

Angelika Ramer

# Richtig gut verbunden

Telefonieren und Menschen erreichen



**VERLAG** : **SKV**

Angelika Ramer

# **Richtig gut verbunden**

Telefonieren  
und Menschen erreichen

**VERLAG : SKV**



Angelika Ramer arbeitet als Beraterin und Trainerin für Unternehmen in der Schweiz und in Deutschland. Spezialisiert auf die identitätsstiftende Unternehmenssprache, entwickelt sie Wortgalerien für den persönlichen Dialog in Briefen und E-Mails. Als ehemalige Journalistin bringt sie das sprachliche Wissen mit. Als Absolventin des Lernwegs «Systemische Organisationsentwicklung am Management Center Vorarlberg» MCV kennt sie sich in Organisationen und Unternehmen aus und entwickelt wirksame Veränderungsprogramme für die interne und externe Korrespondenz. Mit ihrer wertebasierten Coachingausbildung begleitet sie Menschen und Unternehmen, die im Dialog sind mit Kundinnen und Kunden.

1. Auflage 2019

Angelika Ramer: Richtig gut verbunden. Telefonieren und Menschen erreichen.

ISBN 978-3-286-11754-9 (ePub); ISBN 978-3-286-11735-2 (mobi);

ISBN 978-3-286-11749-5 (PDF)

© Verlag SKV AG, Zürich

[www.verlagskv.ch](http://www.verlagskv.ch)

Alle Rechte vorbehalten. Ohne Genehmigung des Verlags ist es nicht gestattet, das Buch oder Teile daraus in irgendeiner Form zu reproduzieren.

Projektleitung: Kirsten Rotert

Umschlagbilder: Shutterstock.com (oben links: Bojan Milinkov, unten links:

ESB Professional, Mitte: George Rudy, oben rechts: Branislav Nenin, unten rechts: sivilla)

Haben Sie Fragen, Anregungen oder Rückmeldungen?

Wir nehmen diese gerne per E-Mail an [feedback@verlagskv.ch](mailto:feedback@verlagskv.ch) entgegen.

---

# Inhaltsverzeichnis

---

Persönliche Worte

## **Erster Teil**

Die Werkzeugkiste

1. Persönliche Reise zu Ihren Werten
2. Kommunikationspsychologie
3. Die Gefühls- und Kontaktmessung
4. Die vier Möglichkeiten des Zuhörens
5. Der 5-Sterne-Dialog

## **Zweiter Teil**

Richtig gut verbunden

1. Die Latte-macchiato-Idee
2. Ich habe eine Frage

Wie Sorge ich dafür, dass ich das Gespräch führe?

Wie verhalte ich mich, wenn der Gesprächspartner redet und redet ...?

Gibt es negative Begriffe?

Wie verhalte ich mich, wenn mich jemand anschreit?

Was mache ich, wenn mich jemand beschimpft, mir droht, mich beleidigt?

Was mache ich, wenn ich den Namen des Gesprächspartners nicht verstehe?

Was mache ich, wenn jemand den Chef /

die Chefin verlangt?

Wie weiss ich, wie jemand tickt?

Oft weiss ich etwas nicht oder bin baff, überfragt.

Was mache ich da?

Manche Menschen beharren auf etwas.

Wie verhalte ich mich am besten?

Woran liegt es, dass ein Gespräch plötzlich eskaliert?

Welche «Geht gar nicht!» gibt es?

Gibt es goldene Telefonregeln?

Das Telefonbuch von A – Z

Der Quali-Check für Ihre Telefongespräche

Nachwort

Literaturverzeichnis

---

## Persönliche Worte

---

Manche Begegnungen sind einfach wunderbar. Als ich vor ein paar Jahren auf unserer Südamerikareise dem Vulkan Osorno begegnet bin, ist Neues in mein Leben getreten. Osorno – der schöne Feuerberg mit seinem weissen Hut aus Gletschereis und Schnee – beeindruckte mich tief.

Ich bin nicht bis ans Ende der Welt gereist, um ein neues Produkt für mein Unternehmen zu finden oder meiner Arbeit als Beraterin und Coach neuen Schwung zu geben. Heute weiss ich jedoch, dass mir diese Reise den Zugang zu meinen innersten Werten ermöglicht hat. Die Wochen zusammen mit meinem Mann auf den Sandpisten und Bergen Patagoniens waren Routen zu meinem inneren Feuer.

Osorno ist ein Vulkan. Irgendwo in seinen Tiefen lodert sein Feuer, eine Energie. Heute ist Osorno ruhig. Mit ihm ist jedoch weiterhin zu rechnen. Vulkane bergen einen Zauber in sich.

Zu rechnen ist auch mit Unternehmen, die erfolgreich sind. Und mit Menschen, die sich persönlich einsetzen. Eine Kundenanfrage bewog mich, mein Feld der Beratung zu erweitern. Der Kunde fragte mich, wie es gelingen könnte, Menschen im mündlichen Gespräch noch besser zu verbinden. Was wir gemeinsam in der Korrespondenz erreichten, wollte der Kunde auch für Telefongespräche nutzen. Mehr Frische, mehr Präzision, mehr Klarheit, mehr Freundlichkeit, mehr Sympathie, mehr Vielfalt.

Lange laborierten wir an einem guten Titel für das erste Seminar. Der Kunde wollte «Telefonieren – leicht gemacht!». Schnell wurde klar: So leicht gemacht ist das gar nicht, das Gespräch am Telefon. Und nach mehreren Unterhaltungen einigten wir uns auf «Richtig gut verbunden».

«Richtig» soll «gut» verstärken im Sinne von «So richtig gut ...!». Was gut ist, hat Bestand. Besonders am Herzen liegt mir «verbunden». Wer verbunden ist, ist erreichbar, ansprechbar, präsent. Wie wir uns verbinden, hängt von vielen Faktoren ab. Unser Denken beeinflusst die Verbundenheit. Unsere allgemeine Lebensenergie ebenso. Und am Telefon ist es unsere Stimme, die alles trägt: Verbindendes, Trennendes, Wertendes, Vitalisierendes.

Selbst gute Wörter – ich nenne sie Zauberwörter – verfehlen ihre Wirkung, wenn die Stimme wegbleibt. Und so führte uns der Weg wieder zu Osorno. Menschen, die ihr inneres Feuer kennen, sehen und beschreiben können, sprechen mit Kraft. Sie schaffen es, selbst unkooperative Gesprächspartner einzubinden, denn sie agieren authentisch und damit glaubwürdig.

Meine Erfahrungen mit Telefoncoachings lehrten mich einmal mehr, dass es kein Richtig oder Falsch gibt. Aber es gibt Menschen, die mit all ihren persönlichen Ressourcen und Fähigkeiten Gespräche starten, zusammen mit dem Gesprächspartner auf eine Reise gehen und diese am Zielort mit viel Informations- und Kontaktzufriedenheit beenden. Wenn ich in meinen Trainings danach frage, was uns zu Telefongesprächen einfällt, dann höre ich als Erstes Dinge wie aneinander vorbeireden, sich mit Humor begegnen, Emotionen steuern, offene Worte pflegen, Gesprächspausen überbrücken oder aushalten, Negatives gut aussprechen, herzlich Nein sagen, lachen, laut oder leise werden. Und fast immer äussern die Menschen den Wunsch, richtig gut telefonieren zu können. Davon handelt dieses Buch. Unser Herz lässt uns Worte sagen, macht uns sichtbar und entscheidet darüber, wie verbunden wir sind – mit uns selbst, mit unserem Dialogpartner, mit unserem Unternehmen, mit der Welt.

Richtig gut verbunden – Telefonieren und Menschen erreichen. Ich lade Sie zu verschiedenen Ausflügen ein, die allesamt inspirieren, die

eigenen Gespräche zu reflektieren oder seinem Team einen Impuls zu schenken.

Ich wünsche uns allen beste Verbindungen mit allem, was wir menschlich anbieten und fachlich leisten. Gespräche sind immer individuell und einzigartig. Richtig gute Gespräche haben zugleich viel gemeinsam: Sie sind natürlich, spontan, beherzt, echt menschlich und damit hochprofessionell.

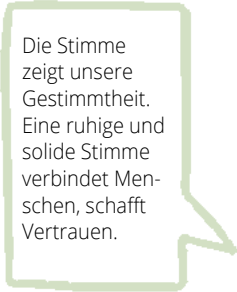
Angelika Ramer, Frühjahr 2019



---

## 2. Kommunikationspsychologie

---



Die Stimme zeigt unsere Gestimmtheit. Eine ruhige und solide Stimme verbindet Menschen, schafft Vertrauen.

Es gehört zu den bekanntesten Modellen des Autors und Kommunikationspsychologen Friedemann Schulz von Thun: das Vier-Nachrichten-Modell, auch bekannt als Vier-Ohren-Modell. Die Grundidee ist einfach: Wer kommuniziert, vermittelt mehr als einen Inhalt (Sachebene). Wir alle verbinden Aussagen mit einer Beziehung zum Gegenüber (Beziehungsebene), wir wollen oder erwarten etwas (Appellebene) und wir geben etwas preis (Selbstkundgabe / Selbstoffenbarung).

Das Modell lässt sich gut nutzen, um die feinen Bande zwischen den Ebenen erkennbar zu machen. Besonders in Telefongesprächen verrät die Stimme, wie es uns geht.

Bei einem Telefoncoaching erlebte ich zusammen mit der Gruppe etwas Eindrückliches. Ein Teilnehmer führte ein Übungsgespräch mit einem Kunden, der sich über Service, Leistungen und Information des Unternehmens beschwerte – er veranstaltete einen Rundumschlag. Ein bekanntes Thema, ein Klassiker, den viele Telefonprofis im Kundendienst kennen.

Beim Abhören des Gesprächs wurde es ganz still im Raum – irgendwas stimmte nicht. Sachlich war das Gespräch gut. Die Stimme des Mitarbeiters jedoch war merkwürdig verhalten. Sie wirkte misstrauisch, abwartend, müde. In der nachfolgenden Reflexion bestätigte er seine innere Stimmung. Der Mitarbeiter misstraut seinen Kunden, er zweifelt an deren Aussagen, er hält aufgrund seiner

langjährigen Berufserfahrung nicht mehr viel von ihnen. Die Müdigkeit in der Stimme offenbarte diese Realität.

Es gibt Menschen, die sagen die besten Sätze, die schönsten Wörter so kraftlos, dass die positive Wirkung ausbleibt. Wer seinem Gesprächspartner nicht über den Weg traut, trägt diese Energie in den Dialog. Ebenso gibt es Menschen, die negative Wörter wie «müssen» so herzhaft-angenehm aussprechen, dass sie einfach gut ankommen.

Die eigene Stimme ist die wichtigste Verbündete im Telefongespräch. Sie gibt auf allen Ebenen Wahrheiten preis.

### Die vier Seiten einer Nachricht – das Vier-Ohren-Modell

#### Sachebene

Das ist meine Botschaft, mein Inhalt (was).

**Positiv:** Inhalt wirkt neutral, klar, führend.

**Negativ:** Inhalt wirkt bewertend, bürokratisch, belehrend.

#### Appellebene

Das erwarte ich und möchte ich von dir (wie, was).

**Positiv:** Führen, anleiten, helfen.

**Negativ:** Schikanieren, herablassen, belehren.

#### Beziehungsebene

So stehe ich zu dir, so möchte ich mit dir sprechen (wie).

**Positiv:** Gutes Nähe-Distanz-Verhältnis, freundliche Beziehung.

**Negativ:** Zu viel Nähe (kumpelhaft), zu viel Distanz (förmlich, künstlich).

#### Selbstkundgabeebene

So zeige ich mich dir, so sehe ich dich (wer, wie).

**Positiv:** Ich sage angemessen, wie ich über etwas denke, was ich empfinde.

**Negativ:** Zu viel Nabelschau, zu viel Betroffenheit, das Eigene ist wichtiger als alles andere.

In der Korrespondenz und im mündlichen Dialog besteht die Tendenz oder Gefahr, zu sehr auf die Sachebene zu schauen. Das tun auch Mitarbeitende, die sich im Kontakt unsicher fühlen und deshalb sehr sachlich-fachlich werden. Wir sorgen uns um richtige Inhalte, korrekte Informationen, konzentrieren uns im Gespräch auf das, was wir mitzuteilen haben. Mit dem Modell von Schulz von Thun gehen wir tiefer und hören auf das, was zwischen den Zeilen schwingt.

### **TIPP**

Beobachten Sie sich selbst in verschiedenen Gesprächssituationen und achten Sie dabei auf Ihre Stimme. Wann geht sie nach oben? Was verursacht ein Räuspern? Wann bleibt die Stimme ganz weg? Was verschlägt Ihnen die Sprache? Und was geht vor, wenn Sie ganz ruhig schier stundenlang mit jemandem sprechen können, selbst über schwierige Themen?

### **IHR GEWINN**

Das Vier-Ohren-Modell hilft zu verstehen, wie Kommunikation funktioniert. Sie ist privat und beruflich ein Wechselspiel zwischen Information, Beziehung, eigener Meinung und Wünschen. Jeder Mensch, jedes Unternehmen pflegt gegenüber seinen Ansprechpartnern eine Beziehung sowie eine Haltung, die beruflich gelernt und persönlich geprägt ist. Das Vier-Ohren-Modell stellt uns die Wirkung von Kommunikation vor.

Zwei Beispiele: Jemand macht seinen Job am Telefon schon sehr lange. Er kennt die Themen in- und auswendig. Er kennt seine Klientel und weiss schon nach dem ersten Satz, worum es geht. Woran ist dieser «Jemand» erkennbar? Er unterbricht schnell mit «Ja, ja, ich weiss schon ...!». Im diesem Satz liegt ein unausgesprochener Appell: «Du musst mir nicht alles erzählen, bei Adam und Eva beginnen!»

Ein anderer Jemand arbeitet gerne mit dem Wort «leider». Eine typische Aussage ist: «Sie haben es leider / halt unterlassen, uns über ... zu informieren.» In dieser Aussage steckt eine Beziehung: «Du hast versagt», und eine unangenehme Unterstellung: «Sie haben ... ».

Diese Sätze hören wir uns in den Trainings mehrmals an. Als angenehm erleben wir eine Kommunikation dann, wenn sie transparent ist und unsere Absicht offenlegt. Machen sich die beiden Jemands dies bewusst, hören sie sich anschliessend anders an. Sie unterbrechen nicht schon nach dem ersten Satz – sie lassen den Gesprächspartner sprechen, selbst wenn sie das Thema kennen. Sie arbeiten mit Feststellungen (Sachebene) und ohne das Wort «leider» als Vorwurf: «Ihre Nachricht haben wir nicht erhalten.»

Ein Gesprächsverlauf hängt von beiden Partnern ab. Geübte, aufmerksame Telefoniererinnen und Telefonierer erkennen die Absicht des Gegenübers, gehen darauf ein und steuern das Gespräch, indem sie mit sanfter Bestimmtheit lenken: «Ich möchte gerne ... », «Darf ich Sie unterbrechen, weil ... ».

Harmonische Kommunikation erleben wir, wenn beide auf der gleichen Ebene unterwegs sind und gut vorankommen. Manchmal jedoch erfahren wir Störungen, Blockaden. Das passiert uns allen, was auch nicht weiter schlimm ist. Schlimm ist es erst, wenn wir nicht mehr aus diesem Strudel herauskommen, keine Strategie haben und die Welt nicht mehr verstehen.

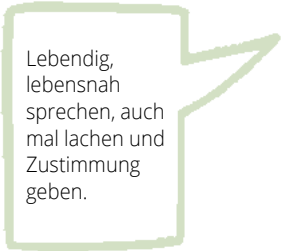
Ich erlebte diese Spannung vor ein paar Jahren. Ich erwartete aufgrund besonderer Umstände ein Gespräch über das weitere Vorgehen – ich befand mich in einer ungemütlichen Situation, ich war rein sachlich gesehen am kürzeren Hebel. Ich wollte dennoch etwas erreichen und erwartete Zuspruch (Beziehungsebene). Zu hören bekam ich reine Information, die sich sehr kalt anfühlte. «Wir haben einen Vertrag.» Nach diesem Satz gab es erst mal eine Pause am Telefon – ich fühlte mich sprach- und hilflos. Wir redeten noch eine

Weile auf unseren verschiedenen Plattformen aneinander vorbei. Die Ankunft war frustrierend. Es gab keine Einigung, keine Verständigung über das weitere Vorgehen, kein gutes Gefühl. Diese Gespräche enden resigniert. «Da gibt es nichts zu machen...», «Nein – auf Wiederhören.»

Was hilft in solchen Momenten? Etwas Zuspruch von der Person in der besseren, stärkeren Position, was mit der Ich-Form gut funktioniert. «Ich persönlich kann Sie sehr gut verstehen. Dennoch darf ich jetzt keine Zusage machen, weil ... » Es geht nicht um den perfekten Schlüsselsatz, der alles geradebiegt. Es gibt die Bereitschaft, sich ein wenig auf das Gegenüber einzulassen, die Dinge aus seiner Sicht zu sehen. Genau das macht Schwieriges – es darf beim Nein bleiben – etwas erträglicher.

### TIPP

Hatten Sie auch schon mal den Eindruck, ein leichtes, beschwingtes Gespräch mit jemandem zu führen? Dann sind meist die vier Ebenen in der passenden Balance im Spiel. Sie beantworten eine Frage (Sachebene), sagen etwas aus Ihrer Sicht, äussern eine Empfehlung (Selbstkundgabe und Appell) und Sie gehen freundlich auf die andere Person zu (Beziehung). Testen Sie für sich aus, auf welcher Ebene Sie sich gerne aufhalten.



Lebendig,  
lebensnah  
sprechen, auch  
mal lachen und  
Zustimmung  
geben.

---

## 5. Der 5-Sterne-Dialog

---

Menschen wirken. Worte wirken. In den Trainings arbeite ich gerne mit meinem Dialogkreis, in dessen Zentrum jeweils die persönlichen sowie die Werte des Unternehmens stehen. Wie Sie Ihre persönlichen Werte kennenlernen, wissen Sie bereits dank der imaginären Reise. Die Unternehmenswerte fügen Sie hinzu.

Mit dem Dialogkreis stelle ich Ihnen nun fünf Elemente vor, die uns vor, während und nach einem Telefongespräch beschäftigen.

### **Der Dialogkreis mit seinen fünf Sternen**



## Die Stimme

Sie trägt alles im Telefongespräch.

### TIPP

Sprechen Sie Ihren Namen langsam und mit heller Stimme – sie sollte leicht hochgehen, um Präsenz zu signalisieren.



<https://youtu.be/OBcKYkpnMjg>

Entscheidend ist auch die Intention unserer Worte. Wenn Sie «müssen» sagen, so spielt es eine Rolle, ob die Absicht auf der Sachebene oder beim Appell liegt. Beim Appell kann die Stimme leicht schrill und laut werden, was unangenehm wirkt. Sprechen Sie «müssen» ohne Ausrufezeichen.

## Infoleistung und Hilfe, Kunden weiterleiten

Weiterleiten oder abschieben? Auch hier zeigt die Stimme die Absicht. Weiterleiten wirkt hilfreich. Abschieben ist ein hartes Nein: «Dafür sind wir nicht zuständig.» Besser: «Dafür sind wir nicht zuständig. Am besten wenden Sie sich an ...»

### TIPP

Aktiv, sinnlich sprechen.

#### Zum Beispiel so:

- «Bei uns ist ... zuständig für ... Ich gebe Ihnen gerne die Telefonnummer.»
- «Am besten, Sie sprechen mit Herrn / Frau ... Darf ich Sie gleich verbinden?»

#### Unwörter:

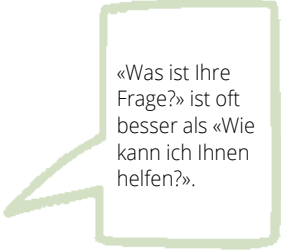
- «Bei mir sind Sie falsch.» «Da bin ich nicht zuständig.» (Vakuum)
- «Mit wem wollen Sie sprechen?» (Appell)
- «Hier sind Sie falsch, ich leite Sie weiter.» (irgendwohin)

### TIPP

Menschen sofort abholen, kein Vakuum entstehen lassen.

#### Zum Beispiel so:

«Was kann / darf ich für Sie tun?» «Was ist Ihre Frage?»



«Was ist Ihre Frage?» ist oft besser als «Wie kann ich Ihnen helfen?».

Offene Fragen öffnen einen Raum, regen ein Nachdenken an. Geschlossene Fragen sind zielgerichtet und lassen sich nur mit «Ja» oder «Nein» beantworten.

### Gesprächsdauer und Fragetechnik

Fragen und führen, nicht ausfragen und «lauern».

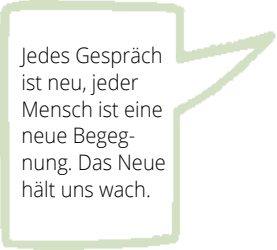
### TIPP

Offenlegen, warum Sie etwas wissen möchten.

#### Zum Beispiel so:

«Ich frage Sie das, weil ich ... erfahren möchte / wissen muss für ...»

Wenn die Fragen stimmen, bleibt das Gespräch lebendig, beide Partner sind verbunden und geben einander Auskunft. Zu viele oder unverständliche Fragen verwirren oder ärgern.



Jedes Gespräch ist neu, jeder Mensch ist eine neue Begegnung. Das Neue hält uns wach.



---

# 1. Die Latte-macchiato-Idee

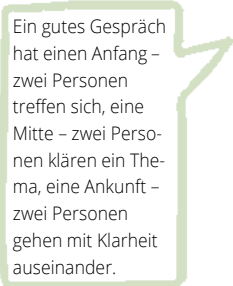
---

Ich arbeite gerne mit Bildern, sie lassen ein Gefühl aufkommen, erzeugen eine Idee und sind im besten Fall Fixpunkt im turbulenten Alltag. Mein persönlicher Fixpunkt und Sehnsuchtsort ist der Vulkan Osorno – Feuerberge köcheln mit innerem Feuer. Das entspricht mir sehr.

Im Austausch mit meiner ehemaligen Bürokollegin kamen wir auf ein weiteres, sehr alltägliches und äusserst beliebtes Bild: den Latte macchiato. Viele Menschen starten ihre Bürotage mit einem Kaffee.

An seinem Gipfel wird gerne rumgelöffelt, das Milchschaumgebirge zieht an. Der Espresso weckt den neuen Tag, die Milch ist frisch.

Haben Sie schon einmal beobachtet, wie sich Menschen ihrem Kaffee im hohen Glas zuwenden? Da geht's um Sorgfalt und Konzentration – der Latte ist mehr als eine Pause, er ist Genuss! Gute Gespräche sind es ebenfalls.



Ein gutes Gespräch hat einen Anfang – zwei Personen treffen sich, eine Mitte – zwei Personen klären ein Thema, eine Ankunft – zwei Personen gehen mit Klarheit auseinander.

**Die Latte-macchiato-Idee: Gute Gespräche sind ein Genuss.**

**Die Schaumkrone**  
Small Talk, das gewisse Etwas, das innere Feuer

**Die Milch**  
Die Sprache, das Feine, die Frische, die Zauberwörter

**Der Espresso**  
Der Kern, die Botschaft, die Würze



# Das Telefonbuch von A-Z

## A = Anrufen

---

Vorbereitung hilft. Wenn wir jemanden anrufen, so sind wir vorbereitet. Was ist der Grund meines Anrufs? Was möchte ich besprechen? Was für ein Ziel habe ich? Und – ganz wichtig: mit allem rechnen. Ich arbeite mit Abkloppfragen, bevor ich zum Hörer greife. Welche Reaktion ist menschlich und inhaltlich wahrscheinlich? Wie würde ich reagieren?

Und – ebenso wichtig: das eigene Ziel im Auge behalten, ohne jedoch zu sehr darauf zu beharren. Beim Einstieg auf die Stimme achten. Sie ist frisch und parat.

Dynamischer Anfang: «Anna Suter, guten Morgen Herr Müller.»

«Guten Morgen» eher am Schluss sorgt für einen guten Einstieg. Herr Müller kann auch gleich mit einem «Guten Morgen» einsteigen.

Dann gleich weiterfahren: «Ich rufe Sie an wegen ... und möchte mit Ihnen besprechen.» Müller kann jetzt sagen, ob es passt oder nicht, wir brauchen ihn nicht danach zu fragen.

## B = Bandwurm

---

Small Talk sowie verbindende Seitengespräche zu Wetter, Ferien, Kindern oder anderen Dingen, über die man sich gemeinsam aufregen oder freuen kann, gehören auch zum Arbeitsleben. Viele Gespräche dauern jedoch zu lange.

Abklemmen mit Charme wirkt in Kombination mit guten Wünschen. «Nun wünsche ich Ihnen einen schönen Nachmittag.» «Nun» lässt sich mit der Stimme leicht verstärken – die Botschaft kommt an.

Auch Oder-Fragen wirken. «Müssen wir noch etwas besprechen oder ist alles klar?» Wir wählen gerne das zweite «oder». Bei «müssen» auf die

Stimme achten – sie bleibt ruhig und einladend.

## C = Chemie

---

Die Stimme entscheidet. Jeder Mensch hat seine eigene und soll sie auch behalten.

Worauf wir achten, ist die Schwingung unserer Stimme. Wir hören ein Willkommensein oder Misstrauen, eine Erschöpfung oder gute Laune sowie ein Abgelenktsein durch E-Mails.

Die Chemie entsteht in den ersten paar Sekunden. Sagen können wir fast alles, die Frage ist, wie.

## D = Dialog

---

Ein Dialog ist mehr als ein Frage-Antwort-Ritual. Ein Dialog lebt von offenen und geschlossenen Fragen. Wer nur mit «Nein» und «Ja» antworten kann, fühlt sich schnell ausgefragt.

Wie-Fragen öffnen einen Raum. Gute Dialoggespräche fallen durch ihren Verlauf und Rhythmus auf. Menschen, die gut in Kontakt sind, sprechen fließend, unterbrechen sich angemessen und angenehm, knüpfen an etwas an, nehmen die Worte des Gegenübers auf.

Mit den vier Arten und Ebenen des Zuhörens von Claus Otto Scharmer lässt sich der Dialogstil in Unternehmen gut erkennen.



<https://youtu.be/3kizXXUj7iQ>

## E = Emotion

---

Sie gehört zu einem Menschen wie sein Name. Kurzum: Emotionen stehen mit uns auf und begleiten uns zur Arbeit. Die Frage ist nur, wie wir sie steuern.

# Der Quali-Check für Ihre Telefongespräche

In diesem Raster sind Ideen für den Start, Verlauf und den Abschluss eines Telefongesprächs zusammengefasst.

## Beginn

---

### a) Kundin ruft an

#### Stimme

«Muster AG, mein Name ist Martina Schmid, guten Tag.»

#### TIPP

«Guten Tag» am Schluss veranlasst die Kundin, erst mal Guten Tag zu sagen – ein sympathischer Beginn.

#### Haltung

Die Begrüßung spontan und zugleich langsam sprechen, anwesend sein.



<https://youtu.be/BmsVxyUYnhU>

### b) Wir rufen den Kunden an.

#### Stimme

«Martina Schmid von der Muster AG. Guten Tag Herr Brütsch.»

#### TIPP

Auch hier sagt der Kunde zunächst einmal Guten Tag. So können wir das Gespräch beginnen.

#### Stolpersteine

- «Störe ich gerade?»  
Ja, vermutlich schon. Das Gespräch stockt bereits nach wenigen Sekunden.
- «Was möchten Sie genau!?»  
Stimme zu hell, fast empört. Kundin ist verunsichert.
- «Oh, da sind Sie falsch bei mir.»  
Aha, ich bin also falsch gelandet ...
- «Wie kann ich Ihnen helfen?»  
Heikle Frage bei Menschen mit kurzer Zündschnur. «Ich sage Ihnen gleich, wie Sie mir helfen können!!!» Und schon ist das Gespräch im Off.

### TIPP

Gesprächsabsicht bekannt geben.

- «Ich rufe Sie an, weil ...»
- «Sie erwähnen ... Was ist Ihr Anliegen?»
- «Für diesen Bereich ist meine Kollegin zuständig. Darf ich Sie verbinden?»

### Haltung

Gespräche vital entgegennehmen – du bist willkommen! Anrufe gut vorbereiten und Plan B im Auge behalten: Womit muss ich rechnen, wenn ich ... mitteile? Sich nicht für einen Anruf entschuldigen – ich möchte mir dir ins Gespräch kommen.

## Gesprächsverlauf

---

### Struktur, in Verbindung bleiben.

- Immer wieder ordnen, Übersicht geben.

- «Bis jetzt haben wir ... geklärt. Was ist noch offen?»
- Bei schwierigen Gesprächen oder Menschen, die sich laufend wiederholen, das Ziel, den Abschluss anzusprechen.  
«Ich habe Sie verstanden. Wir möchten ja ... erreichen. Können wir ... vereinbaren?»

### TIPP

Im Gesprächsverlauf kommt es oft vor, dass einer der Partner ein wenig Nerven braucht, weil aus seiner Sicht etwas zu lange dauert oder schon längst klar sein sollte. Hier ist aushalten die Devise – ruhig bleiben und sich in die Rolle des Gegenübers versetzen.

### Stolpersteine

Zu lange Pausen zwischen den Aussagen (Vakuum, ich weiss auch nicht mehr weiter). Und wenn das passiert, kann ein wenig Small Talk helfen, um eine Brücke zum nächsten Inhalt zu bauen.

### Haltung

Jedes Gespräch hat seine Länge und seinen Zauber. Gespräche mit vielen Inhalten gewinnen durch Struktur. «Sie sprechen einen weiteren Aspekt an. Können wir das Thema ... abschliessen und zum neuen Punkt kommen?»

## Abschluss

---

### Happy End anstreben.

#### Stimme

Frisch und anwesend.