

Telefon

Jeder Mitarbeiter, der den Telefonhörer abhebt, muss sich bewusst sein, dass er in diesem Moment zu hundert Prozent das gesamte Unternehmen repräsentiert. Speziell wenn ein Gast das erste Mal anruft, macht er sich aufgrund dieses Telefonates ein Bild des Hauses. Standardisierte Floskeln, mürrische Begrüßung, unfreundliche Kommentare, knappe Antworten, hastig gestammelte Ausflüchte – all dies bringt der anrufende Gast mit der Unternehmenskultur deines Gastbetriebes in Verbindung.

Beziehung

Deine wichtigste Aufgabe am Telefon ist es, mit dem Anrufer eine gute Beziehung herzustellen. Das deutlichste Zeichen, dass du mit dem Anrufer eine gute Beziehung hast, ist, dass ihr miteinander lacht. Sei deshalb also charmant, witzig und spürbar herzlich. Mitunter werden auch die Anrufer ein Beziehungsangebot machen, indem sie etwas Lustiges sagen. Dies solltest du erkennen und umgehend darauf reagieren. Wenn die Chemie zwischen dir und dem Anrufer stimmt, läuft alles andere wie geschmiert.

Die richtige Anzahl der Klingelzeichen

Bemühe dich beim zweiten, spätestens aber beim dritten, Läuten abzuheben. Wenn du früher abheben, könnte das als Untätigkeit interpretiert werden. Außerdem formuliert der Anrufer während des ersten und zweiten Läutens sein Anliegen in einem konkreten Satz. Zu schnelles Abheben kann beim Anrufer den Eindruck erwecken, überrumpelt worden zu sein. Den Anrufer länger warten zu lassen, beinhaltet die Gefahr seine Stimmung zu verschlechtern und den Erfolg des Telefonates bereits zu gefährden, bevor es überhaupt begonnen hat.

Spreche nicht zu hoch

Eine wohltuende Stimme liegt eher tiefer als hoch. Hohe Stimmen erwecken einen inkompetenten Eindruck, während tiefere Stimmlagen als vertrauenswürdig empfunden werden.

Moduliere deine Stimme. Das Telefon schluckt die Höhen und Tiefen. Wir sollten daher am Telefon ruhig mehr „singen“. Hebe und senke deine Stimme. Vor allem aber: *Lächle beim Sprechen!* Dein

Gesprächspartner kann es zwar nicht sehen aber hören! Freundlichkeit ist Regel Nr. 1 beim Telefonieren. Lese nichts ab, sondern spreche immer mit deinen eigenen Worten.

Die Begrüßung

„Herzlich Willkommen an der Rezeption im Genießer- und Austria-Alpen-Wellnesshotel Zum goldenen Gamsbock. Mein Name ist Sabine Bauer. Was darf ich für Sie tun?“

Wurdest du selbst auch schon einmal von einer derartigen Begrüßungsfloskel genervt? Ich frage mich, wer diese schwachsinnige Art der Begrüßung in die Welt gesetzt hat? Vermutlich jemand, der nicht an den Gast gedacht hat. Oder glaubt jemand tatsächlich, dass ein Gast so etwas hören will, wenn er bei uns anruft? Natürlich nicht. Diese überlangen Begrüßungen sind nichts als eine Floskel, die in rasantem Tempo von der Mitarbeiterin heruntergebetet werden. Von tatsächlicher Herzlichkeit ist da bestimmt nichts zu spüren. Erst recht nicht, wenn dies bereits mehrere dutzend Male aufgesagt werden musste.

TIPP:

Bevor du den Hörer abhebst, nimm dir eine Sekunde Zeit, um durchzuatmen und dich auf das Telefonat positiv einzustimmen. In dieser Sekunde atmest du aus (das macht dich ruhiger, speziell, wenn du gerade Stress hast), formulierst einen positiven Gedanken (z.B. „Auf dieses Telefonat freue ich mich jetzt ganz besonders!“) und hebst mit einem Lächeln im Gesicht ab.

Beginne dann erst zu reden, wenn du den Hörer am Ohr hast! Sage nur, was du auch wirklich meinst. Leiere keine einstudierte Begrüßungsformel lustlos herunter, sondern besinne dich auf den Inhalt deiner Begrüßungsworte.

Wenn vom Unternehmen schon eine Begrüßung vorgegeben wird (was eher kontraproduktiv ist), dann sollte diese kurz und einfach sein. Beim obigen Beispiel empfehle ich vielleicht: *„Hotel Zum goldenen Gamsbock. Guten Tag.“*

1. Wirkliche Gästeorientierung bedeutet, dass man der Bequemlichkeit des Gastes oberste Priorität einräumt. Dem Gast eine überlange Ansprache zuzumuten, bedeutet, die Gastperspektive nicht zu berücksichtigen.

2. Dass wir ein Genießer- und Austria-Alpen-Wellnesshotel sind, wird der Gast vermutlich ja schon aufgrund der Website erfahren haben und ist daher vollkommen überflüssig.
3. Der Name der Mitarbeiterin wird vom Gast an dieser Stelle oftmals nicht wahrgenommen. Wenn der Gast tatsächlich wissen will, mit wem er gesprochen hat, dann fragt er gegen Ende des Telefonats explizit nach.
4. Floskeln wie „*Was darf ich für Sie tun?*“ wurden von vielen Firmen bereits oft als vorgetäuschte Dienstleistungsbereitschaft missbraucht. Sie erwecken deshalb eher unangenehme Gefühle. (Denke hier vielleicht an deinen Mobilfunkbetreiber und du weißt vermutlich, was ich meine.)
5. Die Kürze verleitet dich weniger dazu, es zu schnell herunterzubeten.

Meine Empfehlung ist aber, die Begrüßung frei zu geben und es den Mitarbeitern zu überlassen, wie sie sich melden wollen. Oder denken wir tatsächlich, dass ein Mitarbeiter „*Wer stört?*“ in den Hörer brüllen wird? Wenn ja, dann sind es tatsächlich die falschen Mitarbeiter, denen allerdings mit vorgegebenen Standards auch kein aufrichtiges Interesse am Wohlergehen des Gastes beizubringen ist. Fähige Mitarbeiter werden sich schon im Sinne des Hauses melden.

Der Name des Gastes

Das wichtigste Wort im Leben jedes Menschen ist sein eigener Name. Jeder kultivierte Anrufer wird sich mit seinem Namen am Telefon vorstellen. Notiere dir den Namen sofort und verwende ihn im Gespräch. Wenn du den Namen nicht genau verstanden hast, dann frage nach. Dein Interesse wird als Interesse an der Person des Anrufers gewertet.

In manchen Fällen wird es sogar notwendig sein, sich den Namen buchstabieren zu lassen. Verweise in diesem Fall vielleicht darauf hin, dass du den Namen richtig eintragen möchtest. Bei der Verabschiedung hinterlässt die Nennung des Namens einen besonders positiven Eindruck und bereitet damit den Boden für das nächste Telefonat.

TIPP:

Frage aber bitte niemals: „Wie WAR doch gleich Ihr Name?“ Du kannst ruhig davon ausgehen, dass die Person auch jetzt noch den gleichen Namen hat. Formuliere besser: „Wie IST Ihr Name, bitte?“

Wer einen schwierigen Namen hat, ist es gewohnt diesen zu buchstabieren. Das hat er vermutlich schon tausendmal gemacht. Aus diesem Grund wird das Tempo eher hoch sein, mit dem die einzelnen Buchstaben erklärt werden. Üblich ist in den deutschsprachigen Ländern, das Vornamenalphabet zu verwenden. A wie Anton, B wie Berta, C wie Cäsar und so weiter. Da es aber auch hier kleine Unterschiede gibt, solltest du verschiedene Versionen gut üben, um auch unter Druck rasch mitschreiben zu können. Wenn der Gast bereits beim vierten Buchstaben seines Namens ist, du aber noch überlegst, was er beim zweiten gemeint hat, ist die Sache bereits gelaufen.

Ein kleiner Tipp zum Üben: Wenn du unterwegs bist, dann achte einfach auf Hinweisschilder, Aufschriften, Plakatwände. Buchstabiere im Geiste diese Wörter und nach drei Wochen bist du absolut fit darin.

Achtung: Wenn du den Namen des Gesprächspartners aussprichst, kannst du nicht verhindern, dass dein Gegenüber alle Gefühle heraus zu hören versucht, die du in seinen Namen legst. Behandle deshalb den Namen des Gesprächspartners wie eine Rose: liebevoll, mit Freude, aber auch mit Vorsicht vor den Dornen.

Nochmals Achtung: Unterschlage keine Titel, insbesondere keine akademischen! Besonders nicht in Österreich, wo eine wahre Titelsuche herrscht.

So solltest du weiterverbinden

Einmaliges Verbinden wird vom Anrufer bedingt als negativ empfunden, jedes weitere Mal lässt den Adrenalin Spiegel deutlich steigern. Wenn du verbinden musst, dann stelle das Anliegen des Anrufers beim neuen Gesprächspartner vor. Damit vermeidest du, dass der Anrufer alles nochmals wiederholen muss. Nenne dem Anrufer den Namen der Person, zu der du ihn verbindest („Ich leite Sie kurz an Frau Huber, unsere Chefin weiter. Die kann Ihnen da bestimmt weiterhelfen.“). Anschließend achte noch darauf, ob die Verbindung auch zustande gekommen ist.

Nehme den Anruf als persönlichen Auftrag entgegen. Notiere dir das Anliegen und die Telefonnummer und Sorge dafür, dass die kompetenteste Person umgehend zurückruft, wenn die gewünschte Person nicht zur Verfügung steht.

Den Gast unterbrechen

Niemals, niemals, niemals unterbrechen wir einen Gast! Wenn der Gast spricht, haben wir Pause. Wir hören aufmerksam zu, machen eventuell Notizen, wenn nötig, aber sagen nichts! Punkt. Aus.

Es ist einfach unhöflich jemanden ins Wort zu fallen. Es gibt allerdings zwei Ausnahmen.

1. Ausnahme:

Der Gast wird sich am Telefon meist mit seinem Namen vorstellen. „Guten Tag. Mein Name ist Kurt Steindl (kurze Pause), ich möchte gerne ...“ In dieser kurzen Pause können und sollten wir den Gast begrüßen. Nicht in voller Lautstärke, sondern vielleicht etwas verhalten. „Guten Tag Herr Steindl“ das wird dann nicht als Unterbrechung, sondern als Begrüßung wahrgenommen.

2. Ausnahme:

Der Gast erzählt dir am Telefon sein Anliegen und du weißt bereits nach wenigen Sätzen, dass du dafür die falsche Ansprechperson bist. Dass der Gast bei der Kollegin von der Reservierung oder beim Chef besser aufgehoben ist. Dann unterbreche den Gast – wenn er zum Beispiel gerade einatmet – und erkläre ihm, dass du ihn am besten weiterverbindest. Das ist klingt zwar auf den ersten Blick nicht gerade höflich, ist aber immer noch besser, als wenn der Gast seine gesamte Story zweimal erzählen muss, weil du ihm nicht helfen kannst.

Wichtige Fragen, die du beim Telefonat mit einem potenziellen Gast stellen solltest.

Die Basics

- „Wann möchten Sie zu uns kommen?“ (Datum, Zeit)
- „Für wie viele Personen möchten Sie reservieren?“ (PAX¹)

¹ Pax ist die Abkürzung in der Hotellerie, Gastronomie und im Tourismus für die ungefähre/genauere Anzahl der Personen (eng. Persons approximately).

Zusatzfragen

- „Kennen Sie unser Haus?“ oder „Waren Sie schon bei uns?“ Die Antwort gibt darüber Auskunft, wie viele Informationen der Gast benötigt. Ein neuer Gast braucht natürlich etwas mehr Details als ein Stammgast. Wenn der Gast schon einmal bei dir war, dann kannst du auf die bisherigen Besuche anknüpfen. Dieser Gast braucht dann deutlich weniger Informationen von dir, weil es den Betrieb ja schon kennt. In den meisten Fällen ergibt sich dann auch gleich ein kurzes Gespräch über den letzten Besuch und du kannst raus hören, was diesem Gast wichtig ist.

TIPP:

Die meisten Mitarbeiter in unserer Branche reden am Telefon zu viel. Besonders Rezeptionisten sind da gefährdet. (Dahinter steckt die Angst, dass der Gast später reklamieren könnte, dass man ihm eine bestimmte Information nicht gegeben hätte.) Bedenke aber; Solange wir reden, erfahren wir nichts über den Gast. Nichts über seine Wünsche, Vorstellungen, Befürchtungen, ... Besser ist es, den Gast zum Reden zu bringen.

„Kennen Sie den Weg oder darf ich Ihnen eine kurze Wegbeschreibung zu uns geben?“

Beim Stammgast ist das natürlich unnötig, beim neuen Gast zeigt dies, dass wir daran interessiert sind, dass er eine einfache Anreise hat. Weise dabei vielleicht auf mögliche Abkürzungen, Umleitungen, einfachere Straßen oder andere Besonderheiten bei der Anreise hin.

Unterschiede in der Wegbeschreibung

Ich will jetzt keine Vorurteile im Unterschied zwischen den Geschlechtern heraufbeschwören, andererseits haben Untersuchungen gezeigt, dass Wegbeschreibungen für Männer anders aussehen sollen als für Frauen.

Catherine Jones und Susan Healy von der University of Edinburgh haben erforscht, dass Frauen sich eher an Landmarken orientieren und weniger an Himmelsrichtungen und Entfernungen. Eine Beschreibung für Frauen sollte sich also daran orientieren und etwas folgendermaßen aussehen:

*„Sie fahren von Innsbruck Richtung Bregenz und biegen dann in Telfs von der Autobahn ab. Beim **Kreisverkehr** nehmen Sie bitte die dritte Ausfahrt und fahren dann immer Straße nach. Beim großen **Möbelhaus** biegen Sie links ab und nach etwa zwei Minuten kommen Sie an einem*

*kleinen **Teich** und dann sind es nur mehr wenige Meter, bis Sie vor unserem Hotel stehen. Fahren Sie ruhig bis direkt vor den Eingang. Wir kümmern uns dann gleich um Ihr Auto und Ihr Gepäck.“*

Bei Männern ist das etwas anders:

*„Sie fahren von Innsbruck Richtung Bregenz. Nach **30 Kilometern** nehmen Sie die Ausfahrt Telfs. Beim Kreisverkehr nehmen Sie bitte die dritte Ausfahrt **Richtung Norden** und folgen der Straße für **5 Kilometer** und biegen dann links ab **Richtung Süden**. Nach etwa **drei Kilometern** nehmen Sie die Abzweigung nach links und folgen der Straße für **zwei Kilometer**. Beim Hotel angekommen fahren Sie bitte direkt zum Eingang, damit wir uns gleich um Ihr Gepäck und Ihr Auto kümmern können.“*

Wenn Sie das nicht glauben, probieren Sie es aus. Es wirkt Wunder, weil sich das jeweilige Geschlecht so richtig verstanden fühlt. Für uns Männer ist es vollkommen klar, dass wir einem Mann den Weg so ähnlich beschreiben. Für die meisten Frauen ist es umgekehrt genauso klar, dass sie den Weg anhand von Besonderheiten darstellen. Die Schwierigkeit besteht darin, dem jeweils anderen Geschlecht eine Darstellung zu geben, die unserem Naturell eher entspricht.

„Gibt es einen besonderen Anlass?“

Hochzeitstage, Jubiläen, Feiern oder andere Anlässe benötigen natürlich besondere Aktivitäten wie Tischdekorationen, individuelle Menügestaltung oder Überraschungen wie Champagner, Blumen, Konfekt, Kutschenfahrten oder Ähnliches. Sei immer darauf vorbereitet, auch konstruktive Vorschläge machen zu können. Eine entsprechende Mappe mit den aktuellen Möglichkeiten, sollte deshalb immer beim Telefon liegen.

„Was erwarten Sie von uns? Was haben Sie vor?“

Diese heikle Frage setzt natürlich voraus, dass du im Gespräch bereits eine gute Beziehung zum Anrufer geschaffen hast. Dahinter steckt der Servicegedanke, dass die Erwartungen des Gastes am besten zu erfüllen sind, wenn wir sie kennen.

Achtung:

Ab der dritten Frage in Folge klingt das Gespräch wie ein Verhör. Dazwischen kurze Informationen und vor allem dem Gast zuhören, lassen diesen Eindruck nicht entstehen.

Vermeide auch kurze Monologe

Lasse deinen Gesprächspartner zu Wort kommen. Sprich selbst nicht zu lang. Drei bis fünf Sätze genügen. Beende deinen Gesprächsteil möglichst mit einer Frage. So erreichst du ein echtes Wortspiel. Denke dabei vielleicht an Ping-Pong. Du spielst den Ball hin, dein Gegenüber spielt ihn wieder zurück. So einen Charakter sollte ein gutes Telefonat mit dem Gast haben.

Lange Sätze wirken kraftlos. Kurze Sätze zeigen, dass du weißt, wovon du redest. Wer gut vorbereitet ist, findet rasch zum Kern der Sache. Wer schlecht vorbereitet ist, muss in langen Sätzen Zuflucht suchen.

Verwende ein NotizBUCH zum Mitschreiben

Hast du immer ein Notizbuch und ein Schreibgerät neben dem Telefon griffbereit? Ich empfehle es dir. Niemand kann sich die Details von mehreren aufeinander folgenden Anrufen lückenlos merken. Wenn du die wichtigen Aussagen mitschreibst, sprichst du damit gleich mehrere Sinne an und steigerst damit spürbar deine Aufmerksamkeit und auch Merkfähigkeit.

Vielleicht kannst du die Informationen gleich in den Computer schreiben? Verzichte aber bitte tunlichst auf Notizzettel wie „Post it“ oder Ähnliches. Diese haben den Nachteil, dass sie oft verloren gehen. Außerdem sieht dein Arbeitsplatz damit ziemlich unordentlich aus. Verwende besser ein Buch, in dem Sie erledigte Arbeiten oder übertragende Notizen einfach durchstreichen. Aber bitte so, dass im Zweifelsfall noch immer alles leserlich bleibt. Damit hast du alles kompakt beieinander und kannst im Bedarfsfall immer nachlesen.

Stelle dir die benötigten Informationen zusammen

Mitunter rufen Gäste an und erwarten eine kompetente Auskunft. Zum Beispiel über ein Catering, die Ausrichtung einer Hochzeitsfeier, Taufe, eine Reservierung für ein romantisches Dinner zu zweit usw.

Halte die jeweiligen Informationen griffbereit im Bereich des Telefons. Erstelle eine Vorlage, auf der die relevanten Fragen und Antworten aufgelistet sind. Damit vermeidest du, dass du etwas Wichtiges vergisst. Außerdem erhöht es deine Konzentration, wenn du relevante Details auf Checklisten oder Vordrucken mitschreibst.

Für Reservierungsannahmen im Restaurant empfiehlt es sich eine Vorlage zu erstellen. Damit kannst du sicherstellen, dass keine wesentliche Information vergessen wird. Oder noch besser, gleich eine Möglichkeit schaffen, wie die Reservierung automatisiert werden kann. Mittlerweile gibt es da gut Programme, die sehr nützlich sind. Schau dich einfach im Netz um.

Wenn du mit einem Gast einen Rückruf vereinbarst, dann achte darauf, dass du diesen auch wirklich einhältst. Wenn du für einen Kollegen eine Nachricht annimmst und versprichst, dass dieser zurückrufen wird, dann Sorge dafür, dass dies auch tatsächlich passiert. Kann der Rückrufwunsch nicht ausgerichtet werden, muss du den Gast entsprechend verständigen.

Verspreche möglichst nicht: *„Ich rufe Sie in 10 Minuten zurück.“* Der Gast wartet dann vielleicht direkt beim Telefon auf deinen pünktlichen Anruf; und nur allzu oft gibt es Dinge, die dazwischenkommen. Sage dann lieber: *„Ich rufe sobald als möglich zurück.“* oder *„Ich werde mich um Ihre Angelegenheit sofort persönlich kümmern.“*

Der Preis (Zahlen, Daten, Fakten)

Nenne Preise nur dann, wenn der Gast explizit danach fragt. Der Preis selbst sollte nicht das letzte Wort sein. Erwähne nach der Nennung des Betrages immer einen Nutzen. Außerdem solltest du danach trachten die Worte „Preis“ und „kostet“ besser zu vermeiden. Beide sind eher negativ behaftet.

Beispiel: *„Die geräumige Suite bekommen Sie um 250 Euro inklusive unserer umfassenden Wohlfühlpension.“*

Zusammenfassen

Mache es dir zur Gewohnheit die wichtigsten Inhalte des Gespräches nochmals zusammenzufassen. Damit vermeidest du Missverständnisse und klärst die Situation. Damit weckst du außerdem beim Gast das Gefühl von Sicherheit.

Danke

Bedanke dich immer für das Gespräch. Es gibt keinen Grund dies nicht zu tun. Das Wort „Danke“ ist ein deutliches Zeichen deiner Wertschätzung des Gesprächspartners. Fehlt es, fehlt auch die notwendige Achtung vor der Würde des Anderen.

Auflegen

Lege erst dann auf, wenn der Gast aufgelegt hat. Stelle dir vor, wie unangenehm es wäre, wenn das Gespräch eigentlich schon beendet ist und dem Gast fällt noch eine Frage ein, aber er hört nur mehr das Tüten aus dem Hörer. Damit wäre alles, was du vorher am Telefon gut gemacht hast, mit einem Schlag egalisiert. Der Gast würde deine Herzlichkeit und Kompetenz als vorgetäushtes Spiel ansehen.

Konkrete Praxis-Tipps für den erfolgreichen Telefonverkauf findest du hier.

<http://www.gastlichkeit.eu/telefon>