

Erfolgreich verkaufen (Teil 2)

# Wie telefoniere ich kundenorientiert?

Der Kunde hat leider keine Wahl, ob er Frau Unfreundlich oder Frau Freundlich antrifft. Er ruft an, Ihre Telefonistin Frau Freundlich meldet sich spätestens beim dritten Klingelzeichen: »Guten Morgen, Fachhandel Schneider und Söhne. Mein Name ist Monika Freundlich. Was kann ich für Sie tun?«... »Ich heiße Schnell und möchte mit Herrn Fix sprechen!«. »Sehr gern, Herr Schnell, ich verbinde Sie mit Herrn Werner Fix!« Der Kunde spürt von Anfang an: Hier kümmert man sich sehr zuvorkommend um mich.

Unter den Zuhörern gibt es immer Menschen, die ein ganz anderes Verständnis von dieser Welt haben als Sie. Akzeptieren Sie, dass es andere, nicht zu verändernde Welten gibt und versuchen Sie in diese Welten vorzudringen. Sie telefonieren erfolgreich, wenn Sie in der Lage sind andere zu gewinnen und zu überzeugen. Wenn Sie in der Lage sind das »Nein« Ihres Kunden in ein »Ja« zu verwandeln und mit richtigem Sprechtempo und guter Stimmlage Wirkung auf Menschen auszuüben.

Geben Sie Ihrem Gesprächspartner, der bei Ihnen anruft ein klares Bild von sich. Dazu gehört unter anderem die Vermeidung von weitschweifigen Vorreden. Machen Sie genügend Pausen, damit Ihr Gesprächspartner mitschreiben kann. Erfragen Sie den exakten Namen des Anrufers und nennen Sie diesen angemessen oft

während des Dialogs. Und – lächeln Sie, man kann es hören! Wer am Telefon raucht, isst, trinkt oder den Telefonhörer als »erster hinschmeißt« zeigt hierdurch sein fehlendes Interesse an dem Kunden.

**Konfliktlösende Formulierungen**

Was kann man heute so alles am Telefon für konfliktauslösende Formulierungen hören? Hier einige Beispiele: »Ich stelle 'mal durch.« Besser ist jedoch: »Danke schön für Ihren Anruf, Herr Schulte, dieses Projekt bearbeitet Frau

Gabriele Freundlich bei uns.« »Wie war Ihr Name noch mal?« Was soll der arme Kunde darauf antworten? – Er lebt ja noch! Bitte überlegen Sie auch welche Pausenmusik Sie Ihren wartenden Anrufern zumuten, während Sie versuchen ihn zu verbinden. Der Song »I'm always searching« ist hier nur eine besonders brutale Variante. Die »Worum geht es«-Frage der Sekretärin: Viele Anrufer, die etwas verkaufen wollen, trifft diese Frage wie ein Keulenschlag. Sie stammeln dann wirres Zeug, weil sie auf diese Frage nicht vorbereitet waren. Meistens erkennt dann

die Sekretärin Ihre Absicht und blockt freundlich aber bestimmt ab. Sie täuscht beispielsweise Interesse vor, in dem sie sagt: »Das ist sehr interessant, Herr Kröger. Bitte sind Sie doch so nett und schicken mir erst einmal einige Unterlagen. Wir rufen Sie dann zurück!«. Peng! Und schon hat sie ihrem Chef wieder einen lästigen Verkäufer »vom Hals gehalten«.

**Fazit**

Viele Unternehmen reagieren nur noch, statt zu agieren. Die einfachste Methode ist bei vielen Unternehmen ziemlich in Vergessenheit geraten – das Telefonieren! »Aktives« und kundenorientiertes telefonieren will jedoch trainiert sein.

Ewald W. Schneider ■



**Der Autor:**

Ewald W. Schneider und Partner  
Verkaufstraining seit 1989  
27624 Bad Bederkesa  
Telefon 04745-6319  
[www.ewald-w-schneider.de](http://www.ewald-w-schneider.de)