

Richtig telefonieren. Fünf Tipps!

Wir tun es mehrmals täglich – wir greifen zum Telefon. Ist ja keine große Sache. Für viele Kreativbetriebe wird Telefonieren zum Spießrutenlauf, wenn es darum geht, mit jemandem zu reden, den man (noch) nicht kennt. Denn gerade die richtige Kommunikation ist oft entscheidend, wenn es etwa um eine Terminvereinbarung bei einem Neukunden geht. Manche lassen sich schon vom Gedanken, dass der Gesprächspartner „Nein" sagen könnte, abschrecken und probieren es erst gar nicht. Wir haben fünf Tipps, wie Sie sich selbst überlisten können.

Die besten Verhinderungsgründe
Schreiben Sie sich auf, welche Bedenken Ihnen einfallen, wenn Sie an die Telefonate mit potenziellen Kunden denken. Sicher, die Liste lässt sich beliebig erweitern. Nur drauf los! Sie könnten sich z. B. im Gespräch ständig verhaspeln, undeutlich ausdrücken, monologisieren, nicht den richtigen Ansprechpartner am Telefon haben, stören, sich blamieren oder abgelehnt werden. Da fallen Ihnen sicher noch ein paar wichtige Gründe ein, seien Sie kreativ! Je bewusster Sie sich mit diesen Hürden auseinandersetzen, desto leichter wird es, sie zu nehmen. Sie können mit einer guten Vorbereitung viel abfedern.

Check-up
Nehmen Sie sich bestimmte Zeiten vor, in denen Sie ungestört telefonieren können. Dazu gehört auch, etwaige Software, die ablenkt – wie Messengerdienste, Facebook, E-Mail-Programme und mehr –, einfach zu schließen. Die Welt wird in den nächsten Minuten nicht untergehen. Achten Sie darauf, dass Sie störende Geräusche vermeiden, das kommt beim Gegenüber als Unaufmerksamkeit an. Selbst wenn Sie gerne beim Arbeiten Musik hören, kann sich das über das Telefon verstärken. Geben Sie Ihrem Gesprächspartner das Gefühl, konzentriert zu sein. Bereiten Sie sich eine Checkliste vor, auf der Sie die Themen, um die es geht, notieren. Das hilft Ihnen im Gesprächsverlauf, den roten Faden zu behalten.

Wer stört?
Wenn sich der Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung kurz und knapp meldet, haben viele das Gefühl, zu stören. Lassen Sie sich davon nicht entmutigen, bei manchen Menschen ist es scheinbar nie der richtige Zeitpunkt. Untersuchungen haben ergeben, dass Ihr Gegenüber schon nach wenigen Sekunden entscheidet, ob er Sie sympathisch findet oder nicht. Wichtige Kriterien dafür sind Stimme und Wortwahl. Also bringen Sie sich vor dem Telefonart in Stimmung, richten Sie sich auf und zaubern ein freundliches Lächeln auf Ihre Lippen, denn Stimmung macht Stimme.

Gesprächsleitfaden
Achtung vor vorgefertigten Stehsätzen. Sie wurden doch sicher auch schon einmal angerufen und mit Standards abgefertigt. Wer mag das schon? Sie fördern damit Ihre Unglaubwürdigkeit. Legen Sie sich einen Einleitungssatz fest, der Ihnen weiterhilft. Aber lassen Sie sich danach auf das Gespräch ein. Es hilft, die Telefonate zuvor mit einem Freund zu üben. Dabei sehen Sie gleich, was passiert. Oft sind diese „Proben" sogar sehr lustig, Sie werden lockerer und verlieren Ihre Ängste.

Nummer wählen und los
Jetzt bleibt nur noch: Augen zu und durch.
Sollten Sie es gar nicht schaffen, holen Sie sich Unterstützung und engagieren jemanden, der das für Sie übernimmt! Es gibt dafür Profis.

Foto: iStock.com/Halfpoint