


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 Unternehmen beantworten. Bitte wenden Sie sich deshalb an.....“</i>
Antwort kann nicht sofort erteilt oder nur von einem Kollegen erteilt werden.	<i>„Das ist eine wichtige Frage. Ich erkundige mich gern und rufe Sie.... zurück.“ „Das ist eine wichtige Frage, die Ihnen mein Kollege xy beantworten kann. Ich veranlasse gern einen Rückruf...“</i>
Bei Reklamationen / Beschwerden	Anrufer ausreden lassen! <i>„Es tut mir leid, dass Sie Anlass zum Ärger haben.“ (gegebenenfalls den Grund für die Beschwerde erfragen..“ „Danke, dass Sie uns sofort informieren...“ „Bitte entschuldigen Sie das Versehen / den Fehler“ Über Abhilfe informieren.</i>

Bei Einwänden	Brückensätze machen, wie z.B. „Ich verstehe,...“ „Gut, dass Sie das ansprechen...“ „Das ist ein wichtiger Hinweis...“
Das freundliche Ende eines Telefonats.	„Herr / Frau xy.... Sind all Ihre Fragen damit beantwortet / ist die Störung damit behoben / funktioniert nun wieder alles einwandfrei...?“ oder „Sie erhalten den Rückruf, die Lösung etc. in...../am....“ „Vielen Dank für Ihren Anruf. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag..“

Does and Don'ts

Does / positiv		Don'ts / negativ	
„Sagen Sie mir bitte Ihren Namen noch einmal?“		Anstatt: „Wie war Ihr Name“	
„Bitte beantworten Sie mir zu Anfang einige Fragen, damit ich....“		Anstatt: „Da müssen Sie mir erst mal ein paar Fragen beantworten?“	
„Wir werden alles versuchen, damit es geht...“		Anstatt: „Ich kann nichts versprechen.“	
„Ich habe mich wohl etwas unklar ausgedrückt.“		Anstatt: „Da haben Sie mich falsch verstanden.“	
„Bitte sagen Sie mir Ihre Ticketnummer, damit ich...“		Anstatt: Da bräuchte ich erstmal Ihre Ticketnummer...“	
„Das ist eine gute Frage. Ich erkundige mich und rufe Sie.... zurück.“		Anstatt: „Das weiß ich nicht, da muss ich erst nachfragen...“	