

Telefonie

BF-FISI-92

Luca Schäfers, Luca Willms, Tobias Wunsch

11.11.2019

INHALTSVERZEICHNIS

VERHALTEN WÄHREND EINES TELEFONATS (LUCA W)	2
KONFLIKTE WÄHREND EINES TELEFONATS (LUCA W)	3
3 WICHTIGE GRUNDREGELN ZUM TELEFONIEREN (LUCA W)	4
MENTAL-BOOSTING: TELEFON-ERFOLGE FESTHALTEN (LUCA W)	5
TECHNISCHE PROBLEMLÖSUNG (LUCA S)	6
HOTLINE (LUCA S)	6
VOR- UND NACHTEILE EINES TELEFONGESPRÄCHS (LUCA S)	8
DAS VORAB GEPLANTE GESPRÄCH (TOBIAS)	9

VERHALTEN WÄHREND EINES TELEFONATS (LUCA W)¹

1.1.1 Die Begrüßung am Telefon

Der erste Eindruck ist auch beim Telefonat wichtig, deine Ersten Worte entscheiden was der gegenüber von dir hält. Bleib bei der Sache und komm schnell zum Punkt, halte immer die Freundlichkeit und die volle Aufmerksamkeit im Vordergrund.

1.1.2 Am Telefon lächeln?

Ein Lächeln beim Telefonat klingt erst unlogisch und sinnlos, doch durch ein Lächeln klingt die Stimme positiver und lässt direkt negative Dinge freundlicher und attraktiver rüberkommen. Eine Neutrale Stimmlage oder schlechte Laune dringt zum Gesprächspartner sofort durch, versuch immer ein **Lächeln bei einem Telefonat aufzusetzen.**

1.1.3 Aktives zuhören

Das Aktive „Zuhören“ ist eine Grundvoraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation. Zuerst muss man sich die Frage stellen „Was fordert dein Kommunikationspartner?“?

- **1. Konzentration** auf den Gesprächspartner.
- **2. Anteilnahme** an dem, was der Gesprächspartner sagt.
- **3. Unvoreingenommenheit:** Sich von (Vor-)Urteilen befreien und hören, was tatsächlich gesagt wird.
- **4. Nachfragen,** wie etwas gemeint ist.
- **5. Notizen:** Notiere dir wichtige Informationen, somit vermeidest du unnötiges Nachfragen eines Problems oder Informationen. Bei nicht genauem Wissen, einfach nachfragen das zeigt oft

¹ „7 Tipps, wie du dich am Telefon professionell verhältst“ von Bueroservice24.de :

<https://unternehmer.de/marketing-vertrieb/144475-7-tipps-wie-sie-sich-telefon-professionell-verhalten>

Interesse und Aufmerksamkeit. Wenn keine Informationen vorhanden sind ist es ratsam diese zu erfragen, da es sonst nicht möglich ist schnell zum Ziel zu kommen.

1.1.4 vorab geplantes Gespräch

„Bei wichtigen Telefonaten sollte man nicht unvorbereitet in ein Gespräch stürzen. Im Berufsleben solltest du deine Telefonate planen. Lege dir ein Ziel wie eine Terminvereinbarung, den Erhalt einer wichtigen Information oder die Vorbereitung zu einem Geschäftsabschluss fest. Wenn du ein festes Ziel vor Augen hast, argumentierst du besser. Benutze positive Formulierungen und verzichte auf persönliche Wertungen.“

1.1.5 Fragestellung

Die Fragestellung ist ein wichtiger Punkt während eines Telefonats, eine Fragestellung zeigt Interesse und Aufmerksamkeit. Mit den richtigen Fragen lassen sich die meisten Probleme direkt lösen, und man lenkt das Gespräch in die richtige Richtung.

1.1.6 Emotionen umleiten

Bei einem Telefonat können auch negative Emotionen zum Gesprächspartner überkommen. Dies sollte im Regelfall nicht so sein. Um solchen Situationen aus dem Weg zugehen, sollte man sich im Klaren werden, dass private und persönliche Emotionen keinen Einfluss auf ein Gespräch haben dürfen.

1.1.7 Zielorientierte Zusammenfassung

Bevor du und dein Gesprächspartner das Gespräch beenden solltet ihr noch mal alles durchgehen, ob es noch offene Fragen gibt oder noch andere Probleme vorliegen, oft fallen deinem Gesprächspartner noch zusätzliche Informationen oder Probleme ein. Stelle deinem Gesprächspartner noch die Frage ob man ihm Weiterhelfen konnte, somit bekommst du auch die Bestätigung ob du einen erfolgreichen „Support“ leisten konntest.

KONFLIKTE WÄHREND EINES TELEFONATS (LUCA W)³

2.2.1 Konflikte

Ein Kunde, der sich am Telefon beschwert, möchte möglichst schnell eine Antwort. Du musst das Problem zügig erkennen und an einer Lösung arbeiten.

2.2.2 Die Problemlösung

Verärgerte Kunden erwarten schnell eine Antwort oder Hilfe, dazu stelle ich euch jetzt 3 wichtige Punkte für eine positive Problemlösung vor:

- 1. Positiv Denken

Es ist wichtig positiv zu denken, auch wenn ein Kunde negative Stimmung verbreitet. Lasst euch nicht davon anstecken, denn dies kann zu einer gereizten Kommunikation führen.

³ „Ein faires Konfliktgespräch führen“: <https://faire-kommunikation.de/konfliktgesprach-fuehren/>

Paul Watzlawick hat dies anhand eines Axiomes dargestellt:⁴



Kommunikation ist Ursache und Wirkung zugleich dies bedeutet, auf reiz folgt Reaktion zum Beispiel, deine Telefon Partner machen sich gegenseitig "**VORWÜRFE**" dies führt dazu, dass es nicht zu einer Problemlösung kommt = (**GESCHEITERTE Kommunikation**).

Dein Verhalten beeinflusst die Kommunikation, versuche all deine negative Gedanken im Gespräch auszublenden und konzentrieren sie sich auf die Problemlösung des Kunden, hört aufmerksam zu, ihr seid das Ventil für ein für sein ärger, Sie müssen die Probleme des Kunden verstehen.

- 2 - was ist passiert? Und was möchte der Kunde? Und was möchte der Kunde?

Stell deinen Kunden Fragen, dies gibt ihm das Gefühl, dass ihr euch für seine Probleme interessiert, tut dies höflich und freundlich

- 3 - Verständnis und Anteilnahme

Empathie eine wichtige Rolle, um den Ärger des Kunden verstehen zu können. Versetzt euch in die Lage des Kunden und denkt selbst an Geschehnisse, die euch so ähnlich widerfahren sind und zeigt Verständnis für sein Problem.

3 WICHTIGE GRUNDREGELN ZUM TELEFONIEREN (LUCA W)⁵

3.3.1 Grundregel eines Telefonats

Zuerst musst du dir generell einige Sachen angewöhnen. Überlege dir eine Begrüßungs „Formel“ die nicht Monoton oder vorgelesen klingt. Sie sollte freundlich und motiviert klingen. Halte dich in Zukunft immer an diese Formel. So erinnern sich Kunden / Gesprächspartner an dich.

Zudem solltest du bei nicht angenommen Anrufen die Kunden nicht ins "Leere" klingeln lassen, überlege dir wie du dies lösen kannst. Oft gibt es eine Weiterleitfunktion, so wird das Problem von

⁴ Bild von Paul Watzlawick: <https://www.paulwatzlawick.de/images/axiom3.jpg>

⁵ Verbessere deine Telefon-Skills von Claudia Fischer: <https://unternehmer.de/management-people-skills/186262-tipps-telefonieren>

einem Mitarbeiter gelöst, oder richte dir ein Anrufbeantworter ein, welcher genaue Informationen liefert.

3.3.2 Grundregel 1 – Betrachte jedes Telefonat als positive Herausforderung.

Nehme jedes Gespräch bewusst an, und sei motiviert! Mach dir im Vorhinein keine Gedanken wer am Ende der Leitung sitzt, und lass dich einfach überraschen, es ist wichtig am Telefon nicht schüchtern zu sein.

3.3.4 Grundregel 2 – Programmiere dich auf Erfolg.

Es ist immer wichtig sich Notizen zu machen. Strukturiere dein Telefonat sorgfältig und notiere dir wichtige Argumente und Kernaussagen und Informationen stichpunkthaft, so kannst du sie jeder Zeit abrufen und verwenden.

3.3.5 Grundregel 3 – Dein Gesprächspartner ist auch nur ein Mensch.

Dein Gesprächspartner ist auch nur ein Mensch, dies sollte dir immer klar sein. Dein gegen über kann auch einen schlechten Tag haben, nimm Dir negative oder unfreundliche Kunden nicht zu Herzen sondern wirke mit Freundlichkeit und Motivation dagegen.

MENTAL-BOOSTING: TELEFON-ERFOLGE FESTHALTEN (LUCA W)

„Eine weitere Methode, um an deiner Einstellung zum Telefonieren zu arbeiten: **Führe ein Glückstagebuch.** Wir neigen dazu, uns immer nur an die Sachen zu erinnern, die wirklich mies gelaufen sind. Etwa an den tobenden Kunden, den du nicht beruhigen konntest oder an den seltsamen Kerl, mit dem du keine Einigung erzielen konntest, weil er immer wieder abgeschweift ist. Unser Tipp: Schreibe jeden Abend in ein kleines Buch, welche positiven Erlebnisse du am Telefon hattest. Das könnte so aussehen:

- **Erfolge:** Du hast einen erfolgreichen Geschäftsabschluss erzielt.
- **Selten so gelacht:** Notiere dir auch eine besonders lustige Anekdote, die dir ein Kollege am Telefon erzählt hat.
- **Anerkennung:** Dein Chef hat dich gelobt, weil du beim Gespräch mit dem cholerischen Kunden ruhig und sachlich geblieben bist.
- **Dank:** Ein Kooperationspartner hat sich bei dir für die gute Zusammenarbeit bedankt.

Du wirst sehen, dass du deutlich mehr positive Telefonerlebnisse hast als dir bewusst ist. Mit diesem mentalen Booster fällt dir das nächste Gespräch garantiert schon deutlich leichter“

(Zitiert von Claudia Fischer „Verbessere deine Telefon-Skills“ : <https://unternehmer.de/management-people-skills/186262-tipps-telefonieren>)

TECHNISCHE PROBLEMLÖSUNG (LUCA S)

Die Problemlösung beginnt mit der Aufnahme des Problems, darauf folgt mit dem Erkennen des vorliegenden Falles, grade in der IT sind Probleme weit gefächert und meist sogar an verschiedene Abteilungen innerhalb der IT gebunden. Ein Beispiel dafür wäre zum Beispiel, ein Softwareproblem in SAP kann nicht so einfach oder eventuell gar nicht von einem Mitarbeiter des IT-Service gelöst werden, andersrum könnten Netzwerkprobleme eventuell nicht von Softwareentwicklern gelöst werden, sondern nur von Netzwerktechnikern. Zuletzt folgen dann noch Lösungsansätze und die endgültige Lösung des Falles.

Aufnahme des Problems

Die Aufnahme des Problems erfolgt zunächst durch Beschreibung des Falles am Telefon, dazu sollte man sich zum Beispiel schon einmal fragen ⁶ „was schiefgelaufen sein könnte oder warum es nicht zu einem erhofften Ergebnis gekommen ist. Dabei gilt je detaillierter das Problem definiert wird, desto schneller kann eine passende Lösung gefunden werden.“ (Mai, 2019)

Erkennen des Problems

Probleme werden zunächst meist schnell erkannt, wenn es sich um einfache Fragen handelt oder um Entsperrungen von Usern, jedoch kann es auch komplizierter werden und teilweise nur vor Ort gelöst werden, zum Beispiel bei Netzproblemen. In diesem Falle könnte es zunächst am Endgerät selber liegen, es könnte aber auch am Netzkabel liegen, am Netzwerk Port oder sogar am Switch liegen. Außerdem sollte man beim Erkennen des Problems den Fall bereits hinterfragen, zum Beispiel ⁷ „Wie konnte es überhaupt zum entstandenen Problem kommen? und welche Faktoren könnten dabei eine Rolle gespielt haben?“. (Mai, 2019)

Lösungsansätze

Lösungsansätze können vor allem bei wiederholt vorkommenden Fällen, Dokumentationen des Betriebs sein oder Lösungen zu Problemen im Ticketsystem, letztere können vor allem bei einem Telefonat hilfreich sein, da sie einfach zu finden sind und sofort aufrufbar sind. Bei unbekanntem Problem könnte man falls das Problem auf dem PC eines Users liegt, sich per Remote-Display auf den PC des Gesprächspartners schalten und das Problem sofort untersuchen.

HOTLINE (LUCA S)

Im Hotline dienst ist es sehr wichtig immer Ruhe und Freundlichkeit zu bewahren, da man direkt mit den Problemen der Kunden oder Mitarbeiter konfrontiert wird und aufgrund dessen ist es möglich,

⁶ <https://karrierebibel.de/problemloesung/>

⁷ <https://karrierebibel.de/problemloesung/>

dass die gegenüberstehende Partei bereits im Vorhinein schon etwas missgelaunt ist. Wenn man selbst also als Hotline Mitarbeiter kontaktiert wird sollte man den Gesprächspartner in jedem Falle mit einer freundlichen Stimmlage begrüßen und Verständnis für sein Problem zeigen.

Grade in der IT kommt es häufiger vor, dass selbst für kleine oder nicht sofort lösbare Probleme in der Hotline angerufen wird, daher sollte man im täglichen Betrieb in solchen Fällen darauf hinweisen, dass der Gegenüber beim nächsten Problem auch ein Ticket an die Kollegen aus der IT schreiben kann zur schnelleren Bearbeitung des Problems erstellen kann. Außerdem gilt als Hotline Mitarbeiter zu jedem Problem selber ein Ticket zu erstellen um am Ende des Tages einen Überblick über die gelösten und offenen Fälle zu haben.

Zusätzlich gelten 9 Tipps für geschäftliche Telefonate:

8.1. Die Annahme des Telefonats

Nennen Sie als erstes den Firmennamen – damit der Anrufer weiß, dass er richtig verbunden ist. Danach nennen Sie Ihren Namen. Es ist professioneller und klingt sympathischer, wenn Sie Ihren Vor- und Zunamen nennen. Außerdem können bei eventuellen Namensdopplungen in der Firma keine Verwechslungen auftreten.

2. Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner gezielt an

Erwähnen Sie innerhalb des Gesprächs mehrmals den Namen der Person, mit der Sie reden. Normalerweise ist das am Anfang und Ende des Gesprächs der Fall, aber auch zwischendurch können Sie den Namen noch mal erwähnen. Dann fühlt sich der Gegenüber persönlich angesprochen.

3. Stimmlage

Über die Stimme wird viel wahrgenommen. Grundsätzlich gilt: Seien Sie mit Ihrer Stimme und Ihrer Sprache überzeugend und treten Sie authentisch auf. Versuchen Sie nicht, sich zu verstellen, Ihr Gesprächspartner wird das schnell merken.

4. Passen Sie Ihre Sprechgeschwindigkeit an

Passen Sie Ihre Sprechgeschwindigkeit an Ihren Gesprächspartner an. Redet er oder sie langsam, stellen Sie sich darauf ein. Redet Ihr Gegenüber schnell, können Sie ebenfalls schneller sprechen. Wichtig ist, dass Sie sich auf den anderen einstellen und so eine „Wellenlänge“ herstellen. Dann ist es auch für Ihren Gesprächspartner leichter, mit Ihnen zu reden. Indem Sie sich dem Anderen anpassen, erzeugen Sie Sympathie, Sicherheit und Verbundenheit – wichtige Grundlagen für ein erfolgreiches Telefonat.

5. Passen Sie die Lautstärke an

Ähnlich wie bei der Geschwindigkeit lässt sich auch die Lautstärke anpassen. Redet jemand sehr leise, sollten auch Sie die Lautstärke Ihrer Stimme herunterfahren. Spricht Ihr Gegenüber laut, sprechen Sie ebenfalls ein bisschen lauter.

6. Fassen Ihr das Gespräch zusammen

⁸ <https://www.handwerk.com/12-tipps-fuer-ihre-geschaefentlichen-telefonate>

Nähert sich das Telefonat dem Ende, fassen Sie zusammen, was Sie besprochen haben. Wiederholen Sie das Angebot, den Termin und die Sache um die es geht. Somit geben Sie dem Gesprächspartner erneut einen Überblick über das Gesagte. Zudem hat er die Chance, noch mal nachzufragen, wenn etwas unklar ist.

7. Nutzen Sie Beschwerden als Chance

Ist ein Kunde am Telefon aufgebracht, weil er Ihre Leistung oder Produkte reklamieren will, lassen Sie ihn ausreden. Sind Emotionen im Spiel, brauchen Sie ein hohes Maß an Einfühlsamkeit. Machen Sie sich Notizen, während Ihr Gesprächspartner die Beschwerden vorträgt. Geben Sie zwischendurch „Zuhörersignale“, wie „ja“ oder „ich verstehe“ – damit signalisieren Sie Ihre Aufmerksamkeit.

Ist er „fertig“ bzw. wird er ruhiger, kommen Sie zu Wort. Danken Sie zunächst für seinen Anruf – denn ohne den hätten Sie von der Reklamation nicht erfahren. Durch den Anruf haben Sie die Chance, Ihre Fehler auszubessern und den Kunden zufriedenzustellen.

8. Seien Sie zuverlässig

Gerade bei Beschwerden ist es wichtig, dass Sie sich an Zusagen halten. Wenn Sie sich einige Stunden nach dem Anruf wieder melden wollten, tun Sie das auch. Immerhin hat Ihnen der Kunde durch seinen Anruf die Chance dazu gegeben. Wenn Sie Versprechen dann nicht einhalten, riskieren Sie, dass Sie Kunden verlieren.

9. Finden Sie eine verbindliche Verabschiedung

Nach der Zusammenfassung des Telefonats kommt die Verabschiedung. Passen Sie die Förmlichkeit an das zuvor geführte Gespräch an. Sagen Sie „Tschüss“, wenn es zu dem Gesprächspartner passt. Sind Sie sich nicht sicher, bleiben Sie lieber bei einem "Auf Wiederhören" oder "Auf Wiedersehen". Wünschen Sie einen schönen Tag oder ein schönes Wochenende, wenn es auf den Wochentag passt.“ (Jahn & Fischer, 2013)⁹

VOR- UND NACHTEILE EINES TELEFONGESPRÄCHS (LUCA S)

Vorteile	Nachteile
-Persönlicher Kontakt	-Missverständnisse
-Zeitersparnisse	-durch Probleme gereizte Anrufer
-sofortige Lösung	-Differenzen zwischen Kunde und Betrieb

Die Vorteile eines Telefongesprächs sind zunächst der persönliche Kontakt zum Kunden oder zum Mitarbeiter und eventuell der freundliche Umgang zwischen Kunde und Betrieb. Außerdem können Probleme oder andere Sachverhalte schnell am Telefon gelöst werden ohne weitere Terminvereinbarungen oder Wartezeiten auf E-Mails.

⁹ <https://www.handwerk.com/12-tipps-fuer-ihre-geschaftlichen-telefonate>

Nachteile könnten jedoch sein, dass schnell Missverständnisse durch falsches Verständnis aufkommen könnten und sich der Kunde oder auch der Mitarbeiter des Betriebs bereits gereizt, aufgrund eines Problems, in das Telefonat hineinbegibt und somit Differenzen zwischen dem Kunden und dem Anbieter entstehen könnten.

DAS VORAB GEPLANTES GESPRÄCH (TOBIAS)

Es ist wichtig bei einem Telefongespräch aktiv Zuzuhören, damit der Gesprächspartner merkt, dass man ihm zuhört. Man sollte sich nicht durch seine Umgebung ablenken lassen und sich voll auf das Telefonat konzentrieren. Um nicht abgelenkt zu werden, sollte ein ruhiges Umfeld vorhanden sein. Zudem sollte man nicht an der Computertastatur schreiben, dies vermittelt, dass man nur zu 50 Prozent dem Gesprächspartner zuhört und das Gespräch nicht die Haupttätigkeit ist. Damit der Gesprächspartner merkt, dass man ihm zuhört sollte man sich durch Dinge wie „Ja“, „Mhh“ oder „Aah“ signalisieren, dass man dem Gespräch folgt und Interesse an der Konversation hat. (Sekada)

„Die Ziele beim Einsatz des aktiven Zuhörens sind vielschichtig. Auf der interpersonellen Ebene – insbesondere der Beziehungsebene – sollen gegenseitiges Vertrauen aufgebaut und ein würdiger Umgang gefördert werden.“

Im rhetorischen Bereich kann das aktive Zuhören dazu eingesetzt werden, Zeit zu gewinnen, den Gesprächspartner – im negativen Sinne – abzulenken, und einer gewaltfreien Kommunikation dienen. Weitere Gründe für aktives Zuhören lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Verminderung von Missverständnissen
- Verbesserung zwischenmenschlicher Beziehungen
- Förderung der Empathie
- Verbesserung von Problemlösungen
- Einfachere Verhaltenskorrektur
- Lernen durch Feedback“ (WikiPedia, 2003)

1.1.4 Vorab geplantes Gespräch (Tobias)

Die Vorbereitung auf ein Telefongespräch ist elementar, da man sich sonst unprofessionell und desinteressiert gibt. Außerdem ist es wichtig, ob der Gesprächspartner ein Geschäftskunde oder ein anderer Mitarbeiter ist, denn mit einem Geschäftskunden sollte formlicher telefoniert werden. Vor dem Gespräch sollte eine Liste mit Stichwörtern erstellt werden um Zielorientiert das kommende Telefonat zu führen.

1.1.5 Beispiele für Richtige Wortwahl (Tobias)

Richtige Wortwahl – Telefonieren

Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand.

→ Ich hole mir gleich die Unterlagen – einen kleinen Moment bitte.

Wir haben den Artikel nicht auf Lager.

→ Ich kann den Artikel gerne für Sie bestellen.

Dafür bin ich nicht zuständig. / Da sind Sie bei mir völlig falsch.

→ Hierfür ist Frau ... zuständig. / Auf diesem Gebiet ist Frau ... die Spezialisten. Ich verbinde Sie gleich mit ihr.

Das geht nicht.

→ Das ist leider nicht möglich, weil ... / Alternativ biete ich Ihnen an ... / Lassen Sie uns eine andere Lösung suchen.

Ich kann nicht entscheiden, ob Sie diesen Nachlass bekommen.

→ Über Preisnachlässe entscheidet Herr ... Ich kläre das mit ihm ab und rufe Sie bis morgen Mittag zurück.

Heute nicht mehr – auch in dieser Woche nicht.

→ Gleich Anfang nächster Woche / Montagmorgen.

Das kann nicht sein.

→ Würden Sie mir das bitte noch einmal genauer erkläre? / Gehen wir das noch einmal gemeinsam durch.

Da haben Sie mich nicht richtig verstanden.

→ Da haben ich mich nicht richtig ausgedrückt. / Da liegt ein Missverständnis vor.

So wie Sie sich das denken, geht es wirklich nicht.

→ Wären Sie mit folgendem Weg einverstanden?

Nein, das stimmt nicht!

→ Nach meinem Informationen stellt sich der Sachverhalt so dar: ...

Sie müssen ...

→ Ich bitte Sie .. / Würden Sie bitte ... ?

Da muss ich erst mal nachfragen.

→ Da frage ich gerne nach und rufe Sie dann zurück.

Schuld

→ Verursachung / Fehler / Ursache (Bitte keinen Schuldigen suchen!)

Teuer

→ hochwertig

Nicht teuer

→ preiswert / günstig

Da brauch ich zuerst Ihre Kundennummer.

→ Frau ... haben Sie vielleicht Ihre Kundennummer zur Hand? (Kettl-Römer)

1.1.6 Emotionen umleiten

1.1.7 Zielorientierte Zusammenfassung

(Quellen bezogen von Bueroservice24.de : <https://unternehmer.de/marketing-vertrieb/144475-7-tipps-wie-sie-sich-telefon-professionell-verhalten>)