



18 Gratis Tipps zum besseren Besprechen von Telefonbeantwortern

www.topcommunication.ch
TopCommunication
Nina-Corina Premezzi
Bildastrasse 20
8640 Rapperswil
055 220 01 01

**Grundsätzlich gelten die selben Regeln wie am Telefon auch ihr
Telefonbeantworter ist eine Visitenkarte!!!**

Telefonbeantworter besprechen:

1. Bitte sprechen sie langsam und deutlich (natürlich nicht ZU langsam)
2. Besprechen Sie Ihren Anrufbeantworter immer POSITIV
BEISPIEL: Am Montag den XX. Monat ab 8.00 sind wir gerne wieder für Sie da.
NICHT: Wir sind abwesend, das merkt der Kunde ja bereits, weil der Beantworter antwortet.
ODER: Wir haben Betriebsferien, ab XX Monat um 8.00 sind wir gerne wieder für Sie da.
3. Sprechen Sie freundlich und fröhlich (um dem Anrufer die „Enttäuschung“ zu nehmen)
4. Sprechen Sie mit Betonung und nicht eintönig (nicht übertreiben).
5. Der Text soll kurz und präzise sein. Wenn möglich auch Dauer der Abwesenheit angeben.
6. Am Schluss des Textes bedanken Sie sich für den Anruf
7. Sagen Sie, hier ist der Telefonbeantworter, nicht hier ist der automatische Telefonbeantworter (die sind nämlich immer automatisch :-)
8. Musikalische Untermalung ist überflüssig und stört viele Anrufer.
9. Kontrollieren Sie die Ansage immer von einem anderen Telefonanschluss aus, so hören Sie 1 zu 1 wie Ihr Kunde die Ansage hört.
10. Wenn Sie einen Rückruf versprechen auf dem Beantworter halten Sie das Versprechen ein und rufen Sie innert nützlicher Frist zurück.

Freundlich gesprochene Ansagen schaffen Brücken...



Wie sprechen Sie auf einen Telefonbeantworter:

1. Sprechen Sie langsam und deutlich (natürlich nicht ZU langsam :-)) zum mitschreiben!
2. Wenn Sie den Namen der Person wissen beginnen Sie mit „Grüezi Frau/Herr Soundso“ ist persönlicher als einfach nur Grüezi.
3. Geben Sie Namen, Firma und die DIREKTE Tel.nr. an, Tag und Uhrzeit wann Sie sicher erreichbar sind.
4. Buchstabieren Sie schwierige Namen.
5. Geben Sie an um was es geht, ev. Rechnungs-, oder Offert-Nummer, damit der Sachbearbeiter die Unterlagen beim Rückruf bereits zur Hand hat.
6. Geben Sie Datum und Uhrzeit bekannt wann Sie angerufen haben (nicht jeder Beantworter ist mit einer automatischen Datums und Zeitangabe ausgerüstet)
7. Vergessen Sie nicht sich zu verabschieden.
8. Buchstaben wie B, C, D, E, F, G, P, S, T, W tönen sehr ähnlich, bitte buchstabieren Sie mit Namen (B wie Berta)

Ein Telefonbeantworter ist als Hilfsmittel sehr dienlich, doch er ersetzt NIEMALS einen Menschen, dessen unmittelbare Reaktionen manchmal dringend erforderlich sind.

Der direkte Kontakt zu Ihren Kunden ist unverzichtbar!

**www.topcommunication.ch
TopCommunication
Nina-Corina Premezzi
Bildaustrasse 20
8640 Rapperswil
055 220 01 01**