



## So gelingt das perfekte Telefonat

27.03.2024

Immer mehr, vor allem junge Leute, telefonieren kaum noch. Dabei ist vor allem für Kundenkontakte das Telefon nachweislich das wichtigste Kommunikationswerkzeug. Deshalb hier eine Richtschnur für das perfekte Telefonat, mit Tipps von Peoplefone-Geschäftsführer Felix Pflüger.



(<https://www.bauhandwerk.de/imgs/2/0/7/6/5/3/3/tipps-fuer-das-perfekte-telefonat.jpg-ce24bed348ba9340.jpeg>)

Nicht selten kommt es vor, dass Kunden oder Mitarbeiterinnen während des Telefonats Details wissen wollen. Gewappnet ist, wer darauf vorbereitet ist  
Foto: Gundula Vogel / Pixabay

Vor einem Telefonat hilft es, in drei Stichworten zu notieren, was ich sagen möchte. Welche Punkte will ich mit oder beim Angerufenen erreichen? „Fehlt der Plan, driften Telefonate oft ins Belanglose ab“, sagt Felix Pflüger, der als Telefonieprovider mehrere tausend Kunden betreut. Dann wird viel übers Wetter oder den Urlaub gesprochen. Der Grund für das Telefonat geht verloren.

Wenn VoIP-Telefonanlagen oft mit virtuellen Adressbüchern verknüpft sind, sehen wir, wer uns anruft. Wenn es eine bekannte Person ist, ist ein freundliches „Hallo, Herr Mustermann“ oder „Schön dich zu hören, Erika!“ absolut in Ordnung. Doch sind Namen oder Firma des Anrufers nicht bekannt, dann gilt in Business-Kontext die Regel: Firma, und Nachname und ein Gruß. „Peoplefone, Felix Pflüger, Guten Tag!“ Aber bitte langsam und deutlich (dialektfrei)

sprechen. Die Formel gibt dem Anrufer die Chance, sich auf das Gespräch einzustellen. Weil er die Tonlage hört und eine Idee davon bekommt, wie es dem Angerufenen gerade geht.

## Rückfragen sind erlaubt – aber

Nicht selten kommt es vor, dass Kunden oder Mitarbeiterinnen während des Telefonats Details wissen wollen. Gewappnet ist, wer darauf vorbereitet ist und seine Produkte und Prozesse kennt. Natürlich ist es legitim zu sagen: „Das muss ich nachfragen oder klären“. Doch je fundierter das Wissen, desto besser gelingt die Kommunikation. Aber Achtung: Auch am Telefon gilt Datenschutz. Buchhaltungs- oder persönliche Fragen zu Kollegen eher nicht beantworten. Auch Anfragen, ob Rechnungen an eine andere Adresse gesendet werden kann, sind zu verneinen. Nicht alles funktioniert per Telefon. Manches benötigt aus Sicherheitsgründen eine E-Mail.

Manchmal stören Anrufe. Etwa, wenn der andere gedanklich woanders ist oder in einem Meeting sitzt. Klug ist daher, zu fragen, ob die Angerufene bereit für das Gespräch ist: „Ich würde gerne mit Ihnen über das Angebot sprechen. Passt es gerade?“ Auch hier hilft die Floskel sich auf das Telefonat einzustellen und gibt dem Angerufenen etwas Zeit, um seine Gedanken und Emotionen zu sortieren.

## Smalltalk kann helfen – oder hindern

„Je mehr Vertrauen vorhanden ist, je eher können Sie das Gespräch kalt starten“, weiß wiederum Felix Pflüger. Viele wollen kein Warm-up am Telefon und stattdessen einfach Fragen klären. Den Smalltalk heben sie sich fürs persönliche Treffen auf. Ist die Person aber fremd, hilft es, die Beziehungsebene zu klären. Je nachdem dürfen Sie dann künftig gleich loslegen oder sollten zu Beginn kurz über den letzten Urlaub plaudern.

Beim Telefonieren fehlen uns Eindrücke wie Mimik und Gestik. Wir wissen nicht wirklich, was die ZuhörerIn gerade macht. Wer dann lange monologisiert, kann den anderen in der Leitung verlieren. Stattdessen hilft es, immer mal wieder zu verifizieren: „Wie sehen Sie das?“ ist eine Frage, die den Dialog fördern und beide bei der Stange halten. Ganz wichtig: Zwischendurch nach einer langen Erklärung der Gegenseite, das Gesagte kurz zusammenfassen. „Habe ich das Thema richtig verstanden? Ihnen ist es wichtig, ... Sie empfehlen“. Diese Reflexion erleichtert die Kommunikation und vermeidet, dass man die ganze Zeit aneinander vorbei spricht.

## Laut ist nicht gleich stark

Baustellenlärm, eine einfahrende S-Bahn, laute Kollegen im Flur oder schlicht ein schlechtes Netz – immer wieder sind wir versucht, am Telefon laut zu reden. Aber das bringt nichts. Außer Ohrenscherzen beim Angerufenen. Sowohl für das direkte Umfeld wie auch für den Kollegen oder die Kundin am anderen Ende ist es angenehmer, wenn sie mit sonorer, gedämpfter Stimme besprochen werden. Wenn zu viel Lärm ist, lieber das Gespräch vertagen oder einen ruhigen Rückzugsort suchen.

Weil wir den anderen nicht sehen, ist die Sprache beim Telefonieren der einzige Sendekanal. Daher: Bitte mit klarer Stimme und der gebotenen Langsamkeit sprechen. Wer zum Nuscheln neigt, kann vorab Sprechübungen machen. So wie Radiomoderatoren und Schauspielerinnen es auch tun. Spaßige Übungen finden sich dazu im Netz. Auch wer einen ungewöhnlichen Namen hat, sollte diesen deutlich aussprechen. Sonst wird aus dem „Pflüger“ schnell mal ein „Flieger“. Nachfragen ist übrigens nicht peinlich, sondern zeugt von Interesse. Hilfreich kann eine Namensstory sein: „Pflüger, wie der Pflug auf dem Feld“.



## Nebengeräusche abstellen



(<https://www.bauhandwerk.de/imgs/2/0/7/1/6/5/3/3/so-gelingt-das-perfekte-telefonat.jpg-7f64ef27e2821609.jpeg>)

Das Telefon ist nachweislich das wichtigste Kommunikationswerkzeug  
maslme / Pixabay

Das Klappern auf der Tastatur oder mit dem Kuli klicken, oft sind Nebengeräusche keine böse Absicht. „Aber sie stören“, sagt Pflüger. Denn sie binden Aufmerksamkeit. Auch nebenher etwas zu essen oder zu rauchen kann als nicht wertschätzend gesehen werden. Ganz schlimm ist der Sound des Vollautomaten, der Kaffee mahlt. „Das führte bei uns dazu, dass wir schnurgebundene Headsets haben“, erklärt Pflüger. Diese filtern störende Hintergrundgeräusche raus und der Gang in die Küche ist erschwert. Aber Achtung: Es gibt Leute, die beim Telefonieren laufen, um sich besser zu konzentrieren. Nur bitte nicht zur Kaffeemaschine.

Viele neigen heute zur Sofortness, dahinter steckt oft die Angst etwas zu verpassen. Kundinnen wollen sofort eine Antwort oder Mitarbeiter eine Entscheidung. Doch alle gleichzeitig zu „beliefern“, geht nicht. Auch, es allen recht machen zu wollen, ist törricht, weil Menschen viel zu unterschiedlich sind – auch in ihren Bedürfnissen. Also: Wer telefoniert, macht bitte nur das. Und andersrum ist es klug, das Telefon einmal auszuschalten bzw. umzuleiten. Etwa um einen Text in Ruhe zu schreiben. „Wir nennen das ‚Fokuszeit‘. Die wird zudem in den Kalender eingetragen“, verdeutlicht Pflüger. So sehen Kollegen, wer konzentriert arbeitet. Und nicht gestört werden will.

### Wer schreibt bleibt

Wer kann, sollte während des Anrufs mitschreiben. Falls das nicht geht, die Notizen im Anschluss daran machen. Vor allem Termine sollten notiert werden. Und zwar sofort. Sonst besteht die Gefahr, Wichtiges zu vergessen. „Inzwischen übernimmt das eine KI“, so Pflüger. Diese kann Telefonate zusammenfassen und als Notiz im CRM speichern oder per Mail senden.

[www.peoplefone.com](http://www.peoplefone.com) (<http://www.peoplefone.com>)

Autor

Michael Sudahl ist als freier Journalist bei der Agentur Der Medienberater Fromm Sudahl in Schorndorf tätig.

