

Checkliste – Selbsttest – Telefon

Telefonverhalten	Ja	Nein
Sie begrüßen den Anrufer mit einem freundlichen „Guten Tag“?		
Sie melden sich deutlich mit dem Namen Ihres Unternehmens und Ihrem eigenen Vor- und Zunamen?		
Ihre Stimme klingt freundlich, dynamisch und drückt ein „herzliches Willkommen“ aus?		
Sie haben einen Stift in der Hand und notieren sofort den Namen des Anrufers?		
Sie sprechen den Anrufer mehrmals während des Gesprächs mit seinem Namen an?		
Sie fragen freundlich nach, sofern Sie den Namen des Anrufers nicht sofort verstanden haben?		
Sie fragen nach dem Grund des Anrufes, damit Sie den gewünschten Gesprächspartner richtig informieren können.		
Sie drücken sich positiv aus, wenn ein verlangter Kollege gerade nicht erreichbar ist? Anstatt zu sagen „ist nicht mehr da“, sagen Sie besser „ist wieder am... zu erreichen“?		
Sie verhalten sich diskret, wenn ein verlangter Mitarbeiter im Urlaub oder arbeitsunfähig ist?		
Beim Verbinden teilen Sie dem gewünschten Kollegen zunächst den Namen und den Grund des Anrufers mit?		
Sie fühlen sich solange verantwortlich, bis die richtige Verbindung auch tatsächlich zustande gekommen ist.		
Sie halten Versprechen und Rückrufe immer ein?		
Sie zeigen jedem Anrufer Ihre Anerkennung durch freundliche Aussagen wie „schön, dass die da gleich nachfragen“, „das ist eine wichtige Frage?“, Gut, dass Sie da gleich anrufen.“, „das erkläre ich Ihnen gerne“, „die Unterlagen übersende ich Ihnen gerne“?		

Sie vermeiden negative Denkvorgaben wie z.B. „kein Problem“, „das werden Sie nicht bereuen.“. Stattdessen sagen Sie „das mache ich gerne“, „darüber werden Sie sich noch lange freuen“?		
Sie sprechen aktiv in der Gegenwart und vermeiden überflüssiges „ich würde sagen“ etc.?		
Sie konzentrieren sich auf jeden Anrufer, Kaugummi, Zigaretten, Kaffee oder arbeiten an einer anderen Sache sind für Sie während des Gesprächs tabu?		
Sie begründen Ihre Vorschläge, Aussagen, Hinweise: „Sagen Sie mir bitte Ihre Kundennummer, das hat den Vorteil...“ ?		
Ihre Stimme ist auch dann noch freundlich, wenn Sie mit einen schwierigen Gesprächspartner sprechen?		
Sie lassen den Kunden ausreden und hören dabei aktiv zu?		
Bei Reklamationen und aufgebrachtten Gesprächspartnern bleiben Sie ruhig und freundlich?		
Sie hinterfragen den genauen Grund für die Reklamation?		
Sie zeigen Ihr Mitgefühl und Verständnis dafür, dass der Kunde sich geärgert hat? (auch bei einer unberechtigten Reklamation).		
Sie sorgen für Abhilfe, wenn es sich um eine berechtigte Reklamation handelt?		
Sie verabschieden sich freundlich, bedanken sich für das Gespräch und wünschen einen „schönen Tag“, „schönes Wochenende“, etc.		

Meine Kommunikation bei Reklamationen

Wie lauten die 5 – Schritte bei einer berechtigten Reklamation?

1.

2.

3.

4.

5.

Meine Kommunikation bei Einwänden und Kritik

Widerspruch bei Einwänden und Kritik führt dazu, dass sich der Kunde verschließt. Negative Reize führen zu Flucht oder Angriff.

Nennen Sie mehrere Beispielsätze / Brückensätze um auf einen Einwand oder auf Kritik positiv zu reagieren.

Formulieren Sie Aussagen, mit denen Sie Verständnis für eine Verärgerung ausdrücken!