



Wordings für herausfordernde Situationen im Telefon-Support bei



Wording – Wie sage ich es?

Vermeide diese Reizwörter und negative Formulierungen – diese sind echte Kompetenzräuber



Kompetenz-Räuber



Effektwörter fördern die Beziehungsqualität und die Überzeugungskraft

Effektwörter leuchten aus den Sätzen heraus wie Leuchtfener.

Sie sind leicht zu verstehen und sprechen tiefenpsychologisch die Bedürfnisse (und den Wunsch nach Erfüllung) von uns Menschen an.

Erfolgreiche Gespräche enthalten einige bis mehrere dieser Effektwörter.

**Gemeinsam . gerne . persönlich . selbstverständlich . Ihr / Ihre . natürlich .
Angebot . Ich biete Ihnen an . Alternative . Nutzen . besonders . weil .
unterstützen . bequem . Lösung . leicht . einfach . empfehlen . betreuen .
zuverlässig . Garantie . sicher . Sicherheit . vertrauen . bestätigen . genau .
günstig . Zeit sparen . beste . besser . ersparen . richtig . Wunsch .
Entgegenkommen . pflegen . schätzen . entsprechen . Bitte . Danke .**

Name erfragen

Wie **WAR** Ihr Name? Mit wem habe ich **gesprachen**?



Ganz kurz nur: Wie ist denn Ihr Name?

Wie genau schreibe ich Ihren Namen, danke.

Für unser Gesprächs-Protokoll: geben Sie mir bitte noch Ihren Namen, danke.



Kundennummer erfragen

Herr ..., geben Sie mir zuerst noch rasch Ihre Kundennummer, danke.

Frau ..., ganz kurz nur: Wie ist denn Ihre Kundennummer?

Herr ..., damit ich gleich mitschauen kann, geben Sie mir bitte noch kurz Ihre Kundennummer, danke.

Frau ..., damit ich nachschauen kann, was genau war, geben Sie mir noch kurz Ihre Kundennummer, danke.



Ich will nachschauen!

Herr ..., da schau ich schnell für Sie nach. Einen kurzen Moment Geduld, danke.

Frau ..., ich schau gleich nach, wie wir da genau am besten vorgehen, okay?

Herr ..., ich schau bei uns im System für Sie nach. Danke fürs kurze Warten.

Frau ..., ich bin schon am Nachschauen, wo / wie wir da weiter vorgehen. Bleiben Sie kurz dran, danke.

Herr ..., ich suche gleich die Anleitung, wie genau wir das bearbeiten können, Danke fürs Warten.



Ich will nachfragen!

Herr ..., da frage ich schnell für Sie bei einer Kollegin nach. Einen Moment Geduld, danke.

Frau ..., ich erkundige mich gleich, wie genau wir da am besten vorgehen, okay?

Herr ..., ich bespreche das (kurz) mit einem Kollegen. Danke fürs Warten.

Frau ..., ich hole mir (sicherheitshalber) eine zweite Meinung ein, wie wir da weiter vorgehen. Bleiben Sie bitte dran, danke.



Was kannst du sagen, wenn du das Gespräch wieder aufnimmst?

„Danke fürs Warten, Herr ...“

„Danke für Ihre Geduld, Frau ...“

„Danke fürs Dranbleiben, Herr / Frau ...“

Fernwartung anbieten

Herr ..., am besten ist, Sie zeigen mir mit der Fernwartung, was genau Sie meinen, in Ordnung?

Frau ..., am schnellsten geht es, wenn wir uns das gleich in der Fernwartung anschauen, okay?

Herr ..., schauen wir uns das doch sicherheitshalber gemeinsam in der Fernwartung an, in Ordnung?



Frau ..., am einfachsten ist, wir machen das gemeinsam in der Fernwartung, einverstanden?

Wunsch der Kund:innen nach Fernwartung „ablehnen“

Herr ..., sagen Sie mir zuerst ganz kurz warum es geht und dann entscheiden wir, wie wir weiter vorgehen, okay?

Frau ..., geben Sie mir als erstes einen raschen Überblick, worum es geht, einverstanden?

Herr ..., geben Sie mir zuerst noch zwei – drei Stichworte was genau Ihr Anliegen ist, in Ordnung?



Frau ..., falls eine Fernwartung notwendig ist, können wir das gerne machen. Erklären Sie mir zuerst einfach in kurzen Stichworten, was genau Ihre Frage ist, okay?

Weiterverbinden

Herr / Frau ..., da sind Sie bei mir / bei uns **falsch!**
Da **muss** ich Sie weiterverbinden!



Frau ..., da helfen Ihnen meine Kolleg:innen in der Abteilung ... gerne weiter.
Ich verbinde Sie sofort dorthin, einverstanden?

Herr ..., da sind Sie bei meinen Kolleg:innen in der Abteilung ... richtig. Ich
verbinde Sie gleich weiter, in Ordnung?

Frau ..., das Thema zeigt sich zwar bei uns in der Abteilung..., bearbeitet kann
das jedoch im ... werden. Ich verbinde Sie gleich dorthin, einverstanden?

Zu verrechnende Leistung

Herr / Frau ..., das **wäre** eine **verrechenbare** Leistung!



Herr / Frau ..., das **müsste** ich Ihnen aber verrechnen!

Zu verrechnende Leistung

Frau ..., Ihr Anliegen ist auf jeden Fall lösbar. Das ist außerhalb der Leistungen Ihres Wartungsvertrages und eine kostenpflichtige Leistung. Soll ich Sie gleich in die Terminvergabe für einen Termin verbinden?

Herr ..., wir haben bereits x und y analysiert. Aus dieser Analyse geht hervor, dass die weitere Lösung eine kostenpflichtige Leistung ist. Wollen wir das gleich machen oder wollen Sie dafür lieber einen Termin vereinbaren?

Frau ..., gerne zeige ich Ihnen, wo Sie zu Ihrer Frage in der OnlineHilfe Informationen / die Lösungsschritte finden. Wenn Sie das gemeinsam mit mir machen möchten, ist das eine kostenpflichtige Leistung. Was möchten Sie denn gerne machen?

Herr ..., es gibt eine Lösung. Nachdem es sich um eine individuelle Einstellung und keinen Fehler handelt, ist es eine kostenpflichtige Leistung. Wenn das für Sie in Ordnung ist, setzen wir das gleich gemeinsam um.

***Während des Gesprächs informieren, dass die
Leistung AB JETZT zu bezahlen ist***

Herr / Frau ..., das **wäre** ab jetzt eine **verrechenbare** Leistung!



Herr / Frau ..., das **müsste** ich Ihnen aber jetzt verrechnen!

***Während des Gesprächs informieren, dass die
Leistung AB JETZT zu bezahlen ist***

Herr ..., wir haben bereits Ihre Fragen x und y bearbeitet. Ihr Support-Gespräch dauert nun 15 Minuten. Wenn Sie Ihre weiteren Fragen noch bearbeiten möchten, wird der Support ab nun kostenpflichtig. Wollen Sie selbst und kostenfrei mit der Online-Hilfe weitermachen oder mit mir? Ich nehme mir gerne Zeit für Sie.

Frau ..., wir haben bis jetzt schon viel geschafft. Wenn Sie darüber hinaus noch weitere Unterstützung brauchen, können wir den Support / das Supportgespräch gerne kostenpflichtig weiterführen. Dann können wir Ihre weiteren Fragen gleich heute bearbeiten. Ist das für Sie in Ordnung?

Herr ..., wir haben Ihre Anliegen bisher schon sehr erfolgreich bearbeitet / gelöst. Sehr gerne unterstütze ich Sie weiterhin bei Ihren Fragen. Die Zeit, die wir dafür brauchen wird ab jetzt verrechnet. Wenn Sie einverstanden sind, können wir gleich weitermachen, okay?

„Wie sage ich´s?“

... mit der Sandwich-Technik



Ihr findet hier aus anderen Seminaren noch einige Beispiele für Antworten auf typische Kundenfragen oder Kundeneinwände. Sie sollen eine Anregung für dich sein.

Wichtig ist, dass ihr die Sätze in eure persönliche Art zu sprechen „übersetzt“ – sie sollen zu euch und zu euren Gesprächspartner:innen passen.

Online Hilfe

Herr / Frau ..., um Ihr Wissen zu festigen bzw. zu vertiefen, empfehle ich Ihnen das Nutzen der Online Hilfe. Sie finden sehr übersichtlich und Schritt für Schritt gegliedert, wie Sie bestimmte Einstellungen oder Funktionen selbst einstellen können bzw. wo Sie diese finden können. (So ersparen Sie sich Wartezeiten und ...) So können Sie selbst Ihr Anliegen effizient bearbeiten. Falls doch noch Fragen dazu auftreten, sind wir gerne im Support für Sie da, Danke.

Es freut mich, dass Sie Interesse an Funktion XY haben Herr / Frau ... Das Thema ist sehr übersichtlich und genau (detailliert) in unserer umfangreichen Online-Hilfe beschrieben. Falls doch noch Fragen dazu auftreten, sind wir gerne im Support für Sie da, Danke.

Zu verrechnende Leistung

Herr / Frau ..., Ihr Anliegen / Thema / Wunsch ist mit der Lösung XY lösbar. Dies ist eine zu verrechnende / kostenpflichtige Leistung (braucht einen eigenen Termin) bei dem sich ein spezialisierter Mitarbeiter:in für Sie Zeit nimmt und dies mit Ihnen löst / bearbeitet. Soll ich Sie gleich in die Terminkoordination verbinden?

KundIn hat eine fachliche (steuerrechtlich etc.) Frage

Herr / Frau ..., ich bin Spezialist:in im Anwenden von BMD. Ihre Frage kann Ihnen sicher gerne Ihre Steuerberatung / Ihre Interessensvertretung beantworten. Ich unterstütze Sie / helfe Ihnen selbstverständlich gerne dabei, wie Sie dies dann im BMD umsetzen, danke.

Individuelle Programmierung kostet

Herr / Frau ..., um Ihre individuellen Einstellungen umsetzen zu können, brauchen wir einen kostenpflichtigen Termin. Dabei kann ich (unsere Spezialist:in) direkt auf Ihre persönlichen Anforderungen und Wünsche eingehen. Ich verbinde Sie dann gerne zur Terminvereinbarung, einverstanden?

Fehler liegt bei einem anderen Programm

Herr / Frau ..., BMD macht sie darauf aufmerksam, dass eine Fehlfunktion / ein Fehler auftritt. Die Ursache liegt _____. Am besten ist, Sie wenden sich direkt an den Support des Programms XY / an die IT in Ihrem Unternehmen.

Unser Programm kann das nicht

Danke Herr / Frau ..., dass Sie uns auf diese Ergänzungsmöglichkeit aufmerksam gemacht haben. Dieses Feature fehlt / ergänzt / erweitert wirklich unser Programm. Ich nehme Ihre Anregung sehr gerne in unsere Ideen-Datenbank auf, danke sehr.

Durchwahl weitergeben

Herr / Frau ..., BMD hat die Hotline / den Support eingerichtet, damit die Anrufe gleichmäßig auf die Support-Mitarbeiter:innen aufgeteilt werden, dadurch verringern sich auch insgesamt die Wartezeiten. Aus diesem Grund gibt es keine Durchwahlen, alle Kolleginnen und Kollegen helfen Ihnen gerne weiter. Wie kann ich Ihnen nun genau helfen?

Kund:in braucht Schulung

Herr / Frau ..., ich merke, dass Sie sich mit dem Thema bereits beschäftigt haben / intensiver beschäftigen wollen. BMD bietet zu diesem und weiteren Themen Schulungen und Seminare an. Diese kann ich Ihnen gerade bei diesem für Sie wichtigen / interessanten Thema sehr empfehlen.

Oder Sie vereinbaren direkt einen Termin (mit unserer Terminvereinbarung), dann können wir das direkt und individuell mit Ihnen schulen. Was ist Ihnen denn lieber?

Herr / Frau ..., um das ausführlich zu behandeln bedarf es einer kostenpflichtigen Schulung in der wir ausreichend Zeit für Ihre Fragen zur Verfügung haben. Ich verbinde Sie gerne zur Kollegin, die vereinbart mit Ihnen dann einen Termin, in Ordnung?

Um Ihnen das tägliche Arbeiten mit unserem Programm zu erleichtern, empfehlen wir Ihnen eine Schulung. Unser Telefonsupport hilft Ihnen gerne bei Fragen im Programm. Sie können diese Schulung gerne im Selbststudium mit unserer Online-Hilfe (Screen Shots, Video-Anleitungen, Dokumentationen) machen oder Sie entscheiden sich für eine persönliche Schulung. Dafür verbinde ich Sie gerne in unsere Terminkoordination, einverstanden?

Kund:in will sofort die Fernwartung starten

Herr / Frau ..., Falls eine Fernwartung notwendig ist, können wir das gerne machen. Erklären sie mir zuerst einfach in kurzen Stichworten, was Ihr Anliegen ist, in Ordnung?

Kund:in will wissen, warum dieser Fehler auftritt - Fehler wurde schon im Support behoben:

Herr / Frau ..., so wie es viele Möglichkeiten gibt, z.B. etwas auszudrucken, gibt es auch hier mehrere Möglichkeiten. Das für Sie Wichtige ist, dass Ihr BMD nun wieder funktioniert. Haben Sie noch eine andere Frage an mich?

Kolleg:in hat dies das letzte Mal gratis gemacht!

Herr / Frau ... das freut mich für Sie, dass der Kollege das aus Kulanz nicht verrechnet hat. Dieses Mal handelt es sich um eine andere Ursache / andere Fehlerquelle / andere Frage und aus diesem Grund ist das eine zu verrechnende Leistung. Möchten Sie es selbst mit Unterstützung der Online-Hilfe bearbeiten oder wollen wir dies gemeinsam machen?

Danke, dass Sie sich die Zeit genommen haben. / Für Ihr Verständnis sage ich Danke.

Fehler muss kostenpflichtig behoben werden:

- ➔ Fehler liegt an anderem Programm
- ➔ Es ist ein Anwender-Fehler → Kund:in braucht Schulung

Kund:in: „Eine Frage habe ich noch!“

Herr / Frau ... das kann ich gut verstehen. Damit ich entscheiden kann, ob dies noch ein Support-Thema ist oder doch schon eine Schulung, sagen Sie mir kurz Ihre Frage, einverstanden?

- Frage ist okay – beantworten
- Frage geht in Bereich Schulung / ist zu verrechnen – Argumentation

Kund:in wurde schon (merhfach) falsch verbunden und ist bei mir auch wieder „falsch“. Ich muss weiterverbinden!

Herr / Frau ... Sie wollen also ... / es geht um ... - habe ich das so richtig verstanden? Ich verstehe, das ist ein Thema, das sich in mehreren Bereichen in BMD abbildet – daher kommt es manchmal zur Frage, wo die Ursache ist.

Sie sind bei mir jetzt in der Abteilung _____, Ihre Frage / Ihr Anliegen können die Kollegen / Kolleginnen in der Abteilung _____ beantworten / bearbeiten / beheben.

Ich schreibe Ihr Anliegen gleich in das Protokoll.

Sagen Sie den KollegInnen dort am besten folgendes:

Ich verbinde Sie jetzt weiter, vielen Dank.

Kund:in will Lösung nicht akzeptieren! Will nicht mitarbeiten!

Herr / Frau ... verstehe ich das richtig, dass Sie bei BMD anrufen, weil Sie eine Lösung haben wollen?

Die Lösung, die ich Ihnen anbieten kann, dauert ... / ist eine kostenpflichtige Leistung. Entweder wir lösen es jetzt gleich gemeinsam und Sie können dann gleich wieder weiter arbeiten oder Sie vereinbaren einen Termin, wann es bei Ihnen besser passt?

Herr / Frau ... verstehe ich das richtig, dass Sie bei BMD anrufen, weil Sie eine Lösung haben wollen?

Herr / Frau ... Sie können sich „die Lösung“ natürlich auch mit unserer Online-Hilfe (Screen Shots, Video-Anleitungen, Dokumentationen) selbst erarbeiten oder Sie entscheiden sich für einen persönlichen Termin. Dafür verbinde ich Sie gerne in unsere Terminkoordination, einverstanden?

Ich erkenne, dass dieses Gespräch ab jetzt zu verrechnen ist (dauert länger, Einstellungen sind notwendig, ...)

Herr / Frau ... wir haben gerade das ... und das ... für Sie eingestellt. Wenn wir jetzt fortfahren / weitermachen, stellt dies eine zu verrechnende Leistung dar. Wir haben jetzt 3 Möglichkeiten: Wir vereinbaren einen Termin, an dem wir das einstellen können; Sie probieren es selber mit der Online-Hilfe oder wir wechseln jetzt gleich vom Support-Gespräch in ein kostenpflichtiges Termingespräch und arbeiten gleich daran weiter. Was ist Ihnen denn lieber?

Wie beende ich aktiv ein Gespräch?

Manchmal drehen sich Gespräche im Kreis, alles wurde schon besprochen und vereinbart, und sie finden doch kein Ende. Die schlimmste Situation ist, wenn unser Gegenüber das Thema wieder von vorne beginnen möchte. Manchmal wollen Menschen einfach auch nur plaudern – und die nächsten Anrufer:innen warten schon.

Wie können wir diese Gespräche rasch, kompetent und freundlich beenden?

<p>Bedanken (stellt eine starke Verbindlichkeit her)</p>	<p>Fein Herr ..., es freut mich, dass wir eine Lösung gefunden haben, ich danke Ihnen für Ihren Anruf ... Auf Wiederhören.</p> <p>Gut Frau ..., Danke für Ihr Verständnis. Ich veranlasse sofort alles wie besprochen. Ich wünsche Ihnen noch einen erfolgreichen Tag, auf Wiederhören.</p> 
<p>In der Vergangenheitsform sprechen</p>	<p>Fein Herr ..., dann haben wir alles geklärt. Ich rufe Sie zu diesem Thema zurück. Danke für Ihren Anruf.</p> <p>Auf Wiederhören</p> <p>Gut Frau ..., ich denke wir haben alle für Sie relevanten Punkte besprochen. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag / Abend.</p>
<p>Fragen stellen</p>	<p>Frau ..., was kann ich sonst noch für Sie tun?</p> <p>Herr ..., welche Fragen kann ich Ihnen sonst noch beantworten?</p> <p>Frau ..., sind wir alle Ihre Fragen durchgegangen?</p> <p>Herr ..., haben wir nun alles besprochen?</p>
<p>Aufstehen</p>	<p>Das Aufstehen ist eine Hilfe bei Vielredner:innen und Plaudertaschen, die zu keinem Ende kommen. Durch das Aufstehen wirkt unsere Stimme aktiver, kompetenter und so, als ob wir für aktiv sind. Es fällt uns selbst auch leichter, das Gespräch zu beenden.</p> <p>Es ist vor allem auch bei schwierigen Gesprächspartner:innen ausgesprochen hilfreich, da wir „größer“ und so kompetenter wirken.</p>

So kann ich mich abgrenzen und ein schwieriges oder unangenehmes Gespräch beenden

Verwende bitte nicht diese Formulierungen. Sie sind Drohungen oder Belehrungen und führen meist zu einer weiteren Eskalation.

- **„Beruhigen Sie sich, ODER ich beende das Gespräch!“**
- **„Wenn Sie weiter so schreien, dann beende ich das Gespräch!“**



Nutze stattdessen diese Techniken.

Beginne immer mit der obersten und arbeite dich dann weiter.

	<p>„Ich möchte Ihnen gerne helfen! Das geht am besten, wenn wir BEIDE RUHIG und strukturiert vorgehen, einverstanden?“</p>
	<p>„Sie möchten, dass ich Ihnen helfe?“ <i>Kund:in:</i> „Ja.“ „Gut Herr / Frau ..., dann sprechen wir in Ruhe weiter. Sie haben gesagt ...“</p>
	<p>Wenn die Kund:innen sich nicht unterbrechen lassen, hilft diese Methode: „Hallo? Haaallooo?“ <i>Kund:in:</i> „Hullo?“ „Ah gut. Jetzt höre ich Sie wieder. Ich fasse kurz zusammen ...“</p>
	<p>Mit dieser Frage stellst du den Kund:innen zwei Optionen. Mit der zweiten Frage überrascht du sie. „Wollen Sie Ihren Ärger bei mir loswerden ODER wollen Sie eine Lösung?“ <i>Kund:in:</i> „Beides!“ „Okay Herr / Frau ... womit wollen wir beginnen?“</p>

	<p>„Wollen Sie das Gespräch später in Ruhe oder jetzt in Ruhe führen?“ <i>Kund:in: „Jetzt!“</i> „Okay Herr / Frau ... dann klären wir das jetzt in Ruhe. Ich fasse kurz zusammen ...“</p>
	<p>„Wollen Sie das Gespräch später in Ruhe oder jetzt in Ruhe führen?“ <i>Kund:in: „Beruhigt sich nicht!“</i> „Gut Herr / Frau ..., SIE haben sich dafür entschieden, das Gespräch später zu führen.“ [Pause – um Zeit zu geben, einzulenken] „Danke für Ihren Anruf. Auf Wiederhören.“</p>

Das kannst du tun, damit DU dich abgrenzt und in deiner Kompetenz bleibst.

<p>Steh auf!</p> <ul style="list-style-type: none"> * größer * Stimme ist kräftiger * überzeugender 	<p>Stopp-Geste!</p> <ul style="list-style-type: none"> * wegschieben * bist aktiv * wahrst deine Grenzen 	<p>Stelle Distanz her! Dreh dich zur Seite!</p> <ul style="list-style-type: none"> * weg vom Angriff * Sicherheitszone
---	--	---

Viel Erfolg

