

## Einfache Telefon-Verhaltensregeln, mit denen Sie positive Wirkung erzielen

- Aufrecht und offen sitzen, lächeln, zwischendurch die **Körperhaltung** korrigieren (am besten mit einem Spiegel am Arbeitsplatz arbeiten)!
- Sich mit Vor- und Nachnamen melden!
- Am Ende der Begrüßung mit der **Stimme** nach oben gehen!
- Dem Kunden möglichst früh im Gespräch eine **Wertschätzung** ausdrücken – z.B. danken, wenn er Unterlagen vorbereitet hat!
- Den Kunden in seiner unmittelbaren emotionalen Situation **abholen** – z.B. wenn er lange in der Warteschleife war: „Sie haben jetzt lange gewartet. Danke für Ihre Geduld!“
- Sobald Sie den Kunden am Bildschirm finden: seinen **vollen Namen** vorlesen und erfreut aussprechen!
- Den Kunden öfter bei Namen nennen!
- Immer sagen, was Sie **gerade tun**: der Kunde sieht es nicht, hört nur, dass Sie „nebenbei“ irgendetwas machen!
- Hintergrundgeräusche im Büro **erklären**, falls sie für den Kunden zu hören sind!
- Wenn Sie den Kunden weiterverbinden müssen: **sagen**, mit wem Sie verbinden und welche Funktion diese Kollegin hat!
- Zahlen, Adressen, Namen und andere wichtige Angaben **wiederholen!**
- Längere Angaben oder Berichte des Kunden **zusammenfassen!**
- Bei **verärgerten** Kunden oder Angriffen: als erste Reaktion keine Abschwächung, keine Rechtfertigung, kein Vorwurf, kein Gegenangriff („warum haben Sie nicht...?! „das hätten Sie anders machen müssen!“ „das hat noch nie jemand gesagt!“)
- Stattdessen: **zuhören** und verstehen, Notizen machen, sagen, was Sie verstanden haben
- Folgende Sätze am besten aus dem Wortschatz **streichen**:  
das geht nicht  
das können wir nicht  
das haben wir nicht  
das darf ich nicht  
das ist nicht üblich  
das machen wir nicht  
→ Stattdessen das „Service-Nein“ verwenden:  
= Sagen, was Sie tun können für den Kunden; ihn/sie auswählen lassen zwischen Alternativen
- Nach guten Gesprächen und Problemlösungen: dem Kunden positives **Feedback** geben
- Feedback des Kunden holen, wenn Sie sich sehr bemüht haben und positives Feedback erwarten
- Devise: „den Kunden positiv **überraschen!**“ – das macht Sie selbst frisch und hilft gegen Monotonie
- Devise: „ich gehe energetisch 3 Schritte voraus“ – damit aktivieren Sie Ihre eigenen Energiequellen
- Devise: „**Echt bleiben!**“ – aber spürbar höflicher und freundlicher als der Kunde