

Zehn Tipps für erfolgreiches Telefonieren

1 Gut bei Stimme sein

Bei einem normalen Gespräch tauschen die Partner jede Menge nicht-sprachliche Signale aus: über die Mimik, die Körperhaltung, den Blick. Beim Telefonieren gibt es nur sprachliche Informationen, die über die Stimme vermittelt werden. Sie ist das wichtigste Instrument am Telefon.

Verkaufen am Telefon ist ein effizienter Weg, um Geschäfte zu machen und erfolgreich zu sein. Wir verraten Ihnen, was Sie beachten sollten, damit sich ein Verkaufsgespräch am Telefon erfolgreich entwickelt.

2 Sich verständlich machen

Machen Sie es Ihrem Gesprächspartner leicht, Sie zu verstehen. Reden Sie nicht zu schnell, passen Sie sich im Sprachtempo und im Ausdruck an. Die Stimme am Ende eines Satzes oben zu lassen, kann ihren Gesprächspartner irritieren: War das jetzt eine Frage, wird eine Antwort erwartet? Wer einen Satz nicht mit dem Senken der Stimme beendet, wird leicht als unsicher angesehen.

3 Keine Nebenbeschäftigung!

Auch wenn keiner Sie sieht, Ihr Gesprächspartner spürt, wenn Sie sich parallel noch mit anderen Dingen beschäftigen oder gelangweilt aus dem Fenster sehen. Auch Nebengeräusche sind verrä-

risch: Denken Sie nicht, dass man am anderen Ende der Leitung Tastaturgeklapper und Papiergeräusche nicht mitbekommt!

4 Sympathische Vorstellung

Sie können Ihren Gesprächspartner nicht sehen, aber Sie können

Sollte Ihr Telefonpartner plötzlich die Frage stellen „Hallo, sind Sie sie noch da?“, dann waren Sie beim Rückmelden etwas zu sparsam.

6 Positiv formulieren

Auch Negatives muss am Telefon gesagt werden, aber Sie sollten es positiv formulieren. Aussagen wie

mehr für sich und ihre eigenen Produkte als für ihren Gesprächspartner. Sie sollten nicht in erster Linie über die Eigenschaften des Produkts reden, sondern über den Anwendernutzen, den es für den Kunden hat.

8 Fragen und zuhören

Auch und gerade bei einem Telefonat gilt die Regel: „Wer fragt, der führt“. Denn so erhalten Sie Informationen über Wünsche, Ideen oder Probleme des Kunden. Dies allerdings nur, wenn Sie offene Fragen stellen, auf die Ihr Gegenüber inhaltlich antworten kann. Ausnahme: Wenn Sie z. B. einen bestimmten Termin durchsetzen möchten, ist es hilfreich, zu formulieren „Wann passt es Ihnen, Termin A oder Termin B?“ statt offen zu fragen „Wann wäre es Ihnen denn recht?“

9 Absagen nicht persönlich nehmen

Absagen können frustrierend sein. Aber nehmen Sie ein „Nein“ nicht persönlich. Versuchen Sie, die Gründe dafür zu erfahren, aber insistieren Sie nicht hartnäckig darauf. Das wirkt verbissen und erschwert jeden weiteren Versuch, wieder ins Gespräch zu kommen.

10 Der letzte Eindruck zählt

Beschwerden sind unangenehm. Lassen Sie den Anderen in Ruhe ausreden und signalisieren Sie ehrliches Verständnis. Hören Sie dem Anrufer zu, denn in seiner Darstellung liegt oft bereits der Schlüssel zur Lösung. Sorgen Sie auch bei Beschwerden möglichst dafür, dass das Gespräch positiv endet. Lassen Sie die Tür immer offen. Der erste Eindruck zählt, aber der letzte Eindruck bleibt.



sich ihn „denken“. Das heißt, Sie sollten sich von der jeweiligen Person eine positive Vorstellung machen, ihn oder sie als sympathischen Menschen sehen, auch wenn Sie die konkrete Person nicht kennen. Das hilft, entspannt und freundlich zu klingen und sich auf den Gesprächspartner einzulassen.

5 Akustisches Nicken

Geben Sie ihrem Gegenüber in Abständen eine akustische Rückmeldung, dass Sie noch aktiv dabei sind – quasi ein hörbares Nicken.

„das weiß ich nicht“, „dafür bin ich nicht zuständig“, sind tabu, denn damit wenden Sie sich von Ihren Gesprächspartnern ab. Besser ist, sie bieten immer eine Lösung an, z. B. „ich werde mich erkundigen“, „lassen Sie mich kurz nachschauen“, oder „ich verbinde Sie jetzt mit einem Experten in dieser Frage, der wird Ihnen sicherlich weiterhelfen können.“

7 Den Kundennutzen herausstellen

Viele Verkäufer erwecken den Eindruck, als interessierten sie sich