



Der tiptoppe Kommunikationstipp

In dieser Rubrik finden Sie einen tiptoppen Tipp, wie Sie Ihre Kommunikation aufpeppen können.

Charmant und bestimmt am Telefon

Positive Formulierungen sind das A und O des Erfolgs. In der Telefonkommunikation kann man die wichtigsten Regeln so zusammenfassen:

- ✓ Verwenden Sie positive Formulierungen.
- ✓ Sprechen Sie aktiv und vermeiden Sie «müssen-sollen-würden-dürfen»-Konstruktionen.
- ✓ Vermeiden Sie Floskeln.
- ✓ Reden Sie kurz und prägnant.
- ✓ Setzen Sie die andere oder den anderen ins Zentrum.

«Der Weise weist sich durch wenige Worte aus.» Benedikt von Nursia, Gründer des Benediktiner-Ordens

Erst denken, dann telefonieren. Die optimale Vorbereitung ist Grundvoraussetzung für ein erfolgreiches Gespräch. Bei wichtigen Anrufen ist es ein grosser Vorteil, sich schriftlich vorzubereiten. Zur Vorbereitung gehört auch, alle Unterlagen bereitzulegen und die Zielsetzung zu formulieren. Überdenken Sie dabei auch alltägliche Sätze. Besser nicht: «Störe ich Sie gerade?» Dieser Satz ist optimal: **«Passt Ihnen mein Anruf gerade jetzt?»**

Um ein Gespräch erfolgreich zu führen, gibt es eine wichtige Grundregel: **Konzentrieren Sie sich auf das Gespräch!** Telefonieren ist anstrengend genug. Deshalb verschiebt man das Öffnen der Post, das kurze Mail an den Chef und all die anderen Nebensächlichkeiten auf später.

Der richtige Begrüssungstext

Falls die Corporate Identity nichts anderes vorschreibt, lautet die optimale Reihenfolge **Firmenname, Vorname Nachname, Tagesgruss**. «Architekturbüro Luftschloss, Kurt Wettstein, Grüezi.»

Der Begrüssungssatz soll vollständig und so kurz wie möglich sein. Übertriebener Singsang wirkt bestenfalls komisch: «Einen wunderschönen guten Morgen. Hier ist die Firma Telefonitis, der günstigste Telefonanbieter auf dem Schweizer Markt, mein Name ist Petra Pauli. Was kann ich für Sie tun?» Solche Sätze irritieren und erschweren das Heraushören des Namens.

Die wichtigste Regel am Telefon: **Unbedingt den Namen des anderen verstehen!** Und falls der Namen unverständlich war, fragen Sie bitte sofort nach. Sie ersparen sich dadurch viele Peinlichkeiten.

Dazu ein Beispiel, das sich tatsächlich so ereignet hat. Ein Mitarbeiter eines Büromaterial-Grossisten telefonierte 20 Minuten lang mit einem Interessenten. Er zog alle Register seines Könnens, lieferte die richtigen Argumente und überzeugte den Mann, der bestellen wollte. Der Angestellte holte das Bestellformular hervor und fragte: «Und wie ist Ihr Name?» Der Interessent zog seine Zusage sofort zurück, weil er nicht mehr an die Kompetenz und Professionalität des Mitarbeiters glaubte.

Hilfreiche Verhaltensweisen



- ✓ Die Verbindung wird unterbrochen. Derjenigen, der angerufen hat, ruft nochmals an. Im schlechtesten Fall versuchen es beide gleichzeitig – dann haben beide nur den Besetztton im Ohr.
- ✓ Gehen Sie am Ende eines längeren Telefonats die wichtigsten Punkte nochmals kurz durch. Die Zusammenfassung hinterlässt bei Ihrem Gesprächspartner ein gutes Gefühl und verdeutlicht die Professionalität und Sachkompetenz.
- ✓ Stehen Sie bei wichtigen oder ärgerlichen Gesprächen auf. Ihre Stimme bekommt mehr Kraft, Sie wirken dann sicherer und bestimmter.

So vermeiden Sie die Kommunikationsschnitzer:

- ✓ Rufen Sie zum richtigen Zeitpunkt an: zwischen 9 und 11 Uhr sowie zwischen 14 und 16 Uhr.
- ✓ Nennen Sie immer Ihren Vornamen und Ihren Nachnamen.
- ✓ Begrüssen Sie Ihren Gesprächspartner mit seinem Namen.
- ✓ Sprechen Sie klar und deutlich.
- ✓ Verschieben Sie das Essen und Trinken auf später.
- ✓ Konzentrieren Sie sich auf das Gespräch: Ob tippen, rauchen oder Kreuzworträtsel lösen, auch «lautlose» Tätigkeiten hört der Anrufende.
- ✓ Lassen Sie den Anrufer nicht mehr als 20 Sekunden in der Leitung hängen.
- ✓ Führen Sie keine vertraulichen oder privaten Gespräche in Anwesenheit von Dritten.
- ✓ Klatsch und Tratsch am Draht gibt Knatsch.

Und der gute Tipp zum Schluss: Das Telefon läutet, während Sie in eine wichtige Arbeit vertieft sind. Notieren Sie sich ein Stichwort, bevor Sie den Hörer abnehmen. Dieses Stichwort kann die Lösung umschreiben, die Ihnen gerade in den Sinn gekommen ist. Oder den Punkt, an dem Sie gerade weiterarbeiten wollen. Sie finden sich nach dem Gespräch schneller wieder in Ihrer eigentlichen Arbeit zurecht.