



KI-Telefonie: Wenn KI spricht – aber nicht wie das eigene Unternehmen

Ralf Kohl

Im zweiten Teil des Dialogformats von Ralf Kohl und seinem virtuellen Sparringspartner Rolf Kahl rückt ein oft unterschätzter Faktor in den Fokus: Sprache. Denn nicht jede KI, die telefonieren kann, trifft automatisch Tonalität, Haltung und Erwartungshaltung eines Maklerbetriebs. Warum genau hier über Akzeptanz oder Ablehnung entschieden wird.

Wenn KI spricht – aber nicht wie das eigene Unternehmen

Rolf Kahl: Bevor wir tiefer einsteigen, mal eine andere Frage: Wie macht sich Marie eigentlich bei dir?

Ralf Kohl: Erstaunlich gut. Vor allem, weil sie nicht einfach irgendeine technische Spielerei ist, sondern konkret zeigt, worauf es bei guter KI-Telefonie ankommt. Sie muss flüssig sprechen, auf den Anrufer eingehen und im Gespräch so reagieren, dass es sich nicht künstlich oder hölzern anfühlt. Genau daran entscheidet sich, ob so eine Lösung im Alltag wirklich entlastet – oder nur gut vermarktet ist.

Demo-Effekt vs. Gesprächsrealität

Rolf Kahl: Also ist Marie im Grunde schon der Praxisbeweis für genau das, worüber wir hier sprechen?

Ralf Kohl: Genau. Denn bei KI-Telefonie reicht es nicht, wenn sie technisch etwas kann oder in einem Video gut aussieht.

Entscheidend ist, ob sie im realen Gespräch flüssig spricht, passend reagiert und für den Anrufer stimmig wirkt.

Rolf Kahl: Dann geht es also wieder weniger um Technik – und mehr um Wirkung?

Ralf Kohl: Exakt. Deshalb sollte man solche Lösungen nie nur nach Funktionen bewerten, sondern immer danach, ob sie im konkreten Unternehmenskontext wirklich funktionieren.

Die Sprache entscheidet – nicht die Stimme

Rolf Kahl: Du sagst immer wieder, die KI müsse die Sprache des Unternehmens sprechen. Was heißt das konkret?

Ralf Kohl: Damit meine ich deutlich mehr als eine angenehme Stimme. Es geht um Wortwahl, Haltung, Gesprächsführung und Priorisierung. Wie stellt die KI Fragen? Wie reagiert sie bei Unsicherheit? Wie verbindlich oder locker spricht sie? Welche Begriffe nutzt sie – und welche sollte sie vermeiden? Ein Maklerbetrieb hat immer eine eigene Art, mit Kunden zu

kommunizieren. Wenn die KI daran vorbeiredet, merkt der Kunde das sofort.

Warum der Prompt entscheidend ist

Rolf Kahl: Also reicht ein allgemeiner Versicherungsbot nicht aus?

Ralf Kohl: Nein. Ein Bot mit Versicherungsbegriffen ist noch lange kein Bot, der zu einem konkreten Maklerbetrieb passt. Genau da kommt der individuelle Prompt ins Spiel. Der entscheidet, wie die KI denkt, fragt, reagiert und übergibt. Dort wird festgelegt, wie sie klingen soll, was sie wissen muss, was sie auf keinen Fall sagen darf – und wann sie besser an einen Menschen übergibt.

Rolf Kahl: Heißt im Klartext: Der Prompt ist wichtiger als die Stimme?

Ralf Kohl: Genau. Denn am Ende zählt nicht, wie gut etwas aussieht oder klingt – sondern wie stimmig es sich im Gespräch anfühlt.

Akzeptanz ist kein Automatismus

Rolf Kahl: Selbst wenn die KI gut spricht: Was ist mit den Kunden?

Ralf Kohl: Das ist ein Punkt, den viele unterschätzen. Kunden müssen verstehen, warum diese Form der Erreichbarkeit eingesetzt wird und welchen Vorteil sie davon haben. Wenn ein Kunde plötzlich bei einer KI landet, ohne darauf vorbereitet zu sein, kann das irritieren. Dann wird aus Service schnell Distanz. Nicht jeder Kunde hat damit ein Problem. Aber jeder merkt, ob das sauber eingeführt wurde oder nicht.

Technik oder Kommunikation?

Rolf Kahl: Ist KI-Telefonie damit am Ende eher ein Kommunikations- als ein Technikthema?

Ralf Kohl: Beides. Aber Kommunikation wird oft unterschätzt. Die beste Technik bringt wenig, wenn das Kundenerlebnis nicht passt. Ein Bot kann noch so viele Funktionen haben. Wenn er sich nicht natürlich in den Betrieb einfügt, wird er nicht als Entlastung wahrgenommen, sondern als Fremdkörper.

Zwischenfazit

Ralf Kohl: Die KI muss nicht nur telefonieren können. Sie muss so sprechen, dass der Kunde Vertrauen fasst – und das Unternehmen wiedererkennt.

Ausblick: Im dritten Teil wird aus Technikromantik Betriebswirtschaft. Dann geht es um Minutenpreise, Vertragslaufzeiten und die Frage, was vom Einstiegspreis übrig bleibt, wenn die KI im Alltag tatsächlich telefoniert.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949112/KI-Telefonie-Wenn-KI-spricht---aber-nicht-wie-das-eigene-Unternehmen/>