

## Was sagt Ihr Anrufbeantworter?

### So gestalten Sie eine nützliche Botschaft für Ihre Kunden

Ein Anrufbeantworter soll dem Anrufer eine Antwort geben auf bestimmte, typische Fragen. Viele Menschen empfinden es jedoch als lästig, ihren Anrufbeantworter zu besprechen, weil sie ihre eigene Stimme nicht gerne hören, wenn die Nachricht zur Kontrolle noch mal abgespielt wird. Eine freundlich und professionell gesprochene Ansage ist jedoch eine hervorragende akustische Visitenkarte für Ihr Unternehmen.

Schon mit wenigen, sinnvoll gewählten Botschaften und in einfachen Worten können Sie den Anrufer einladen, eine Nachricht aufzusprechen oder zu Ihnen zu kommen, sobald Ihre Werkstatt, Ihr Geschäft oder Ihr Büro wieder geöffnet ist.

Wer an einen Anrufbeantworter gerät, möchte wissen:

- Habe ich die Person oder die Firma erreicht, die ich anwählen wollte?
- Wann kann ich damit rechnen, wieder „einen echten Menschen“ ans Telefon zu bekommen?
- Wann ist normalerweise jemand erreichbar?
- Wie schnell wird man auf meinen Anruf reagieren?
- Wo sonst bekomme ich jetzt Hilfe?

### Verständlichkeit ist oberstes Gebot

Testen Sie Ihre eigene Ansage auch mal durch einen Anruf von außerhalb: Klingt Ihre Aufzeichnung klar und deutlich? Ist der Text langsam genug gesprochen, so dass er auch verstanden wird, wenn jemand schlecht hört oder Deutsch als Fremdsprache spricht? Übrigens: Eine gute Artikulation („Mundgymnastik“) macht auch eine Ansage im Dialekt verständlich.

Auch einige technische Details machen die Ansage professionell – wenn Sie einige typische Fehler vermeiden:

- Verzerrungen, z. B. wegen minderer Qualität des Gerätes
- Rauschen, Knacken
- unfreiwillige Hintergrundgeräusche
- Hall, unangenehmer Raumklang
- „äh“ oder Hüsteln

### Musik im Hintergrund?

Bei privaten Anrufbeantwortern kennt die Phantasie keine Grenzen, wie eine Ansage gestaltet werden kann. Musik, Kinderlachen oder auch seltsame Geräusche werden eingesetzt, die Sprüche kommen salopp, geheimnisvoll oder auch gar nicht – und all dies erzeugt bei den Anrufer/innen einige Phantasien über die Inhaber/innen dieses Telefonanschlusses!

Auf einem professionell eingesetzten Anrufbeantworter sollten Sie äußerst sparsam mit solchen unterhaltsamen Reizen umgehen. Bestenfalls eine sehr dezente Hintergrundmelodie könnte Ihre Ansage untermalen.

Bedenken Sie, dass eine solche akustische Gestaltung für Hörbehinderte zum Problem werden kann. Wenn Sie damit experimentieren wollen, holen Sie fachlichen Rat von Werbeleuten ein – oder fragen Sie einfach verschiedene Kund/innen nach ihrer Meinung! Mit der Auswahl der Musik gestalten Sie nämlich auch das Image Ihres Unternehmens.

**Mit diesen Ansagen erfreuen Sie den Anrufer:**

*„Die Schreinerei Herz in Hochhausen, guten Tag!“*

Jetzt weiß ich, dass ich richtig gewählt habe. Das „die“ am Anfang überbrückt eine kleine Schrecksekunde, man wird den Namen Ihres Unternehmens danach besser verstehen.

*„Persönlich erreichen Sie uns von... bis... Zu diesen Zeiten ist unser Büro besetzt.“*

Ohne weiteres Geschwafel höre ich, wann ich wieder einen Menschen ans Telefon bekomme, oder wann Ihr Büro erreichbar ist. Die Satzstellung nimmt das Wichtigste an den Anfang.

*„Auf unserer Internetseite [www.schreinerei-herz-hochhausen.de](http://www.schreinerei-herz-hochhausen.de) finden Sie Bilder von unseren Fenstern und Einbauten und die Kontakte zu unseren zufriedenen Kunden.“*

Mit diesen Referenzen kann der Kunde schon ein Bild gewinnen von Ihren Leistungen. Man kann annehmen, dass auf Ihrer Internetseite noch weitere nützliche Informationen zu finden sind. Diese brauchen Sie jetzt nicht extra zu erwähnen – wenn der Kunde neugierig genug ist oder ein ernstes Problem hat, wird er Ihre Seite besuchen und selbst herausfinden, was für ihn interessant ist.

*„Wenn Sie uns jetzt eine Nachricht aufsprechen, rufen wir Sie spätestens am nächsten Arbeitstag zurück.“*

So weiß ich, wie schnell ich mit einer Antwort rechnen kann.

*„Wir würden uns freuen, von Ihnen zu hören! [PIEP]“*

So erkenne ich, dass ich genau jetzt eine Nachricht hinterlassen kann. Danach sollte kein Gruß mehr folgen, denn das Gespräch ist ja nicht beendet, wenn jetzt der Kunde spricht.

## So klingen Sie freundlich

Ihre Stimme verändert sich je nach Tageszeit und Stimmung. Sprechen Sie Ihre Ansage nicht morgens auf, wenn Ihre Stimme noch belegt ist, und auch nicht zu einer Zeit, wo Sie besonders erschöpft oder gestresst sind. Wählen Sie am besten einen Zeitpunkt, wo Sie wach, entspannt und gut gelaunt sind. Wenn Sie damit zurecht kommen, dass noch eine Kollegin bei Ihren Sprechversuchen zuhört, und die Botschaft humorvoll einige Male wiederholen, wird Ihre Ansage beschwingt und authentisch klingen.

Legen Sie eine starke Melodie in Ihre Stimme, so wie wenn Sie mit jemandem flirten, oder wie wenn Sie mit Ihrem 10jährigen Patenkind sprechen, über dessen Anruf Sie sich sehr freuen. Lächeln Sie beim Sprechen! Diese Melodie lässt Ihre Ansage freundlich klingen. Verzichten Sie auf sämtliche Höflichkeitsfloskeln. Alleine durch den freundlichen Klang wirkt Ihre Ansage einladend.

## Wie lang soll die Ansage sein?

Über diese Frage lässt sich trefflich streiten. Die meisten Anrufbeantworter erlauben eine Ansagelänge zwischen 15 und 25 Sekunden. Längere Nachrichten werden als zäh empfunden; in kürzeren Texten alle Informationen unterzubringen ist wiederum schwierig. Wenn die Ansage nur relevante Informationen enthält und kein Blabla, werden sich Stammkunden mit der Zeit die Inhalte merken, z. B. Ihre Öffnungszeiten.

Der Verweis auf eine Internetseite wird manche Kunden darauf bringen, künftig eher *online* Kontakt mit Ihnen aufzunehmen. Unterschätzen Sie nicht, dass mehr und mehr Senioren sich Zeit nehmen, um ihre Anfrage akkurat zu mailen; wenn Sie auf E-Mails dieser Kunden zügig reagieren, werden Sie sich gute Freunde schaffen. Außerdem erhöht sich die Informationssicherheit, weil ein abgeschriebener Produkt- oder Markenname möglicherweise leichter zu verstehen ist als eine akustisch hinterlassene Bezeichnung.

### Diese Ansagen sind manchmal sinnvoll:

*„Bitte legen Sie nicht auf.“*

Hilfreich für Ungeduldige, wenn jetzt noch eine wichtige Nachricht kommt, z. B. welcher Schlosser Notdienst macht oder dass man eine Ersatzteil-Bestellung aufsprechen kann. Warteschleifen benutzen diese Formulierung, wenn man doch noch „drankommt“.

*„Wir wünschen Ihnen noch einen guten Tag. Das Gerät schaltet jetzt ab. Auf Wiederhören!“*

Diese Nachricht stellt klar, dass man keine Nachricht hinterlassen kann.

*„Die Notrufnummer für unseren Schlüsseldienst ist...“*

Prüfen Sie, welche Notrufnummern für Ihre Kunden wichtig sein könnten.

## Geh't's auch ohne?

Selbstverständlich kann man auf einen Anrufbeantworter auch ganz verzichten. Dann sind Sie eben nur zu Ihren Öffnungszeiten erreichbar. Wer außerhalb dieser Zeit versucht, Sie zu kontaktieren, muss raten, wann Sie wohl wieder erreichbar sein werden. (Die einzelnen Filialen der Deutschen Post AG sind z. B. für ihre Kunden überhaupt nicht telefonisch zu sprechen!) Es ist eine unternehmerische Entscheidung, wie lange und auf welchen Kanälen Sie für Ihre Kunden erreichbar sein möchten, und welchen Nutzen Sie für Stammkunden wie auch für Laufkundschaft anbieten wollen. Das hängt sicherlich auch von Ihrer Wettbewerbssituation vor Ort ab.

Wenn Sie z. B. aufgrund knappen Personals nur schwer in der Lage sind, auf die Nachrichten Ihrer Kund\*innen zügig und zuverlässig zu reagieren, können Sie ja auch eine Ansage ohne Aufzeichnungsfunktion verwenden.

### **Diese Ansagen sind Zeitverschwendung für den Anrufer:**

*„Sie haben die Nummer 08154712 gewählt.“*  
Das sehe ich auf dem Display meines Telefons.

*„Das ist ein Anrufbeantworter.“*  
Man hört's!

*„Sie rufen außerhalb unserer Geschäftszeiten an.“*  
Darauf wäre ich mittlerweile auch gekommen...

*„Bitte sprechen Sie nach dem Signalton.“*  
Es gehört zur Allgemeinbildung, dass der Piepton auf einem Anrufbeantworter ein Signal sein kann, um eine Nachricht aufzusprechen! Wenn die vorangegangene Botschaft sinnvoll war (s. o.), erkennt der Anrufer auch ohne diesen Hinweis, dass er jetzt sprechen soll.

*„Auf Wiederhören!“*  
Dieser Gruß löst den Reflex aus, aufzulegen – wenn Sie gerne möchten, dass der Anrufer eine Nachricht hinterlässt, dann laden Sie ihn freundlich dazu ein!