

Das sind die Ziele

Neben den sachlichen Zielen kommt es bei den meisten Telefonaten entscheidend darauf an, Beziehungen zu Kunden, Geschäftspartnern, Kollegen und Vorgesetzten zu pflegen. Dabei geht es häufig um den Aufbau einer langfristigen und tragfähigen Geschäfts- oder Arbeitsbeziehung. Welche Kriterien müssen erfüllt sein, damit uns dies in unseren Telefongesprächen gelingt?

Positiv beeindrucken

Ein Telefongespräch verläuft in der Regel zur Zufriedenheit beider Gesprächsteilnehmer, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Sie vermitteln dem Gesprächspartner einen positiven ersten Eindruck.
- Sie finden schnell heraus, was Ihr Gesprächspartner möchte und mit welchem Angebot er zufrieden ist.
- Sie haben eine Lösung für sein Anliegen – oder Sie entwickeln in einem angemessenen Zeitraum einen Vorschlag.
- Durch Ihre Gesprächsführung erreichen Sie, dass Ihr Gesprächspartner das Telefonat mit einem positiven Gefühl beendet und denkt: „Das war wirklich professionell!“

Welche Vorteile bietet professionelles Telefonieren?

Ob im Büroalltag, im Vertrieb, Verkauf oder in der Kundenbetreuung – professionelles Telefonieren bringt jedermann Vorteile:

- Sie schaffen Vertrauen und bauen eine gute Beziehung mit dem Telefonpartner auf – die Grundlage für Art, Dauer und Erfolg der weiteren Geschäftsbeziehung.
- Sie fördern Ihren eigenen und den Erfolg Ihres Unternehmens, indem Sie die Kundenzufriedenheit steigern, neue Kunden gewinnen und zu deren Bindung ans Unternehmen beitragen.
- Sie fördern Ihr Ansehen und Ihre Wertschätzung im Unternehmen, indem Sie effizient und freundlich mit Kollegen und Vorgesetzten kommunizieren.
- Sie knüpfen und erweitern Ihr Beziehungsnetz innerhalb und außerhalb des Unternehmens.
- Sie sparen Zeit und Geld, weil Ihre Telefongespräche effektiver und kürzer werden.
- Sie bereichern Ihr Leben, indem Sie interessante Gespräche führen und andere Menschen für sich gewinnen. Für viele ist das Telefon das wichtigste Instrument, um im Beruf mit anderen in Kontakt zu treten.

Zeit und Geld sparen

Der professionelle Einsatz des Telefons hilft, Zeit und Geld zu sparen. Die Kombination von Fax, E-Mails und Briefen mit

Telefonaten ersetzt häufig persönliche Kontakte, die zeitaufwändig und kostenintensiv sind. Nach persönlichen Kontakten oder bei lange bestehenden Geschäftsbeziehungen ermöglicht das Telefon eine effiziente Zusammenarbeit.

Die Dauer des Gesprächs kontrollieren

Kurze Telefonate sind in der Regel effektiver. Hilfreich zur Kontrolle der Gesprächszeit ist es, wenn die Dauer des Gesprächs am Display des Telefons erscheint (das lässt sich häufig so programmieren).

Ein normales Telefonat sollte maximal vier bis sechs Minuten dauern.

Die häufigsten Ursachen für zu lange Gespräche sind:

- kein klares Ziel,
- fehlende Gesprächsführung,
- unsystematische Vorgehensweise,
- unnötige Wiederholungen,
- Missverständnisse,
- Ergebnisse werden nicht zusammengefasst.

Was Sie vor dem Gespräch tun können

- Vermeiden Sie spontane Anrufe. Überlegen Sie stattdessen: Muss der Anruf überhaupt sein? Ist die Wahrscheinlichkeit, jemanden zu erreichen, tatsächlich gegeben?
- Versenden Sie lieber eine Mail, einen Brief oder ein Fax, bevor Sie ein langes Telefonat über eine weite Entfernung führen. Besonders bei Bestellungen ist die Schriftform

nicht nur kostengünstiger, sondern auch sinnvoller. Übertragungsfehler und Missverständnisse, die am Telefon leicht passieren, wenn es um Zahlen geht, werden so in den meisten Fällen vermieden.

- Wählen Sie immer sofort die Durchwahl Ihres Gesprächspartners. Die Vermittlung über eine Zentrale und die damit verbundene Wartezeit kosten bares Geld.

Wie Sie während des Gesprächs Zeit sparen

- Fassen Sie sich kurz. Konzentrieren Sie sich auf die wesentlichen Inhalte und vor allem auf Ihre strategischen Ziele.
- Wenn Sie das Gefühl haben, dass Sie in einem Gespräch nicht weiter kommen, vereinbaren Sie einen Rückruf. Sie haben dann Zeit, eine Argumentation vorzubereiten und weitere Unterlagen zu sichten. Achten Sie auf eine zielorientierte Formulierung, um den Rückruf positiv zu „verkaufen“: „Ich kläre das und rufe Sie in der nächsten halben Stunde zurück. Unter welcher Nummer kann ich Sie erreichen?“

Wie Sie mit guter Technik Geld sparen

- Wählen Sie sowohl bei Ihrem Handy als auch bei Ihrem Festnetzanschluss einen Tarif, der Ihrem Telefonverhalten angemessen ist. Viele Menschen schrecken vor höheren Grundgebühren zurück und nehmen dafür lieber kostspielige Minutenpreise in Kauf. Diese Rechnung geht oft nicht auf. Die meisten Telefonanbieter bieten einen

kostenlosen Beratungsservice oder einen elektronischen Tarif-Check. Nutzen Sie diese Chance!

- Häufig bieten im Festnetz andere Telefondienstleister als der eigene Netzbetreiber viel günstigere Gesprächsgebühren in die Handynetze, in Fern-, Europa- oder Weltzonen und neuerdings auch in das Ortsnetz. Am preiswertesten telefonieren Sie, wenn Sie einen günstigen Telefontarif mit hohen Minutenpreisen wählen und die Gespräche dann über einen anderen Anbieter führen. Sie müssen dann vor jedem Telefonat eine Netzbetreibernummer vorwählen. Diese Nummern haben die Form 0 10 XX. Im Internet oder in Tageszeitungen finden Sie immer wieder aktuelle Tabellen über die Minutenpreise der einzelnen Anbieter.
- Im Festnetz und mittlerweile auch beim Handy gibt es immer mehr „Flatrates“. Damit können Sie für einen Festbetrag so viel und so lange telefonieren, wie Sie wollen. Außerdem gewinnt das Telefonieren über Internet, das sog. VoIP (Voice over Internet Protocol) zunehmend an Bedeutung. Bleiben Sie hier also unbedingt am Ball.

Welche Erfolgsfaktoren gibt es?

Der Anthropologe Albert Merabian fand in einer wissenschaftlichen Untersuchung heraus, welche Erfolgsfaktoren in der menschlichen Kommunikation entscheidend sind. Dabei untersuchte er zwei typische Bereiche: