

Tipps für den Umgang mit dem Anrufbeantworter



Der Anrufbeantworter ist der Gesprächspartner, den Sie am häufigsten antreffen, wenn Sie Telefonterminakquise betreiben. Natürlich stellt sich die Frage: Ist es sinnvoll, eine Nachricht zu hinterlassen oder ist es geschickter, direkt wieder aufzulegen und etwas später einen erneuten Versuch zu machen. Mein Tipp: Nutzen Sie die Gelegenheit, wenn Sie sicher sein

können, auch den richtigen Ansprechpartner erreicht zu haben. Also, wenn die Nachricht des Anrufbeantworters so auf gesprochen wurde, dass eine eindeutige Identifizierung des Kunden möglich ist.

Bei Ihrem ersten Anruf hinterlassen Sie die Nachricht, dass Sie angerufen haben und sich zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal melden werden. Ihre Nummer wurde ohnehin bei dem Angerufenen signalisiert und in der Regel auch gespeichert. Sind Sie in dieser Situation dem Kunden gegenüber serviceorientiert, und sorgen Sie dafür, dass er nicht erst mühsam anhand der Rufnummer herausfinden muss, wer denn wohl angerufen hat. Ihre Ansage könnte sich dabei wie folgt anhören:

„Ja, schönen guten Abend, Frau/Herr ..., mein Name ist Peter Gesser von der Sparkasse ... Es ist (Tag, Datum, Uhrzeit) und ich möchte Ihnen mitteilen, dass Ihr/e Kundenberater/in, Frau/Herr..., einige für Sie interessante Informationen hat, über die sie/er sich gerne persönlich mit Ihnen unterhalten möchte.

Aus diesem Grund werde ich mich morgen Abend um ca. ... Uhr nochmals mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Termin mit Ihnen zu vereinbaren.

Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Abend, Frau/Herr ... Auf Wiederhören!“



Viele Kunden nutzen den Anrufbeantworter zur Vorselektion der Anrufe. Rechnen Sie also damit, dass Sie noch während Sie Ihr Sprüchlein aufsagen, von dem Kunden unterbrochen werden, weil er das Gespräch jetzt doch annimmt. Fahren Sie dann ganz normal und natürlich mit Ihrem Anliegen fort. Vermeiden Sie dabei Aussagen wie: „Ach, Sie sind ja doch zu Hause“. Bauen Sie dem Kunden vielmehr eine Brücke und begrüßen Sie ihn mit einer Aussage, wie „Schön, dass ich Sie doch noch erreiche!“ oder „Oh, Sie sind wohl gerade nach Hause gekommen, Herr ...!“

Wenn Sie den Anrufbeantworter besprechen, rechnen Sie damit, dass die Aufnahmekapazität begrenzt ist. Sprechen Sie also zügig, aber nicht hastig. Wenn die Zeit nicht ausreicht, den gesamten Text aufzusprechen, rufen Sie nochmals an und hinterlassen den Rest Ihrer Nachricht mit einem kurzen Hinweis.

Einen professionellen Service leisten Sie, wenn Sie dem Kunden den Zeitpunkt und den Tag Ihres Anrufes als Information hinterlassen. Einige Anrufbeantworter haben natürlich einen elektronischen Zeitstempel, mit dem die Nachrichten gekennzeichnet werden. Bei älteren Geräten ist das allerdings nicht immer der Fall. Darüber hinaus können Sie nicht davor ausgehen, dass Ihre Kunden das Gerät auch optimal konfiguriert haben und tatsächlich die Datums- und Zeitangabe funktioniert.

Läuft auch der dann folgende Anruf wieder ins Leere, hinterlassen Sie eine Nachricht mit der Bitte um Rückruf:

Ja, schönen guten Abend, Frau/Herr ... , mein Name ist Peter Gesser von der Sparkasse ...

Es ist (Tag, Datum, Uhrzeit) und ich hatte Sie bereits gestern angerufen, da Ihr/e Kundenberater/in, Frau/Herr ..., einige für Sie interessante Informationen hat, über die sie/er sich gerne persönlich mit Ihnen unterhalten möchte.

Es wäre schön, wenn Sie Frau/Herrn ... noch in dieser Woche ansprechen bzw. anrufen würden. Sie/Er ist unter der Telefonnummer ... vormittags zwischen 9:00 und 12:00 Uhr sowie nachmittags von 14:00 bis 18:00 Uhr in der Filiale ... zu erreichen.

Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Abend, Frau/Herr ... Auf Wiederhören!“

Der Kunde sieht, dass Sie zum wiederholten Male angerufen haben, und spürt Ihr Bemühen, mit ihm in Kontakt zu kommen. Besteht schon ein guter Kundenkontakt, wird er der Aufforderung Folge leisten.

Nutzen Sie auch für das Besprechen von Anrufbeantwortern Telefonskripte nach oben aufgeführtem Muster. Versprechen, Stottern, Unwissenheit darüber, was man sagen will, wirken wenig professionell. Hinzu kommt: Was man einmal auf den Anrufbeantworter gesprochen hat, kann man nicht mehr zurückholen. Ein Text als gedankliche Stütze gibt Ihnen die nötige Sicherheit.

Tipps für das Besprechen von Anrufbeantwortern

Der Anrufbeantworter ist die akustische Visitenkarte meines Unternehmens. Dies sollten wir immer berücksichtigen, wenn wir einen Ansagetext aufsprechen. Zeit und sorgfältige Vorbereitung sind wichtig.

Die Bandansagen auf dem Anrufbeantworter sind häufig zu lang!

Jeder hat es mit Sicherheit schon mal erlebt. Sie rufen eine Firma oder einen Freund an - der Anrufbeantworter schaltet sich ein und Sie hören einen langatmigen Ansagetext. Wenn der Piepton endlich ertönt, ist man bereits ein wenig genervt - keine gute Voraussetzung, um noch eine Nachricht zu hinterlassen.

Hier einige Anregungen und Tipps, die eine ansprechende und professionelle Ansage möglich machen:

- ▶ Nehmen Sie sich genügend Zeit. Besprechen Sie den Anrufbeantworter nicht zwischen „Tür und Angel“ oder 5 Minuten vor Feierabend. Planen Sie ausreichend Zeit ein. Anrufer können aus einer unprofessionellen Ansage Schlüsse ziehen, die vielleicht nicht schmeichelhaft für unseren Arbeitsbereich sind. Dies sollte also durch eine gute Ansage verhindert werden.
- ▶ Verzichten Sie auf Vorwürfe und Sinnloses. Machen Sie Ihrem Anrufer auf keinen Fall Vorwürfe („Sie rufen außerhalb der Geschäftszeiten an.“) und sagen Sie nichts, was der Anrufer auch alleine feststellen kann („Unser Büro ist zur Zeit leider nicht besetzt.“).
- ▶ Texten Sie positiv. Nennen Sie Zeiten, zu denen Sie erreichbar sind („Ich bin täglich von 8:00 bis 18:00 Uhr persönlich für Sie da.“).
- ▶ Formulieren Sie die Ansage für Ihren Anrufbeantworter zunächst schriftlich. Dies bringt einige Vorteile:
 - Sie können in Ruhe an der Aussage eines Anrufbeantwortertextes feilen und vergessen nichts Wichtiges.
 - Bei einer späteren Änderung, beispielsweise von Uhrzeiten, müssen Sie nicht alles neu formulieren, sondern ändern lediglich die entsprechenden Details.
 - Einmal fertiggestellt, haben Sie für alle wiederkehrenden Situationen (z.B. Urlaub, Weihnachten, Neujahrsgruß, Abwesenheit wegen Betriebsausflug) sofort einen Basistext zur Hand.
 - Witziges wirkt im Businesskontext schnell unseriös. Menschen haben unterschiedlichen Humor.



- ▶ Achten Sie zusätzlich auf folgende Dinge:
- Beim Besprechen des Apparates sollten keine Nebengeräusche mit aufgenommen werden (Fenster und Türen geschlossen halten, evtl. einen Zettel „Bitte nicht stören“ an die Tür heften).
 - Geben Sie hilfreiche Informationen: Ihren Namen, Firma und gegebenenfalls Abteilung.
 - Die Ansage sollte so lebendig und natürlich wie beim Telefonieren sein. Wenn Sie Ihr Band besprechen, lächeln Sie! Das ist ein uralter Trick - wer beim Sprechen lächelt, bekommt fast "automatisch" eine freundliche, wohlklingende Stimme. Ihre Anrufer werden es hören.
 - Wählen Sie einen sympathischen Ansagebeginn (z.B. Herzlich willkommen in der Sparkasse, in Ihrer Filiale in...).
 - Überlegen Sie sich, ob Sie folgende Mitteilung einfach weglassen: "Sprechen Sie bitte nach dem Piepton" oder eine ähnliche Formulierung. Solche Hinweise können Sie sich sparen. Wenn Sie dennoch nicht darauf verzichten wollen, sprechen Sie vom "Signalton".
 - Bilden Sie kurze Sätze, sprechen Sie wenig Text und lassen Sie alles Überflüssige weg.
 - Sprechen Sie nicht so schnell, Ihre Anrufer müssen in der Lage sein, sich Notizen zu machen.
 - Stellen Sie sich beim Besprechen einen Anrufer bildhaft vor.
 - Geben Sie dem Anrufer ggf. die Info, dass Sie das Band täglich abhören und wann Sie zurückrufen werden. Halten Sie sich aber auch daran! Ein Beispiel: "Ich rufe Sie noch heute zurück" oder "Ich melde mich spätestens morgen bei Ihnen".
 - Hören Sie Ihren Anrufbeantworter täglich mindestens einmal ab und erledigen Sie die Rückrufe. Wenn Sie sich im Urlaub befinden, krank sind oder eine Dienstreise unternehmen, sollten Sie diese Information auf Ihr Band sprechen. Geben Sie auch den Zeitpunkt an, wann Sie wieder erreichbar sind. Geben Sie den Anrufern den Namen und Telefonnummer Ihrer Vertretung an.
 - Wiederholen Sie grundsätzlich Telefonnummern und Namen.
 - "Hier spricht Frau Meyer" wirkt heutzutage antiquiert und von sich selbst als Herr oder Frau zu sprechen ist bestenfalls merkwürdig.
 - Bitten Sie Ihre Anrufer - bei Aufzeichnungsmöglichkeit - dass Sie zuerst ihren Namen und dann die Telefonnummer nennen sollen.
 - Verabschieden Sie sich freundlich mit einer Dankesformel.
 - Testen Sie Ihre Ansage kritisch und bitten Sie Kollegen, ebenfalls kritisch zu testen.
 - Falls Sie Geschäftszeiten nennen möchten, verwenden Sie möglichst halbe Stunden, volle Stunden sind optimal. Es ist günstiger einen knapperen Zeitraum anzugeben. Sind Sie innerhalb des angegebenen Zeitraums nicht zu erreichen, könnte die Anruferin enttäuscht sein. Erreicht man Sie außerhalb dieses Zeitraum, freut man sich, dass es noch geklappt hat.



Weitere Quellen: www.sekada-daily.de, www.experto.de