

- Ich prüfe, ergänze und korrigiere seine Kontaktdaten (Mobiltelefon und E-Mail)
- Ich prüfe, ergänze und korrigiere seine Kontaktdaten (Mobiltelefon und E-Mail)

Bei Ihrer täglichen Arbeit und insbesondere im Gespräch mit Kunden ist es entscheidend, jederzeit ein professionelles und respektvolles Auftreten zu haben und bestimmte Regeln zu befolgen.

#### Das Raster für ein hochwertiges Gespräch

Um ein qualitativ hochwertiges Telefongespräch mit unseren Kunden zu führen, wird empfohlen, ein gleiches Raster anzuwenden:

- Ich stelle mich vor und identifiziere meinen Gesprächspartner
- Ich prüfe, ergänze und korrigiere seine persönlichen Daten
- Ich entdecke seine Anfrage
- Ich stelle Fragen und formuliere seine Antworten bei Bedarf neu
- Ich liefere die Lösung
- Ich stelle abschließend sicher, dass ich alle Anfragen beantwortet habe
- Ich informiere ihn über die Existenz seines persönlichen Bereichs
- Ich bitte ihn um Beantwortung der Zufriedenheitsumfrage, die er am Ende des Gesprächs erhalten wird

#### Die Grundlagen

Die Beachtung einfacher, aber wichtiger Prinzipien wird Ihnen helfen, ein hochwertiges Telefongespräch zu führen:

- Denken Sie daran, dass Sie als Ansprechpartner des Kunden das Unternehmen und sein Image repräsentieren. In den allermeisten Fällen werden Sie die einzige Person im Unternehmen sein, die Kontakt zu unseren Kunden hat,
- Bleiben Sie aus Rücksicht gegenüber dem Kunden vom Anfang bis zum Ende Ihres Gesprächs professionell.
- Nehmen Sie private Anrufe in Ihrer Pause entgegen,
- Beantworten Sie Fragen Ihrer Kollegen oder Vorgesetzten, wenn Sie das Kundengespräch beendet haben,
- Essen Sie nicht während eines Telefonats mit einem Kunden
- Aktualisieren Sie die Daten des Kunden während des Gesprächs, um die Bearbeitung der Anrufe effizienter zu machen,
- Machen Sie sich während des Gesprächs mit dem Kunden Notizen, um wesentliche Informationen nicht zu vergessen und die Dauer des Gesprächs effizienter zu nutzen.
- Vergessen Sie jedoch nicht, dass es strengstens verboten ist, auf der Seite der Kundenakte einen Kommentar zu vermerken, der nicht mit der Verwaltung der Kundenakte zusammenhängt.

#### Fazit

**Mein Kunde soll sich einzigartig fühlen und mit Respekt und Einfühlungsvermögen behandelt werden, so wie auch Sie bei einem Kontakt mit einem Ihrer Kundendienste behandelt werden möchten. Und vergessen Sie nicht: Am Telefon kann man ein Lächeln hören, deshalb ist es wichtig, den Anruf mit einem Lächeln entgegenzunehmen, um ein positives Bild zu vermitteln und eine angenehme Atmosphäre zu schaffen**

