

[Startseite](#) > Telefonverkauf in der Krise: Denken Sie immer an die Basics!



Der Autor: Hans Günter Lemke, selbständiger Trainer, Buchautor und Handelsberater.

Telefonieren kann doch jeder! Diese Einstellung haben heutzutage immer noch viele Menschen, die im Verkauf tätig sind. Genau deshalb werden auch immer noch viele grundsätzliche Fehler gemacht. Das Telefon ist in der aktuellen Krisensituation besonders wichtig, da viele Kunden neben dem Interneteinkauf auch das Telefon verstärkt nutzen.

Mal ehrlich! Wollen Sie mit einem Unternehmen zu tun haben, in dem die einfachsten Verhaltensregeln nicht beachtet werden? Leider ist das Telefon eine Quelle ständiger Unzufriedenheit.

Das Schlimmste aus Sicht des Kunden: Ein Kunde ruft an und möchte den Inhaber sprechen. Dieser ist jedoch nicht da. „Da sind Sie bei mir falsch.“ (Dafür bin ich nicht zuständig). Somit das „Letzte“, was der Kunde am Telefon von Ihnen hören möchte. Der Kunde akzeptiert solche Aussagen nicht. Jeder der anruft, ist auch Ihr Kunde. Sie können IMMER helfen.

Sie wissen: Wer unzufrieden ist, spricht darüber auch mit mehreren Personen, was sich sehr schnell multipliziert. Eine negative Mundpropaganda entsteht und Kunden gehen verloren. Deshalb sind Sie so wichtig. Sie, die Dame oder der Herr am Telefon. Sie sind der Repräsentant Ihres Unternehmens bzw. Ihres Geschäftes. In einer Zeit, in der der Wettbewerb immer härter wird, genügt es nicht mehr nur gut zu sein.

Sie wollen besser sein als der Mitbewerber. Deshalb sollten Sie alles tun, damit der Anrufer von Ihren Leistungen überzeugt und begeistert ist oder auch dann gerne in ihr Geschäft kommt. Jeder Anrufer und ganz besonders ein Kunde soll erkennen, dass er bei Ihnen gut aufgehoben ist.

Die Grundregeln:

Vorab: Lassen Sie das Telefon nie zu lange läuten. Wenn möglich, nach dem dritten Klingeln abnehmen.

Beginnen Sie jedes Telefonat mit einem Lächeln. Lächeln am Telefon ist spürbar und hörbar. Wer lächelt, dessen Stimme klingt sanfter, geschmeidiger und daher freundlicher. „Guten Morgen, Sie sind mit dem Möbelhaus XY verbunden, mein Name ist Hans Lemke. Was kann ich für Sie tun?“

Beim guten Ton kommt es nicht so sehr auf die Worte, sondern darauf an, wie Sie grüßen. Durch frisches, herzliches Grüßen verbreiten Sie eine fröhliche, sympathische Stimmung. Anrufer schätzen es sehr, mit freundlichen und höflichen Kontaktpersonen zu sprechen.

Die Frage: „Wer ist am Apparat?“ ist kalt und unhöflich!

Nehmen Sie die Verantwortung auf sich und sagen Sie: „Ich habe Ihren Namen leider nicht richtig verstanden. Bitte buchstabieren Sie Ihren Namen, ich möchte ihn gerne richtig aussprechen (auch wichtig für späteren Briefwechsel).“ Zeigen Sie dem Anrufer, dass Sie sich für ihn interessieren.

Zugegeben, es ist manchmal schwer, zuversichtlich und fröhlich zu sein. Bitte verjagen Sie trübe Gedanken. Denken Sie an etwas Erfreuliches, bevor Sie Ihre Arbeit beginnen. An Ihre Kinder, Ihren Urlaub, an ein Erfolgserlebnis. Manchmal hilft auch einfach ein schönes Foto neben dem Telefon.

Atmen Sie tief und schütteln Sie sich. Ja, schütteln Sie alle negativen Gedanken ab. Energievolle Bewegungen helfen, die trübe Stimmung zu vertreiben.

Stimme macht Stimmung: Beobachten Sie, wie sich Ihre Stimme verbessert, wenn Sie sich wohl fühlen. Überhaupt ist die gute Laune am Telefon noch wichtiger als im persönlichen Gespräch. Trainieren Sie immer wieder regelmäßig Ihre Stimme (z.B. eine längere Passage aus einem Buch laut lesen und aufnehmen, z.B. mit Diktiergerät oder Handy).

Bleiben Sie immer freundlich, auch bei reklamierenden oder sogar „lauten“ Kunden. Jede Reklamation ist aus Sicht des Kunden begründet. Versuchen Sie alles, um dem Kunden zu helfen.

Machen Sie sich Notizen, falls Sie Infos vom Kunden an jemand Anderen weitergeben müssen. Halten Sie Rückrufe auch genau ein. „Wenn Herr Lemke wieder da ist, wird er Sie bis 16.00 Uhr anrufen“.

Menschen sind Augenwesen. Wir wollen den Gesprächspartner sehen!

Der Gesichtsausdruck, der Blickkontakt, die Körpersprache des Gesprächspartners sind wichtige Signale, die uns helfen, den anderen zu verstehen, um Vertrauen zu gewinnen und uns richtig zu verhalten. Beim Telefonieren ist das nicht möglich- außer bei Skype oder ähnlicher Software.

Das wichtigste Sinnesorgan - das Auge ist blind. Der Gesprächspartner ist auf Ihre Stimme angewiesen, wie Sie etwas sagen und was Sie sagen, um zu erkennen, wie Sie zu ihm stehen. Und nicht vergessen: Gerade in der aktuellen Zeit ist jedes freundliche Wort wichtig und hilft auch Ihrem Umsatz, wenn das Möbelhaus wieder für alle Kunden geöffnet ist.

Infos zu Webinaren und Seminaren unter: www.lemke-training.de

([Otmar Kamp](#)) Dienstag, 31. März 2020 - 11:54

Copyright © 2000-2020 MEDIEN + MARKETING KAMP

Dieser Artikel unterliegt dem Urheberrecht. Der Nachdruck, die Weitergabe, Vervielfältigung und Verbreitung dieses Ausdrucks, egal auf welchem Wege, und allen anderen Inhalten von moebelnews.de ist grundsätzlich verboten. Jede nachgewiesene Zuwiderhandlung wird strafrechtlich verfolgt.

Source URL: <https://www.moebelnews.de/servicebox/telefonverkauf-krise-denken-sie-immer-an-basics>