

Rhetorik am Telefon

Ziele setzen und erreichen

16.03.2004



Dr. R.C. Ulrich Wünsche
Maiweg 18
32760 Detmold
Tel: 05231-982938
Mobil: 0170-9346264
Email: wuensche@drwuensche.de
Web: <http://www.drwuensche.de>



Dr. R.C. Ulrich Wünsche

- 1992 Promotion zum Dr.-Ing.
- 1992-1997 Leitende Vertriebstätigkeiten in mehreren internationalen Unternehmen des Präzisionsmaschinenbaus
- 1997-1999 Leiter zweier Geschäftsbereiche beim größten europäischen Schleifmittelhersteller
- 1998-2001 Vorsitzender der Kommission für gebundene Schleifmittel der FEPA (Europäischer Verband der Schleifmittelhersteller)
- 1999 Six Sigma Ausbildung bei GE Plastics in Worthington, Ohio
- Seit 2000 Master Black Belt und Gesamt-Projektbetreuer
- Seit 01.01.2003 selbstständiger Trainer und Coach mit Schwerpunkt Six Sigma und Ideenmanagement



Dr. Wünsche

Der Ablauf



Einleitung

Wann nutze ich das Telefon und wann nicht

Kleiner Knigge: Erfolgreiches Verhalten

Wie führe ich ein gutes Telefonat

Beispiele für Gesprächssituationen

Zusammenfassung

Diskussion

Kurt Tucholsky erläutert die psychosozialen Auswirkungen der Verfügbarkeit von Telekommunikationstechnologie



Was wäre der Mensch ohne Telefon?

Ein armes Luder!

Was aber ist er mit Telefon?

Ein armes Luder!

Der Mensch ist ein Augentier



Das wollen wir doch erst einmal sehen

Schauen wir mal, dann sehen wir schon

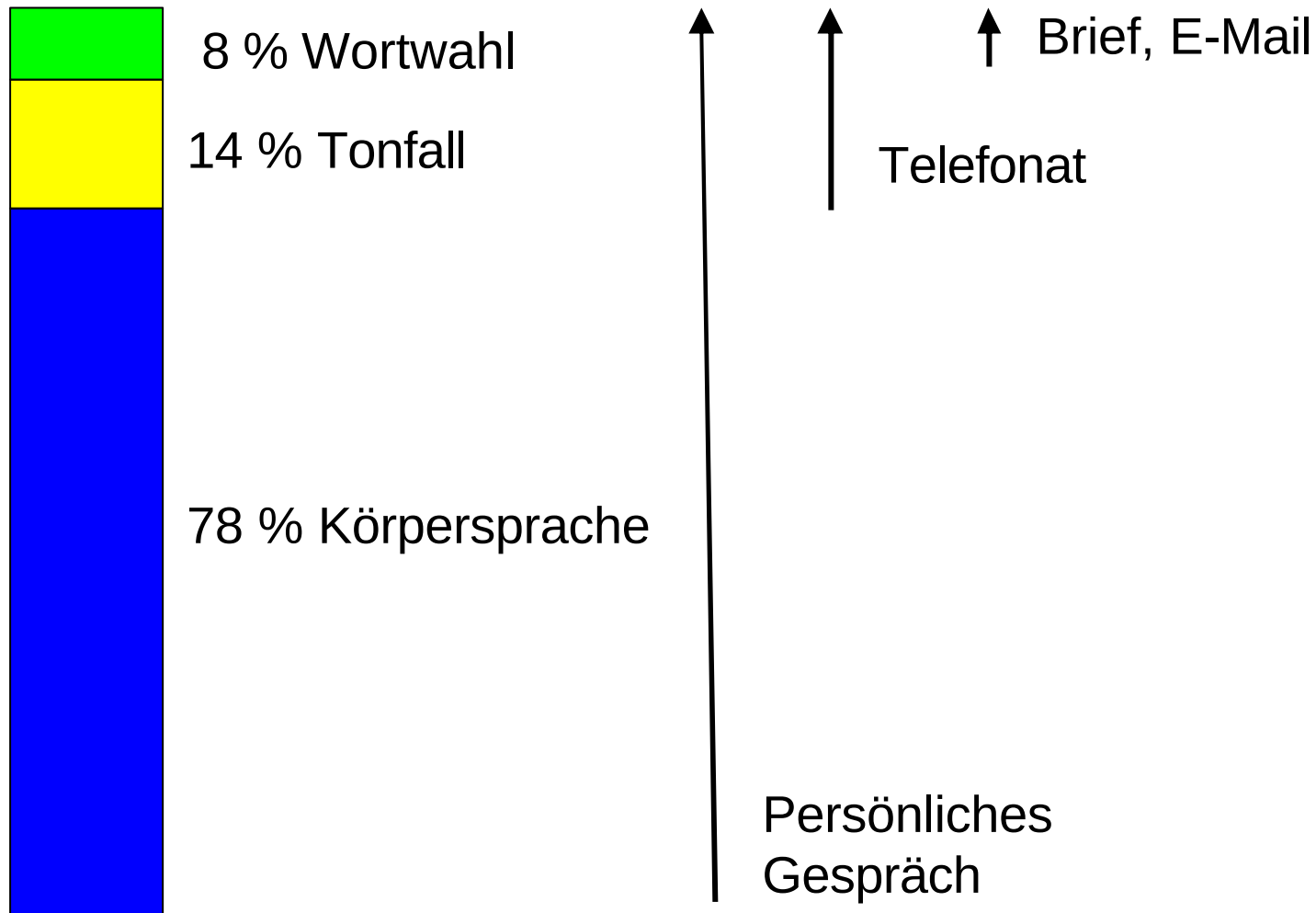
Ein Bild sagt mehr als tausend Worte

Der kann wohl hellsehen

Das sieht gut aus



Kommunikation ist mehr als das gesprochene Wort



Hände weg vom Telefon

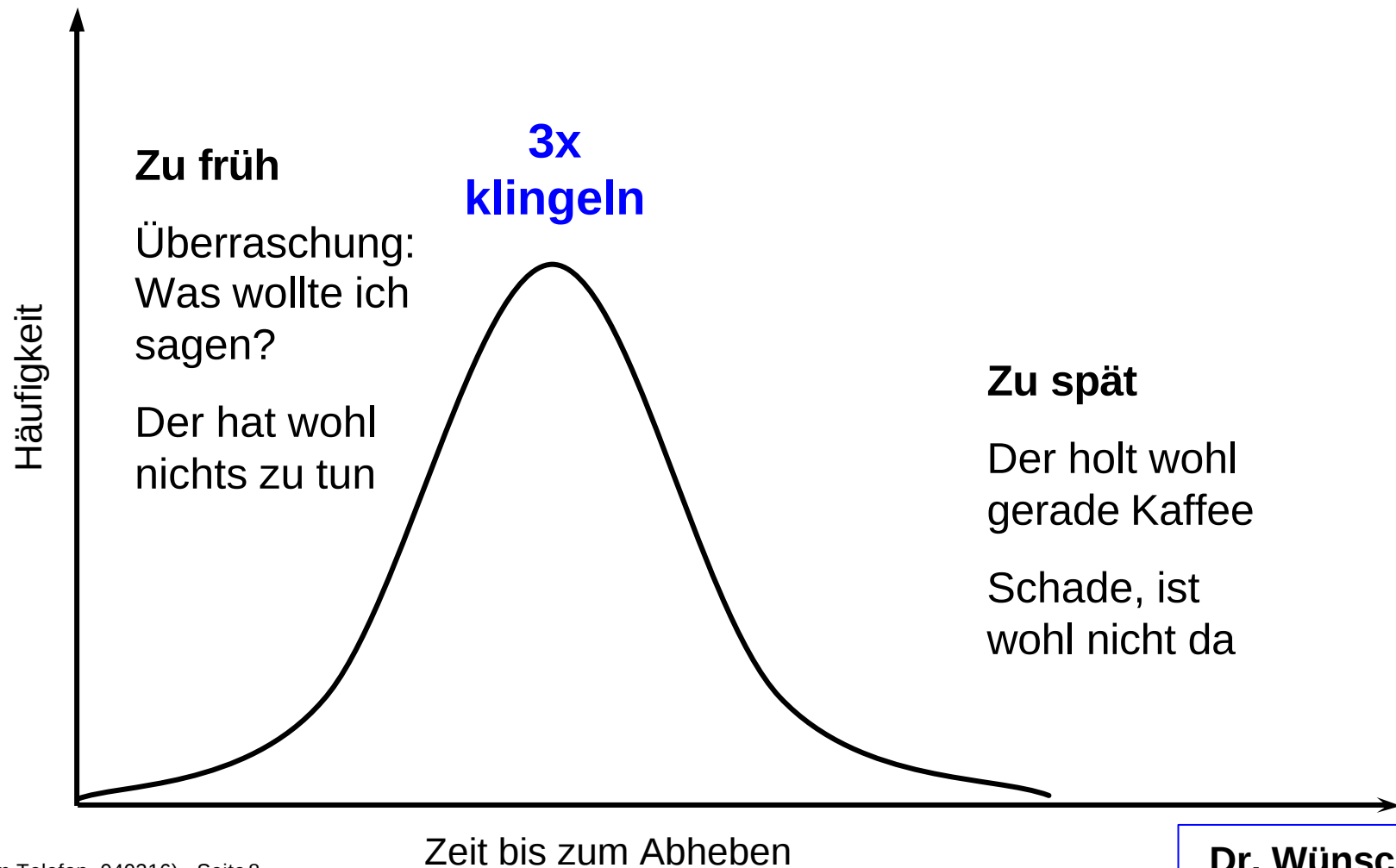


Suchen Sie lieber das persönliche Gespräch:

- Aufbau persönlicher Beziehungen, Aufbau von Vertrauen, Teilen von Vision und Werten
- Hohe Wahrscheinlichkeit eines Konflikts, Feuerwehrationen
- Schnelle Verhandlung, Kompromisse
- Langfristige Vereinbarungen



Der Postmann soll dreimal klingeln



Die Visitenkarte übergeben



Müller

An Stimme gewöhnen,
Freundlichkeit

**Guten Tag,
Enterprise GmbH**

Unternehmen ist
renommiert, Zuordnung

**Mein Name ist
Captain James T. Kirk**

Name klar und deutlich
nennen, zum Mitschreiben

Müller, Guten Morgen

Gelegenheit zur Antwort
geben; richtiger
Ansprechpartner?

Guten Tag, Herr Müller

Darf ich ...

Betreff, Interesse wecken,
maximal 20 Sekunden

Das Ohr sieht alles



Teil des Erfolgs:

Gerade am Telefon
sitzen

Lächeln

Den
Gesprächsverlauf
notieren

Jetzt schleife ich mich selbst*



- Man könnte im Normalfall den Konjunktiv vermeiden
 - Selbstmordwörter: eigentlich, sollte, eventuell, normalerweise
- **Trotzdem müssen Sie aber aus der Reserve locken !!!**
 - Kindliche Trotzphase: Nein, trotzdem, aber, „Sie“-Aussagen
- **Wieso denn nicht? Das geht nicht, weil ...**
 - Der Lieblingsdialog mit meinen Kindern

*) Achtung, diese Folie entbehrt nicht einer gewissen Ironie

Suchen Sie die Ursache für Missverständnisse bei sich selbst



Buchstabieren Sie mit dem deutschen Standard (Quelle: THW)

- Anton, Berta, Cäsar, Dora, Emil, Friedrich, Gustav, Heinrich, Ida, Julius, Konrad, Ludwig, Martha, Nordpol, Otto, Paula, Quelle, Richard, Samuel, Theodor, Ulrich, Viktor, Wilhelm, Xanthippe, Ypsilon, Zacharias

Machen Sie es Ihrem Zuhörer einfach

- „Zwo“ statt „zwei“
- „Julei“ statt „Juli“

Nutzen Sie eine Sprache, die Ihr Gegenüber versteht

- Vermeiden Sie Fachchinesisch
- Drücken Sie sich in kurzen, klaren Sätzen aus
- Sprechen Sie langsam und deutlich

Die zehn Gebote des Telefonators



1. Beherrsche die Technik Deines Telefons
2. Du sollst Dich auf Dein Gespräch gut vorbereiten
3. Komme zügig auf den Punkt
4. Vermeide den Konjunktiv
5. Bleibe freundlich im Ton und klar in der Sache
6. Sei souverän und trete nicht zu selbstbewusst auf
7. Nutze eine klare und bildhafte Sprache
8. Zwinge Dein Gegenüber nicht zur Rechtfertigung
9. Sende Ich-Botschaften statt Du-Botschaften
10. Verkaufe Dich als Person statt Dein Anliegen

Nur wenn ich plane, kann ich ein Ziel erreichen

- Was möchte ich
- Was möchte mein Gegenüber
- Was ist für mein Gegenüber interessant
- Mit welchen Fragen kann ich mein Gegenüber führen



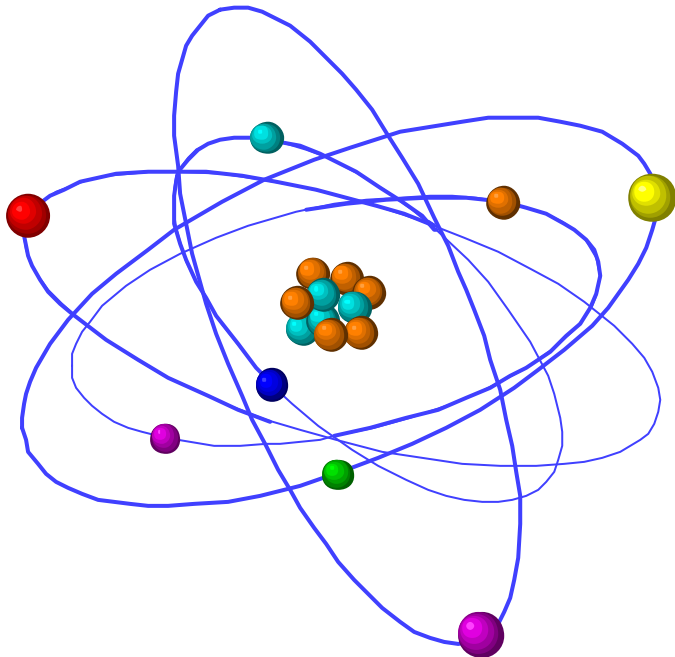
Nehmen Sie sich für Telefonaktionen Ziele vor

- Akquise: 200 Anrufe, davon 6 Termine in 2 Wochen
- Beschwerden: mit 90 % der Kunden eine vertretbare Vorgehensweise festlegen
- Technische Anfrage: Kunden nicht länger als 30 Sekunden auf Klärung warten lassen

Beschwerdeannahme: Lernen Sie aus Fehlern



- Hören Sie zu
- Signalisieren Sie Verständnis der Kernpunkte
- Fassen Sie zusammen
- Entwickeln Sie einen Lösungsansatz
- Vereinbaren Sie eine Vorgehensweise



- Wer sich beschwert, bleibt
- Kunde will Bestätigung für seine Kaufentscheidung
- Ehrlich sein
- Konflikt reduzieren
- Fehler sind eine wichtige Möglichkeit zu lernen

Kaltakquise erfordert Stehvermögen



- Gut auf Gegenüber vorbereiten (Internet, Prospekte, Referenzen)
- Gespräch genau planen (Aufhänger, Angebot, Ziel)
- Persönliche Beziehung aufbauen
- Ein Gesprächsanteil darf maximal 30-45 Sekunden dauern
- Was denkt Ihr Gegenüber ?
- Schließen Sie das Gespräch ab

- Gespräch darf max. 5 min dauern
- Nach 4-5 Anrufen sinkt Erfolgswahrscheinlichkeit
- Ich bin versucht, mein Produkt anzubieten und nicht das Problem des Kunden zu verstehen.
- Erwarten Sie keine Erfolgsquote über 5 %

Das Gesprächsende

- Bedanken Sie sich für den Anruf
- Wünschen Sie Ihrem Gesprächspartner einen guten Tag, ein schönes Wochenende oder viel Erfolg
- Wählen Sie den gleichen Gruß wie Ihr Gesprächspartner
- Nehmen Sie den Hörer erst vom Ohr, wenn Ihr Gesprächspartner aufgelegt hat



Beispiel Unterbrechung eines persönlichen Gesprächs



Sie bereiten sich mit einem Kollegen auf ein Meeting vor, da klingelt das Telefon

- Bitten Sie Ihren Kollegen um Erlaubnis, das Gespräch annehmen zu dürfen
- Bitten Sie den Anrufer um einige Minuten Geduld, bieten Sie Ihren Rückruf an
- Schließen Sie das persönliche Gespräch zügig ab oder vertagen Sie es
- Nehmen Sie sich Zeit für das Telefonat

Es ist eigenartig, dass wir Telefonate wichtiger nehmen als das persönliche Gespräch

Leiten Sie eingehende Gespräche auf einen Vertreter um

Beispiel technische Anfrage



Kunde hat eine spezielle Frage zu einem Gerät, das seit vier Jahren nicht mehr produziert wird

- Klären Sie schnell ab, ob Sie das Problem unmittelbar am Telefon lösen können
- Falls Sie Unterlagen heraussuchen müssen, vereinbaren Sie Rückruf oder erneuten Anruf zu bestimmtem Zeitpunkt
- Falls für den Kunden Kosten entstehen, bereiten Sie ihn früh darauf vor
- Halten Sie Ihre Versprechen, seien Sie ehrlich
- Falls Sie ein Versprechen gebrochen haben, so gestehen Sie dies ein und bieten eine verlässliche Vorgehensweise an

Beispiel Kundenbeschwerde



**Aufgebrachter Kunde Müller redet ununterbrochen auf Sie ein,
Sie sind aber nicht zuständig**

- Kunde soll zunächst einmal Dampf ablassen
- Entschuldigung, Frau Schmidt kann Ihnen sicher besser weiterhelfen
- Frau Schmidt vorab informieren
- Frau Schmidt: Guten Tag Herr Müller, ich habe bereits gehört, Sie haben Probleme mit unserem Original-Familienverwender.

Zusammenfassung

- Das Telefon ist häufig eine unzureichende Kommunikationsprothese
- Wir ergänzen die intuitive Nutzung durch einige Regeln, um die fehlende Körpersprache zu kompensieren. Wir suchen die Ursachen für Missverständnisse bei uns selbst
- Auch schwierige Gesprächssituationen können durch geeignete Vorgehensweisen zum Erfolg geführt werden

