

Wer kennt diese Situation nicht?

## «Highspeed AG... Moment bitte!» Eine Ausnahme?



### **Ich finde ihn/sie nicht**

Ein Kunde ruft bei unserer Firma an: «Highspeed AaaaGeee, Moment bitte...» nach geraumer Zeit: «Highspeed AaaaGeee». Wir dürfen jetzt wünschen, mit wem wir verbunden sein möchten. «Ich verbinde»... jetzt ertönt die teuerste Musik der Welt (der Zähler tickt und tickt). Zwischendurch knackt es im Hörer, nach einigen Minuten dann der Bericht: «Ich finde ihn (sie) nicht, wollen Sie später nochmals versuchen?»

### **Das reisst dem Fass den Boden aus**

Wie gross ist da die Freude, nochmals anzusetzen, mit dieser Firma überhaupt noch Kontakt zu haben?

Schlechter Eindruck. Besser geht es, wenn wir die direkte Nummer unseres Ansprechpartners haben: Wir lassen es läuten und läuten und läuten. So nach 10-mal läuten nimmt dann unser Gesprächspartner hässig ab: «Highspeed AG, Müller» Oooh, haben wir Sie gestört?

Auch schlechter Eindruck.

### **Telefonbedienung – die Visitenkarte der Firma**

Folgende Regeln sollten beachtet werden:

- Das Telefon höchstens dreimal klingeln lassen
- Wenn jemand gesucht wird, dann gibt man dem Anrufenden immer einen Statusbericht. Zum Beispiel: «ich suche weiter»
- Wenn wir das Telefon umstellen, dann muss die Zielperson wissen, wann wir wieder zurück sind, oder wo wir erreicht werden können
- Wenn wir das Telefon abnehmen, dann machen wir das bewusst freundlich – es könnte ja der Auftrag des Lebens winken!

### **Ein Manager schaut der Wahrheit ins Gesicht**

Tipp: Lassen Sie sich durch Externe informieren, wie gut die Telefonbedienung in Ihrem Unternehmen ist oder rufen Sie selbst von Zeit zu Zeit über die allgemeine Nummer an.

Die Telefonbedienung – eine Führungsaufgabe!