



## Der Telefonprofi Teil III

### Die Erinnerung an Ihr Telefontraining

**Nur Übung macht den Meister!**



**EMS Seminare**  
- Michael Schmidt -  
Dohmstr. 2  
53121 Bonn  
Tel. 0228-9107987  
Fax: 0228-9107906  
Email: [ems@seminartrainer.de](mailto:ems@seminartrainer.de)  
[www.seminartrainer.de](http://www.seminartrainer.de)

## Der Telefon-Profi (Teil III)

### Professioneller Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen

Am Telefon kommt es gelegentlich zu unangenehmen und schwierigen Situationen. Als Telefonprofi wissen Sie, dass es gerade in schwierigen Situationen darauf ankommt, auf einen negativen Reiz positiv zu reagieren. Dies erreichen Sie, indem Sie

- negative Telefonate nie persönlich nehmen,
- ruhig bleiben und freundlich reagieren,
- eine angenehme, sympathische Stimme behalten,
- in Ihrer gesamten Körperhaltung offen und freundlich bleiben.

Untersuchungen haben ergeben, dass diejenigen Menschen in der Dienstleistung am erfolgreichsten sind, die Reklamationen und persönliche Angriffe nicht persönlich nehmen. Sie vermeiden so auch unangenehme Auswirkungen auf die Gesundheit.

Insbesondere bei arroganten, unverschämten und aggressiven Anrufern besteht die Gefahr, dass Sie sich in Ihrem Tonfall an den Gesprächspartner anpassen. Sie bewirken damit, dass Ihr Gesprächspartner noch unangenehmer wird und sich ggf. sogar über Sie beschwert. Auch wenn Sie freundliche Worte wählen, diese aber mit einem leicht patzigen Tonfall aussprechen, kommt es leicht zur Eskalation des Gesprächs.

**Arrogante Menschen** sind oft tief verunsichert und verdecken dies mit Ihrer überheblichen Art. Bleiben Sie bei arroganten Anrufern ruhig und gelassen.

Lassen Sie sich auch von **aggressiven Gesprächspartnern** nicht provozieren. Das wollen diese Menschen oft nur. Sie fühlen sich dann im Recht und suchen nach einem Grund, sich über Sie zu beschweren.

Bleiben Sie selbst dann noch ruhig, wenn **ein unverschämter Gesprächspartner** Sie beleidigt. Begeben Sie sich nicht auf das Niveau Ihres Gesprächspartners hinab. Mit Aussagen: „Sie müssen sehr verärgert sein, wenn Sie so mit mir reden.“ werden Sie diesen Menschen in den meisten Fällen entwaffnen.

## Fünf Schritte für Ihr erfolgreiches Reklamationsgespräch

Reklamationen werden oft unsachlich vorgetragen und so manches Mal wird der Kunde schimpfen und am Telefon laut werden.

Das Menschen so reagieren, mag unterschiedliche Gründe haben.

Vielleicht ist Ihr Kunde durch eine mangelhafte Leistung in Schwierigkeiten gekommen. Vielleicht fühlt er sich sogar persönlich verletzt, weil man es wagt, ihn nicht korrekt zu behandeln. Vielleicht fühlt er sich betrogen. Es kann auch sein, dass er glaubt, nur mit Lautstärke und Druck zu seinem Recht zu bekommen.

Bei Reklamationen kommt es darauf an, dass Sie den Gesprächspartner wieder auf die Sachebene zurückführen und dann eine akzeptable Lösung anbieten.

Dies erreichen Sie mit den folgenden 5 Schritten:

1. **Hören Sie aktiv zu. Unterbrechen Sie Ihren Kunden nicht. Lassen Sie ihn erst einmal ausreden und „ausschimpfen“.**
2. **Zeigen Sie Verständnis für seine Gefühle und stellen Sie konkrete Fragen zu der Reklamation.** „*Es tut mir leid, dass Sie sich geärgert haben...*“
3. **Bedanken Sie sich für die Reklamation. Auch bei einer unberechtigten Beschwerde. Der Kunde gibt Ihnen die Chance den Fehler zu beheben, bzw. die Sache zu erklären.**
4. **Entschuldigen Sie sich, falls es sich um einen Fehler Ihres Unternehmens handelt, bzw. um Ihren eigenen Fehler.**
5. **Bieten Sie dem Kunden Abhilfe an und sorgen Sie für Abhilfe**

Die Schritte 1 – 3 funktionieren auch bei einer unberechtigten Reklamation.

### Auf Kundeneinwände professionell reagieren

Im Verkaufsgespräch, oder auch, wenn Sie einem reklamierenden Kunden eine Lösung anbieten, müssen Sie mit Einwänden rechnen.

Es gibt unterschiedliche Methoden, um auf Einwände 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!**

Die Voraussetzung für das Ausräumen des Einwandes/das Zufriedenstellen des Gesprächspartners ist, dass

- Ihr Gesprächspartner für Ihre Argumente offen bleibt,
- Sie den genauen Grund für den Einwand kennen.

## Die Motivationsmethode

**Die Motivationsmethode ist immer gut geeignet, um auf einen Einwand 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 für weitere Erklärungen, Lösungsvorschläge und Argumente.

Sie gewinnen dadurch einige Sekunden Zeit zum Nachdenken.

**Hinterfragen Sie anschließend den Grund für den Einwand.**

### **Beispiele für die Motivationsmethode:**

*„Gut, dass Sie das ansprechen. Was genau veranlasst Sie zu dieser Einstellung?“*

*„Danke, dass Sie das gleich ansprechen. Sie geben mir so die Möglichkeit, Ihnen wichtige Aspekte zu erklären.“*

*„Das ist ein wichtiger Hinweis. Was genau können Sie nicht akzeptieren?“*

Wir wünschen Ihnen bei der Umsetzung viel Spaß und Erfolg!

**Und denken Sie daran: Nur Übung macht den Meister und Fehler sind Lernquellen!**

**Wer aufhört besser zu werden, hat aufgehört gut zu sein!**

Ihr EMS Team

Michael Schmidt

Astrid Heeper

Ulrich Götzen

Almuth Götzen

**Sie sind interessiert an weiteren Seminarangeboten von EMS?**

**EMS Seminare bietet Ihnen praxisorientierte, maßgeschneiderte Trainings!**

#### **Telefontrainings in den Bereichen**

- Kundenorientierung und Kundenservice
- Reklamation und Beschwerdemanagement
- Verkauf und Verhandlungen am Telefon
- Support / Hotline / Helpdesk
- Neukundengewinnung / Telefonmarketing / Telefonakquisition

#### **Verkaufstrainings für Industrie, Großhandel, Einzelhandel mit den Schwerpunkten:**

- Verkaufspsychologie und Verkaufsrhetorik
- Argumentations- und Überzeugungstechniken
- Sprache und Körpersprache
- Preisgespräche und Preisverhandlungen
- Einwandbehandlung
- Abschlusstechniken

#### **Präsentationstrainings in den Bereichen:**

- Verkaufspräsentationen
- Präsentationen von Arbeitsergebnissen
- Rhetorik: Reden überzeugend halten
- Präsentationen auf Messen

#### **Verhandlungstrainings im Zusammenhang mit unserer Buchveröffentlichung „Verhandlungstechniken, Vorbereitung, Strategie und erfolgreicher Abschluss“ Cornelsen Verlag**

#### **Managementtrainings mit den Schwerpunkten:**

- Mitarbeiterführung und Mitarbeitermotivation
- Delegation und Zeitmanagement
- Führen mit Zielvereinbarungen
- Mitarbeiterbeurteilungen
- Effektive Planung und Durchführung vom Meetings

#### **Kommunikations- und Teamtrainings**