

# SCHLÜSSEL ZUR BESSEREN TELEFONKOMMUNIKATION

## GRUNDSÄTZLICHES

Bereiten Sie jeden Anruf sorgfältig vor

Definieren Sie Ihr Ziel, Ihre Vorgehensweise, Ihren Gesprächsplan. Falls nötig, schreiben Sie es zu Ihrer Orientierung auf → «Inhalt des Gesprächs»

Telefonieren Sie, wenn Sie ausgeruht und in guter Stimmung sind

Fangen Sie mit einem einfachen Telefongespräch an

Bereiten Sie die Unterlagen vor

- Dossier, Notizen
- Kalender, Agenda, Notizblock, Schreibgerät

Vermeiden Sie zu viele Anrufe hintereinander. Planen Sie relativ kurze Telefongespräche

Wählen Sie für jeden Anruf die beste Zeit, z.B.

- Freitagmorgen
- 3 Tage nach Aussand eines Briefes
- nicht vor 09.00 Uhr morgens

Entspannen Sie sich vor oder zwischen den Anrufen, indem Sie

- aufstehen und tief atmen
- herumgehen und an anderes denken

## GESPRÄCHSVORBEREITUNG

Definieren Sie Ihr Ziel, Ihre Vorgehensweise, Ihren Gesprächsplan. Falls nötig, schreiben Sie es zu Ihrer Orientierung auf → «Inhalt des Gesprächs».

Die ersten 10 bis 15 Sekunden werden den Rest Ihres Gesprächs bestimmen. Ihr erster Satz bestimmt Ihr Image (Ihr stimmliches Image), welches das Interesse Ihres Gesprächspartners entweder weckt oder es erlahmen lässt.

Eine gute Gesprächseröffnung besteht aus drei Teilen

1. Persönliche Vorstellung
2. Herstellung eines positiven Kontaktes
3. Interesse an Ihrem Anruf wecken

Seien Sie kurz und präzise. Sagen Sie nicht: «Ich wollte fragen, ob... », sondern: «Ich rufe Sie an, weil ...»

Versuchen Sie, die Situation für Ihren Gesprächspartner zu «lockern». Sie können es auf verschiedene Weise tun

- mit einer freundlichen Bemerkung
- den Namen eines gemeinsamen Freundes / Bekannten nennen
- dem Gesprächspartner höflich für seine Zeit danken
- den Zweck Ihres Anrufes deutlich erklären

Der Anfang eines Gesprächs ist wirkungsvoller, wenn Sie sich auf einen gemeinsamen Bekannten beziehen können, der Sie empfohlen hat, und Sie den Grund für die Empfehlung geben können.

## **INHALT UND ZWECK DES GESPRÄCHS**

Es ist wichtig, daran zu denken, dass das einzige Kommunikationsvehikel Ihre Stimme ist, d.h. Ihre Worte. Sie müssen deshalb Wörter und Sätze sorgfältig auswählen.

Ihr erster Anruf verlangt die längste Vorbereitung. Je öfter Sie telefonieren, desto besser wird Ihre Technik sein. Sie werden selbstsicherer und überzeugender.

Ihr Hauptziel bei der Vorbereitung eines Anrufes ist es, Zeit zu sparen - Ihre und die Ihres Gesprächspartners. Sie werden professioneller wirken und eine positive Atmosphäre schaffen.

Es gibt 5 Phasen in der Vorbereitung eines Gesprächs

- Definition Ihres Zieles
- Definition eines guten Gesprächsanfangs
- Definition Ihrer Argumente
- Definition Ihrer Fragen
- Bestätigung und Dank

Ein erfolgreicher Telefonkontakt besteht aus

- der persönlichen Vorstellung
- einer ersten Bemerkung zur „Auflockerung“
- dem Grund Ihres Anrufes
- der Erklärung, wer Sie sind und was Sie wollen
- kurzen Fragen
- einer Bestätigung und dem Dank
- möglicherweise einem Bestätigungs- und Dankesbrief

Definieren Sie den Zweck Ihres Anrufes

- Follow-up eines Briefes
- sich vorstellen, bevor Sie einen Brief schreiben
- einen Gesprächstermin vereinbaren
- Auskunft verlangen
- Auskunft geben
- Updating von Fakten
- den Kontakt aufrechterhalten

Im allgemeinen ist das Ziel eines Anrufes eine Kombination von einigen der obengenannten Punkte.

## WÄHREND DES GESPRÄCHS

<b>Körper</b>	Achten Sie auf Ihre Körperhaltung. Sie sollten eine entspannte aber dynamische Haltung haben: entspannter Magen, Schultern nach unten, Kopf gerade, fest auf dem Stuhl sitzend.
<b>Atmung</b>	Durch die Nase einatmen, durch den Mund ausatmen. Vermeiden Sie Pausen zwischen einzelnen Sätzen, damit der Gesprächspartner keine Einwände machen kann.
<b>Lächeln</b>	Ihre Stimme wird wärmer und angenehmer sein.
<b>Stimmvolumen</b>	Der Schlüssel dazu ist richtiges Atmen. Vor einem Anruf atmen Sie tief und langsam mit dem Zwerchfell.
<b>Geschwindigkeit</b>	Reden Sie langsamer, um sicher zu sein, dass Ihre Idee verstanden wurde, bevor Sie zur nächsten übergehen.
<b>Aussprache</b>	Sprechen Sie deutlich. Das Telefon kann gewisse Laute schlucken oder verändern.
<b>Betonung</b>	Vermeiden Sie es, monoton zu sprechen und betonen Sie wichtige Wörter.
<b>Klarheit</b>	Wählen Sie einfache und präzise Worte, um die Verständigung zu erleichtern, da Gesten und nonverbale Zeichen fehlen.
<b>Zustimmung</b>	Stellen Sie Ihre Fragen so, dass die zu erwartenden Antworten positiv ausfallen. Dies wird leichter zu einem «Ja» führen, wenn Sie sich um einen Termin bemühen.
<b>Zu vermeiden</b>	Streichen Sie aus Ihrem Wortschatz negative Wörter, wie z.B.: «immer», «nie».
<b>Aktives Zuhören</b>	Unterbrechen Sie nicht, aber lassen Sie Ihren Gesprächspartner wissen, dass Sie zuhören, indem Sie ab und zu sagen: «ja, ich verstehe», «aha».

<b>Wiederholung</b>	Wiederholen Sie kurz die Ausführungen Ihres Gesprächspartners, um zu zeigen, dass Sie richtig verstanden haben. Dies wird ihn dazu bringen, weiterzusprechen.
<b>Visualisierung</b>	Beschreiben Sie, was Sie machen: „Ich nehme gerade mein Notizbuch, hier ist es“, sodass Sie Ihrem Gesprächspartner präsent sind, obwohl er Sie nicht sehen kann.
<b>Zeitaufwand</b>	Seien Sie kurz und präzise. Am Telefon scheint die Zeit länger, und Sie könnten den Gesprächspartner stören. Erinnern Sie sich daran, dass das Ziel Ihres Anrufes ist, einen Gesprächstermin zu erhalten.

## BEENDIGUNG DES GESPRÄCHS

Wiederholen Sie die wichtigste Information und das zukünftige Follow-up.

Bevor Sie aufhängen

- Bestätigen Sie den nächsten Schritt, z.B. Datum, Zeit und Ort Ihrer Verabredung. Danken Sie für das Interesse und die Hilfe.
- Zeigen Sie sich nie irritiert oder ungehalten über eine unangenehme oder ablehnende Reaktion. Wenn es passiert ist, bleiben Sie höflich.
- Direkte Telefonkontakte ohne vorherigen Einführungsbrief können sehr wirkungsvoll sein, aber sie verlangen grössere Übung in der Technik des Telefonierens.
- Ein Telefonanruf muss Interesse erwecken. Erstens bei der Person, die das Telefon beantwortet (Telefonistin oder Sekretärin) und zweitens beim Angerufenen. Der Name eines gemeinsamen Bekannten ist ein guter Anfang. Ein "kalter" Anruf ohne Empfehlung ist schwieriger und funktioniert nicht immer. Erinnern Sie sich daran, dass es Leute geben wird, die nicht mit Ihnen sprechen wollen, auch wenn Sie noch so gut sind am Telefon.

## NACH DEM GESPRÄCH

Notieren Sie Datum und Resultat von jedem Gespräch. Planen Sie ein Follow-up für jeden Anruf.

## **GESPRÄCHE IM ANSCHLUSS AN EINEN VERSANDTEN BRIEF**

Nachdem Sie sich vorgestellt haben, ist eine Gesprächseröffnung mit drei Fragen empfehlenswert

- «Haben Sie meinen Brief erhalten»? → Wenn die Antwort negativ ist, fragen Sie den Gesprächspartner, ob er einige Minuten Zeit hätte und fassen Sie den Inhalt Ihres Briefes (den er wahrscheinlich doch erhalten hat) kurz zusammen.
- «Ist der Grund meines Briefes klar»? → Wenn die Antwort negativ ist, finden Sie heraus, was unklar ist und erklären Sie es in anderen Worten.
- «Hätten Sie nächste Woche 15 - 20 Minuten Zeit für mich»? → Wenn die Antwort negativ ist, sagen Sie : „«Ich weiss, dass Ihre Zeit kostbar ist. Wäre es übernächste Woche möglich»? Falls die Antwort wieder negativ ist, bitten Sie ihn, noch ein paar Minuten zuzuhören und stellen Sie sofort die Fragen, die Sie in einem persönlichen Interview stellen wollten. Auf diese Weise gelingt es Ihnen vielleicht, wirkliches Interesse zu wecken.