

Elements Communications

PR – für Jedermann

In seiner 2-wöchentlichen Reihe „PR – für Jedermann“ beschreibt der Bildungsreferent und PR-Manager Karsten Zingsheim einfache Tricks und Tipps aus dem Alltag, die Ihnen helfen ohne große Kosten und Aufwand Ihre Öffentlichkeitsarbeit effektiver zu gestalten.

Telefonmarketing

Ihre Stimme ist Ihre Visitenkarte am Telefon. Grundlegend unterscheiden wir erst einmal zwei verschiedene Typen von Telefonaten:

Hat der Kunde mich angerufen, dann möchte er eine Dienstleistung von mir.
= Inbound

Habe ich den Kunden angerufen, so möchte ich ihn zu einer spezifischen Handlung bewegen. = Outbound

In beiden Fällen stehen wir vor Herausforderungen:

Ihr gegenüber kann Sie nicht sehen:

- alle Emotionen müssen über die Stimme transportiert werden.
- Körpersprache fällt weg.

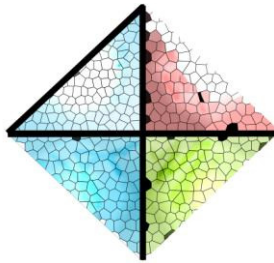
Das, was wir an Informationen transportieren ist, weniger als die Hälfte von dem, was ein persönliches Treffen ausmacht.

Körpersprache:	59 %	extraverbal
Stimme:	38 %	paraverbal
Sprechen:	07 %	verbal

Journal der Psychologie 1972

Besonders interessant ist hier die Tatsache das dass „Was“, weniger als 1/5 von dem ausmacht, als das „Wie“!

Beachten sie also folgende kleine Tipps, die es Ihrem gegenüber leichter machen werden sie zu verstehen und so eine positive Grundhaltung geschaffen wird.



Elements Communications

Inbound: Sie werden angerufen:

Nutzen Sie bei der Begrüßung folgende Reihenfolge:

- Firmenname: Four-Elements-Communications
- Sie sprechen mit: Karsten Zingsheim
- Was darf ich für Sie tun? Was darf ich für sie tun?

Wenn sie das Gespräch entgegen nehmen, braucht Ihr gegenüber einen kurzen Moment um dies zu realisieren. Da Ihr Gesprächspartner in der Regel weiß welche Firma oder Organisation er angerufen hat kann wird er das Ende Ihrer Firmennennung realisieren und so die verlorene Zeit kompensieren.

Beispiel: „... ments Communications“ – Sie können daraus schließen, dass sie richtig gewählt haben und ein Mitarbeiter von „Four-Elements-Communications“ ihnen zuhört.

Leiten Sie Ihre Namensnennung immer ein. So ermöglichen Sie es Ihrem Zuhörer sich besonders gut auf diesen Moment zu konzentrieren und so peinliches Nachfragen zu vermeiden.

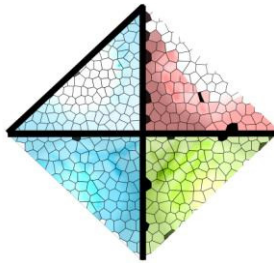
Sagen Sie nicht: „Was kann ich für Sie tun?“ Ob sie es können, ist erst einmal fraglich und auch nicht elegant. Fragen Sie immer was sie für Ihr Gegenüber machen dürfen. Ihr Gesprächspartner gibt Ihnen die Erlaubnis für ihn tätig zu werden!

Begrüßungsfloskel:

Überlassen sie es dem Anrufer Sie zu begrüßen: „Schönen guten Morgen – mein Name ist ...“ Wenn er Sie dann begrüßt hat, nutzen Sie dieselbe Floskel wie Ihr Gegenüber. Diese besondere Gesprächstaktik gibt Ihrem Gesprächspartner ein gutes Gefühl. Sollte jemand nach 13 h Ihnen einen: „Guten Morgen“ wünschen und sie mit: „Guten Tag“ antworten könnte der Anrufer sich korrigiert fühlen. Das führt zu Unsicherheit und Spannung in der Leitung.

Nutzen sie folgende Kurztipps:

- Nennen Sie den Namen Ihres Gesprächspartners drei mal. (Anfang, Mitte, Ende)
- Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.
- Fassen sie das Gespräch am Ende noch einmal kurz zusammen.
- Der Anrufer legt als Erstes auf.
- **Hören sie aktiv zu!**



Elements Communications

Techniken des aktiven Zuhörens:

- Konzentrieren Sie sich nicht nur auf das, was Ihr Gesprächspartner sagt, sondern auch meint.
- Gib Sie Ihrem Gesprächspartner regelmäßig Feedback: Dazu dienen sogenannte Zuhörsignale wie: ja, hm, oh, ich verstehe, aha...
- Geben sie Rückmeldung: „Habe ich sie richtig verstanden ..., Sie meinen dass..., und jetzt sind sie verärgert weil....“
- Bewerten sie den Kunden und seine Sprechweise nicht
- Zeige dem Kunden Anerkennung: Sie sind ja schon ein rechter Fachmann auf dem Gebiet ...
- Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden, auch wenn Sie schon wissen worum es geht.
- Seihen sie zurückhaltend.
- Fassen sie in eigenen Worten zusammen was sie verstanden haben (paraphrasieren).
- Hören sie auf die Untertöne Ihres Gesprächspartners.
- Versuchen sie eine Atmosphäre der Akzeptanz zu erzeugen. Das ist die Grundlage für Vertrauen.
- Regen sie sich nicht über Gesagtes auf und sehen sie über subjektive Meinungen hinweg.
- Finaler Tipp: Haben Sie am Telefon immer Stift und Zettel parat und schreiben sie wichtige Fakten mit!

Weitere Techniken und Tricks können Sie in meinen Seminaren üben und erfahren.

Egal ob inhouse Schulungen, Webinare oder in einem meiner Kurse.
Sprechen Sie mich an.

Mit freundlichen Grüßen
Karsten Zingsheim