

Das Telefon-Leitbild: Mit Schlüsselwörtern Chancen nutzen

von Roland Arndt

Die Telefonkultur in unserem Land lässt leider immer noch in vielen Bereichen sehr zu wünschen übrig. Hinzu kommt die belastende Situation durch vermehrte Unsicherheiten im telefonischen Umgang mit Menschen, die man noch nicht kennt. Der so genannte „kalte“ Anruf scheint in Deutschland besonders unbeliebt zu sein und führt so manchen Mitarbeiter zum „Eiertanz“ um das Telefon.

Wir geben oft die Macht an unsere Unsicherheit ab, „umgehen“ einzelne Mitmenschen, statt mit Interessenten, Kunden, Kollegen und Bekannten erfolgreich „umzugehen“: Wir ziehen Wege vor, die uns emotional kompetent, fair und respektvoll sowie dialogorientiert mit ihnen zusammenführen.

Es beginnt schon damit, dass Mitarbeiter in Callcentern dazu gezwungen werden, meist recht „dümmliche“ Gesprächsleitfäden auswendig zu lernen oder abzulesen. Bei dieser Art von Gesprächsstrategie kommen Arbeitsfreude und Gesprächsatmosphäre nicht wirklich auf, weil mit dem Papierausdruck oder dem Bildschirm kommuniziert wird statt mit dem Menschen am anderen Ende des „heißen“ Drahtes. Viele Anrufer fühlen sich unsicher, und die Angerufenen merken schnell, dass sie nur Mittel zum Zweck sind.

Fragen Sie einmal einen Anrufer vom Callcenter: „Gestatten Sie eine Zwischenfrage, lesen Sie vom Manuskript oder vom Monitor Ihre Sätze ab?“ Wer dann mit Ihnen vernünftig ins Gespräch kommt, der kann



Roland Arndt

mit seiner Persönlichkeit den Leitfäden in den Papierkorb werfen. Denn er ist in einem Dialog mit Ihnen angekommen. Und Sie beide entscheiden, wie das Gespräch weitergehen kann. Oft haben mir die Anrufer ihr Leid geklagt, dass sie ebenfalls nicht hinter den Texten stehen, aber die Anweisung nach wortgetreuer Wiedergabe befolgen, um (vorerst) den Job zu behalten. Hier werden Menschen „verbogen“, und Potenziale für Kundenbegeisterung sowie unternehmerisches Wachstum bleiben ungenutzt.

Das Erreichen der Ziele, gut vorbereitet zu sein und in jedem Telefonat ein Höchstmaß an Sicherheit zu besitzen, erscheint recht einfach:

Seien Sie neugierig auf Menschen, sehen Sie in jedem Telefonat eine Herausforderung und die Chance, noch professioneller zu werden. Lieben Sie Ihre Aufgaben und gehen Sie mit Freude ergebnis- und erlebnisorientiert per Telefon vor. Wir brauchen keine ganzen Sätze ablesen. Schlüsselwörter unterstützen den Prozess viel wirksamer und geben dem Einzelnen die Chance, seine individuelle Sprache in jedes Telefonat hineinzuwoben. So gelingen wieder natürliche und erfolgreiche Telefongespräche auf beiden Seiten und Gewinn-Gewinn-Beziehungen bauen sich wie von selbst auf. Testen Sie es noch heute. Sie werden begeistert sein.

Hier finden Sie einige Schlüsselwörter, die Herr Cullmann für ein bestimmtes Telefonat ausgewählt hat. Er möchte Frau Will für ein persönliches Gespräch gewinnen und sie dann zum Einstieg in sein Network-Unternehmen motivieren: →



- Frau Will
- Gespräch gern reflektiert
- Ihre Entscheidung unterstützen
- Veränderungen = Chancen zu mehr Erfolg
- Meine eigenen Erfahrungen
- Frau Will
- Fragen?
- Krisensicherer Beruf
- Persönliche und berufliche Ziele erreichen
- Lebensqualität und Zukunft
- Frau Will
- Termin abstimmen, der uns beiden gut passt



Mit „Schlüsselwörtern“ erfolgreich telefonieren

Und nun folgt für Sie das Telefonat:

Cullmann: Guten Tag, Frau Will, hier spricht Sven Cullmann.

Will: Grüß Sie, Herr Cullmann. Danke für den Rückruf. Das klang im

Telefonat vom letzten Dienstag alles recht interessant, so dass ich mich einfach noch einmal melden wollte.

Cullmann: Ja, auch mir hat unser *Gespräch* gefallen. Ich habe danach *gern* noch einmal *reflektiert*, in welcher Weise ich Sie in *Ihrer Entscheidung* mit ein paar Informationen *unterstützen* kann. *Berufliche Veränderungen* sind oft mit neuen Chancen und nach kurzer Einarbeitungszeit auch mit *mehr Erfolg* verbunden. Das ist konkret auch *meine eigene Erfahrung*. Gibt es eine *bestimmte Frage*, die Sie sich stellen, *Frau Will*?

Will: Ja, wie kam es bei Ihnen zum Wechsel zur Stromfeld AG?

Cullmann: Als es in meiner alten Firma nicht weiter ging, erhielt ich das Angebot, mich bei der Stromfeld AG endlich für einen *krisensicheren Beruf* zu engagieren. Heute helfe ich Führungskräften und Mitarbeitern dabei, ihre *persönlichen und beruflichen Ziele* zu erreichen. Ich sehe meine Aufgabe darin, meine Kunden in eine *lebenswerte Zukunft* zu begleiten, egal in welcher Situation sich der Einzelne heute befindet.

(Nun ist das Gespräch in einen ganz natürlichen Fluss gekommen, wird freier und kann mit Interesse auf beiden Seiten weitergeführt werden.)

Will: Und Sie meinen, ich habe dafür die Voraussetzungen?

Cullmann: *Frau Will*, eine Frau mit Ihren Erfahrungen und Kompetenzen hat es in dieser Branche besonders leicht. Viele Menschen denken heute ganz neu über die

Bereiche Gesundheit, Geld und Karriere nach. Und die Menschen haben viele Fragen, für die wir in unseren Beratungen gemeinsam mit den Kunden individuelle Antworten entwickeln. Und noch ein wunderbarer Vorteil, den dieser Beruf auch Ihnen bietet: Sie arbeiten bei freier Zeiteinteilung, können die Kunden (wenn Sie möchten) zu sich ins Homeoffice oder in unser Büro einladen.

Will: Und wie sieht es mit dem Verdienst aus? Zahlen Sie mir ein festes Gehalt oder ein Honorar pro Beratungsgespräch?

Cullmann: Eine wichtige Frage, die ich Ihnen gern in einem *persönlichen Gespräch* beantworten möchte. Sie haben nämlich eine Reihe von interessanten Wahlmöglichkeiten, Ihrer Leistung entsprechend mehr zu verdienen als bei der reinen Ab- →



Mehr Gehirnkapazität für echte Dialoge schaffen



? rechnung nach Zeitaufwand ...
Schauen wir doch einmal in den Kalender, *welcher Termin uns beiden gut passt*... was halten Sie von Montag 16.30 Uhr, oder ist es Ihnen am Dienstag um 19.00 Uhr lieber, Frau Will?

Erfolgreich telefonieren mit Hilfe der Schlüsselwörter Ihres Telefonleitbildes:

1. Notieren Sie die für Sie wichtigsten Schlüsselwörter

- Bildhafte, positive, energiegelvolle Begriffe

2. Bringen Sie diese Wörter in eine sinnvolle Reihenfolge

- Was gehört an den Anfang?
- Was betont den Mittelteil?
- Welche Begriffe unterstützen die Entscheidung des anderen
- Welche Wörter erklären die „Sache“?
- Welche Begriffe lösen Emotionen aus?

3. Streichen Sie ähnliche Wörter zugunsten der besten Aussage

- Kürzen Sie im Interesse der Wirksamkeit.
- Werden Sie effektiv.

4. Lesen Sie Ihre Schlüsselwörter laut und verankern Sie diese mit einem bestimmten inneren Bild.

- Machen Sie sich bewusst, dass Sie die Menschen

durch das Telefon „besuchen“.

- Erfüllen Sie jedes Telefonat mit Lebendigkeit.

5. Notieren Sie die Schlüsselwörter und legen Sie die Seite ein wenig oben rechts auf den Tisch. Schauen Sie ab und zu auf die Begriffe und lassen Sie sich davon inspirieren ...

Viel Erfolg beim Umsetzen. Nach jedem Telefonat haken Sie dann die Begriffe ab, die Sie eingesetzt haben. Es werden sich Lieblingsformulierungen in Ihrem Denken „einnisten“. Wenn wir mit Schlüsselwörtern telefonieren und unser Leitbild im Kopf verankert ist, haben wir mehr Gehirnkapazität für echte Dialoge zur Verfügung. Dadurch eröffnen wir uns einen zusätzlichen Raum, unsere Gesprächspartner wesentlich intensiver wahrzunehmen.

..... **Erfolgsfaktor**
Wahrnehmung

Wir gehen jetzt einen Schritt weiter, in die Wahrnehmung und Analyse eines Telefonates. Sie werden sich wundern, was in einem Telefongespräch alles enthalten ist. Machen Sie es sich so einfach wie möglich. In einem meiner Telefon-Trainings bat mich eine Teilnehmerin gleich zu Anfang, nicht aktiv trainieren zu müssen. Also sollte ich sie nicht in die Verlegenheit bringen, vor den anderen Lernpartnern ein Trainingsgespräch zu führen. Sie lieferte auch gleich die Begründung mit: Sie habe in den letzten Wochen dermaßen schlechte Erfahrungen gemacht, dass sie der Mut verlassen hatte. Im Augen-

blick telefoniere sie gar nicht mehr. Dennoch sei sie offen, sich das Seminar „anzuhören“, um danach ja vielleicht doch wieder neu durch zustarten.

Vier Wochen später, im zweiten Teil des Telefon-Trainings, verblüffte uns dieselbe Teilnehmerin zu Beginn mit der Frage, ob sie heute auch beim aktiven Training mitmachen dürfe, sie wolle uns einmal vormachen, wie sie täglich ihre Termine per Telefon vereinbart habe. Und dann betonte sie: Übrigens, alle Termine haben bereits in der Zwischenzeit stattgefunden.

Der Schlüssel für den Durchbruch bestand in zwei Gedanken, die sie laut eigener Aussage „wie eine Tablette“ eingenommen hatte:

- Ich kann die Menschen nicht verändern, ich kann aber mit ihnen verändert umgehen.
- Wenn ich freundlich und fair bin, kann ich alles sagen, was ich sagen möchte. 



Dieser Beitrag ist ein Auszug aus dem Buch „Menschen gewinnen per Telefon“ von Roland Arndt (Bestellungen über Bestellbogen).

Anregung zum Lernen mit allen Sinnen geschaffen

Nachdem das alte Gebäude der katholischen Kindertagesstätte Kolibri in Biebergemünd/Wirtheim, in der 75 Kinder betreut werden können, abgerissen wurde, konnte der Neubau im September 2005 bezogen werden. Seitdem liegt das 2000 m² große Außengelände brach! Auf Initiative der Erzieherinnen übernahm die Forschungsstelle für Frei- und Spielraumplanung (FFS) in Hohenahr die Planung und Gestaltung des naturnahen Spielparadieses. Susanne Schneider berichtet über die engagierte Initiative.



Bild von der „Ameisenbaustelle“

Zur Gestaltung fanden sich im Juli 2006 das Kindergartenteam, die Eltern, die Kinder und engagierte Bürger ein, um unter fachlicher Anleitung den Naturspielgarten entstehen zu lassen. Viele fleißige Hände, die oftmals den Umgang mit Werkzeugen gar nicht gewohnt sind, verwandelten an nur drei Tagen das brachliegende Gelände in einen paradiesischen Naturspielgarten. Es entstand eine „Ameisenbaustelle“, bei der nach festgelegten Plänen das Projekt abschnittsweise umgesetzt

und wie in einem großen Puzzle der Erlebnisraum erstellt wurde.

Bereits in der Planungsphase war das Engagement der Eltern und Bürger gefragt, denn schon das Vorentwurfskonzept entstand in Koope-

ration mit Vertreterinnen aus dem Kindergartenteam, Elternvertretern sowie einer Vertretung aus der Bauverwaltung und weiterer interessierter Bürger unter fachlicher Anleitung der FFS.

Wir verlassen uns nicht auf den Staat bzw. die Kommune, wir beeinflussen durch unser Engagement, durch unsere Bereitschaft im Vorfeld tätig zu werden, durch unseren Arbeitseinsatz auf der „Ameisenbaustelle“ das Schicksal und die Zukunft unserer Kinder gezielt!

Ein naturnah ausgerichteter Freiraum bietet unseren Kindern Nahrung, um wachsen zu können, denn er ist ein Anregungsraum für die Kinder, der alle Sinne anspricht und ständig zur Bewegung herausfordert. Durch einen solchen Freiraum werden Kinder ständig und mit anderen zusammen angeregt, Ent- →

**Nur der Mensch hat die Kraft,
bewusst zu denken, zu planen und zu gestalten.
Nur er kann sich selbst und damit sein Schicksal
und seine Zukunft gezielt beeinflussen.**

(1. Grundgesetz der Lebensentfaltung)