



# Erfolgreich kommunizieren im Support. Der richtige Umgang mit schwierigen Kunden – eine Sprache finden

mit Unterstützung durch

**GoTo**Assist

**Konzeption:**

EMS GmbH, Bonn,  
[www.seminartrainer.de](http://www.seminartrainer.de)

**Autoren:**

Astrid Heeper,  
Michael F. Schmidt

## Inhaltsverzeichnis

Die Grundlage für Ihren Erfolg im Telefonkontakt.....	<b>3</b>
Grundlagen der Kommunikation .....	<b>5</b>
Der Mensch ist ein Gefühlswesen.....	<b>9</b>
Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden und Kritik .....	<b>9</b>
Die Motivationsmethode – Die Brücke zum Kunden bauen.....	<b>10</b>
Die Phasen eines Telefonats: .....	<b>11</b>
Der erste Eindruck entscheidet	
Wie Sie sich freundlich und deutlich melden .....	<b>11</b>
Aktives Zuhören.....	<b>12</b>
Missverständnisse vermeiden .....	<b>13</b>
Fragetechnik am Telefon .....	<b>14</b>
Offene und geschlossene Fragen .....	<b>14</b>
Offene Fragen.....	<b>14</b>
Geschlossene Fragen.....	<b>15</b>
Spiegelungs- oder Rückkopplungsfragen.....	<b>15</b>
Die verständliche positive Sprache .....	<b>16</b>
Gesprächsleitfaden .....	<b>17</b>
Zusammenfassung.....	<b>19</b>

## Die Grundlage für Ihren Erfolg im Telefonkontakt

Sie wissen, dass Ihre Stimme das zentrale Medium Ihrer Arbeit ist. Ihre Arbeit am Telefon, Ihre Persönlichkeit und die Macht Ihrer Stimme sind von allergrößter Bedeutung für den reibungslosen Ablauf von Prozessen im Unternehmen.

Wussten Sie, dass nach einer Untersuchung des Psychologen Albert Mehrabian, die Beurteilung des Gesprächspartners nur zu 7 % vom Inhalt des Gesagten, zu 55 % vom Gesichtsausdruck und zu 38 % von der Stimme abhängig ist? Und das am Telefon, wo Ihr Partner Sie nicht sehen kann. Die Stimme kommt aus dem Zentrum Ihres Körpers und kann sich nur schlecht verstellen.



Ihre Stimme entscheidet über den Eindruck, den der Gesprächspartner von Ihnen hat.

Im IT-Support haben Sie es oft mit unterschiedlichen, schwierigen Gesprächspartnern zu tun.

Das sind zum Beispiel:

- Der **umständliche, fachlich nicht kompetente** User, der sich oft nicht richtig ausdrücken kann und der auch Sie nur versteht, wenn Sie sich extrem einfach ausdrücken.
- Der **Aufgeregte**, der unter starkem Stress steht, sich in einer Art psychologischen Nebel befindet und Schwierigkeiten hat, Ihnen zuzuhören.
- Der **Aggressive**, der durchaus menschlich ist, aber genervt, weil er die Technik nicht beherrscht.
- Der **Vielredner**, der nicht zum Punkt kommt, abschweift und Sie von anderen wichtigen Aufgaben abhält.



Ihre anspruchsvolle Arbeit erfordert Fitness, psychologisches Geschick, positives Denken und viel Fachwissen. Darüber hinaus erfordert sie viel Geduld und Konzentrationsstärke.

Die Grundlage für Ihren Erfolg im Telefonkontakt ist Ihre positive Einstellung und der Spaß daran, anderen zu helfen.

Der Kunde spürt Ihre Einstellung. Mit einer positiven Einstellung haben Sie automatisch die richtige Körpersprache, Sie wählen die richtigen Worte und die richtige Betonung. Der Kunde spürt Ihre Einstellung.

## Grundlagen der Kommunikation

Eine funktionierende Kommunikation ist die Voraussetzung für Erfolg und Wachstum. Wo immer Menschen miteinander kommunizieren, stoßen unterschiedliche Interessen, Prägungen und Meinungen aufeinander. Missverständnisse, Fehlinterpretationen, Meinungsverschiedenheiten und Konflikte stören eine reibungslose Kommunikation.

### Kommunikation heißt:

- **Informationen austauschen oder übermitteln**
- **Miteinander in Beziehung treten, sich verständigen und verstehen**

Kommunikation erfolgt über Sprache (verbal) und über Körpersprache/Stimme/Betonung (non-verbal).

Eine der wichtigsten Erkenntnisse des bekannten Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick lautet:

**„Wir können gar nicht nicht kommunizieren“** ( Paul Watzlawick)



Wenn Menschen direkt einander begegnen, tauschen sie immer sprachliche und nicht-sprachliche Signale und Botschaften aus.

Wir können gar nicht „nicht kommunizieren“.

- **Kommunikation ist immer Austauschen und Verarbeiten von Reizen.**

**Eine weitere Regel in der Kommunikation lautet:**

- In jeder Kommunikation gibt es einen **Sender** und einen **Empfänger**.



In der Regel folgt auf einen **positiven Reiz** auch eine **positive Reaktion**, wogegen der Empfänger auf einen **negativen Reiz** wahrscheinlich mit einer **negativen Reaktion** reagiert.

**Die menschliche Reaktion auf einen negativen Reiz**

**Negativer Reiz:** „Das stimmt nicht!“ „NEIN!“ „Gegenargument“



Reaktion: Flucht



Reaktion: Angriff

oder

Die Beziehungsebene bestimmt den Inhaltsaspekt!  
Deshalb: Senden sie keine negativen Reize!  
Reagieren Sie positiv auf einen negativen Reiz!

Der erfolgreiche Mitarbeiter im Support reagiert immer positiv (auch auf negative Reize), z.B. durch Aussagen **„Es tut mir leid, dass Sie Anlass zum Ärger haben.“** **„Ich verstehe Ihren Ärger“**.

Der erfolgreiche Mitarbeiter im Support vermeidet **negative Reize, wie Widerspruch, Unterbrechen, Aussagen wie „NEIN“**, „Das kann nicht sein...“, „Das haben Sie falsch verstanden“, etc.

- **Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, wobei der Beziehungsaspekt in der Regel den Inhaltsaspekt beherrscht.**

Mit allem was der Sender sagt, zeigt er auch, welche Beziehung er zum Empfänger einnimmt.

- **Was der Sender eines Reizes ausdrücken will, führt beim Empfänger nicht unbedingt zum gewünschten Eindruck. Jeder Mensch empfindet anders.**



**Nicht das, was gesagt wird, ist wahr, sondern das, was ankommt!**

Jeder Mensch hat unterschiedliche Prägungen, Meinungen und Vorurteile. Unterschiedliche Erfahrungen und Sichtweisen führen oft dazu, dass das Gesagte anders interpretiert wird, als es tatsächlich gemeint ist.

**Die ankommende Nachricht: Ein „Machwerk“ des Empfängers**

**Ursachen für Empfangsfehler:**

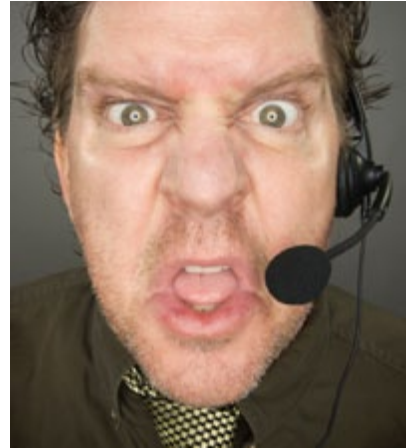
- hochempfindliches Beziehungsrohr
- negatives Selbstbild
- falsches Bild vom Sender
- Vorurteile, Sprache, Kleidung, Geschlecht
- Missverständnis
- Angst vor Unbekanntem



### **Vermeiden Sie negative Kommunikationsreize**

Diese können sich äußern in:

- Tonfall
- Sprechtempo
- Gestik
- Hektik
- Mimik
- der Körperhaltung



**Negative Kommunikationsreize** werden vom Anrufer deutlich wahrgenommen. Sie hinterlassen einen negativen Eindruck, auch wenn Ihre sachlichen Aussagen noch so gut sein mögen.

**Lassen Sie sich niemals von einem aufgebrachtten Kunden provozieren!**

**Achten Sie darauf, Ihre Stimme ruhig und freundlich zu halten, auch wenn Sie ein Kunde persönlich angreift!**

**Vermeiden Sie Worte und Ausdrücke, die den Kunden reizen könnten!**

z. B.

- „Das habe ich Ihnen doch gerade schon erklärt!“
- „Nein, das geht nicht.“
- „Damit kann ich so auch nichts anfangen“
- „Regen Sie sich doch erstmal ab.“

**Weitere Reizwörter sind z.B.**

**Vermeiden Sie Worte die Widerstände erzeugen!**

z. B.

- „Sie müssen...“ „Sie müssen nicht...“
- „Jeder vernünftige Mensch weiß doch...“
- „Bei meinen Erfahrungen...“
- „Wenn Sie ehrlich sind...“
- „Sie dürfen...“, „Sie dürfen nicht...“

Verärgerung kann darüber hinaus auch leicht entstehen, wenn Sie zu kurze Reaktionszeiten für die Behebung der Störung nennen wie z.B. „in 2 Minuten ist alles wieder okay“ oder „ich rufe in einer Minute zurück.“



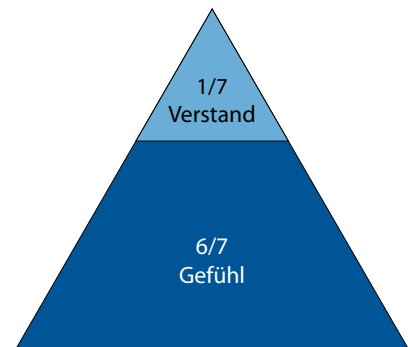
## Der Mensch ist ein Gefühlswesen

Berücksichtigen Sie bei jedem Telefonkontakt:

Den Eindruck, den der Anrufer von Ihnen hat, wird nur zu 1/7 von seinem Verstand und zu 6/7 von seinem Gefühl beeinflusst.

Der Mensch ist ein Gefühlswesen. Genau wie im Direktkontakt erwartet er auch beim Telefonkontakt:

- Freundlichkeit
- Anerkennung
- Orientierung
- Hilfe
- Akzeptanz



## Erfolgreicher Umgang mit Beschwerden und Kritik

Wenn etwas nicht funktioniert oder Sie einem Kunden erklären, dass die Behebung der Störung nicht sofort erfolgen kann, müssen Sie mit Einwänden und/oder Kritik rechnen.

Es gibt unterschiedliche Methoden, um auf Einwände und Kritik zu reagieren.

**Eine wesentliche Regel, die für alle Beschwerden und Einwände gilt, heißt:**

- **Hören Sie dem Gesprächspartner aktiv zu. Lassen Sie ihn ausreden, unterbrechen Sie nicht.**
- **Widersprechen Sie nie bei einem Einwand oder einer Beschwerde.**

Die Voraussetzung für das Ausräumen des Einwandes und Zufriedenstellens des Gesprächspartners ist, dass Sie den genauen Grund für den Einwand oder die Beschwerde kennen.

**Hinterfragen Sie den genauen Grund für den Einwand oder die Beschwerde mit offenen Fragen, sofern der Gesprächspartner ihn noch nicht genannt hat, bzw. Sie sich nicht ganz sicher sind.**

## Die Motivationsmethode – Die Brücke zum Kunden bauen

**Die Motivationsmethode unter Zuhilfenahme von Brückensätzen ist immer gut geeignet, um auf einen Einwand oder eine Beschwerde positiv zu reagieren.**

Sie ist das Gegenteil vom sofortigen Widerspruch, mit dem Sie das Selbstwertgefühl Ihres Gesprächspartners antasten. Mit der Motivationsmethode drücken Sie Ihrem Gesprächspartner Ihre Anerkennung aus.

### Ihr Vorteil:

**Der Gesprächspartner öffnet sich und bleibt offen für weitere Erklärungen, Lösungsvorschläge oder Argumente.**

Mit der Motivationsmethode können Sie Ihre Anerkennung ausdrücken oder sich für den Einwand oder die Beschwerde bedanken.

### Beispiele für die Motivationsmethode mit Brückensätzen:

- „Gut, dass Sie das ansprechen, Sie geben mir so die Möglichkeit, diesen Punkt noch einmal genau zu erläutern.“
- „Danke, dass Sie da gleich anrufen. Sie geben mir so die Möglichkeit, Ihnen wichtige Aspekte zu erklären.“
- „Ich verstehe, dass Sie verärgert sind.“
- „Sie haben richtig entschieden, da gleich nachzufragen...“
- „Gut, dass Sie gleich anrufen.“
- „Das ist eine sehr wichtige Frage...“

### Verletzung / Beleidigung / Tabu-Bereich

- „Das steht doch in den Informationen...“
- „Das haben Sie falsch verstanden...“
- „Das habe ich ihnen letztes Mal doch schon erklärt...“
- „Wie kommen Sie denn auf die Idee...“
- „Das ist falsch...“
- „Nun hören Sie doch mal richtig zu...“
- „Damit kann ich so auch nichts anfangen...“

## Die Phasen eines Telefonats:

1. Freundliches, deutliches Melden
2. Aktiv zuhören, Einfühlungsvermögen signalisieren
3. Mit Fragen die Hintergründe für die Störung herausfinden
4. Verständliche Hilfestellung geben
5. Absichern, dass der Fehler behoben ist

## Der erste Eindruck entscheidet Wie Sie sich freundlich und deutlich melden

### Guten Tag – IT-Service .... – Caroline Schulze ?

Das „Guten Tag“ dient dazu, dass Ihr Kunde sich an Ihre Stimme gewöhnt und freundlich begrüßt wird. Durch den Vornamen wird der Nachname erst richtig verständlich.

Es ist modern und kundenorientiert, sich mit Vor- und Nachnamen zu melden. Dies erspart auch die Formel: „Mein Name ist...“

Sprechen Sie Ihren Namen mit einem Fragezeichen am Ende aus. Heben Sie die Stimme dazu deutlich an.

Dies hat für Sie den Vorteil, dass die überflüssige Floskel „Was kann ich für Sie tun?“ nicht mehr erforderlich ist und Sie Zeit sparen.

### Mit Ihrem Vornamen klingen Sie noch viel freundlicher!

### Warum der Kundenname so wichtig ist

Notieren Sie sofort den Namen Ihres Kunden, damit Sie ihn im Laufe des Gesprächs korrekt ansprechen können.

Sprechen Sie den Kunden mit seinem Namen an. Der Kunde hört Ihnen dadurch besser zu, er folgt Ihnen und Sie können das Gespräch aktiv führen.

Der Kundenname bietet Ihnen noch weitere Vorteile:

Das unfreundliche „Hören Sie?“ können Sie einfach durch den Namen ersetzen z.B. „**Herr Meier?**“.

Auch Ihren Vielredner bekommen Sie schneller in den Griff, wenn Sie seinen Namen nennen, um ihn freundlich zu stoppen, zum Beispiel:

„**Herr Meier**“

„**Herr Meier**“

Nach dem zweiten „Herr Meier“ wird Ihnen der Kunden sicherlich zuhören.

**Zögern Sie nicht, nachzufragen, wenn Sie den Namen nicht richtig verstanden haben.** Kunden mit einem schwierigen Namen werden diesen auch gerne buchstabieren.

## Aktives Zuhören

Hören Sie dem Anrufer aktiv zu und lassen Sie den Kunden ausreden.

### Aktives Zuhören im Support

#### Aktiv zuhören heißt:

- genau zuhören und sich darauf konzentrieren, was der Andere sagt
- auf Inhalte und auf Stimmungen / Gefühle des Anderen achten
- die Sprache des Gesprächspartners analysieren, den Stand der Anwenderkenntnisse heraushören
- **Aktives Zuhören bedeutet handeln, nicht schweigen!**

Versetzen Sie sich in die Lage des Anwenders und überlegen Sie:

Unter welchem Druck kann dieser stehen und wie kann er sich dabei fühlen?

Welche Ängste könnte er haben, wenn er bei Ihnen anruft?

Welche unterschiedlichen Anwender-Typen rufen an und wie äußern sich diese?

#### Beispiel: Der Gestresste und/oder Aggressive

- hat Druck vom Chef
- hat Druck vom Kunden
- setzt sich selber unter Druck, weil er nicht wie geplant weiterarbeiten kann

#### Mögliche Reaktionen:

- gibt Druck sofort weiter (mit Stimme und oder Sprache)
- schimpft
- kann sich vor lauter Aufregung nicht mehr klar äußern

## Missverständnisse vermeiden

Oft stoßen im IT-Support Menschen aufeinander, die eine unterschiedliche Sprache sprechen. Auf der Seite des Supports der Mitarbeiter, der technisch versiert ist und in der Computer-Sprache denkt und spricht, auf der anderen Seite oft ein Anwender, der zwar in seinem Bereich ein Fachmann ist, mit dem PC aber womöglich noch auf „Kriegsfuß“ steht.

### Das Kommunikationsmodell



Der Sender verschlüsselt die Botschaft. Der Empfänger muss die Nachricht entschlüsseln. Wie ist das Gesagte gemeint?  
Missverständnisse werden durch Rückfragen vermieden.

**Missverständnisse können Sie nur durch richtiges Nachfragen und durch eine verständliche Hilfestellung auflösen.**

## Fragetechnik am Telefon

Wer fragt, führt das Gespräch! Im IT-Support spielt der Einsatz von Fragetechniken eine entscheidende Rolle. Nur wenn Sie richtig nachfragen, können Sie den Hintergrund für die Störung oder das Anwenderproblem schnell analysieren und korrekte Maßnahmen, bzw. eine richtige Hilfestellung leisten.

Anwender neigen dazu, sich nicht klar auszudrücken oder den Mitarbeiter im Helpdesk durch Vermutungen auf die falsche Spur zu führen.

Einfacher haben Sie es, wenn Sie sich per Remote Access auf den Computer des Anwenders „aufschalten“ können.

Der erfolgreiche Telefonprofi setzt unterschiedliche Fragearten und Fragetechniken am Telefon ein.

### Offene und geschlossene Fragen

Grundsätzlich unterscheidet man **offene** und **geschlossene** Fragen.

#### Offene Fragen

Offene Fragen erkennen Sie daran, dass sie mit einem **Fragewort** (was, welche, wer, wie, etc.) beginnen. Oft werden offene Fragen auch als „**W-Fragen**“ bezeichnet. Offene Fragen können nicht nur mit JA oder NEIN beantwortet werden.

- „Was hat Sie so verärgert?“
- „Was genau funktioniert nicht mehr?“
- „Welche Fehlermeldung haben Sie erhalten?“
- „Mit welchem Programm arbeiten Sie?“
- „Seit wann haben Sie das Problem?“
- „Wie viele Mitarbeiter sind davon betroffen?“
- „Wie sieht es mit den anderen Programmen aus?“

## Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen erkennen Sie daran, dass diese mit einem Verb beginnen und nur wenig Antwortspielraum lassen.

Geschlossene Fragen werden in der Regel nur mit JA oder NEIN beantwortet. Durch geschlossene Fragen erhalten Sie wenige Informationen.

Der Einsatz von geschlossenen Fragen ist sinnvoll, wenn

- Sie Ihren Gesprächspartner zu einer Stellungnahme bewegen möchten,
- ihn auf den Punkt bringen möchten,
- ein präzises JA oder NEIN benötigen.

*„Haben Sie das Programm aufgerufen?“*

## Spiegelungs- oder Rückkopplungsfragen

Mit der Spiegelungs- oder Rückkopplungsfrage geben Sie den Inhalt wieder, den der Gesprächspartner Ihnen zuvor gesagt hat.

Setzen Sie die Spiegelungs- und Rückkopplungsfrage in allen Situationen ein, in denen Sie

- Verständnis signalisieren wollen.
- sicher gehen wollen, dass Sie Ihren Gesprächspartner richtig verstanden haben.

### Beispiele:

- *„Habe ich richtig verstanden, dass Sie nur die Excel-Datei... nicht aufrufen können, das Excel-Programm ansonsten funktioniert?“*
- *„Sie meinen also, dass die Festplatte nicht mehr in Ordnung ist?“*

## Die verständliche positive Sprache

### Drücken Sie sich positiv aus!

Sagen Sie das, was geht und nicht das, was nicht geht!

Ungeschickt	Viel besser
Das kann ich nicht sagen..., dafür ist mein Kollege...	Mein Kollege ist Spezialist auf dem Gebiet, ich verbinde Sie gerne mit....
Herr Meier ist nicht da...	Sie erreichen Herrn Meier wieder ab Morgen 8.00 Uhr
Da muss ich erst nachfragen...	Ich frage gern bei unserem Spezialisten für Sie nach...“
Das kann ich so auch nicht sagen...	Ich erkundige mich und rufe Sie in .. Minuten zurück
Da müssen Sie mir erstmal ein paar Fragen beantworten...	Bitte beantworten Sie mir zunächst einige Fragen, damit ich...
Das dauert aber leider 2 Tage...	Sie erhalten die Antwort in 2 Tagen
Kunde: „Schicken Sie mir ein Angebot/ Preisliste....“ Mitarbeiter: „kein Problem“	“Das mache ich gerne.“
„Das kann ich jetzt nicht machen. Sie haben keinen 24-Std.-Support, das kostet extra...“	Das machen wir gerne. Wir berechnen dafür €.... weil Ihr Support-Vertrag nur den Service von.... bis .... umfasst.

Sprechen Sie so, dass der Anwender Sie versteht!

Passen Sie Ihre Sprache an die Kenntnisse des Anwenders an. Versteht dieser zum Beispiel die Computer-Sprache nicht, so sparen Sie viel Zeit, wenn Sie Ihre Hilfestellung mit einfachen Worten formulieren.

### Beispiel:

Anstatt „Die Icons auf dem Desktop“  
besser „Die Symbole auf Ihrem Bildschirm“.

Nutzen Sie Remote Access, empfiehlt es sich, dem User genau zu erklären, wie das Problem gelöst wird und welche Schritte Sie vornehmen, damit er sich beim nächsten Mal selbst helfen kann.



## Gesprächsleitfaden

Gesprächsverlauf	Hinweise und Beispiele
Melden und begrüßen	<i>Guten Tag – IT Service – Vorname + Nachname</i>
Falls der Name nicht verstanden wurde	<i>„Sagen Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen!“ „Würden Sie bitte Ihren Namen wiederholen!“</i>
Name des Anrufers	Sprechen Sie den Anrufer mehrmals mit seinem Namen an.
Bei verärgerten Anrufern	Einfühlungsvermögen signalisieren. <i>“Es tut mir leid, dass Sie verärgert sind... Ich verstehe, dass Sie verärgert sind... oder es eilig haben.“</i>
Störung ermitteln	Ermitteln Sie mit Fragen (offenen Fragen) die Hintergründe für die Störung. Zum Beispiel: <i>„Was genau funktioniert nicht?“ „Welche Fehlermeldung erhalten Sie?“ „Seit wann...?“ „Wie äußert sich...?“ „Wer ist alles betroffen...?“</i>
Verständnis sichern	Spiegelungsfragen stellen: z.B. <i>„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann...?“ „Sie sagten,...?“ „Habe ich richtig verstanden, dass...?“</i>
Hilfestellung geben	Eindeutige, klare Anweisungen, auf die Anwenderkenntnisse des Anrufers abgestimmt.
Bei nicht sofortiger Lösung	<i>„Herr xy, ich habe die Störung aufgenommen und werde Sie sofort weiterleiten. Die Bearbeitung dauert ca...“</i>
Zwischenmeldungen machen	<i>„Frau xy, ich rufe Sie wegen der Störung... an. Wir arbeiten noch mit Hochdruck an einer Lösung. Bitte haben Sie Verständnis, dass es noch ca... dauert, bis wir das Problem zu Ihrer vollen Zufriedenheit gelöst haben. Wir informieren Sie unverzüglich, sobald...“</i>
Bei Nichtzuständigkeit	<i>„Herr XY, gut dass Sie sofort nachfragen. Bei dieser Störung handelt es sich um... Dies kann Ihnen nur das nur das Unternehmen ... beantworten. Bitte wenden Sie sich deshalb an...“</i>

<p>Antwort kann nicht sofort erteilt oder nur von einem Kollegen erteilt werden.</p>	<p><i>„Das ist eine wichtige Frage. Ich erkundige mich gern und rufe Sie... zurück.“</i></p> <p><i>„Das ist eine wichtige Frage, die Ihnen mein Kollege xy beantworten kann. Ich veranlasse gern einen Rückruf...“</i></p>
<p>Bei Reklamationen / Beschwerden</p>	<p>Anrufer ausreden lassen!</p> <p><i>„Es tut mir leid, dass Sie Anlass zum Ärger haben.“</i>  <i>(gegebenenfalls den Grund für die Beschwerde erfragen...“</i></p> <p><i>„Danke, dass Sie uns sofort informieren...“</i></p> <p><i>„Bitte entschuldigen Sie das Versehen / den Fehler“</i>                  Über Abhilfe informieren.</p>
<p>Bei Einwänden</p>	<p>Brückensätze machen, wie z.B.</p> <p><i>„Ich verstehe,...“</i></p> <p><i>„Gut, dass Sie das ansprechen...“</i></p> <p><i>„Das ist ein wichtiger Hinweis...“</i></p>
<p>Das freundliche Ende eines Telefonats.</p>	<p><i>„Herr / Frau xy..., sind alle Ihre Fragen damit beantwortet / ist die Störung damit behoben / funktioniert nun wieder alles einwandfrei...?“</i></p> <p>oder</p> <p><i>„Sie erhalten den Rückruf, die Lösung etc. in.../ am...“</i></p> <p><i>„Vielen Dank für Ihren Anruf. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag...“</i></p>

## Zusammenfassung

- Begrüßen Sie den Kunden freundlich mit „Guten Tag – IT Service – Vor- und Zuname!“
- Sprechen Sie den Kunden mehrmals mit seinem Namen an.
- Signalisieren Sie Einfühlungsvermögen in die Situation des Anrufers
- Hinterfragen Sie die Störung (hauptsächlich mit offenen Fragen).
- Sprechen Sie so, dass der User Sie versteht.

Viel Spaß und Erfolg im Helpdesk

wünscht Ihnen

Ihr EMS Team

[www.seminartrainer.de](http://www.seminartrainer.de)

## Citrix Online

Citrix Online stellt sichere und spielend einfach zu bedienende Online-Lösungen für orts- und zeitunabhängige Zusammenarbeit bereit. Ob GoToMeeting™ für Online-Meetings, GoToWebinar™ für Online-Events, GoToAssist™ Corporate für den Kunden-Support, GoToManage™ für die Verwaltung und den Support kompletter Systemumgebungen oder GoToMyPC™ für den Fernzugriff auf den Büro-PC: Anwender steigern mit unseren Produkten ihre Produktivität, senken Reisekosten, optimieren Vertriebsprozesse warten IT-Infrastrukturen und halten Online-Events und Schulungen auf globaler Basis ab. Zu unseren Kunden zählen mehrere zehntausend Unternehmen und ein vielfaches an Einzelpersonen. Citrix Online ist ein Geschäftsbereich von Citrix Systems Inc. (NASDAQ: CTXS). Das Unternehmen hat seinen Sitz in Santa Barbara, Kalifornien. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.citrixonline.de](http://www.citrixonline.de)

### GoToAssist ausprobieren:

Vertrieb kontaktieren  
Tel. 0800 182 5205  
GoToAssist gratis testen  
<http://www.gotoassist.de>



**Citrix Online Division**  
7414 Hollister Avenue  
Goleta, CA 93117  
U.S.A.  
T +1 805 690 6400  
[info@citrixonline.com](mailto:info@citrixonline.com)

Media inquiries:  
[pr@citrixonline.com](mailto:pr@citrixonline.com)  
T +1 805 690 2969

#### Informationen über Citrix Online

Dank Online-Collaboration können sich Internetnutzer live gegenseitig Bildschirmansichten teilen, um Texte, Kalkulationen, Grafiken und sonstige Dokumente gemeinsam zu bearbeiten. Alles was dazu nötig ist, sind ein internetfähiger Computer und eine optionale Webcam für Videokonferenzen. Unsere Nutzer leisten einen aktiven Beitrag zum Klima- und Umweltschutz.

©2011 Citrix Online, LLC. Alle Rechte vorbehalten. Citrix® ist eine eingetragene Marke von Citrix Systems, Inc. in den USA und anderen Ländern. GoToAssist®, GoToManage®, GoToMeeting®, GoToMyPC®, GoToTraining® und GoToWebinar™ sind Marken bzw. eingetragene Marken von Citrix Systems, LLC, in den USA und anderen Ländern. Alle anderen Marken™ und eingetragenen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.