USCHI HEDWIG

Wie stark sind Sie am Telefon? (3)

„Dafür bin ich nicht zuständig! Bei mir sind Sie völlig verkehrt.“ Diese oder ähnliche Sätze haben schon viel zu viele am Telefon gehört. Mit fatalen Folgen.

Welche Wirkung hat es auf Sie, wenn Ihnen jemand sagt, Sie sind verkehrt oder niemand ist zuständig für Ihr Anliegen? Ganz klar, es riecht nach Abwimmeln, unabhängig davon, ob es so gemeint ist oder nicht. Sie sind hier nicht gewollt. Doch es gibt Alternativen. Viel besser aufgehoben fühlen Sie sich, wenn Ihnen jemand sagt: „Damit befasst sich Frau Schmidt, einen Moment, ich verbinde gern.“ oder „Das weiß Herr Schmidt im Detail, ich notiere gern, dass Sie angerufen haben und er meldet sich bei Ihnen morgen zwischen 10 und 12 Uhr, ist das o.k. für Sie?“ (Details zu dieser Vorgehensweise – siehe letzte Ausgabe des IMMOBILIENPROFI, Seite 27).

Mit diesen Antworten am Telefon haben Sie souverän das Problem gelöst, dass Ihnen Informationen fehlen. Und niemand ist verprellt. Vermeiden Sie Worte, wie „ich kümmere mich drum“ oder „ich versuche weiterzuverbinden.“ Mit solchen Aussagen sind Sie in Ihrem Ausdruck eher passiv, ungenau, unverbindlich und schwächen damit Ihre Aussage und Ihren Wert im Unternehmen selbst.

Angenommen, Ihr Gesprächspartner möchte Ihren Chef sprechen, er ist nicht da, und Sie wollen das Anliegen des Gesprächspartners herausfinden. Eine beliebte Frage in diesem Falle ist: „Um was geht es denn?“ Diese Art und Weise zu fragen, besonders mit einem schnippischen Ton versehen, ist unhöflich und kann ablehnend oder dominant wirken.

Gesprächsnotizen

Mögliche Alternative: „Was darf ich für Herrn Schmidt vorab notieren?“. So entlocken Sie Ihrem Gesprächspartner auf diskrete Art und Weise den Grund seines Anrufs.

Wie sehen in Ihrem Unternehmen Gesprächsnotizen aus? Nicht nur der Name des Anrufers, das Thema, die getroffene Vereinbarung, die Anrufzeit und die Telefonnummer mit Durchwahl sind wichtig notiert zu werden, sondern auch die Information, wann der Anrufer am besten erreichbar ist und auch, bei mehreren MitarbeiterInnen im Unternehmen, wer die Notiz geschrieben hat, damit die Beantwortung von Rückfragen möglich ist. Infoaustausch per Mail ist da oft am einfachsten. Zettel und Blätter gehen zu schnell verloren.

Sie hören am Telefon, ob Ihnen jemand wohlgesonnen ist oder die Augen verdreht mit dem Gedanken „die schon wieder“.

Zurück zu der Situation am Telefon, wenn der Gesprächspartner den Chef sprechen möchte. Er nennt Ihnen sein Anliegen und Sie erkennen, dass Sie die Antwort auch wissen. Eine mögliche Brücke kann beispielsweise sein: „Ich bin die Sekretärin/Assistentin von Herrn Schmidt, wir haben über diesen Punkt gesprochen und der Besichtigungstermin ist Freitag um 14 Uhr, ist das für Sie so in Ordnung?“ Sich selber vorzustellen schafft Vertrauen, Sympathie und zeigt Kompetenz sowie Selbstbewusstsein.

Der Ton macht die Musik

Wissen Sie, wie viel der Tonfall über die Wirkung des Gesprächs entscheidet? 38 Prozent. 7 Prozent wirken Worte und 55% wirken nonverbal (Quelle University of California), d. h. Mimik, Gestik, Stimmungen, Gefühle machen mehr als die Hälfte der Wirkung aus.

Jetzt wird so mancher denken, wie können Mimik und Gestik am Telefon gehört werden? Weit gefehlt, auch Sie hören am Telefon, ob Ihnen jemand wohlgesonnen ist oder die Augen verdreht mit dem Gedanken „die schon wieder“.

Auch Sie haben schon Situationen erlebt, in denen Sie gemerkt haben, dass Ihr Gesprächspartner, den Sie anriefen, einfach weiter gearbeitet hat, während Sie mit ihm telefonierten. Dieses Verhalten ist uns unangenehm, auch wenn es heißt: „Reden Sie nur weiter, ich höre Ihnen zu.“ Es können viele Aufgaben hintereinander erledigt werden, jedoch nicht zur gleichen Zeit.

Schenken Sie Ihrem Gesprächspartner Ihre volle Aufmerksamkeit und „Sie werden ihn schnell wieder los.“

Das funktioniert sogar auch bei Vielrednern. Denn, was wünscht sich ein Mensch, der viel spricht, außer dass es seiner Mentalität entsprechen mag, viel zu reden? Zuhören, ►

www.IMS-2000.de
Maklersoftware
IMS 2000
Objekt
Die professionelle Softwarelösung für Ihren Erfolg...
Fordern Sie Ihre kostenlose Demo-CD an
igeda
Ingenieurgesellschaft für Datentechnik mbH
Kaiserstraße 78 · 52076 Aachen
Tel.: 02408 - 3628 · Fax: 02408 - 3617
e-Mail: info@igeda.com

Gesellschaft, Bestätigung, Überbrücken von Alleinsein, vielfältige Möglichkeiten können zutreffen.

Aufmerksamkeit allerdings ist ein Faktor, den er sich besonders in seiner Kommunikation wünscht, und er wird auch alles dransetzen, diese zu bekommen. Was machen Sie mit so einem Gesprächspartner am Telefon? Die Augen verdrehen, nervös den Stift in den Fingern drehen, an den letzten Urlaub denken, den Einkaufszettel noch einmal durchlesen, einfach weiterarbeiten... usw. Eines allerdings bekommt derjenige in diesem Moment nicht von uns, und zwar das, was er sich am meisten wünscht: Aufmerksamkeit.

Und Tschüss!

Und wenn ein Vielredner nicht bekommt, was er will, greift er meistens auf die gewohnte Strategie zurück, und redet noch mehr. Somit sind wir mitverantwortlich für den unerwünschten Roman, also kein Grund zur eigenen Beschwerde. Auch Vielredner müssen atmen. Eine der Pausen können wir zu einer kurzen Zusammenfassung nutzen, was wir verstanden haben, unseren Vorschlag einbringen, was es jetzt zu tun gilt und einer geschlossenen Frage, wie z.B. „Sind Sie damit einverstanden?“

Freundliche Aufmerksamkeit und Entschiedenheit bringen jedes Telefongespräch zu einem guten Abschluss.

Gutes Gelingen und viel Spaß beim Telefonieren.

Uschi Hedwig

Seit 7 Jahren Kommunikationstrainerin mit den Schwerpunkten Verhalten am Telefon, Telefonmarketing, Dienstleistungsbewusstsein, Dialog-Prozess, Konfliktmanagement und Beschwerdemanagement; Inhaberin von Communication Training, Hannover.

Kontakt zur Autorin:
www.uschihedwig.de

OFFICE
HV
Lehnen Sie sich zurück
HV-Office
unsere Hausverwaltersoftware
• für WEG-, Gewerbe- und Mietverwaltung
• Anbindung an MS-Office
• Electronic Banking
• umfangreiche Auswertungen
• kompetente Service-Hotline
• zentrale Adressverwaltung (intern, FlowFact, Amadeus)
• für Deutschland und Österreich
Profitieren Sie von unserer Erfahrung seit 1985
D-87437 Kempten · Tel. 0831/72049 · Fax 72704
Entdecken Sie Ihre Möglichkeiten unter
www.hv-office.de
Schöttner EDV

Komplettlösungen für das Immobilien-management
ALCO
wir helfen Ihnen Zeit zu sparen
www.alco-immobilien.de
Fon 040 - 673 66 220
Rahlstedter Str. 73-75
22149 Hamburg

Die optimale Software-Lösung!
VILLA
macht Ihre Hausverwaltung ganz einfach ...
■ Wohngeld- und Nebenkostenabrechnung, Wirtschaftsplan
■ Komplette Buchhaltung
■ Für Miet-, Eigentums-, Sozialwohnungen und Gewerbe-
Lernen Sie VILLA kennen – das ideale PC-Programm für Ihre Hausverwaltung! Fordern Sie einfach
unsere ausführliche und kostenlose Info-
VILLA SOFTWARE
VILLA SOFTWARE Entwicklung GmbH
Lerchenfeld 3
22081 Hamburg
Telefon 040/220 39 63
Fax 040/227 34 93