

Notfallhotlines – Schnelle Hilfe für den gestressten Anrufer

Der Anruf nachts um 3.17 Uhr: „ Es riecht nach Gas ...“, der Kunde ist gestresst. Oder „ ... ich stehe auf der Autobahn, mein Auto hat kein Licht ...“

Heute müssen Unternehmen bei Notfallhotlines ihre Professionalität gerade mit dem Medium Telefon und der im Hintergrund ablaufenden Technik immer mehr unter Beweis stellen. Der Kunde, der oft sehr emotional und gestresst anruft, ist häufig nicht in der Lage, alle wichtigen Informationen kurz und prägnant zu geben. Hier ist es die große Kunst der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Notfallhotline, beruhigend und verständnisvoll zu agieren, durch eine klare Rhetorik alle relevanten Informationen vom Kunden zu erfragen und ihn zu motivieren, die richtigen Dinge vor Ort zu tun.

Klare, positive und verständliche Rhetorik hilft.

Unser Gehirn kann kein Nein verarbeiten! Formulierungen wie „ ... machen Sie sich keine Sorgen!“ oder „... das ist nicht gefährlich!“ , lösen die Bilder im Kopf der Kunden erst aus, die sie eigentlich verhindern sollen. Oftmals reagiert der Kunde noch emotionaler und die Gespräche verlängern sich. Durch klare Aussagen, freundlich aber bestimmt, soll dem Kunden gesagt werden, was zu tun ist. Gerade unter Stress ist es wichtig, „halbvoll“ Formulierungen zu wählen.

Notfallpläne telefongerecht gestalten .

Oftmals werden in Notfallplänen solche klaren Aussagen nicht wiedergefunden. Jahrelang werden Formulierungen konserviert und nicht hinterfragt. Formulierungen wie: „ ... klingeln Sie nicht bei den Nachbarn!“ (Es fließt Strom – ggf. Explosionsgefahr) werden heute noch, wenn auch unbewusst, häufig verwendet. Ein weiteres Beispiel: „Sichern Sie sofort die Unfallstelle!“ Ist mit dieser Aussage wirklich

gewährleistet, dass die gestresste Person hinter der Leitplanke entlang läuft?

Erreichbarkeit gewährleisten

Neben der effizienten Kundenhilfe ist es wichtig, die Erreichbarkeit für die Folgeanrufer zu gewährleisten. Bei Störungen oder Unfällen, die mehrere Anrufer betreffen, kommt es in wenigen Sekunden zu einem erhöhten Anrufaufkommen. Was wird jetzt, wie gesagt? Wie kann die Technik helfen, die Anrufer durch Ansagen gezielt zu filtern und zu informieren? Wie kann der Mitarbeiter Zeit gewinnen, um schnelle Hilfe zu gewährleisten?

Neben diesen Themen kommt es immer häufiger - gerade bei kostenlosen Hotlines - zu Anrufen, die nicht unmittelbar etwas mit der Notfallthematik zu tun haben. Alkoholisierte Kunden, Kunden die Ansprache suchen oder mitteilungsbedürftige Personen erzeugen bei den Mitarbeiter/-innen Stress und mindern die Erreichbarkeit der Notfallhotline.

„Stress“ direkt in der Situation abbauen

Es gelingt nicht immer, einen klaren Kopf zu behalten und die Situation souverän zu meistern. Stressabbautechniken für den Arbeitsplatz helfen den Mitarbeitern, die Situation effizient zu lösen und den Kunden gekonnt zufrieden zu stellen.

Standards mit den Mitarbeitern definieren

Wenn alle Mitarbeiter hinter den im Training erarbeiteten Standards stehen, ist ein souveräner Umgang mit den gestressten Kunden gewährleistet, die Qualität gleichbleibend auf einem hohen Niveau hörbar und last but not least erhalten die Kunden schnelle und effiziente Hilfe in ihrer Notsituation.