

Sektor: Einzelhandel

Aufgabenbereich 2: WAS MUSS ICH ÜBER DIE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN WISSEN?

Thema 2	Was muss ich bei Kundentelefonaten beachten?
Sprachniveau	B1
Hier lernen Sie,	<ul style="list-style-type: none"> worauf Sie bei einem Telefongespräch besonders achten sollten wie Sie durch Nachfragen sicherstellen, ob man die Informationen richtig verstanden hat was Sie beim Telefonieren mit der Kundschaft vermeiden sollen wie Sie die Kundschaft korrekt begrüßen und verabschieden wie Sie auf Beschwerden reagieren

1. Lesen Sie den Text zum Thema „Professionelles Telefonieren“. Welche Aussagen sind richtig? Kreuzen Sie an.

Professionelles Telefonieren

Je nach Branche müssen Sie als Kauffrau/Kaufmann im Einzelhandel mit Ihren Kunden auch telefonieren. Die Kunden können sich mit offenen Fragen an Sie wenden oder Bestellungen per Telefon aufgeben. Heutzutage bieten nämlich zahlreiche Modekaufhäuser auch das bequeme Zuschicken der gewünschten Artikel, die der Kunde nach einer telefonischen Beratung bestellt hat.

Es sollte selbstverständlich sein, dass ein Kunde am Telefon genau so freundlich behandelt wird, wie bei einer persönlichen Beratung. Sie sollten sich am Telefon stets freundlich melden und sich erstmals genau nach dem Anliegen des Kunden erkundigen. Die meisten Verkäufer nutzen eine Meldeformel, mit der sie sich einheitlich mit Namen am Telefon melden, zum Beispiel: Modehaus BREU, Johanna Meier am Apparat, Grüß Gott! Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Aber Freundlichkeit allein reicht nicht aus. Es gibt viel mehr Sachen, auf die Sie bei einem telefonischen Gespräch achten sollen, um einen möglichst positiven Eindruck beim Kunden zu erwecken. Sie sollten beim Telefonieren stets auf Tonfall, Sprachtempo, Lautstärke und eine gute Aussprache achten. Denken Sie daran, dass die Körpersprache, die Gestik und die Mimik, die im normalen Verkaufsgespräch sehr wichtig sind, beim Telefonieren komplett wegfallen. Trotzdem ist es erwiesen, dass man das Lächeln beim Telefonieren „hören“ kann. Bevor Sie das Telefongespräch entgegennehmen, lächeln Sie kurz – den Unterschied merken Sie sofort. Wenn Sie telefonieren, sollten Sie außerdem stets aufrechtstehen oder –sitzen und auf Ihre Atmung achten.

Auch die Technik des Telefons selber und die Verbindung oder der Empfang des Handys spielen bei einem Telefongespräch mit Kunden eine wichtige Rolle. Telefone, die schlecht eingerichtet sind, eingeschaltete Anrufbeantworter und lange Warteschlangen mit Endlosmusik wirken unprofessionell und können die Kunden sehr verärgern. Hintergrundgeräusche sollten, wenn es möglich ist, vermieden werden, weil sie das Gespräch stören könnten.

Ganz wichtig ist es, dass Sie sich beim Telefonieren Notizen machen, damit Sie sich später an das Thema erinnern können oder darüber Kollegen erzählen können, wenn dies erforderlich wird. Machen Sie sich auch mit der Technik des Telefons vertraut – probieren Sie auf stumm zu stellen, wenn Sie Rücksprache mit Kollegen halten, oder weiterzuleiten, wenn eine bestimmte Abteilung vom Kunden verlangt wird. Und denken Sie daran, dass Sie den Kunden stets informieren müssen, wenn er weitergeleitet wird oder warten muss.

1

Am Ende des Gesprächs sollten Sie kurz die bestellten Artikel bzw. das Fazit des Gesprächs wiederholen und den Kunden freundlich verabschieden.¹

- a) Im Einzelhandel telefoniert man mit Kunden öfter als früher.
- b) Am Telefon muss ich mich als Verkäufer/in immer freundlich verhalten.
- c) Es ist nicht wichtig, wie ich mich am Telefon melde.
- d) Wenn ich undeutlich oder zu schnell spreche, kann es das Gespräch stören.
- e) Beim Telefonieren soll ich als Verkäufer/in die ganze Zeit lächeln.
- f) Laute Musik im Hintergrund kann das Telefongespräch stören.
- g) Es liegt bei mir, ob ich mir Notizen zum Telefongespräch mache oder nicht.
- h) Ich soll mich als Verkäufer/in mit der Technik des Telefonapparats gut auskennen.

2. Lesen Sie die Sätze unten. Formulieren Sie Tipps fürs erfolgreiche Telefonieren. Nutzen Sie dabei die Konjunktion „wenn“.²

- a) Sie lehnen sich zurück. Ihre Stimme klingt voller und tiefer.
- b) Sie gestikulieren beim Telefonieren. Ihre Stimme klingt lebendiger.
- c) Sie sind müde. Sie stellen sich zum Telefonieren hin.
- d) Sie telefonieren mit Kunden. Sie sprechen lieber Hochdeutsch als Dialekt.

2

3. Was müssen Sie als Mitarbeiter bei der Begrüßung³ am Telefon beachten?

Lesen Sie die kurzen Texte unten. Welche Wörter fehlen hier? Ergänzen Sie richtig. Wählen Sie aus den Paaren das passende Wort.

- 1) Husten – Lächeln
- 2) zweimal – einmal
- 3) Grußformel – Verabschiedung
- 4) Danksagung – Floskeln

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance. Konzentrieren sie sich nur auf das Gespräch und lassen Sie sich nicht ablenken. Seien Sie freundlich!

1. Lächeln Sie, noch bevor Sie den Hörer abnehmen. Ein _____ macht Ihre Stimme freundlicher.

2. Lassen Sie das Telefon _____ klingeln, bevor Sie den Hörer abnehmen. Der Anrufer rechnet nicht damit, dass Sie sofort rangehen.

¹ bearbeitet nach Quelle: <https://kaufmann-im-einzelhandel.com/?p=238> 29.09.2021

² Quelle: <https://www.business-wissen.de/artikel/telefonieren-anrufe-im-buero-richtig-entgegennehmen/> 29.09.2021

³ Quelle: <https://www.business-wissen.de/artikel/telefonieren-anrufe-im-buero-richtig-entgegennehmen/> 29.09.2021

3. Nennen Sie zuerst den Namen Ihrer Firma, dann Ihren Vornamen und Nachnamen. Der Anrufer versteht die ersten Worte oft nicht richtig. Da er gezielt bei Ihrem Unternehmen anruft, rechnet er damit, dass der Firmenname genannt wird. Den eigenen Vornamen zu nennen wirkt persönlich und sympathisch. Mit einem „Guten Tag!“ oder der ortsüblichen _____ eröffnen Sie das Gespräch.

4. Benutzen Sie am Ende der Begrüßung keine _____, wie „Was kann ich für Sie tun?“ Das ist inhaltslos und klingt nach Telefonzentrale.

4. Wenn Sie sich vorgestellt haben, lassen Sie den Anrufer zu Wort kommen. Der Anrufer wird sich vorstellen und den Grund des Anrufs nennen. Hören Sie aufmerksam zu, fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben und wiederholen Sie wichtige Informationen.

Tipps für das Gespräch⁴

Notizen machen	Machen Sie sich während des Gesprächs Notizen. Ihre Notizen sind richtig erstellt, wenn sie folgende Fragen beantworten: Wer hat angerufen? Worum ging es? Was wurde vereinbart?
Name des Anrufers merken	Merken Sie sich sowohl den Vornamen als auch den Nachnamen des Anrufers. Das macht sich gut in der späteren Korrespondenz. Sollten Sie den Namen nicht verstanden haben, benutzen Sie die Gegenwartsform beim Nachfragen: „Wie ist Ihr Name?“ Bitten Sie den Anrufer mit einem nicht alltäglichen Namen, diesen zu buchstabieren.
Akademischer Grad	Falls der Anrufer einen akademischen Grad führt, sprechen Sie ihn damit an: „Herr Doktor Hinz“, „Frau Professor Kunz“.
Anrufer mit dem Namen ansprechen	Sprechen Sie den Anrufer mit seinem Namen an. Verwenden Sie den Namen jedoch nicht zu häufig, das wirkt aufdringlich. Zwei Mal sind ausreichend: Zu Beginn und bei der Verabschiedung. Stellen Sie den Namen ans Satzende: „Ich werde Ihnen das Infomaterial morgen zuschicken, Herr Schuster!“
Weiterverbinden	Wenn Sie an einen Kollegen weiter verbinden, nennen Sie dem Anrufer den Vornamen und Nachnamen des Kollegen, an den Sie weiterleiten. „Ich verbinde Sie jetzt mit Michaela Klein, unserer Personalverantwortlichen“.
Positiv formulieren	Vermeiden Sie negative Formulierungen und sagen Sie es positiv. Statt „Das weiß ich leider nicht“, besser „Ich informiere mich und rufe zurück“. Statt „Diese Woche nicht mehr“, besser „Voraussichtlich nächste Woche“.

⁴ Quelle: <https://www.business-wissen.de/artikel/telefonieren-anrufe-im-buero-richtig-entgegennehmen/> 29.09.2021

5. Nachdem das Telefonat inhaltlich abgeschlossen ist, können Sie das Gespräch höflich beenden. Beim Gesprächsabschluss haben Sie mehrere Möglichkeiten.

a. Lesen Sie die Empfehlungen und ergänzen Sie die fehlenden Wörter.

_____ Sie die Inhalte _____ Gesprächs noch einmal _____: „Darf ich nochmal kurz zusammenfassen: ...“
_____ Sie sich _____ Gesprächspartner _____ den Anruf: „Danke für das Gespräch, ich habe _____ alles notiert.“ Oder „Danke für Ihren Anruf!“
_____ Sie eine geschlossene Frage, die der Anrufer nur mit Ja oder Nein _____ kann: „Können wir so verbleiben?“
_____ Sie dem Anrufer, dass Sie sich _____ sein Anliegen _____ werden: „Gut, ich werde das sofort _____!“ ⁵

b. Arbeiten Sie in Paaren. Spielen Sie kurze Telefongespräche und denken Sie dabei an alle Tipps, die Sie in den vorherigen Übungen bekommen haben.

6. Vor allem bei Telefonaten, die aus irgendeinem Grund unangenehm sind, müssen Sie auf bestimmte Formulierungen achten, um die Kundschaft zu beruhigen und sie nicht verlieren.

a. Lesen Sie die Aussagen/Reaktionen in der linken Spalte. Was fällt Ihnen auf? Wie könnten Sie sie besser formulieren? Arbeiten Sie in Paaren. Tragen Sie Ihre Vorschläge in die rechte Spalte ein und vergleichen Sie sie mit anderen Paaren.

4

Nicht so gut ... ☹	Besser ☺
1) Ich habe die Unterlagen <u>nicht</u> zur Hand.	
2) Wir haben den Artikel <u>nicht</u> auf Lager.	
3) Dafür bin ich <u>nicht</u> zuständig. / Da sind Sie bei mir völlig falsch.	
4) Herr ... ist <u>nicht</u> da.	
5) Das geht <u>nicht</u> .	
6) Ich kann <u>nicht</u> entscheiden, ob Sie diesen Nachlass bekommen.	
7) Heute <u>nicht</u> mehr - auch in dieser Woche nicht.	
8) Das kann <u>nicht</u> sein.	
9) Da haben Sie mich <u>nicht</u> richtig verstanden.	

⁵ <https://www.business-wissen.de/artikel/telefonieren-anrufe-im-buero-richtig-entgegennehmen/> 29.09.2021

10) So, wie Sie sich das denken, geht es wirklich <u>nicht</u> .	
11) <u>Nein</u> , das stimmt <u>nicht</u> !	
12) Sie müssen ...	
13) Das weiß ich leider <u>nicht</u> .	

b. Suchen Sie zu den Aussagen/Reaktionen in der linken Spalte entsprechende positiver formulierte Reaktionen.

1) Ich habe die Unterlagen <u>nicht</u> zur Hand.	a) Das ist leider nicht möglich, weil ... / Alternativ biete ich Ihnen an ... / Lassen Sie uns eine andere Lösung suchen.
2) Wir haben den Artikel <u>nicht</u> auf Lager.	b) Da habe ich mich nicht richtig ausgedrückt. / Da liegt ein Missverständnis vor.
3) Dafür bin ich <u>nicht</u> zuständig. / Da sind Sie bei mir völlig falsch.	c) Gleich Anfang nächster Woche / Montag/ Morgen.
4) Herr ... ist <u>nicht</u> da.	d) Ich hole mir gleich die Unterlagen – einen kleinen Moment bitte.
5) Das geht <u>nicht</u> .	e) Herr ... kommt voraussichtlich gegen ... Uhr wieder zurück. (Selbst weiterhelfen, Nachricht aufnehmen, Stellvertreter benennen)
6) Ich kann <u>nicht</u> entscheiden, ob Sie diesen Nachlass bekommen.	f) Über Preisnachlässe entscheidet Herr ... Ich kläre das mit ihm ab und rufe Sie bis morgen Mittag zurück.
7) Heute <u>nicht</u> mehr - auch in dieser Woche nicht.	g) Hierfür ist Frau ... zuständig. / Auf diesem Gebiet ist Frau ... die Spezialistin. Ich verbinde Sie gleich mit ihr.
8) Das kann <u>nicht</u> sein.	h) Wären Sie mit folgendem Weg einverstanden?
9) Da haben Sie mich <u>nicht</u> richtig verstanden.	i) Ich kann den Artikel gerne für Sie bestellen.
10) So, wie Sie sich das denken, geht es wirklich <u>nicht</u> .	j) Würden Sie mir das bitte noch einmal genauer erklären? / Gehen wir das noch einmal gemeinsam durch.

11) <u>Nein</u> , das stimmt <u>nicht</u> !	k) Ich bitte Sie ... / Würden Sie bitte ...?
12) Sie müssen ...	l) Da frage ich gerne nach und rufe Sie dann zurück.
13) Das weiß ich leider <u>nicht</u> .	m) Nach meinen Informationen stellt sich der Sachverhalt so dar: ... ⁶

c. Arbeiten Sie in Kleingruppen und sehen Sie sich ein Beispiel für ein Telefongespräch an. Machen Sie sich Notizen zu folgenden Themen:

- Ton
- Reaktionen
- Wortwahl

<https://www.youtube.com/watch?v=ZySL-XVcl3A> (Video 1)

Überlegen Sie sich anschließend, was der Mitarbeiter falsch gemacht hat. Wie könnte man das Telefongespräch freundlicher und kundenorientiert formulieren?

d. Sehen Sie sich nun ein Beispiel für ein positives Telefongespräch an.

https://www.youtube.com/watch?v=1k3_V1maaWU (Video 2)

Vergleichen Sie das Video 2 mit dem Video 1. Was fällt Ihnen auf?

6

7. Telefonische Bestellungen in Modehäusern sind heutzutage seltener geworden, da die meisten Einkäufe online gemacht werden. Vor allem Senioren und Senioreninnen nutzen gerne diese Möglichkeit, da sie häufig keine Computer und/oder keinen Internetzugang haben. Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Lücken.

Bestellnummer • Auskunft • Bestellung • Kunde • Kommunikationsprobleme • Telefonhotline
Internet • Versandhandel • Verständigungsprobleme • Kommunikation • Eintreffen

Bei dem großen _____ OTTO kann man als _____ natürlich auch telefonisch bestellen. Es gibt eine _____, die man jederzeit kontaktieren kann. Der Mitarbeiter nimmt die _____ auf und gibt meistens auch _____ darüber, wann ungefähr mit dem _____ der Ware zu rechnen ist. Allerdings gestaltet sich die Bestellung über das _____ wesentlich einfacher und ohne _____. Man gibt die gewünschte _____ sowie die persönlichen Daten an und schickt die Bestellung ab. Über die telefonische _____ kann es schon passieren, dass es einmal leichte _____ gibt.⁷

⁶ <https://www.ipt-bamberg.de/weitere-themen/telefontraining-richtig-telefonieren-uebungen-beispiele-tipps.html> 29.09.2021

⁷ <https://www.zahlungsmittel.org/otto/bei-otto-per-telefon-bestellen/> 29.09.2021

8. Lesen Sie einen Ausschnitt aus dem Telefongespräch zwischen Frau Winter (der Kundin) und Frau Klein, Modeberaterin im Modegeschäft Breu.

a. Markieren Sie im Gespräch die Stellen, die Sie für nicht ganz gelungen halten. Denken Sie dabei an alle Tipps, die Sie in dieser Lektion bekamen.

Modeberaterin:	Hallo, hier Klein, Firma Breu, wie kann ich Ihnen behilflich sein?
Kundin:	Guten Tag, Hilde Winter am Apparat. Ich habe ein Problem.
Modeberaterin:	Aha, worum geht es?
Kundin:	Vor einer Woche habe ich bei Ihnen einen Wollpullover gekauft und jetzt ist er kaputt.
Modeberaterin:	Kaputt? Das kann doch nicht sein! Was ist das für eine Marke?
Kundin:	Oh, das weiß ich jetzt nicht. Aber der Pullover hat 100 Euro gekostet.
Modeberaterin:	Hm, ziemlich teuer. In der Preislage haben wir nur eine Marke da und die ist wirklich klasse.
Kundin:	Das mag sein, trotzdem ist mein Pullover kaputtgegangen. Ich habe ihn nur einmal gewaschen und ...
Modeberaterin:	Gewaschen? Wie gewaschen? Was haben Sie für ein Waschmittel genutzt?
Kundin:	Wollwaschmittel natürlich.
Modeberaterin:	Dann haben Sie den Pullover wohl zu heiß gewaschen, oder?
Kundin:	Gar nicht, nur lauwarm.
Modeberaterin:	Das glaube ich nicht. Sicher war das Wasser zu heiß. Dann sind Sie ja selber schuld.

b. Arbeiten Sie in Paaren. Schreiben Sie das Telefongespräch neu. Verwenden Sie alle gelernten Regeln und Tipps. Spielen Sie das fertige Gespräch vor.

LÖSUNGEN:

zu 1.

- a) Im Einzelhandel telefoniert man mit Kunden öfter als früher.
- b) Am Telefon muss ich mich als Verkäufer/in immer freundlich verhalten.
- c) Es ist nicht wichtig, wie ich mich am Telefon melde.
- d) Wenn ich undeutlich oder zu schnell spreche, kann es das Gespräch stören.
- e) Beim Telefonieren soll ich als Verkäufer/in die ganze Zeit lächeln.
- f) Laute Musik im Hintergrund kann das Telefongespräch stören.
- g) Es liegt bei mir, ob ich mir Notizen zum Telefongespräch mache oder nicht.
- h) Ich soll mich als Verkäufer/in mit der Technik des Telefonapparats gut auskennen.

zu 2.

- a) Wenn Sie sich zurücklehnen, klingt Ihre Stimme voller und tiefer.
- b) Wenn Sie beim Telefonieren gestikulieren, klingt Ihre Stimme dadurch lebendiger.
- c) Wenn Sie müde sind, stellen Sie sich zum Telefonieren hin.
- d) Wenn Sie mit Kunden telefonieren, sprechen Sie lieber Hochdeutsch als Dialekt.

zu 3.

- 1) Husten – Lächeln
- 2) zweimal – einmal
- 3) Grußformel – Verabschiedung
- 4) Danksagung – Floskeln

zu 5a.

Fassen Sie die Inhalte des Gesprächs noch einmal zusammen: „Darf ich nochmal kurz zusammenfassen: ...“

Bedanken Sie sich beim Gesprächspartner für den Anruf: „Danke für das Gespräch, ich habe mir alles notiert.“ Oder „Danke für Ihren Anruf!“

Stellen Sie eine geschlossene Frage, die der Anrufer nur mit Ja oder Nein beantworten kann: „Können wir so verbleiben?“

Versprechen Sie dem Anrufer, dass Sie sich um sein Anliegen kümmern werden: „Gut, ich werde das sofort erledigen!“

zu 6b.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
d	i	g	e	a	f	c	j	b	h	m	k	l

zu 7.

Bei dem großen Versandhandel OTTO kann man als Kunde natürlich auch telefonisch bestellen. Es gibt eine Telefonhotline, die man jederzeit kontaktieren kann. Der Mitarbeiter nimmt die Bestellung auf und gibt meistens auch Auskunft darüber, wann ungefähr mit dem Eintreffen der Ware zu rechnen ist. Allerdings gestaltet sich die Bestellung über das Internet wesentlich einfacher und ohne Kommunikationsprobleme. Man gibt die gewünschte Bestellnummer sowie die persönlichen Daten an und schickt die Bestellung ab. Über die telefonische Kommunikation kann es schon passieren, dass es einmal leichte Verständigungsprobleme gibt.

zu 8a.

Modeberaterin: Hallo, hier Klein, Firma Breu, wie kann ich Ihnen behilflich sein?
Kundin: Guten Tag, Hilde Winter am Apparat. Ich habe ein Problem.
Modeberaterin: Aha, worum geht es?
Kundin: Vor einer Woche habe ich bei Ihnen einen Wollpullover gekauft und jetzt ist er kaputt.
Modeberaterin: Kaputt? Das kann doch nicht sein! Was ist das für eine Marke?
Kundin: Oh, das weiß ich jetzt nicht. Aber der Pullover hat 100 Euro gekostet.
Modeberaterin: Hm, ziemlich teuer. In der Preislage haben wir nur eine Marke da und die ist wirklich klasse.
Kundin: Das mag sein, trotzdem ist mein Pullover kaputtgegangen. Ich habe ihn nur einmal gewaschen und ...
Modeberaterin: Gewaschen? Wie gewaschen? Was haben Sie für ein Waschmittel genutzt?
Kundin: Wollwaschmittel natürlich.
Modeberaterin: Dann haben Sie den Pullover wohl zu heiß gewaschen, oder?
Kundin: Gar nicht, nur lauwarm.
Modeberaterin: Das glaube ich nicht. Sicher war das Wasser zu heiß. Dann sind Sie ja selber schuld.