

Telefontraining: Erfolgreich telefonieren im Beruf

von Ralph Treier (Perspektive GmbH, Köln)

Die Kommunikation am Telefon stellt erhöhte Ansprüche an die Sprache. Die Wortwahl kann entscheidend sein für den Erfolg. Daher eignet sich dieses Thema sowohl für den fortgeschrittenen Unterricht in Wirtschaftsdeutsch als auch für jedes Seminar für Deutsche, wenn es um den beruflichen Erfolg geht.

In Deutschland haben sich, wie in anderen Ländern, bestimmte Rituale beim Telefonieren im geschäftlichen Bereich herausgebildet. Gleichzeitig gibt es keine Formulierung, die für jeden erfolgsversprechend ist. In unseren Telefontrainings testen wir daher direkt am Telefon in einer Telefonkonferenz, welche Formulierung bei den Teilnehmern am wirkungsvollsten ist.

Da die Wirkung am Telefon gravierend vom persönlichen Gespräch vor Ort abweicht, empfehle ich, diese Übung im Sprachlabor oder in einer Telefonkonferenz durchzuführen. Während zwei Teilnehmer ein Telefongespräch simulieren, sollten die anderen die Chance haben, über Telefon oder Kopfhörer mitzuhören. Hilfreich könnte es in dieser Stunde auch sein, Gäste einzuladen, die deutsch sprechen und die Wirkung am Telefon daher gut abschätzen können.

1. Die Begrüßung im beruflichen Umfeld

Beim persönlichen Gespräch beginnt die Kontaktaufnahme normalerweise mit dem Sichtkontakt, bevor man über Sprache in Verbindung tritt. Wird man angerufen, so spricht man zuerst ins „Blaue“, ohne zu wissen, wen man am anderen Ende der Leitung begrüßt, geschweige denn, in welcher Stimmung sich der Gesprächspartner befindet.

1.1 Begrüßung: Wenn man angerufen wird



Wird man geschäftlich angerufen, so möchte der Anrufer zuerst einmal wissen, ob er bei der richtigen Firma gelandet ist. Man nennt daher als Erstes den Namen seiner Firma (z.B. „Magirus GmbH“). Danach stellt man sich persönlich vor („Friedrich Treuer“) und dann wendet man sich dem Anrufer zu:

- *Guten Tag!*
- und/oder
- *Was kann ich für Sie tun?*

Ich empfehle also die Reihenfolge: Firma – Name – Begrüßung.

In Deutschland gibt es zwei Themen, die im Zusammenhang mit der Begrüßung immer wieder diskutiert werden:

1.1.1 Soll man in der Begrüßung den Vornamen nennen?

Diese Diskussion ist für Amerikaner, die nach Deutschland kommen, ungewöhnlich, aber für Deutsche hat der Vorname etwas Intimes, und es besteht manchmal eine Scheu, ihn preiszugeben. Wenn dieses Thema im Telefontraining aufkommt, lasse ich die beiden Varianten einfach ausprobieren:

- *Magirus GmbH – Friedrich Treuer – Guten Tag!*
- oder:
- *Magirus GmbH – Treuer – Guten Tag!*

Normalerweise wird die Nennung des Vornamens als angenehmer erlebt, weil es weniger distanziert und dadurch sympathischer klingt.

1.1.2 Wie lang sollte die Begrüßung sein?

Früher war der Service am Telefon ein Stiefkind in Deutschland. Um dies auszugleichen, entstand eine Gegenbewegung. Man wollte in der Begrüßung bereits möglichst viel Servicebereitschaft signalisieren, z.B. durch Formulierungen wie „*Was kann ich für Sie tun?*“. Dies führte dazu, dass die Begrüßung sehr lang wurde z.B.:

- *Magirus-Maranschat GmbH, Abteilung Public Relation und Schulung, mein Name ist Melissa Meyer-Huberschmitz. Was kann ich für Sie tun?*

Diese Art der Begrüßung wurde als feste Norm vorgegeben, um ein einheitliches Erscheinungsbild nach außen zu fördern. Dies hatte zur Folge, dass diese lange Begrüßung heruntergeleiert wurde und damit genau das Gegenteil bewirkte. Der Anrufer war genervt und wartete darauf, endlich zu Wort zu kommen.

Daher ist es wichtig, die Begrüßung kurz zu halten.

1.2 Begrüßung: Wenn man anruft



Wenn man anruft, hat man den Vorteil, dass man bereits einen ersten Eindruck vom Gegenüber hat, z.B.:

- *Magirus GmbH, Friedrich Treuer, Guten Tag!*

Es bietet sich an, den Gruß erst einmal zu erwidern:

- *Guten Tag, Herr Treuer!*

Ich habe ihn in der Begrüßung beim Namen genannt und sollte daher jetzt meinen Namen nennen, dann folgt die Vorstellung des Unternehmens. Es ist besonders wichtig, das Unternehmen als Letztes zu nennen, wenn man sich im weiteren Gespräch auf das Angebot der Firma beziehen möchte.

- *Guten Tag Herr Treuer, (mein Name ist) Sigrid Frauental von der Progress AG.*

(Hier kann man damit experimentieren, ob man „mein Name ist“ einfügt oder weglässt. Beides ist möglich.)

Probieren Sie alternativ dazu folgende Varianten aus und schauen Sie, wie die Alternativen wirken:

- *Progress AG, Sigrid Frauental. Guten Tag, Herr Treuer.*
- *Sigrid Frauental, Progress AG. Guten Tag, Herr Treuer.*

1.2.1 Die James Bond Methode

- *Mein Name ist Bond, James Bond.*

Die Wiederholung kann anmaßend wirken, gibt aber gleichzeitig dem Gegenüber die Chance, sich den Namen durch die Wiederholung besser einzuprägen.

Am besten daher einfach ausprobieren, was besser wirkt:

- *Guten Tag, Herr Franz – Friedrich Treuer, Magirus GmbH.*
- *Guten Tag, Herr Franz – Treuer, Friedrich Treuer, Magirus GmbH*

2. Der entscheidende Brückenschlag im Gespräch



Die Begrüßung schafft bereits eine atmosphärische Basis für ein gutes Gespräch. Die ersten Sätze nach der Begrüßung sind entscheidend für die Bereitschaft, länger zuzuhören. Es geht darum, Interesse zu erzeugen in der Art, wie man das Unternehmen und/oder das Thema vorstellt und dann durch eine geeignete Frage das Thema gezielt zu lenken.

Beispiel 1:

Ein Verkäufer möchte einen Besuchstermin:

Guten Tag, Herr Freyer, (mein Name ist) Sigrid Frauental von der Progress AG. Die Progress GmbH ist Marktführer, wenn es darum geht, die Produktion zu optimieren. Sind Sie für diesen Bereich zuständig?

Beispiel 2:

Ein Bewerber möchte einen Vorstellungstermin:

Guten Tag, Herr Freyer, Mückemann, Siglinde Mückemann. Ich bin Informatikerin und habe mich auf die mobile Datenverarbeitung spezialisiert. Hat sich Ihr Unternehmen schon mit dem Thema „Mobile Datenverarbeitung“ beschäftigt?

3. Hinweise zur Umsetzung im Unterricht

Im Unterricht können Sie ein Thema vorgeben und einen Wettbewerb daraus machen, wer durch die Art der Vorstellung den anderen neugierig macht und das Gespräch dann auch erfolgreich führt.

Einige Themenvorschläge:

- Sie sind ein Versicherungsvertreter und wollen einen Beratungstermin vereinbaren.
- Sie wollen den Gesprächspartner dafür begeistern, bei einem Projekt mitzumachen.
- Sie bewerben sich per Telefon bei einer Firma (auf eine Anzeige oder direkt, um einen Vorstellungstermin zu bekommen).

Machen Sie den Teilnehmern bewusst, dass dies keine leichte Übung ist. Selbst Deutschen fällt es schwer, motivierende Formulierungen zu finden und die Hemmung am Telefon abzulegen.

Meine Empfehlung:

Beziehen Sie das Thema Rückmeldung/Feedback stark in den Unterricht mit ein. Es geht nicht nur darum, eine Leistung zu benoten, sondern die Teilnehmer können sich darin üben, den Akteuren eine differenzierte Beschreibung zu geben, welche Wirkung am Telefon spürbar wird (z.B. „angenehme sanfte Stimme“). Dies verbessert erfahrungsgemäß auch den Zusammenhalt in der Gruppe.

Wenn Sie in diesem Zusammenhang auch tiefer auf das Thema Motivation eingehen wollen, empfehle ich Ihnen folgende Internetseite:

- <http://www.telefon-college.de/>

und dort den gelb unterlegten Punkt im Gesprächsablauf:

- *Motivation des Anderen*

Bitte schreiben Sie mir über Ihre Erfahrungen mit der Übung:

- rtreier@perspektivegmbh.de

oder rufen Sie mich an:

- Ralph Treier, Perspektive GmbH Tel.: 0221-3105410

Wir erforschen systematisch die besonderen Wirkungselemente am Telefon und sind daher an jedem Beitrag interessiert.