



Giselle Chaumien-Wetterauer
www.gcw-communications.com

Telefon

Das **Lächeln**, das durch die **Leitung** schlüpft



Telefon und Handy sind als Kommunikationsmittel aus unserem heutigen Leben nicht mehr wegzudenken. Grund genug darauf zu achten, wie wir uns am Telefon verhalten und wie wir wirken.

Was für unsere Urgroß- oder Großeltern noch etwas Besonderes war, ist für uns so selbstverständlich wie das Essen mit Messer und Gabel. Und doch ist uns oft nicht bewusst, wie die eigene Stimme, Aussprache, Tonlage, Haltung usw. auf den Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung wirken. Auch die Botschaft, die wir vermitteln wollen, und vor allem WIE wir unser Anliegen vorbringen, sollten wir sorgfältig durchdenken und vorbereiten. Denn: Wer sein eigenes Telefonverhalten deutlich verbessert, kommt besser ans Ziel.

Klar und deutlich sprechen

Beim Telefonieren reduziert sich die Kommunikation auf den auditiven Sinn, also auf das Hören: Wir können nicht, wie in einem Gespräch von Angesicht zu Angesicht, an Mimik, Augen, Gestik usw. „ablesen“, was der Sprechende „zwischen den Zeilen“ sagt, ob beispielsweise Ironie oder Traurigkeit im Spiel ist. Deshalb sind Tonlage, Tonfall und deutliches Sprechen mit klarer

Stimme wichtig. Wer beim Sprechen zum „Galoppieren“ neigt, sollte mithilfe gezielter Übungen, insbesondere Atem- und Konzentrationsübungen, trainieren, sein Sprechtempo zu zügeln. Denn: Wir wollen ja verstanden werden. Vor wichtigen Telefonaten - und erst recht bei Telefongesprächen mit Kunden - sollten Sie Ihre Gedanken ordnen. Vermeiden Sie es, „gehetzt“ zu klingen. Legen Sie genügend Sprechpausen ein - nicht nur, um selbst Luft zu holen, sondern um dem Gesprächspartner Gelegenheit zu geben, die Botschaft aufzunehmen bzw. auf das Gesagte zu reagieren. Modulieren Sie Ihre Stimme, sprechen Sie weder zu laut noch zu leise.

Hörbare Körpersprache

Achten Sie auch beim Telefonieren auf Ihre Körpersprache. Wer mit einem „Knoten im Körper“ halb liegend am Schreibtisch sitzt oder mit dem Oberkörper förmlich auf dem Rezeptionstresen liegt, klingt müde und lustlos. Nehmen Sie deshalb eine aufrechte Haltung an - so wirkt Ihre Stimme frisch und

munter. Zudem hilft es Ihnen, eine zu hohe Tonlage, die meist Nervosität oder Unsicherheit zum Ausdruck bringt, zu vermeiden. Wenn Sie Ihrem Gesprächspartner am Telefon weniger positive Dinge vermitteln müssen, versuchen Sie es einmal mit einem Lächeln: Sie werden überrascht sein, wie viel leichter die Hiobsbotschaft aufgefasst wird. Aber auch sonst ist das Lächeln beim Telefonieren das A und O - ob Sie es glauben oder nicht: Ihr Telefonpartner hört es! Wenn es Ihnen komisch vorkommt, „einfach so vor sich hinzulächeln“, stellen Sie sich vor, wie sich dieses Lächeln seinen Weg durch die Leitung bahnt und am Ende... Ihren Gesprächspartner erfreut! Oder malen Sie einen übergroßen lächelnden Smiley auf ein Blatt Papier, legen Sie dieses vor sich oder hängen Sie es an die Wand und sehen Sie es an. Mit der Zeit wird es für Sie zur Gewohnheit werden, die Sprechmuschel des Telefonhörers (oder das Mikrofon Ihres Headsets) anzulächeln.

Mit Hand und Fuß - im Stehen

Gibt es etwas zu erläutern oder müssen Sie das Für und Wider einer Sache argumentieren, ist es hilfreich, das Telefonat im

Stehen zu führen. Unterstreichen Sie Ihre Argumente und Beschreibungen mit Hand- und Armbewegungen: Diese sind zwar für Ihren Gesprächspartner „im Prinzip“ nicht sichtbar, er wird die Zeichen aber deutlich „hören“ - so wie das Lächeln. Machen Sie einen Test: Beschreiben Sie einem Bekannten am Telefon ein Haus, wie groß die Fenster, wie breit die Türen sind, wie der Garten gestaltet ist... - einmal ganz steif und dann mit den entsprechenden Hand- und Armbewegungen. Und fragen Sie den Freund, ob er einen Unterschied bemerkt hat. Sie werden überrascht sein! Konzentrieren Sie sich stets auf das Gespräch, das Sie gerade führen. Ihr Gesprächspartner darf in keinem Fall den Eindruck gewinnen, dass Sie während des Telefonierens etwas anderes erledigen, was Ihnen wichtiger ist. Bedenken Sie, dass die Mikrofone heute so empfindlich sind, dass man das Klappern auf einer PC-Tastatur oder das Blättern in Unterlagen am anderen Ende hört. Ein absolutes „No-go“: trinken, essen oder Kaugummi kauen, während man telefoniert! Wenn Sie husten oder sich schneuzen müssen, entschuldigen Sie sich und legen Sie währenddessen den Hörer ab oder halten Sie das Mikrofon zu.



Sätze, die Sie bei Kunden und Geschäftspartnern am Telefon vermeiden sollten:

- „Dafür bin ich nicht zuständig.“
Sagen Sie lieber: „Ich werde mich erkundigen, wer hierfür zuständig ist / wer Ihnen diese Frage beantworten kann.“
- „Ich weiß nicht.“
Besser: „Ich werde dieser Frage nachgehen, ich werde mich erkundigen.“
- „Nein“ (am Satzanfang).
Versuchen Sie, jeden Satz mit einer positiven Formulierung zu beginnen. Es ist immer noch besser zu sagen „ich denke, dass das so nicht gehen wird“ oder „das wird sich schwierig gestalten“ als ein kategorisches „Nein“.
- „Sie müssen...“.
Sagen Sie dem anderen nicht, was er zu tun hat, sondern z.B.: „Haben Sie die Möglichkeit, dies oder jenes zu tun?“ oder „Hier geben Sie dann in der Bildschirmmaske xxx ein...“ oder auch „Sie könnten vielleicht so verfahren...“.

HANDY FLUCH UND SEGEN

Befragt man die Menschen, wünschen sich die allermeisten eine „handyfreie Zone“. Im Prinzip ist das jedoch gar nicht notwendig, wenn einige Grundregeln beachtet werden:

Überall dort, wo die Ruhe oder die Konzentration der Mitmenschen gestört werden könnte, ist das Handy zu verbannen bzw. auf „lautlos“ zu schalten: in der Straßenbahn, im Restaurant, aber auch auf dem Abteilungsgang Ihres Unternehmens oder den Gängen Ihres Hotels und erst recht beim Arzt oder im Krankenhaus.

Legen Sie Ihr Mobilfunktelefon nicht auf den (Schreib-)Tisch, wenn Sie im Gespräch sind. Sie signalisieren damit, dass Sie jederzeit bereit sind, das Gespräch zu Gunsten eines Anrufers zu unterbrechen - und das bedeutet: „Jeder Anrufer ist mir wichtiger“.

Das Gleiche gilt für SMS. Es ist inzwischen zur Unsitte geworden, während Besprechungen ständig mit seinem Handy herumzuspielen, das Adressbuch zu pflegen, Kurznachrichten abzusetzen usw. Damit vermitteln Sie ein deutliches Signal: Ich bin zwar körperlich hier anwesend, aber das Thema der Besprechung ist für mich von untergeordneter Bedeutung.

Wenn Ihre Erreichbarkeit unbedingt gegeben sein muss, stellen Sie Ihr Handy auf „Vibrationsalarm“ um. Gegebenenfalls informieren Sie die Personen in Ihrem Umfeld, dass Sie auf einen wichtigen Anruf warten. Wenn Sie angerufen werden, entschuldigen Sie sich und ziehen Sie sich zurück.