



Veröffentlicht in:
tempra 365
Nr. 6 vom Dezember 2005
Auflage: 7.000

Fit beim Anruf

Worauf es beim Telefonieren ankommt

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.

Bei jedem Telefonat wird eine akustische Verbindung hergestellt: Wir treten also in einen Dialog. Ob jemand genervt, glücklich oder gelangweilt ist, hören wir zwar an der 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“.

Allgemein gültige Regeln

Wenn Sie 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 Moment Zeit für mich?“ ist von Fall zu Fall angebracht. Also nicht gleich loslegen. Jeder braucht einige Sekunden, um quasi „umschalten“. 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 unverhoffter, 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, falls jemand mithört: „Sag mir doch mal schnell, dass du mich liebst!“
- 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 (inter-

essante) Gespräch/die genommene Zeit zu bedanken.

Wenn Sie angerufen werden:

- Melden mit Firmen/Abteilungsname 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 Papieren rascheln, ständig etwas suchen, Kugelschreiber auf- und zuknipsen, 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.



Öfter mal im Stehen telefonieren, weil sich so der Klang der Stimme verbessert.

Statt dessen öfter mal im Stehen telefonieren, weil sich so 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.

Der Anrufbeantworter – Freud und Leid

„Hier ist der elektronische Butler der Firma Schräg. Die Herrschaften nächtigen noch. Bitte hinterlassen Sie Ihre Aufdringlichkeiten nach dem Pfeifton.“ Solche oder noch schlimmere Ansagetexte sind nervtötend und kosten das Geld des Anrufers. Also kurz und bündig: „Dies ist der Anschluss von Firma Schräg, Sie können 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 Fernsprecherteilnehmer motiviert, nicht gleich wieder aufzulegen. Und die Angabe der Büro- bzw. Öffnungszeiten sind auch sehr hilfreich für den Anrufer.

Wer zurückgerufen werden will, sollte seinen Namen und seine Telefonnummer 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!

SUSANNE HELBACH-GROSSER

Susanne Helbach-Grosser,
Takt & Stil, Training
& Beratung.
s.helbach-grosser@takt-und-stil.de
www.takt-und-stil.de

