

# „WENN DAS TELEFON KLINGELT, BLEIBE ICH JETZT GELASSEN.“

Von ihrer anfänglichen Telefonangst und wie sie – unterstützt durch ihren Ausbilder Elmar Röttger – damit umgegangen ist und sie besiegt hat, erzählt die Auszubildende Ida Henke.



Im Kundenservice klingelt das Telefon am laufenden Band. Die „alten Hasen“ nehmen Gespräche mit einem Lächeln an und helfen den Kunden routiniert. Während des Telefonats klicken sie sich am Computer durch diverse Programme, blättern durch Produktinformationen, die am Arbeitsplatz liegen und machen sich Notizen. Sie schaffen es immer, mit Ruhe und Gelassenheit für den Kunden eine passende Lösung zu finden. Viele Auszubildende müssen diese Gelassenheit erst erlernen.

„Natürlich kommt kein wütender Kunde durchs Telefon gesprungen, aber trotzdem hatte ich ein mulmiges Gefühl im Bauch, als ich mich zu Beginn meines ersten Tages im Kunden-

service an den Schreibtisch setzte und das Telefon betrachtete“, erzählt Ida Henke, Auszubildende zur Medienkauffrau. „Wie soll ich reagieren, wenn ich die Person am anderen Ende der Leitung nicht verstehe? Was wird passieren, wenn ich keine Antwort auf die Probleme der Kunden weiß? Und was ist eigentlich die passende Reaktion auf verärgerte und aggressive Anrufer?“ All diese Fragen bereiteten ihr Kopfschmerzen, weil sie sie zu diesem Zeitpunkt noch nicht beantworten konnte.

Beim Klingeln des „Höllengeräts“ wollte Ida Henke am liebsten flüchten. Doch sich davor zu drücken, war keine Option und sie hoffte, dass man ihr die Furcht vor dem Telefonieren mit Kun-

## UMGANG MIT KUNDEN

Unabhängig von unternehmensspezifischen Vorgaben, die es während eines Gesprächs zu beachten gilt, sollte sich der Azubi nie verstellen. Jeder Kunde merkt, wenn sein Gegenüber nicht authentisch ist. Es hilft nicht, Produktdetails herunterzuleiern und mit Fachbegriffen um sich zu werfen. ➤ Lächeln ist der Schlüssel zum Erfolg! Ein Lächeln erzeugt nicht nur bei einem selbst bessere Laune. ➤ Natürlich gibt es auch anstrengende Gesprächspartner. Wenn der Azubi mit „seinem Latein am Ende“ ist, kann er das Gespräch zu einem Kollegen durchstellen und den Kunden in der Zwischenzeit etwas abkühlen lassen. Sollte der auch nicht weiterhelfen können, kann der Azubi immer noch den Joker ziehen: „Ich bin noch in der Ausbildung und muss mich selber schlau machen. Darf ich mich später noch einmal bei Ihnen melden?“ ➤ Nach einem schwierigen Gesprächsverlauf darf auch eine Pause eingelegt werden. Umso besser kann man sich auf das nächste Gespräch konzentrieren.

den nicht anmerkte. Ihr Ausbilder Elmar Röttger wusste aus langjähriger Erfahrung, wie mit der Situation umzugehen ist: „Um Sicherheit bei Kundentelefonaten zu gewinnen, hat es sich bei uns im Team bewährt, zunächst Wissen aufzubauen. Hierzu gehören die Technik, also Bedienung des Telefons und der Software, und die Produkte. Im nächsten Schritt lassen wir den Azubi E-Mails bearbeiten.“

Für die Beantwortung der E-Mails kann sich der Azubi Zeit nehmen und die benötigten Informationen in Ruhe recherchieren. Zudem erkennt er, dass sich gewisse Fragestellungen wiederholen, sodass diese Fragen ihn zukünftig nicht mehr überraschen können.

„Erst danach hört der Azubi bei Kundengesprächen mehrerer Kollegen mit“, erklärt Elmar Röttger. „Der Azubi lernt nützliche Redewendungen sowie mit unterschiedlichen Kundentypen umzugehen. Die ersten eigenen Gespräche werden dann mit Begleitung eines erfahrenen Kollegen geführt.“

„Die Einarbeitung ins tägliche Telefonieren hat bei mir etwa zwei Wochen gedauert“, erinnert sich Ida Henke. „Danach habe ich die ersten Anrufe entgegengenommen. Zwar war ich immer noch aufgeregt, aber die Personen am anderen Ende der Leitung schienen das nicht zu bemerken und so wurde ich immer selbstsicherer. Denn auch wenn ich mal nicht weiterwusste, konnte ich den Anrufern sagen, dass ich jetzt leider keine Antwort wüsste, aber gerne nachfragen könnte, um sie dann zurückzurufen.“

Sie betont, dass ihr besonders die Geduld und der Zuspruch von Kolleg(inn)en sowie deren hilfreiche Tipps und konstruktive Kritik geholfen haben. Sie nennt auch ein Beispiel für eine erfolgreiche Umsetzung: Ein gestresst klingender Kunde rief an und

TELEFONIEREN  
IST WIE FAHRRAD  
FAHREN: ZUERST  
UNSICHER UND  
DANN KLAPPT ES.

verlangte sehr barsch nach Hilfe bei einem Problem. „Durch meinen freundlichen Tonfall und die schnelle Lösung seines Problems hat sich die Laune des Kunden deutlich gebessert und am Ende des Telefonats hat er sich herzlich bei mir dafür bedankt, dass ich ihm so nett geholfen habe. Dieses positive Feedback hat mich zusätzlich dabei unterstützt, meine Verunsicherung abzubauen.“

Ida Henke ist sich sicher: „Wenn man das Telefonieren einmal gelernt hat, kommt es einem vor wie Fahrrad fahren: Am Anfang hat man vielleicht Angst zu stürzen und ist etwas wackelig auf den Beinen, aber mit der Zeit wird man immer sicherer und verlernt es auch nicht mehr.“

## FAZIT

**Jeder Anruf ist eine Chance. Es macht Spaß, Kunden zu helfen und ihnen Produkte zu verkaufen! Jedes neue Problem ist ein Abenteuer, das nur darauf wartet, erkundet und gelöst zu werden.**

📌 **Online finden Sie unter [go.kiehl.de/downloads-wa](https://go.kiehl.de/downloads-wa) für Ihre Azubis drei Arbeitshilfen: Tipps jeweils für Kunden- und Outbound-Gespräche sowie eine Checkliste für ein Datenblatt zu einer Outbound-Aktion.**



IDA HENKE

machte 2014 Abitur und absolviert derzeit eine Ausbildung zur Medienkauffrau Digital und Print beim NWB Verlag GmbH & Co. KG.



ELMAR RÖTTGER

ist Teamleiter Kundendialog und Adressmanagement beim NWB Verlag GmbH & Co. KG. Er hat bereits während seines Studiums jahrelang Erfahrungen als Outbound-Telefonist in einem der Top 30 Call Center Deutschlands gesammelt.