

# Kommunizieren gehört zum Handwerk

**Die Dusche leckt, der Monteur lässt auf sich warten, ein Kunde hat Fragen zum Angebot. Gerade im Handwerk kosten Anrufe viel Zeit und Nerven. So behalten Sie am Telefon die Zügel in der Hand.**

## Professionell telefonieren



*Text: Dr. Doris Martin  
Sie ist Werbetexterin und entwickelt Infomaterial  
und Webinhalte für Betriebe. [www.dorismaertin.de](http://www.dorismaertin.de)*

Die folgenden acht Empfehlungen unterstützen Sie, auch am Telefon kundenfreundlich aufzutreten:

**1 Nehmen Sie Anrufe konzentriert an.** 1. Klingeln: Stellen Sie Maschinen- oder Radio-geräusche ab. 2. Klingeln: Richten Sie sich auf, lächeln Sie. Wenn Sie jetzt abheben, sind Sie auf den Anrufer eingestellt, und Ihre Stimme klingt freundlich und positiv.

**2 Telefonieren Sie nie im Stress.** Passt ein Anruf gerade überhaupt nicht, vertagen Sie das Gespräch: „Guten Tag, Herr Muster, schön, dass Sie anrufen, sind Sie einverstanden, wenn ich Sie in 20 Minuten zurückrufe?“ Stimmt Ihr Gesprächspartner zu, ist der Termin dann allerdings fest verabredet.

**3 Melden Sie sich einheitlich.** Es gehört zum Markenzeichen eines Betriebs, dass alle Mitarbeiter Anrufe in der gleichen Form annehmen. Bei eingehenden Gesprächen nennen Sie am besten erst den Namen des Betriebes und dann den eigenen Namen. So klingen Sie und Ihre Mitarbeiter professionell und sympathisch: „Malereibetrieb Meier, Michaela Muster, guten Tag.“

**4 Notieren Sie den Namen Ihres Anrufers sofort.** So können Sie ihn persönlich begrüßen und verabschieden. Dazwischen sprechen Sie den Anrufer ein- oder zweimal namentlich an. Mehr wirkt aufgesetzt.

**5 Lassen Sie Anrufer ausreden.** Viele Kunden sind gestresst, wenn auf ihrer Baustelle oder in ihrem Haushalt etwas nicht wie gewünscht funktioniert. Hören Sie aufmerksam zu, bis der Kunde sich sein Anliegen von der Seele geredet hat. Wichtig: Ihr Kunde kann Sie nicht sehen. Einwürfe wie „hm“ oder „ja“ zeigen, dass Sie ganz bei der Sache sind.

**6 Punkten Sie mit schnellen Lösungen.** Ideal ist eine Formulierung wie „Das ist wirklich unangenehm für Sie. Ist denn heute Nachmittag jemand bei Ihnen im Haus?“ Fast alle Kunden schätzen Verständnis und die Aussicht, dass ihnen bald geholfen wird.

**7 Gehen Sie auf den Gesprächsstil Ihrer Kunden ein.** Redet ein Anrufer zum Beispiel sehr schnell, macht es ihn ungeduldig, wenn Sie selbst eher langsam formulieren. Spricht jemand leise, findet er es unangenehm, wenn der Gesprächspartner ein lautes Organ pflegt. Mit kleinen Anpassungen kommen Sie leicht auf eine gemeinsame Wellenlänge.

**8 Sorgen Sie für einen guten Abgang.** Fassen Sie Absprachen zusammen: „Dann bleibt es also dabei, dass ...“ Verabschieden Sie sich mit einem Dank und legen Sie erst auf, wenn Ihr Kunde aufgelegt hat.

**9 Rufen Sie umgehend zurück.** Nichts flößt Kunden mehr Vertrauen ein als ein Handwerker, der zuverlässig erreichbar ist – und jedem Kunden das Gefühl gibt, die Nummer 1 zu sein.

**Dies ist ein Service Ihrer  
Handwerkskammer Lübeck.**

**Bei Fragen zum Newsletter wenden Sie sich bitte an  
Tel.: 0451 1506-191.**

Aus Gründen der Lesbarkeit wird lediglich die männliche Schreibweise angegeben. Sie steht stets stellvertretend für die weibliche und männliche Bezeichnung.

**Impressum**  
**Herausgeber:**  
Handwerkskammer.de  
c/o Handwerkskammer für München und Oberbayern  
Max-Joseph-Straße 4 · 80333 München  
Telefon 089 5119-0 · Fax 089 5119-295  
[info@hwk-muenchen.de](mailto:info@hwk-muenchen.de) · [www.hwk-muenchen.de](http://www.hwk-muenchen.de)  
**Inhaltlich verantwortlich gemäß §55 II RStV/Art 8 BayPrG:**  
Dr. Lothar Semper, Hauptgeschäftsführer  
**Stand:** Oktober 2013