

So gelingt das perfekte Telefonat

Veröffentlichung: 29.02.2024 - Lesezeit 4 min



Foto: Peoplefon

Felix Pflüger

Immer mehr, vor allem junge Leute, telefonieren kaum noch. Dabei ist vor allem in der Beratung und im Vertrieb das Telefon nachweislich das wichtigste Kommunikationswerkzeug. Deshalb hier eine Richtschnur für das perfekte Telefonat, mit Tipps von Peoplefone-Geschäftsführer Felix Pflüger. Gastbeitrag von Michael Sudahl

Vor einem Telefonat hilft es, in drei Stichworten zu notieren, was ich sagen möchte. Welche Punkte will ich mit oder beim Angerufenen erreichen? „Fehlt der Plan, driften Telefonate oft ins Belanglose ab“, sagt Felix Pflüger, der als Telefonieprovider mehrere tausend Kunden betreut. Dann wird viel übers Wetter oder den Urlaub gesprochen. Der Grund für das Telefonat geht verloren.

Für den Start: Grüßen Sie freundlich

Weil VoIP-Telefonanlagen oft mit virtuellen Adressbüchern verknüpft sind, sehen wir, wer uns anruft. Wenn es eine vertraute Person ist, ist ein freundliches „Hallo, Herr Mustermann“ oder „Schön dich zu hören, Erika!“ absolut in Ordnung. Doch sind Namen oder Firma des Anrufers nicht bekannt, dann gilt in Business-Kontext die Regel: Firma, Vor- und Nachname und ein Gruß. „Peoplefone, Felix Pflüger, Guten Tag!“. Aber bitte langsam und deutlich (dialektfrei) sprechen. Die Formel gibt dem Anrufer die Chance, sich auf das Gespräch einzustellen. Weil er die Tonlage hört und eine Idee davon bekommt, wie es dem Angerufenen gerade geht.

Rückfragen sind erlaubt – aber

Nicht selten kommt es vor, dass Kunden oder Mitarbeiterinnen während des Telefonats Details wissen wollen. Gewappnet ist, wer darauf vorbereitet ist und seine Produkte und Prozesse kennt. Natürlich ist es legitim zu sagen: „Das muss ich nachfragen oder klären.“ Doch je fundierter das Wissen, desto besser gelingt die Kommunikation. Aber Achtung: Auch am Telefon gilt Datenschutz.

Buchhaltungs- oder persönliche Fragen zu Kollegen eher nicht beantworten. Auch Anfragen, ob Rechnungen an eine andere Adresse gesendet werden kann, sind zu verneinen. Nicht alles funktioniert per Telefon. Manches benötigt aus Sicherheitsgründen eine E-Mail.

Wer fragt führt – und bleibt höflich

Manchmal stören Anrufe. Etwa, wenn der andere gedanklich woanders ist oder in einem Meeting sitzt. Klug ist daher, zu fragen, ob die Angerufene bereit für das Gespräch ist: „Ich würde gerne mit Ihnen über das Angebot sprechen. Passt es gerade?“ Auch hier hilft die Floskel sich auf das Telefonat einzustellen und gibt dem Angerufenen etwas Zeit, um seine Gedanken und Emotionen zu sortieren.

Smalltalk kann helfen – oder hindern

„Je mehr Vertrauen vorhanden ist, je eher können Sie das Gespräch kalt starten“, weiß wiederum Felix Pflüger. Viele wollen kein Warm-up am Telefon und stattdessen einfach Fragen klären. Den Smalltalk heben sie sich fürs persönliche Treffen auf. Ist die Person aber fremd, hilft es, die Beziehungsebene zu klären. Je nachdem dürfen Sie dann künftig gleich loslegen oder sollten zu Beginn kurz über den letzten Urlaub plaudern.

In der Kürze, ...

Beim Telefonieren fehlen uns Eindrücke wie Mimik und Gestik. Wir wissen nicht wirklich, was die ZuhörerIn gerade macht. Wer dann lange monologisiert, kann den anderen in der Leitung verlieren. Stattdessen hilft es, immer mal wieder zu verifizieren: „Wie sehen Sie das?“ ist eine Frage, die den Dialog fördern und beide bei der Stange halten. Ganz wichtig: Zwischendurch nach einer langen Erklärung der Gegenseite, das Gesagte kurz zusammenfassen. „Habe ich das Thema richtig verstanden? Ihnen ist es wichtig, ... Sie empfehlen“. Diese Reflexion erleichtert die Kommunikation und vermeidet, dass man die ganze Zeit aneinander vorbei spricht.

Mehr dazu lesen:



Ausblick 2024: Entschlossen beraten in stürmischen Zeiten

Was bringt das neue Jahr für Vermittler? Herausforderungen gibt es viele, ob neue Regulierung, die Digitalisierung, volatile Märkte oder verunsicherte Kunden. Cash, befragte Verbände, Pools und relevante Player im deutschen Vertriebsmarkt.

[➔ mehr](#)