

Selbsteinschätzung

Am Telefon den richtigen Eindruck zu machen, ist gar nicht so einfach, denn Sekunden entscheiden oft darüber, wie man ankommt. Welchen Eindruck Sie machen, wie Sie am anderen Ende der Leitung wirken, erfahren Sie am besten von Ihren Gesprächspartnern. Spekulieren Sie doch einmal darüber, wie andere Sie sehen und vergleichen Sie danach deren wirkliche Sicht mit Ihrer Spekulation.

Was ist zu tun?

Überlegen Sie sich, privat und geschäftlich, einmal je 3 Gesprächspartner, mit denen Sie häufig telefonieren (Freunde, Kollegen, Kunden). Nehmen Sie dann die Arbeitsunterlage Fragebogen zur Selbsteinschätzung „Wie schätze ich unser Serviceverhalten am Telefon ein?“.

Beantworten Sie jetzt die Fragen so, wie Sie denken, daß Ihr Gesprächspartner über Sie antworten wird. Rufen Sie dann diesen Gesprächspartner an, erklären Sie ihm kurz, daß Sie ein Telefontrainingsprogramm durchführen möchten. Bitten Sie ihn, Ihnen einmal eine Rückmeldung (feedback) darüber zu geben, wie er Sie bei Ihren gemeinsamen Telefonaten erlebt. Schicken Sie ihm dann das Anschreiben und den Fragebogen zur Fremdeinschätzung „Wie beurteilen Sie den Service, wenn Sie bei uns anrufen?“. Machen Sie mit ihm aus, daß seine Antwort noch am gleichen Tag zurückgeschickt wird, denn Sie möchten eine möglichst spontane Beurteilung.

Viel Spaß beim Vergleich Ihrer Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung.

Ihre Marilla Bax

Selbsteinschätzung

Das Serviceverhalten am Telefon „Wie schätze ich unser Serviceverhalten am Telefon ein?“

In meinem Unternehmen / meiner Abteilung / meinem Büro

	stimmt	stimmt teilweise	stimmt nicht
- nimmt jeder spätestens nach dem dritten Klingeln das Telefon ab			
- wird der Kunde immer vom ersten Ansprechpartner (Telefonzentrale, falls vorhanden) stets freundlich empfangen und weiterverbunden			
- erreicht der Anrufer seinen zuständigen Ansprechpartner immer sofort und rechtzeitig			
- wird der Anrufer immer freundlich und verständlich begrüßt			
- werden Anrufer persönlich mit Namen angesprochen			
- wird der Anrufer immer, ohne mehr als einmal verbunden zu werden, sofort sein Problem los			
- fühlt sich jeder für das Problem des Kunden zuständig			
- werden zugesagte Rückrufe immer prompt und zuverlässig von allen erledigt			
- werden Anfragen und Anliegen nicht routinemäßig, sondern individuell und persönlich behandelt			
- werden verärgerte und unzufriedene Kunden besonders freundlich behandelt und ernst genommen			
- fühlen sich Kunden sehr wohl, wenn sie den Hörer eingehängt haben und rufen sehr gerne wieder bei uns an			

Folgende Anregungen habe ich, um den Telefonservice in unserem Hause zu verbessern

Fremdeinschätzung

Das Serviceverhalten am Telefon „Wie beurteilen Sie den Service, wenn Sie bei uns anrufen?“

Wenn ich bei Ihnen anrufe,

	stimmt	stimmt teilweise	stimmt nicht
- nimmt jeder spätestens nach dem dritten Klingeln das Telefon ab			
- wird der Kunde immer vom ersten Ansprechpartner (Telefonzentrale, falls vorhanden) stets freundlich empfangen und weiterverbunden			
- erreicht der Anrufer seinen zuständigen Ansprechpartner immer sofort und rechtzeitig			
- wird der Anrufer immer freundlich und verständlich begrüßt			
- werden Anrufer persönlich mit Namen angesprochen			
- wird der Anrufer immer, ohne mehr als einmal verbunden zu werden, sofort sein Problem los			
- fühlt sich jeder für das Problem des Kunden zuständig			
- werden zugesagte Rückrufe immer prompt und zuverlässig von allen erledigt			
- werden Anfragen und Anliegen nicht routinemäßig, sondern individuell und persönlich behandelt			
- werden verärgerte und unzufriedene Kunden besonders freundlich behandelt und ernst genommen			
- fühlen sich Kunden sehr wohl, wenn sie den Hörer eingehängt haben und rufen sehr gerne wieder bei uns an			

Folgende Anregungen habe ich, um den Telefonservice in Ihrem Hause zu verbessern

Vorschlag für ein Anschreiben, das gemeinsam mit dem Fragebogen zur Fremdeinschätzung gefaxt oder geschickt wird.

Sehr geehrte/r Frau/Herr....

Wie ist unser Serviceverhalten am Telefon?

Da es uns wichtig ist, Sie in Zukunft noch besser zu bedienen und Ihnen einen noch besseren Service zu bieten, möchten wir die obige Frage gerne für uns klären. Sicherlich haben wir eine Meinung zu dieser Frage, doch bekanntlich stimmt das Selbstbild mit dem tatsächlichen Erleben des anderen oft nicht überein.

Deshalb bitte ich Sie, uns doch einmal ganz offen und spontan eine Rückmeldung zu geben, wie Sie sich behandelt fühlen, wenn Sie bei uns anrufen. Ihre Beurteilung wird für uns eine Hilfe sein, wie wir unsere Kommunikation am Telefon verbessern können. Ebenso sind wir offen für Anregungen und Ideen zu diesem Thema.

Bitte senden Sie den beigefügten Fragebogen bis zum..... zurück.

Ich bedanke mich im voraus für Ihre Mühe und freue mich auf Ihre Antwort.

Für weitere Fragen und Anregungen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung oder unterstützen Sie bei der Ausarbeitung eines gezielten Fragebogens. Sprechen Sie uns an!

Marilla Bax & Partner
Unternehmensberatung
Porzellanallee 25

71638 Ludwigsburg

fon: ++49(0)71 41 / 2 98 56 23

fax: ++49(0)71 41 / 2 98 56 25

eMail: m.bax@marilla-bax.de

web: <http://www.marilla-bax.de> oder <http://www.service-effizienz.de>