



Foto: Nuthawut/Adobe Stock

Akustisches Aushängeschild Azubi

Angemessen telefonieren zu können, gehört zu den wichtigsten kommunikativen Fähigkeiten im Beruf. Wie gelingt es also, Auszubildenden professionelle Verhaltensweisen beim Telefonieren zu vermitteln und diese nachhaltig zu verankern?

- Wenn Auszubildende im Ausbildungsalltag telefonieren, lassen sich folgende Verhaltensweisen beobachten:
- Sie führen Telefonate im Beruf so locker und unbeschwert, wie sie es von privaten Telefonaten gewohnt sind.
 - Sie fragen bei Mobiltelefonaten nicht nach, ob der Anruf gerade passt.
 - Sie geben bei Telefonaten unqualifizierte Auskünfte, ohne vorher rückzufragen.
 - Sie schreiben sich nichts auf und können das Telefonat nur lückenhaft wiedergeben (Name, Sachverhalt, Termine).
 - Sie erledigen beauftragte Anrufe ohne die nötige Vorbereitung (z. B. entsprechende Unterlagen).
 - Sie übernehmen keine Verantwortung („Ich bin doch nur der Azubi“).

Die Autorinnen



Ingrid Ute Ehlers



Regina Schäfer
*beide: Expertinnen für Kommunikation im Beruf, Frankfurt am Main
 Beraterinnen, Trainerinnen, Dozentinnen, Buchautorinnen
 office@vitamin-k-plus.de
 www.vitamin-k-plus.de*

Diese Probleme von Auszubildenden resultieren aus ihrer Unkenntnis darüber, worauf es bei beruflichen Telefonaten ankommt, welche Vorteile Telefonate gegenüber anderen Kommunikationswegen haben und was beim Telefonieren alles schief laufen kann.

So kann man feststellen, das Auszubildende – bedingt durch ihre intensive Nutzung digitaler Kommunikationswege – häufig glauben, dass sie rund ums Telefon alles „draufhaben“. Schließlich macht ihnen beim Umgang mit dem Smartphone keiner so schnell etwas vor. Also übertragen Auszubildende ihr privates Telefonverhalten 1:1 auf den Beruf, weil ihnen dies selbstverständlich erscheint. Dies betrifft vor allem den sozialen Umgang, die saloppe Ausdrucksweise am Telefon und die lückenhafte Informationsweitergabe.

Tücken erkennen

Ausbildungsverantwortliche wiederum halten es vielfach für selbstverständlich, dass man die Grundregeln beruflicher Telefonate beherrscht. Sie versäumen es dann, ihre Erwartungen an die Auszubildenden zu adressieren. Möglicherweise, weil man als „alter

Tabelle 1: Welche Telefonsituationen Auszubildende überfordern können

Was:	Warum:
Terminabsprachen für Dritte	weil hier ein hohes Potenzial an Missverständnissen und Fehlern besteht.
Terminabsagen für Dritte	weil es wenig Wertschätzung vermittelt, wenn Auszubildende dies erledigen.
Neuer Kontakt zu Kunden oder Lieferanten	weil Auszubildenden die Erfahrung fehlt, einen vielversprechenden Kontakt von einer „normalen“ Anfrage zu unterscheiden.
Antwort auf Kundenreklamation	weil das Gespräch eskalieren kann, wenn Auszubildende sich möglicherweise leicht provozieren lassen.
Einladung zu Besprechungen	weil Auszubildende die gewünschten Zusatzinfos nicht liefern können.
Auskünfte über Preise, Kosten, Budgets	weil dieses hochsensible Thema Auszubildende überfordern kann.
Gespräche mit wichtigen Kunden	weil Auszubildende einen inkompetenten Eindruck machen können.

Hase“ häufig die Tücken, die ein Telefonat für ungeübte Auszubildende bereithalten kann, unterschätzt. Dann fehlt den Auszubildenden eine Zielvorgabe, wie man mit Kunden, Geschäftspartnern, Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzten professionell telefoniert. Es besteht also dringender Handlungsbedarf, der eine Reihe von Herausforderungen in sich birgt.

Nutzen verdeutlichen

Im Gegensatz zu vielen Auszubildenden ist Ausbildungsverantwortlichen klar, dass sich vieles telefonisch besser klären lässt als auf anderem Weg – weil es auf den Umgangston ankommt oder weil man ein direktes Feedback benötigt. Daher gilt es zunächst, die Kommunikation per Telefon bei den Auszubildenden in ihrer Bedeutung „aufzuwerten“. Hierbei hilft eine azubigerechte Nutzenargumentation. Miteinander zu telefonieren hat den Vorteil,

- dass man bei unvorhergesehenen Ereignissen (zum Beispiel bei kurzfristigen Terminänderungen, Krankheit) jemanden zeitnah informieren kann und sicher sein kann, dass die Information angekommen ist,
- dass man sich bei einem Fehler persönlich entschuldigen kann, was wertschätzender wirkt als eine E-Mail,
- dass man auf der „Tonspur“ Dinge informell ansprechen kann, ohne dass diese gleich aktenkundig werden,
- dass man sich auf die aktuelle Stimmungslage seiner Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen einstellen kann,
- dass man mit wenigen Worten Small Talk („Ist bei Ihnen heute auch so tolles Wetter?“) die Beziehungsebene stärken kann.

Basics vermitteln

Idealerweise können den Auszubildenden die grundsätzlichen Erwartungen an das Telefonverhalten im Beruf vermittelt werden:

- einen höflich-sachlichen Umgangston zu verwenden,
- Hilfsbereitschaft zu signalisieren,
- sich angemessen auszudrücken,
- Informationen zu sichern und/oder weiterzugeben.

Es gilt, Auszubildenden die typische Abfolge eines Telefonates mit den entsprechenden Anforderungen an das Gesprächsverhalten nahezubringen: Am Beginn steht der zur Tageszeit passende Gruß („Guten Morgen“, „Guten Tag“) sowie die Nennung des Unternehmens, eventuell der Abteilung, des eigenen Namens sowie des Grundes des Telefonats. Hierbei kommt es auf eine deutliche Aussprache, gemäßigtes Sprechtempo und einen freundlichen Ton an. Wer hier alle relevanten Infos parat hat und gut vorberei-

Tabelle 2: Wie Auszubildende lösungsorientiert reagieren

So nicht:	Lieber so:
„Da sind Sie bei mir vollkommen falsch, da bin ich nicht zuständig.“	„Darf ich Sie mit dem Auftragsdienst/dem Technikcenter/der Buchhaltung verbinden? Die können Ihre Frage am besten beantworten!“
„Ich bin hier doch nur Azubi und mir sagt niemand was.“	„Für Ihr Anliegen ist ein Kollege zuständig, ich frage nach und gebe Ihnen dann sofort Bescheid.“
„Keine Ahnung, was man da machen kann.“	„Ich werde mich darum kümmern und Sie zurückrufen.“
„Da kann ich doch nichts dafür.“	„Das tut mir leid, da gibt es jetzt die folgende Möglichkeit ...“
„Frau Kaufmann hat heute Urlaub, da kann man eben nichts machen.“	„Frau Kaufmann hat heute Urlaub, aber ihre Kollegin Frau Meier weiß da auch Bescheid.“

tet „überkommt“, wird als kompetent und gut organisiert wahrgenommen. Grundsätzlich ist es empfehlenswert, das Besprochene und/oder Gehörte noch einmal in eigenen Worten zusammenzufassen, um Missverständnisse auszuschließen und festzulegen, welche Schritte als nächstes zu ergreifen sind und wer was macht.

Nehmen Auszubildende einen Anruf an, ist es zielführender, das Gespräch an die richtige (!) Ansprechperson weiterzuleiten als unzutreffende oder unvollständige Auskünfte zu erteilen. Hierzu benötigen die Auszubildenden klare Instruktionen über die Aufteilung der Verantwortlichkeiten, wer für welche Fragen die passende Ansprechperson ist.

Nicht überfordern

Sämtliche stattfindende Telefonsituationen sollten aufgeteilt werden in Gespräche, die Auszubildende führen sollen und dürfen und in Gespräche, die für sie (zunächst) noch nicht infrage kommen. Schließlich müssen Auszubildende das Unternehmen ja erst kennenlernen und sollen langsam in ihre Rolle hineinwachsen. Wie sich solche „Telefon-Tabuzonen“ definieren, hängt natürlich auch davon ab, wie sensibel Themen im Unternehmen behandelt werden. Tabelle 1 liefert hierzu eine erste Orientierung.

Reaktion thematisieren

In manchen Fällen sind Auszubildende nicht zuständig oder sie verfügen nicht über die notwendigen Informationen. Doch sie müssen wissen, dass es ihre Aufgabe ist, den Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern Lösungen oder Alternativen anzubieten.

Dies wird möglich, indem man beispielsweise das Gespräch an eine kompetente Person weiterleitet oder das Telefonat kurz unterbricht, um bei jemandem nachzufragen. Falls die adressierte Person sich zurzeit in der Pause, im Meeting, auf Geschäftsreise oder im Urlaub befindet, gehört es zum wertschätzenden Telefonverhalten, dennoch eine Lösung der konkreten Frage in

Aussicht zu stellen. Hierzu brauchen die Auszubildenden konkrete Formulierungsvorschläge, wie sie Tabelle 2 zeigt.

Notizen einfordern

Eine sachlich korrekte und inhaltlich lückenlose Weitergabe der Gesprächsinhalte ist für die erfolgreiche Weiterbearbeitung unverzichtbar. Wie die Auszubildenden diese Informationen sichern, hängt in erster Linie von den individuellen Arbeitsbereichen sowie von den Kommunikationsgewohnheiten im Unternehmen ab. Im Büro gestaltet sich dies anders als beim Erzeuger, im Forschungslabor anders als im Außendienst. Stets sollten allerdings die folgenden Fragen geklärt sein:

- Wann fand das Telefonat statt?
- Mit wem hat man gesprochen?
- Wie lauten die genauen Kontaktdaten?
- Warum wurde dieses Telefonat geführt?
- Wie lautet das Ergebnis des Gespräches?

Mehrstufig trainieren

Wichtig ist es, Übungsmöglichkeiten für Telefonate in den Ausbildungsalltag zu integrieren. Dies kann in mehreren Stufen erfolgen: Auszubildende sollten in der ersten Stufe nur unternehmensinterne Telefonate führen und dann ein ergebnisorientiertes Feedback dazu erhalten. In der zweiten Stufe lässt sich im Rahmen von Azubi-Workshops ebenfalls das Telefon-Know-how steigern – idealerweise mit Rollenspielen (Lieferbedingungen erfragen, Kunden benachrichtigen). In der dritten Stufe lässt sich die Telefonkompetenz in Form von „Telefon-Tandems“ weiter verfeinern – durch Coaching bei anfallenden externen Telefonaten mit anschließendem Feedback. Sämtliche Trainingsformen sollten von der Ermutigung begleitet werden, das Telefon bewusst öfter zur beruflichen Kommunikation zu nutzen.

Insgesamt stehen damit die Aussichten gut, dass die Auszubildenden immer souveräner am Telefon agieren und Schritt für Schritt in ihre Rolle als „akustisches Aushängeschild“ des Ausbildungsbetriebes hineinwachsen. ■