

Der richtige Ton am Telefon

Telefonieren ist aufgrund vieler Besonderheiten eine eigene Form der Kommunikation. Warum das so ist, was es dabei zu beachten gilt und wie man richtiges Telefonieren erlernen kann, beschreibt dieser Artikel.

IM WEITEN FELD der Kommunikation gibt es vieles Nützliches, das man in der Schule lernen hätte können, aber nicht gelernt hat – und auch im Studium nicht. Und manches davon könnte man sowohl im beruflichen als auch im privaten Alltag sehr gut anwenden, wenn man wüsste, wie. Ein paar Beispiele:

- **Texte.** Man lernt zwar, grammatikalisch richtige Texte mit möglichst wenig Rechtschreibfehlern zu verfassen; wie man aber schreibt, damit die Texte sehr gut zu verstehen sind und daher auch gerne gelesen werden, das lernt man nicht – obwohl das mindestens genauso wichtig und heute ein echter Karrierefaktor ist. Seminare oder auch Bücher wie z. B. »Deutsch fürs Leben. Was die Schule zu lehren vergaß« schaffen Abhilfe.
- **Grundlagen der Kommunikation.** Hier geht es um Tipps und Tricks, was und wie man etwas sagt oder schreibt, um die eigenen Kommunikationsziele zu erreichen. Als Beispiel: Wer noch nie gehört/gelesen hat, dass man beim Informieren die Reihenfolge »Appell – Argumente«, beim Überzeugen hingegen die Reihenfolge »Argumente – Appell«

einhalten sollte, wird viel davon profitieren, die Grundlagen der Kommunikation ebenfalls in Seminaren (oder u. U. auch aus Büchern) zu erlernen.

- **Trägermedien.** Die Stimme überträgt das gesprochene Wort. Ihr Einfluss auf die Wahrnehmung und Interpretation der Inhalte ist enorm. Das Gleiche gilt für die Schriftfamilien, in denen geschriebene Texte gesetzt sind. Stimmtrainings gibt es am Markt ausreichend, das Know-how über Schriften ist schwieriger zu erwerben. Oft fehlt aber auch das Bewusstsein über ihre Wirkungsmacht.
- **Gedächtnis.** Ein starkes Erinnerungsvermögen ist zweifelsfrei gut für die Karriere, aber natürlich auch für den privaten Alltag. Wer mit seiner Gedächtnisleistung unzufrieden ist, kann diese durch Training relativ einfach verbessern. Dazu gibt es einige Methoden, die sich z. B. in Seminaren üben lassen.

Über all diese Themen haben wir in den vergangenen 3 Jahren immer wieder berichtet, Methoden und Tricks vorgestellt, Interviews mit Experten geführt, Seminare besucht und Artikel

geschrieben. Bei Interesse lohnt sich ein Besuch unserer Website.

In diesem Artikel geht es nun um Telefontrainings, also darum, worauf es beim Telefonieren ankommt und wie man das üben kann. Auch das gehört zu den Dingen, die man in der Schule nicht lernt. Am Telefon richtig zu kommunizieren, schafft Vorteile für sich selbst, die Gesprächspartner und – im beruflichen Kontext – auch für das Unternehmen, für das man tätig ist. Wir haben Anbieter gefragt, was das Besondere an Telefontrainings ist, was diese also von anderen Kommunikations- oder Rhetoriktrainings unterscheidet.

Konrad Fankhauser (die Berater®, Geschäftsführer): »Der wesentlichste Unterschied besteht darin, dass der bewusste Einsatz der Körpersprache in den üblichen Kommunikationstrainings einen Schwerpunkt darstellt. Im Telefontraining wird darauf verwiesen, dass wir in einer bequemen Körperhaltung und in angenehmer Umgebung effizienter telefonieren können, aber die Interaktion mit dem Gesprächspartner mittels Körpersprache steht eben nicht zur Verfügung.«

Auch Michaela Kellner (Geschäftsführerin ANKH.AT) hebt die Tatsache hervor, dass man den Gesprächspartner nicht sehen kann: »Es gibt seit gut 20 Jahren die technischen Möglichkeiten, mit Video zu telefonieren. Als Privatpersonen nutzen wir diese Möglichkeit sehr selten. Das Interessante ist, dass wir das auch nicht wollen. Das Telefonieren hat den großen Vorteil, dass wir uns verstecken können. Unser Gesicht, unsere Körperhaltung und Gestik sind nicht sichtbar. Wir können ein Schnoferl ziehen, den Vogel zeigen, die Augen rollen, in der Nase bohren oder weiter unsere E-Mails abarbeiten. Diese Freiheiten wollen wir nicht aufgeben. Vielen Menschen ist nicht bewusst, dass wir vieles davon über die Stimme übertragen. Wir können hören, ob wir stehen, gehen, sitzen oder lümmeln. Wir hören, ob der Hörer eingeklemmt ist – und ob wir voll konzentriert und engagiert beim Anrufer sind oder mit Facebook oder E-Mails beschäftigt sind.«

Die Stimme ist also noch wichtiger als in der Face-to-Face-Kommunikation. Das sieht auch Birgit Bauer (Trainerin bei MUT Consulting) so: »Beim Telefonieren gilt es primär, auf die eigene Stimme zu achten, die Stimmung übermittelt. Das viel Zitierte ›Auf das WIE kommt es an, nicht so sehr auf das WAS‹ drückt es treffend aus. Es gilt bei den Teilnehmern das Bewusstsein zu schärfen, wie wesentlich die Stimme als Erfolgsfaktor – gerade in schwierigen Situationen

am Telefon – ist. Ein weiterer Punkt ist der fehlende Blickkontakt, der in unserer Kultur einen großen Stellwert einnimmt. Dabei geht es darum, das Bild, das wir uns innerhalb von wenigen Sekunden mittels der Stimme von unserem Gesprächspartner machen, nicht wertend einsetzen. Hier heißt es, weiterhin offen und unvoreingenommen zu bleiben, um aufmerksam beim Gespräch zu sein und lösungsorientiert zu handeln. Ziel ist es, darauf zu sensibilisieren und den Teilnehmern Tools zu zeigen, wie sie sich den Telefonalltag erleichtern können.«

Zwischen einem »normalen« Gespräch von Angesicht zu Angesicht und einem Telefonat bestehen also viel mehr Unterschiede, als man auf den ersten Blick meinen möchte. Hier ist zusammenfassend eine Liste dieser Unterschiede, von Michaela Kellner noch um einige weitere ergänzt:

- kein Blickkontakt
- man kann die Körpersprache, Gestik und Mimik des Gesprächspartners nicht sehen (wohl aber hören)
- gesteigerte Bedeutung der Stimme
- beim Telefonieren muss man oft 2 Dinge gleichzeitig machen: z.B. der Anfrage des Kunden nachgehen (etwas nachschlagen, Informationen einholen o.Ä.) und eben telefonieren. Daneben bekommt man u.U. oft auch mehr von seinem Umfeld mit, als einem lieb ist, z.B. Kollegen, die ebenfalls telefonieren.
- unterschiedliche Informationsstände und Erwartungen der beiden Gesprächspartner
- man kennt den Gesprächspartner u.U. gar nicht persönlich
- Emotionen werden am Telefon oft mehr Raum gegeben, weil die Hemmschwelle des persönlichen Kontakts wegfällt
- das Verstehen ist erschwert, einerseits durch die fehlende Gestik und Mimik, vielleicht aber auch durch die Technik (schlechter Empfang)

Selbstverständlich wird in guten Telefontrainings auf diese Besonderheiten in der Kommunikation eingegangen. Helga Steiner (Geschäftsführerin bei STEINER Consulting) listet auf, was die Teilnehmer in den Trainings erlernen:

- Die »Musts« beim Telefonieren
der Anrufer ist immer im Mittelpunkt; es gibt eine Kommunikationsstrategie; die Macht des gesprochenen Wortes muss jedem klar sein; Auskünfte am Telefon müssen gekonnt weitergegeben werden.
- Aktive Gesprächsführung am Telefon
ein roter Faden führt durch das Gespräch; unterschiedliche Fragetechniken gezielt einsetzen; aktives Zuhören; effiziente, zielorientierte und freundliche Gesprächsführung



Helga Steiner

»Telefontrainings steigern erfahrungsgemäß die Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter.«
www.steinerconsulting.at

- Informationsmanagement
Telefonanrufe professionell annehmen; Weiterleitungen und Rückrufe anruferorientiert abwickeln; Informationen mit System aufnehmen und weiterleiten; Verantwortung für Anrufe verbindlich übernehmen; Kompetenz vermitteln
- Sprach- und Sprechtechniken
Lächeln hört man; Stimme; Artikulation; Modulation; Lautstärke; Betonungen

Hinzu kommen noch Themen wie der Umgang mit unterschiedlichen Gesprächspartnern oder Service am Telefon. Da gibt es also viel zu trainieren und zu üben.

Birgit Bauer: »Ziel ist es, dass die Teilnehmer aus einem umfangreichen Werkzeugkoffer schöpfen können und sich so den Alltag erleichtern. Einheitliche Standards – beispielsweise bei der Begrüßung oder im Umgang mit herausfordernden Situationen – erhöhen sowohl die Servicequalität als auch die Kundenzufriedenheit. Es geht auch darum, durch bewusstes Hinhören und wertschätzendes Auftreten immer wieder Fettnäpfchen auszulassen.«

Und so lernt man in Telefontrainings auch Dinge, die im Alltag ganz generell – also nicht nur für das Telefonieren – wichtig sind, laut Konrad Fankhauser z. B. »die Bedeutung von Sprache und den bewussten Einsatz von rhetorischen Elementen.« Und zusätzlich, wie Michaela Kellner hervorhebt, eine gute Aussprache, Methoden zur Stressbewältigung, fragen und zuhören.

Selbstverständlich lernt man auch Telefon-Spezifisches, z. B. was ein gut geführtes Telefonat ausmacht. Konrad Fankhauser: »Zunächst kommt es auf eine professionelle Vorbereitung an. Ein Telefonat ohne definiertes Ziel kann maximal zu einem Zufallstreffer führen, der allerdings mehr als selten ist. Damit ein Telefonat zu weiteren Kontakten oder vielleicht sogar zu einer direkten Kundenbeziehung führt, stehen am Ende immer die Verbindlichkeit und die Festsetzung, wie die weiteren Kontakte aussehen werden.«

Denn ein Telefonat wird nun einmal unverbindlicher erlebt, als ein persönliches Gespräch. Und das sollte auszugleichen versucht werden.

Ausgleichen sollte man auch das Fehlen der visuellen Information, z. B. indem man die gesprochenen Texte anpasst. Michaela Kellner hat dafür ein gutes Beispiel: »»Jetzt drücken Sie die Taste X und Y und Z gleichzeitig« – bevor das Wort »gleichzeitig« im Ohr des anderen angekommen ist, wurden schon die Tasten X und Y und Z gedrückt. Erfolgreicher ist dieser Satz: »Sie drücken nun gleichzeitig die 3 Tasten X und Y und Z.««

Manchmal fehlt es auch am Bewusstsein, dass Telefonieren eine eigene Kommunikationsform ist und man daher auf bestimmte Dinge besonders achten muss. Birgit Bauer: »Viele von uns sind mit dem Telefon aufgewachsen und daher meinen wir, telefonieren kann jeder! Soweit stimmt es ja, allerdings vergleichen wir es doch einmal mit dem Auto fahren. Jeder kann es und doch passieren häufig Unfälle im Straßenverkehr. Dem Telefonat wird oft nicht jene Aufmerksamkeit geschenkt, die nötig ist, um als erste Visitenkarte des Unternehmens zu glänzen. Denn bereits beim Abheben und Begrüßen entscheidet sich, ob ein positiver Eindruck beim Anrufer entsteht. Es geht darum, Situationen zu vermeiden, wo es z. B. ewig dauert bis jemand abhebt, sich niemand zuständig fühlt und immer wieder weiter verbunden wird oder wir bei der Begrüßung nicht einmal den Namen des Unternehmens verstehen. Wenn der Anrufer dann noch undeutlich spricht oder Telefonate endlos dauern, verschlechtert sich die Gesprächsatmosphäre.«



Birgit Bauer

»Bereits beim Abheben und Begrüßen entscheidet sich, ob ein positiver Eindruck beim Anrufer entsteht.«
www.mutconsulting.at

www.sprichmitmir.at

Stimme – Rhetorik – Persönlichkeit



Petra Maria Berger, Dipl. Sprechtrainerin
Wien – Amstetten
Telefon: 0676 4907200
E-Mail: office@sprichmitmir.at

SEMINAR FREUDE AM TELEFONIEREN

Firmeninternes Seminar

Telefontraining für alle, die Kunden aktiv betreuen



STEINER Consulting
vertrieb & organisationsentwicklung

Termin nach Vereinbarung

2802 Hochwolkersdorf | Dorfstraße 9 | T: 02645 87 70
office@steinerconsulting.at | www.steinerconsulting.at

Technik

In Telefontrainings werden technische Hilfsmittel und auch eigene Techniken genutzt, unter anderem um das Üben möglichst praxisnah zu gestalten und den Lerneffekt zu maximieren. Helga Steiner: »Zum Einsatz kommt nach wie vor die Telefontraineranlage inklusive Video- und Stimmaufnahmegeräte. Ereignisse

aus dem praxisbezogenen Erfahrungsschatz der Teilnehmer werden aktiv aufgearbeitet und individuelle Lösungsstrategien dazu ausgearbeitet. Natürlich ist Learning by Doing angesagt. Das heißt Kundengespräche zuerst mittels Telefontraineranlage trainieren und als zweiten Step durch Mystery Callings – gezielt geführte Kundengespräche von außen – den Feinschliff bekommen.«

Michaela Kellner nutzt für die Trainings gerne bereits bestehende Aufnahmen: »Viele Unternehmen zeichnen Telefongespräche auf, aus Sicherheitsgründen oder zum Zwecke der Qualitätssicherung. Wenn möglich, nutzen wir diese Gespräche für Gesprächsanalysen in unseren Seminaren. Ist dies nicht möglich, setzen wir die allseits beliebten Rollenspiele ein. In einer Minute ist die Technik installiert. Ein kleiner Zwischenstecker kommt ans Telefon, daran das digitale Aufnahmegerät und schon kann der erste Anruf vom Mobiltelefon aus erfolgen. Der Vorteil der Rollenspiele ist, dass spezielle Situationen, Kundentypen oder Abläufe gezielt trainiert werden können. Nach der anfänglichen Skepsis kommt immer das Feedback: »Am meisten haben wir aus den Rollenspielen gelernt.«

Birgit Bauer kann das bestätigen: »Für die Weiterentwicklung des Auftritts am Telefon nutze ich einen professionellen Telefonkoffer, der eine sehr gute Qualität bei der Aufzeichnung der Gespräche sowie bei der Analyse bietet. Damit lässt sich die Alltagssituation am besten ins Seminarsetting bringen und die Teilnehmer sind immer wieder begeistert, welche Erkenntnisse sie aus den Feedbacks ziehen.«

Nutzen für das Unternehmen

Die Frage, was es einem Unternehmen bringen kann, seine Mitarbeiter Telefontrainings absolvieren zu lassen, beantwortet Helga Steiner so: »Die Fähigkeiten der Mitarbeiter am Telefon steigern die Kundenbindung. Die Mitarbeiter kennen die Besonderheiten der Telefonkommunikation und perfektionieren das eigene Verhalten am Telefon. Es darf ihnen durchaus Spaß machen, mit ihrer Stimme die akustische Visitenkarte des Unternehmens darzustellen! Telefontrainings steigern erfahrungsgemäß die Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter.«

Birgit Bauer ergänzt: »Der Nutzen ist vielfältig und kann von mehr Neukunden über mehr Termine für den Außendienst bis zu einer höheren Abschlussquote bei Angeboten reichen. Generell erfolgt eine Weiterentwicklung der Servicequalität und der Telefonkultur im Unternehmen. Auch als Instrument im Forderungs-

management und beim Rückgewinnen ehemaliger Kunden gibt es sehr gute Erfolge, wenn die Mitarbeiter professionell auftreten. Für Michaela Kellner ist die Frage nach dem Nutzen für das Unternehmen leicht zu beantworten: »Zufriedene Kunden, die besonders positive Erlebnisse weitererzählen!« Die Anbieter sind also überzeugt: Gut gemachte Telefontrainings wirken sich positiv auf den Unternehmenserfolg aus.

Tipps

Abschließend haben wir unsere Interviewpartner gebeten, uns die wichtigsten Tipps fürs Telefonieren zu verraten. Manche ergeben sich bereits aus dem Artikel, hier ist die Liste als Überblick:

- Definieren Sie vorab ein Ziel.
- Bereiten Sie sich auf den Gesprächspartner gut vor.
- Lassen Sie sich Zeit mit Ihrer Vorstellung.
- Passen Sie Sprechtempo und Lautstärke Ihrem Gesprächspartner an.
- Konzentrieren Sie sich auf Ihren Gesprächspartner.
- Machen Sie nichts anderes nebenbei, reduzieren Sie alle Ablenkungen.
- Hören Sie zu und machen Sie hörbar, dass Sie zuhören.
- Sprechen Sie klar, verständlich und gut moduliert – und in ganzen, kurzen und einfachen Sätzen. Machen Sie auch Pausen.
- Begegnen Sie Ihrem Gesprächspartner auf Augenhöhe.
- Setzen Sie Lächeln, Charme und Humor ein – jeweils an den richtigen Stellen.
- Stellen Sie offene Fragen und hören Sie aktiv zu.
- Schaffen Sie Verbindlichkeit. **T**



© Katharina Schiff

Michaela Kellner

»Jetzt drücken Sie die Taste X und Y und Z gleichzeitig – bevor das Wort »gleichzeitig« im Ohr des anderen angekommen ist, wurden schon die Tasten X und Y und Z gedrückt.«
www.ankh.at



Konrad Fankhauser

»Zunächst kommt es auf eine professionelle Vorbereitung an. Ein Telefonat ohne definiertes Ziel kann maximal zu einem Zufallstreffer führen, der allerdings mehr als selten ist.«
www.dieberater.com

Practice for your results
New international sales & negotiation training in English.

METHOD SELLING
www.method-selling.com