

Mit einem Lächeln am Kundentelefon

Von "Filder-Zeitung", aktualisiert am 24.10.2011 um 00:00

Echterdingen Auszubildende haben beim Bund der Selbständigen gelernt, wie man erfolgreich telefoniert. Von Ursula Vollmer

Telefonieren kann jeder. Und die meisten Menschen nutzen diese Kommunikationsform freiwillig und häufig. Nicht nur die Quasselstrippen und Dauerschwadronierer sind auf Empfang gepolt, auch im Beruf gilt Erreichbarkeit als selbstverständlich. Lediglich drei Hände gingen allerdings in die Höhe, als Katja Hofmann am Freitag in die Runde fragte, wer im Geschäftsleben gern telefoniere. Die anderen 52 jungen Damen und Herren gestanden ein Unbehagen ein, das ein bimmelndes Kundentelefon auszulösen vermag. Diese Scheu in Souveränität umzuwandeln, war das Ziel, das die jungen Leute in den Veranstaltungssaal der Kreissparkasse (KSK) nach Echterdingen geführt hatte. Katja Hofmann, die Vorsitzende des Kreisverbandes Esslingen vom Bund der Selbständigen (BDS), hatte ihren Kollegen ein kostenloses Telefontraining für Auszubildende angeboten. Die Reaktion war verblüffend: Innerhalb kurzer Zeit wurde aus dem angedachten kleinen Seminar für eine Handvoll Azubis eine begehrte Fortbildungsveranstaltung.

Die KSK stellte den 55 Angemeldeten einen Raum zur Verfügung. Neben Katja Hofmann engagierten sich ihre Stellvertreterin Sonja Seibold, die Schriftführerin Julia Straub-Maier, die Wirtschaftsmediatorin Susanne Korff sowie der Unternehmer René Payard als Teamleiter. Denn nach einem Basis-Business-Knigge rund um das Einmaleins des Telefonierens hieß es für die jungen Angestellten: Klartext reden - und das möglichst verbindlich und höflich. In Dreiergruppen sollten die Teilnehmer abwechselnd die Rolle des Geschäftspartners einnehmen, der zur Zielscheibe eines verärgerten Kunden wird. Und zum anderen galt es, die Perspektive des Auftraggebers auszuloten, der sich über fehlende Winterreifen oder die falsch gelieferte Markise aufregt.

In der Nachbesprechung kamen die Rechtfertigungsschleifen, panisch gemachten Zugeständnisse und abfertigen Formulierungen zur Sprache. Wenn etwas schief gelaufen ist, wird es deshalb an manchen Telefonen von heute an nicht mehr heißen: "Da hat unser Fachmann aber was anderes gesagt: Die Markise ist toll", sondern schlicht: "Wir bitten um Entschuldigung". Wenn dann noch die Stimme angenehm ist und ein Lächeln mitschwingt, findet sich eine zufrieden stellende Lösung. "Sie haben viel notiert", sagte Katja Hofmann. "Nehmen Sie sich aber nicht zu viel vor." Eine Änderung lasse sich eher Schritt für Schritt erreichen.

Mit dem Azubi-Training, Online-Seminaren und Unternehmertreffs will die Führungsriege,

die seit Februar im Amt ist, dem BdS Impulse verleihen. Im Kreisverband Esslingen lautet das Motto künftig: "Gemeinsam unternehmen".