

3. DAS TELEFONGESPRÄCH

3.1 Der erste Eindruck

Das Telefon ist das wichtigste Instrument für den Kontakt zu Geschäftspartnern und Kunden. Rund 80 Prozent der Firmenkontakte entstehen über das Telefon. Dabei entscheidet sehr häufig der allererste Eindruck über Sympathie und Antipathie. Für diesen Ersteindruck haben Sie nicht viel Zeit: Den Bruchteil einer Sekunde, einen Augenblick dauert es, bis sich der Gesprächspartner am anderen Ende ein Bild von Ihnen und Ihrem Unternehmen gemacht hat. In den nächsten circa 30 Sekunden verfestigt sich dieses Bild, und der erste Eindruck wird gewissermaßen „besiegelt“. Sie und Ihre Firma landen in einer Schublade, aus der ein Herauskommen überaus schwierig ist. Der erste Eindruck entsteht ja fast ausschließlich im Unterbewusstsein und ist gerade aus diesem Grund so hartnäckig. Der erste Eindruck ist dann besonders nachhaltig, wenn er sehr rasch und unmittelbar entsteht. Genau das passiert am Telefon. Das Telefon ist daher die nachhaltigste Visitenkarte Ihres Unternehmens. Noch immer viel zu wenige Unternehmen sind sich dieser Tatsache bewusst.

Rufen Sie selbst in einem anderen Unternehmen an, gewinnen auch Sie in den ersten Augenblicken einen ersten Eindruck von Ihrem Gesprächspartner. Vorschneelle Urteile können sich dabei störend auf die zukünftige Geschäftsbeziehung auswirken.

Tipp:

Es fällt uns leichter, einen ersten Eindruck zu korrigieren, wenn wir ihn uns erst einmal bewusst machen:

- ▶▶ Wie hat der andere auf mich gewirkt?
- ▶▶ Wie schätze ich ihn und sein/e Umgebung/Unternehmen ein?
- ▶▶ Wie komme ich zu diesem Urteil?

Erst, wenn dieser erste Eindruck so hinterfragt wird, geben wir dem anderen eine zweite Chance. Nur so erkennen wir, dass es auch in unserem Interesse ist, den anderen objektiver zu sehen.

3.1.1 Abheben

In vielen Unternehmen gibt es Richtlinien, nach wie vielen Malen Läuten ein Mitarbeiter abheben sollte. Die Empfehlung umfasste bis vor kurzem noch maximal dreimal Läuten, in unserer ständig beschleunigten Arbeitswelt hat sich diese Richtlinie oftmals schon auf zweimal Läuten reduziert. Im Zweifelsfall klären Sie die Empfehlung mit Ihrem Chef ab. Tatsache ist, dass Sie nicht schon nach dem

ersten Klingelzeichen abheben sollten, da der Anrufer auch etwas Zeit benötigt, um sich innerlich auf das Gespräch einzustellen. Ein zu rasches Abheben würde ihn daher „überfahren“ und obendrein den Eindruck vermitteln, Sie hätten nichts anderes zu tun, als Ihr Display anzustarren – in der dringenden Hoffnung, endlich einen Anruf zu erhalten.

Meist ist jedoch genau das Gegenteil der Fall: Das Telefon klingelt ständig und unterbricht Sie bei einer anderen Tätigkeit. Diese Unterbrechungen sind ärgerlich und es fällt schwer, sofort auf einen freundlichen „Positive-Visitenkarte-Ton“ umzustellen. Meist schwingt im Geist noch die zuletzt bearbeitete Angelegenheit mit.

 **Tipp:**

Managen Sie die Unterbrechungen durch ein Telefonat aktiv! Notieren Sie sich spontan ein Stichwort, das Ihnen hilft, nach der Unterbrechung wieder in die vorherige Arbeit einzutauchen. So heben Sie entspannter ab und der Anrufer bekommt nicht sofort das Gefühl, Sie zu stören.

3.1.2 Die richtige Begrüßung

Der wichtigste Faktor für den ersten Eindruck ist gleichzeitig auch die größte Falle: die ersten Worte nach dem Abheben des Hörers!

 **So nicht!**

Fehler Nummer 1: Schon zu sprechen beginnen, obwohl der Hörer noch weit von Mund und Ohr entfernt ist.

Fehler Nummer 2: Undeutliches und rasches Aussprechen des eigenen Namens bzw. des Firmennamens.

Fehler Nummer 3: Nennung nur des Firmennamens – man wird so zum „unpersönlichen Repräsentanten“ seines Unternehmens. Der erste Eindruck fällt aber meist positiver aus, wenn der andere auch weiß, dass er am anderen Ende einen Gesprächspartner mit Namen hat!

Fehler Nummer 4: Statt eines Lächelns begleitet ein unterdrückter Seufzer die ersten Worte am Telefon! Der andere merkt sofort Ihre Stimmung und lässt sich davon beeinflussen!

Fehler Nummer 5: *„Einen wunderschönen guten Tag, hier spricht Daniela Bergmann-Heiner von der Firma Wolkensteiner für Wellness und Wohlbefinden, und was kann ich heute für Sie tun?“* Wer mit so einem langen „Bandwurmsatz“ überfahren wird, bei dem entsteht vermutlich kein Wohlbefinden, sondern eher Ärger und Ungeduld.

Wer beruflich viel telefoniert, spricht die Begrüßungsformel häufig aus. Die Gefahr, diese Worte schnell hinter sich bringen zu wollen, ist verständlich. Es fällt schwer, jedes Mal bewusst zu sprechen – und je länger diese „akustische Visitenkarte“ ist, umso größer ist diese Gefahr.

Tipps zur Begrüßung:

- ▶ Sprechen Sie langsam und deutlich. Der Anrufer hört die Ihnen so vertrauten Worte meist zum ersten Mal und hat ein Recht darauf zu verstehen, was Sie ihm sagen. Nur so gewinnt er einen positiven Eindruck.
- ▶ Atmen Sie tief durch und vor allem wieder aus, bevor Sie den Hörer abheben. So wirkt Ihre Stimme von Anfang an entspannt.
- ▶ In den ersten Sekundenbruchteilen Ihres Gesprächs ist der Anrufer meist noch nicht voll konzentriert, da sich sein Ohr erst auf den Ton Ihrer Stimme einstellen muss. Daher macht es Sinn, mit einer Botschaft zu beginnen, die dem anderen schon vertraut ist. Traditionell beginnen Sie Ihre Begrüßung mit dem Firmennamen. Meist weiß der Anrufer ja, wo er gerade anruft. Eine Alternative dazu ist es, mit dem eigentlichen Gruß zu beginnen.
- ▶ Ob Sie „Guten Morgen“, „Guten Tag“ oder „Grüß Gott“ sagen, hängt von den regionalen Gepflogenheiten und Ihrer Unternehmens-Etikette ab.
- ▶ Der wichtigste Bestandteil Ihrer Begrüßungsformel ist Ihr eigener Name: Er ist meist die wirklich neue und damit interessanteste Information für den Anrufer. Deswegen sollten Sie Ihren Namen nach dem Firmennamen und vor dem Gruß nennen. So stellen Sie sicher, dass der Anrufer auch wirklich weiß, mit wem er es zu tun hat.
- ▶ Sprechen Sie Ihren Namen besonders deutlich aus.
- ▶ Ob Sie sich mit Vor- und Nachnamen melden, hängt von der Länge Ihres Namens ab. Wer zum Beispiel Anna-Katherina Hohenberg-Leichtleben heißt, wird seinen Gesprächspartner damit ziemlich überfordern, den vollen Namen zu nennen. Wer mit Familiennamen aber z. B. „Knopp“ heißt, tut gut daran, auch noch den Vornamen hinzuzufügen. Ein „Susanne Knopp“ klingt eindeutig leichter verständlich.
- ▶ Der leider immer noch weit verbreitete Zusatz „Was kann ich für Sie tun?“ ist aus unserer Sicht entbehrlich. Er macht die Begrüßung zu lang und drückt eine meist übertriebene Freundlichkeit aus, die im Laufe des Gesprächs manchmal nicht ganz aufrechtzuerhalten ist. Oft schwindet der „Flötenton“ rasch, wenn der Anrufer sein Anliegen vorträgt. Die Stimme wird eine Oktave tiefer, und von der aufgesetzten Freundlichkeit bleibt wenig übrig.
- ▶ Wenn Sie der Anrufer sind, konzentrieren Sie sich vor dem Anruf bewusst auf die Person des zu erwartenden Gesprächspartners. Wie heißt er/sie? Welchen Titel, welche Funktion hat er/sie und legt er/sie Wert auf deren Erwähnung?

- ▶ Stellen Sie sich als Anrufer deutlich mit Ihrem Namen vor und legen Sie nach der Nennung Ihres Namens eine kleine Pause ein. So kann der andere diese Information verarbeiten und eventuell gleich notieren.

Das Wichtigste für den ersten Eindruck ist eine ehrliche, echte Freundlichkeit. Übertriebene Freundlichkeit schiebt den Anrufer genauso weit weg wie Unhöflichkeit. Echte Freundlichkeit entsteht auch nicht durch das viel zitierte Lächeln vor dem Abheben. Wem gerade nicht nach Lächeln zumute ist, der wird eher ein leicht verkrampftes Lächeln aufsetzen – keine gute Voraussetzung für ein gelungenes Gespräch. Freundlichkeit muss echt sein, nur so kommt sie von Herzen und strahlt auch durch die Telefonleitung.

Übrigens: Wissen Sie, wodurch sich Freundlichkeit von Höflichkeit unterscheidet? – Durch den Grad der menschlichen Zuneigung!

3.1.3 Der Name des anderen

Die wichtigste Information, die Sie gleich am Anfang Ihres Gespräches erhalten sollten, ist der Name des anderen. Wir empfehlen, wenn möglich die Schreibweise dieses Namens gleich zu Beginn zu klären und zu notieren. Das signalisiert dem Anrufer, dass Sie ihn wirklich voll und ganz wahrnehmen. Auch wenn es in der Hektik des Berufsalltages oft schwer fällt – diese Zeit der „Namensklärung“ ist gut investierte Zeit. Denn nichts hört der Mensch lieber als den eigenen Namen. Er fühlt sich als Individuum wahrgenommen, nicht als namenloser „Kunde X“. Wiederholen Sie daher den Namen gleich zu Beginn.

Fragen Sie nach, wenn Sie ihn nicht genau gehört haben. Bitten Sie Ihren Gesprächspartner, den Namen zu buchstabieren, oder bieten Sie an, selbst zu buchstabieren. Notfalls hilft auch ein lautmalerisches Wiederholen des Namens, so wie Sie ihn verstanden haben. Der andere korrigiert Sie sicher, wenn Sie den Namen falsch wiedergeben.

Tipp:

Im Anhang finden Sie alle notwendigen und derzeit aktuellen Buchstabiertabellen. Diese sollten immer griffbereit in der Nähe Ihrer Telefonanlage zu finden sein!

Was tun wir mit Gesprächspartnern, die ihren Namen nicht sofort zu Beginn des Telefonates nennen? Hier wirkt die Formulierung „*Mit wem spreche ich (überhaupt)?*“ unprofessionell. Besser ist es, mit einem Lächeln zu fragen: „*Wie ist Ihr Name?*“ oder „*Sind Sie so freundlich und sagen Sie mir Ihren Namen?*“ Bleibt der Anrufer hartnäckig, antworten Sie ihm direkt in der Sache: „*Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass ich Ihren Namen wissen muss, sonst kann ich Sie nicht verbinden/nicht durchstellen.*“

☹ **So nicht!**

Setzen Sie den Namen des anderen aber bitte während des Gespräches sparsam und nicht inflationär ein. Wer permanent und hinter fast jeden Satz den Namen des Gesprächspartners setzt, wirkt wie ein schlecht geschulter Telefonverkäufer: *„Für Sie, Herr Meier, ist das sicher interessant. Sie werden mir recht geben, Herr Meier, dass Sie schon immer ... Sind Sie nicht auch dieser Meinung, Herr Meier?“* – Das nervt!

3.2 Die richtigen Formulierungen fürs Telefon

Den gekonnten Einstieg ins Gespräch haben Sie nun geschafft – diesen Teil können Sie gut vorbereiten und mit einiger Übung ist das keine Hexerei. Aber auch im Laufe des übrigen Gesprächs sollten Sie Ihre Sprachgewandtheit nie verlieren. Das ist in der Hitze des Gefechtes nicht immer einfach. Worauf sollten Sie daher besonders achten?

Trennen Sie verbal Sache und Emotion!

Wir vermischen im Gespräch öfter den eigentlichen Sachinhalt mit den Emotionen. Trennen Sie im Gespräch von Anfang an verbal die Sache von der Emotion. Zeigen Sie Verständnis für die Emotion des anderen und reagieren Sie getrennt auf beides. Worte wie „konkret“, „genau“ und „klären“ lenken den Fokus des Gesprächspartners auf die Sache.

☹ **So nicht!**

„Wenn Sie sich so aufregen, kann ich Ihnen die Angelegenheit schwer erklären.“

😊 **Besser:**

„Ich verstehe Ihre Verärgerung. Klären wir zunächst den Sachverhalt.“

Formulieren Sie kurz und prägnant!

Langatmige und umständliche Formulierungen strapazieren die Konzentrationsfähigkeit des Zuhörers. Sie erwecken den Eindruck, der Telefonpartner habe etwas zu verbergen oder sei unsicher und suche selbst erst den Gesprächsfaden. Zu viel Information in einem Satz wirkt unübersichtlich, belehrend und überheblich. Kurze Sätze sind einprägsamer.

☹ **So nicht!**

„Ich halte es in der gegebenen Situation der sich ständig wandelnden Gegebenheiten für durchaus denkbar, auch einmal nach alternativen Auswahlmethoden Ausschau zu halten, und wenn Sie bedenken, wie leicht es zum Beispiel wäre, einmal in den umfangreichen Online-Katalogen den einen oder anderen Suchlauf im Sinne einer Auswahloptimierung ...“

😊 **Besser:**

„Was halten Sie davon, aus unseren Online-Katalogen auszuwählen?“

Formulieren Sie bestimmt und konkret!

Verstecken Sie sich nicht hinter Wörtern wie „man“ und „es“! Stehen Sie zu Ihren Aussagen, nur so wirken Sie glaubhaft. Streichen Sie, wo es geht, die Möglichkeitsform aus Ihrem Wortschatz. Ihr Gesprächspartner will nicht wissen, was hätte sein können, wenn man möglicherweise getan hätte ... Um von Ihrem Gegenüber akzeptiert zu werden, sollten Sie am Telefon die reine Befehlsform ohne ein „Bitte“ vermeiden, wie z. B. *„Schicken Sie mir ...“*. Achten Sie besonders beim „internen Kunden“, beim Kollegen oder Mitarbeiter, auf diese Formulierungen.

☹ **So nicht!**

„Man müsste einmal prüfen, ob eventuell die gewünschte Information irgendwo bei uns zu erhalten wäre ...“

😊 **Besser:**

„Ich werde die gewünschte Information für Sie beschaffen.“

Entschuldigen Sie sich nicht zu oft!

Entschuldigungen sollen nur dort eingesetzt werden, wo sie auch angebracht sind, wo beispielsweise ein Fehler passiert ist. Sonst wirken Sie unsicher. Oder wollen Sie auf Ihre Frage *„Entschuldigen Sie bitte, ist vielleicht Herr Treff da?“* die Antwort *„Ich entschuldige, er ist da!“* hören? Manchmal werden Entschuldigungen auch in einem überfreundlichen Tonfall am Telefon geäußert. Das wirkt unecht und schafft Distanz zum Gesprächspartner.

☹ **So nicht!**

„Entschuldigen Sie schon, aber der Herr Meier ist um diese Zeit nicht mehr im Hause, tut mir leid!“

☺ **Besser:**

„Herr Meier ist morgen ab 10:00 Uhr erreichbar, ich richte gerne etwas aus.“

Verwenden Sie Fremdwörter und Fachchinesisch sparsam!

Zu viel Fachchinesisch beeindruckt Ihren Gesprächspartner nicht, sondern schreckt ihn eher ab, und er verschließt sein Ohr. Statt fachlich kompetent wirken Sie überheblich und besserwisserisch. Wer sein Fachwissen so vor sich „herträgt“, wird als unangenehmer Gesprächspartner eingestuft. Hat Ihr Gesprächspartner ein „neudeutsches“ Fachwort nicht verstanden, fragt er oft nicht nach, sondern ist irritiert und konzentriert sich nicht mehr auf das im Anschluss Gesagte.

☹ **So nicht!**

„Die Anwendbarkeit der Verteilerlimitierung der peripher erwähnten Manipulierungsfunktion bedarf unter der gegebenen Konstellation unserer ‚New Programme-Diversity‘ einer Klarstellung.“

☺ **Besser:**

„Gerne stelle ich Ihnen die Möglichkeiten dieses neuen Programms vor.“

Formulieren Sie positiv!

Negative Wörter schrecken ab. Wiederholte Verneinungen wirken unsicher und ängstlich. Sie verpassen sich so schnell ein „Verlierer-Image“. Der andere erwartet irgendwann schon gar keine Lösungen mehr von Ihnen. So wird keine gute Geschäftsbeziehung entstehen. Gerade diese „Formulierungssünde“ ist am häufigsten in unserem Alltag anzutreffen. Hören Sie einmal genau hin – Sie werden staunen, wie oft Sie zu hören bekommen, was alles nicht geht! Dabei wäre es so einfach, gleich den Lösungsvorschlag zu nennen.

☹ **So nicht!**

„Leider ist es nicht möglich, diese Woche zu bestellen, da kein Liefertermin mehr frei ist.“

☺ **Besser:**

„Ich kann Ihre Bestellung gerne für nächste Woche notieren.“

Wechseln Sie die Seite!

Formulieren Sie nach Möglichkeit immer aus der Sicht des Gesprächspartners. Was hat er davon, wenn er auf Ihren Vorschlag eingeht? Wo liegt sein Nutzen? Nur

so überzeugen Sie den anderen! Ihn interessiert weniger, wie die Lage für Sie ist, er will seinen eigenen Vorteil erkennen.

☹ **So nicht!**

„Für mich ist es besser, wir warten, bis ich alles geprüft habe, und ich sende Ihnen dann den Bericht.“

☺ **Besser:**

„In Ihrem Sinne schlage ich vor, den Sachverhalt für Sie zu prüfen, und Sie erhalten dann die endgültige Version zugesandt. Ist das für Sie in Ordnung?“

Keine verbalen Kapitulationen!

Formulieren Sie ohne einschränkende Floskeln und Abwertungen im Voraus! Wer dem anderen schon bei der Einleitung zu verstehen gibt, dass da nicht sehr viel nachkommen wird, kann das Telefongespräch auch gleich beenden. Übertriebene Bescheidenheit wirkt unsicher, und der andere hört nicht mehr interessiert zu.

☹ **So nicht!**

„Ich weiß nicht, ob es so ganz dazupasst, aber wenn ich vielleicht noch etwas sagen dürfte ...“

☺ **Besser:**

„Dieser Punkt ist aus meiner Sicht noch wichtig.“

Verteilen Sie verbale „Streicheleinheiten“!

Gerade zu Beginn eines Gespräches ist es wichtig, eine positive Gesprächsebene herzustellen. Schaffen Sie Sicherheit und Vertrauen durch die eine oder andere kleine verbale Anerkennung des anderen. Danken Sie zum Beispiel für eine für Sie wichtige Information, loben Sie seine neue Internetseite oder zeigen Sie einfach Interesse an einer Angelegenheit, von der Sie wissen, dass sie für den anderen im Moment sehr wichtig ist. So ist schnell ein guter Kontakt hergestellt. Aber bitte übertreiben Sie nicht, bleiben Sie ehrlich und glaubhaft!

Darüber hinaus gibt es noch jede Menge andere positiv besetzten Formulierungen, die es verdienen, in Ihren Wortschatz aufgenommen zu werden. Sie beeinflussen ein Gespräch positiv. Allerdings immer nur dann, wenn sie sparsam und zum Inhalt passend verwendet werden. Die Kunst der richtigen Formulierung ist aber in kleinen Schritten durchaus erlernbar!

☺ Positive Wörter und Phrasen:

- ▶ sichert (zu verwenden, wenn der Inhalt tatsächlich sicher ist)
- ▶ garantiert (oder garantiert werden kann)
- ▶ ermöglicht
- ▶ hilft
- ▶ erhöht
- ▶ erspart
- ▶ steigert
- ▶ erleichtert
- ▶ dadurch gewinnen Sie
- ▶ das ermöglicht zusätzlich
- ▶ dafür bin ich verantwortlich (stärker als „dafür bin ich zuständig“)
- ▶ sicher
- ▶ konkret
- ▶ genau

Die „Schwarze Liste“ der Formulierungen

Die richtige Wortwahl ist also der Erfolgsfaktor Nummer 1, wenn es um ein gutes Telefongespräch geht. Genauso wie beim akustischen Eindruck der Stimme ist es auch bei der Wortwahl wichtig, dass Sie echt und authentisch „überkommen“. Die geschliffensten Formulierungen sind wenig hilfreich, wenn es nicht Ihre eigenen Worte sind. Trotzdem kann es nicht schaden, den eigenen Wortschatz auf eventuelle „Killerphrasen“ zu durchforsten. Hören Sie sich einmal selbst „aktiv“ zu. Welche der unten angeführten Wortgebilde verwenden Sie gelegentlich am Telefon? Stellen Sie sich aus der von uns willkürlich zusammengetragenen Liste Ihre eigene „Schwarze Liste“ zusammen und vermeiden Sie diese Wörter möglichst. Achten Sie allerdings verstärkt auf diese Formulierungen, wenn Ihr Gegenüber sie verwendet. Daraus können Sie einige Informationen für Ihr weiteres Gespräch gewinnen.