

Stressfalle Telefon

Wie Sie entspannt und dennoch zielgerichtet telefonieren

Von Confidos-Trainer und Coach | Volker Wirth

Der Anrufer ist außer sich. Wieder einmal wurde der Liefertermin für ein dringend benötigtes Ersatzteil nicht eingehalten, Produktionsausfälle auf Kundenseite sind die Folge. Die Disponentin Friederike Fröhlich ist den Tränen nahe, ist sie doch selbst nicht für den Lieferverzug verantwortlich und muss dennoch den Wutanfall des verärgerten Kunden ertragen. Sie beschwichtigt, gibt sich ahnungslos und wünscht sich wieder einmal weit weg.

Ähnliche Gesprächssituationen können in jedem Kundenkontakt oder auch im Umgang mit Kollegen und Vorgesetzten auftreten. Nicht nur Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Kundenhotlines sind dadurch im Tagesgeschäft erheblichen psychischen Belastungen ausgesetzt. Wer sich jedoch beruflich mit Beschwerden und Konflikten am Telefon beschäftigt, benötigt klare Strategien und die Kenntnis bewährter Verhaltensweisen, um solche Situationen erfolgreich zu einem für alle Seiten positiven Ende zu führen.

Stressbedingte Fehlzeiten

Die repräsentative Studie einer großen deutschen Krankenkasse belegte 2013 die negativen Auswirkungen von Stress auf Mensch und Unternehmen. Besonders alarmierend ist dabei die Tatsache, dass Mitarbeiter mit hoher Stressbelastung ein fast viermal erhöhtes Risiko für eine psychische Erkrankung tragen. Entsprechende Fehlzeiten in den Unternehmen sind die Folge: Seit 2006 stieg die Anzahl psychisch bedingter Ausfälle um 75 Prozent. Grund genug, die eigenen Mitarbeiter schon im Vorfeld auf belastende Gesprächssituationen vorzubereiten und ihnen entlastende Verhaltensstrategien an die Hand zu geben.

Es sind allerdings nicht nur telefonische Kundenbeschwerden, die ein erhebliches Stresspotenzial mit sich bringen, sondern auch allzu fordernd auftretende Kollegen, abteilungsübergreifende Konflikte und nicht zuletzt die Kommunikation mit Vorgesetzten. Bei belastenden

Telefonanrufen kommt allerdings noch hinzu, dass sie quasi aus dem Nichts auftauchen: Zwei oder drei Klingelzeichen, mit den Gedanken ist er noch bei der letzten E-Mail, ein schneller Griff zum Hörer – und schon wird der Ahnungslose das Opfer einer telefonischen Attacke.

Praxis-Tipp: Konzentration am Telefon

Telefonieren Sie nicht nebenher! Konzentrieren Sie sich voll auf den Anrufer, und zwar schon bevor Sie den Hörer abnehmen. Lösen Sie sich bewusst von Ihrer Arbeit,

Sieben Praxistipps für den Umgang mit telefonischen Beschwerden

1. Entwickeln Sie einen Telefonstandard für den Umgang mit Beschwerden und schwierigen Anrufern. Trainieren Sie diesen Standard in Rollenspielen.
2. Behalten Sie professionell Distanz und nehmen Sie Beschwerden niemals persönlich.
3. Kreisen Sie das Thema ein. Kommen Sie dem Beschwerdeführer entgegen und helfen Sie ihm, die Kritik zu formulieren, indem Sie Sachfragen stellen.
4. Gehen Sie nicht in Abwehrhaltung. Zeigen Sie Verständnis für die Situation und übernehmen Sie Verantwortung. Machen Sie sich zum Anwalt des Anrufers.
5. Erklären Sie, wie es zu der Situation kommen konnte; liefern Sie Hintergrundinformationen. Geben Sie dem Anrufer eine Perspektive, wie es weitergeht.
6. Beenden Sie das Beschwerdegespräch mit einer kurzen Zusammenfassung und benennen Sie die nächsten Schritte: Durch wen, wann und wie erhält der Kunde Feedback?
7. Erfragen Sie abschließend, ob der Anrufer mit dem Vorgehen einverstanden ist.

verändern Sie kurz Ihre Sitzhaltung und richten Ihre Aufmerksamkeit voll auf den Anruf. Vermeiden Sie den schnellen Griff zum Hörer und lassen Sie das Telefon lieber einmal länger klingeln.

Darf's ein bisschen mehr sein? Erfolgsdruck im Vertrieb

Besonders im vertrieblichen Umfeld ist der allgegenwärtige Erfolgsdruck eine Konstante im beruflichen Alltag. Umsatzziele und erfolgsabhängige Vergütungsmodelle steigern zwar die Erfolgsquoten im Verkauf, stellen aber besondere Anforderungen an die Mitarbeiter in puncto Stressresistenz.

Erfolgreich und entspannt im Auftreten ist, wer sein Handwerk versteht. Gerade in der telefonischen Beratung von Kunden kommt es darauf an, die geeigneten Kommunikations- und Verkaufstechniken zu kennen. Die Kenntnis von Frage- und Abschlusstechniken, der Umgang mit Kundeneinwänden, Empathie am Telefon, aber auch die effiziente Organisation des Telefonarbeitsplatzes sind Garantien dafür, dass Mitarbeiter auch langfristig im stressigen Umfeld von Vertrieb und Akquise bestehen.

Unser Seminar zum Thema:

Der direkte Draht zum Kunden – Stressfreier und kundenorientierter telefonieren

Im Seminar lernen die Teilnehmer die rhetorischen und vertrieblichen Herausforderungen im Kontakt mit den Gesprächspartnern zu meistern und erhalten neue Impulse für den erfolgreichen Auftritt am Telefon. Sie verbessern hierdurch nachhaltig ihr telefonisches Kommunikationsverhalten.

2 Tage Inhouse oder in unserem speziellen Telefon-Trainingsraum in Gießen, je nach Zielsetzung Abteilungen, Führungskräfte etc., bis maximal 12 Personen.

Weitere ausführliche Informationen erhalten Sie hier:
www.confidos-akademie.de/der-direkte-draht

Praxis-Tipps für die Akquise

Fixieren Sie sich nicht nur auf Erfolge! Gesprächspartner, die zunächst ablehnen, sind ebenfalls wertvoll: Sie erfahren Hintergrundwissen über die Branche und Sie lernen die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe kennen. Dies sind spannende Informationen, die Sie im Telefonat mit dem nächsten Kunden verwenden können. Erfassen Sie systematisch alle Ablehnungs-Gründe von Kunden und entwickeln Sie im Team passende Argumentationslinien für kommende Gespräche. Erstellen Sie Wochenstatistiken über geführte Akquisetelefonate. Das motiviert und schafft Transparenz über die eigene Leistung.

„Was geht denn heut' ab, Chef?“

Junge Auszubildende, die morgens derart salopp in Ihrer Abteilung ankommen, haben es nicht nur schwer im Umgang mit Vorgesetzten und Kollegen. Sie haben vielmehr den Unterschied zwischen Privatleben und Berufswelt noch nicht verinnerlicht. Gerade zu Beginn der Ausbildung kommt es darauf an, dass die Berufsstarter die richtigen Umgangsformen für die tägliche Zusammenarbeit kennen lernen. Dies stiftet Sicherheit und Selbstbewusstsein. Ein gutes Verständnis der Erwartungen, die das Unternehmen an den Auszubildenden hat, hilft außerdem dabei, nicht schon bei der ersten Begegnung mit dem Vorgesetzten buchstäblich aus der Rolle zu fallen.

Ebenso wichtig wie die Umgangsformen untereinander ist das Auftreten am Telefon. Nicht jeder Auszubildende kennt die besonderen Regeln für die telefonische Kommunikation im Geschäftsleben. Personalentwickler und Ausbilder setzen daher auf Trainingsmaßnahmen, in deren Verlauf die jungen Leute den persönlichen Auftritt und das eigene Telefonverhalten systematisch trainieren und reflektieren. Die Berufsstarter werden dabei unterstützt, von Anfang an die notwendigen Umgangsformen kennen zu lernen und einzuüben. Sie trainieren, kompetent und positiv beim Gesprächspartner herüberzukommen und im Gespräch die notwendigen Informationen zu erhalten und zu vermitteln. Sie werden sich dabei auch ihrer Außenwirkung und Verantwortung als Unternehmens-Repräsentanten bewusst.

Der Umgang mit der Hummerzange und die formvollendete Aufforderung zum Tanz können in speziellen AZUBI-Trainings getrost vernachlässigt werden. In Rollenspiel und Gruppenarbeit werden vielmehr die Kardinaltugen-



Volker Wirth

Erfolgreich telefonieren
Beschwerdemanagement
Effiziente Telefonakquise
Dialogmarketing

den im respektvollen Miteinander eingeübt. Das macht Spaß und lässt viel Raum für offene Fragen.

Nehmen Sie es sportlich

Situationen, die Stress am Arbeitsplatz bzw. am Telefon verursachen, lassen sich nicht immer vermeiden. Das zeigte auch das eingangs genannte Beispiel mit Friederike Fröhlich und dem verärgerten Anrufer. Der Umgang mit solchen Situationen im Arbeitsalltag und das regelmäßige Trainieren von typischen Stresstelefonaten sind die Schlüssel zum Erfolg in derlei Ausnahmesituationen. Wer in entspannter Runde im Rahmen eines Telefontraining-Seminars einen eigenen Standard eingeübt hat, wer weiß, was in diesen Momenten zu tun ist, der handelt selbstbestimmt, behält die Gesprächsfäden in der Hand und führt das Telefonat in die gewünschte Richtung. Auf diese Weise werden schwierige Telefonate zur sportlichen Herausforderung, und mit dem rhetorischen Rüstzeug im Hinterkopf freut sich dann vielleicht auch Friederike Fröhlich auf die nächste Kundenbeschwerde.

Unser Trainer und Coach:

www.confidos-akademie.de/volker-wirth



Lebensmotto

Eine Investition in Wissen bringt noch immer die besten Zinsen. (Benjamin Franklin)

Themen

Kommunikation am Telefon, Telefonakquise, Verkaufsrhetorik, Konflikt- und Beschwerdemanagement, Entwicklung und Umsetzung von Dialogmarketing-Konzepten, Marktanalysen, One-to-One-Marketing, Industriegütermarketing, CRM und Datenbankmarketing, Vertriebsstrainings, Aus- und Weiterbildung

Vorträge

Verkaufsfaktor „Telefon“
Dialogmarketing-Konzepte
Der telefonische Kontakt mit Patienten

Zertifizierung

Prüfer im Prüfungsausschuss Dialogmarketing,
IHK Frankfurt am Main
Diplom-Ökonom, Justus-Liebig-Universität Gießen

Berufliche Stationen

Unternehmensgründer und Geschäftsführer
einer Dialogmarketingagentur (seit 2002)
Trainer, Coach und Dozent in der Erwachsenenbildung
Projektleiter und Call-Center-Leiter
Studium der Wirtschaftswissenschaften

Confidos Akademie Hessen

Weiterbildung mit Qualitätssiegel



Wir entwickeln Potenziale – nicht nur für den Mittelstand

Die Entwicklung und Förderung von Potenzialen ist ein Kernelement der in Gießen ansässigen Confidos Akademie Hessen. Das zertifizierte Weiterbildungsinstitut bietet maßgeschneiderte Trainingskonzepte sowie Beratungs- und Coachingleistungen von der Führungsebene bis zum Sachbearbeiter, dem Werkstattmitarbeiter oder Azubi. Und das alles verbunden mit hohen Qualitätsstandards.

Den Kundenwunsch im Blick

Die persönliche Betreuung der Kunden und Nachhaltigkeit stehen im Leitbild der Akademie weit oben. So werden die Anforderungen sowie die Vorgehensweise individuell mit dem Auftraggeber abgestimmt. Mit einem interdisziplinären Trainer- und Beraterteam setzt die Akademie überwiegend Inhouse-Trainings um. Je nach Bedarf und Anforderung werden die Kunden auch bei anspruchsvollen Restrukturierungsprozessen begleitet. Das qualifizierte Backoffice kümmert sich dabei routiniert um alle administrativen Aufgaben.

Szenische Vorträge und interaktive Workshops

Einige Teammitglieder verfügen neben der Trainingserfahrung gleichzeitig über eine langjährige Schauspielausbildung und Regiearbeit. In einigen Trainingsmodulen kommen gezielte Elemente aus der Theaterpädagogik

zum Einsatz. Unternehmens- oder Improvisationstheater schafft Emotionen und erreicht den Verstand und das Herz der Mitarbeiter, Kunden oder Geschäftspartner. Zu unterschiedlichen Fragestellungen bietet das Weiterbildungsinstitut szenische Vorträge zur Sensibilisierung für verschiedene Themen wie Vertrieb, Führung oder Ernährung an.

Geprüfte Weiterbildungseinrichtung

Seit Februar 2012 führt die Akademie das Gütesiegel „geprüfte Weiterbildungseinrichtung“ des Vereins Weiterbildung Hessen e. V. Alle festen und freiberuflich tätigen Mitarbeiter haben sich zur Einhaltung der Qualitätsstandards verpflichtet. Hierzu zählt u. a. eine inhaltlich und methodisch hochwertige Seminargestaltung, ein transparentes Angebot, eine sachkundige Betreuung und Beratung sowie seriöse Teilnahmebedingungen und die Verpflichtung, sich in Streitfällen einem Schlichtungsverfahren zu unterziehen. Im Anschluss an die Workshops oder Trainings erhalten die Teilnehmer ein persönliches Zertifikat mit dem Gütesiegel einer geprüften Weiterbildungseinrichtung.

Weitere Angebote, Hintergrundthemen sowie die Vorstellung unseres Teams finden Sie auf unserer Webseite www.confidos-akademie.de



Sprechen Sie uns an:

Confidos Akademie Hessen

im Technologie- und Innovationszentrum Gießen
Winchesterstraße 2 · 35394 Gießen

Inhaber: Dipl.-Sozialwissenschaftler Holger Fischer

Telefon: 0641 9721953-0

Telefax: 0641 9721953-9

info@confidos-akademie.de

www.confidos-akademie.de