

## So machen Sie am Telefon den kleinen grossen Unterschied

Wussten Sie, dass im Geschäft 80 % der Kontakte über's Telefon gemacht werden, und dass am Telefon auch die Ohren sehen können?

Der bekannte „erste Eindruck“ am Telefon ist massgebend für die ganze weitere Geschäftsbeziehung. Denn, **in wenigen Sekunden kann der Gewinn oder Verlust eines Auftrages oder sogar eines Kunden entschieden werden.**

Egal wer die erste Ansprechperson im Unternehmen ist >> Das Telefon ist die **akustische Visitenkarte Ihrer Firma** und die Stimme das akustische **Charisma**.

Untenstehend zwei Praxisbeispiele verbesserungsfähigen Verhaltens. Sie zeigen auf was passiert, wenn der erste Eindruck am Telefon negativ ist. (Der Kunde münzt nämlich eine schlechte Erfahrung mit einer Person am Telefon auf das Produkt und adaptiert sein schlechtes Gefühl auf die Firma - unbewusst! Es ist verheerend, in welche Abwärtsspirale sich das Telefonat in Sekunden bewegen kann.)

Aussage Mitarbeiter	„Ich müsste schauen ob Herr Verkaufsleiter da ist.“
Kunde denkt	Ist die faul! Ist es ihr zu viel?
Assoziation	Keine dynamische Firma, schwerfällig, lange Lieferfristen.
<b>Verbesserung</b>	„Ich verbinde Sie mit Herr Verkaufsleiter, kleinen Augenblick bitte.“
Aussage Mitarbeiterin	„Tut mir leid, Frau Muster ist grad in der Pause.“
Kunde denkt	Ah...Pause ist wichtiger als ich.
Assoziation	Die haben es nicht nötig, überhebliche Firma, bestimmt überbissene Preise.
<b>Verbesserung</b>	„Frau Muster ist um 10.15 Uhr frei, darf sie Sie zurück rufen? Wie lautet Ihre Telefonnummer?“

Stellen Sie sich vor, wie schwierig es der Verkäufer nach so einem schlechten Einstieg hat, ein positives Verkaufsgespräch mit dem Kunden zu führen. Bis das Vertrauen des Kunden in die Firma und das Produkt wieder gewonnen ist, braucht es viel länger, als wenn der Kunde von Anfang an mit einer dynamischen, kompetenten und professionellen Stimme am Telefon begrüsst worden wäre. Ein erster „schlechter Eindruck“ am Telefon ist für die spätere Geschäftsbeziehung extrem nachteilig.

Umgekehrt aber:

### **Ein erster „guter Eindruck“ am Telefon hilft - auf jeden Fall!**

Der Kunde spürt sofort, dass er hier an der richtigen Adresse ist, er fühlt sich willkommen, hat eine positive Assoziation zur Firma und dem Produkt, und für die weitere Geschäftsbeziehung stehen alle Zeichen auf grün.

«Telefonate müssen nicht perfekt sein, aber professionell und von Herzen geführt.»

In meinen Telefonschulungen wird den Teilnehmern bewusst, wie **wichtig der erste Eindruck am Telefon** ist und wie er entsteht. Denn, wir thematisieren die Stimme, die Lautstärke, die Tonalität, die Wortwahl usw. und gehen auf den Grund, warum niemand seine eigene Stimme hören mag. Wir trainieren und üben **dienstleistungsorientierte Antworten** auf gängige Kundenfragen, so dass die Firma, so oder so, beim Anrufer **einen „guten Eindruck“ hinterlässt**.

Ein weiteres Ziel in meinen Schulungen ist die **Sicherheit am Telefon**. Immer wieder werde ich gefragt „Darf man das fragen?“ oder „Wie sagt man das.“ Wer am Telefon unsicher ist, wirkt nicht kompetent, und wer nicht kompetent wirkt - dem traut man nicht. Oberstes Ziel am Telefon ist jedoch, das **Vertrauen des Kunden oder potenziellen Kunden sofort zu gewinnen**. Darum ist es mir eine Herzensangelegenheit, dass die Mitarbeitenden die täglichen Telefonate authentisch und mit viel Freude entgegen nehmen.

Am Telefon machen kleine Dinge den grossen Unterschied

**Haben Sie Lust mehr über meine Telefonschulungen zu erfahren?**

Sind Sie interessiert an einer telefonischen Verkaufsschulung? Auf Ihren „Anruf“ freue ich mich; selbstverständlich aber auch über eine E-Mail.

Liebe Grüsse  
Gabriela Benz

besser mehr verkaufen

---

# pasoforte

**Verkauf · Schulung · Training**

Pasoforte GmbH · Marktgasse 14 · 9500 Wil

Gabriela Benz · 079 484 69 39

[benz@pasoforte.ch](mailto:benz@pasoforte.ch) · [www.pasoforte.ch](http://www.pasoforte.ch)

---