

Exzellenz. Tel

So wirken Sie am Telefon souverän und excellent

Als Sekretärin telefonieren Sie selbst wahrscheinlich sehr viel und wissen daher, wie schlecht es um das Telefonverhalten in Greece bestellt ist. Wenn Sie selbst nicht nur freundlicher als alle anderen am Telefon wirken möchten, sondern auch kompetenter, dann ist dieser Beitrag genau der richtige für Sie.

Professionelles Telefonieren wird nicht wichtig genommen

Wenn Mitarbeiter in Unternehmen neu eingestellt werden, erhalten sie eine Einweisung in ihren Arbeitsbereich. Dazu gehört in der Regel keine Einweisung in das gewünschte Telefonverhalten.

Warum werden neue Mitarbeiter nicht im Telefonieren geschult?

In den meisten Firmen existiert keine Richtlinie zum korrekten Telefonieren. Jeder Mitarbeiter darf ans Telefon, mit Kunden sprechen und ist darauf in keiner Weise vorbereitet.

Unglaublich!

Was Firmenchefs nicht bedenken: Jeder Mitarbeiter repräsentiert das Unternehmen auch am Telefon. Macht er seine Sache nicht gut, dann heißt es nicht, "Der Müller ist unmöglich", sondern "die bei der 'xy-KG' sind unmöglich".

Jeder Mitarbeiter ist am Telefon die Stimme des Unternehmens darüber sollte sich jede Firma im Klaren sein.

Service bieten statt Kosten sparen

Viele Unternehmen versuchen, ihr Firmenergebnis zu verbessern, indem sie Kosten sparen, Mitarbeiter entlassen und Produkte noch effizienter herstellen. Schön und gut. Doch was nicht bedacht wird: Ein nicht geschulter Mitarbeiter kann durch sein Verhalten am Telefon einen Kunden verprellen, der bislang viele Tausend Euro Umsatz mit dem Unternehmen gemacht hat oder bereit war, es zu tun.

Chefs fragen sich häufig, warum Kunden fortbleiben. Das kann viele Gründe haben. Einer ist vielleicht, dass sie schlecht behandelt werden.

Service auch am Telefon!

Es wird höchste Zeit, dass griechische Firmenchefs erkennen, dass Service auch am Telefon gelebt werden sollte. Denn darüber erfolgen, trotz E-Mail, immer noch sehr viele Kontakte.

Deshalb richtet sich dieser Beitrag nicht nur an Sie, liebe Sekretärin, sondern an alle Mitarbeiter Ihres Unternehmens! Weisen Sie Ihren Chef auf seine Verantwortung als Vorgesetzter hin, dass er auf das korrekte Telefonverhalten in der Firma achtet oder Sie mit der erforderlichen Kompetenz ausstattet, die wichtigsten Empfehlungen zum professionellen Telefonieren in Ihrem Unternehmen durchzusetzen.

Denn: Professionelles Telefonieren ist in der heutigen Zeit ein klarer Wettbewerbsvorteil!

Das Telefon abheben

Zwei Kollegen sitzen einander gegenüber. Der eine ist gerade nicht im Raum, als sein Telefon klingelt. Was macht sein Gegenüber? Er denkt "Ist nicht für mich" und lässt es klingeln. Das geht natürlich nicht.

Jeder im Unternehmen sollte in der Lage und willens sein, einen Anruf zu beantworten, der ins Leere zu

klingseln droht.

Wann sollten Sie das Telefon abheben?

Wann ist der richtige Augenblick, den Hörer abzuheben? Wenn Sie den Gedankengang beendet haben, mit dem Sie gerade beschäftigt sind, oder sofort, damit der Anrufer nicht zu lange warten muss? Oder spielt es gar keine Rolle, wann Sie das Telefon abheben?

Nichts von alledem trifft zu. Es ist sogar sehr wichtig, wann Sie den Hörer abheben. Die Empfehlung lautet: Antworten Sie nach dem zweiten Klingeln; spätestens nach dem dritten Mal sollten Sie am Apparat sein. (Dies ist natürlich nicht realisierbar, wenn Sie gerade nicht im Raum sind und erst zum Telefon "hechten" müssen, wenn es klingelt.)

Warum ist der richtige Zeitpunkt für das Abheben des Hörers so wichtig? Die Erklärung dafür ist eine rein psychologische. Beim ersten Klingeln rechnet der Anrufer noch nicht damit, dass jemand am anderen Ende der Leitung antworten könnte. Ein sofortiges Abheben des Hörers würde ihn sozusagen erschrecken.

Beim zweiten Klingeln erwartet der Anrufer bereits, dass sich jetzt jemand melden könnte. Antwortet nach dem dritten Klingeln niemand, wird er ungeduldig und vermutet, dass niemand da sei.

Mit einem zu frühen, vor allen Dingen aber zu späten Abheben des Hörers, schaffen Sie eine schlechtere Ausgangsposition für einen positiven Gesprächsverlauf als mit dem richtigen "Timing".

Als ob ich nichts zu tun hätte ...

Immer wieder hört man folgendes Argument: "Wenn ich sofort ans Telefon gehe, denkt der Anrufer, ich hätte nichts zu tun." Das sollte für Sie nicht der Grund sein, erst nach dem zweiten Klingeln ranzugehen.

Wenn der Chef neben Ihnen steht

Haben Sie sich schon gefragt, wie Sie sich verhalten sollten, wenn der Chef Ihnen gerade etwas erläutert und das Telefon klingelt?

Rangehen oder klingeln lassen?

Am besten fragen Sie Ihren Vorgesetzten, wie Sie sich verhalten sollen, wenn in seinem Beisein das Telefon klingelt.

Der wird schon wissen, was er will.

Und wenn Ihr Chef einigermaßen kundenorientiert denkt, muss er Ihnen antworten, dass der Anruf vorgeht. Auch bei internen Anrufen gilt: Gehen Sie ran, und sagen Sie mindestens, dass Sie gleich zurückrufen.

Begrüßung am Telefon

Dialekt

In nahezu jeder griechischen Region wird ein anderer Dialekt gesprochen. Den meisten Menschen merkt man an, aus welchem Teil von Greece sie stammen. Das ist auf der einen Seite sehr schön, auf der anderen Seite kann es einen professionellen Eindruck am Telefon mindern. Außerdem kann ein stark ausgeprägter Dialekt zu Missverständnissen und Fehlkommunikation führen.

Bemühen Sie sich, Ihre Mundart im Gespräch mit Personen außerhalb Ihrer Region auf ein Minimum zu reduzieren. Den meisten Menschen gelingt das ganz gut, wenn sie es wirklich wollen.

Dialekten Sie ruhig am Telefon

Der Sekretärinnen-Tipp: Kommunizieren Sie hingegen mit Personen aus Ihrer Region, die selbst einen starken Dialekt sprechen, ist es nicht empfehlenswert, perfektes griechisch zu sprechen, da die unterschiedliche Art zu reden fast eine Kluft reißen kann. Das kann in diesem Fall überheblich wirken, und das tut dem Gespräch und der Beziehung zum Anrufer nicht gut.

Fallen Sie also getrost in Ihre Mundart, wenn ein Anrufer die gleiche "Sprache" spricht. Sie werden sich blendend verstehen – vorausgesetzt, es gibt sonst keine anderen schwerwiegenden Probleme, die das Gespräch erschweren könnten.

Fehler beim Telefonieren

Es gibt eine ganze Reihe von Fehlern, die Sie vermeiden sollten, wenn Ihnen ein professionelles Auftreten am Telefon wichtig ist.

Zwar werden die verschiedenen, vielleicht bei Ihnen vorhandenen Schwachpunkte auch unter den anderen Stichwörtern angesprochen, aber hier finden Sie die am meisten gemachten Fehler in der Übersicht:

... bei der Gesprächsannahme

- zu langes Klingeln lassen, mehr als dreimal
- Anrufer in der Leitung "verhungern" lassen; er wartet länger als 30 Sekunden darauf, weiter verbunden zu werden
- verbinden, ohne zu sagen, mit wem
- nach dem dritten vergeblichen Anruf keinen Rückruf anbieten

... beim Anrufen

- Telefonat nicht vorbereiten
- sich nicht vollständig melden Firmenname und eigener Name
- sich keine oder zu wenige Notizen machen

... allgemeiner Art

- unvollständiges Melden (siehe unter Melden)
- unverständliches/zu schnelles Melden
- zu schnell/zu langsam sprechen
- Nuscheln Silben verschlucken
- starker Dialekt
- zu laut/zu leise sprechen
- beim Gruß den Namen des Gesprächspartners nicht wiederholen
- Hörer aus der Hand legen, ohne den Gesprächspartner vorher zu informieren
- weiterverbinden, ohne den Gesprächspartner darüber zu informieren
- mit vollem Mund sprechen

... während des Telefonats

- rauchen
- parallel am PC arbeiten (obwohl es für das Telefonat nicht erforderlich ist)
- Hintergrundgeräusche, zum Beispiel Musik oder laute Gespräche von Kollegen
- gleichzeitige Unterhaltung mit Kollegen

So bekämpfen Sie Ihre Fehler beim Telefonieren

Es ist unbestritten schwierig, sich schlechte Angewohnheiten wieder abzugewöhnen, vor allen Dingen, wenn man sie seit Jahren praktiziert. Und mit guten Vorsätzen ist es meist nicht getan; Sie müssen sich immer wieder daran erinnern oder von anderen daran erinnert werden.

Helfen Sie sich selbst mit kleinen Zetteln, entweder selbst klebenden oder mit Klebestreifen, die Sie an Ihrem Telefon anbringen. Auf diese Zettel schreiben Sie, woran Sie beim nächsten Telefonat unbedingt denken wollen, was Sie in Zukunft besser machen möchten. Sie reden beispielsweise zu schnell? Dann steht auf Ihrem Zettel

“Langsam!”.

Sie lächeln zu wenig?

Dann notieren Sie “Lächeln!”.

Das alles kann beispielsweise auf Ihrem Zettel stehen:

- Ausreden lassen!
- Bitte!
- Danke!
- Deutlich

- Hellenisch Griechisch
- Kurz fassen
- Lächeln
- Langsam
- Mitschreiben
- Namen wiederholen
- Namen aufschreiben
- Schneller

Irgendwann haben Sie sich an diesen kleinen Zettel an Ihrem Telefon gewöhnt, und er fällt Ihnen gar nicht weiter auf. Dann ersetzen Sie ihn durch einen Zettel mit gleicher Aufschrift in einer anderen Farbe. Das wirkt Wunder! Sie werden ihn dann bestimmt wieder wahrnehmen und so an Ihren kleinen Telefonfehler erinnert.

Freundlichkeit am Telefon

Freundlichkeit signalisieren Sie in einem persönlichen Gespräch im Wesentlichen durch Ihr Lächeln. Und auf Ihr Lächeln kommt es am Telefon noch mehr an als bei einem Vier-Augen-Gespräch. Denn es ist mit ein starkes Mittel, um von Anfang an, ohne viele Worte gemacht zu haben, freundlich zu wirken. Lesen Sie dazu auch unter dem Stichwort "Lächeln" nach.

Doch ein Lächeln allein macht aus Ihnen noch keinen freundlichen Gesprächspartner. Der Gesamteindruck setzt sich zusammen aus dem, was Sie sagen und wie Sie es sagen.

Dazu sollten Sie wissen: Sie wirken am Telefon nur zu 16 Prozent durch die Worte, die Sie verwenden. Viel stärker zum Tragen kommt das Wie. Zu 84 Prozent hängt Ihre Wirkung auf Ihre Gesprächspartner davon ab, wie Sie etwas sagen.

Doch nicht immer ist Ihnen danach, freundlich zu sein. Sei es, dass Sie sich nicht wohl fühlen oder gerade ein unangenehmes Gespräch beendet haben. Ihre schlechte Stimmung schlägt sich unweigerlich in Ihrer Stimme nieder, und das wirkt damit negativ auf andere.

Bedenken Sie: Der Anrufer weiß nicht, dass er der 100. Gesprächspartner an diesem Tag ist und dass Sie eigentlich (verständlicherweise) gar keine Lust mehr haben, überhaupt noch ans Telefon zu gehen. Er weiß nicht, dass Sie gerade vielleicht eine kleinere Auseinandersetzung mit Ihrem Chef hatten. Er hört nur Ihre mürrische Stimme!

Haben Ihre Gesprächspartner das verdient? Nein!

Gesprächsende eines Telefonats

Dem Beginn eines Gesprächs wird immer ganz besondere Bedeutung beigemessen – zu Recht. Doch das Ende eines Telefonats ist nicht minder wichtig. Denn nicht nur der erste Eindruck zählt, sondern auch der letzte – und der bleibt. Bemühen Sie sich, das Gespräch möglichst positiv zu beenden, damit Sie Ihrem Gesprächspartner in positiver Erinnerung bleiben.

4 Tipps, wie Sie ein Gespräch richtig beenden, wenn Sie telefonieren:

- Lächeln Sie, damit sich Ihre Stimme in jedem Fall noch freundlich anhört.
- Nennen Sie den Anrufer beim Namen, wenn Sie sich verabschieden.
- Er oder sie mag seinen/ihren eigenen Namen.
- Bedanken Sie sich für das Gespräch.
- Sprechen Sie einen zukünftigen Termin/ein zukünftiges Telefonat an, das Sie mit ihm/ihr führen werden. Sie suggerieren vorausgesetzt, Ihre Stimme klingt nach wie vor freundlich, dass Sie sich auf das nächste Gespräch freuen.

Der Sekretärinnen-Tipp: Ein Anrufer bedankt sich am Ende eines Gesprächs bei Ihnen? Sagen Sie nicht "Bitte". Versuchen Sie es einmal mit "Gern" oder "Ich danke Ihnen".

Hintergrundgeräusche während des Telefonierens

Egal, mit wem Sie während der Arbeitszeit telefonieren, Hintergrundgeräusche sind das Letzte, was Sie gebrauchen können oder was Ihr Gesprächspartner sich wünscht. Auch wenn Sie davon überzeugt sind, dass ein leise im Hintergrund spielendes Radio Ihre Konzentration erhöht, lässt Ihre Aufmerksamkeit beim Telefonieren spätestens dann nach, wenn entweder eine Schreckensnachricht über den Äther geht oder Ihr

Lieblingssong gespielt wird. Dass Ihr Gesprächspartner Ihre volle Aufmerksamkeit verdient in Ihrem und in seinem Interesse versteht sich von selbst.

Außerdem wirkt ein spielendes Radio in höchstem Maße unseriös.

Überlegen Sie sich, ob Sie bei einem Anruf in einer anderen Firma Hintergrundmusik während des Telefonats schätzen würden? Oder denken Sie dann vielmehr an auf den Stühlen wippende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, denen nichts ferner liegt, als sich um Ihre Angelegenheit zu kümmern?

- Vermeiden Sie deshalb Hintergrundgeräusche durch
- Radio/Musik
- sich laut unterhaltende Kollegen
- Gelächter
- Straßenlärm

Höflichkeit beim Telefonieren

Was bedeutet eigentlich Höflichkeit? Verbergen sich dahinter aufwändige Formulierungen wie etwa *“Dürfte ich Sie freundlichst bitten, mir Ihren Namen noch einmal zu nennen”*? Ganz bestimmt nicht. Denn diese unterwürfige, antiquierte Art der Höflichkeit passt nicht mehr in das moderne Geschäftsleben. Es mag immer noch Menschen geben, denen diese übertriebene Art des Umgangs miteinander gefällt – überlegen Sie sich aber, ob Ihr Unternehmen sich so *“unterwürfig”* sieht und so präsentieren möchte.

Mit umständlichen Formulierungen, die also aus falsch verstandener Höflichkeit resultieren, begeben Sie sich aufs rhetorische Glatteis. Denn Sie verlassen möglicherweise die Sprachebene, auf der Sie sich sicher bewegen können. Je umständlicher und für Sie ungewohnter Sie sich ausdrücken, desto unsicherer werden Sie im Gespräch, auch wenn es dafür gar keinen Grund gibt. Die umständliche Sprache zieht Sie in ihren Sog.

Umständlich am Telefon ausgedrückt	Besser formuliert am Telefon
“Dürfte ich Sie um Ihren Namen bitten?” “Wenn Sie so freundlich wären und mir Ihren Namen nennen würden.”	“Sagen Sie mir bitte Ihren Namen?”
“Wenn Sie so überaus freundlich wären mir mitzuteilen, wann ich Herrn Müller am besten erreichen kann?”	„Wann kann ich Herrn Müller am besten erreichen?“
“Dürfte ich Sie bitten, mir ein paar Fragen zu beantworten?”	Fragen Sie einfach.
“Dürfte ich Sie eventuell noch einmal anrufen, um mich nach dem Stand der Dinge zu erkundigen?”	“Ich würde Sie gern am Montag anrufen; ist das o. k.?”
“Wäre es Ihnen wohl zuzumuten, mir eine Kopie des Schreibens anzufertigen und mir zukommen zu lassen?”	“Ich hätte gern eine Kopie des Schreibens für meine Unterlagen.”

Hörer einklemmen

Klemmen Sie den Hörer schon einmal zwischen Kinn und Schulter ein, damit Sie freihändig Unterlagen herausuchen oder etwas in den PC eingeben können? Wenn ja, dann wissen Sie, dass sich Ihr Nacken darüber nicht freut; Verspannungen sind häufig die Folge.

Denken Sie bitte auch daran, wie *“eingequetscht”* sich Ihre Stimme für Ihren Gesprächspartner anhören muss.

Wenn Sie sehr viele Telefonate führen, sollten Sie an die Anschaffung eines Headsets denken – das ist ein Kopfhörer mit Mikrofon, der an Ihr Telefon angeschlossen ist. Das Headset ermöglicht Ihnen freies Sprechen. Sie hören sich nicht mehr *“gequetscht”* und viel freundlicher an und haben außerdem die Hände frei.

Konzentration beim Telefonieren

Lächeln am Telefon

Ja, ja ... das haben Sie schon etliche Male gelesen: Der Anrufer hört Ihr Lächeln. Und es stimmt!!!

Doch was passiert während der täglichen Arbeit? Sie schreiben etwas am PC, sind konzentriert, kneifen die Augen etwas zusammen, legen die Stirn in Falten. Wenn Sie dann ans Telefon gehen, hören Sie sich zwangsläufig unfreundlich an.

Der Sekretärinnen-Tipp: Wenn das Telefon klingelt, lächeln Sie bitte zuerst und heben Sie erst dann ab. Sobald Sie Ihren Mund nur zu einem Grinsen verziehen, hört sich das gesprochene Wort gleich viel freundlicher an. Und noch natürlicher und überzeugender ist natürlich ein richtiges Lächeln.

Melden/sich melden am Telefon

Wie und wann Sie sich melden, ist für den Erfolg Ihres Telefonats mitentscheidend. Zum Thema "wann" lesen sie mehr unter dem Stichwort "Abheben".

Ist es Ihnen auch schon passiert, dass Sie glaubten in einer Firma anzurufen, und jemand meldete sich einfach nur mit "Meyer"? Waren Sie verunsichert? Haben Sie vermutet, sich doch verwählt zu haben?

Lassen Sie nicht zu, dass Personen, die bei Ihnen anrufen, ähnlich verunsichert werden. Sorgen Sie dafür, dass der Anrufer alle Informationen erhält, die er sich wünscht.

Ideale Reihenfolge, sich zu melden, wenn Sie angerufen werden:

- Tagesgruß
- Firmenname
- eigener Name Vorname und Nachname
- Begründung und Erläuterungen

1. Tagesgruß

Der Tagesgruß ist wichtig, denn wenn Sie sich melden, erlebt der Anrufer eine Art Schrecksekunde. Seine Aufmerksamkeit ist nicht von der ersten Sekunde an voll vorhanden; er kennt Ihre Stimme nicht und weiß nicht genau, wann Sie abnehmen. Deshalb versteht er mitunter das erste gesprochene Wort nicht.

Ein "Guten Tag" vorweg gibt ihm Zeit, seine ganze Aufmerksamkeit auf die folgenden wichtigen Informationen zu lenken. Außerdem ist es freundlich und höflich, Anrufer mit "Guten Morgen" oder "Guten Tag" zu begrüßen.

2. Firmenname

Alternativ zum Tagesgruß können Sie "Firma" oder "Willkommen bei" sagen. Wichtig ist, dass dem Firmennamen etwas vorangestellt ist.

Den Firmennamen zu nennen, ist allerdings ein "Muss"! Sie repräsentieren während Ihrer Arbeitszeit Ihr Unternehmen, und Sie sollten daran keinen Zweifel lassen. Gehen Sie nicht davon aus, dass es dem Anrufer klar sein muss, dass er in Ihrer Firma anruft. Er hat ein Recht auf vollständige Informationen und sollte durch fehlende Informationen nicht verunsichert werden.

In diesen Ausnahmefällen dürfen Sie auf die Nennung des Firmennamens am Telefon verzichten:

Der Anrufer hat bereits mit der Telefonzentrale, einer Kollegin oder einem Kollegen gesprochen, die sich vollständig gemeldet haben.

Anhand der Telefonnummer auf dem Display, können Sie den Anrufer identifizieren, wenn Sie seine Nummer kennen. Anrufer, die Sie gut kennen, können Sie sofort mit seinem Namen begrüßen. Sollte Herr Meyer von Herrn Müllers Apparat aus anrufen, was Sie vorher nicht wissen können, ist dieses kleine Versehen nicht weiter schlimm, sondern sorgt eher für einen lockeren Einstieg ins Telefonat.

3. Eigener Name

Auch wenn es Ihnen ungewohnt erscheint, so spricht vieles dafür, sich mit Vor- und Nachnamen zu melden. Freuen Sie sich damit an, dass Ihr Vorname selbstverständlich zu Ihnen und Ihrem Namen gehört und Sie mit der Nennung Ihres Vornamens nichts Persönliches von sich preisgeben.

Durch die Nennung Ihres Vornamens wirken Sie von Anfang an sympathischer, vorausgesetzt, Sie "leiern" Ihren "Meldespruch" nicht runter und schaffen eine nettere Atmosphäre. Um den Unterschied zu spüren, sprechen Sie sich Ihre eigene Art, sich zu melden, laut vor, einmal mit Nennung und einmal ohne Nennung Ihres Vornamens. Sie spüren den Unterschied sofort, oder?

Während Sie Ihren Vornamen nennen, hat Ihr Gesprächspartner eine kleine Verschnaufpause am Telefon, um die bis dahin erhaltenen Informationen zu verarbeiten, die er auch benötigt. Anschließend nimmt er die nächste Information, Ihren Namen, wieder viel bewusster auf. Die Nennung des Vornamens ist besonders

wichtig, wenn Ihr Nachname einsilbig ist.

Der Sekretärinnen-Tipp: Melden in der Telefonzentrale

Damen und Herren in Telefonzentralen haben häufig damit zu kämpfen, dass sich die Anrufer sofort ihnen anvertrauen und ihr ganzes Anliegen, um das sich nur ein Sachbearbeiter kümmern kann, loswerden möchten.

Um deutlich zu machen, dass man “nur” mit der Telefonzentrale spricht, empfiehlt Willi Ehrlich folgenden Satz:

“Guten Tag, Firma Müller, mit wem darf ich Sie weiterverbinden?”

Auch wenn dies auf den ersten Blick etwas ungewöhnlich klingt, so macht es auf den zweiten Blick Sinn und ist nicht unhöflich. Dem Anrufer wird eindeutig signalisiert, dass er hier nur weiterverbunden werden kann, nicht mehr. Es ist deshalb in Ordnung, dass die Mitarbeiter sich an der Zentrale nur mit dem Firmen- nicht aber mit dem eigenen Namen melden.

Seien Sie professionell am Telefon

Achten Sie unbedingt darauf egal, wie häufig Sie täglich Gespräche entgegennehmen, dass Sie Ihren “Spruch” nicht herunterleiern. Auch der 100. Gesprächspartner soll das Gefühl haben, dass Sie sich über seinen Anruf freuen. Lächeln Sie, bevor Sie den Hörer abnehmen, sprechen Sie langsam und deutlich, und heben Sie Ihre Stimme zum Schluss ein wenig.

Namen nennen beim Telefonieren

Nichts hört der Mensch so gern wie seinen eigenen Namen. Also, tun Sie ihm den Gefallen und nennen ihn. Dazu ist es wichtig, dass Sie:

- den Namen verstanden haben und
- den Namen nicht wieder vergessen.

Deshalb: Fragen Sie nach, wenn Sie den Namen Ihres Gesprächspartners nicht richtig verstanden haben oder er ihn erst gar nicht genannt hat. Notieren Sie sowohl den Eigen- als auch den Firmennamen sofort, damit Sie beide im Lauf des Gesprächs nicht wieder vergessen.

Vermeiden Sie folgende Formulierungen:

- *“Wie war Ihr Name?”* Der Name des Betreffenden war nicht, sondern ist immer noch ...
- *“Mit wem habe ich gerade gesprochen?”*
- Keine Ahnung, mit wem Sie gerade gesprochen haben, jetzt sprechen Sie mit ...

Formulieren Sie stattdessen so:

- *“Sagen Sie mir bitte Ihren Namen?”*
- *“Sagen Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen?”*
- *“Habe ich Ihren Namen richtig verstanden?”*

(Sagen Sie dann, was Sie tatsächlich verstanden haben.)

Es ist Ihnen gelungen, den Namen herauszufinden, zu verstehen? Notieren Sie ihn sofort! Ansonsten laufen Sie Gefahr, ihn wieder zu vergessen. Reden Sie den Gesprächspartner während des Gesprächs ein- bis dreimal mit seinem Namen an. Mehr würde übertrieben wirken. Verabschieden Sie sich von ihm, indem Sie wiederum seinen Namen nennen. Das wirkt persönlich.

Nebenbeschäftigungen während des Telefonierens siehe auch: Hintergrundgeräusche

Die Versuchung ist groß, während eines Telefonats nebenher etwas anderes zu erledigen. Zu den beliebtesten Nebenbeschäftigungen gehören:

- etwas in den PC eingeben,
- rauchen,
- essen und trinken,

- Briefe öffnen oder kuvertieren.

Glauben Sie, dass Ihr Gesprächspartner es nicht merkt, wenn Sie ihm nicht Ihre volle Aufmerksamkeit schenken? Glauben Sie, er hört nicht, wenn Sie "tippen" oder rauchen? Sie arbeiten mit einem hochsensiblen Telefon, das selbst kleinste Geräusche weitergibt. Selbst wenn Ihre Kollegin Ihnen gegenüber laut seufzt, hört Ihr Gesprächspartner das vermutlich.

Vermeiden Sie deshalb alle Nebenbeschäftigungen beim Telefonieren – das wirkt unhöflich.

Zuhören spart Zeit beim Telefonieren

Beachten Sie außerdem Folgendes: Es ist ein Irrtum zu glauben, dass es in irgendeiner Weise effektiv sein könnte, langweilige, langatmige Telefonate dazu zu nutzen, beispielsweise parallel einen Brief zu Ende zu schreiben. Wenn Sie sich bei einem Telefonat nicht vollständig auf Ihren Gesprächspartner konzentrieren, weil Sie sich anderweitig beschäftigen, dehnen Sie das Telefonat unnötig in die Länge.

Außerdem erledigen Sie zwei Dinge nur halbherzig, was darauf hinausläuft, dass das Telefonat länger dauert als nötig und Sie den Brief anschließend noch einmal überarbeiten müssen.

Es ist verständlich und nachvollziehbar, dass Ihnen bei einigen Gesprächspartnern danach ist "auf Durchzug" zu schalten. Aber wenn Sie nicht ganz genau zuhören, dann erwischen Sie nie den richtigen Zeitpunkt, um selbst das Wort zu ergreifen und das Telefonat in einem vernünftigen Zeitrahmen zu halten.

Reizwörter, auf die Sie während des Telefonats verzichten sollten.

Sie haben gelegentlich mit verärgerten Gesprächspartnern zu tun? Solche, die eine Ware, schlechten Service oder zu lange Lieferzeiten beanstanden? Dann müssen Sie wissen, dass Sie in Gegenwart des verärgerten Kunden, einige Wörter tunlichst vermeiden sollten, damit Sie ihn nicht noch zu weiteren Wutausbrüchen anstacheln.

Vermeiden Sie beispielsweise diese negativ besetzten Wörter:

- Ärger
- Kosten
- lange
- nein
- Problem
- schwierig
- teuer

Verwenden Sie lieber positive Wörter wie:

- gern
- günstig
- Hilfe
- kostenlos
- preiswert
- schnell
- sofort
- Rückruf

Eigentlich müsste dieses Stichwort "Rückruftermine" lauten, denn ein Rückruf ohne eine Form der Terminvereinbarung kann eine langwierige und lästige Sache werden.

Damit Sie weniger Zeit als bisher damit verbringen, jemanden ans Telefon zu bekommen, dem Sie schon seit längerer Zeit hinterhertelefonieren, beachten Sie folgende "Rückruf-Regeln":

Vermeiden Sie pauschale Aussagen wie: *"Bitten Sie ihn, mich zurückzurufen."* Sie können davon ausgehen, dass Sie in 50 Prozent der Fälle genau dann angerufen werden, wenn Sie nicht zu erreichen sind.

Vermeiden Sie Formulierungen wie:

- *"Dann rufe ich später noch einmal an."*

- ” Wer sagt Ihnen, dass Sie dann erfolgreicher sind?

Verwenden Sie lieber folgende Formulierungen:

- *“Wann kann ich ihn am besten erreichen?”*
- *“Richten Sie ihm bitte aus, dass ich angerufen habe.*
- *Er hatte auf meinen Anruf gewartet, es geht um ...*
- *Ich bin ab 13 Uhr wieder zu erreichen.”*

“Können wir bitte einen festen Termin vereinbaren, wann ich wieder anrufe, damit ich ihn ganz sicher erreiche.” Notieren Sie sich den vereinbarten Termin oder die Ihnen in Aussicht gestellte Zeit, zu der gewünschte Gesprächspartner am besten zu erreichen ist.

Um Rückruftermine von vornherein auf ein Minimum zu beschränken, beachten Sie zusätzlich die Telefonzeiten, in denen die Wahrscheinlichkeit, jemanden zu erreichen, am größten ist. Lesen Sie dazu unter dem Stichwort “Telefonzeiten” nach.

Stimme am Telefon

Solange noch nicht in jedem Büro ein Bildtelefon vorhanden ist, kommt es einzig und allein auf die Wahl Ihrer Worte und Ihre Stimme an, um am Telefon zu kommunizieren.

Ob Sie am Telefon “gut rüberkommen” hängt von folgenden Faktoren ab:

Stimmlage am Telefon

Es ist unumstritten: Dunkle Stimmen wirken seriöser, Vertrauen erweckend und sympathisch. Helle Stimmen hingegen werden von den meisten Menschen als weniger angenehm empfunden. Was also tun, wenn Sie über eine sehr helle Stimme verfügen. Nicht mehr telefonieren? Nein, trainieren Sie Ihre Stimme, setzen Sie sie bewusst ein.

Der Sekretärinnen-Tipp: Gerade in nerven- aufreibenden Situationen spielt Ihre Stimme Ihnen einen Streich. Sie wird höher und höher, weil Sie sich aufregen. Das ist die beste Gelegenheit, einmal Folgendes zu versuchen: Verlangsamen Sie Ihr Sprechtempo. Das lässt Ihre Stimme ruhiger und dunkler wirken.

Natürlich erfordert das sehr viel Disziplin, doch es lohnt sich, wenn Sie möchten, dass sich Ihre Stimme dunkler anhört und Sie am Telefon einfach überzeugender sind.

Modulation

Sie möchten Ihren Gesprächspartner nicht einschläfern? Gut! Dann bringen Sie Bewegung in Ihre Stimme. Jonglieren Sie damit. Betonen Sie wichtige Wörter besonders. Heben Sie Ihre Stimme. Sprechen Sie mal lauter, mal leiser. Ihre Stimme ist besonders ausdrucksstark, wenn Sie gleichzeitig gestikulieren. Ihre Gesten verleihen Ihren Worten, Ihrem Ausdruck und somit Ihrer Stimme mehr Überzeugungskraft.

Das sollten Sie wissen:

Am Telefon geht ein Drittel Ihres natürlichen Schwungs verloren, er verschwindet einfach im Leitungsnirwana.

Deshalb:

Keine Hemmungen bringen Sie viel mehr Modulation in Ihre Stimme als in einem persönlichen Gespräch.

Tempo und Lautstärke während des Telefonats

Hier ist das gesunde Mittelmaß angebracht: Sprechen Sie nicht zu schnell und nicht zu langsam und nicht zu laut und nicht zu leise. Um herauszufinden, wie Sie sich wirklich am Telefon anhören, nehmen Sie sich auf einem Band auf. Fragen Sie zusätzlich eine Kollegin oder eine Freundin, wie Sie “über den Draht” wirken.

Außerdem: Wenn Sie mit einem Menschen zu tun haben, der sehr langsam spricht, sollten Sie Ihr ansonsten vielleicht sehr schnelles Sprechtempo ihm ein wenig anpassen. Er fühlt sich ansonsten überrannt.

Noch einen Tipp zur Lautstärke: Lassen Sie sich vom lauten Tonfall eines Gesprächspartners nicht anstecken. Die Versuchung ist groß widerstehen Sie ihr.

Telefonnotiz

Um Telefonate wirklich effektiv führen und nachbereiten zu können, sind Telefonnotizen unentbehrlich. Empfehlenswert ist ein Formular, damit Sie bei jedem Telefonat, das eine Nachbereitung erfordert, die wirklich wichtigen Informationen erfassen und keine vergessen.

Ihr Vordruck sollte Folgendes enthalten:

- Name, Vorname des Anrufers
- Firma
- Telefonnummer
- Faxnummer
- E-Mail-Adresse
- Datum und Uhrzeit des Gesprächs
- Geführt von (Ihr Name)
- Ankreuzmöglichkeit für Rückruf am ... um ...
- ruft wieder an am ... um ...
- Anrufer klang/war (Gefühlslage)
- Betreff

Lassen Sie sich nicht dazu verleiten, Ihr Formular bereits während des Telefonats ausführlich zu beschriften. Das lenkt nur ab. Halten Sie die wesentlichen Fakten fest und ergänzen erst später Dinge wie Gemütslage, zum Beispiel "war sehr verärgert" und Persönliches wie "gerade Großvater geworden".

Solche privaten, zusätzlichen Informationen sind sehr hilfreich. Sie ermöglichen Ihnen oder einer anderen Person, für die Sie die Telefonnotiz angelegt haben, einen persönlichen Gesprächseinstieg Frage nach dem Enkelkind und schaffen so eine positive Basis für ein hoffentlich erfolgreiches Telefonat.

Der Sekretärinnen-Tipp:

Wenn der Name eines Gesprächspartners schwierig auszusprechen ist, sind Sie und Ihr Chef beim nächsten Telefonat froh, wenn Sie die korrekte Aussprache zusätzlich notiert haben.

Telefonzeiten

Kennen Sie das? Sie greifen zum Hörer, rufen jemanden an, und niemand meldet sich? Sie wählen eine andere Nummer, denn schließlich stehen noch andere Namen auf Ihrer Telefonliste. Aber auch dort wird Ihnen nicht geantwortet. Als unter dem dritten Anschluss niemand den Hörer abhebt, sind Sie genervt.

Sie können die Zahl der "Fehlanrufe" der vergeblich gewählten Nummern reduzieren und Ihre Nerven schonen, wenn Sie sich an bestimmte Zeiten halten, zu denen Sie bevorzugt zum Hörer greifen und andere, weniger geeignete Zeiten meiden.

Manchmal passiert es, dass Sie dann zum Hörer greifen, wenn Sie mal Ruhe haben, wenn die Kollegen in der Mittagspause sind. Was Sie dann allerdings nicht bedenken ist, dass jetzt möglicherweise Ihr Gesprächspartner auch gerade Mittag macht. Kein Wunder also, dass das Telefon ins Leere klingelt.

Vermeiden Sie Anrufe zu diesen Zeiten:

montags morgens und freitags nachmittags

Entweder sind die Personen "noch im Wochenende" oder "schon im Wochenende". Je nach Branche, zum Beispiel in Behörden, beginnt das Wochenende freitags aufgrund der Gleitzeit manchmal um die Mittagszeit.

7 bis 8 Uhr

Auch wenn Sie selbst früh mit der Arbeit beginnen viele Ihrer Ansprechpartner kommen vielleicht erst um 8 oder 9 Uhr ins Büro. Außerdem ist ein klingelndes Telefon bei Arbeitsbeginn, wenn man sich gerade auf den Tag vorbereitet, kein angenehmer Klang. Vermeiden Sie es, Ihre Gesprächspartner gleich bei Arbeitsbeginn zu "überfallen".

9:30 bis 9:45 Uhr

Es ist fast überall Frühstückspause

12 bis 14 Uhr

Während dieser Zeit ist in den meisten Firmen Mittagspause.

Empfehlenswerte Telefonzeiten:

dienstags bis donnerstags von 10 bis 12 und von 14 bis 16 Uhr

Zu diesen Zeiten ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie jemanden erreichen, am höchsten.

Natürlich hängt die Erreichbarkeit auch von den jeweiligen individuellen Arbeitszeiten ab:

- Behörden erreichen Sie bevorzugt vormittags auch schon ab 8 Uhr oder früher.
- Werbeleute sind eher später im Büro, dafür länger.
- Ärzte erreichen Sie am Mittwochnachmittag und eventuell am Freitagnachmittag gar nicht.
- Gerichte und Gerichtsvollzieher haben festgelegte "Sprechzeiten".

Verbinden am Telefon

Unter diesem Stichwort verbirgt sich die Auflösung der Frage: Gibt es irgendwelche Regeln, wen ich wie mit wem zuerst verbinde? Und wenn ja, wie stelle ich es an?

In der Tat ist es so, dass es eine ungeschriebene Hierarchie beim Durchstellen oder Vermitteln von Telefonaten gibt. Viele Vorgesetzte legen auf diese Rangfolge großen Wert.

Wenn Sie Ihren Kunden oder dem Vorgesetzten Ihres Chefs nicht auf die Füße treten möchten, müssen Sie sich wohl oder übel mit diesem komplizierten ungeschriebenen Gesetz vertraut machen. Über Sinn und Unsinn dieser "Regel" wollen wir hier am besten nicht reden ...

Ihr Chef möchte Herrn Meyer, einen wichtigen Kunden, sprechen. Sie stellen die Verbindung her, seine Sekretärin sagt: "Ich stelle durch." Sagen Sie, dass Sie parallel ebenfalls durchstellen, damit die beiden Herren sofort miteinander sprechen können und nicht erst der eine mit der Sekretärin des anderen.

Alternativ, aber schlechter: Sie stellen das Gespräch durch, aber Ihr Chef muss zuerst noch mit der Sekretärin des Kunden sprechen. Denn die Zeit Ihres Chefs ist schließlich kostbar.

Ihr Chef möchte seinen Vorgesetzten anrufen. Sie stellen die Verbindung her, dessen Sekretärin sagt in diesem Fall: "Bitte stellen Sie zuerst durch". Sie stellen das Gespräch zu Ihrem Chef durch, und Ihr Chef muss damit leben, dass er noch die Sekretärin seines Vorgesetzten am Apparat hat so ist das.

Wenn sich die andere Sekretärin darauf einlässt und Sie 100-prozentig wissen, dass Ihr Chef an seinem Platz ist und nicht telefoniert, einigen Sie sich auch in diesem Fall darauf, parallel zu verbinden.

Die Sekretärin eines Mitarbeiters ruft an. Herr Müller möchte Ihren Chef sprechen. Sagen Sie: "Bitte stellen Sie durch." Sie sprechen in diesem Fall zuerst mit dem Mitarbeiter und stellen auf gar keinen Fall die Sekretärin zu Ihrem Chef durch.

Wenn Sie mögen, können Sie auch hierbei versuchen, parallel zu Ihrer Kollegin durchzustellen, wenn Sie sichergehen können, dass der Mitarbeiter an seinem Platz und damit auch sofort in der Leitung sein wird. Wenn Sie lieber auf Nummer sicher gehen möchten, weil Ihr Chef zum Beispiel bei kleinen Pannen sehr empfindlich reagiert, nehmen Sie zuerst das Gespräch entgegen und stellen Herrn Müller dann durch.

Sekretärinnen-Tipp dazu:

Jammerschade, dass Führungskräfte Energie für solche Lappalien verschwenden. Wir empfehlen: direkte Aktion und selbst zum Hörer greifen.

Vorbereitung auf Telefongespräch

Ein schlecht oder sogar überhaupt nicht vorbereitetes Telefonat kostet mehr Zeit und Geld als nötig. Kennen Sie Situationen, in denen Sie unüberlegt zum Telefonhörer gegriffen haben, um jemanden anzurufen und Sie irgendwann im Verlauf des Gesprächs sagten: "Irgendwas wollte ich Sie noch fragen ...?"

“Dann wird’s wohl nicht so wichtig gewesen sein” oder “Das fällt Ihnen bestimmt noch ein” war dann die Antwort Ihres telefonischen Gegenübers. Der Hörer war gerade aufgelegt, da fiel es Ihnen wieder ein, was Sie von ihm oder ihr wollten. Als Sie erneut versuchen, Ihren Gesprächspartner zu erreichen, ist entweder besetzt, niemand hebt den Hörer ab, ist er gerade nicht im Raum, wie ein Kollege vermeldet, usw.

Eine schlechte Vorbereitung rächt sich

Aus dem Telefonat, das Sie mal eben schnell führen wollten, entsteht ein Telefonmarathon, der Sie, wenn Sie wirklich Pech haben, eine ganze Woche lang in Atem hält, weil Sie Ihren Gesprächspartner nicht mehr “an die Strippe” bekommen.

Deshalb und auch damit Sie nicht unnötig zerstreut oder inkompetent wirken, sollten Sie jedes Telefonat vorbereiten. Dabei gilt Ihr Hauptaugenmerk Ihrem Ziel, das Sie mit diesem Gespräch erreichen möchten. Wenn Sie Ihr Ziel nicht kennen, brauchen Sie erst gar nicht zum Hörer zu greifen.

Lautet Ihr Ziel beispielsweise ganz profan *“Ich vereinbare mit Herrn Müller einen Termin innerhalb der nächsten drei Wochen”* und Sie haben dies während des Gesprächs schwarz auf weiß vor Augen, werden Sie sich nicht so schnell verträsten lassen und Ihr Ziel mit größter Wahrscheinlichkeit erreichen.

Überlegen Sie vor jedem Telefonat:

- Mit wem möchte ich sprechen?
- Falls diese Person nicht erreichbar ist, kann ich mit jemand anders darüber reden?
- Welche Punkte/Aspekte will ich ansprechen?
- Wie eröffne ich das Gespräch?
- Mit welchen Fragen/Argumenten muss ich rechnen?
- Wie reagiere ich darauf?

Der Sekretärinnen-Tipp:

Achten Sie immer darauf, dass Sie möglichst sofort die Durchwahlnummer des gewünschten Gesprächspartners wählen, um nicht unnötig Zeit zu vergeuden. Und halten Sie die für das Gespräch erforderlichen Unterlagen bereit.

So gut vorbereitet treten Sie am Telefon überzeugend auf, erreichen, was Sie sich vorgenommen haben und repräsentieren Ihr Unternehmen wirkungsvoll.

Warteschleife während des Telefonats

- Was hören Anrufer in der Warteschleife Ihres Unternehmens?
- Sie wissen es nicht? Das ist schlecht. Machen Sie sich schlau.

Sie wissen es und finden es grauenvoll?

- Unter “grauenvoll” fällt
- der Anrufer hört gar nichts
- das typische pling, pling, pling
- “Please hold the line”
- “Bitte warten Sie”
- “Restez au ligne s’il-vous-plait ...”
- die kleine Nachtmusik in digitaler Aufbereitung

Ändern Sie es, beziehungsweise regen Sie eine Änderung an.

Empfehlenswert wären:

- klassische Musik
- eigens für Ihr Unternehmen elektronisch komponierte Musik

- die Einspielung Ihrer eigenen Radiowerbespots
- Aktuelle Musik, zum Beispiel Stücke aus den Charts, ist GEMA-pflichtig!
- WIR SUCHEN [SIE!](#) Ehrlich...

Exzellenz. Teil