

Nachrichten > Finanzen > Experten > Lästige Werbeanrufe: So reagieren richtig

Verkauf am Telefon

So reagieren Sie richtig bei lästigen Werbeanrufen

★★★★★ 2



Das Gesetz verbietet eigentlich unerwünschte Werbeanrufe

dpa

24-Stunden Newsticker

vor 26 Minuten

Berliner Testament für kinderlose Paare: Tipps und Vorlage

11:07 Uhr

Sollten ältere Mitarbeiter mehr Urlaub erhalten?

10:42 Uhr

Hublot und Arturo Fuente: "Zigarren und feine Uhren bringen Kenner zusammen"

[Alle News anzeigen](#)

FOCUS-Online-Expertin **Claudia Fischer**

Dienstag, 18.07.2017, 15:38

Werbeanrufe sind oft nervig und kosten Zeit. FOCUS-Online-Expertin und Telefontrainerin Claudia Fischer gibt fünf Tipps, wie Sie dreisten Anrufern konsequent in ihre Schranken weisen.

Meist beginnen die Anrufe ganz harmlos: „Guten Tag, ich möchte mit Ihnen über Ihren Stromverbrauch reden.“ Oder: „Haben Sie einen Moment Zeit? Wir würden gerne kurz Ihren Eintrag in unserer Datenbank überprüfen.“ Und ehe Sie sich versehen, zappeln Sie in der Falle. Einfach auflegen? Das wäre ein probates, aber unhöfliches Mittel, um sich den lästigen Anruf auf die Schnelle vom Hals zu schaffen. Oftmals ist das aber zu kurzfristig gedacht – und auch nicht der einzige Ausweg, insbesondere weil es sowohl unseriöse als auch penetrant lästige Anbieter gibt.

Zur Person

*Claudia Fischer ist **Telefon- und Kommunikationsexpertin**. Sie bietet Telefontraining für Unternehmen an.*

Tipp 1: Fragen Sie bei lästigen Werbeanrufern nach

Viele unseriöse Anrufer murmeln einen Teil ihrer Begrüßung bewusst unverständlich. In der Hoffnung, dass wir direkt eins und eins zusammenzählen, sobald Begriffe wie „Datenverbrauch“, „Tarif“ oder „Übertragungsrate“ fallen. Aus Gewohnheit tut unser Gehirn nämlich genau das! Und wir nehmen automatisch an, mit einem Vertreter unseres Mobilfunk- oder Internetanbieters zu sprechen. Die Masche ist alt und funktioniert immer wieder. Was Sie dagegen tun können? Fragen Sie bewusst nach! Lassen Sie sich den Unternehmensnamen noch einmal nennen. Und ein seriöser Anrufer wird sicher auch kein Problem damit haben, Ihnen seinen Vor- und Nachnamen nochmal verständlich zu nennen und gegebenenfalls zu buchstabieren.

Tipp 2: Provozieren Sie

Der Anrufer ist auf Sendemodus, überrumpelt Sie und plappert unverdrossen auf Sie ein, ohne sich oder sein Unternehmen überhaupt vorzustellen? Dann sollten bei Ihnen alle Alarmglocken läuten! Oft folgt auf Nachfragen dann eine schnelle Namensnennung à la: „Sie sprechen mit Frau Pleps.“ Möglicherweise ein Pseudonym. Aber schon mal ein Anfang. Fragen Sie freundlich weiter: „Frau Pleps, sind Sie auch eine von denen, die mir am Telefon was verkaufen wollen?“ Jeder professionelle Verkäufer wird dies mit „Ja“ beantworten und eine stichhaltige Begründung liefern, warum Sie kaufen sollten – logischerweise in der Hoffnung auf einen Abschluss, eine Empfehlung oder bestenfalls sogar ein Anschlussgeschäft.

Falls Sie die Anrufer weiter „testen“ wollen, gehen Sie provokant in die Offensive! Etwa so: „Frau Pleps, hören Sie sich eigentlich reden? Sie glauben doch selbst nicht, dass Sie mir hier was andrehen, so wie Sie telefonieren!“ Fängt Ihr Gegenüber jetzt an, aggressiv zu reagieren oder sich rauszureden und verrät immer noch nicht, für wen er tätig ist und um was es konkret geht, hat er seine Chance vertan. Lassen Sie Ihre Daten löschen, verbieten Sie sich weitere Anrufe und verabschieden Sie die Nervensäge.

Tipp 3: Testen Sie die Kenntnisse des Anrufers

„Ich habe ein super Angebot für Sie! Damit sparen Sie monatlich zehn Euro ein und bekommen deutlich mehr Leistung!“ Das klingt zu schön, um wahr zu sein? Gehen Sie der Sache auf den Grund! Denn **besonders dreiste Abzocker** haben auch keine Hemmungen davor, den Namen und die Internetadresse eines Unternehmens zu nennen, für das sie gar nicht tätig sind! Fakt ist: Jeder seriöse Mobilfunkanbieter wird seine aktuellen Angebote auch im Internet bewerben. Bitten Sie den hartnäckigen Anrufer also darum, Sie zur entsprechenden Unterseite der Unternehmenswebsite zu navigieren. Kennt er sich wirklich aus – oder versucht er Sie mit Aussagen wie „Das können Sie nachher nochmal in Ruhe nachlesen ...“ davon abzubringen? Noch ein Tipp: Googeln Sie schnell den Namen des Unternehmens in Kombi mit Begriffen wie „Abzocke“ oder „Betrug“. Das Netz wimmelt vor Negativberichten? Dann heißt es Finger weg und verabschieden wie bei Punkt 2!

Tipp 4: Rufen Sie zurück

Eins vorweg: Vertrauen ist gut, eine gesunde Portion Kontrolle ebenfalls. Natürlich ist noch lange nicht jeder unbekannte Anrufer automatisch ein Betrüger. Gerade bei Ihrer Bank oder **Versicherung** kann es durchaus

FOCUS Online Kleinanzeigen

- Telefon mit Wählscheibe kaufen
- Post Telefon kaufen
- Altes Telefon kaufen
- Telefon mit Fax und Anrufbeantworter
- Faxgerät mit telefon und anrufbeantworter
- Telefon mit drehscheibe kaufen

Anzeige



Der SUV Fiat 500X
City oder Offroad? Entdecken Sie jetzt das Kompakt-SUV für große Abenteuer.



Neue Zähne machen lassen
Neue Zähne machen zu lassen war noch nie so einfach wie heute



Einschulungsbilder von...
1950, 1951, 1952, 1953, 1954, 1955, 1956, 1958, 1959, 1960, 1961, 1962, 1963, 1964, 1965

ANZEIGE

Meistgelesen

- 1** **Steuererklärung**
Wie man PC, Notebook und Co. von der Steuer absetzt
- 2** **506 Finanzämter im Check: Hier sehen Sie, wie lange Ihre Steuererklärung braucht**

Finanzvergleich



passieren, dass ein neuer Berater für Sie zuständig ist. Hören Sie auf Ihr Bauchgefühl! Selbst wenn Firmenname, Telefonnummer des Anrufers und die Vertragslaufzeit stimmen, sind Sie nicht verpflichtet, sich auf der Stelle zu entscheiden.

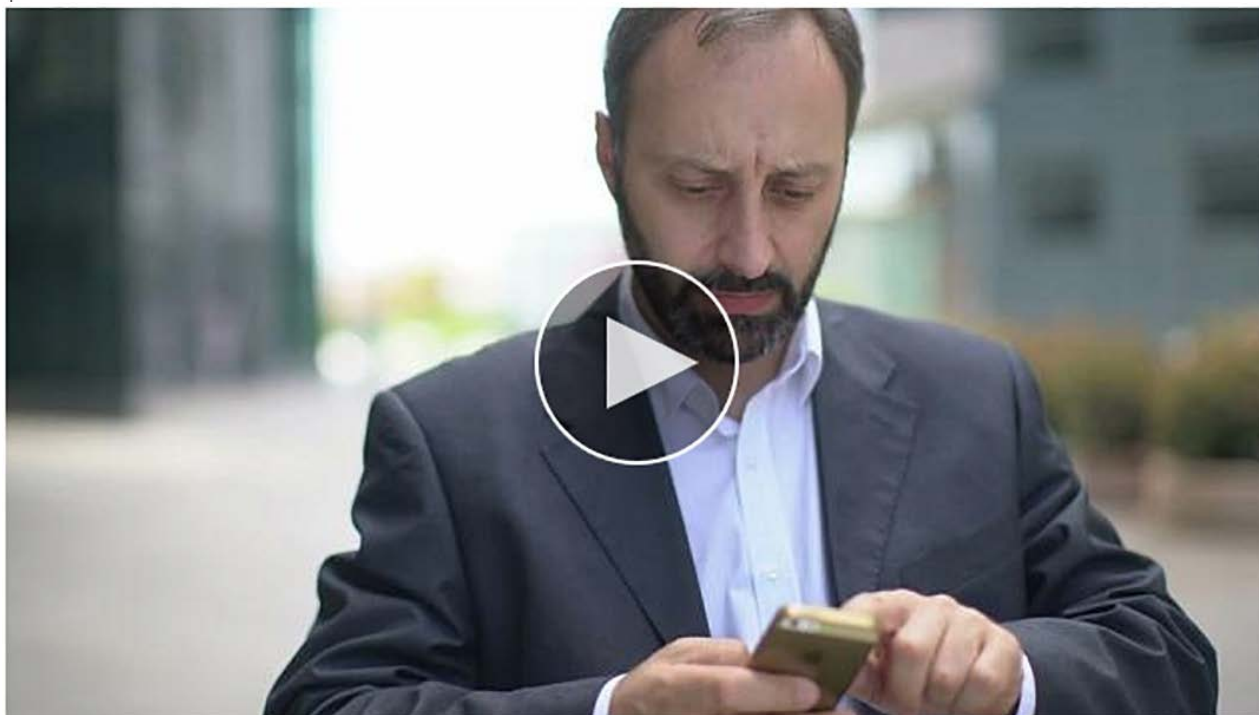
Das Angebot klingt an sich interessant? Dann lassen Sie sich Informationen per Mail senden. So haben Sie einen Sicherheitsanker und Zeit, das Angebot in Ruhe zu überprüfen. Wenn Sie unsicher sind, hilft auch ein Anruf bei Ihrem Vertragspartner selbst: Fragen Sie nach, ob der Anrufer dort arbeitet und weswegen er Sie kontaktieren sollte. Extratipp: Falls der Versand von Unterlagen per E-Mail „aus technischen Gründen nicht möglich ist“, sollten Sie ebenfalls vorsichtig sein.

Tipp 5: Eiskalt abwimmeln als letzte Konsequenz

Ein Dienstleister hat Sie schon mehrfach mit seinen Angeboten „beglückt“? Wenn ein einfaches „Nein“ nicht funktioniert und Sie hartnäckig weiter mit Anrufen terrorisiert werden, helfen nur noch harte Bandagen! Sprechen Sie es offen an und machen Sie klar, dass jetzt Schluss mit lustig ist: „Mitarbeiter Ihres Unternehmens haben mich jetzt gefühlt 27 mal angerufen. Es reicht endgültig. Ich habe kein Interesse, Ihre Angebote sind unerwünscht. Bitte unterlassen Sie das und löschen Sie meine Daten und alle Daten unseres Unternehmens aus Ihrem Verteiler.“

Weisen Sie den Anrufer auf die Rechtslage bezüglich solcher Werbeanrufe hin! Falls Sie es noch nicht wussten: Ein unaufgeforderter Anruf zu Werbezwecken kann als eine wettbewerbswidrige unzumutbare Belästigung gelten, wenn der Anrufer zuvor nicht annehmen durfte, der Anzurufende werde mit dem Anruf einverstanden sein. Sie werden staunen, wie schnell das Gespräch dann plötzlich beendet ist!

Video: Abzocke am Telefon: Auf folgende Frage sollten Sie niemals mit "Ja" antworten



Abzocke am Telefon: Auf folgende Frage sollten Sie niemals mit "Ja" antworten

CHIP/Wochit

Tagesgeld-Vergleich

Die besten Angebote im Überblick

Festgeld-Vergleich

Verschiedene Anbieter vergleichen

Depot-Vergleich

Finden Sie die besten Konditionen

Autokredit-Vergleich

Die besten Finanzierungen im Überblick!

Ratenkredit-Vergleich

Finden Sie das günstigste Angebot!

Die ideale Kreditkarte finden

- Die besten Kreditkarten im Vergleich
- Sparen Sie mit kostenlosen Kreditkarten
- Kreditkarten ohne Schufa im Überblick
- Kreditkarten ohne Girokonto
- Schwarze Kreditkarten im Vergleich

Indizes im Überblick

- DAX
- MDAX
- TecDAX
- Dow Jones
- Nikkei

Finanzrechner

