

Sicher, freundlich, kompetent – so gelingen Telefonate mit Kunden und Geschäftspartnern



© Frank Gellert

So werden Ihre Lernenden fit für die Berufspraxis!

Von Frank Gellert / Heike Mössinger /
Sabine Simonis

Telefonate zu führen, gehört zum beruflichen Alltag dazu. In dieser Einheit erwerben Ihre Schülerinnen und Schüler das nötige Know-how.

Mit gezielten Übungen trainieren sie zunächst die stimmlichen Voraussetzungen wie Körperhaltung, Atmung und Artikulation. Sie lernen, aktiv zuzuhören, typische Fehler zu vermeiden und Fragetechniken zu verwenden. Sie setzen „Verständlichmacher“ ein, um klar zu formulieren, und nutzen Positive Aussagen, um den Vorgesetzten zu überzeugen.

Videobeispiele aus der Praxis veranschaulichen die wichtigsten „Dos and „Don'ts“

Das Wichtigste auf einen Blick

Dauer: 8 Stunden

Kompetenzen:

- die eigene Stimme effektiv einsetzen
- das Gesprächsverhalten beim Telefonieren verbessern
- nutzenorientiertes Argumentieren üben
- zielorientierte Positive Aussagen formulieren
- Fragetechniken kennenlernen

Ihr Plus: Videos mit Fallbeispielen und Übungen für das Stimmtraining



Materialübersicht

1. Stunde Was trägt zu einer klangvollen Stimme bei? – Grundlagen und Voraussetzungen

M 1 (Ab) Haltung einnehmen – Wie sitze ich richtig beim Telefonieren?  Video 1 und 2 auf CD

M 2 (Ab) DOS and DON'TS – die richtige Sitzhaltung

M 3 (Ab) Wie atme ich korrekt beim Sprechen? – Hilfreiche Übungen  Video 3 auf CD

2. Stunde Was kann ich beim Sprechen beachten? – Tipps und Tricks

M 4 (Ab) Worauf kann ich beim deutlichen Sprechen achten? – Eine Übung  Video 4 auf CD

M 5 (Ab) Wie setze ich die Stimme gezielt ein? – Hilfreiche Übungen  Video 4 auf CD

3./4. Stunde Vom Problem zur Lösung – Telefonate ergebnisorientiert gestalten

M 6 (Ab) Klar und eindeutig – Exakt beschreiben

M 7 (Ab) Wie bitte? – Verständlich reden

M 8 (Ab) Videoszenen: Telefonat Projektbesprechung  Video-Szenen 1 und 2 auf CD

M 9 (Ab) Gute Vorbereitung ist alles – das Projektgespräch

M 10 (Ab) Feedbackbogen – Gesprächsverhalten

5./6. Stunde Freundlich und wertschätzend – Beschwerden kompetent annehmen

M 11 (Ab) Jetzt werden Sie nicht unverschäm! – Kommunikationsregeln im Beschwerdegespräch

M 12 (Ab) Videoszenen: Telefonat Beschwerdeanruf  Video-Szenen 3 und 4 auf CD

M 13 (Ab) Wertschätzend und lösungsorientiert – so klappt das Beschwerdetelefonat

M 14 (Ab) Feedbackbogen – Beschwerdetelefonat

7./8. Stunde Wie sage ich es meinem Chef? – Wünsche zielführend äußern

M 15 (Ab) Probleme positiv formulieren – Zielorientiert zum Erfolg!

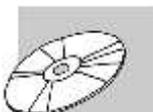
M 16 (Ab) Videoszenen: Telefonat mit der Führungskraft  Video-Szenen 5 und 6 auf CD

M 17 (Ab) Überzeugen Sie! – Wünsche zielführend formulieren

M 18 (Ab) Feedbackbogen – Überzeugen im Gespräch

Bedeutung der Abkürzung

Ab = Arbeitsblatt



Sie finden alle Materialien im veränderbaren Word-Format auf der **CD RAAbits Deutsch Berufliche Schulen (CD 22)**. Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

M 9 Gute Vorbereitung ist alles – das Projektgespräch

Bei guter Vorbereitung ermöglicht ein Telefonat eine sehr effiziente und zielorientierte Gesprächsführung. Und so funktioniert's.



© Thinkstock

Professionelles Telefonat – die Vorbereitung

In einem professionellen Telefongespräch wenden die Gesprächsteilnehmer ihrem jeweiligen Gesprächspartner und den zu besprechenden Inhalten ihre volle Aufmerksamkeit zu. So gehen Sie vor:

- Der Verlauf des Gesprächs ist klar strukturiert.
- Die Themen und Ziele werden vorab klar definiert.
- Die Ergebnisse des Gesprächs werden schriftlich (in Stichpunkten) festgehalten.

Fallbeispiel:

Ihr Projektteam bekommt von der Qualitätskontrolle die Meldung, dass die neue Software, die auf den Markt gebracht werden soll, nicht termingerecht erscheinen kann. Grund ist eine noch nicht abgeschlossene Fehlerbehebung. In einer Besprechung zwischen dem Marketingleiter und einem Mitarbeiter der Qualitätssicherung soll das Problem nun telefonisch geklärt werden.

Der Marketingleiter möchte nicht auf die geplanten Werbeaktionen verzichten; für den Mitarbeiter der Qualitätssicherung stellt jedoch die Produktqualität die oberste Priorität dar. Die beiden sollen nun gemeinsam eine Lösung ausarbeiten, die am nächsten Tag der Geschäftsführung vorgestellt werden kann.

Aufgaben

1. Spielen Sie das Telefonat zwischen dem Marketingleiter und dem Mitarbeiter der Qualitätssicherung im Rollenspiel durch. Achten Sie darauf, zu klaren Festlegungen zu kommen, die später der Geschäftsführung vorgestellt werden können.
2. Beantworten Sie vor dem Telefonat folgende Fragen:
 - a) Wie gestalten Sie einen geeigneten Gesprächseinstieg?
 - b) Welche Themen müssen im Telefonat behandelt werden?
 - c) Was sind Ihre Gesprächsziele?
 - d) Welche Informationen benötigen Sie zur zielgerichteten Durchführung des Telefonats?
 - e) Mit welchen Argumenten stützen Sie Ihre Position? Wie entkräften Sie Argumente der Gegenseite?
 - f) Wie gestalten Sie einen verbindlichen Gesprächsausstieg?
3. Geben Sie Ihren Mitschülern Rückmeldung zu ihrer Gesprächsführung. Verwenden Sie dazu den Feedbackbogen (M 10).

M 11 **Jetzt werden Sie nicht unverschämt! – Kommunikationsregeln im Beschwerdegespräch**

Beschwerden entgegenzunehmen, ist meist nicht sehr angenehm. Durch die Vermeidung typischer Fehler lassen sich Konflikte jedoch häufig vermeiden und eine Deeskalation der Situation herbeiführen. Ein wertschätzender Umgang mit dem Kunden hat dabei oberste Priorität.



© Thinkstock

Zehn typische Fehler im Beschwerdegespräch

1. **Den Kunden belehren**
Beispiel: Da hätten Sie vorher die Gebrauchsanweisung lesen müssen.
2. **Vermutungen anstellen**
Beispiel: Sie haben wohl die Reihenfolge bei der Installation nicht beachtet.
3. **Den Kunden angreifen**
Beispiel: Jetzt werden Sie nicht unverschämt!
4. **Die Aussagen anweihen**
Beispiel: Das kann nicht sein, wir liefern nur einwandfreie Ware.
5. **Die Beschwerde herunterspielen**
Beispiel: Das ist doch nicht so tragisch, die Farbänderung ist ja kaum sichtbar.
6. **Gleichgültigkeit zeigen**
Beispiel: Das ist nicht mein Problem, die Rückgabefrist ist abgelaufen.
7. **Den zuständigen Ansprechpartner nicht kennen**
Beispiel: Ja, da weiß ich jetzt gar nicht, an wen ich Sie verbinden soll.
8. **Mit dem Kunden gegen das Unternehmen verbrüdern**
Beispiel: Da muss ich Ihnen leider recht geben, wenn Sie unseren Service miserabel finden.
9. **Zusagen nicht einhalten**
Beispiel: Das hat dann doch nicht geklappt mit dem kostenlosen Umtausch.
10. **Mangelnde Lösungskompetenz zeigen**
Beispiel: Da kenne ich mich auch nicht so genau aus.

Aufgabe

Sie können es sicher besser als in den obigen Beispielen gezeigt. Finden Sie zu jedem Fehlerbeispiel eine geeignetere Reaktion.

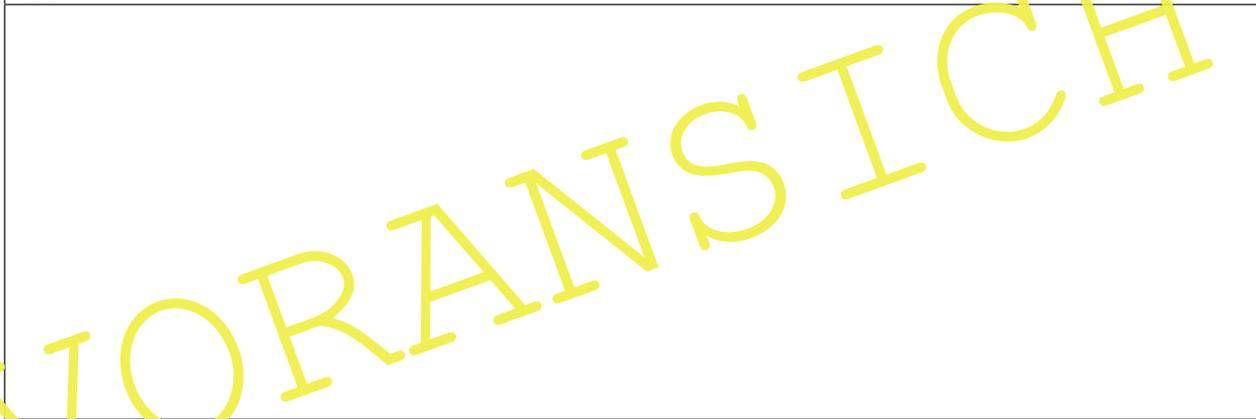
M 12 Videoszenen: Telefonat „Beschwerdeanruf“

Frau Maier, die Mitarbeiterin der Serviceabteilung eines PC-Händlers, erhält einen Beschwerdeanruf eines aufgeregten Kunden. Dieser beschwert sich über den gelieferten PC, der sich nicht starten lässt. Er kann die mitgelieferte Software nicht installieren und bekommt nur einen schwarzen Bildschirm angezeigt.

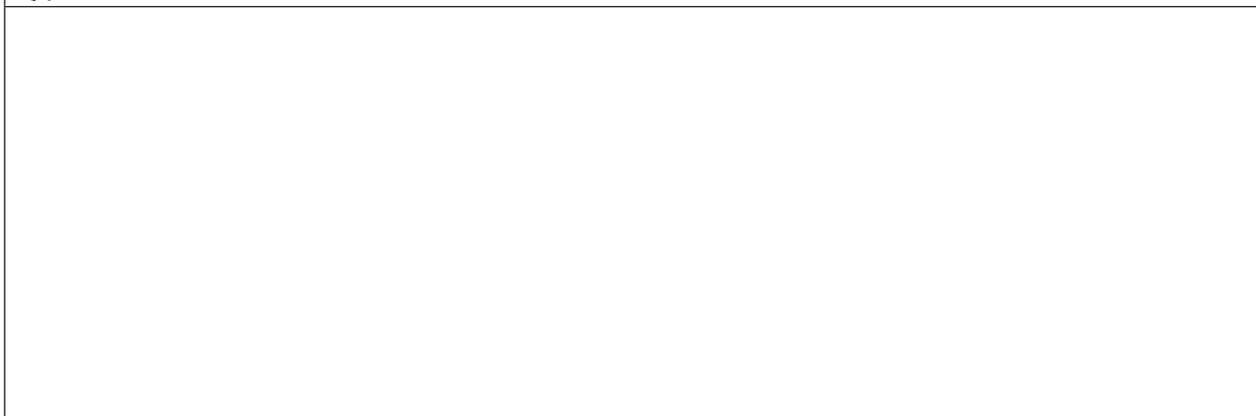


© Frank Gellert

Video „Negativbeispiel“



Video „Positivbeispiel“



Aufgabe

Notieren Sie, was Frau Maier in den beiden Szenen richtig bzw. falsch macht.

 Siehe Szene 3 und 4 (Telefonate)

M 17

Überzeugen Sie! – Wünsche zielführend formulieren

Um Ihren Gesprächspartner zu überzeugen, sollten Sie sich nicht nur über Ihre eigenen Ziele im Klaren sein. Berücksichtigen Sie bei der Gesprächsführung auch die Interessen Ihres Gegenübers und bringen Sie Ihre Ziele so nutzenbringend für Ihren Gesprächspartner vor.



©Thinkstock

So überzeuge ich!

- 1) Mein Gesprächsziel:
.....
- 2) Argumente für mein Gesprächsziel
- 3) Mögliche Erwartungen meines Gesprächspartners
- 4) Nutzenargumente für meinen Gesprächspartner

Wünsche zielführend formulieren

Um zu überzeugen, benötigen Sie eine Argumentationsstrategie.

1. Definieren Sie ein klares **Gesprächsziel** (z. B. Gehaltserhöhung) und
2. Formulieren Sie **Argumente**, mittels derer Sie Ihr Ziel erreichen können.
3. Berücksichtigen Sie evtl. **Erwartungen des Gesprächspartners**.
4. Formulieren Sie hierfür passende **Nutzenargumente**.

Das Argument „*Mein Lebensunterhalt hat sich verteuert, ich möchte mehr Geld.*“ wird Ihren Chef kaum dazu anregen, einer Gehaltserhöhung zuzustimmen. Um zu überzeugen, müssen Sie die eigenen Ziele mit der Erwartungshaltung Ihres Gegenübers abgleichen und sie nutzenbringend umformulieren.

Im Beispielfall: „*Im letzten Jahr konnten wir den Umsatz um 10 % steigern; dazu hat die von mir angestoßene Marketingkampagne entscheidend beigetragen. Ich möchte diese erfolgreiche Arbeit im nächsten Jahr gerne fortsetzen und würde mich über eine Honorierung meiner Leistung in Form einer Gehaltserhöhung freuen.*“

Aufgabe

Notieren Sie mithilfe des Notizzettels, wie Sie Ihren Chef von etwas überzeugen, das Ihnen wichtig ist. Spielen Sie im Anschluss die Situation in einem Rollenspiel in Partnerarbeit durch.