



## ***TELEFONLEITFADEN***

**TIPPS UND TRICKS FÜR DAS RICHTIGE TELEFONIEREN**

***DIE KAROSSERIE- UND LACKEXPERTEN***



## **EINLEITUNG**

Wie heißt es so schön? Der erste Eindruck zählt und der Kunde ist König! Diese beiden Regeln gelten nicht nur für Ihre Kunden vor Ort, sondern auch für Ihre Kunden am Telefon. Selbst wenn Sie gerade einen schwierigen Kunden vor Ort hatten und anschließend einen Kunden anrufen müssen oder das Telefon klingelt, auch wenn es bereits der fünfzigste Anrufer an diesem Tag ist, ist es wichtig, dass Sie sich auch in dem Telefonat von der besten Seite zeigen und der Person am Telefon genauso freundlich und hilfsbereit begegnen, als wäre es Ihr erstes Telefonat an diesem Tag.

---

## **TIPPS ZUR GESPRÄCHSVORBEREITUNG**

### **BITTE LÄCHELN**

Ein Lächeln macht Ihre Stimme immer freundlicher und wirkt sich zudem automatisch positiv auf Ihre Stimmung aus.

### **STIMME UND SPRACHE**

Lehnen Sie sich beim Sprechen entspannt zurück. Das lässt die Stimme voller und tiefer klingen. Am besten telefonieren Sie freihändig mit einem Headset. Gestikulieren Sie ruhig beim Sprechen! Ihre Stimme klingt dadurch lebendiger. Wenn Sie müde sind, stellen Sie sich beim Telefonieren hin. Versuchen Sie, Hochdeutsch zu sprechen.

### **BEGRÜSSUNG**

Nennen Sie den Namen der Firma, Ihren Vornamen und Nachnamen. Mit einem „Guten Tag“ oder der örtlichen Grußformel eröffnen Sie das Gespräch. Zum Beispiel: „IDENTICA Mustermann, Max Mustermann, einen schönen guten Tag.“

### **KEINE FLOSKELN**

Benutzen Sie am Ende der Begrüßung keine Floskeln, wie „Was kann ich für Sie tun?“. Das ist inhaltlos und klingt nach einer Telefonzentrale.

### **NAME DES KUNDEN MERKEN**

Merken Sie sich den Vornamen und den Nachnamen des Kunden. Dies wirkt sich positiv auf die spätere Kommunikation aus. Bitten Sie den Kunden, ggf. seinen Namen zu buchstabieren. Dies ist ebenfalls wichtig für die spätere Kommunikation, z.B. Rechnungsstellung, Briefe, etc.

### **KUNDEN MIT DEM NAMEN ANSPRECHEN**

Sprechen Sie den Kunden mit seinem Namen an, jedoch nicht zu häufig, sondern zu Beginn und bei der Verabschiedung.

### **ZUSICHERN UND VERBINDLICHKEIT**

Geben Sie dem Kunden das Gefühl, dass er in Ihrem Betrieb gut aufgehoben ist.

## **TIPPS ZUM ENDE DER GESPRÄCHSDURCHFÜHRUNG**

### **WEITERVERBINDEN**

Wenn Sie gezielt an einen Kollegen weiterleiten, nennen Sie dem Anrufer den Vornamen und Nachnamen des Kollegen, an den Sie weiterleiten. Beispiel: „Ich verbinde Sie jetzt mit Max Mustermann, er ist unser Werkstattleiter.“

### **POSITIV FORMULIEREN**

Vermeiden Sie möglichst negative Formulierungen und sagen Sie es stattdessen positiv. Anstatt: „Das weiß ich leider nicht“ wäre es besser zu sagen „Ich informiere mich und rufe Sie zurück.“

---

## **TIPPS ZUM GESPRÄCHSABSCHLUSS**

### **BESTÄTIGUNG ODER KURZE ZUSAMMENFASSUNG**

Fassen Sie das Gespräch noch einmal kurz zusammen und bestätigen Sie Ihrem Kunden den ggf. vereinbarten Termin. Beispiel: „Für Ihre Fahrzeugreparatur habe ich den 10.02.2021 um 15 Uhr eingetragen, Herr Mustermann.“

### **OFFENE FRAGEN KLÄREN UND AUF AKTIONEN HINWEISEN**

Fragen Sie den Kunden am Ende des Gespräches, ob es noch offene Fragen gibt und ob Sie noch weiterhelfen können. Weisen Sie Ihren Kunden auf aktuelle Aktionen aus Ihrem Betrieb hin.

### **DANKEN UND FREUNDLICH VERABSCHIEDEN**

Bedanken Sie sich beim Gesprächspartner für das Telefonat. Beispiel: „Vielen Dank für das Telefonat und Ihnen noch einen schönen Tag.“

---

## **ZUSATZINFORMATION FÜR KRITISCHE GESPRÄCHE**

In Ihrem Betriebsalltag wird es auch immer mal wieder zu unangenehmen Gesprächen mit Kunden kommen. Doch auch dabei gilt: Der Kunde ist König. Bei Gesprächen, in denen beispielsweise der Kunde beginnt, Sie ohne Grund zu beschimpfen, ist es sehr wichtig, dass Sie vor allem ruhig bleiben und beruhigend auf den Kunden einwirken. Kommunizieren Sie dabei raffiniert und reflektiert. In diesen Situationen sollten Sie versuchen, den Kunden für sich zurück zu gewinnen und wieder auf Ihre Seite zu ziehen. Wichtig ist, dass der Kunde das Gefühl erhält, dass Sie alles Menschenmögliche dafür unternehmen, ihn zufrieden zu stellen.

## **TIPPS ZUR GESPRÄCHSVORBEREITUNG FÜR GESTEUERTE SCHÄDEN (CHECKLISTE)**

Vorbereitung anhand folgender Checkliste: Leistungsvereinbarung lesen, Information über Glas-, Karosserie- und/oder Lackschaden

### **1. STEUERER / VERMITTLER**

### **2. VERSICHERUNG**

### **3. FAHRBEREITSCHAFT DES FAHRZEUGS**

### **4. INFORMATIONEN ZUM SCHADENSUMFANG:**

z. B. Neuverglasung oder Steinschlag, Frontschaden

### **5. LEISTUNGSUMFANG / LEISTUNGSANSPRUCH DES KUNDEN:**

z. B. Hol- und Bring- Service, kostenloses Ersatzfahrzeug oder Abschleppservice

### **6. VERTRAGLICHE SELBSTBETEILIGUNG**

### **7. VORSTEUERABZUGSBERECHTIGUNG**

## **GESPRÄCHSDURCHFÜHRUNG - ERSTKONTAKT MIT DEN KUNDEN**

Der Kunde kann Sie zum einen kontaktieren oder Sie melden sich über einen Schadensteuerer direkt beim Kunden. Gehen Sie in dem Gespräch mit Ihrem Kunden die relevanten Punkte und Fragen je nach Thema durch:

### **THEMA UNFALLSCHADEN:**

Sind Sie der richtige Ansprechpartner für dieses Fahrzeug?

Ist Ihr Fahrzeug noch fahrbereit?

Wie ist Ihr Fahrzeug versichert?

Wie lautet Ihr Kennzeichen?

Erfragen Sie zudem die benötigten Fahrzeugdaten.

Informieren Sie Ihren Kunden über alle Leistungen Ihres Betriebes und bieten Sie ihm den entsprechenden Service an, z. B.:

Kostenloser Hol- und Bring-Service

Außen- und Innenreinigung nach der Reparatur

## **GESPRÄCHSDURCHFÜHRUNG - ERSTKONTAKT MIT DEN KUNDEN**

Der Kunde kann Sie zum einen kontaktieren oder Sie melden sich über einen Schadensteuerer direkt beim Kunden. Gehen Sie in dem Gespräch mit Ihrem Kunden die relevanten Punkte und Fragen je nach Thema durch:

### **THEMA LEIHFAHRZEUG:**

Im Haftpflichtfall Anspruch auf Mietwagen?

Größe vom Fahrzeug (Familientauglich, Kindersitze)

Automatik oder Schaltgetriebe?

Hinweis auf zwingend vollgetankten Wagen bei der Rückgabe.

## **GESPRÄCHSDURCHFÜHRUNG - ERSTKONTAKT MIT DEN KUNDEN**

Der Kunde kann Sie zum einen kontaktieren oder Sie melden sich über einen Schadensteuerer direkt beim Kunden. Gehen Sie in dem Gespräch mit Ihrem Kunden die relevanten Punkte und Fragen je nach Thema durch:

### **THEMA MECHANIK:**

Wie lautet der Hersteller Ihres Autos?

Welches Modell fahren Sie?

Wann war die Erstzulassung?

Bitte nennen Sie mir den Kilometerstand -> Wichtig, da der Service vom Zeitraum oder vom Kilometerstand abhängig ist

Wann war Ihr letzter Service?

Geht es um eine Hauptuntersuchung oder eine Abgasuntersuchung?

Erfragen Sie zudem die benötigten Fahrzeugdaten.

## **GESPRÄCHSDURCHFÜHRUNG - ERSTKONTAKT MIT DEN KUNDEN**

Der Kunde kann Sie zum einen kontaktieren oder Sie melden sich über einen Schadensteuerer direkt beim Kunden. Gehen Sie in dem Gespräch mit Ihrem Kunden die relevanten Punkte und Fragen je nach Thema durch:

### **THEMA REIFENWECHSEL:**

Benötigen Sie neue Reifen?

Benötigen Sie Sommer- oder Winterreifen?

Welche Marke benötigen Sie?

Welchen Reifentyp möchten Sie haben?

Welche Reifengröße benötigen Sie?

Benötigen Sie Reifen auf Felgen?

Erfragen Sie zudem die benötigten Fahrzeugdaten.



## **GESPRÄCHSDURCHFÜHRUNG - ERSTKONTAKT MIT DEN KUNDEN**

Der Kunde kann Sie zum einen kontaktieren oder Sie melden sich über einen Schadensteuerer direkt beim Kunden. Gehen Sie in dem Gespräch mit Ihrem Kunden die relevanten Punkte und Fragen je nach Thema durch:

### **THEMA GLASSCHADEN:**

Handelt es sich um einen Steinschlag, der kleiner als ein 1 € Stück ist?

Ist bereits ein Riss vorhanden, der länger als 1 cm ist?

Wo befindet sich der Steinschlag?

Benötigen Sie eine neue Scheibe?

Haben Sie die Möglichkeit, bzgl. der Schadensbeurteilung bei uns vorbeizukommen?

Können Sie uns alternativ eine Kopie des Fahrzeugscheins sowie zwei Bilder der Beschädigung per E-Mail zusenden? Ein Bild der Fahrzeugfront und ein Bild der Schadensstelle.

### **ERKLÄRUNG SCHADENSABWICKLUNG:**

Erklären Sie Ihrem Kunden verständlich die Vorgehensweise bei der Abwicklung eines Schadens. Sofern er einen Kostenvoranschlag benötigt, erläutern Sie ihm, dass eine Vorabbesichtigung des Fahrzeugs für die Erstellung des Kostenvoranschlags wichtig ist und fragen Sie ihn, wann eine Besichtigung möglich wäre. Empfehlen Sie dem Kunden, dass die weitere Vorgehensweise der Schadensbeurteilung in Ruhe vor Ort besprochen werden kann und vereinbaren Sie einen Termin.