



Foto: Karin & Uwe Annas – Fotolia.com

Ingrid Ute Ehlers und Regina Schäfer

Telefonverhalten professionalisieren

Die angemessene telefonische Kommunikation besitzt einen hohen Stellenwert, wenn es um das Ansehen eines Unternehmens bei Kunden, Geschäftspartnern oder Lieferanten geht. Allerdings werden Auszubildende häufig zu unspezifisch für die Anforderungen beim Telefonieren im Beruf sensibilisiert.

Gerade Azubis führen Telefonate häufig mehr schlecht als recht – aus Unerfahrenheit im Umgang mit anderen Menschen und aus der Unkenntnis heraus, welches Kommunikationsverhalten die jeweiligen Gesprächspartner am Telefon erwarten. Die Folge sind unglücklich verlaufende Telefonsituationen, bei denen Kunden, Geschäftspartner oder Lieferanten genervt oder auch verärgert reagieren, weil sie sich nicht wertschätzend behandelt fühlen oder mit ihren Fragen nicht ernst genommen werden. Doch

warum tun sich Auszubildende mit beruflichen Telefonaten häufig schwer?

Zunächst einmal glauben Auszubildende, dass es bei Telefonaten im Beruf in erster Linie auf Sachkompetenz und fehlerfreies Faktenwissen ankommt – und haben daher Angst, Auskünfte zu erteilen und dann möglicherweise kritisiert zu werden. Dies lässt sie am Telefon entweder unsicher und schüchtern oder zu forsch und unfreundlich reagieren, was den Gesprächsverlauf in beiden Fällen nachteilig beeinflusst.

Andere Auszubildende haben ganz einfach Lampenfieber, verhaspeln sich am Telefon, sind unkonzentriert und vergessen Gesprächsinhalte. Manche Auszubildende fühlen sich sogar extrem gehemmt, wenn andere ihnen bei den Telefonaten zuhören. Dies alles kann dazu führen, dass Auszubildende versuchen, sich vor Au-

rente telefonaten zu drücken – was ihre Ängste wiederum verstärkt.

Luxusproblem?

Ausbildungsverantwortliche unterschätzen häufig die Bedeutung beruflicher Telefonate in Hinblick auf Kundenbindung, Unternehmensimage und Wettbewerbsfähigkeit und vernachlässigen daher die Vermittlung und Förderung von Telefonkompetenz. Häufig setzen sie auch bei den Auszubildenden grundlegende kommunikative Fähigkeiten als selbstverständlich voraus. Folglich werden Auszubildende vielfach unzureichend auf das Telefonieren vorbereitet – es sei denn, Ausbildungsverantwortliche werden Ohrenzeuge eines unangemessenen Telefonats. Punktuelle Kritikgespräche reichen dann allerdings zum tieferen Verständnis der kommunikativen Zusammenhänge nicht aus. Welche praxisnahen Ansatzpunkte lassen sich also für

ARTIKELSERIE

Tipps für die Ausbildungspraxis

In Beiträgen dieser Serie werden typische Problemstellungen im Ausbildungsalltag aufgegriffen und Ausbildungsverantwortlichen Werkzeuge im Umgang damit an die Hand gegeben.

die erfolgreiche Vermittlung von Telefonkompetenz finden?

Die Auszubildenden sollten zu- nächst dafür sensibilisiert werden, dass Kunden, Geschäftspartner und Lieferanten am Telefon in erster Linie folgende Erwartungen an sie haben:

- eine freundliche Begrüßung und einen höflichen Umgangston,
- aufmerksames Zuhören und interessiertes Nachfragen bei Unklarheiten,
- Zeichen von Hilfsbereitschaft bei Anliegen des Telefonpart- ners,
- einen sachlichen Ton, auch wenn Kritik geübt wird,
- Zuverlässigkeit bei Zusagen (beispielsweise Rückruf).

Außerdem sollten sich Auszubil- dende stets als Azubis „outen“ dürfen, falls sie Fragen nicht be- antworten können: „Ich befinde mich noch in der Ausbildung und kann Ihnen jetzt die gewünschte Auskunft nicht geben. Ich kümmere mich darum und werde Sie gleich zurückrufen.“, „Ich bitte um Ver- ständnis, dass ich Ihnen diese Frage jetzt nicht beantworten kann, denn ich habe erst Anfang des Monats meine Ausbildung begonnen. Frau Schubert meldet sich nachher bei Ihnen.“. Diese Hinweise bedeuten eine willkommene Entlastung und nehmen Auszubildenden ihre Ängs- te vor dem Telefon. Sie erleben, dass „Nicht-Wissen“ keinen Makel darstellt und in ihrem speziellen Fall auch keinen Imageschaden für den Ausbildungsbetrieb zur Folge hat.

Allerdings funktioniert diese He- rangehensweise nur dann, wenn die Kommunikation weitergeht und den Gesprächspartnern zusätzlich ein nächster Schritt, eine Lösung oder eine Alternative in Aussicht gestellt werden, beispielsweise in- dem man sie an eine kompetente Person verbindet oder indem man kurz unterbricht, um nachzufragen. Geschieht dies nicht, wird dies von den Telefonpartnern als mangeln- des Interesse, Überheblichkeit und unzureichende Serviceorientierung betrachtet (s. Tabelle).

Gute Vorbereitung

Die Funktionsweise der Telefonan- lage gehört zu den grundlegenden betrieblichen Informationen, mit denen neue Auszubildende von Beginn an versorgt werden sollen. Zum einen sollten Anrufer nicht dadurch verärgert werden, dass sie ergebnislos hin- und her verbun- den werden oder aus der Leitung „fliegen“. Zum anderen sollten sich die Auszubildenden auf die Ge- sprächsführung konzentrieren kön- nen – ohne Stress mit der Technik haben zu müssen. So wird bei- spielsweise erwartet, dass man Gesprächspartner stets darüber in- formiert, was gerade geschieht oder was man als nächstes tun wird: „Bitte legen Sie nicht auf, ich erkundige mich kurz, an wen ich Sie verbinden kann.“, „Ich schaue sofort nach. Dazu bitte ich Sie, kurz zu warten.“.

Der Zusammenhang zwischen mangelnder Vorbereitung und der

negativen Außenwirkung ist vielen Auszubildenden nicht klar. Sie sind für konkrete Hinweise dankbar, wie es gelingt, höflich und souve- rän „überzukommen“, wenn sie nach außen telefonieren:

- ausreichend Zeitpuffer für wichtige Telefonate einplanen (so ist man weniger gestresst und das drückt sich auch im Sprechverhalten aus),
- schriftliche Informationen im Zugriff oder schnell abrufbar halten (Kundendaten, Ge- sprächsprotokoll, Verträge, Rechnungen),
- Gesprächspartner nicht durch einen ungünstigen Zeitpunkt des Telefonates nerven (mon- tags früh, kurz vor Frühstücks- oder Mittagspausen, kurz vor Feierabend),
- Namen ihrer Gesprächspartner parat haben und korrekt aus- sprechen können.

So können die Auszubildenden der eigenen Unsicherheit konstruktiv begegnen, weil eine gute Vorberei- tung viel ausmacht.

Notizen machen

Aus Telefonaten ergibt sich spezi- ell für Auszubildende – deren Ent- scheidungskompetenz ja beschränkt ist – weiterer Handlungsbedarf. Dies betrifft vor allem die korrekte Weitergabe von Fragen und die Sicherung von Ergebnissen. Hier überschätzen Auszubildende er- fahrungsgemäß ihre Merkfähig- keit. Umso wichtiger ist es, sie dazu zu bringen, entsprechende Informationen stets aufzuschrei- ben. Wenn Auszubildende die Möglichkeit erhalten, ihre „eigene“ Gesprächsnotiz zu entwickeln und auszugestalten, erhöht dies die Akzeptanz und die Nutzung dieses Hilfsmittels erheblich. Das kann bedeuten, dass das Formular in Sprache und Aufbau von den sonst gebräuchlichen Formen abweicht. Das macht überhaupt nichts – Hauptsache, die wesentlichen In- formationen gehen nicht verloren.

So professionalisieren die Azubis ihr Telefonverhalten Schritt für Schritt. Gleichzeitig erleben sie, dass die Vorbereitung vor unange- nehmen Telefonsituationen schützt. Dies schafft Sicherheit und zunehmende Souveränität.

Tabelle: Wie funktioniert eine angemessene telefonische Kommunikation?

So nicht:	Lieber so:
„Da sind Sie bei mir vollkommen falsch, da bin ich nicht zuständig.“	„Um was genau handelt es sich? Moment, ich notiere ...“
„Oje, da habe ich keine Ahnung. Vielleicht rufen Sie später noch mal an, dann ist mein Chef wieder aus der Pause zurück.“	„Darf ich Sie mit dem Abteilungs- leiter/mit der Buchhaltung/mit meiner Chefin verbinden? Er/sie kann Ihnen mit Sicherheit weiter- helfen.“
„Da kann ich doch nichts dafür.“	„Es tut mir leid, das zu hören. Ich habe folgenden Vorschlag ...“
„Frau Kaufmann hat momentan Urlaub. Versuchen Sie es doch nächste Woche noch einmal.“	„Frau Kaufmann ist im Urlaub, aber ihre Kollegin Frau Meier weiß da auch Bescheid.“
„Tja, da kann man halt nix machen.“	„Ich verstehe, wie schwierig das für Sie ist. Vielleicht können wir ...“

Die Autorinnen



Ingrid Ute Ehlers



Regina Schäfer

Beide: Expertinnen für Kommunikation im Be- ruf, Frankfurt am Main Beraterinnen, Trainerin- nen, Dozentinnen, Buch- autorinnen
office@vitamin-k-plus.de,
www.vitamin-k-plus.de