

Ziele erreichen per Telefon

von Roland Arndt

Das Telefon gehört zu den bedeutendsten Instrumenten für persönliche und unternehmerische Zielerreichung. Und es wirkt sich, effektiv genutzt, sogar als „Zeitsparmaschine“ aus. Vorausgesetzt, wir steigern unsere Kommunikations-Kompetenz und kombinieren unsere Ziele mit hohem Engagement und täglicher, zuverlässiger Aufgabenerfüllung.

Viele Menschen denken heute ganz neu über das Telefonieren nach. Einige suchen nach cleveren Tricks und Wortakrobatik, um bestimmte Gesprächs-Ergebnisse zu erzwingen. Andere wünschen sich einen Weg mit dem Gewinn-Gewinn-Modell und stellen das Nutzenbieten, Respekt und Fairness (für Personen und Projekte) in den Mittelpunkt. Am besten können wir die Zukunft gemeinsam gestalten, indem wir einen neuen Zusammenhalt erzeugen. Sind wir offen für die Sichtweisen anderer und bereit, uns auf Menschen und deren Ideen, Erfahrungen und Ziele einzulassen?

Telefonieren kann man trainieren, wie ein Sportler seine Disziplin ständig verbessert und ein Musiker sein Instrument immer virtuoser zu spielen lernt. Jedes Telefonat ist nicht nur Baustein zur Ziel-Erreichung, sondern gleichfalls als kostenfreies Training zu werten.

Wer wichtigen Telefonaten ständig ausweicht, ja vielleicht sogar Angst vor dem sogenannten heißen Draht empfindet, der telefoniert vermutlich zu wenig. Wer viele Telefonate führt, kann sich mit dem entstehenden Trainingseffekt unbewusste Kompetenz erwerben und steigern.

Er braucht dann nicht laufend zu überlegen, *was er wie* sagen könnte. Er spricht freundlich und in einfachen Worten, verständlich, intuitiv und spontan mit seinen Gesprächspartnern, und zwar Dialog-, Erlebnis- und Ergebnis-orientiert.

Früher hieß es: Man muss Menschen mögen. Das klang immer ein wenig danach, sich verstellen zu müssen. Heute behaupte ich, ebenfalls mit den 4 M: „**M**enschen **m**ögen **m**otivierte **M**enschen.“ Gute Laune, Einsatzbereitschaft, Ideenreichtum und eine konstruktive Gesprächs-Atmosphäre werden hörbar und tragen zum Gelingen Ihrer Telefonate bei. Am besten beenden Sie Ihr jeweiliges Telefonat erst dann, wenn Sie Ihren Gesprächspartner wirklich verstanden haben, was er mit seiner Aussage auch genau gemeint hat. Die andere Seite dieser Medaille heißt, Sie telefonieren so, dass der andere ebenfalls versteht, welche Aspekte Ihnen in diesem Gespräch besonders wichtig sind.

Reichen Sie Ihren Mitmenschen in Ihren Telefonaten symbolisch die Hand mit besonders wirksamen „Ich-Botschaften“. Nur mit Ich-Botschaften geben wir unsere Persönlichkeit zu erkennen und bauen →





Roland Arndt

→ eine Brücke zum Vertrauen, über die auch der andere sich uns gegenüber öffnen kann. Hier ein paar Beispiele:

„Guten Tag Herr Müller, ich bin Roland Arndt ... ich habe eine Empfehlung für Sie ... ich kümmere mich persönlich um die Angelegenheit ... das verspreche ich Ihnen ... ich bin Ihnen empfohlen worden ... ich habe eine Idee für Sie ... ich bin für Sie da ... ich schicke Ihnen gern weiterführende Informationen ... ich habe für Sie nach unserem ersten Gespräch ein paar Informationen zusammengestellt, schauen Sie sich diese gern einmal an, dann können wir gemeinsam überlegen, wo Ihr größter Vorteil liegt.“

Seien Sie immer und gern am Nutzen Ihrer Gesprächspartner orientiert und werden Sie konkret in Ihren Formulierungen. Setzen Sie Ihre Stimme als Motivationsfaktor ein. Denn Ihre Stimme erzeugt in Ihren Mitmenschen eine gewisse Stimmung. Und beim Telefonieren erzeugt Ihre Stimme über 80% der Wirkung für die Emotionen und Entscheidungen des Partners am anderen Ende der Leitung.

Und wenn Sie wirklich das tägliche „Telefontaining“ für sich nutzen möchten, dann notieren Sie am besten ganz spontan Ihre Antworten zu folgenden Fragen:

① Welche Menschen sind Schlüsselpersonen für meine Ziele?

② Wie führe ich Motiv-bewusst und Ziel-klar meine Telefonate?

③ Wie kann ich erfolgreich meine Telefonate mit Briefen und persönlichen Gesprächen zum Erfolg aller Beteiligten vernetzen?

④ Wie kontrollieren wir in unserem Unternehmen die Ergebnisse unserer Telefongespräche per Erfolgsprotokoll als Lernprozesse?

⑤ Was tue ich täglich, um mich gut einzustimmen und somit durch meine Stimme am Telefon anderen ein gutes Gefühl geben zu können?



Mehr Tipps und Infos finden Sie unter www.roland-arndt.de

