

Bei Anruf Service. Kundenorientiertes Telefontraining bei Unterbichler.

Am 8. April 2014 fand ein ganztägiges Telefontraining mit der Trainerin Birgit Konrad bei der Unterbichler Gase GmbH in München statt. Hierbei bekamen die neuen Mitarbeiter von Auftragsannahme, Kundenservice und Disposition eine Einführung in die Praxis des kundenorientierten Telefonierens. Zu Beginn des ausführlichen Seminars bekamen die zehn Teilnehmer einen Interviewbogen, mit dem sie sich gegenseitig befragen und vorstellen sollten.

Die beiden Teilnehmer Petar Barisic (PB), Auszubildender in der Auftragsannahme, und Sarah Schmidt (SS), Sachbearbeiterin in der Auftragsannahme, fassen das Training im folgenden Dialog zusammen.

PB: Wie fanden Sie den Fragebogen und welchen Hintergrund hatte er?

SS: Der Fragebogen war eine gute Idee, wodurch sehr schnell festgestellt werden konnte, welche Ziele jeder Einzelne im Seminar verfolgte und was einem selbst für Schwierigkeiten noch im Wege stehen. Die Trainerin Birgit Konrad konnte so die Interessen und anzusprechenden Themen festhalten und erklären.

PB: Welche Themen haben Sie am meisten interessiert?

SS: Vor allem die Themen rund um die professionelle Formulierung haben mich sehr interessiert. Auch war es spannend zu hören, wie man die Herausforderung bewältigt, mit sehr lauten und wütenden Kunden ein angenehmes Telefonat zu führen.

PB: Über welche Themen haben Sie noch etwas erfahren?

SS: Wir haben viele Tipps und einen Leitfaden zu Reklamationen bekommen. Er beschreibt, wie man trotz unangenehmen Kunden ein ruhig verlaufendes Gespräch entwickeln kann. Ein weiteres Thema war auch, „Reizwörter“ oder „Weichspüler“, die wir in der täglichen Sprache verwenden, in aktive und positive Worte umzuwandeln.

PB: Sind die Techniken leicht und gut bei alltäglichen Gesprächen anzuwenden?

SS: Ja, die Techniken sind sehr gut anzuwenden und helfen einem, Telefonate mit einem sicheren Auftreten besser anzunehmen. Auch bei geschlossenen und offenen Fragen, die wir dem Kunden stellen, können wir nun

Unterschiede machen, welche in der jeweiligen Situation anzuwenden sind.

PB: Wie meinen Sie das mit der „jeweiligen Situation“? Gibt es auch Fragewörter, die man nicht verwenden sollte?

SS: Ja, bei Fragewörtern wie „Warum“, „Weshalb“ oder „Wieso“ sollte man aufpassen, da diese vom Kunden falsch aufgefasst werden könnten. Er könnte dann z. B. denken, dass wir ihm nicht vertrauen oder sein Vorhaben in Frage stellen.

PB: Gibt es noch weitere Regeln, die wir beachten sollten?

SS: Wir haben gelernt, den Kunden am besten immer zu beruhigen und mit ihm direkt eine Lösung zu finden. Wir sollten ihm nicht das Gefühl geben, dass er unwichtig sei oder wir gerade in Eile wären.



Sarah Schmidt und Petar Barisic in der Auftragsannahme

PB: Haben Sie die erlernten Techniken auch anhand einer praktischen Übung anwenden können?

SS: Ja, Birgit Konrad hatte einen Telefonkoffer dabei, mit dem wir üben und unsere Telefonate aufnehmen konnten. Anschließend haben wir uns die Aufnahmen angehört und Verbesserungsmöglichkeiten erörtert.

PB: Wie fanden Sie das Seminar insgesamt?

SS: Wir fanden das Seminar gut, weil wir eine gute Mischung aus Theorie und Praxis für „serviceorientiertes Telefonieren“ vermittelt bekommen haben.

PB: Was hat Sie am meisten beeindruckt?

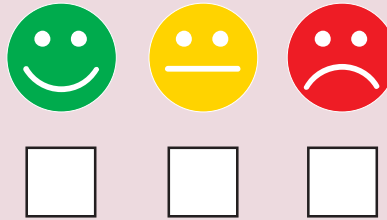
SS: Dass man mit dem richtigen und freundlichen Ton jedes noch so schwierige Gespräch bewältigen kann.

Petar Barisic
Sarah Schmidt
Auftragsannahme Unterbichler_München

! Info

Customer Experience bei Unterbichler!

Ob „Bei Anruf Service“ auch wirklich so bei den Kunden von Unterbichler ankommt?
Wie sind die Kunden mit den Produkten, Services und mit Unterbichler zufrieden?



Wir führten bei Unterbichler im April/Mai 2014 eine Kundenzufriedenheitsbefragung mit einem kurzen Fragebogen durch:

- Die Kunden werden bei der Belieferung befragt, indem ein Mitarbeiter mit dem Servicefahrer mitfährt und vor Ort die Befragung durchführt.
- Großkunden und Kunden, die über externe Partner beliefert werden, werden durch unsere Vertriebsmitarbeiter im Rahmen eines Kundenbesuchs befragt.
- Die Kunden erhalten einen Flyer und Werbematerial sowie eine Visitenkarte des zuständigen Außendienstmitarbeiters.

Im Juni wollen wir die Ergebnisse zusammenfassen, um im Juli konkrete Maßnahmen abzuleiten. Bleiben Sie gespannt – wir halten Sie mit den Ergebnissen auf dem Laufenden.

Birgit Graser-Horst
Leitung Innendienst
Unterbichler_München

