

Kundenorientierung UND Echtheit im Call Center??

Alles, was Sie bisher als Qualitätsverbesserung des Telefonats gelernt und trainiert haben, steht und fällt damit, **ob Sie „dahinterstehen“** und es aufrichtig, als **„Sie selbst“**, sagen.

Jede wertschätzende Äußerung, die nicht aufrichtig gemeint ist, ist schlimmer als gar nichts. Jede Begeisterung, die aufgesetzt ist, wirkt abstoßend. Jedes „was kann ich für Sie tun?“, das nur so dahingesagt ist und in meiner Sprache normalerweise nicht vorkommt, wirkt irritierend.

Echtheit kann man nicht trainieren und lernen.

Man muss es zum Glück auch nicht. Echtheit ist: das zulassen, was ohnehin da ist. Denjenigen oder diejenige zulassen, die wir ohnehin sind.

Man kann jedoch Unechtheit verlernen. Indem man Echtheit ausprobiert, davon kostet und davon kosten lässt. Und erfährt, dass unsere Echtheit willkommen ist und uns die anderen zugetan sein lässt.

Ein Mensch, der „authentisch“ handelt, spricht, anbietet, kann niemals lächerlich sein. Und doch ist es die Lächerlichkeit, die wir am meisten fürchten, wenn wir uns als derjenige zeigen, der wir sind.

Echtheit beim Kommunizieren heißt jedoch **nicht**, ungeschickt, unprofessionell, derb oder ungehobelt sprechen.

- **Sich verfeinern**
- **den eigenen sprachlichen Ausdruck pflegen**
- **rollenbewusst sprechen**
- **standfeste Höflichkeit**
- **ein Gespräch elegant und zielgerichtet führen**

– all das passt gut zur Echtheit!

Die **Höflichkeit**, die heute besonders gefragt ist, heißt: sich in die Situation des andern einfühlen, mitdenken, Respekt empfinden und zeigen. Weiter denken als übers Nötige hinaus. Dem anderen „das Leben leichter machen“. Den anderen ein Stück besser behandeln, als er es von sich aus mir gegenüber tut. Aus einer Haltung der Selbstachtung handeln, sich freiwillig in den Dienst stellen, als ganzer Mensch.

Unterwürfigkeit ist uninteressant und ungesund. Coole Call Center Roboter ebenso.