

Damit dein perfektes Telefonat gelingt

Entdecke 8 wertvolle Tipps und Tricks für erfolgreiche Telefonate. Dein Leitfaden für das perfekte Gespräch!



Felix Pflüger · 7. Mai 2024 · 4 min read



Damit dein perfektes Telefonat gelingt - Foto: © Bacho Foto - stock.adobe.com

[Home](#) » [Arbeitsplatz](#) » Damit dein perfektes Telefonat gelingt

f

Ein guter Plan

t

Vor einem [Telefonat](#) hilft es, in **drei Stichworten** festzuhalten, was du sagen möchtest. Welche Punkte möchtest du mit oder beim Angerufenen erreichen? „Fehlt der Plan, driften Telefonate oft ins Belanglose ab. Dann wird viel übers Wetter gesprochen. Der Grund geht verloren.“

in

Grüße freundlich

Weil VoIP-Telefonanlagen oft mit virtuellen Adressbüchern verknüpft sind, sehen wir, wer uns anruft. Wenn es eine vertraute Person ist, ist ein freundliches „Hallo, Herr Mustermann“ oder „Schön dich zu hören, Erika!“ in Ordnung. Sind Namen oder die Firma des Anrufers nicht bekannt, dann gilt in Business-Kontext die Regel: **Firma, Vor- und Nachname und ein Gruß**. Aber bitte langsam und deutlich (dialektfrei) sprechen.

Rückfragen

Nicht selten kommt es vor, dass KundInnen während des [Telefonats](#) Details wissen wollen. **Doch je fundierter das Wissen, desto besser gelingt die Kommunikation**. Aber Achtung: Auch am Telefon gilt Datenschutz. Buchhaltungs- oder persönliche Fragen zu KollegInnen eher nicht beantworten. Auch Anfragen, ob Rechnungen an eine andere Adresse gesendet werden können, sind zu verneinen. Nicht alles funktioniert per Telefon. Manches benötigt eine E-Mail.

In der Kürze

Beim Telefonieren fehlen uns Eindrücke wie Mimik und Gestik. Wir wissen nicht wirklich, was die ZuhörerIn gerade macht. **Wer dann lange monologisiert, kann den anderen in der Leitung verlieren.** Stattdessen hilft es, immer mal wieder zu verifizieren: „Wie sehen Sie das?“ ist eine Frage, die den Dialog fördert und beide bei der Stange hält. Ganz wichtig: Zwischendurch nach einer langen Erklärung der Gegenseite, das Gesagte kurz zusammenfassen. „Habe ich das Thema richtig verstanden?“

Laut ist nicht gleich stark

Baustellenlärm, eine einfahrende S-Bahn, laute KollegInnen im Flur oder schlicht ein schlechtes Netz – immer wieder sind wir versucht, am Telefon laut zu reden. Aber das bringt nichts. Außer Ohrenscherzen bei der Angerufenen. Sowohl für das direkte Umfeld wie auch für die KundInnen am anderen Ende ist es angenehmer, wenn du mit sonorer, gedämpfter Stimme sprichst. Bei zu viel Lärm lieber das Gespräch vertagen.

Nuscheln nervt

Beim **Telefonieren** ist die Sprache der einzige Sendekanal. Daher: Bitte mit klarer Stimme und langsam sprechen. **Wer zum Nuscheln neigt, kann vorab Sprechübungen machen.** So wie RadiomoderatorInnen es auch tun. Spaßige Übungen finden sich dazu im Netz. Auch wer einen ungewöhnlichen Namen hat, sollte diesen deutlich aussprechen. Hilfreich kann eine Namensstory sein: „Pflüger, wie der Pflug auf dem Feld“.

Nebengeräusche abstellen

Das Klappern auf der Tastatur oder mit dem Kuli klicken, oft sind **Nebengeräusche** keine böse Absicht. Aber sie stören. Auch nebenher etwas zu essen kann als nicht wertschätzend gesehen werden. Ganz schlimm ist der Sound des Vollautomaten, der Kaffee mahlt. Hier helfen schnurgebundene Headsets. Diese filtern störende Hintergrundgeräusche, und der Gang in die Küche ist erschwert. **Aber Achtung:** Es gibt Leute, die beim Telefonieren laufen, um sich besser zu konzentrieren.

Multitasking ist tödlich

Viele neigen zur **Sofortness**, dahinter steckt die Angst, etwas zu verpassen. KundInnen wollen sofort eine Antwort oder MitarbeiterInnen eine Entscheidung. Doch alle gleichzeitig zu „beliefern“, geht nicht. Auch, es allen recht machen zu wollen, ist töricht, weil Menschen viel zu unterschiedlich sind. Also: Wer telefoniert, macht bitte nur das. Und andersrum ist es klug, das Telefon auch einmal auszuschalten bzw. umzuleiten.

Wer schreibt bleibt

Wer kann, sollte während des Anrufs mitschreiben. Falls das nicht geht, die Notizen im Anschluss daran machen. **Vor allem Termine sollten notiert werden.** Und zwar sofort. Sonst besteht die Gefahr, Wichtiges zu vergessen. Inzwischen übernimmt das übrigens eine KI. Diese kann Telefonate zusammenfassen und als Notiz im CRM speichern oder per Mail senden.



Felix Pflüger

Felix Pflüger, Geschäftsführer von Peoplefone Deutschland, beschäftigt sich mit dem Büro der Zukunft und gilt als Experte rund um das Thema Telefonie und Kommunikation.