



International Business & Lifestyle Magazin

### Ruf doch mal an....!

Geschrieben von Susanne Helbach-Grosser

»Sprich, damit ich Dich sehe!« (Sokrates)



**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 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.**

**sprache, Gesichtsausdruck, Aufmachung ablesen. Am Telefon reden zwei Blinde miteinander - als Kommunikationsmittel haben sie nur ihre Sprache.**

#### **Knigge fürs Telefon**

**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 Moment 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 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 (interessante) Gespräch/die genommene Zeit zu bedanken.

### Angerufen werden:

- ..Melden mit Firmen/Abteilungsname(n) 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 (Raucher untereinander stört es meistens nicht, wenn am Telefon geraucht wird - Nichtraucher irritiert ein Ausblasen statt einer Antwort!), mit (unnötigen) 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.**

**Stattdessen 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.**

**Floskeln - Kreativitätsskiller am Telefon**

**Hier eine kleine Auswahl der beliebtesten Killerfloskeln und Vorschläge, wie Sie es besser machen.**

<b>Schlecht</b>	<b>Gut</b>
Da ist eine Frau Meier für Sie.	Frau Meier ist für Sie am Telefon.
Um was geht's denn?	Was darf ich ausrichten?
Wie war doch gleich Ihr Name?	Sagen Sie mir bitte nochmals Ihren Namen?
Herr Klein ist nicht da.	Sie können Herrn Klein morgen erreichen.
Da müssen Sie warten.	Wollen Sie einen Moment warten?
Was ist Ihr Problem?	Wie kann ich Ihnen helfen?
Den Herrn Walter gibt es nicht mehr.	Herr Walter arbeitet leider nicht mehr in unserer Firma. Das Aufgabengebiet betreut jetzt Herr Schaller. Ich verbinde Sie gerne weiter.



## **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 einfließen lassen. Besser ein „Schön, dass 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 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 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, hebe ich ab!**

**Die eigene Telefonnummer braucht auch nicht mehr auf gesprochen 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 vermasselten 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.**