Thema der Facharbeit: Telefonieren

Inhaltsverzeichnis

[Inhaltsverzeichnis 1](#_Toc24354992)

[1 Verhalten während eines Telefongesprächs 1](#_Toc24354993)

[2 Problemlösung 1](#_Toc24354994)

[2.1 Aufnahme des Problems 1](#_Toc24354995)

[2.2 Erkennen des Problems 1](#_Toc24354996)

[2.3 Lösungsansätze 2](#_Toc24354997)

[3 Hotline 2](#_Toc24354998)

[4 Notfalldienst 4](#_Toc24354999)

[5 Vor- und Nachteile eines Telefongesprächs 4](#_Toc24355000)

[6 Literaturverzeichnis 4](#_Toc24355001)

# Verhalten während eines Telefongesprächs

# Problemlösung

Die Problemlösung beginnt 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 endgültigen 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 ein mal fragen [[1]](#footnote-1)„was schief gelaufen 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 hält 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 [[2]](#footnote-2)„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 unbekannten 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

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, 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:

[[3]](#footnote-3)„**1. Die Annahme des Telefonats**

*-Eingehende Telefonate*

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.

**[[4]](#footnote-4)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**

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 „Zuhörsignale“, 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)

# Notfalldienst

# Vor- und Nachteile eines Telefongesprächs

|  |  |
| --- | --- |
| 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 weiter Terminvereinbarungen oder Wartezeiten auf E-Mails.

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.

# Literaturverzeichnis

1. <https://karrierebibel.de/problemloesung/> [↑](#footnote-ref-1)
2. <https://karrierebibel.de/problemloesung/> [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://www.handwerk.com/12-tipps-fuer-ihre-geschaeftlichen-telefonate> [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://www.handwerk.com/12-tipps-fuer-ihre-geschaeftlichen-telefonate> [↑](#footnote-ref-4)