



Umgang mit Kunden am Telefon – Telefonverhalten optimieren

Khalil Naffissa, Tobias Isaak





Agenda

1. Das Telefon-Kompetenz-Rad
2. Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades
3. Übungen



Wenn man den Kundensupport anruft...



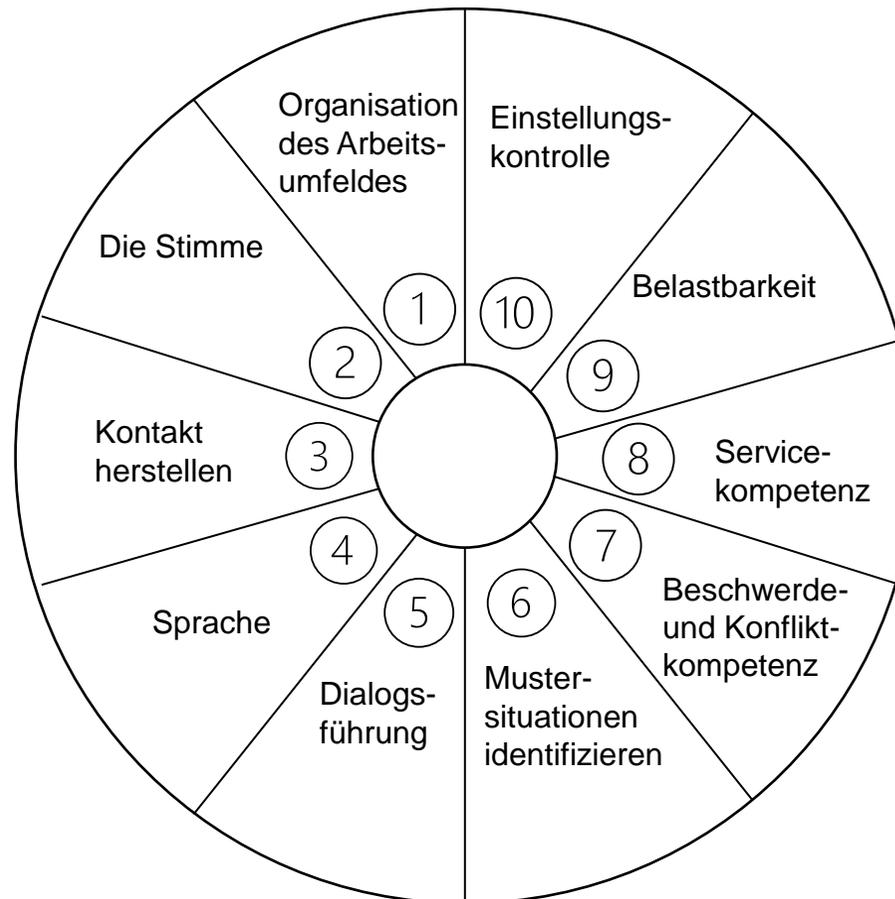


Agenda

1. **Das Telefon-Kompetenz-Rad**
2. Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades
3. Übungen



1. Das Telefon-Kompetenz-Rad





Agenda

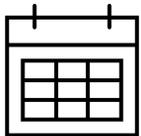
1. Das Telefon-Kompetenz-Rad
- 2. Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades**
3. Übungen



2. Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades



Faktor 1: Organisation des Arbeitsumfeldes



Kalender



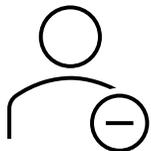
Telefonliste



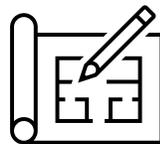
Telefonnotiz



Gesprächsunterlagen



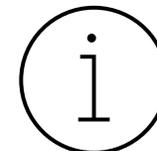
Abwesenheit



Einsatz-, Lage- oder
Projektpläne

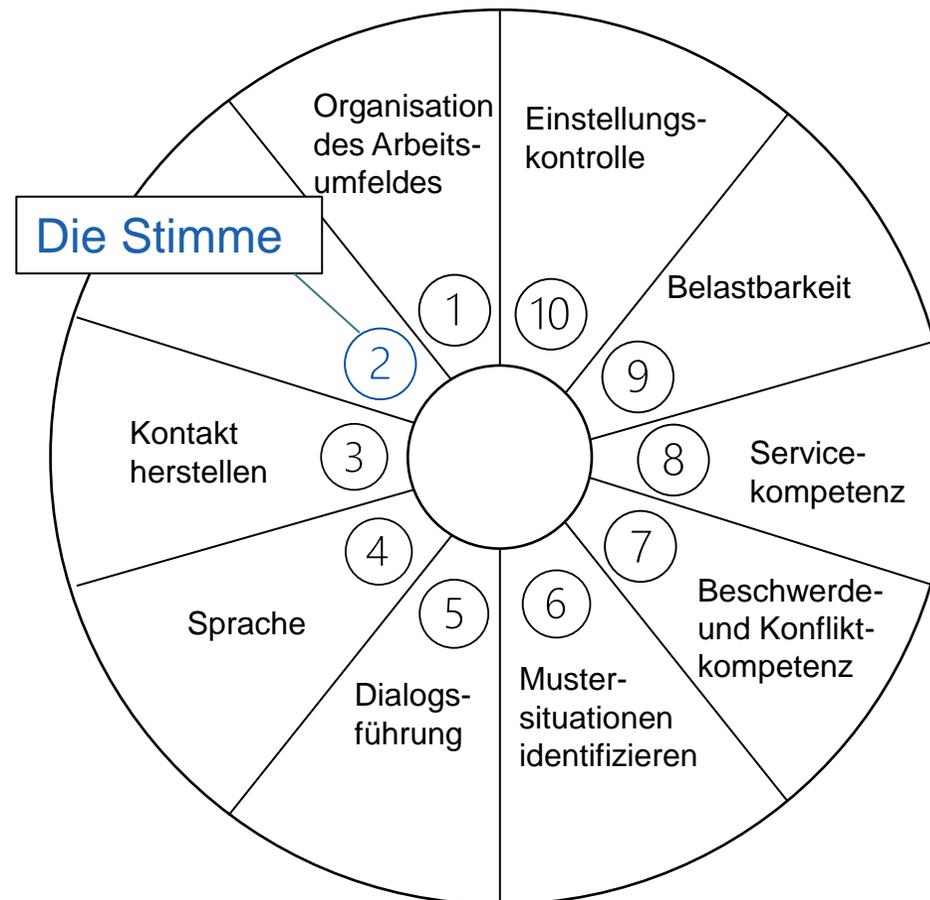


Kosten-/
Gebührenübersichten



Informationen über
andere Unternehmen

Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades



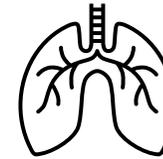
Faktor 2: Die Stimme



Mimik



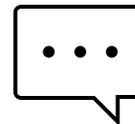
Körperhaltung



Atmung

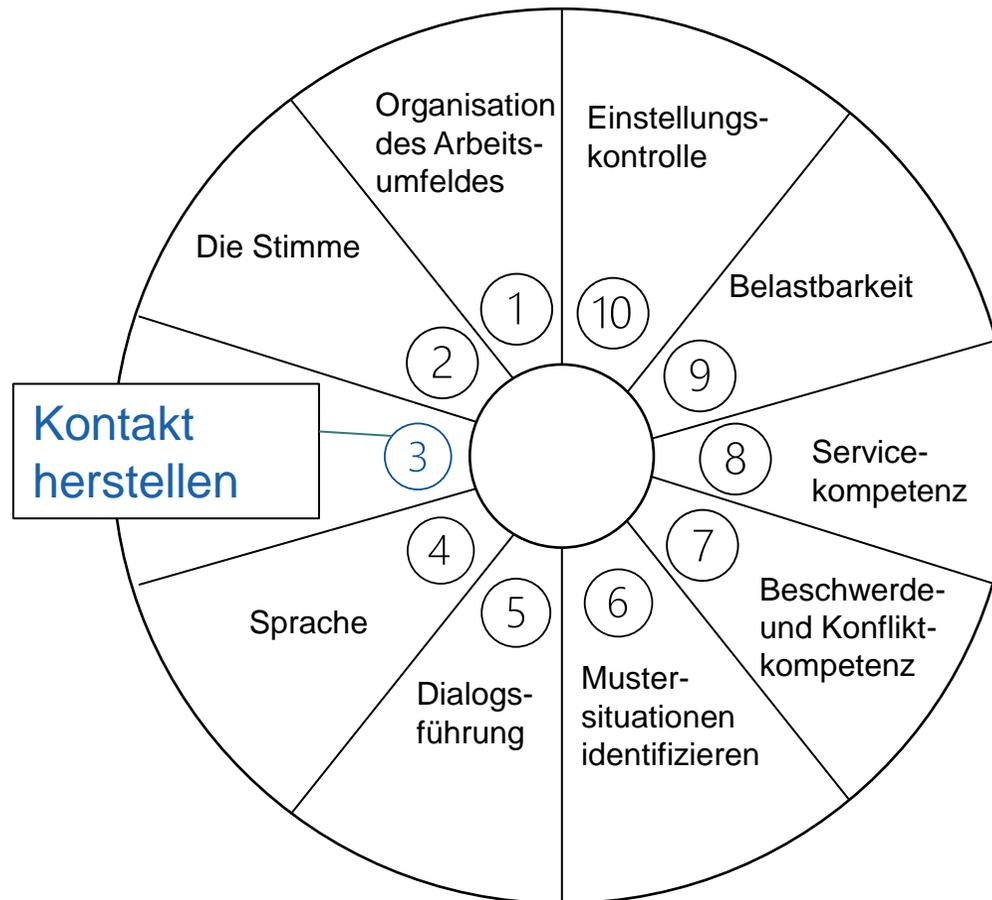


Denken



Sprechen

Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades



Faktor 3: Kontakt herstellen – Kontakt halten

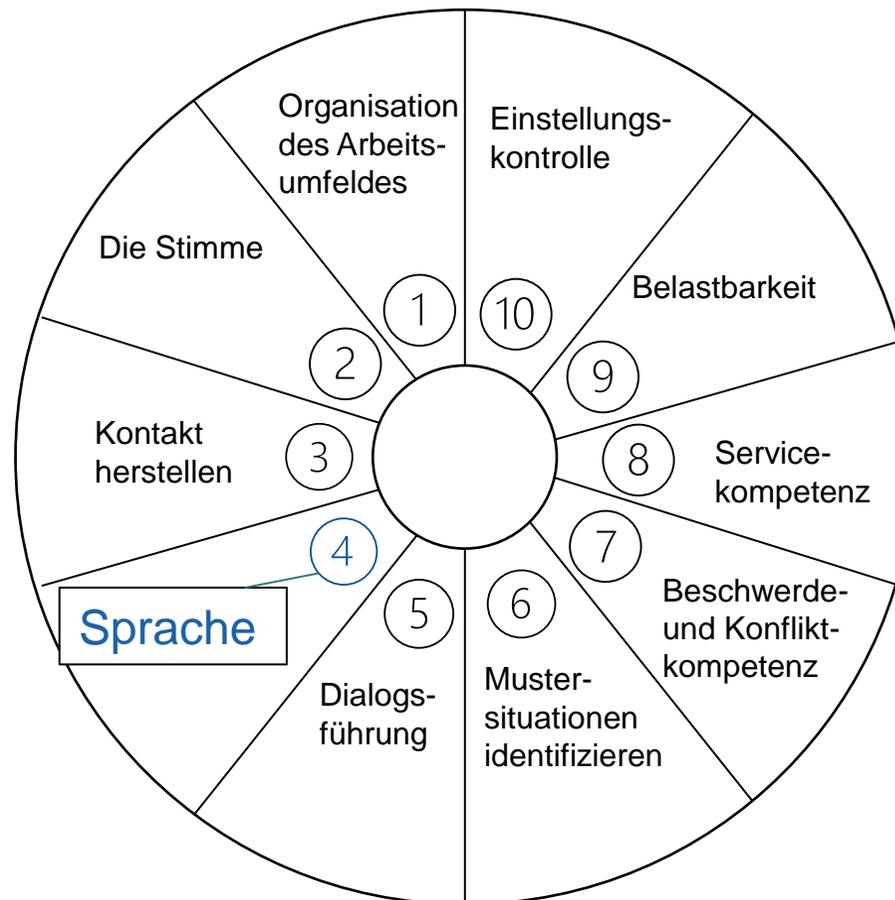
Kontakt bei
der Meldung
herstellen



Kontakt auf der
Gesprächsebene



Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades



Faktor 4: Sprache

- Abkürzungen und Fremdwörter sind unangebracht
- Kurze Sätze strahlen Kompetenz aus
- Füllwörter in schwierigen Gesprächen reduzieren
- Nicht „Ja, aber“ verwenden
- Verneinungen vermeiden

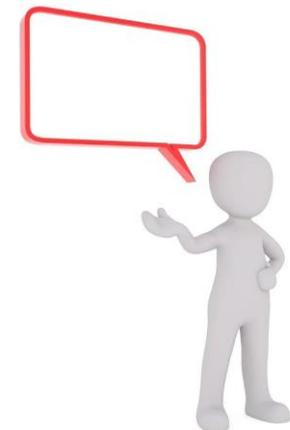


Übung zur Serviceorientierten Sprache

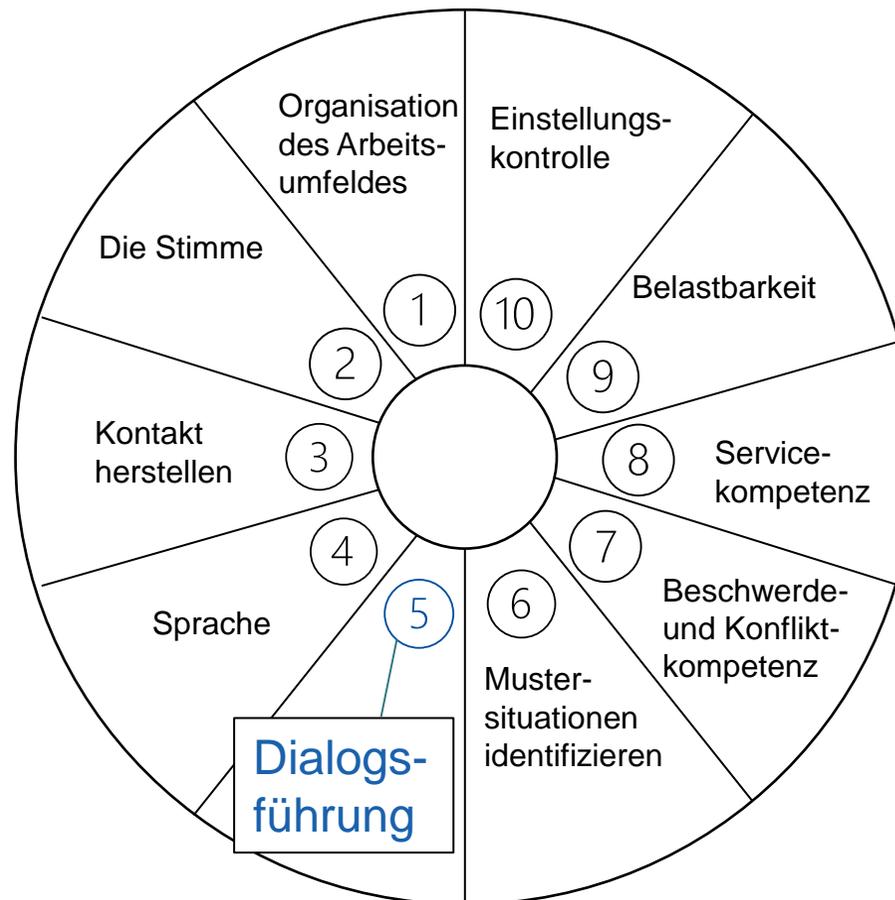


Formulieren Sie die folgenden Sätze so, **dass Sie damit eine bessere Wirkung erzielen**. Achten Sie dabei darauf, dass der Sinn erhalten bleibt.

1. Sie können nicht erwarten, dass ich diese Aufgabe sofort erledige.
2. Die Sache hat den Nachteil, dass erst nachgefragt werden muss.
3. Das kann ich Ihnen aber erst in einer Woche sicher zusagen.
4. Sie müssen nichts zusätzlich bezahlen.



Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades



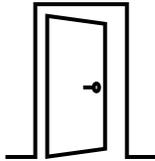
Faktor 5: Dialogführung

- Dialogführung durch Fragetechnik
- Tipps zum Einsatz von Fragetechniken
- Auf Appelle und Gefühle reagieren
- Verhandlungsgeschick

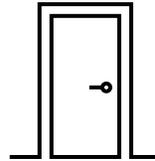


Dialogführung durch Fragetechnik

Offene Fragen



Geschlossene Fragen



Aussagen



Offene Fragen

- offen und ungerichtet Informationen erhalten
- frei Antworten lassen
- lenken manchmal ein Gespräch in eine Richtung

Beispiele

- Wann kann ich Ihren Vorgesetzten erreichen?
- Welcher Betrag ist Ihnen passend?
- Was hatten Sie mit welcher Kollegin vereinbart?
- Welche Lösung möchten Sie?



Geschlossene Fragen

- Antwortmöglichkeiten einschränken
- Antworten „erleichtern“
- Wunsch nach kurzer Bestätigung

Beispiele

- Sind Sie an einem Gespräch interessiert?
- Könnte ich mit Ihrem Vorgesetzten sprechen?
- Ist Ihnen der Betrag von 50€ passend?
- Hatten Sie das mit der Kollegin Müller vereinbart?
- Sie möchten doch sicher auch eine Lösung haben?



Aussagen!

- Klare Anweisungen
- Wirkung: Sicherheit, Bestimmtheit, manchmal Unfreundlichkeit
- Bringen zum Teil schneller zum Ziel
- Nutzen abwägen

Beispiele

- Ich schlage ein Gespräch vor.
- Ich möchte gerne Ihren Vorgesetzten sprechen.
- Ein Betrag von 50€ ist da am passendsten.
- Ich sehe, Sie haben folgendes mit der Kollegin vereinbart.
- Stellen Sie bitte Ihren Lösungsvorschlag vor.



Faktor 5: Dialogführung



Merke:

- Der **geschickte Wechsel** zwischen Fragen, Gegenfragen, offenen Fragen und Aussagen **entscheidet darüber, wer das Gespräch leitet.**

Tipps zum Einsatz von Fragetechniken

- Häufiger Fragen stellen
- Nicht zu viele geschlossenen Fragen
- Nachfragen
- Vorsicht mit Mehrfachfragen
- Fragen wiederholen
- Aktives Zuhören



Auf Appelle und Gefühle reagieren



Sachbotschaft



Appellbotschaft



Beziehungsbotschaft

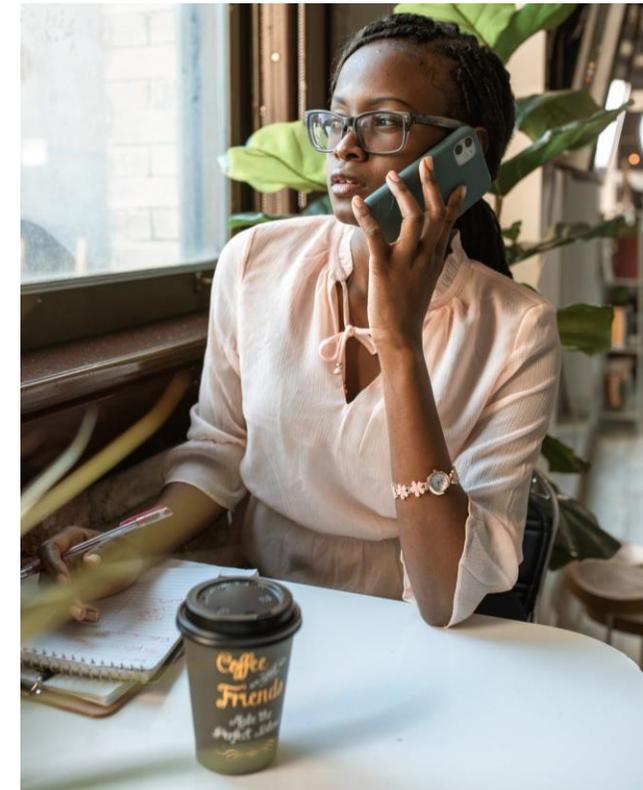


Ichbotschaft

Die Sachbotschaft



- Reine, inhaltliche Aussage
- Wortwörtliche Mitteilung
- Stimmlage & verdeckte Botschaften überhören
- Kann unsensibel klingen
- Sinnvoll, wenn jemand provoziert



Die Appellbotschaft

- Erwartungen des Senders
- Gefahr voreilig zu sein, wenn man nur auf den Appell hört
- Aufmerksam auf Kundenwünsche reagieren
- „Kann ich etwas für Sie tun?“
- „Was kann ich für Sie tun?“



Die Beziehungsbotschaft



- Beziehung zueinander
- Einschätzung des Senders der eigenen Person gegenüber
- Gefahr Aussagen persönlich zu nehmen, wenn man nur auf diesem Ohr gehört wird
- Besser: unempfindlich sein
- Provokationen starten auf der Beziehungsebene



Die Ichbotschaft

- Gefühl, Motivation des Senders
- Wer nur auf Ich-Botschaften hört, setzt sich intensiv mit Gefühlen des Senders auseinander
- → das kann ausgenutzt werden
- Gesprächspartner, die erkennen, dass Sie sich in ihn hineinversetzen fühlen sich verstanden
- „Ich verstehe, dass Sie verärgert sind.“



Verhandlungsgeschick

- Keine Nein-Haltung
- Zeitliche Unterbrechungen
- Perspektivenübernahme
- Vorsicht bei unklaren Appellen

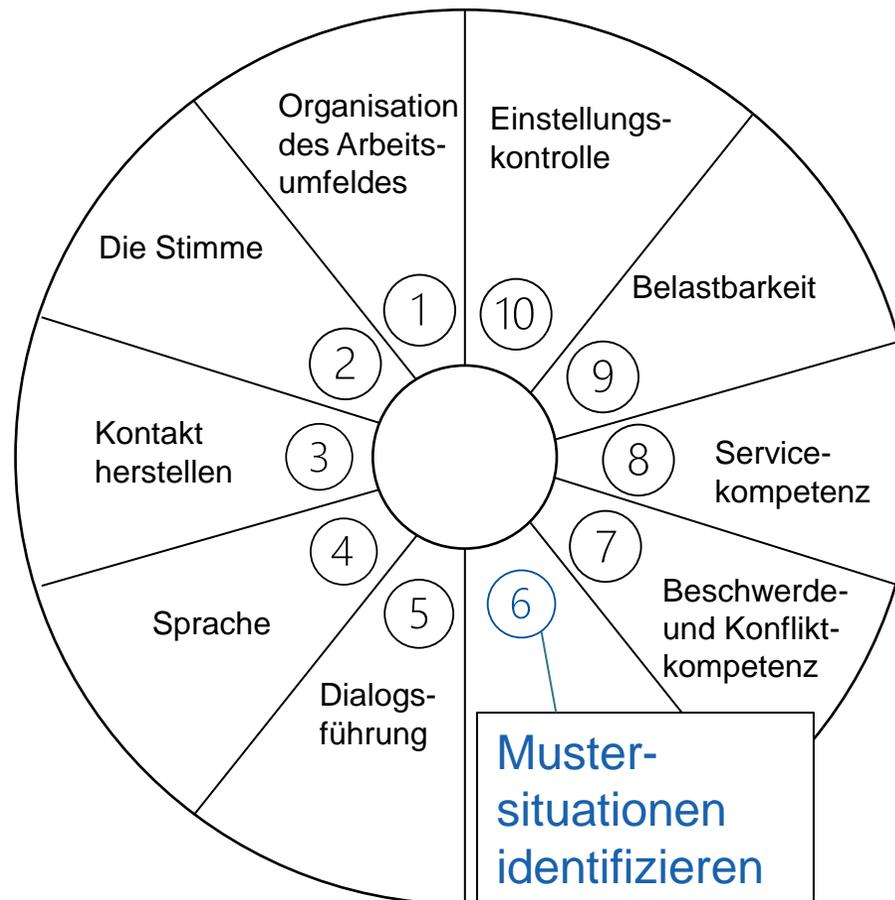


Quiz

Klicken Sie auf [diesen Link](#)
oder scannen Sie den
QR-Code



Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades

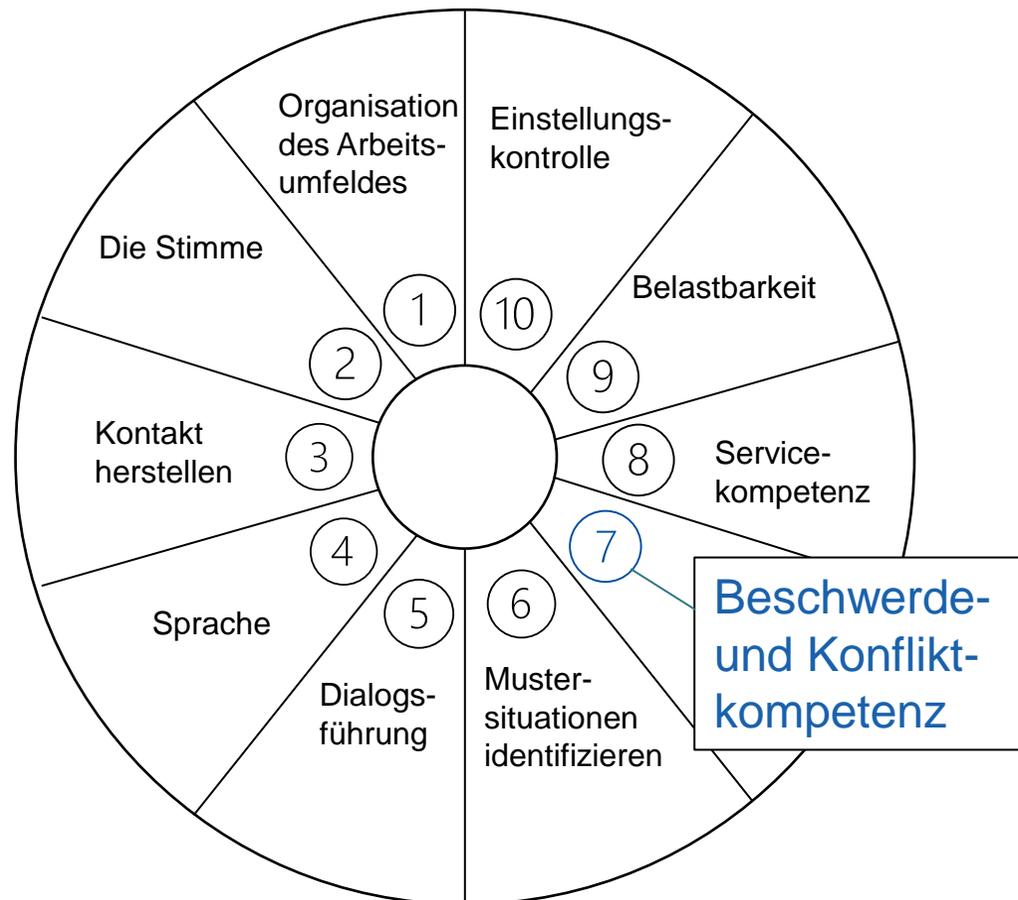


Faktor 6: Mustersituationen kennen

- 20% typischer Telefonsituationen identifizieren
- 80% der auftretenden Gesprächssituationen meistern
- Sammeln was typische Gesprächssituationen sind
- Analysieren wie die unterschiedlichen Gesprächssituationen verlaufen
- Sein Verhalten dementsprechend orientieren



Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades

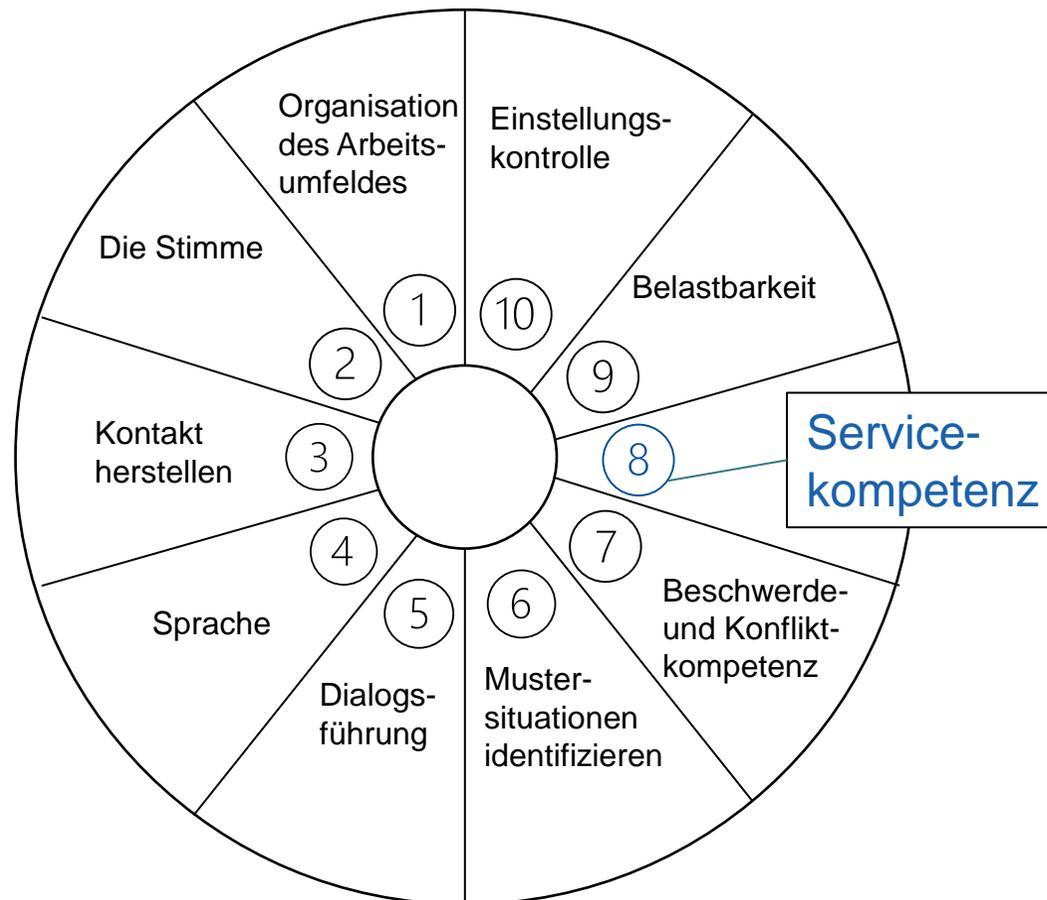


Faktor 7: Beschwerde- und Konfliktkompetenz

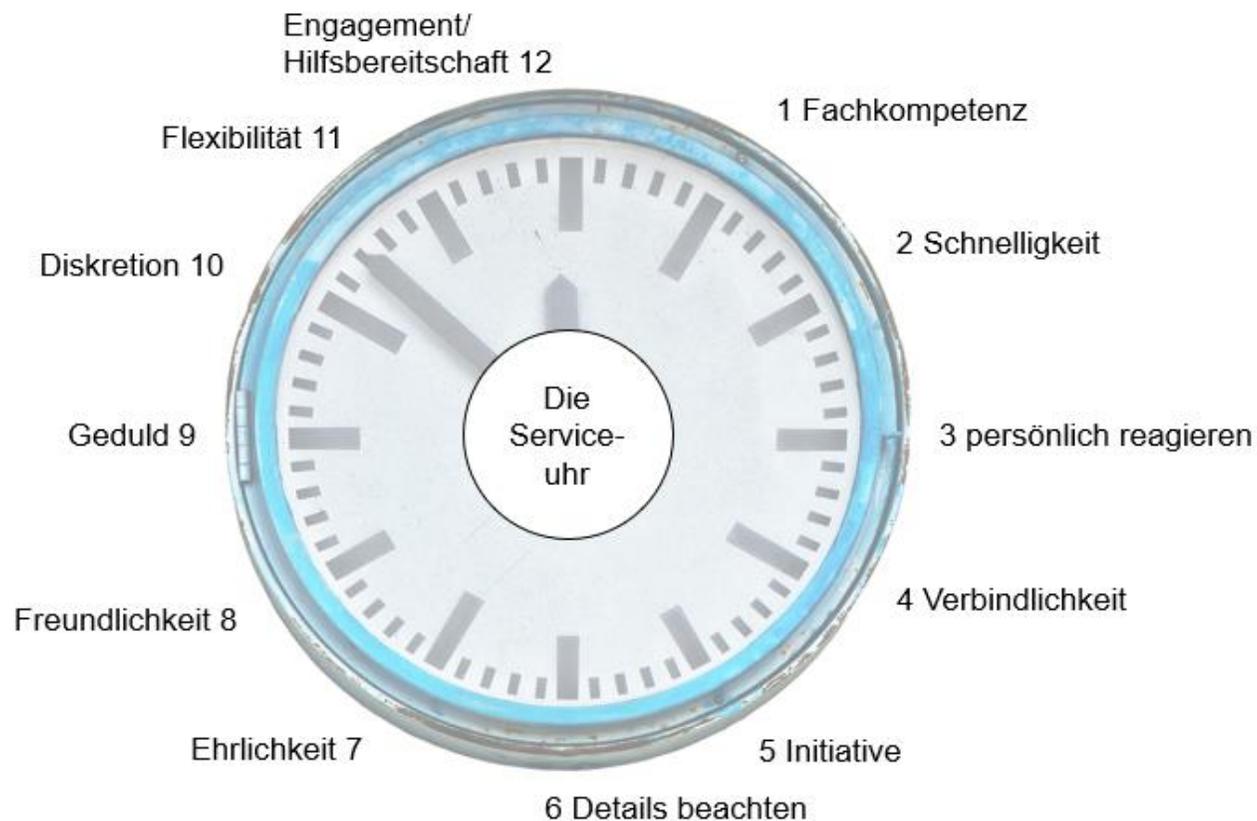
- Gesprächspartner aussprechen lassen
- den Gesprächspartner richtig verstehen
- Angriffe überhören
- auf die Lösungsfindung konzentrieren
- Leitfrage: „Was hilft uns weiter?“
- Auf den Tonfall achten



Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades



Faktor 8: Servicekompetenz



Servicekompetenz

| Servicedimensionen | Beispiele |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fachkompetenz  | <ul style="list-style-type: none"> • Zu den wichtigen und häufig gestellten Fragen Auskunft geben können • Detailfragen beantworten können • Antworten auf seltene Fragen griffbereit haben |
| Schnelligkeit  | <ul style="list-style-type: none"> • schnelle Reaktionszeiten • Nach dem dritten Klingeln abheben • erreichbar sein |
| Persönlich reagieren  | <ul style="list-style-type: none"> • Den Namen der Person einfließen lassen • Sich an den Gesprächspartner erinnern • Persönliches berücksichtigen |

Servicekompetenz

| Servicedimensionen | Beispiele |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Verbindlichkeit</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • konkrete Zusagen machen • Rückrufe anbieten • Anruf-/ Rückruftermine einhalten • Bei Problemen mit Vereinbarungen Kontakt aufnehmen |
| <p>Initiative</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung (weiterverbinden, etwas nachsehen, etwas zusenden...) anbieten, statt auf die EINFORDERUNG zu warten • Fragen, wie man helfen kann • Fragen, bis wann der Gesprächspartner etwas benötigt |

Servicekompetenz

| Servicedimensionen | Beispiele |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Details beachten  | <ul style="list-style-type: none"> • Stimmung des Gesprächspartners erkennen • Sich an besondere Kleinigkeiten erinnern • Einen schwierigen Namen korrekt aussprechen • ein persönliches Detail des vorangegangenen Gesprächs aufgreifen |
| Ehrlichkeit  | <ul style="list-style-type: none"> • Fehler, die unübersehbar sind, einräumen • zugeben statt drum herumreden • eigene Grenzen offen ansprechen |

Servicekompetenz

| Servicedimensionen | Beispiele |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Freundlichkeit</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Das Lächeln in der Stimme • Die motivierende Begrüßung • Den anderen zum Lachen bringen • sich interessiert zeigen |
| <p>Geduld</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Ausreden lassen • Anliegen und Fragen vorbringen lassen, auch wenn man schon weiß, worum es geht |
| <p>Diskretion</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Vertraulichkeit deutlich zusichern • Kontrolle wichtiger Daten, bevor man in die Details geht • Ruhiger Hintergrund – vor allem kein Lachen |

Servicekompetenz

| Servicedimensionen | Beispiele |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Flexibilität</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Rückrufe anbieten • Fragen, ob der Anruf passt oder ein anderer Termin besser wäre |
| <p>Engagement/ Hilfsbereitschaft</p>  | <ul style="list-style-type: none"> • Selber nachsehen, statt zu sagen: „Das müssten Sie doch haben.“ • Statt „Geht nicht!“ das Bemühen zeigen, eine Lösung zu finden, selbst wenn es nicht geht |

Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades



Faktor 9: Belastbarkeit

- Die Wirkung von Stress
- Stressmanagement
- Berufliche und private Ressourcen kombinieren
- Arbeitsorganisation



Die Wirkung von Stress

| Körperreaktionen und Gefühle  | Verhalten  | Gedanken  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> • Erhöhter Blutdruck • Verdauungsprobleme • Immunschwäche (starke Anfälligkeit für Infekte) • Plötzlich allergische Reaktionen • Leichte Reizbarkeit • Niedergeschlagenheit • Ängstlichkeit | <ul style="list-style-type: none"> • Verkrampftes Arbeiten • Hektik • Gereizte Kommentare • Neigung, auf Pausen zu verzichten • Fehlende Übersicht • Essen während der Arbeit oder Appetitverlust • Stress-Rauchen | <ul style="list-style-type: none"> • „Wieso immer ich?“ • „Keiner hilft.“ • „Das ist nicht zu schaffen.“ • „Ich bin zu dumm dafür.“ • „Schneller machen!“ |

Stressmanagement

- Bewusstes Abschalten beim Verlassen des Arbeitsplatzes
- Kleidung wechseln beim nach Hause kommen
- Rituale, um erst einmal zu Hause anzukommen
- Am Arbeitsplatz eine persönliche, angenehme Atmosphäre einrichten
- Pausen zum Abschalten nutzen
- Essen nicht am Arbeitsplatz und bewusst genießen
- Bewegung zwischendurch und in den Pausen



Berufliche und private Ressourcen kombinieren



Merke:

- Wenn man **im Privatleben auftanken** muss, um die Arbeitsbelastung abzufedern, führt dies mittelfristig dazu, dass **Familie oder Partner unzufrieden** werden.
- Wenn man andererseits **im Privatleben Ärger und Probleme** hat, dann wird man vielleicht **gereizter oder unkonzentrierter bei der Arbeit** sein und dort Probleme bekommen.

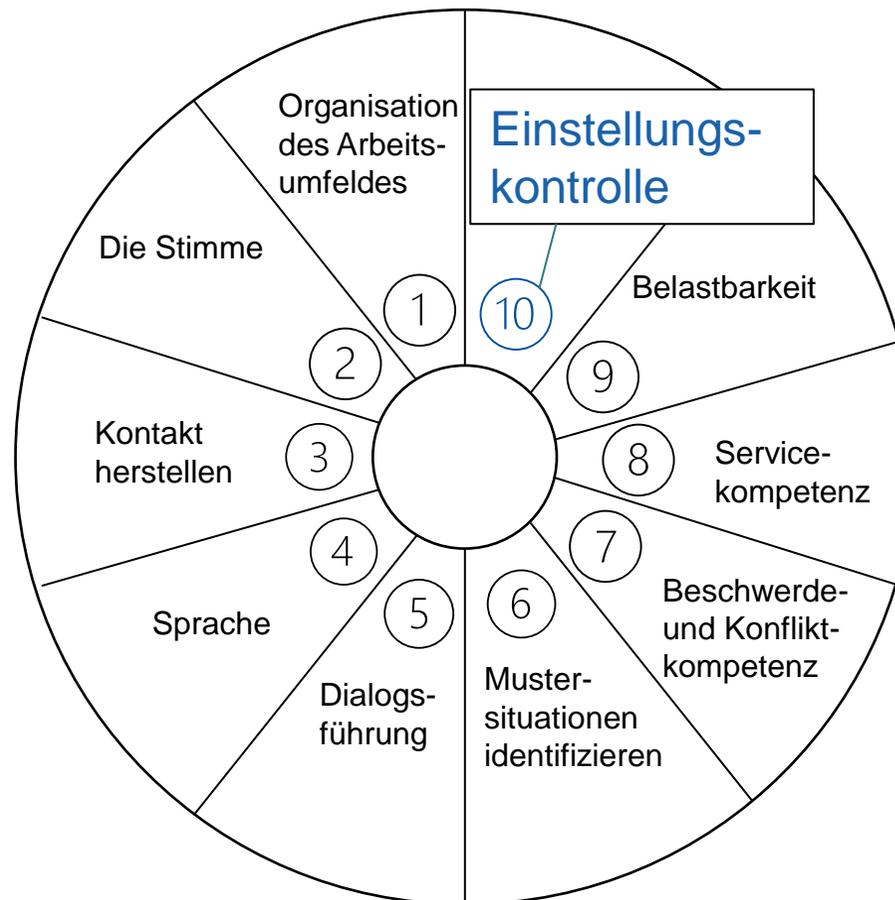
Arbeitsorganisation



Merke:

- Ein Teil der **Belastungen am Arbeitsplatz** ist manchmal auf eine **schlechte Arbeitsorganisation** zurückzuführen.
- Wer nicht **konsequent zwischen dringlichen und wichtigen Aufgaben unterscheidet**, neigt leicht dazu, Dinge zu erledigen, die Spaß machen. Leider sind das **oft Aufgaben von geringer Wichtigkeit und geringer Dringlichkeit**, die unnötig sind.

Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades



Faktor 10: Einstellungskontrolle

- Telefonzeiten sind Teil der Arbeit.
- Das Telefon ist der Draht zum Kunden.
- Gut gelaunte Anrufer vermitteln gute Laune.
- Kunden müssen nicht immer freundlich sein.
- Kunden müssen Ihnen nicht dankbar sein.
- Manchmal ist die Belastung außerordentlich.
- Optimismus schafft eine bessere Laune.





Agenda

1. Das Telefon-Kompetenz-Rad
2. Die Faktoren des Telefon-Kompetenz-Rades
- 3. Übungen**

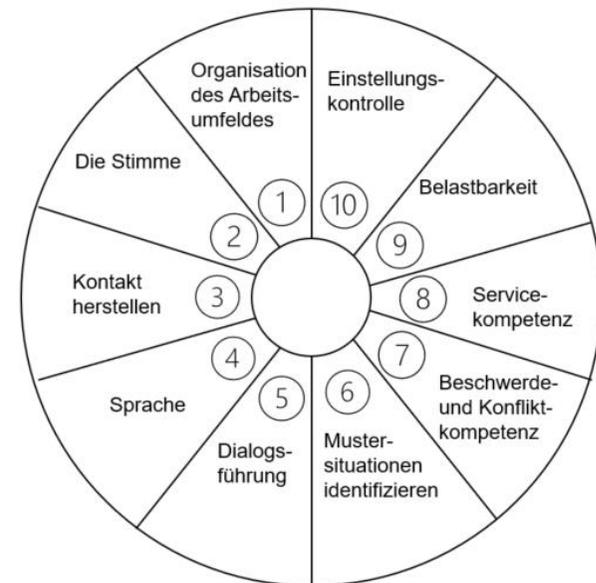


Übung – Telefon-Kompetenz-Rad



Das Telefon-Kompetenz-Rad stellt den Versuch dar,...

- a) Die wesentlichen Abläufe eines typischen Telefongesprächs abzubilden
- b) Die wesentlichen Kompetenzen für ein professionelles Telefonverhalten aufzuzeigen
- c) Die wesentlichen Fehlerquellen bei einem typischen Telefongespräch auszugrenzen



Telefon-Kompetenz-Rad

Lösung



Das Telefon-Kompetenz-Rad stellt den Versuch dar,...

- a) Die wesentlichen Abläufe eines typischen Telefongesprächs abzubilden
- b) Die wesentlichen Kompetenzen für ein professionelles Telefonverhalten aufzuzeigen
- c) Die wesentlichen Fehlerquellen bei einem typischen Telefongespräch auszugrenzen



Übung - Telefonfragen



Um welche Art von Fragen handelt es sich hier?
Geschlossene Frage, Aussage oder offene Frage?

- a) Möchten Sie lieber vier oder fünf Äpfel?
- b) Wie viele Äpfel darf ich Ihnen einpacken?
- c) Verraten Sie mir bitte noch die Anzahl der Äpfel.



Telefonfragen

Um welche Art von Fragen handelt es sich hier?
Geschlossene Frage, Aussage oder offene Frage?

a) Möchten Sie lieber vier oder fünf Äpfel?

Geschlossene Frage 

b) Wie viele Äpfel darf ich Ihnen einpacken?

Offene Frage 

c) Verraten Sie mir bitte noch die Anzahl der Äpfel.

Aussage **!**

Lösung



Übung – Reaktion auf Botschaften



Auf welche Botschaft wird hier reagiert?
„Kann ich Ihnen noch unseren neuen Katalog mitgeben?“



Sachbotschaft



Appellbotschaft



Beziehungsbotschaft



Ichbotschaft

Reaktion auf Botschaften

Lösung



Auf welche Botschaft wird hier reagiert?
„Kann ich Ihnen noch unseren neuen Katalog mitgeben?“



Sachbotschaft



Appellbotschaft



Beziehungsbotschaft



Ichbotschaft

Übung – Reaktion auf Botschaften



Auf welche Botschaft wird hier reagiert?
„Ich verstehe, dass Sie jetzt enttäuscht sind“



Sachbotschaft



Appellbotschaft



Beziehungsbotschaft



Ichbotschaft

Reaktion auf Botschaften

Lösung



Auf welche Botschaft wird hier reagiert?
„Ich verstehe, dass Sie jetzt enttäuscht sind“



Sachbotschaft



Appellbotschaft



Beziehungsbotschaft



Ichbotschaft

Übung – persönliche Einstellung



Wie sollte Ihre Einstellung zu folgender Aussage sein:
„Es gibt auch unfreundliche Kunden.“

- a) Solche Kunden muss man erziehen – man darf sich nichts gefallen lassen!
- b) Das muss man akzeptieren und wegstecken.
- c) Das Leben wäre so viel schöner, wenn alle nett zueinander wären.



persönliche Einstellung

Lösung

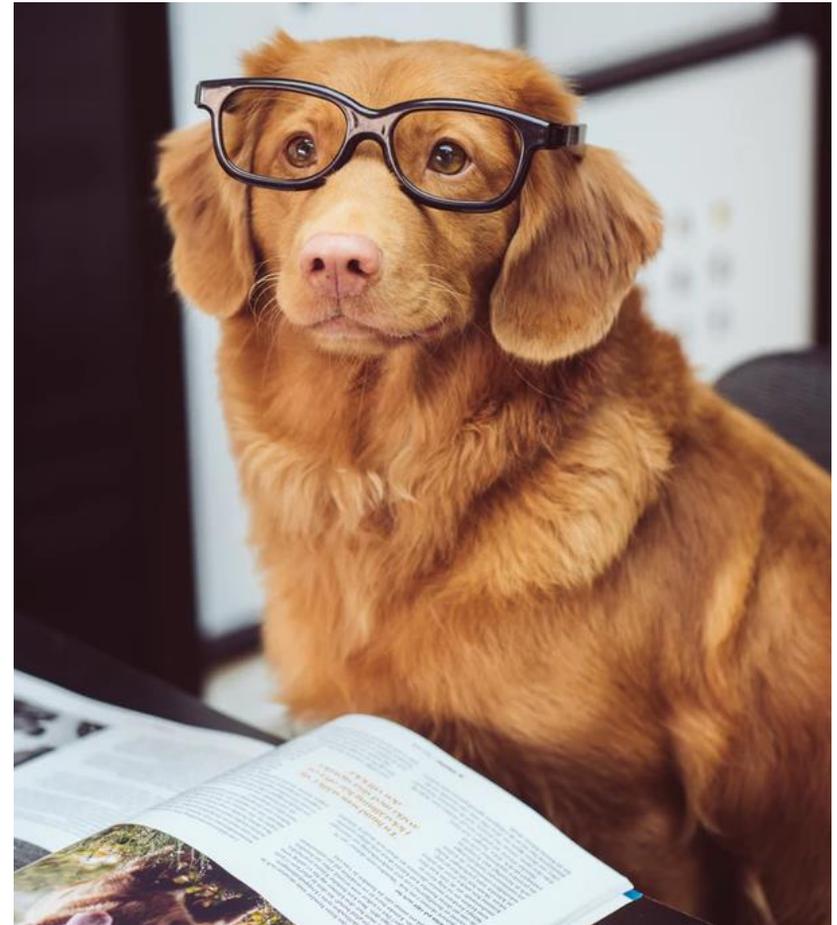


Wie sollte Ihre Einstellung zu folgender Aussage sein:
„Es gibt auch unfreundliche Kunden.“

- a) Solche Kunden muss man erziehen – man darf sich nichts gefallen lassen!
- b) **Das muss man akzeptieren und wegstecken.**
- c) Das Leben wäre so viel schöner, wenn alle nett zueinander wären.



**Vielen Dank
für Ihre
Aufmerksamkeit**



Zusammenfassung

- Da das Telefonieren an vielen Arbeitsplätzen eine wichtige Rolle spielt, wurden anhand des **Telefon-Kompetenz-Rades** zehn Faktoren ermittelt, die zu einem erfolgreichen Telefonat verhelfen.
- Faktor **Organisation des Arbeitsumfeldes**: Um ohne Umstände adäquat auf die jeweilige Situation reagieren zu können, bedarf es einer guten Organisation des Arbeitsplatzes mit Kalender, Telefonliste, Block für Telefonnotizen, griffbereiten Gesprächsunterlagen, Kosten- und Gebührenübersichten.
- Faktor Stimme: Die Wirkung der Stimme (besonders am Telefon) lässt sich durch Mimik, Körperhaltung, Atmung, innere Haltung und das Sprechen selbst verbessern.

Zusammenfassung

- Faktor **Kontakt herstellen – Kontakt halten**: Um zu seinem Gesprächspartner einen „Draht zu bekommen“, bedarf es einer Meldeformel. Auf der Gesprächsebene sind Aspekte wie Eingehen, Nachfragen, Respekt und Sprechgeschwindigkeit zu beachten.
- Faktor **Sprache**: Anhand einiger Übungen können Sie hier Ihre eigene Sprache im Hinblick auf Vokabular, Satzlänge, Füllwörter, Möglichkeitsformen und weiterer Phrasen überprüfen.

Zusammenfassung

- Faktor **Dialogführung**: Um ein Gespräch besser führen und die eigenen Ziele durchsetzen zu können, sollte man unterscheiden zwischen offenen Fragen (W-Fragen), um Informationen zu erhalten und das Gespräch zu lenken, sowie geschlossenen Fragen, um Antwortmöglichkeiten einzuschränken, und Aussagen, die klare Anweisungen beinhalten. Damit man seine Kunden besser versteht und „zwischen den Zeilen lesen“ kann, richtet man sich nach einem bekannten Kommunikationsmodell, das Sach-, Appel-, Beziehungs- und Ichbotschaft unterscheidet.
- Faktor **Mustersituation kennen**: Viele der Gesprächssituationen an einem Arbeitsplatz laufen ähnlich ab. Sie lassen sich typisieren. Entsprechend kann man sich danach verhalten.

Zusammenfassung

- Faktor **Beschwerde- und Konfliktkompetenz**: Deeskalationsstrategien sind: ausreden lassen, Angriffe überhören, sich auf Lösung konzentrieren, auf den eigenen Tonfall achten.
- Faktor **Servicekompetenz**: Auch am Telefon sollte sich ein guter Service bemerkbar machen, durch Schnelligkeit, Fachkompetenz, persönliches Reagieren, Verbindlichkeit, Initiative, beachten von Details, Ehrlichkeit, Freundlichkeit, Geduld, Diskretion, Flexibilität, Engagement und Hilfsbereitschaft.

Zusammenfassung

- Faktor **Belastbarkeit**: Schwierige Telefonate können belastend sein und Stress auslösen. Um dem zu entgehen, ist es wichtig, ein Stressmanagement anzusetzen, bei dem kleine Gewohnheiten geändert, berufliche und private Ressourcen kombiniert und die Arbeit effektiv organisiert werden.
- Faktor **Einstellungskontrolle**: Die persönlichen Einstellungen zum Thema „Telefonieren mit Kunden“ müssen realistisch sein. Dinge können nur geändert werden, wo dies möglich ist. Ansonsten muss man sie akzeptieren.

Buchtipp



Kommunikation mit Kunden

Mit Praxiswissen mehr Erfolg im Kundenkontakt!

- Arbeitsbuch
- 92 Seiten
- Preis: 12,73 € (Print)
- Weitere Informationen [hier](#)

Empfehlung „Professionelle Kommunikation“



Broschüre für Zugewanderte und Geflüchtete
mit Impulsen, Tipps und Links für den Arbeitsalltag



*Klicken Sie auf die Grafik um die PDF zu öffnen zu gelangen

Alle Veranstaltungen auf Ilias

Magazin » IQ Landesnetzwerke » Landesnetzwerk Nordrhein-Westfalen » IQ NRW – OnTOP|NWL - High Potentials » Schule der Kommunikation

Schule der Kommunikation

Aktionen ▾

Die High Potentials Schule der Kommunikation vermittelt die Grundlagen der Kommunikation und die Anwendung der wichtigsten Kommunikationstechniken. Es werden typische Gesprächssituationen einer Führungsperson und deren Handlungsmethoden dargestellt sowie Erfolgskomponenten einer Präsentation vertieft.

Inhalt Info Beitreten

INHALT

- 
01-Basiskompetenz_in_Kommunikation 
▾

pdf 3,1 MB Heute, 16:16 Anzahl Seiten: 66
- 
02-Kommunikationstechniken_einsetzen 
▾

pdf 2,0 MB Heute, 16:16 Anzahl Seiten: 63
- 
03-Wirkungsvolle_Kommunikation 
▾

pdf 3,7 MB Heute, 16:17 Anzahl Seiten: 70

Kalender ⚙

◀ Jan 2022 ▶

| Mo | Di | Mi | Do | Fr | Sa | So |
|----|----|----|----|----|----|----|
| | | | | | 1 | 2 |
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 31 | | | | | | |

iCal

*Klicken Sie auf die Grafik um zur Datenbank zu gelangen

Kontakt



Tobias Isaak
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 78
t.isaak@netzwerk-lippe.de



Khalil Naffissa
Tel. 0 52 31 / 64 03 – 665
k.naffissa@netzwerk-lippe.de

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.

In Kooperation mit: