Sprechen Sie B2B oder B2C am Telefon?

EIN PRAXISGUIDE FÜR PROFESSIONELLE GESPRÄCHSFÜHRUNG

Zielgruppengerechte Kommunikation beginnt beim ersten Satz. Ob Fachabteilung oder Endkund*in: Die Gesprächsführung am Telefon sollte sich immer an der Zielgruppe orientieren. Während im **B2B-Kontext Fachsprache, Struktur und Effizienz** zählen, geht es im **B2C-Bereich um Emotionen, Klarheit und Nähe**.

Mit diesem Guide meistern Sie sowohl B2B als auch B2C Telefonate wie ein Profi – inklusive passenden Formulierungen.

SO GELINGT DIE ANPASSUNG AN DIE ZIELGRUPPE

1. Vor dem Telefonat – Ziel des Gesprächs festlegen:

Noch bevor das Telefonat startet: Überlegen Sie, mit wem Sie sprechen. Geschäftlich oder privat – passen Sie Ihre Sprache daran an.

B2B Telefonat:	**B2C Telefonat:**
klar und lösungsorientiert respektvoll, professionell und faktenbasiert Fokus auf Prozesse und Nutzen	freundlich und unterstützend alltagsnah, verständlich und nahbar Fokus auf Empathie und direkte Hilfe

2. Begrüßung:

B2B Telefonat:	**B2C Telefonat:**
„Guten Tag [Ihr Name] von [Firma], wie kann Ich Sie unterstützen?“	*„Hallo, schön, dass Sie anrufen! Was kann ich für Sie tun?“*

3. Anliegen verstehen und gezielt nachfragen:

B2B Telefonat:	**B2C Telefonat:**
„Wie wurde der Prozess/Ablauf bisher bei Ihnen intern gehandhabt?“	*„Gab es dazu vielleicht schon einmal Kontakt mit unserem Kundenservice?“*

4. Lösungen anbieten:

B2B Telefonat:	**B2C Telefonat:**
„Ich fasse die Optionen für Sie zusammen und sende Ihnen alle Infos im Anschluss unseres Gesprächs nochmal per E-Mail.“	*„Ich erkläre Ihnen das ganz in Ruhe - Schritt für Schritt.“*

5. Gespräch abschließen:

B2B Telefonat:	B2C Telefonat:
„Vielen Dank für Ihre Zeit – wir melden uns nächste Woche mit dem weiteren Vorgehen. Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung!“	*„Danke für Ihren Anruf. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.“*

TYPISCHE FORMULIERUNGEN IM VERGLEICH

Gerade in stressigen Situationen oder bei Einschränkungen im Serviceangebot machen die richtigen Worte den Unterschied. Hier finden Sie typische Sätze, die Sie vermeiden sollten und Alternativen für B2B und B2C Kontexte.

Vermeiden Sie	B2B Telefonat:	B2C Telefonat:
„Das ist nicht mein Bereich.“	*„Ich dokumentiere das gerne und leite es an die zuständige Stelle weiter.“*	*„Ich schreib das direkt auf – danke für den Hinweis.“*
„Ich weiß es nicht.“	*„Ich prüfe das intern und gebe Ihnen verlässlich Rückmeldung.“*	*„Ich frage das schnell für Sie nach und melde mich direkt.“*
„Da kann ich leider nichts machen.“	*„In diesem Fall sind meine Möglichkeiten begrenzt. Ich bespreche das intern und melde mich zeitnah.“*	*„Ich verstehe, dass das gerade nicht optimal ist. Ich kläre das direkt für Sie.“*
„Dafür bin ich nicht zuständig.“	*„Ich stelle gerne für Sie den Kontakt zur richtigen Ansprechperson her.“*	*„Ich verbinde Sie mit meiner Kollegin – sie hilft Ihnen weiter.“*
„Das bieten wir nicht an.“	*„Diese Leistung können wir aktuell nicht umsetzen. Ich erkundige mich gerne nach passenden Alternativlösungen für Sie.“*	*„Das haben wir aktuell nicht im Programm – aber ich erkundige mich, was wir sonst anbieten können.“*
„Das müssen Sie selbst klären.“	*„Ich unterstütze Sie gerne dabei, den nächsten Schritt in die Wege zu leiten.“*	*„Ich helfe Ihnen dabei.“*

Ob im Gespräch mit Unternehmen oder Privatkund*innen: Wer den Ton trifft, gewinnt Vertrauen. Dieser Guide zeigt, wie wichtig es ist, die Sprache an die Zielgruppe anzupassen. Mit klarer Struktur im B2B und echter Nahbarkeit im B2C schaffen Sie eine Telefonkommunikation, die professionell und menschlich zugleich ist.

Denn: Gute Gespräche beginnen nicht mit Fachbegriffen oder Floskeln – sondern mit dem ehrlichen Willen, dem Gegenüber weiterzuhelfen.