Telefonmarketing

IMPULSE

Telefonmarketing

Verständigung per Telefon ist bedeutsam. Kommunikation prägt die Atmosphäre im Team, den Führungsstil und die Beziehung zur Kundschaft. Gerade am Telefon wird der Salon mit jeder Stimme spürbar.



Kommunikation ist im Salon täglicher Bestandteil: im direkten Gespräch, am Telefon und im Team. Kundinnen und Kunden wünschen Verständnis und Freundlichkeit; Mitarbeitende brauchen Professionalität, Aufmerksamkeit und Empathie.

Die Stimme als Visitenkarte

Am Telefon fehlen Blickkontakt und Körpersprache.

Die Stimme vermittelt Kompetenz, Freundlichkeit und Engagement. Ein genervter, unfreundlicher oder unsicherer Ton kann Vertrauen beeinträchtigen. Aufmerksamkeit, Übung und echtes Interesse machen den Unterschied.

Grundregeln für gute Gespräche

- Mit einem Lächeln, Salonname und eigenem Namen beginnen.
- Aktiv zuhören und Wünsche auch zwischen den Zeilen wahrnehmen.
- Offen und wertschätzend nachfragen.
- Wichtige Punkte zusammenfassen, um Missverständnisse zu vermeiden.
- Termin, Behandlung und gegebenenfalls Rückruf klar bestätigen.
- Freundlich verabschieden – möglichst mit dem Namen des Kunden.

Professionell bleiben, auch wenn es stressig ist

Der Kunde sieht die Stimmung nicht, aber er hört sie. Eine kurze Pause, ein Austausch im Team oder bewusstes Fokussieren kann helfen. Augen schließen beim Telefonieren kann die Konzentration auf das Gespräch stärken; ein Spiegel am Arbeitsplatz erinnert daran, dass ein Lächeln auch am Telefon hörbar ist.

Termine bewusst anbieten

Termine werden nicht einfach vergeben, sondern

angeboten. Wer gut zuhört, kann Wünsche erkennen und Kundinnen und Kunden passend weiterleiten. Statt nur „ausgebucht“ zu sagen, hilft eine flexible, lösungsorientierte Sprache – für einen harmonischen Ablauf und eine gleichmäßigere Auslastung.

Fazit: Kommunikation ist Beziehungspflege. Eine freundliche, kompetente Stimme, echtes Zuhören und ein professioneller Umgang sorgen dafür, dass Kundinnen und Kunden sich auf ihren Termin freuen und gerne wiederkommen.