

WIE HEISST...
...dieses Ding bei Mama? Haus-telefon? Tasten-gerät? Es heißt Festnetz, Leute, FESTNETZ!

(K)EIN SCHWEIN RUFT SIE AN



Wer anruft, stört und ist unhöflich, finden die Millennials. Dabei ist Telefonieren eigentlich ganz schön smart. Was es Ihnen bringt und warum Sie es öfter tun sollten. Ein Plädoyer

TEXT: VALERIE CHRISTIN PORATH

Montagsmorgen auf dem Weg zur Arbeit. Sie haben es eilig. Viele Menschen sind auf der Straße, es ist eng. Und vor Ihnen schlurft ein Passant unkoordiniert, als hätte er zu viel Zeit auf einem Schiff verbracht und noch massiv Seegang. Sie brauchen gar nicht zu überholen, um zu wissen: Tippt auf seinem Handy rum. Ganz. Sicher. Realität ausgezoomt, ciao, ciao, Kakao, ab ins digitale Universum. Sie könnten jetzt rempeln, motzen oder maulen. Am einfachsten wäre aber: anrufen. Dann blickt der arme Mensch verschreckt von seinem Smartphone hoch, sein Hals läuft rotfleckig an, und er steckt panisch das Gerät weg. Und schon ist freie Bahn! Der Smartphone-Nutzer – wahrscheinlich jünger als 30, die Generation Millennial. Und für die gibt es offenbar kaum etwas Unangenehmeres als die eigentliche Funktion dieses Geräts: Telefonieren. Ein Anruf wirkt für sie wie ein Überfall aus dem Hinterhalt.

MUSS DAS ECHT SEIN?

Anrufe werden als störend, nervig und vor allem unnötig empfunden. Der Anrufer drängt sich in den Fokus und lässt keine Wahl, wann und wie ihm geantwortet wird. Wie unhöflich. Wer unbedingt quatschen will, soll gefälligst eine Sprachnachricht schicken. Schlimmer als ein unerwarteter Anruf ist es für Millennials nur, wenn sie per Telefon etwas organisieren müssen: „Habe beim Friseur angerufen, um einen Termin auszumachen. Die Smartwatch

zeigt auch 20 Minuten danach einen Puls von 108 an“, schreibt ein Nutzer der App „Jodel“ und erhält Hunderte Likes. Das Internet ist voll von Zitaten und Memes dieser Art. Wahrscheinlich ging es den vorherigen Generationen ähnlich. Die Millennials sind jedoch die Ersten, die sich vor dem Telefonieren drücken können. Taxi- und Pizzabestellungen werden per App gemacht, Arzttermine online gebucht, und aus dem Katalog bestellt seit Jahren niemand mehr. Katalog? Hä?

JA, DAS MUSS

So einfach schriftliche Kommunikation auf den ersten Blick wirkt, sie birgt auch viele Probleme. Vor allem bei beruflichen Kontakten. Eine Experimentreihe der University of Chicago zeigte, dass Probanden annahmen, der Ton ihrer E-Mails sei deutlich besser zu verstehen, als es tatsächlich der Fall war. Was für den einen freundlich artikuliert scheint, ist für den anderen je nach Sozialisierung

» **ICH ZUM BEISPIEL ENTWICKLE LATENTE AGGRESSIONEN GEGEN DEN ANRUFENDEN.**

HELEN HAHNE,
FREIE AUTORIN BEI „ZEIT ONLINE“

Abfack in Buchstabenform. Beim Sprechen hingegen entstehen viel weniger Fehleinschätzungen, da der Empfänger durch die Stimme weitere Informationen zur Deutung erhält. Die Telefontrainerin Claudia Fischer (siehe Kasten S. 127) sieht den größten Vorteil in der Beziehungspflege: „Selbst wenn man sich noch nie gesehen hat, baut man zu dem anderen direkt eine Beziehung auf. Deshalb sind Anrufe besser als Mails.“ Das belegt auch eine Studie der Western University in London (Kanada): Persönliche Anfragen sind 34-mal effektiver als E-Mails. Dazu kommt, dass Berufstätige, laut einer Umfrage des Digitalverbands Bitkom, im Durchschnitt 21 Mails pro Tag erhalten. Nach einem zweiwöchigen Urlaub warten dann gern mal 300 Mails im Posteingang. Wer zur Hölle soll und kann das alles fokussiert beantworten? Hand aufs Herz: Wie oft haben Sie einfach auf „löschen“ geklickt, ohne überhaupt richtig durchzulesen, was der Sender genau von Ihnen wollte? Wenn es wichtig war, wird der sich schon noch mal melden...

„Am Telefon bekommen Sie dagegen direkt Aufmerksamkeit und ein Gefühl für den anderen“, erklärt die Expertin. Plus: „Gespräche sind hochgradig effektiv, besonders wenn man sich vorher verabredet hat.“ Außerdem: „E-Mails reichen häufig nicht aus, damit Kunden sich gut aufgehoben fühlen“, fährt sie fort. Die Hemmung vor dem Hörer hat einen einfachen Grund: „Viele junge Leute sind das Telefonieren nicht mehr gewohnt. Das fällt besonders auf, wenn es darum geht, schlagfertig zu sein.“ Das Einzige, was helfe: Übung. >

» **MIT DEM HANDY ZU TELEFONIEREN, IST, ALS WÜRDEN MAN GOOGLE MAPS AUSDRUCKEN.**

DANIELA WOYTEWICZ,
FACHFRAU FÜR SOCIAL MEDIA

FOTO: JIMMY MARBLE; MODELS: STEVIE @ PHOTOGENICS, LOVE BAILEY

MAL GANZ VON VORN

Okay, super – null Bock. Wer aber in sich reinhört, gibt schnell zu: Unsicherheit ist der eigentlich unterschätzte Faktor. Claudia Fischer rät deshalb bei beruflichen Anrufen, sich vor einem Telefonat in Stichpunkten aufzuschreiben, was man sagen möchte: „Grüßen Sie als Erstes, etwa mit ‚Schönen guten Tag, Frau XY‘, dann nennen Sie deutlich und langsam Ihren Vor- und Nachnamen und zuletzt Ihre Firma.“ So hat der andere kurz Zeit, sich auf das Gespräch einzustellen. Die Angst davor, Menschen zu stören, ist laut Expertin unbegründet: „Wer rangeht, hat eine Entscheidung getroffen. Schlimmstenfalls wird ihm im Gespräch klar, dass es zu lange dauert. Dann machen Sie einen neuen Termin aus.“ Klingelt das eigene Telefon und Sie haben keine Zeit abzunehmen, dürfen Sie es ignorieren. Vorausgesetzt, der Anrufer wird auf eine Mailbox oder an einen Kollegen weitergeleitet. Im Gespräch zählt es, gut zuzuhören und sich nicht ablenken zu lassen. Wenn Sie den anderen mit Namen anreden, wird er Ihnen mehr Beachtung schenken. Kurze Worte wie „Ja“, „Hm“ und „Verstehe“ unterbrechen den Redefluss nicht und signalisieren Ihr Interesse am Gesagten. Und wenn Sie mal gleichzeitig sprechen, ist es höflich, den Gesprächspartner mit einem „Bitte, Sie zuerst“ vorzulassen. Am Ende fassen Sie dann die wichtigsten Fakten und Vereinbarungen zusammen. „Gegebenenfalls können Sie noch eine nette Aufforderung zur Tat geben wie ‚Rufen Sie mich bei Fragen gern an‘“, sagt Claudia Fischer. Dann folgt die Verabschiedung, am besten mit persönlichen Wünschen. Gar nicht so schwer, oder?

GRÜNDE FÜR EINEN ANRUF

„Zum Beispiel, wenn Sie herausfinden müssen, wer der korrekte Ansprechpartner in einer anderen Firma ist.“ Denn beim falschen Empfänger landet Ihre Mail vermutlich im Papierkorb, so der Profi. „Außerdem erfahren Sie durch das Telefonat

direkt, inwieweit ein generelles Interesse an einer Zusammenarbeit besteht.“ Nach einem Projekt können Kunden am Telefon nach ihrer Bewertung gefragt werden. Unangenehm wird es nur, wenn es um ausstehende Rechnungen geht, auf die per E-Mail oder Brief keine Reaktion kam. Vorteil hier: Bei einem Anruf kann niemand behaupten, ihn nicht erhalten zu haben. „Manchmal gibt es auch Situationen, in denen etwas zu heikel ist, um aufgeschrieben zu werden. Besonders bei persönlichen Fragen“, weiß Claudia Fischer. Das wäre etwa der Fall, wenn Sie herausfinden möchten, wie der neue Chef eines Kunden ist. In solchen Situationen empfiehlt sie einen unverbindlichen Anruf, mit der Chance auf offene Worte. In allen dringenden Angelegenheiten ist der Griff zum Hörer schneller als eine E-Mail. Sie klären kurze Rückfragen oder den aktuellen Stand eines Projekts am Telefon innerhalb von wenigen Minuten, während bei einer E-Mail unklar ist, wann der Empfänger antwortet. Tja, gar nicht so blöd, diese Telefonfunktion. Schnell, effizient und direkt. Dennoch: Nur weil das Ding klingelt oder vibriert, muss man noch lange nicht in jeder Situation drangehen. Zumindest privat. Ach ja, und grundsätzlich: Leute, die den Fußweg wegen Display-Gedaddel blockieren, sind bis in alle Ewigkeit nervig. Weitaus nerviger als so ein Anruf.



TELEFONIEREN IST FÜR MICH SCHLIMMER ALS GERÄTETURNEN UND WARME COLA ZUSAMMEN.

ILONA HARTMANN, AUTORIN BEI MITVERGNUEGEN.COM



BEI ANRUF UMSATZ: 11 TIPPS, MIT DENEN SIE SICH AM TELEFON BESSER VERKAUFEN

Viele müssen nicht nur mit Kollegen telefonieren, sondern sich selbst oder ihre Dienstleistung am Telefon vermarkten. So gelingt's:

1. LEITFADEN SCHREIBEN Besonders wenn Sie neu im Job sind, hilft es aufzuschreiben, was Sie sagen wollen. Bei Unsicherheit dient dieser Leitfaden als Unterstützung.

2. KUNDEN RECHERCHIEREN Social Media und Websites machen es möglich: Finden Sie vorher heraus, mit wem Sie sprechen werden, und passen Sie Ihre Strategie an.

3. 1-MINUTE-REGEL EINHALTEN Wenn Sie einen Kunden überzeugen wollen, haben Sie maximal eine Minute, um sein Interesse zu wecken. Die wichtigste Information muss deshalb in diese Zeit.

4. KONFERENZRAUM MIETEN Dort können Sie in Ruhe mit Kunden telefonieren und sich sicher sein, dass keine Kollegen zuhören. So fällt es leichter, auch mal ein persönliches Wort auszusprechen.

5. HEADSET KAUFEN Ohne Konferenzraum kann ein Headset mehr Ruhe schaffen. Es verringert Umgebungsgläusche, und Sie verstehen Ihren Kunden besser.

6. SMALLTALK VERSCHIEBEN Ein „Wie geht es Ihnen?“ in den ersten Gesprächen empfinden viele Angerufene als seltsam. So eine Frage ist erst ange-

messen, wenn bereits eine Beziehung besteht. Müssen Sie Zeit überbrücken, eignen sich unverfänglichere Themen wie das Wetter.

7. DANKE SAGEN Zum Beispiel für die gute Zusammenarbeit, einen Tipp des Kunden oder einen Auftrag. Ein Danke wertet die gemeinsame Zusammenarbeit auf und hinterlässt immer einen positiven Eindruck.

8. ANRUFBEANTWORTER EINRICHTEN Den brauchen Sie, wenn Sie gerade nicht im Büro sind oder ein zweiter Anruf eingeht – und an regionalen Feiertagen.

9. 24-STUNDEN-DEADLINE So lange darf es dauern, bis Sie zurückrufen. Wenn Sie innerhalb eines Tages keine Zeit haben, schicken Sie eine Mail mit einem Terminvorschlag.

10. ANRUF BEENDEN Sie merken, dass der andere kein Interesse in Ihrem Thema hat? Bedanken Sie sich für seine Zeit und verabschieden Sie sich höflich.

11. KUSCHELCALL MACHEN Ein Anruf, nur um die Zufriedenheit des Kunden zu überprüfen. Denn: Nach dem Kauf ist vor dem Kauf.



CLAUDIA FISCHER

Telefonieren ist nicht nur privat ihre Leidenschaft (mit Freundinnen gern auch mal drei Stunden), sondern auch beruflich. Seit 23 Jahren ist Claudia Fischer selbstständige Telefontrainerin und hat bereits einige Telefonratgeber veröffentlicht, unter anderem „99 Tipps für erfolgreiche Telefonate“ (Gabal Verlag, 24,90 €).

„Brennende, schmerzende, müde Füße?“



Hol' Dir die Sofort-Hilfe!

- **Einzigartiger Massage-Roller: kühlt, massiert und pflegt!**
- **Extrem wirkungsvoll: Lindert 90% aller Beschwerden!**
- **Perfekt auch für unterwegs!**



Exklusiv nur in der Apotheke!

Footner Vital-Kick
Der Trick mit dem 3-fach-Kick

* Resultat einer Studie mit 30 Personen mit brennenden, müden oder schweren Füßen.