

Ist das Telefon Ihr Angstgegner?

Wir gehen täglich mit diesem wichtigen Kommunikationsmittel um und liefern ständig eine kleine auditive Visitenkarte ab. Am Telefon haben wir für den positiven Eindruck nur unsere Stimme und unser Gehör.

Wie sollte nun eine gute „Telefonvisitenkarte“ aussehen?



1. Am besten ist es, wenn Sie nach dem zweiten Klingeln den Hörer abnehmen. So erschrecken Sie niemanden und es wird auch keiner ungeduldig.
2. Melden Sie sich mit dem Tagesgruß und Ihrem Vor- und Zunamen, das gibt dem Gesprächspartner die Möglichkeit sich auf Ihre Stimme und den Tonfall einzustellen. Im beruflichen Bereich gehört zur Namensnennung der Firmenname dazu. Die Reihenfolge ist dann so: „Guten Tag, Mustermann AG, Martha Muster“. Bitte denken Sie daran, dass Sie unbedingt zwischen den einzelnen Teilen kurze Pausen einbauen sollten. Denn: „Gutntachmustermannagemarthamuster“ liest sich nicht nur schwer - man versteht es auch nicht
3. Begrüßen Sie Ihren Gesprächspartner freundlich. Auch der dreißigste Anrufer hat noch ein Recht auf eine freundliche Begrüßung. Wenn Sie seinen Namen wissen, sprechen Sie ihn auch damit an.

Notieren Sie den Namen des Anrufers und sprechen ihn während des Gesprächs ein- bis zweimal mit dem Namen an. So zeigen Sie Interesse.

4. Hören Sie genau zu und machen Sie sich Notizen.

Konzentrieren Sie sich ganz auf Ihren Gesprächspartner. Wenn Sie nebenbei Männchen malen, ein Computerspiel spielen oder den Geschirrspüler ausräumen spürt Ihr Gesprächspartner, dass Sie nicht bei der Sache sind.

Fassen Sie den Inhalt des Anrufs zum Schluss kurz zusammen. So können Sie testen ob für beide die gleichen Informationen vorhanden sind. Verabschieden Sie sich freundlich. Ein Lächeln hört man auch am Telefon.

5. Beachten Sie die korrekten Anrufzeiten - behalten Sie die Uhr im Auge. Im Geschäftsleben sollten Sie zu den üblichen Geschäftszeiten anrufen. (Bei Handwerkern etwas früher als in den Büroetagen). Im Privatleben ist es höflich, nicht vor neun Uhr morgens zu stören. Hier sollte auch eine Mittagspause

von ca. 12.30 bis 15.00 Uhr eingehalten werden. In einem für Sie fremden privaten Haushalt dürfen Sie bis 20.00 Uhr anrufen. Bei Freunden, Bekannten und Verwandten, deren Tagesablauf Sie ja wahrscheinlich kennen, richten Sie sich nach deren Gepflogenheiten. Die alte Regel, dass man während der Tageschau nirgends anrufen darf gilt nicht mehr. Heute gibt es eine Fülle von Nachrichtensendungen, so dass jeder sich jederzeit informieren kann.



Zum Schluss noch zwei Anregungen: Je schneller gesprochen wird, desto höher, je aufrechter die Haltung, desto voller klingt Ihre Stimme am Telefon. Ich habe es mir angewöhnt, wichtige Gespräche Im Stehen zu führen.

Bennehmensberatung Marlies Smits
Haberkamp 60, 22927 Großhansdorf

☎ 04102 – 6 12 66

✉ mail@bennehmensberatung.com

© 2017 Bennehmensberatung Marlies Smits
Nachdruck auch auszugsweise bitte genehmigen lassen.