



Kein Anschluss? Ein Fall für den Telefontrainer

Der Oldesloer Roland Arndt beschäftigt sich beruflich mit Kommunikation und bringt Menschen das richtige Telefonieren bei.

Von Bettina Albrod

Bad Oldesloe – „Nachrichten für Rolf bitte nach dem Piepton. Piiiiiep.“ Oft sagen Anrufer, die diese Ansage auf dem Anrufbeantworter hören, dann keinen Piep mehr. „Sie sind überfordert“, erklärt der Bad Oldesloer Telefontrainer Roland Arndt. „Wenn die Ansage auf dem Band zu kurz ist, fehlt die Zeit, sich auf die Situation einzustellen.“ Und schon ist eine wichtige Kommunikationskette unterbrochen. Hätte der Angerufene doch vorher ein Training bei Roland Arndt gemacht! Arndt beschäftigt sich seit 20 Jahren mit dem Thema Kommunikation und gibt bundesweit Seminare zum Thema „richtig telefonieren“. Gerade ist sein neues Buch mit dem Titel „Jedes Telefonat ein Erfolg“ erschienen.

Telefonieren kann doch jeder, denken viele, aber mit dem Wählen der Nummer ist es nicht getan. „Ein Telefonat ist die Brücke zwischen zwei Menschen“, beschreibt es Arndt, „eine Einladung zum Dialog. Alleine die Stimme erzeugt schon Stimmung.“ Fast jeder kennt den Rat vom Lächeln beim Melden, weil dann die Stimme freundlicher klingt, kaum einer wisse jedoch, dass 85 Prozent der Wirkung beim Telefonat über die Stimme gehen. „Ich bringe Menschen bei, sich ein positives Telefonimage aufzubauen“, erläutert Arndt. „Man muss ein Telefonat so führen, dass sich der An-

gerufene beim nächsten Mal nicht verleugnen lässt.“

Dafür gibt es ein paar Grundregeln, die Arndt bestens beherrscht. „Ein Telefonat muss immer ein Gespräch sein“, betont er, „ein echter Dialog, bei dem der andere durch offene Fragen mitmachen kann. Sie besuchen den anderen per Telefon.“ Das geht soweit, dass der Telefontrainer beim Telefonieren den echten Besuch nachspielt. „Wenn ich in Person zu Besuch komme, klinge ich, bleibe stehen und bekomme dann einen Platz angeboten. Das Telefon klingelt auch. Ich mache auch da die höfliche Begrüßung im Stehen, und erst wenn das Gespräch zu weiteren Fragen einlädt, nehme ich Platz.“ Ein Unternehmer habe ihm erzählt, dass er sich für Kundentelefonate sogar genauso kleide, als wenn er sie persönlich besuchen würde, „man muss mental in der Besuchsatmosphäre sein.“

Während man beim Plausch mit der Freundin ruhig voller Crackerkrümel auf dem Sofa lümmeln kann, verlangt ein Geschäftstelefonat Disziplin. „Viele Firmen arbeiten mit Telefonakquise oder Telefon-Service, da hängt der Erfolg vom richtigen Telefonieren ab.“ Am Hörer sollte immer auch ein Zuhörer hängen, denn bei langen Monologen schaltet jeder ab. „Am Telefon sollte man so reden, dass keiner verloren geht. Keine verwirrenden Fachbegriffe, verständliche Sätze, das Ziel des Anrufs muss klar werden.“

„Abenteuer Telefonieren“ nennt Arndt die Gespräche, für die er häufiges Fragen empfiehlt. „Wer fragt, lenkt das Gespräch.“ Viele Menschen seien am Telefon auch unsicher. „Wenn die Situation nicht passt, sind sie abgelenkt und hören nicht richtig zu.“ Es gebe auch Menschen, die Sprache nicht in Bilder umsetzen könnten. „Wenn Sie merken, dass das Gegenüber nicht versteht, was gemeint ist, kleiden Sie ihr Anliegen in Bilder.“ Oft reicht ein Beispiel, damit auf der anderen Seite der Groschen fällt.

Da es geschäftlich häufig darum geht, den Angerufenen für etwas zu interessieren, schlägt Arndt vor, nur positive Alternativen zu nennen. „Wenn Sie fragen, ob er sie treffen will oder nicht, sagt er vielleicht ‚nein‘. Fragen Sie aber, ob es am Montag mittags oder abends besser passt, denkt er über einen Termin nach.“ Telefonieren sei immer auch Beziehungspflege und solle stets ein positives Image hinterlassen. Höflichkeit ist Grundvoraussetzung, und eine Selbstverständlichkeit sollte sein, keine persönlichen Dinge auf den Anrufbeantworter zu sprechen, den dann vielleicht ein anderer abhört. Arndts Grundregel: Zuverlässigkeit, innere Einstellung, emotionale Kompetenz und professionelles Vorgehen.

In seinem Buch nennt er die Regel „die sechs As: Auffallend Angenehm Anders Als Alle Anderen.“ Sagt A wie Arndt. (www.roland-arndt.de)



Das Telefon ist eine Brücke zum Gesprächspartner, so Telefontrainer Roland Arndt.

Foto: B. Albrod

Aquarellmalen beim DRK Trittau

Trittau – Der Ortsverein Trittau des Deutschen Roten Kreuzes (DRK) bietet vom 1. bis 29. Februar jeweils mittwochs von 10 bis 12 Uhr einen Aquarell-Malkurs für ältere Menschen an. Es werden Grundlagen der Aquarellmalerei vermittelt, und dabei soll das Interesse an dieser schönen Freizeitbeschäftigung geweckt werden.

Der Kursus wird von Karin Benner geleitet, die seit ihrer Jugend malt und zeichnet. Viele Jahre war sie Mitglied im „Offenen Atelier“ in Hamburg. Besonders inspirieren die Malerin nordische Motive von der Ost- und Nordsee, Norwegen, Dänemark und Kanada. Die Teilnahmegebühr beträgt 30 Euro.

• Anmeldungen: 04154/815 43.

Mit Musik und Bewegung ins neue Jahr

Familien-Bildungsstätte bietet wieder viele Eltern-Kind-Kurse an.

Bad Oldesloe – Mitte Januar starten in der Evangelischen Familien-Bildungsstätte wieder eine Vielzahl unterschiedlicher und spannender Kurse im Eltern-Kind-Bereich.

Immer wieder beliebt ist der Mini-club für Eltern und deren Kinder im Alter von 12 bis 18 Monaten. In einer Gruppe am Donnerstag ab 19. Januar in der Zeit von 10.45 bis 12.15 Uhr sind noch freie Plätze zu haben. Unter der Leitung von Jessica Winter werden kindgerechte Lieder und Verse, Finger- und Bewegungsspiele kennengelernt, gebastelt und verschiedene Materialien ausprobiert. Im gemeinsamen Tun wird voneinander gelernt, Kontakte geknüpft, Erfahrungen ausgetauscht, Erziehungsfragen diskutiert und viele Anregungen mitgegeben, die sich gut im alltäglichen Le-

ben umsetzen lassen. Der Einführungsabend ist am übernächsten Dienstag, 17. Januar.

Viele musikalische Ideen und Anregungen erhalten Eltern mit ihren Kindern im Alter von 18 bis 30 Monaten bei den Musikzweigen am Donnerstag von 9 bis 9.45 Uhr unter der Leitung von Cordula Bunk. Singen, Rhythmik und Klanginstrumente stehen in diesem am 19. Januar beginnenden Kursus im Mittelpunkt. Der Einführungsabend ist am Dienstag, 17. Januar.

Bei Interesse an Bewegung sind Eltern mit ihren Kindern im Alter von zwei bis drei Jahren bei der Gruppe Turnzweige am Montagmorgen ab 16. Januar, 15 Uhr, genau richtig. Mit Liedern und Fingerspielen, verschiedenen Handgeräten und kleinen

Turngeräteaufbauten soll der Spaß an der Bewegung gefördert werden.

Nach Herzenslust gematscht werden darf am Donnerstag von 15 bis 16.30 Uhr, im Kurs „Spielen, malen, matschen“. Dieser Kursus ab 19. Januar richtet sich an Eltern mit Kindern im Alter von 18 bis 30 Monaten. Geschwisterkinder sind willkommen und werden einbezogen. Gemeinsam wird gespielt, gesungen und neue Finger- und Kreisspiele kennengelernt. Jahreszeitorientiert matschen die Teilnehmer mit Kleister, Salzteig, Mehlfarbe. Der Einführungsabend ist am Dienstag, 17. Januar.

• Anmeldung und weitere Informationen im Büro der Ev. Familienbildung unter 045 31/77 68 oder schriftlich an fbs-od@kirchenkreis-ploen-segeberg.de.

KOMPETENZ & QUALITÄT

Fachbetriebe
empfehlen sich



JAHNKE
SCHORNSTEINTECHNIK

Meisterbetrieb

Steinfeld 14, 23858 Feldhorst/Reinfeld

Schornsteine und Kaminöfen

Außenschornsteine aus Edelstahl, Kupfer oder farbig, Schornsteinsanierungen, Neubau, Reparaturen, Schornsteinköpfe, Verschindlungen, Edelstahlrohre, Hauben, Dachreinigungen und Beschichtungen, sämtliche Stülpköpfe

Rufen Sie uns an – Kostenlose Beratung

Tel. 0 45 33 / 82 58 + 6 12 98

JÄGER
TREPPEN
Das Original

Gärten-King

Lasertechnik

TREPPENBAU

Original Jäger-Treppen für innen und außen
direkt vom Hersteller

TB

Treppen- und
Bauelemente GmbH
Grootkoppel 10
23858 Reinfeld

www.tub-jaeger-treppen.de - info@tub-jaeger-treppen.de
Tel.: 04533 - 70 21-0 Fax: 04533 - 70 21 21

GLASEREREI WÖLTJE

Inh. Frank Ehlert

Glaserarbeiten • Spiegel • Sandstrahlarbeiten
Rollläden • Fenster • Türen aus
Holz • Alu • Kunststoff

Reinfeld - Grootkoppel 43 - Tel.: 04533 / 79 90 10

Kreidenberg GmbH
... Qualität setzt sich durch!

**Sichtschutz
in der dunklen
Jahreszeit**
www.kreidenberggmbh.de

Fenster & Türen • Rollläden
Sonnenschutz • Insekten-
schutz • Überdachungen

Alte Dorfstr. 13 b • 23860 Klein Wesenberg
Tel. 0 45 33 / 6 17 20 • Fax 61 01 56

Fliesen-Götttsche
GMBH

Meisterbetrieb seit über 40 Jahren

Ausführung sämtlicher Fliesen – Platten – Mosaik und
Natursteinarbeiten sowie dazugehörige Maurerarbeiten.
Telefon 04533 / 87 21 + 43 11
Steinfeld 50/51 • 23858 Feldhorst

CO₂ mindern = Energiekosten sparen
Die Nr. 1 in Sachen Dach- und Gebäudesanierung

Holz- und Dachbau
GmbH
Raddatz Reinfeld

Tel. 0 45 33-20 47 11
Fax 0 45 33-20 47 13

Meisterhaft
GMBH

Energietechnik

www.holzbau-raddatz.de
Energetische Bewertungen und Energieberatung

Hier könnte Ihre Anzeige stehen.

Gerne beraten wir Sie:

Bettina Krämer und Stefan Kories

Tel. 0 45 31 / 88 77 30 • Fax 0 45 31 / 88 77 39

www.ln-online.de

Mehr sehen. Mehr verstehen.



**Wir informieren
und beraten
Sie gern!**