

Anke Seidler, 25, Diplom-Verwaltungswirtin

Warum telefonieren Sie miteinander? Manchmal landen Angelegenheiten auf meinem Tisch, für die eigentlich Damian zuständig ist. Wir arbeiten eben beide in der Verwaltung, nur ich in Kleve und er in Geldern. Auch Änderungen teilen wir uns mit, und wir helfen uns bei offenen Fragen. **Apropos Damian - Sie duzen sich?** ja. Schon beim ersten Gespräch vor etwa zwei Jahren wirkte er locker und unkompliziert, bot mir gleich das Du an. **Wie be-**

grüßen Sie sich denn? Auf den Displays unserer Telefone erkennen wir, wenn ein Kollege anruft - woher auch immer. So sprechen wir uns direkt mit Namen an. **Und seine Stimme, wie klingt die?** Sympathisch, auch wenn sie nicht besonders tief ist. Sein Lachen hört sich manchmal sogar etwas quiekig an. Am lustigsten aber ist sein Dialekt. Hier im Ruhrgebiet mit einem Bayern zu sprechen, ist selten. **Wie sieht dieser Bayer wohl aus?** Ich stelle ihn mir groß vor, mit lustigen Augen und einem Lachen im Gesicht.

Damian Janik, 32, Diplom-Verwaltungswirt

Wie oft greifen Sie zum Hörer, um Frau Seidler anzurufen? Ein- bis zweimal in der Woche, vieles regeln wir auch per E-Mail. **Wie läuft so ein Gespräch unter Kollegen ab?** Erst begrüßen wir uns nett und machen ein bisschen Smalltalk. Wir reden dann übers Wetter, wie es mit den anderen Kollegen so läuft und ob viel zu tun ist. Auch wie das Wochenende war fragen wir mal. Danach kommen wir aber ziemlich schnell zum eigentlichen Grund des Anrufs. **Warum reden Sie gern mit Frau Seidler?** Sie ist zwar etwas jünger - das weiß ich, weil ich sie mal nach ihrem Alter gefragt habe -, aber von der Persönlichkeit her passt es. Anke wirkt sehr einnehmend, aber auch bestimmend. Sie sagt was Sache ist und wie weiter vorgegangen wird. Das finde ich gut. **Und, wie schaut es mit der Optik aus?** Ich denke, sie ist hübsch. Aber ob sie nun blonde, braune oder rote Haare hat? Kann alles sein.



Telefontrick 1: Freundlichkeit



Karriere-Kick Telefonstimme

Ein kleiner Knigge in Sachen Job-Telefonate - denn ein schöner Ton bringt einen guten Draht zu Ihren Mitmenschen. Kein Gequatsche!

Ein freundliches Augenzwinkern und der aufgebrachte Jobkollege ist milder gestimmt. Ein nettes Lächeln und das Bewerbungsgespräch läuft viel lockerer. Alles möglich - nicht aber beim Telefonieren. Da zählt (fast) nur eins: die Stimme. Sowieso macht sie bis zu 40 Prozent unseres Gesamteindrucks auf andere Menschen aus. Und am Telefon - wo >»

TEXT ROBERT EBERL
INTERVIEWS SABINE BOLTE,
CHRISTINE RITZENHOFF



Telefontrick 2: Persönliche Ansprache

Eveline Göbel-Windmüller, 30, Senior Finanzberaterin

Woher kennen Sie sich? Marc Bausen ist Kollege und Kunde. Vor drei Jahren hat er mich das erste Mal angerufen, um seine neue Adresse mitzuteilen. Er ist nach Frankfurt gezogen, hat sein Konto in Bielefeld jedoch behalten. **Aber muss man deswegen miteinander telefonieren?** Manche Geldangelegenheiten lassen sich eben nur im persönlichen Gespräch klären. Das passiert drei- bis fünfmal im Jahr. **Was mögen Sie an Herrn Bausen?** Er ist ehrlich, und wir wechseln immer auch ein persönliches Wort miteinander. Zudem gefällt mir seine Wortwahl: Er drückt es nett aus, wenn er es eilig hat **Eine Idee, wie er aussieht?** Er hat sicher dunkelblonde bis hellbraune kurze Haare, trägt vielleicht eine Brille. Auf jeden Fall hat er eine sportliche Figur. Ich weiß aus Gesprächen, dass er viel Fahrrad fährt

**Ganz wichtig:
höflich sein! Auen
zu Nörglern**

der Gesprächspartner optisch im Verborgenen bleibt - kann sie zur unverwechselbaren Visitenkarte werden. Kontakte werden geknüpft, Bewerbungstermine vereinbart, Kunden für ein Projekt gewonnen - zumindest, wenn die Stimme genauso stimmt wie der Umgang mit dem Gesprächspartner. Worauf im Detail zu achten ist - Stimm- und Telefontrainer Thomas Niemann, 44, weiß es. **Wie geht der perfekte Einstieg?** „Bitte nicht automatisch vor jedem



Marc Bausen, 33, Banker
Wie begrüßen Sie Ihre Telefonpartnerin? Ich sage meinen Nachnamen, „Guten Tag“ oder „Hallo, Frau Göbel-Windmüller“. Bei unseren Apparaten sehen wir ja intern den Namen des Anrufers. **Und die Verabschiedung?** Die halte ich mit „Tschüss“ norddeutsch kurz. Einen schönen Tag wünsche ich aber auch immer. **Was macht das Gespräch so angenehm?** Frau Göbel-Windmüller wirkt stets ruhig, ist unkompliziert und

nicht gestelzt Sie hat einfach eine sachliche, direkte Art **Sprechen Sie da auch mal über Privates?** Gelegentlich. Anlass war einmal mein Umzug: Da ging es darum, wo ich in der Rhein-Main-Region wohne. Und ein Fahrradkauf - so kamen wir kurz auf Radsport zu sprechen. **Haben Sie ein Bild von Ihrer Kollegin im Kopf?** Ich habe sie nie persönlich getroffen, dennoch weiß ich, wie sie aussieht Sie steht mit Foto in unserem Haustelefonverzeichnis.

Telefonat räuspern. Das reizt die Stimmbänder. Bei einer belegten Stimme (zum Beispiel morgens) lieber einen Schluck Wasser trinken oder vorher ein Bonbon lutschen. Bei besonders wichtigen Gesprächen (Kundenakquise etc.) unbedingt vorbereiten. Punkte wie ‚Was will ich erreichen?‘ notieren, bevor Sie sich verhaspeln und konfus wirken.“



Telefontrick 3: Engagement

Katrin Budde, 23, CvD-Assistentin bei Sat.1 Sie sprechen täglich mit 50 Polizeistellen. Wie sticht Herr Blum da heraus? Er gibt sich immer Mühe, doch etwas Interessantes für mich herauszufinden. Auch wenn nichts passiert ist unterhalten wir uns nett, sei es über das Wetter oder den Urlaub. Die anderen Pressesprecher speisen mich eher mit einem kurzen „Nee, nichts dabei“ ab. **Und wie sieht der Steckbrief von Herrn Blum aus?** Gemeine Frage! Herr Blum, bitte nicht böse sein: Er ist wohl zwischen 30 und 40 Jahre alt mittelgroß und mit hellbraunem Kurzhaarschnitt. Außerdem habe ich das Gefühl, er hat einen Schnurrbart. Er nuschelt nämlich manchmal.

Andreas Blum, 42, Pressesprecher der Polizei Euskirchen

Wann telefonieren Sie mit Katrin Budde? Sie ruft mich an, wenn sie in der Redaktion mit dem morgendlichen Rundruf bei den Polizeibehörden dran ist. So sprechen wir manchmal täglich, manchmal nur einmal im Monat. Dabei interessiert sie sich für spannende Ereignisse aus unserer Region. **Wie war Ihr erster Eindruck?** Anfangs wirkte Frau Budde recht zurückhaltend, fast schüchtern. Mittlerweile geht es viel lockerer zu. **Sie plaudern also auch über Privates?** Gelegentlich über Dortmund und Umgebung. Frau Budde arbeitet dort, ich bin dort geboren. **Was offenbart Frau Buddes Stimme über ihr Äußeres?** Schwer zu sagen. Die Stimme von Frau Budde klingt eher hoch, sie scheint also noch ziemlich jung zu sein. **Aber freundlich?** Auf jeden Fall. Ihre Stimme ist geradezu Türen öffnend - immer korrekt und nie aufdringlich. Trotzdem trägt sie ihr Anliegen engagiert vor.

Wie stellt man sich vor? „Eigentlich Standard, aber gerade wichtig, wenn Sie einen Ihnen unbekanntem Gesprächspartner anwählen: Stellen Sie sich mit Namen und Firma vor, erläutern Sie kurz Ihr Anliegen. Fragen Sie auch gleich, ob der Partner etwas Zeit für ein Gespräch hat.“ **Wie schnell darf man sprechen?** „Je schneller Sie sprechen, desto größer ist die Gefahr, Endsilben zu /verschlucken‘ und undeutlich zu sprechen. Zudem kommt es zu einem schnappartigen Atemholen, dessen Geräusche den Partner irritieren können. Beides stört die Kommunikation, es muss häufiger nachgefragt werden. Daher lieber Pausen einlegen. Das erhöht auch die Aufmerksamkeit des Zuhörers.“

Was ist der größte Fehler?

„Unhöflichkeit. Sätze wie ‚Dafür bin ich nicht zuständig‘ sollte man vermeiden. Auch wenn Sie tatsächlich der falsche Ansprechpartner sind, würgen Sie den Verwähler nicht ab. Verbinden Sie ihn mit freundlichen Worten wie ‚Moment, ich kümmere mich darum, wer das bearbeitet‘ weiter. Gleiches gilt, wenn ein Anrufer meckert. Nehmen Sie die Beschwerde nicht persönlich.“

Gutes Training: „Mam,mem, mim, mom, mum!“

Versprechen Sie, die Dinge zu klären und sich zu melden.“ **Und wenn man in Eile ist?** „Wenn Sie im Stress sind und das Telefon klingelt, seien Sie ehrlich und bitten Sie sofort um einen späteren Anruf. Denn etwas hektisch zu klären, führt oft nur zu undeutlicher Aussprache und Missverständnissen.“

Und wenn jemand viel redet?

„Nutzen Sie seine Pausen und reden Sie ihn mit seinem Namen an. So können Sie das Telefonat aktiv lenken.“

Was, wenn ich Name und Nummer nicht verstanden habe?

„Kann passieren, gerade bei Nuschlern. Bitten Sie den Anrufer freundlich, seinen Namen zu wiederholen oder zu buchstabieren. Auch gut für anschließenden Schriftverkehr.“ **Und tschüss! Wie geht das korrekt?** „Die Verabschiedung sollte motiviert klingen, gerade, wenn es nicht das letzte Gespräch mit diesem Partner war. Konkret: ‚Es war nett mit Ihnen zu telefonieren, ich freue mich auf unser nächstes Gespräch.‘“ **Was ist denn eine gute Telefonstimme?** „Eine, die einen vollen Klang hat. Nicht piepsig, nicht hoch, nicht dünn. Dieser ideale Klang lässt sich trainieren. Sagen Sie mehrmals hintereinander: ‚Mam, mem, mim, mom, mum.‘ Dabei die Vokale deutlich sprechen.“ **Was tun, wenn die Stimme versagt?** „Zu viel geredet, zu schnell geredet oder einfach noch zu müde, und plötzlich ist die Stimme weg, das passiert einigen Menschen. Helfen kann ein Dehnen und Strecken der Arme und Beine, verbunden mit einem herzhaften und lauten Gähnen. Am besten an der frischen Luft oder bei offenem Fenster. Übrigens ist das auch gut bei einem zwischenzeitlichen Tief.“ **Kann man schöner sprechen lernen?** „Studien belegen, dass sechs Stunden Sprechen am Tag die Stimme intensiv belastet. Durch ein Stimmtraining können Sie ökonomisches, schonendes Sprechen lernen, das diese Belastung auffängt.“ Infos: www.sprechfreude.de

