

WIE DIE KUNDENBETREUER DER MB BANK MIT TELEFONCOACHINGS FIT GEMACHT WERDEN

Gewappnet für jedes Gespräch

Der Kunde ist verärgert. Cindy Krieger, Kundenbetreuerin in der Geschäftsstelle Frankfurt, hört sofort an seiner Tonlage, dass er sehr aufgeregt ist. Man habe 20.000 Euro von seinem Konto abgebucht, beschwert er sich am Telefon. Er wolle das Fahrzeug gar nicht übernehmen. Cindy Krieger bleibt in solchen Fällen immer sachlich und freundlich.

„Aber einfach ist das nicht, wenn der Kunde seine Vorwürfe fünfmal wiederholt und dabei immer lauter wird, ohne mir zuzuhören.“ Cindy Krieger bleibt ruhig. „Ich erkläre eben sach-



CLAUDIA THONET (li.) coacht **CINDY KRIEGER**.

lich und freundlich: „Sie haben uns trotz Aufforderung nicht Bescheid gegeben, ob Sie eine Anschlussfinanzierung wünschen oder das Auto zurückgeben möchten. Deshalb wird die Schlussrate automatisch abgebucht.“

Schnell und präzise die Informationen auf den Punkt bringen. Klar formulieren. Keine Zeit verlieren mit Drumherumreden. Cindy Krieger hat Routine, sie ist seit vier Jahren täglich acht Stunden in der Geschäftsstelle Frankfurt. Wie viele Anrufe sie pro Tag annimmt hat sie nicht gezählt. Aber meist klingelt das Telefon ohne Unterbrechung und ab und zu sind auch schwierige Gesprächssituationen dabei. Da kann man schon mal die Motivation verlieren.

FREUNDLICH, SACHLICH UND PRÄZISE FORMULIEREN

Genau dafür gibt es jetzt praxisnahe Hilfe – das Telefoncoaching der Innendienstakademie des Produktmanagements Automotive. „Das Gespräch mit der Trainerin hat mir gezeigt, wie wichtig eine positive Denkweise ist“, sagt Cindy Krieger. „Ich bekomme jedes Mal neue Tipps. Erst hört sie zu, dann gehen wir die Gespräche gemeinsam durch. Wir überprüfen die Ziele vom letzten Mal und ich bekomme neue Hinweise.“

Sie – das ist Claudia Thonet, Leiterin der PTC Akademie, die sich auf den Finanzdienstleistungsvertrieb spezialisiert hat und sowohl Innen- als auch Außendienstmitarbeiter seit mehr als zehn Jahren trainiert und coacht. Bei der Mercedes-Benz Bank bildet Sie in den Geschäftsstellen die Kundenbetreuer fort. Eine Maßnahme, die sich lohnt. Manchmal geht es um Details, zum Beispiel, wie man sich am Telefon meldet. „Frü-

her sagte ich: Mercedes-Benz Bank – Cindy Krieger – Guten Morgen. Da konnte sich keiner meinen Namen merken, der ging mittendrin unter.“ Jetzt sagt sie: Einen wunderschönen guten Morgen, Mercedes-Benz Bank, Cindy Krieger.

Ein anderes Beispiel: „Wenn ich für eine Kollegin ans Telefon gehe, sagte ich früher: ‚Kann ich Ihnen eventuell helfen?‘ Und oft antworteten die Kunden forsch: ‚Das weiß ich doch nicht, ob Sie das können.‘ „Jetzt sage ich: ‚Ich möchte Ihnen gerne weiterhelfen, weil die Kollegin gerade nicht kann.‘“

Seit 2003 werden von der Innendienstakademie praxisnahe Schulungsmaßnahmen durchgeführt, um die Qualität zu sichern. „Es gibt kein Standardprogramm für alle Innendienstmitarbeiter, sondern Trainings, die sich an den jeweiligen Anforderungen orientieren“, sagt Daniela Hoffmann, verantwortlich für die Innendienstakademie im Produktmanagement. Mittlerweile haben die Coachings für die Kollegen der Kundenbetreuung in allen Geschäftsstellen stattgefunden.

Die Seminare treffen nicht nur bei den Innendienstmitarbeitern auf Interesse. „Gerade das Telefoncoaching ist eine gute Investition, da es auch das Arbeitsplatzmanagement beinhaltet und die Mitarbeiter motiviert“, erklärt Christoph Dedio, Leiter Antragswesen in der Geschäftsstelle Frankfurt. „Damit geben wir Händlern und Kunden das Gefühl, kompetent betreut zu sein“, fügt Daniela Hoffmann hinzu.

■ **INFO** | Das Seminarangebot der Innendienstakademie ist im Intranet unter Daimler & Ich – Entwicklung & Qualifizierung – Innendienstakademie zu finden. Weitere Infos unter Telefon: 030/2694-5506