



Checkliste

Wichtige Regeln beim Telefonieren

Damit Dein nächstes Telefongespräch zum Erfolg führt.



- ✔ **Starte das Gespräch mit einem Gruß, dann folgt Dein Name mit Firmennennung.**
Die ersten 2-3 Sekunden in einem Telefongespräch braucht Dein Gegenüber, um ins Gespräch hineinzukommen. Startest Du das Telefongespräch direkt mit Deinem Namen, stehen die Chancen gut, dass der andere diesen nicht mitbekommt.
- ✔ **Sei freundlich und lächle ins Telefon.**
Ein Lächeln am Telefon geht auch durch die Leitung durch. Dein Gesprächspartner wird es unbewusst mitbekommen.
- ✔ **Achte auf eine gute Sprechtechnik.**
Variiere Dein Tempo, sprich deutlich und nutze eine bildhafte Sprache, damit Dein Telefonpartner Dich besonders gut versteht.
- ✔ **Nutze Gestik (Arme, Hände etc.).**
Wenn Du Dich bewegst, wird oft auch Dein Sprechen besser und lebhafter. Das bedeutet natürlich nicht, dass Du unruhig im Raum umherläufst.
- ✔ **Präge Dir den Namen Deines Gesprächspartners ein und nutze diesen.**
Der Name ist das A und O. Erwähne diesen zur Begrüßung, während des Gespräches und zum Abschluss. Das ist wichtig. Es ist schade, dass es wenige Personen tun. Warum eigentlich ausgerechnet A und O? Das Ganze hat mit dem griechischen Alphabet zu tun, also dem griechischen ABC. Es startet mit dem Alpha und endet mit dem Omega.
- ✔ **Hole Deinen Gesprächspartner ab.**
Welches Sprachniveau nutzt Dein Gesprächspartner? Wie ist sein Gemütszustand? Wie geht es ihm? Fühle Dich hinein, versetze Dich in die Lage Deines Gesprächspartners und führe dann Dein Telefongespräch oder verschiebe es. Wenn jemand krank ist, hat diese Person vielleicht andere Sorgen und ist nicht so konzentriert bei der Sache.



- ✔ **Komme nach einer kurzen Begrüßung direkt zur Sache.**
Dein Gesprächspartner hat ebenso noch viele Aufgaben zu erledigen. Achte natürlich auf kulturelle Unterschiede, gerade wie viel Zeit man mit Small Talk verbringen sollte.
- ✔ **Fasse wichtige Gesprächsabschnitte zusammen.**
Notiere Ergebnisse mit, so dass klar ist, was entschieden wurde. Vielleicht ist dann auch eine Folge-E-Mail (schriftliche Form) die logische Konsequenz.
- ✔ **Beende das Telefongespräch höflich.**
Egal, wie das Telefongespräch verlaufen ist, es gebietet der Anstand und die Sitte, dass man sich höflich verabschiedet. Man kann und sollte **hart** zu den Fakten sein, vor allem aber auch **weich** zum Menschen.
- ✔ **Bereite Dich auf das Gespräch vor.**
Was willst Du mit dem Telefongespräch erreichen? Nutze einfach die einseitige DIN-A4-Vorbereitungsvorlage der Frank Academy und Du wirst noch erfolgreicher telefonieren. Du kannst diese unter www.frank-academy.de/downloads herunterladen.
- ✔ **Die Telefon-Etikette spiegelt Deine Persönlichkeit wider.**
Du siehst Deinen Telefonpartner nicht, Du riechst nichts, Du konzentrierst Dich auf die Stimme und vielleicht andere Geräusche. Das hat Vor- und Nachteile zugleich. Nutze die Vorteile und bringe Dein nächstes Telefongespräch zum positiven Ergebnis.
- ✔ **Höre aktiv zu.**
Achte darauf, dass Du aktiv zuhörst und verstehst, was die Person am anderen Ende der Leitung will. Erst wenn Du verstehst, was diese Person will, achte auch darauf, dass Du verstanden wirst.
- ✔ **Halte Vereinbarungen ein.**
Es versteht sich von selbst, dass Du Vereinbarungen, beispielsweise zugesicherte Termine, einhältst. Wenn Du feststellst, dass Du eine Zusage nicht einhalten kannst, dann informiere die involvierten Personen vorab darüber, dass es mit der Zusage leider nicht klappt. So können Lösungen gefunden werden.
- ✔ **Multitasking ist der Anfang vom Ende.**
Viele Personen versuchen Multitasking am Telefon. Das lenkt nicht nur ab, sondern Du kannst Dich nicht 100 % auf das Gespräch konzentrieren. Somit bekommst Du vielleicht wichtige Dinge nicht mit.

Ein Telefongespräch dient dazu, Ergebnisse zu beeinflussen. Ich wünsche Dir viel Erfolg bei Deinem nächsten Telefongespräch.

Dein Büro-Produktivitäts-Guide Dipl.-Ing Andreas Frank, MBA
