

Menschen gewinnen

Nutzen Sie Ihre telefonische Visitenkarte

Es gibt kaum einen Menschen, der Angst vor dem Telefon-Apparat hat. Es gibt aber viele, die Angst vor der Begegnung mit dem Menschen „am anderen Ende“ verspüren. Roland Arndt sagt, wie Sie Menschen am Telefon gewinnen.

Diese Unsicherheit boykottiert viele in der täglichen Aufgabenbewältigung. Unser Leben heißt Kommunikation. Kennen Sie erfolgreiche Unternehmen ohne Kunden? – mit Sicherheit nicht. Also ist Kontaktaufbau der Hauptaufgabenbereich; als optimales Instrument dient dazu das Telefon.

Die Stimme ist Ihr Markenzeichen

Mit Freundlichkeit und Sympathie liegen wir immer richtig. Die „telefonische Visitenkarte“ spricht die Gefühlsebene des anderen an. Sprechen Sie mit einer Stimme, die beim anderen eine positive Stimmung erzeugt. Dies können Sie täglich trainieren – immer dann, wenn Sie jemanden anrufen. Oder wenn Sie den Hörer von der Gabel nehmen, wenn andere Sie telefonisch erreichen möchten. In beiden Fällen kommt die „telefonische Visitenkarte“ zur Geltung. Lernen Sie, Ihre Stimme zu mögen. Denn Ihre Gesprächspartner haben sich an Ihre Stimme gewöhnt. Sie bringen genau diese Stimme mit Ihrer Persönlichkeit in Verbindung.

Professionell telefonieren

Geben Sie beim Telefonieren Ihr Bestes. Vermitteln Sie Ihre professionelle „telefonische Visitenkarte“ und dem Gesprächspartner im Verlauf des Telefonats ein gut-

es Gefühl. Schenken Sie ihm die Sicherheit, die richtige Entscheidung zu treffen, sich mit Ihnen konkret zu verabreden, um über seine Ziele zu sprechen. Jeder Mensch hat Ziele. Um diese zu erreichen, braucht er Produkte oder Dienstleistungen. Das ist Ihr professioneller Ansatz. Der Vorteil des Kunden ist Ihr Geschäft. Ihr Vorteil ist das Geschäft des Kunden.

Übung macht den Meister

Das Leben ist ein lebenslanger Lernprozess. Jeden Tag können wir an diesem „Training on life“ live teilnehmen. Nur ist wichtig dabei, dass wir uns auch eingestehen, dass wir uns noch weiter verbessern können. Viele Teilnehmer meinen, Sie sprechen mit einem Lächeln, sind überaus positiv, mit sonniger Stimmung und positiven Formulierungen. Und wenn wir im Seminar dann bestimmte Telefongespräche aufzeichnen, dann bringt es die Aufnahmetechnik ans Tageslicht: Nichts von Lächeln, wenige positive Formulierungen und kaum sonnige Stimmung. Aber wir können alles trainieren, wie ein Spitzensportler täglich dafür sorgt, seine Leistungen zu verbessern.

Wirksamer telefonieren

Alles, was wir können, können wir genau deshalb, weil wir es irgendwann einmal in unserem Leben gelernt haben. Alles, was uns faszinierte, konnten wir erst durch mehrfaches Tun, also durch üben und trainieren. Reden lernt man nur durch reden. Deshalb möchte ich Sie anspornen, noch mehr und wirksamer zu telefonieren. Gehen Sie mit neuer Sorgfalt an Ihre Telefonate heran. Bereiten Sie sich auf jedes Telefonat kurz mental und inhaltlich vor. Sie haben für jedes Te-

lefongespräch ein oder mehrere Ziele, auch wenn es Ihnen nicht immer gleich bewusst sein sollte. Auch unsere Anrufer verfolgen Ziele. Auch Sie wollen uns informieren, eine Zusage von uns, eine gemeinsame Idee weiterentwickeln oder uns etwas verkaufen. Ihr wichtigstes Ziel könnte sein, sich im jeweiligen Telefonat intensiv auf den Gesprächspartner zu konzentrieren, dafür zu sorgen, dass Sie das Gespräch erst beenden, wenn beide ihren Beitrag einbringen konnten und der andere ihn auch wirklich verstanden hat.

Die Chance einer Empfehlung richtig nutzen

Bei Termin-Telefonaten auf Empfehlung taucht oft die Frage auf: „Hat Ihnen Herr Meyer schon Bescheid gesagt, dass ich mich bei Ihnen melde?“ Häufig kommt die Antwort: „Nein.“ In so einem Fall empfehle ich, den Empfehlungsgeber vorher kurz anzurufen und ihn zu fragen, ob er seinen Kollegen schon erreicht hat. Wenn ja, habe ich doch ein besseres Gefühl, eine Frage zu stellen, deren Antwort ich schon weiß. Obwohl ich persönlich diese Frage gar nicht stellen würde. Denn wenn er „Nein“ sagt, ist der erste Knopf schon falsch geknöpft, und wie Johann Wolfgang von Goethe sagte: „Wer den ersten Knopf verfehlt, der kommt mit dem Zuknöpfen nicht zu Rande.“

ROLAND ARNDT

Roland Arndt,
Trainer und Autor.
www.roland-arndt.de

