



Ines Lenert: „Es braucht echte und ungeteilte Aufmerksamkeit, denn das Gegenüber am Telefon spürt oder hört, wenn wir neben dem Gespräch noch etwas anderes tun. Unsere Kunden sind keine Nebensache.“

Foto: iStock

Kunden am Telefon begeistern – das gute Gefühl am Telefon

So gelingt es, Ihre Gesprächspartner am Telefon erfolgreich abzuholen und telefonieren zu einem tollen Erlebnis zu machen.

Kennen Sie das? Sie sind gerade mitten bei der Arbeit und das Telefon klingelt. Ein Kunde mit einem Problem ruft an. Die Unterbrechung stresst Sie, Ihre Gedanken sind woanders, das Gespräch klappt nicht. Kein gutes Gefühl, nicht für Sie und für die Person am anderen Ende der Leitung auch nicht. Wird er sich wieder melden? Vermutlich nicht, wenn er nicht muss.

In jedem Anruf steckt Potenzial

Dabei könnte es doch auch ganz anders laufen: Denn in jedem Anruf einer Kundin oder eines Kunden steckt das Potenzial, die Beziehung zu verbessern. Dafür braucht es echte und ungeteilte Aufmerksamkeit, denn das Gegenüber am Telefon spürt oder hört, wenn wir neben dem Gespräch noch etwas anderes tun. Unsere Kunden sind keine Nebensache. Sie sind uns wichtig und das dürfen sie spüren – auch am Telefon.

„Wenn es klingelt, richte ich meine Aufmerksamkeit auf den Kunden am Telefon. Das spürt das Gegenüber und fühlt sich wertgeschätzt.“

Ines Lenert
easy4you OFFICE

Wie geht nun achtsames Telefonieren? Ines Lenert, Geschäftsführerin von easy4you OFFICE in Telfs, telefoniert professionell für ihre Kundinnen und Kunden und weiß, wie man bei eingehenden Telefonaten erfolgreich Beziehungen aufbaut und festigt. „Das Wichtigste ist, präsent im Gespräch zu sein, sobald man den Anruf annimmt. Kein Tippen am Computer oder Weiterlesen der letzten E-Mail. Wenn es klingelt, richte ich meine Aufmerksamkeit auf den Kunden am Telefon. Das spürt das Gegenüber und fühlt sich wertgeschätzt. Mit einem Lächeln auf dem Gesicht kommt noch eine schöne Portion Freundlichkeit dazu. Das Gespräch soll beiden Teilnehmern Spaß machen, dann ist es erfolgreich.“

Und was ist im Gespräch zu tun?

„Man horcht dem Gesprächspartner genau zu und



Ines Lenert, Geschäftsführerin von easy4you OFFICE in Telfs, telefoniert professionell für ihre Kundinnen und Kunden.

Foto: Karin Bergmann

notiert gleich mit. Idealerweise wiederholt man die aufgenommene Information, um sicherzugehen, dass man alles richtig verstanden hat. Das signalisiert Wertschätzung. Nicht jede Kundin und jeder Kunde ist gleich, Wortwahl und Stil müssen

vielleicht angepasst werden, manche Gespräche laufen amikal mit einem Späßchen ab, andere professionell distanziert. Ablenkungen sollten vermieden werden, eventuell dreht man sich vom Bildschirm weg oder schaltet ihn auf schwarz.“

Da ist ja einiges zu beachten

„Ja, das stimmt. Vor allem ist wichtig, dass man diese guten Telefonate übt. In meinem Telefon-Trainingsprogramm „PHONETASTISCH“ probieren die Teilnehmer nach dem theoretischen In-

put das Gehörte direkt am Arbeitsplatz umzusetzen und merken sofort den Unterschied. Das spüren auch die Kunden und telefonieren wird für beide zu einem schönen Erlebnis. Einfach PHONETASTISCH!“

www.phonetastisch.com

easy4you
OFFICE
INES LENERT



Jedes Telefonat ist nur so gut, wie das Gefühl, das es bei Ihren Kunden hinterlässt!

www.phonetastisch.com

T: +43 720 30 30 11 64