

# 7 Praxis-Tipps für Ihre Telefon-Erfolge

Von Roland Arndt



Roland Arndt

**Telefonieren kostet viele Menschen ein gewisses Maß an Überwindung. Doch auch Telefonieren kann man lernen. Es gilt hier wie überall: Es ist noch kein Meister vom Himmel gefallen. Im folgenden gibt Roland Arndt Tipps für Ihren Telefon-Erfolg.**

Für das systematische Gewinnen von neuen Kunden und lukrativen Aufträgen spielt es eine bedeutende Rolle, wie wir in das Bewusstsein unserer Mitmenschen gelangen. Sie können ihnen einen Brief schreiben und dann nachtelefonieren oder erst ein Telefonat führen und dem Interessenten gezielte Informationen mit der Post oder per E-Mail nachsenden. Zum einen erreichen wir somit unsere zukünftigen Kunden durch die „Ohren“ und ein anderes Mal über die „Augen“. Ihr Gesprächspartner kann sich dann ein umfassendes Bild von seinem Nutzen durch eine Zusammenarbeit mit Ihnen machen.

Telefonieren ist eine Kunst wie Klavierspielen. Unsere Stimme am Telefon ist unser „Klang-Instrument“ und unsere Worte sind wie „Noten“. Einfache, bildhafte und positive Sprachmuster erleichtern dabei unser

gegenseitiges Verstehen. Wir Menschen überlegen mit dem Verstand, aber wir entscheiden aus unseren Emotionen.

---

**Wir Menschen überlegen mit dem Verstand, aber wir entscheiden aus unseren Emotionen.**

---

Geben wir doch unseren Gesprächspartnern das Gefühl, genau mit uns einen optimalen „Problemlöser und Zielerreichungshelfer“ in Form eines zuverlässigen und kompetenten Partners gefunden zu haben. Dann trauen sich vielleicht wieder mehr Menschen, den folgenden Gedanken am Telefon auszusprechen: *„Es tut gut, mit Ihnen zu telefonieren, Herr Peters, weil ich bei Ihnen das Gefühl habe, dass Sie mich wirklich verstehen. Danke dafür.“*

## 1.) Telefonieren Sie bewusst, um täglich noch besser zu werden.

Alles, was wir können, haben wir vorher gelernt. Führen Sie am besten noch heute ein paar Telefonate, die Sie als besondere Herausforderung einstufen. Ihr Motto dafür: „Entweder ich erreiche mein Ziel, oder ich führe ein kostenfreies Trainings-telefonat mit dem weltbesten Trainer, meinem jeweiligen Gesprächspartner.“ So lernen Sie in jedem Telefongespräch etwas dazu. Denn: „Nach dem Telefonat ist vor dem Telefonat.“

## 2.) Stimmen Sie sich vor jedem Gespräch positiv ein.

Lächeln Sie am Telefon, aus Freude, Ihrem Gesprächspartner einen be-

sonderen Nutzen zu bieten. Und bieten Sie auch ihm die Gelegenheit, Ihnen Gutes zu tun. Interessieren Sie sich für den anderen und seine Sichtweise. Schaffen Sie ein Gewinn-Gewinn-Klima. Unsicherheiten verfliegen, wenn wir uns in die Sichtweise anderer Menschen hinein versetzen und wenn wir mit sicherer Stimme und klaren Worten gleichzeitig dafür sorgen, dass auch wir von den Menschen am anderen Ende des manchmal „heißen Drahtes“ besser verstanden werden.

## 3.) Telefonieren Sie mit positiven Sprachmustern.

Statt: „Was spricht denn dagegen, dass Sie sich das einmal anhören?“- sagen Sie lieber: *„Es spricht eine Menge dafür, Herr Schäfer, dass wir beide uns einmal zusammensetzen.“*

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

Positive Sprachmuster schaffen aktive Bilder. Und daraus entstehen dann unsere Emotionen für unsere Entscheidungen.



*Telefonieren ist eine Kunst wie Klavierspielen: mit der Stimme als „Klang-Instrument“ und den Worten als „Noten“.*



**Roland Arndt**  
**Menschen gewinnen per Telefon**  
 (5., Auflage) - ca. 160 Seiten Paperback  
 Preis: EUR 9,95  
 ISBN: 3-89623-308-4

#### 4.) Wer fragt, der führt seine Telefonate zu Dialogen.

Stellen Sie Ihren Gesprächspartnern offene Fragen. Weg von Telefon-„Referaten“, hin zu Telefon-Gesprächen, die Erlebnis- und Ergebnis-orientiert für beide Seiten zum Vorteil gestaltet werden. Jede Frage, die wir stellen, muss allerdings auch das Versprechen beinhalten, die Antwort genau wahrzunehmen und mit einem kurzen Feedback das Gehörte abzusichern:

*„Das klingt sehr interessant, Frau Birkheuer. Welcher unserer drei Vorschläge passt für Sie am besten?“*  
*„Variante Nr. 3.“*

*„Dann entscheiden Sie sich also für das Telefontraining für Ihren Vertrieb. Eine effektive Wahl ... welche Mitarbeiter und Führungskräfte möchten Sie dazu einladen?“*

#### 5.) Nutzen Sie das „Sicherheitsinsel-Modell“.

Souverän telefonieren lässt sich allein durch zwei „Sicherheits-Inseln“ aus

meinem gleichnamigen Modell in Ihren Telefonaten erreichen. Erstens bei der „Telefonischen Visitenkarte“ (Begrüßung mit Namen und origineller Einstieg). Zweitens durch die Bereitschaft, in manchen Situationen den anderen „loszulassen“, um in einem späteren Telefonat den Kontakt besser aufzubauen oder zu vertiefen: *„Einverstanden Herr Wehling, dann sprechen wir gern zu einem späteren Zeitpunkt über ein persönliches Gespräch. Lassen Sie uns einfach in Kontakt bleiben. In dem Flyer finden Sie auch meine Adressdaten, so dass wir uns gegenseitig erreichen können.“*

#### Sie haben so viele Chancen auf Erfolg, wie Sie sich und Ihren Mitmenschen geben.

Mit Disziplin und Konsequenz nutzen Sie mehr als nur eine Chance, nämlich genau so viele, wie Sie sich und Ihren Mitmenschen geben.

#### 6.) Rollen Sie in Ihren Telefonaten einen roten Teppich aus.

Am besten mischen Sie Briefe, Telefonate und kurze E-Mails sowohl beim Aufbau als auch bei der Pflege von beruflichen und privaten Beziehungen. Wenn Sie z.B. Kunden und Interessenten zu einer Veranstaltung einladen möchten, rufen Sie an, und stellen Sie Thema und Termin am Telefon vor. Dann schicken Sie eine kleine Bestätigung mit Wegbeschreibung per Post und rufen drei Tage vor dem Termin noch einmal an, um zu erfragen, wen er aus seinem Bekannten- oder Kollegenkreis gern zusätzlich mitbringen möchte. Die entstehenden Quoten werden Sie erfreuen. Und Ihre Sicherheit beim Telefonieren wird sich weiter steigern.

#### 7.) Der Umgang mit dem „NEIN“ Ihrer Mitmenschen.

Es scheint psychologisch sehr bedenklich, dass wir uns angesichts der großen Herausforderungen unserer Zeit, solche „Stolpersteine“ bereiten. Jeder, der heute NEIN sagt, kann zu einem späteren Zeitpunkt JA sagen. Konzentrieren Sie sich auf die Chancen im Erfolgs-Prozess Telefonieren. Und statt mit Leitfäden vorzugehen, die vielen Menschen eine Menge „Leid“ gebracht haben, telefonieren Sie besser mit Ihrer individuellen Persönlichkeit, bildhaften Schlüsselwörtern und professioneller Vorbereitung. Lassen Sie sich auf Ihre Gesprächspartner intuitiv ein, um mit ihnen gemeinsam in eine erfolgreiche Zukunft zu gehen. Und nutzen Sie diesen Impuls:

*„Lieber unperfekt telefonieren, als perfekt aufschieben.“*

Viel Erfolg bei jedem neuen Telefonat ...

Ihr Roland Arndt ■

#### **Kontakt:**

Roland Arndt  
 Unternehmens-Erfolg  
 Fliederbusch 22 -D-23843 Bad Oldesloe  
 Tel. 04531-67175 Fax. 04531-67279  
 erfolg@roland-arndt.de  
 www.roland-arndt.de