

# Gerade jetzt auf das richtige Pferd setzen

## (Be-)Merkswerter Auftritt am Telefon – Kernstück Ihrer Corporate Identity



Bild: Kommunikationsexpertin Frau Birgit Bauer

Besonders in wirtschaftlich schwierigen Zeiten fragt man sich immer wieder, was jede/r einzelne MitarbeiterIn tun kann, damit das Firmenprofil, die Firmenphilosophie gelebt wird?

Wir alle wissen, dass es Aufgabe jedes/r einzelnen MitarbeiterIn ist, das Unternehmen professionell zu repräsentieren. Neben dem Auftritt nach außen umfasst dies auch den Auftritt nach innen. Gerade die Innenwirkung wird oft übersehen – diese spiegelt jedoch die festgeschriebenen Werte der Unternehmenskultur, den Umgang mit Gesprächspartnern und KollegInnen, die Serviceorientierung wider.

Durch das Verhalten am Telefon wird ein stärkerer Eindruck – ob wertvoll oder schädigend – hinterlassen, als zum Beispiel durch ein Inserat. Warum? Weil Emotionen im Spiel sind und entscheidend zum Erfolg oder Misserfolg eines Gesprächs, einer Verhandlung beitragen.

### Wie aber kann Corporate Identity am Telefon klingen?

Das Nutzen eines einheitlichen Auftritts am Telefon für eingehende externe Telefonate stellt eine werbewirksame Bot-

schaft Ihres Unternehmens dar. Realitätsfremde Servicesätze wie: „Guten Tag, ich heiße Maria Muster, Firma xy, was kann ich für Sie tun?“ werden von AnruferInnen wenig geschätzt.

Diese sind anstrengend und der Anrufer setzt ohnehin voraus, dass ein/e hilfsbereite/r MitarbeiterIn abhebt. Die Folge in der Praxis ist, dass oft Unhöflichkeit in Form von „ins Wort fallen“ passiert. Zusätzlich neigen jene MitarbeiterInnen, die genau diese Formulierung x-mal am Tag anwenden, dazu zu schnell bzw. leiernd und undeutlich zu sprechen.

### Praxistipp:

*Guten Tag (oder Guten Morgen oder Grüß Gott) + Firmenname + (Vor-) und Zuname*

Somit kann sich der Anrufer zuerst an die Stimme gewöhnen und ist bei den wesentlichen Informationen gesprächs- und aufnahmebereit.

### Die Warteschleife

Gehen wir einen Schritt weiter im Telefonalltag: Wer kennt die folgende Situation nicht?

Sie haben ein Anliegen und werden zum Beispiel beim Lieferanten zwar telefonisch empfangen, dann jedoch telefonisch weitergeleitet und weitergeleitet usw. Zwischendurch hören Sie noch eine monotone Musik, die an Ihr Verständnis plädiert.

Dazu fällt mir von Karl Valentin der Sketch vom „Buchbinder Wanninger“ ein, ähnlich wie „von Pontius zu Pilatus laufen“. So sieht Kunden- und Serviceorientierung sicher nicht aus. Und gerade in unserer hochsensiblen, schnelllebigen Zeit ist diese Vorgehensweise ein echter Wettbewerbsnachteil.

### Entscheiden Sie sich für rasche Lösungen:

- Anliegen, Name, Telefonnummer notieren und Rückruf ankündigen  
- an Verantwortliche weiterleiten, keine Aussagen wie: *ich bin nicht zuständig oder*

*Frau/Herr xy ist gerade nicht im Büro...  
- und aktiv das Gespräch führen*

Und nutzen Sie angenehme Pausenmusik, damit jeder Anrufer gerne wartet, denn das Weiterleiten von Gesprächen gehört zum Alltag einfach dazu.

### Der Anrufbeantworter und die Mailbox als weitere akustische Visitenkarten

Was soll der Ansagetext bewirken? Einziges Ziel ist es, eine Nachricht mit allen relevanten Informationen zu hinterlassen, die für die Gesprächsführung ausschlaggebend sind.

### Ein möglicher, zielgerichteter Aufbau:

- kurze Begrüßung, damit sich der Anrufer auf die Stimme und die Situation einstellen kann.

*Zum Beispiel: Guten Tag, dies ist der Anrufbeantworter von xy.*

- Zeiten der Erreichbarkeit kurz und bündig nennen.

*Zum Beispiel: Wir sind von Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr für Sie da. Es interessiert nicht, dass Sie jetzt nicht da sind.*

- in einem kurzen Satz mitteilen, dass Sie sich über den Anruf freuen und so rasch wie möglich zurückrufen.

*Zum Beispiel: Danke für Ihren Anruf. Bitte teilen Sie uns nach dem Signal Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und den Grund Ihres Anrufs mit. Wir rufen Sie so rasch wie möglich an. Vielen Dank!*

Diese rasch umsetzbaren Praxistipps tragen bereits wesentlich zu einem (be-) merkswerten und professionellen Auftritt bei Ihren Gesprächspartnern am Telefon bei. Wenn Sie dies noch weiterentwickeln wollen, gibt es effiziente Techniken, um Ihre Rhetorik am Telefon zu unterstützen und so Ihren Erfolg zu garantieren. Dabei unterstützt Sie Ihr Lächeln auf der ganzen Linie!

Birgit Bauer

Frische Impulse für Ihre Kommunikation  
[www.birgitbauer.at](http://www.birgitbauer.at)