

# «10 Profi-Tipps für ein erfolgreiches Telefongespräch»



## **Den Profis auf den Mund geschaut...**

Wer wie die Callpoint tagtäglich am Telefon Kunden kontaktiert, Termine vereinbart, Reklamationen verarbeitet oder Bestellungen entgegennimmt, hat einen guten Riecher dafür, was am anderen Ende der Leitung ankommt. Nutzen Sie unser Fachwissen und unser Gespür für Ihre eigenen Telefongespräche. Dieser Telefon-Guide gibt Ihnen wertvolle Tipps, damit auch Sie am Telefon erfolgreicher sind.

## **Tipp Nr. 1**

### **Stellen Sie sich positiv ein**

Das Lachen des Menschen ist eines der stärksten Körpersignale überhaupt. Wenn Sie lächeln, verströmen Sie eine positive Grundeinstellung. Diese wird auch wahrgenommen, wenn Ihre Körpersprache, wie am Telefon, fast keine Wirkung hat.

## **Tipp Nr. 2**

### **Hören Sie gut zu, was Ihnen Ihr Kunde verrät**

Gut zuhören heisst nicht, stumm wie ein Fisch bleiben. Am Telefon ist es wichtig, dass Sie die richtigen Gedanken Ihres Gesprächspartners durch eine positive Rückmeldung bestätigen. Sie aktivieren, verstärken und werten Ihren Partner auf.

## **Tipp Nr. 3**

### **Konzentrieren Sie sich auf Ihren Partner**

Lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden. Argumentieren Sie im „Sie“ Standpunkt. Formulieren Sie die Argumente aus der nutzenorientierten Sicht des Kunden. Ziehen Sie für Ihren Partner Schlüsse und fassen Sie die wichtigsten Punkte zusammen.

## **Tipp Nr. 4**

### **Führen Sie ein aktives Gespräch**

Überlegen Sie sich einen Aufhänger für das Gespräch und involvieren Sie Ihren Gesprächspartner. Bringen Sie ihn zum Reden, indem Sie offene Fragen stellen. Sie erkennen die offenen Fragen an den W-Fragewörtern wie z.B. was, wie, wo, wie viel.

## **Tipp Nr. 5**

### **Klären Sie die Zuständigkeit**

Sie gewinnen viel Zeit, wenn Sie bei der richtigen Person gelandet sind. Vergewissern Sie sich, dass sich die Person um Ihr Anliegen kümmert und auch entscheiden kann.

## **Tipp Nr. 6**

### **Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche**

Die heutige Zeit erfordert effiziente Kommunikation. Kommen Sie auf den Punkt. Machen Sie kurze Sätze. Nur ein konkretes Gesprächsergebnis bringen Sie weiter.

## **Tipp Nr. 7**

### **Bauen Sie Partnerschaften auf**

Ihr Gesprächspartner will umworben sein. Nennen sie im Gespräch seinen Namen. Durch Bestätigungen anerkennen Sie seine Leistungen. Reagieren Sie freundlich, auch in schwierigen Situationen.

## **Tipp Nr. 8**

### **Machen Sie den Sack zu**

Überlegen Sie sich vor dem Gespräch Ihr Ziel. Bieten Sie Auswahlmöglichkeiten an, welche direkt oder über einen kurzen Umweg an Ihr Ziel führen. Der Mensch liebt es, selbst entscheiden zu können. Fordern Sie eine Entscheidung heraus, aber immer so, dass die Tür für einen nächsten Anlauf offen bleibt.

## **Tipp Nr. 9**

### **Modulieren Sie bewusst Ihre Stimme**

Ihre Stimme ist ein interessantes Musikinstrument. Sie können euphorisch, witzig, traurig, gelassen oder sonst wie sein. Nur monoton und langweilig dürfen Sie nie sein. Passen Sie sich punkto Sprechtempo und Lautstärke Ihrem Gegenüber an.

## **Tipp Nr. 10**

### **Finden Sie die goldene Mitte zwischen authentischem Auftreten und sich dem Kunden anpassen**

Lesen Sie nicht 1:1 einen Leitfaden herunter, sondern geben Sie Ihren eigenen Kommunikationsstil zu erkennen. Passen Sie sich Ihrem Gegenüber in der Tonalität an. Sprechen Sie mit dem Handwerker, nicht wie mit einem Akademiker und umgekehrt.

## **Über Callpoint**

Callpoint ist der innovative Schweizer Dienstleister für End-to-End Kundendialoglösungen in den Bereichen Call Center, Online und CRM. Der Schwerpunkt liegt dabei auf dem Fokus „verkauforientierte Services“. Mit drei Standorten in Baden, Basel und Bern bedienen wir mit über 500 Mitarbeitenden Ihre Kunden in den Sprachen Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch.