

1.8 Kommunikation am Telefon



Selbstcheck

Was prägt den ersten Eindruck am Telefon?

- Die Stimme
- Die Worte
- Die Begrüßung
- Die Körperhaltung
- Die Hörerhaltung
- Die technischen Möglichkeiten Ihrer Telefonanlage

Wie reagieren Sie auf folgende Äußerungen am Telefon?

1. „Da sind sicher nicht Sie zuständig, das bespreche ich lieber mit dem Herrn Direktor!“
2. „Ihr Chef hat mich nicht zurückgerufen! Ist das bei Ihnen so üblich?“
3. „Es ist aber eilig – schicken Sie mir doch einstweilen den Entwurf!“
4. „Ihre Produkte sind viel zu teuer und außerdem brauche ich derzeit nichts!“
5. „Ich möchte mir das lieber noch einmal überlegen, das erscheint mir alles noch viel zu unsicher!“
6. „Sie haben so eine umwerfende Telefonstimme! Haben Sie heute schon etwas vor?“

Ist es Ihnen schwer gefallen, die richtigen Antworten zu finden?

Lösungen auf Seite 384

Unbestritten, E-Mail wird in Zukunft als Kommunikationsmittel immer wichtiger. Doch nach wie vor ist das **Telefon die klare Nummer Eins** im Berufsleben. Ungefähr 70 Prozent aller Kontakte zu Kunden und Geschäftspartnern erfolgen telefonisch. Gerade im Zeitalter des immer größer werdenden Zeitdrucks und der immer rascher zu treffenden Entscheidungen ersetzen Telefongespräche häufig persönliche Treffen. Ist doch auch ganz einfach, denn Telefonieren kann ja schließlich jeder. Wenn das Gespräch zu lang und langsam lästig wird, beendet man das Gespräch mit irgendeiner Ausrede. Ganz einfach, oder?

Warum haben wir dann manchmal dieses ungute Gefühl, wenn wir den Telefonhörer auflegen? Was macht es oft so schwierig, dem anderen verständlich zu machen, was wir wollen? Warum frustriert es einen Mitarbeiter so oft, wenn ein Anrufer sich an ihm vorbei „ans Cheftelefon“ schummelt mit einem Anliegen, das eigentlich er hätte klären können? Oder ein Kunde beendet das Gespräch verärgert, nur, weil er seinen Erklärungsversuchen nicht zugehört hat? Liegt das an dem zunehmend aggressiven Ton der anderen?

Ganz so einfach ist es also nicht mit dem Telefonieren.

Wer die Fehler jedoch immer nur am anderen Ende der Leitung sucht, wird sein Telefonverhalten nicht verbessern können.

Es ist sehr wohl eine Frage der Professionalität am Telefon, ob ich meine Ziele im Gespräch erreiche bzw. ob ich am anderen Ende verstanden werde. Telefonkompetenz ist das Schlagwort, mit dem wir uns in diesem Kapitel befassen werden. Die oft zitierten Begriffe Freundlichkeit und Kompetenz spielen dabei eine zentrale Rolle.

Der erste Eindruck am Telefon

Beim Großteil Ihrer Kunden- und Geschäftsbeziehungen erfolgt der erste Kontakt über das Telefon. Deshalb trifft der Begriff „Visitenkarte des Unternehmens“ hier ganz besonders zu. Doch was prägt diesen ersten Eindruck? Was können Sie aktiv dazu tun, um diesen Eindruck positiv zu gestalten? Auf was achtet der Anrufer zunächst?

Wie schon erwähnt, ist es sicher nicht der Inhalt Ihrer Worte, der diesen allerersten Eindruck prägt. Bis zu neunzig Prozent wird dieser Eindruck von der Art und Weise, wie Sie etwas sagen, beeinflusst. Nur zehn Prozent der Wirkung gehen davon aus, was Sie sagen! Das sind wohl sehr beeindruckende Zahlen! Es lohnt sich daher, über die Wirkung der eigenen Stimme nachzudenken. Die optischen Beurteilungskriterien, die beim persönlichen Kennenlernen den Hauptteil des ersten Eindrucks bilden, fehlen ja am Telefon. So bleibt uns nur die Stimme, der Tonfall, der Sprechrhythmus zur ersten Einschätzung. Den Rest des Bildes schaffen wir uns in unserer Vorstellung. Ist es Ihnen auch schon einmal so ergangen, dass Sie jemanden nur am Telefon gekannt haben und sich immer so einen dunklen, großen, attraktiven Latin-Lover-Typen zur sonoren, erotischen Stimme vorgestellt haben? Und dann, als er endlich vor Ihnen stand, war die Enttäuschung groß: klein, blond, rundlich-gemütlich und irgendwie alles andere als erotisch!

Grundsätzlich empfinden wir tiefe Stimmen als angenehm, kompetent und vertrauenserweckend. Hohen Stimmen ordnen wir dagegen eher die Eigenschaften unsicher, nervös und hektisch zu. Was also tun, wenn Sie nun einmal über eine hohe Stimme verfügen? Aus einem Sopran ist schwer ein Bass zu machen!

Tipp

Je schneller Sie sprechen, desto höher klingt Ihre Stimme. Reden Sie daher immer bewusst etwas langsamer, das macht Ihre Stimme tiefer und steigert so Ihre „stimmliche Kompetenz“.

Ist Ihre Stimme eher tief, reden Sie etwas schneller, mit bewussten Höhen und Tiefen, so kommt Farbe in Ihre Stimme. Sie können am Telefon ruhig etwas übertreiben, die Übermittlungstechnik filtert einen Teil der Wirkung weg!

Haben Sie schon einmal ein Telefonseminar besucht? Dann haben Sie sicher etwas über das Lächeln am Telefon gehört! Wie bei einem Instrument klingt diese Stimme auch einfach anders, wenn sie durch zusammengezogene Lippen hindurch muss oder sich bei einem lächelnd geöffneten Mund entfalten kann. Wir hören, ob der andere gerade liegt, bequem im Stuhl hängt oder aufrecht neben dem Schreibtisch steht. Je aufrechter Ihre Haltung beim Telefonieren, desto voller klingt Ihre Stimme. Sollten Sie die Angewohnheit haben, den Hörer immer zwischen Kopf und Schulter einzuklemmen, schadet das nicht nur Ihrer Stimmwirkung, sondern zunehmend auch Ihrem Wohlbefinden: Verspannungen, Rücken- und Kopfschmerzen sind die Folgen! Müssen Sie beim Telefonieren die Hände frei halten, um beispielsweise die Datenbank am PC zu bearbeiten, so schaffen Sie sich ein Headset (Kopfhörer mit eingebautem Mikrofon), das Sie an das Telefon koppeln, an. Diese Investition lohnt sich allemal!

Atmen Sie immer kurz durch und vor allem bewusst aus, bevor Sie zum Hörer greifen. Das entspannt und hilft Ihnen, die negative eigene Stimmung ein wenig abzubauen. Konzentrieren Sie sich auf einen netten, unschuldigen Menschen am anderen Ende. Der kann nichts dafür, dass Sie vielleicht gerade schlecht gelaunt sind. Er ist nicht dafür verantwortlich. Lächeln Sie also schon, bevor Sie abheben, das bringt Sie in die richtige Stimmung und beeinflusst den ersten Eindruck so positiv wie sonst kaum etwas!

Ein wesentlicher Bestandteil des ersten Eindrucks ist das Melden. Das haben mittlerweile viele Unternehmen erkannt und stecken viel Energie

und Geld in die Festlegung der Begrüßungsformulierung sowie die zugehörige Schulung der Mitarbeiter. „Firma ABC-AG. Susanna Schauer am Apparat, guten Tag, was kann ich für Sie tun?“, kommt es da im schönsten Ton durch den Hörer. Der Anrufer muss sich erst einmal besinnen: Den Firmennamen hat er nicht so ganz gehört, doch das „Was-kann-ich-für-Sie-tun?“, bei dem sich die Stimme von Fräulein Schauer zu ungeahnten Höhen aufschwingt, erweckt seine Aufmerksamkeit. Ist er nun ein Zyniker, will er es genau wissen: „Was Sie für mich tun können? Na, ziemlich viel! Fangen wir an mit einem Abendessen?“ Die verdutzte Frau Schauer wird in ihrer Antwort gleich eine Oktave tiefer klingen. Kommt das Gespräch dann auf das tatsächliche, sehr fordernde Anliegen des Anrufers, ist die eingebläute Freundlichkeit des Begrüßungssprüchleins wie weggeblasen!

Wir finden, solche Einleitungstiraden sind einfach viel zu lange, stören die Konzentration des Anrufers und wirken unecht, künstlich. Beginnen Sie besser mit dem Gruß, das gibt dem Anrufer Zeit, sich auf das Gespräch einzustellen – das dauert immer den Bruchteil einer Sekunde, da der andere ja nicht weiß, wann genau Sie abheben. Außerdem filtert die Technik die ersten Impulse weg. Sprechen Sie den Firmennamen möglichst langsam aus, auch wenn Sie ihn hundert Mal am Tag sagen müssen. Gerade die vielen Abkürzungen in den Firmennamen machen es zunehmend schwerer, sie zu verstehen. Erst jetzt kommt der eigentlich wichtigste Teil, Ihr Name. Das ist meist die einzig neue Information für den Anrufer. Welche Tageszeit gerade ist, weiß er. Und dass er bei der Firma ABC angerufen hat, weiß er auch. Aber wer dort abhebt, das ist meist neu für ihn! Der Vorname wirkt immer positiv und persönlich: Eine Susanna Schauer merkt man sich eher als Frau Schauer! Ist Ihr Name allerdings sehr lange oder schon der Firmenwortlaut sehr umfangreich, können Sie den Vornamen auch weglassen. Überhaupt sind wir der festen Überzeugung, dass das Wesentlichste Ihre Einstellung zur gewählten Meldeform ist. Sie sagen diesen Spruch tagtäglich, Sie müssen damit leben. Besser nicht so perfekt vom Inhalt her, dafür freundlich und echt! Wie wir ja schon erwähnt haben, ist es nicht der Inhalt, der beeindruckt, sondern die Art und Weise, wie Sie etwas sagen!



Checkliste erster Eindruck am Telefon

- Vor dem Abheben tief durchatmen – Bauchatmung!
- Ausatmen ist besonders wichtig
- Aufrechte Haltung, gerader Oberkörper
- Entspannte Gesichtszüge – Lächeln
- Richtig melden:
 - Langsam und deutlich sprechen
 - Keine zu lange Formulierung
 - Angemessene Höflichkeit – der Gruß drückt Ihre Persönlichkeit aus
 - Gruß, Firmenname und dann der eigene Name
 - Kurze Pause vor dem eigenen Namen – er ist die wichtigste Information für den Anrufer!
 - Eigene akademische Titel werden nicht genannt
 - Vorname – je nach Situation
 - Keine leeren Floskeln!
 - Interesse auf den Anrufer lenken
- Umständliche Einleitungen vermeiden, zur Sache kommen
- Warten, denn Zuhören kann auch ein Anfang des Gespräches sein
- Geduldig und hilfsbereit bleiben
- Professionelles Weiterverbinden: Nennen Sie dem Kunden Name, Abteilung, Durchwahl des zuständigen Mitarbeiters. Informieren Sie diesen kurz über den Wunsch des Kunden oder Inhalt des Gesprächs
- Vor dem endgültigen Weiterverbinden höflich verabschieden

Telefongespräche vorbereiten

Die richtige Vorbereitung ist die Grundlage, aktive Telefongespräche erfolgreich zu führen. Nützen Sie diesen Vorteil!

Planen Sie Ihre Telefonliste immer gleich zu Beginn Ihres Arbeitstages:

Checkliste Telefongespräch vorbereiten



- Welche Telefonate haben heute höchste Priorität?
- Welche Telefonate lassen sich „bündeln“ und zu einem ruhigen Zeitpunkt, zum Beispiel um 14:00 Uhr, erledigen?
- Welcher Anruf ist vom Vortag noch offen? Dieser gehört ganz oben auf die Liste!
- Welche Ziele verfolge ich mit dem jeweiligen Anruf?
- Welche Argumente helfen mir?
- Welchen Einwänden werde ich mich möglicherweise gegenübersehen und wie reagiere ich darauf?
- Welcher Zeitpunkt ist für welchen Anruf günstig?
- Wer ist mein Ansprechpartner? Kenne ich seinen Namen, seine Position, seine Titel? Kennt er mich?
- Weiß der andere schon, worum es geht? Wie sind seine Vorkenntnisse?
- Welche Unterlagen benötige ich noch? Was muss ich bereithalten?
- Habe ich einen Notizblock oder – noch besser – einen Telefonvordruck zur Hand?
- Geht es um eine Terminvereinbarung: Wann sind die günstigsten Termine? Welche Alternativen kann ich anbieten?

Nennen Sie bei Terminvereinbarungen den Termin, der Ihnen lieber ist, an zweiter Stelle! Wir Menschen tendieren dazu, das Letztgehörte zu präferieren.

Tipp

Professionelles Gesprächsverhalten am Telefon



Checkliste Gesprächsführung am Telefon

- Lassen Sie Ihren Anrufer nicht unnötig lange warten. Nach maximal dreimaligem Läuten sollte jemand abheben.
- Sollte aufgrund von Überlastung das rasche Melden nicht möglich sein:
 - Umleiten zur Telefonzentrale oder zu einem anderen Mitarbeiter
 - Einsatz einer persönlichen Mailbox, auf der der Anrufer seinen Wunsch oder seine Bitte um Rückruf deponieren kann.
- Achten Sie am Anfang auf den Namen des anderen!
- Fragen Sie sofort nach, wenn Sie den Namen nicht verstanden haben, klären Sie die Ungewissheit möglichst gleich.
 - „Wie schreibt sich Ihr Name genau? Ich möchte gerne die wichtigen Punkte mitnotieren!“
- Buchstabieren als Hilfe. Notfalls buchstabieren Sie (siehe auch S. 91).
- Ist Buchstabieren nicht möglich, wiederholen Sie lautmalerisch, was Sie gehört haben. Sollten Sie den Namen falsch wiederholen, wird der andere Sie korrigieren. Niemand lässt seinen Namen gerne falsch im Raum stehen!
- Formulieren Sie positiv, konkret und bestimmt.
- Sagen Sie dem anderen, was Ihr Unternehmen für ihn tun kann, und nicht, was nicht möglich ist.
 - „Herr XY ruft Sie gerne morgen um 10:00 Uhr zurück.“
Statt: „Er ist heute leider nicht mehr im Haus!“
- Die „Für-Sie“-Sprache rückt den anderen und seinen Nutzen in den Vordergrund. Klären Sie offene Punkte sofort, fragen Sie nach.
- Verpacken Sie nicht zu viele Informationen in einen Satz.
- Ziehen Sie keine voreiligen Schlüsse.
- Holen Sie bei Ihrem Gesprächspartner am Telefon Feedback ein.
- Setzen Sie Fragen gekonnt ein.
- Kein Fachchinesisch, keine Abkürzungen, die der Anrufer nicht kennt!
- Unterbrechen Sie nur, wenn es unbedingt nötig ist.

- Wenn Sie den anderen unterbrechen müssen, weil Sie zum Beispiel merken, dass er bei Ihnen an der falschen Adresse ist, tun Sie das, indem Sie ihn mit dem Namen ansprechen und möglichst mit einer Frage formulieren:
 - „Frau Maier, ist es Ihnen recht, wenn ich Sie mit Frau Huber aus der Finanzbuchhaltung verbinde? Sie wird Ihnen über die Zahlungsbedingungen gerne Auskunft geben!“
- Fühlen Sie sich im Moment auf dem falschen Fuß erwischt oder haben Sie die nötigen Informationen nicht parat, ist es besser, einen Rückruf anzubieten.
 - „Ich möchte Ihnen gerne eine ausführliche Antwort zu Ihrer Frage geben und werde mich gleich informieren. Wann darf ich Sie zurückrufen?“
- Nehmen Sie Rückrufe ernst. Vereinbaren Sie fixe Termine für den Rückruf.
 - „Ich richte meinem Chef aus, dass er Sie zurückruft. Wann kann er Sie erreichen? ... Gut, dann wird er Sie morgen zwischen 15:00 Uhr und 16:00 Uhr zurückrufen!“
- Erziehen Sie Ihre Mitarbeiter dazu, dass das auch keine leere Versprechung bleibt! Machen Sie ihnen ihren eigenen Nutzen klar, wenn sie Rückruftermine einhalten. Bleiben Sie hartnäckig und tragen Sie den Rückruf als Termin in die jeweilige Agenda ein.
- Fassen Sie am Schluss eines Telefongesprächs zusammen, zu welchen Ergebnissen Sie gemeinsam gelangt sind.
- Kontrollieren Sie, ob Sie alle wichtigen Fakten schriftlich festgehalten haben. So vermitteln Sie Kompetenz und Sicherheit.
- Danken Sie für das Gespräch und verabschieden Sie sich genauso freundlich und mit einem Lächeln wie bei der Begrüßung. Denn auch am Telefon zählt der letzte Eindruck!

- Störende Geräusche: Drucker, Türöffner, Klingeln, Kopierer etc. können eine störende Lärmkulisse bilden.
- Private Gespräche, Gelächter und Musik im Hintergrund.
- Negativ besetzte Wörter: vielleicht, eventuell, könnte, wäre, hätte, ich habe nur, ich weiß nicht
- Entschuldigungsfloskeln, die nicht ernst gemeint sind: „Tut mir Leid ...“

Stopp
