



Das Telefon – der Brief unserer Zeit

Susanne Helbach-Grasser

Alle telefonieren, werden angerufen, geben Auskünfte, leiten Gespräche weiter, informieren sich, reklamieren, beraten. Mehrfach am Tag greifen wir zum Telefonhörer, um mit Kunden, Geschäftspartnern, Kollegen, Freunden oder der Familie zu sprechen. Heute ist das Telefon das am meisten genutzte Kommunikationsmittel – doch der professionelle Umgang mit diesem Medium ist gar nicht so leicht.

Bei jedem Telefonat wird eine akustische Verbindung hergestellt: Wir treten also in einen Dialog. Unser Vis a Vis sehen wir allerdings nicht – wir bekommen also wenig Feedback über die derzeitige Gefühlslage am anderen Ende. Ob jemand genervt, glücklich, gelangweilt etc. ist, hören wir zwar an seiner/ihrer Stimmlage, aber wir können keine Zusatzinformation aus Körpersprache, Gesichtsausdruck, Aufmachung ablesen. Am Telefon reden zwei Blinde miteinander – als Kommunikationsmittel haben sie nur ihre Sprache. Wer im Geschäftsleben telefoniert, weiß, dass es bei aller Normalität eine Kunst ist, Geschäftspartner und Kunden für sich zu gewinnen. Gute Umgangsformen und Einfühlungsvermögen sind auch hier Voraussetzung für ein optimal geführtes Gespräch. Denn telefonieren bedeutet, andere Menschen durch das Telefon zu »besuchen«.

Allgemeingültige Regeln im beruflichen Leben

Anrufen:

- Die besten Telefonzeiten sind zwischen 9.00 – 11.30 Uhr, am Nachmittag zwischen 14.00 – 16.00 Uhr. Zu diesen Zeiten erreicht man die meisten, wobei es natürlich Abweichungen gibt.
- Gruß (Firmennamen) und eigenen Namen deutlich nennen. Vor- und Zuname ist angesagt, falls Sie z. B. »Burr«, heißen; so ein gebrummes »Burr« hat schon reihenweise Leute wieder auflegen lassen. »Konstantin Burr« hat eine ganz andere Klangqualität und lässt Sie als ganzen Menschen erscheinen. Das gleiche gilt als Unterscheidungsmerkmal für die Meiers, Müllers, Schulzes ...
- »Guten Tag« (je nach Tageszeit) ist Standard, ein: »Haben Sie einen Mo-

ment Zeit für mich?« ist von Fall zu Fall angebracht. Also nicht gleich loslegen. Jeder braucht einige Sekunden, um quasi »umzuschalten«. Diese Zeit wird durch langsames und genaues Formulieren überbrückt.

- Auch nicht mit »bitte« und »danke« geizen.
- Persönliche Ansprache und lächeln. Es ist auf der anderen Seite zu hören!
- Bei unvorhergesehener, wichtiger Gesprächsunterbrechung entschuldigen, falls diese länger dauert, einen erneuten Rückruf vereinbaren.
- Eine Gesprächsnotiz machen.
- Verwählt oder falsch verbunden? Ein »Entschuldigen Sie bitte« ist Pflicht. Der falsch Angewählte quittiert die Entschuldigung mit einem »Bitte sehr.«
- Private Schwätzchen am Arbeitsplatz können nervend bis lächerlich sein.
- Nicht unvermittelt das Gespräch abbrechen, sondern dafür bedanken (Ergebnisse wiederholen). Das stereotype »Einen schönen Tag noch« kann schon kaum jemand mehr hören! Besser ist, sich für das (interessante) Gespräch/die genommene Zeit zu bedanken.

Angerufen werden:

- Melden mit Firmen/Abteilungs-namen sowie dem eigenen (Vor- und Zuname siehe oben). Nie mit anonymem »Hallo« oder »ja bitte«. Wird über das Sekretariat verbunden oder unter der Durchwahl angerufen, genügt eigentlich der eigene Name – hier werden in den Unternehmen/Behörden jedoch unterschiedliche Absprachen getroffen.
- »Was kann ich für Sie tun?« ist auch einer dieser netten Sätze.
- Bei einer falschen Verbindung wird versucht, zu helfen.
- Bedienen Sie das Telefon einer Kollegin/eines Kollegen, sollte dies auch

zum Ausdruck gebracht werden:
»Apparat Sommer, mein Name ist Winter – kann ich etwas ausrichten?«

- Nie weiterreden, während Sie den Hörer hochnehmen – diese Unsitte soll wahrscheinlich Geschäftigkeit ausdrücken, ist aber nur unhöflich!

Do's and Dont's am Telefon

Während des Telefonierens bitte nicht Essen, Trinken, Rauchen, mit (unnötigen) Papieren rascheln, ständig etwas suchen, Kugelschreiber auf- und zuknippen, dem Gegenüber ins Ohr brüllen, betont leise oder undeutlich sprechen, arrogante Sätze sagen, wie: »Das ist falsch ...«, »Das können Sie gar nicht wissen«, »Passen Sie mal auf!«, »Vergessen Sie nicht, was Sie sagen wollten – ich muss jetzt erst mal folgendes fragen ...«, sich mit Dritten unterhalten, unfreundlich sein, zu viele Fremdworte benutzen, jemanden in der Leitung hängen zu lassen. Statt dessen öfter mal im Stehen telefonieren – nicht nur wegen der Bandscheiben, sondern weil sich auch der Klang der Stimme verbessert. Aktiv zuhören, dem anderen signalisieren, dass Sie ihn verstanden haben. Namen, Telefonnummern und Ergebnisse notieren, nach dem nicht verstandenen Namen (und akademischen Titeln) fragen, »Rufen Sie von auswärts an?« – wegen der Kosten. Ausreden lassen. Solches Telefonverhalten macht sympathisch.

DIE AUTORIN



Susanne Helbach-Grosser erlernte von der Pike auf das ABC der Umgangsformen, denn Höflichkeit und

Freundlichkeit gehörten in ihrem Elternhaus zu den zentralen Lebensmaximen. 1993 gründete sie ihr Seminar-Institut »Takt & Stil«. In offenen und firmeninternen Seminaren vermittelt sie die aktuellen gesellschaftlichen Spielregeln im gesamten deutschsprachigen Raum. Ihre Auftritte als Expertin bei ARD und ZDF machten sie bundesweit bekannt. Weitere Infos erhalten Sie bei Takt & Stil, Training & Beratung, Susanne Helbach-Grosser, Oderstraße 11, D-73529 Schwäbisch Gmünd, Tel.: 0 71 71/8 62 51, Fax: 8 63 59, E-Mail: s.helbach-grosser@takt-und-stil.de, <http://www.takt-und-stil.de>

Dauerquatscher – was kann ich tun?

Einfach auflegen geht nicht! Aber: Den Telefonpartner durch gezielte Einsilbigkeit zum Ende bringen, keine Fragen mehr stellen, kein ermunterndes »Ach« oder »Na so was ...« ins Gespräch ein-

fließen lassen. Besser ein »Schön, das wir mal wieder voneinander gehört haben – aber nun muss ich leider Schluss machen.« Auch hier macht der Ton die Musik – und die kleinen Notlügen klingen viel besser als ein (ehrliches) verletzendes: »Menschenskind, haben Sie sich jetzt ausgequatscht?«

Der Anrufbeantworter – Freud und Leid

»Hier ist der elektronische Butler der Firma Schräg. Die Herrschaften nächstigen noch. Bitte hinterlassen Sie Ihre Aufdringlichkeiten nach der Pfeifton.« Solche – oder noch schlimmere – Ansagetexte sind nervtötend und kosten das Geld des Anrufers. Als kurz und bündig: »Dies ist der Anschluss von Firma Schräg, Sie könne eine Nachricht hinterlassen, bitte nennen Sie Ihren Namen und Ihre Telefonnummer.« Nette Zusätze, wie: »Damit Ihr Anruf nicht vergeblich war ...« und »Trauen Sie sich bitte, auf das unpersönliche Band zu sprechen«, haben schon manchen scheuen Fernsprechteilnehmer motiviert, nicht gleich wieder aufzulegen. Und die Angabe der Büro- bzw. Öffnungszeiten sind auch sehr hilfreich für den Anrufer. Gar nicht komisch ist die Angewohnheit, Anrufe zu sortieren: Erst mal hören, wer dran ist – ist er/sie genehm, heb ich ab!

Die eigene Telefonnummer braucht auch nicht mehr aufgesprochen werden – ich weiß ja, welche ich gerade gewählt habe ... Wer zurückgerufen werden will, sollte seinen Namen und seine Telefonnummer (damit nicht erst nach ihr gesucht werden muss – wichtig auch bei Fernabfrage) deutlich sagen, dazu den Tag und die Uhrzeit seines Anrufs – nicht alle Anrufbeantworter verfügen über eine Datumsanzeige. Deutlich und langsam die Message aufs Band zu sprechen, sollte eigentlich selbstverständlich sein! Wie oft manchmal ein Band abhört werden muss, um die Telefonnummer notieren zu können, spottet jeder Beschreibung! Vielleicht sollten diese Schnellredner beim Sprechen einfach mal selber mitschreiben. Wer verschreckt aufgelegt hat und es ein zweites Mal versucht, ist damit nicht allein auf der Welt, jedoch sehr souverän, wenn er sich auf seinen vermässelten ersten Anlauf bezieht. («Ich war das gerade schon einmal ...» oder; «Dies ist mein zweiter Versuch mit Ihrer Box.»). Bei Bekannten genügt ja oft nur ein Satz: «Susanne Helbach-Grosser bittet um Rückruf.»

Viele Vorgänge können am Telefon schneller, unkomplizierter oder persönlicher geregelt werden als auf dem Postweg. Wenn einige einfache Regeln beachtet werden, ist telefonieren (k)eine Kunst und gerade im Geschäftsleben der heiße Draht zum Erfolg. 😊