

Bild der Frau

Jetzt
freit
am K

Die Nr. 1 bei Frauen | www.bildderfrau.de

BERUF

Telefon-Knigge: 11 Tipps für einen guten Draht zu anderen

◆ Ob Sie selber anrufen oder angerufen werden – Sabin Bergmann, Inhaberin von „Contelle Telefontraining“ in Hamburg (www.contelle.de), nennt 11 goldene Regeln für einen guten Ton am Telefon:

1 Gespräch annehmen Warten Sie das 2. oder 3. Klingeln ab. Beim 1. Klingeln sind weder Sie, noch der Anrufer schon aufs Telefonat konzentriert.

2 Richtig melden „Firma Fix, Schmidt“ ist zu kurz. Besser: „Guten Tag. Firma Fix. Sie sprechen mit Beate Schmidt“.

3 Körpersprache Auch am Telefon können Sie Ihre Worte mit Mimik und Gestik unter-

streichen. Ein Lächeln kommt ebenso bei Ihrem Gesprächspartner an wie ein genervter Gesichtsausdruck. Kontrollmöglichkeit: ein kleiner Spiegel neben dem Telefon, in dem Sie sich beobachten können.

4 Lösung anbieten Der Anrufer wollte Sie gar nicht sprechen? Dann sagen Sie „Ich verbinde Sie gern mit dem richtigen Gesprächspartner“ statt „Bei mir sind Sie falsch.“

5 Aktiv zuhören Seien Sie aufmerksam, und fragen Sie bei Unklarheiten nach (Stichwort notieren, um nicht zu unterbrechen). Sonst können Sie womöglich Wichtiges

Das Wichtigste kurz notieren: So vergessen Sie nichts und müssen Ihren Gesprächspartner nicht unterbrechen



leicht falsch verstehen oder sogar überhören.

6 Neutral formulieren Ohne Füllwörter wie „erst“, „leider“, „nur“ klingen Aussagen positiver. Etwa: „Die Ware ist (erst) in 14 Tagen lieferbar“. „Frau Berg hat jetzt (leider) Kunden.“ „Die Garantie gilt (nur) 2 Jahre.“

7 „Muss“ streichen „Ich hole die Akte“ klingt kompetenter als „Ich muss die Akte holen“. „Ich ruf Sie zurück“ ist besser als „Ich muss Sie zurückrufen“.

8 Fragen statt fordern „Können Sie mir Ihre Bestellung faxen?“ hört sich netter an als „Faxen Sie mir Ihre Bestellung!“

9 Aufstehen In schwierigen Situationen, z.B. wenn Sie et-

was erreichen wollen, im Stehen telefonieren. So fühlen Sie sich selbstbewusster. Das macht auch Ihre Stimme sicherer, und das hört Ihr Gesprächspartner.

10 Zusammenfassen Um Missverständnisse zu verhindern, zum Schluss das Wichtigste zusammenfassen, etwa so: „Sie brauchen die Information also spätestens morgen?“

11 Kurz anklingeln Endloses Läuten stört, vor allem in Großraumbüros. Darum nur 3- bis 5-mal klingen lassen, dann später erneut versuchen. Ungünstige Anrufzeiten: mittags, Montagfrüh und Freitagnachmittag (beliebt für Konferenzen).