



Tipp Nummer 18 für Wissensarbeiter

«Knigge» für Kunden-Kommunikation

Heutige Kommunikationsmittel wie E-Mail und soziale Netzwerke à la Xing haben die Umgangsformen gelockert. Doch auch die wenig förmliche Kontaktaufnahme hinterlässt einen Eindruck – und der sollte positiv ausfallen. Das gilt umso mehr im direkten Gespräch per Telefon. Mit einigen Tipps umgehen Sie die Fettnäpfchen, die auch heute noch lauern.

Höflichkeit ist immer «in»

Wenn Sie häufig am Telefon direkt mit Kunden zu tun haben, profitieren beide Seiten von einem höflichen Ton. Und Kunden, die sich ernst genommen fühlen, kommen gerne wieder. Das gilt auch, wenn Sie telefonisch mit unangenehmen Support-Anfragen konfrontiert werden. Die folgenden «Telefonsitten» helfen Ihnen, ein gutes Gesprächsklima zu bereiten:

- Melden Sie sich mit Vor- und Nachnamen und sprechen Sie deutlich, damit ihr Gegenüber ihren Namen versteht.
- Merken Sie sich den Namen ihres Anrufers, wenn nötig mit Hilfe eines Notizblocks.
- Nehmen Sie die Worte, Tonalität und das Sprechtempo des Gegenübers an – so sprechen Sie auf gleicher Ebene (Empathie).
- Konzentrieren Sie sich aufs Gespräch und unterlassen Sie Nebenaktivitäten wie Trinken, E-Mails schreiben, Surfen und ähnliches.
- Nutzen Sie ihre Mimik, lächeln oder lachen Sie: Ihr Gesprächspartner wird Sie «sehen» – auch ohne Videokonferenzsystem.
- Sprechen Sie ihr Gegenüber öfters mit Namen an und verabschieden Sie ihn auch mit Namen. Damit gewinnen Sie Sympathie und Aufmerksamkeit.
- Machen Sie sich Notizen zur Vorbereitung oder notieren Sie wichtige Punkte während des Gesprächs. Unter Umständen ist es hilfreich, am Telefon besprochene Themen kurz als E-Mail zusammenzufassen und ihrem Gesprächspartner zuzustellen.

Als allgemeine Faustregel beim Telefonieren gilt: Was Sie als angenehm empfinden, wird auch ihrem Gesprächspartner passen.

Der persönliche Eindruck entscheidet

Ein persönliches Treffen ist, gerade bei neuen oder wenig bekannten Geschäftspartnern, einem simplen Telefon vorzuziehen. Den Eindruck, den Sie dabei hinterlassen, ist vielschichtiger und intensiver als beim «unsichtbaren» Telefongespräch. Die folgenden Leitplanken helfen Ihnen, beim Gegenüber positiv in Erinnerung zu bleiben:

- Pünktlichkeit ist eine Frage des Respekts. Kommen Sie lieber fünf Minuten zu früh zum vereinbarten Treffen.
- Passen Sie sich in ihrem Auftreten und in ihrer Kleidung der Art des Treffens und des Gesprächspartners an.
- Schalten Sie ihr Handy aus.
- Schenken Sie ihrem Gesprächspartner Aufmerksamkeit, indem Sie ihn anschauen und aktiv zuhören.
- Stellen Sie offene Fragen, die ihrem Gegenüber die Möglichkeit bieten, ein Thema zu vertiefen.
- Gestalten Sie das Gesprächsthema so, dass es für alle Teilnehmer interessant ist.
- Sprechen Sie die «aktuellen» Themen an, also den Grund des eigentlichen Treffens.

Die zahlreichen Fettnäpfchen, die bei einer persönlichen Begegnung lauern, können Sie elegant umgehen:

- Verzichten Sie im Small Talk auf heikle Themen wie Religion, Politik, Krankheiten und ähnliches, wenn Sie den Hintergrund ihres Gegenübers nicht sehr genau kennen.
- Verhalten Sie sich ruhig und lassen Sie nervöse Aktivitäten beiseite, wie etwa mit dem Kugelschreiber zu spielen.
- Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden und verzichten Sie auf unnötig häufige Unterbrechungen.
- Bleiben Sie mit Fragen beim Thema.

Wenn Sie auf diese «Benimmregeln» achten, wird auch ihr Gegenüber Sie höflich und mit Respekt behandeln. Und das ist schliesslich keine schlechte Voraussetzung, um an ihr Ziel zu gelangen.

Tipps und Tricks Newsletter jetzt abonnieren

Die Tipps gibt es zweimal im Monat als E-Mail-Newsletter frei Haus ins Postfach zugestellt: Excel, Word, E-Mail-Kommunikation, Collaboration, PowerPoint, Tipps für effizientere Meetings, MindMapping und vieles mehr.

Melden Sie sich jetzt für die dNews «Tipps und Tricks für Wissensarbeiter» an. www.digicomp.ch/tipps