

## Tipp: Der Handy-Knigge

von Sabin Bergmann

Heute hat fast jeder ein Handy, aber nicht jeder kennt die Höflichkeitsregeln für seinen Gebrauch. Wer einfach drauflos telefoniert oder einen nervigen Klingelton installiert, verärgert schnell seine Mitmenschen und erntet wütende Blicke. Manch ein Fauxpas, der im Privatleben vielleicht noch hingegenommen werden kann, sollte im Berufsalltag auf keinen Fall vorkommen. Lesen Sie deshalb im Folgenden die wichtigsten Grundregeln für die professionelle und höfliche Nutzung eines Handys!



**Sabin Bergmann**

Telefontrainerin, ausgebildete Industriekauffrau, Gründerin von CONTELLE Telefontraining in Hamburg

Kontakt:

[sabin.bergmann@contelle.de](mailto:sabin.bergmann@contelle.de)  
<http://www.contelle.de>

### Über den höflichen Gebrauch von Handys

#### Lassen Sie das Handy nicht auf dem Tisch liegen

Wenn Sie mit einem Kollegen oder Kunden beim Mittagessen sitzen und einen Anruf erwarten, sollten Sie das Handy nicht auf dem Tisch liegen lassen. Damit demonstrieren Sie Ihrem Tischpartner, dass Sie jederzeit bereit sind, das Gespräch zu unterbrechen und sich "wichtigeren" Dingen zuzuwenden. Verwahren Sie das Handy lieber an einer Stelle, wo Ihr Tischpartner es nicht sieht, Sie es aber trotzdem schnell erreichen können, z.B. in der Jackentasche.

#### Entschuldigen Sie sich für Störungen

Es passiert häufig, dass man vor einem Meeting vergisst, das Handy auszuschalten. Klingelt es dann mitten in der Besprechung, ist die beste Reaktion, kurz in die Runde zu blicken, "Entschuldigung" zu sagen und das Handy auszuschalten.

#### Ziehen Sie sich zum Telefonieren diskret zurück

Wenn Sie einen Anruf während einer Besprechung oder im Restaurant unbedingt annehmen möchten, sollten Sie Ihren Platz verlassen und sich zum Telefonieren einen ruhigen Ort suchen. So stören Sie niemanden und können sich besser auf das Gespräch konzentrieren.

#### Wählen Sie dezente Klingel- und SMS-Meldetöne

Wählen Sie Ihren Klingel- und SMS-Meldetone mit Bedacht aus. Auf aktuelle Pop-Songs und Klingeltöne, die im Fernsehen beworben werden, sollten Sie besser verzichten. Diese werden vor allem von Jugendlichen genutzt und wirken in einem geschäftlichen Umfeld daher unprofessionell. Klingel- und SMS-Meldetöne sollten dezent sein. Für das Telefon eignet sich z.B. das leise Schellen eines "alten" Telefons und für SMS ein schlichtes "Piep".

#### Nutzen Sie den Vibrationsalarm

In Bibliotheken, Kinos, im Bus und in der Kirche herrscht absolutes Klingelverbot. Wenn Sie das Handy nicht abschalten möchten, stellen Sie es auf stumm und nutzen Sie den Vibrationsalarm.

#### Halten Sie sich an Handy-Verbote

Im Flugzeug sowie in Arztpraxen und Kliniken muss das Handy aufgrund der umgebenden Technik komplett ausgeschaltet sein. Diese Sicherheitsregeln sollten unbedingt beachtet werden.

#### Fassen Sie sich kurz

Handy-Gespräche sind teuer. Sie sollten sich am Handy deshalb immer kurz fassen - vor allem dann, wenn Sie nicht der Anrufer sind, sondern selbst angerufen wurden. Verzichten Sie auf unnötige Floskeln und besprechen Sie nur wirklich dringende Themen. Alles andere kostet Ihren Gesprächspartner unnötig viel Geld.

### **Sprechen Sie in normaler Lautstärke**

Wenn Sie telefonieren und es um Sie herum sehr laut ist, sollten Sie auf keinen Fall in den Hörer brüllen. Stellen Sie die Abhörlautstärke Ihres Handys höher, damit Sie Ihren Gesprächspartner verstehen können, und sprechen Sie in normaler Lautstärke. Ihr Anrufer kann Sie in den meisten Fällen sehr gut hören!

### **Besprechen Sie Ihre Mobilbox professionell**

Wenn Sie Ihre Mobilbox besprechen, sollten Sie dabei auf folgendes achten:

- Besprechen Sie Ihre Mobilbox mit einer persönlichen Ansage. Die Wiederholung Ihrer Rufnummer per Computerstimme gibt Ihrem Anrufer nicht die Sicherheit, auf der richtigen Mobilbox gelandet zu sein.
- Rufen Sie Ihre Mobilbox aus dem Festnetz an und besprechen Sie sie von hier aus. So erhalten Sie eine bessere Qualität der Ansage.
- Sagen Sie bei Ihrer Ansage nichts, was Ihr Anrufer auch allein feststellen kann ("Zur Zeit bin ich leider nicht erreichbar"), sondern fassen Sie sich kurz und geben Sie hilfreiche Informationen.

Beispiel für eine Ansage: "Guten Tag, dies ist die Mobilbox von (Vorname, Nachname), (Unternehmen). An Wochentagen, an denen die Mobilbox angeschaltet ist, höre ich meine Nachrichten ein Mal täglich ab. Bitte hinterlassen Sie Ihre Nachricht, Sie erhalten schnellstmöglich meinen Rückruf. Vielen Dank!"

### **Fazit**

Wer sein Handy rücksichtsvoll gebraucht, kann die Vorzüge des Handys nutzen ohne andere Personen zu verärgern oder vor den Kopf zu stoßen. Je mehr Handy-Nutzer die aufgeführten Regeln befolgen, umso schneller wird sich das Image von Handys verbessern - und vielleicht kann schon bald das eine oder andere Handy-Verbotsschild wieder abmontiert werden.