



# Sie sagen es

## Persönlichkeit am Telefon

**Was hat das Telefonieren mit unserer persönlichen Kreativität, Intuition und mit unseren Emotionen zu tun? Und welche Chancen sind für unsere Kommunikation darin versteckt? Roland Arndt zeigt die Erfolgsfaktoren für den Umgang am Telefon auf.**

**S**tändige Veränderungen und Herausforderungen bestimmen unsere Zeit. Dabei wächst der Bedarf an schneller Kommunikation mit sicheren Absprachen. Beim Verfassen von Briefen, e-mails, Faxen und sogar in persönlichen Gesprächen tauchen immer wieder Missverständnisse auf, weil Menschen häufig aneinander vorbei kommunizieren.

Die Lösung liegt meiner Meinung nach in einer neuen Kultur von »Verstehen und Verstandenwerden«. Dass nun mein Buch »Menschen gewinnen per Telefon« viel Aufmerksamkeit erhält, liegt sicherlich auch daran, dass viele Mitarbeiter und Führungskräfte keine Lust mehr auf »Brechstangenrhetorik« haben, sondern neue Wege für gemeinsame Erfolge suchen. Nach dem Motto: »Wer nicht mit der Zeit geht, der muss vielleicht mit der Zeit gehen.« Heute werden in Trainings teilweise Vorgehensweisen angeboten, die kaum Sinn ergeben. Man ist auf der Suche nach einem »cleveren Trick«, Menschen zu überzeugen. Doch diesen Trick gibt es nicht. Es

Foto: Calvin Klein

gibt allerdings eine »Eintrittskarte« für gute Kontakte, Beziehungen und berufliche wie auch private Erfolge. Und das ist für mich das Menschenbild einer gegenseitigen Wertschätzung, sich zu ergänzen, um den erfolgreichen Weg in eine gemeinsame Zukunft zu finden.

## Learning by doing

Emotionale Kompetenz wird durch den Klang der Stimme hörbar und erfahrbar. Und telefonieren lernen wir nur durch telefonieren. Jemand, der viel telefoniert, hat einen wertvollen Vorteil, und kann zu sich sagen: »Entweder ich erreiche meine Ziele, oder ich führe ein kostenfreies Trainingstelefonat mit dem weltbesten Trainer, dem jeweiligen Mitmenschen.«

Wenn wir nach dem Telefongespräch das gute Gefühl haben, der andere hat uns wirklich im Detail verstanden und auch bei ihm ist klar rübergekommen, was wir gesagt und wie wir es gemeint haben, dann brauchen wir jedes Telefonat nur ein einziges Mal zu führen. Alle Beteiligten haben dann automatisch auch auf der Sachebene eine sichere kommunikative Leistung erbracht.

Wenn dann das Gespräch auch noch Spaß macht und ich mich über das Ergebnis und bereits auf das nächste Telefonat mit dieser Person freue, dann ist uns etwas Positives gelungen.

## Alles ist hörbar

Unsere Stimme verrät unsere innere Befindlichkeit und Stimmung. Wenn jemand nicht gut drauf ist, dann kann man es sofort hören. Viele Leute rufen von unterwegs zu Hause an, wollen nur wissen, ob alles in Ordnung ist. Und dann sagt jemand am anderen Ende: »Alles okay soweit.« Aber, wie er es sagt, führt den Anrufer zur weiteren Frage: »Was ist los? Ist was passiert?« Unsere Persönlichkeit, unsere innere Stimmung, unsere Meinung

und Motivation ... alles können wir über die Stimme wahrnehmen. Wenn allerdings jemand nur nach einem Leitfaden vorgeht, also nur auf das fixiert ist, was er sagen möchte, dann gehen diese feinen Informationen an ihm vorbei. In Deutschland haben die so genannten »Leitfäden« meiner Meinung nach auch schon sehr viel »Leid« verursacht.

Das Telefon ist meiner Erfahrung nach eines der besten Medien, um Wahrnehmung zu üben. Kommunikationswissenschaftler haben in Studien darauf hingewiesen, dass wir in Telefongesprächen bis zu 85% Wirkung nur über unsere Stimme erzeugen.

Die vielen Trainings, in denen es nur immer wieder darum geht, was man sagen soll, wenn der andere am heißen Draht dies oder jenes sagt oder fragt, entfernen die Teilnehmer vom echten Prozess einer persönlichen Weiterentwicklung. Es ist fast eine Schande, wie gerade auch junge Menschen »gedrillt« werden, wie ihnen teilweise geradezu die Natürlichkeit ihres Wesens »wegtrainiert« wird, nur um zu funktionieren.

## Auf Gespräche einlassen

Wir brauchen Mitarbeiter und Führungskräfte, die ihre Meinung durch ein positives Menschenbild abgleichen, die neugierig auch auf den Andersdenkenden sind und sich auf ein Gespräch wirklich »einlassen«.

Jedem Leser empfehle ich diese drei Gedanken, die sofort helfen können, mit innerer Ruhe zu telefonieren:

1. »Lieber unperfekt telefoniert als perfekt aufgeschoben.«
2. »Ich kann die anderen nicht verändern, ich kann aber mit ihnen verändert umgehen.«
3. »Wenn ich freundlich und fair bin, kann ich alles sagen, was ich sagen möchte.«

Ich wünsche Ihnen viel Erfolg in jedem neuen Telefonat. 

## BUCHTIPP aktuell



**Menschen gewinnen per Telefon** – von Roland Arndt erscheint bereits in der 4. Auflage. Mit jedem Telefonat geben Sie Ihre »telefonische Visitenkarte« ab: Ihre innere Einstellung und Freundlichkeit, Ihre Zuverlässigkeit und emotionale Kompetenz sowie Ihr professionelles Vorgehen sichern Ihren geschäftlichen und persönlichen Erfolg. ISBN 3-8029-4650-2 WALHALLA



**Beraten und verkaufen** – Oliver Kitter schreibt in seinem Buch »Ein heißer Draht zu Ihren Kunden« über den erfolgreichen Verkauf von Produkten und Dienstleistungen. Er gibt Tipps, wie Sie Ihre Kunden besser verstehen können und deren grundlegende Motive erkennen. Sie wissen den Kunden besser zu behandeln, und wie Ihre Nutzargumentation aufzubauen ist.



**Erfolg durch Körpersprache** – Mit ihrem Buch »überzeugend auftreten« macht Claudia Cross-Müller anhand von vielen Beispielen aus ihren Seminaren deutlich, wie Frauen durch ihre Körpersprache eindrucksvoller werden. Dieses Buch bietet konkrete Anleitungen für den ganzen Körper – vom Kopf bis zu den Füßen. Stimme, Haltung und Standfestigkeit sind wichtige Aspekte im Berufsleben.



**Das Powerbuch der Neukundengewinnung** – Erich-Norbert Detroy zeigt Ihnen in diesem Powerbuch, wie Sie neue Kunden meisterhaft gewinnen können.
 

- Möglichkeiten und Chancen der Akquisition
- Akquisition per Telefon verbessern
- Briefe schreiben, die verkaufen
- Erst- und Kalt-Besuche beherrschen

 Mit vielen Beispiel-Dialogen.

Diese Titel können Sie bestellen bei Ki-Fachbuchservice Korter, Tel. +49 (0)6 21/8 77 88-40 oder Fax +49 (0)6 21/8 77 88-30. Einen Bestellschein mit unserem Gesamtangebot finden Sie auf S. 11/12 in unserer Beilage Ki-Kontakt.

Roland Arndt zählt zu den erfolgreichsten Trainern und Referenten Deutschlands mit den Themen Telefontraining, Empfehlungsmanagement und Team Coaching. Er gibt Wissen und Erfahrungen auch in zahlreichen Büchern weiter.

