

Wie Sie mit diesen 5 Tipps schon bei der Begrüßung positiv punkten

TIPP

Grußwort und Namen des Kunden

Beginnen Sie Ihre Begrüßung am Telefon mit dem Grußwort. Das ist ein guter Puffer, denn am Gesprächsbeginn ist die Aufmerksamkeit Ihres Zuhörers noch nicht ganz da. Als erstes nehmen wir nämlich die Stimme wahr und analysieren diese: Wie klingt sie? Spreche ich mit einer Frau oder einem Mann? Klingt sie gefährlich oder ungefährlich? Erst danach verarbeitet unser Gehirn das erste Wort.

So geht keine Information verloren. Starten Sie hingegen mit Ihrem Firmennamen oder eigenem Namen, dann hören Ihre GesprächspartnerInnen diese Info weniger gut und müssen notfalls nachfragen. Das kann ihnen unangenehm sein.

Nennen Sie bei der Begrüßung unbedingt auch den Namen des Kunden – also z.B. „Guten Morgen, Frau Khom“.

TIPP

Ihr Vor- und Nachname plus Firmenname

Sagen Sie Ihren Vor- und Nachnamen und zwar immer mit einer Einleitung wie „mein Name ist“ oder „hier ist“ oder ähnliches. Wenn Sie auch Ihren Vornamen nennen wird das Gespräch persönlicher. Die meisten unserer Vornamen sind uns vertraut und „Vertrautes schafft Vertrauen“.

Machen Sie eine kurze Pause zwischen Vor- und Nachnamen – das erhöht die Verständlichkeit. Erst dann folgt Ihr Firmenname.

Das Ganze klingt dann z.B. so: „Guten Morgen Frau Khom, mein Name ist Michaela Kellner von der Firma ANKH.AT Coaching & Trainings“

Zischt Ihre Begrüßung?

Enthält Ihr Vorname, Ihr Nachname oder Ihr Firmenname viele Zischlaute wie S, Z, SCH? Dann nehmen Sie am besten ein „zisch-freies“ Grußwort wie Guten Morgen oder Guten Tag.

TIPP

Pause und Kunden Gruß erwidern lassen

Machen Sie danach eine Pause!

In den meisten Fällen wird Ihr Gesprächspartner Sie nun auch begrüßen. So schaffen Sie bereits in den ersten Sekunden des Gesprächs einen DIALOG. Dieser kleine Unterschied hat große Wirkung für das weitere Gespräch.

Ohne diesen kurzen Dialog entsteht ein erster Abwehrimpuls bei unseren

GesprächspartnerInnen.

TIPP

Stimme und Tonlage richtig einsetzen

Sprechen Sie Ihre Begrüßung mal auf Ihrem Mobiltelefon auf und hören Sie sich diese an. Wie klingen Sie? Verständlich? Genervt? Gelangweilt? Monoton? Unsicher? Stellen Sie sich ganz ehrlich die Frage: Möchten Sie mit sich selbst sprechen? Achten Sie darauf, dass Sie verständlich, deutlich, in einem guten Tempo und freundlich klingend sprechen.

TIPP

Achten Sie auf Ihre Körpersprache und Ihren Gesichtsausdruck

Strecken Sie sich, gähnen Sie ausgiebig – das entspannt und lockert Ihren Brustkorb. Setzen Sie sich dann ganz bewusst so hin, als wären Sie in einem persönlichen Gespräch. Ihre Körperhaltung wird sofort aufrechter und Ihre Stimme klingt hörbar anders. Freuen Sie sich auf das Gespräch. Lächeln Sie vor dem Melden – jedes Lächeln ist hörbar.

Viel Erfolg beim Aktiven Telefonieren.

Sie möchten weitere nützliche Tipps erhalten? Sie wollen Ihr Verhalten und Ihre Wirkung reflektieren? In unseren Trainings gibt es noch viel mehr davon.

Ihre Michaela Kellner & Andrea Khom