

Jedes Telefonat ein Erfolg

von Roland Arndt

Was ist los mit unserer Kommunikation? Schreiben wir nur noch Mails und SMS? Laufen wir ständig wie „abwesend“ mit Ohrstöpseln durch die Gegend und kapseln uns durch Mailbox und Anrufbeantworter von unseren Mitmenschen ab? Welche Chancen haben wir, mit uns selbst und anderen eine gute Wellenlänge aufzubauen und klare Absprachen zu treffen? Welche effektiven Wege gibt es, noch erfolgreicher zu telefonieren, und wie lernt man es am einfachsten?

Die Zeiten haben sich sehr verändert. Auch beim Thema Telefonieren. Früher war beim Wahlprozess meist auch der Taschenrechner im Kopf mit eingeschaltet. Telefonate, besonders ins Ausland oder auch Ferngespräche im Inland waren recht teuer. Das Telefon war das schnellste (aber auch ein recht kostspieliges) Kommunikationsmittel. Man war immer bemüht, möglichst wenig und kurz zu telefonieren. In vielen Unternehmen war es gar nicht möglich, nach draußen zu telefonieren. Man brauchte eine Erlaubnis dafür. Private Telefonate waren ebenfalls untersagt.

In den letzten Jahren hat sich eine Menge getan. Auch die äußeren Bedingungen haben sich sehr verändert: mehr Anbieter, Tarif-Dschungel, ständig neue Geräte, viele private und berufliche Nutzungsmöglichkeiten, allerdings auch verbunden mit immer größeren Unübersichtlichkeiten. Die beabsichtigte, ständige Erreichbarkeit entwickelte sich für viele vom Traum zum Albtraum. Die Kommunikationsmittel wurden immer mehr zu Allround-Künstlern. Viele Handys haben eine hochauflösende Kamera, mit der man nicht nur Fotos sondern auch Videos aufnehmen kann. Die Produkte wachsen immer mehr zusammen. Mit einem iPhone kann man nicht nur telefonieren sondern auch Musik hören, Filme ansehen, Spiele spielen und im Internet surfen. Alle Altersgruppen kommen also auf ihre Kosten.

Und trotz aller Innovation: Nur in persönlichen Gesprächen und am Telefon können wir wirkliches Zuhören praktizieren und

Gesprächs-Partnern im Dialog mit Empathie begegnen. Das heißt, wir telefonieren mit der Fähigkeit und Bereitschaft, uns in andere Menschen hineinzudenken und selbst klare Botschaften zu übermitteln. Dadurch setzen wir unsere Kommunikation auf ein höheres Niveau, stellen echte Kontakte her, bauen Beziehungen auf und bringen mehr Wertschätzung ein.

Wer Angst vor dem Telefonieren hat, dem hilft die bessere Gerätetechnik auch nicht weiter. Es lohnt sich vielmehr, an der „Telefonkompetenz“ zu arbeiten, ganz gleich welche Ziele mit den Telefonaten verfolgt werden. Im Buch „Jedes Telefonat ein Erfolg“ finden Sie viele der meist gestellten Fragen zum Thema Telefon-Erfolge. Mit den Antworten können Sie noch heute starten, das „Abenteuer“ des Telefonierens für sich ganz neu zu entdecken und einfacher sowie erfolgreicher dieses Erfolgs-Instrument privat und geschäftlich zu nutzen.

Und mit ein wenig Glück gewinnen Sie sogar eines der 5 Frei-Exemplare, die Netcoo per Auslosung für Ihre Feedback-Mail bereithält.

Welche Rolle spielt das Telefon in unserem Leben wirklich?

Das Telefon ist aus unserer Welt nicht mehr wegzudenken. Jeder Mensch hat per Festnetz, Handy oder Telefonzelle die Chance, Kontakt zu anderen Personen aufzunehmen und mit ihnen zu sprechen. Wir alle können auf modernste Telefontechniken zurückgreifen, die wir uns vor 30 Jahren in dieser



Form noch nicht vorstellen konnten. Für viele Personenkreise ist es besonders wichtig, ständig erreichbar zu sein. Auch dafür gibt es heute viele Möglichkeiten, speziell in der Kombination von Mobiltelefon und E-Mail.

Ein paar Zahlen aus dem Internet: 2009 gab es knapp 39 Millionen Festnetzanschlüsse in Deutschland. Man geht in unserem Land sogar von rund 100 Millionen Mobiltelefon-Verträgen aus. 1,45 Jahre lang telefonieren wir in unserem Leben – davon hängen wir 140 Tage (45 Stunden jährlich) in Warteschleifen. Also das Telefon bestimmt zum großen Teil unseren Tagesablauf. Das neue und effektive Telefonieren bereichert unser Leben, wenn wir uns darauf einlassen und es uns Schritt für Schritt aneignen.

Vielleicht möchten Sie bestimmte Menschen für eine Idee, für ein bestimmtes Projekt, für einen Termin oder eine konkrete Entscheidung gewinnen. Oder Sie wollen Ihr berufliches und privates Leben besser organisieren und nutzen dafür das Telefon. Möglich auch, dass Sie nach einem persönlichen Gespräch noch einmal „danke“ sagen oder ein aufgetretenes Missverständnis aus der Welt räumen möchten.

Was sind eigentlich „positive Sprachmuster“ und wie funktionieren sie am besten?

Wenn Sie beim Telefonieren positive Sprachmuster einsetzen, geben Sie Ihrem jeweiligen Gesprächspartner einen klaren Mehrwert. Es geht dabei um aufbauende Begriffe, die einfach attraktiver klingen. Lesen Sie selbst:

Statt: „Was spricht denn dagegen, dass Sie sich die Infos einmal anhören?“ sagen Sie lieber: „Es spricht doch eine Menge dafür, Herr Schäfer, dass wir beide uns einmal zusammensetzen und Sie sich selbst ein Bild von den Infos machen.“

Statt: „Sie werden schnell wissen, ob das Ganze etwas für Sie ist oder nicht“ formulieren Sie besser: „Und schon nach kurzer Zeit werden Sie ein Gefühl dafür bekommen, wie groß Ihr persönlicher Nutzen sein kann.“

Positive Sprachmuster schaffen aktive Bilder. Diese wiederum beeinflussen unsere Emotionen. Und Emotionen sind ein wesentlicher Faktor für unsere Entscheidungen. Nutzen Sie diese Erfolgsregel in jedem Gespräch, zum Nutzen aller Beteiligten.

► Tipps für Ihre Telefonate: !

→ Freuen Sie sich auf Ihre Telefonate, und lächeln Sie sich in einem Spiegel dabei an. Schicken Sie mit Ihrer Stimme einen kleinen Sonnenstrahl durch das Telefon. Das tut Ihnen und besonders Ihrem Gesprächspartner gut.

→ Begrüßen Sie alle Gesprächspartner mit guter Laune. Zeigen Sie von Anfang an, wie respektvoll und fair Sie zum echten Dialog bereit sind und dass mit Humor und bester Stimmung vieles im Leben leichter wird.

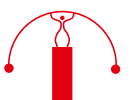
→ Setzen Sie Dank und Lob ein: „Schön, dass Du Dich meldest, Peter.“ „Das haben Sie nett gesagt, Frau Gluding.“ „Ich habe mich schon richtig darauf gefreut, Sie anzurufen, Herr Kaufmann.“ „Das klingt sehr gut, was Du sagst, Ute.“

→ Telefonieren Sie möglichst schriftlich, um bestimmte Informationen und Zusagen Ihrerseits zu notieren. Überraschen Sie Ihre Mitmenschen mit einer guten Nachricht. Notieren Sie wunderbare Telefongespräche und lernen Sie, andere Menschen durch das Telefon „zu besuchen“.

→ Und bevor Sie leicht genervt auf eine negative Äußerung des anderen reagieren, fragen sie besser, wie der andere das genau meint. Erzählen Sie, was bei Ihnen angekommen ist. Es gibt nicht nur Ihre Sichtweise und die des Gesprächspartners ... oft werden Sie eine dritte Perspektive entwickeln, mit der beide sehr gut leben können.

Was bedeutet „aktives Zuhören“? Und wie kann man es einsetzen?

„Aktives Zuhören“ ist am Telefon der Schlüssel für „verstehen und verstanden werden“. Es bedeutet, dass Sie Ihrem Gesprächspartner offene Fragen stellen und den Worten des anderen konzentriert lauschen. Schon nach der ersten Antwort können Sie eine weitere offene Frage stellen, um Ihrerseits das Thema noch zu vertiefen. Durch den Raum, den Sie Ihrem Gesprächspartner mit Ihren offenen Fragen bieten, durch Ihre Aufmerksamkeit für seine Ausführungen und Ihr vertiefendes Nachfragen, wird sich schnell ein interessanter Dialog aufbauen. Ein Beispiel:



Frage:

„Herr Müller, was soll nach dem Workshop von Ihren Mitarbeitern erfolgreicher umgesetzt werden als es heute der Fall ist?“

Antwort:

„Alles muss noch reibungsloser klappen, um mehr Kunden zu gewinnen.“

Vertiefende Nachfrage:

„Die Mannschaft soll also die täglich zur Verfügung stehende Zeit effektiver für Verkaufserfolge nutzen?“

Antwort:

„Genau. Zeiteinsatz und Ergebnis müssen perfekt zusammenpassen.“

Weitere vertiefende Nachfrage:

„Welche Ergebnisse wünschen Sie sich konkret?“

Antwort:

„Wir brauchen mehr feste Termine für Präsentationen und Verkaufsgespräche. Eine Verdopplung der Termine auf 12 pro Woche ist mein klares Ziel.“

Aktives Zuhören ist gleichzeitig ein Kompliment an Ihren Gesprächs-Partner. Sie interessieren sich für ihn und für das, was er erzählt. Und Sie helfen darüber hinaus, sich selbst über bestimmte Dinge im Klaren zu werden.

Wie kompliziert ist erfolgreiches Telefonieren?

Alles, was wir heute gut können, haben wir einmal gelernt, auch wenn es am Anfang vielleicht schwierig war. Leider ist Telefonieren kein Schulfach. Aber wie so viele andere Dinge auch, können wir es nachträglich lernen, indem wir offen und bereit dafür sind. Also: Greifen Sie bewusst zum Hörer und erkennen Sie, was jedes einzelne Gespräch an Lernstoff für Sie bereithält und wie Sie das Gelernte für sich nutzen können.

Aus dem Stand, von jetzt auf gleich, werden Sie sicher nicht zum perfekten Telefonprofi. Doch wenn Sie begreifen, dass Sie sich auf einen niemals endenden Lernprozess einlassen, wenn Sie Kommunikation als ständige Herausforderung betrachten, können Sie persönlich daran wachsen und sich von Erfolg zu Erfolg weiterentwickeln.

Entdecken Sie das Abenteuer Telefonieren jeden Tag für sich ganz neu

„Wer die Menschen gewinnt, der vereinbart auch Termine, findet neue Kunden und engagierte Geschäftspartner. Er hat mehr Erfolg und verdient dadurch mehr Geld.“

Schließen Sie „Freundschaft“ mit dem Telefon, denn auch für Sie kann es zum Erfolgsinstrument höchster Güteklasse werden, beruflich wie privat. Sie werden immer wieder feststellen: Das Telefon kann für Sie zu einer Zeit-Sparmaschine werden. Keine Anfahrten, keine Rückfahrten. Sie „besuchen“ Ihre Mitmenschen einfach durch das Wählen einer Nummer. Auch neue Kontakte lassen sich telefonisch anbahnen und im weiteren Verlauf dann zu möglicherweise ganz wichtigen Beziehungen ausbauen.

Alles Gute für jedes neue Telefonat!

Ihr Roland Arndt

Seminartipp:

Telefontraining mit Roland Arndt

Am 7. und 8. Mai findet in Königstein ein praxisorientiertes Telefontraining mit dem bekannten Telefontrainer Roland Arndt statt.

Nähere Infos und Anmeldungen über Institut Enkelmann: info@enkelmann.de, Tel. 06174 20320, www.enkelmann.de, Altkönigstraße 38c, 61462 Königstein/Ts.



Roland Arndt

begleitet als Trainer, Coach und Autor seit über 20 Jahren viele Menschen dabei, privat und beruflich noch erfolgreicher zu telefonieren. Im Zentrum seiner Arbeit steht die Kunst, gute Gespräche zu führen und daraus für alle Beteiligten Erfolge zu erzielen.

www.roland-arndt.de

► Buchtipp

„Jedes Telefonat ein Erfolg“
von Roland Arndt
Verlag: Junfermann

Bestellung über den Bestellbogen, www.enkelmann.de
oder telefonisch: 06174 20320

