

# VersicherungsJournal.de

Nachricht aus Büro & Organisation vom 26.3.2024

## Die neun dümmsten Fehler im Teams-Call

**Mikro vergessen aus- oder anzuschalten, im Hintergrund das ungemachte Ehebett präsentiert oder nebenher am Handy spielen. Telefon-Experte Felix Pflüger kennt die dümmsten Fehler im Videocall und weiß adäquate Wege, um sie zu umgehen.**

Chaos gleich zu Beginn: Wer unvorbereitet in der Video-Konferenz auftaucht, um zu erleben, wie das Internet in dem Moment zusammenbricht, verlässt sich zu sehr auf die Technik. Eine miese Internetverbindung, Echo oder Probleme mit der Video- beziehungsweise Audioübertragung sind störend und peinlich.

### Erster Fehler: Auf die Technik verlassen

Typ: Kamera und Ton vorab testen. Ideal sind Kopfhörer mit Mikrofon, um Echo und Hintergrundgeräusche zu minimieren. Erst dann geht es in den Call. „Darin angekommen ist es klug, Augenkontakt zu suchen“, weiß Felix Pflüger vom Telekommunikations-Unternehmen Peoplefone GmbH (<https://www.peoplefone.com/de-de/kunden>).

Es erfordert Training und Konzentration, wenn mehrere Menschen auf dem Screen zu sehen sind, nicht auf den Sprecher zu achten. Sondern gut ausgeleuchtet in die Kamera zu blicken. Eine Lichtquelle (Softbox), hinter der Kamera installiert, sorgt für Helligkeit. Außerdem die Kamera nicht unter den Bildschirm stellen, sondern auf Augenhöhe – oder leicht darüber montieren.

Wer ein Laptop nutzt, kann Bücher darunter stapeln. Und wer zwei Bildschirme hat, sollte den Teams-Call auf dem Screen laufen lassen, über dem die Kamera angebracht ist.

Was schwierig ist beim Zeigen von Präsentationen, wenn diese auf dem zweiten Bildschirm läuft. Der Blick zur Seite ist zwangsläufig. Pflügers Tipp: „Entweder beides auf einem Bildschirm oder die Präsentation auf dem Screen mit der Kamera anzeigen lassen. Und die Videokonferenz auf den zweiten Bildschirm legen“.

### Zweiter Fehler: Vom Bett an den Rechner

Die Verlockung ist zu groß: Im Morgenmantel mit der Kaffeetasse in der Hand den ersten Call am Morgen machen. Haare kämmen ebenfalls vergessen. Und Mundgeruch gibt es in der virtuellen Welt sowieso nicht – wieso dann Zähneputzen?

Um auch im Homeoffice morgens mit Elan zu starten, ist Pflügers Tipp: genauso kleiden und schminken, wie im Büro oder beim Kundenbesuch. Denn auch online gilt: Ein professionelles Erscheinungsbild schafft Vertrauen. „Und zollt Respekt gegenüber Kollegen und Geschäftspartnern“, wie Pflüger verdeutlicht.

### Dritter Fehler: Hintergrund vergessen

Die Klassiker sind virale Hits: Bei einem Video-Call hüpf das Kind im Spiderman-Anzug durch den Hintergrund. Oder die Audio-Übertragung wird vom Hundegebell beziehungsweise der Bohrmaschine des Nachbarn gestört.

Im Büro kann man diese Störquellen verhindern, durch Zettel an der Tür. Und im Homeoffice am besten die Mitbewohner informieren. „Oft hilft es, die Türen abzusperrern, damit weder Kollegen, Kinder oder Hunde unverhofft im Zimmer stehen“, erklärt Pflüger.

Auch der Hintergrund sollte schlicht und professionell sein, dann wird kein Teilnehmer im Call abgelenkt. Tipp: Aufpassen, was an der Wand hängt oder im Regal steht. Geburtstagskalender und Trophäen von der Konkurrenz wirken unglücklich im Kundengespräch.

Unschärfe Hintergründe sind übrigens für Auge und Gehirn eine Herausforderung. Unbewusst versucht mancher scharf zu stellen. Das bindet Kapazität. Und Spekulationen darüber, ob das Zimmer aufgeräumt ist oder nicht, entstehen ohne diesen Effekt erst gar nicht.

### Vierter Fehler: Mikro ausgeschaltet

Der Kollege redet und keiner versteht ihn, weil das Mikro ausgeschaltet ist. Dieser Lapsus passiert immer wieder. Angebracht sind moderne Headsets. Diese aktivieren die Stumm-Funktion, wenn das Mikro hochgeklappt wird. Und heben die Sperre auf, wenn man es runterklappt.

Kein lästiger Mausklick, keine zwingende Tastenkombination. Aber daran denken: Beim Naseputzen, Husten oder Niesen sollte das Mikro stumm beziehungsweise hochgeklappt sein.

### Fünfter Fehler: Meeting ohne Wasser

Vor allem als Referent den Durst nicht vergessen! Spätestens nach 15 Minuten Redezeit kratzt der Hals. Daher bei langen Meetings unbedingt ein Trinkglas mit Wasser auf den Tisch stellen und eine Flasche Wasser daneben außerhalb des Kamerasichtfelds.

Und Bitte: Niemals in einer Videokonferenz aus der Flasche trinken. Unprofessioneller geht's kaum. Wenn ich als stiller Teilnehmer etwas trinken will, einfach kurz die Kamera ausschalten und den Mikro-Bügel hochklappen.

Aber Achtung: Im Gegensatz zum Trinken nervt Essen viele Teilnehmer in Teams-Sitzung – unabhängig ob in Präsenz oder online. Es wirkt letztlich unvorbereitet. „Wer Hunger hat, sollte vor dem Call schnabulieren“, bringt es Pflüger auf den Punkt.

### Sechster Fehler: Zu spät kommen

Auch, wenn es weniger peinlich ist, im Videocall zu spät zu kommen als im Büro, ist Pünktlichkeit in der virtuellen Welt eine Währung. Ganz ungeschickt ist es, wenn der Initiator des Meetings sich verspätet. Tipp: Sich als Initiator fünf Minuten vor Sitzungsbeginn einloggen. „Dann bleibt auch Zeit, um die Technik zu prüfen“, so Pflüger.

Ebenso gilt: Zuspätkommer genießen keine besonders hohe Aufmerksamkeit. Auch wenn sich dieser Irrglaube immer noch hält. Das Gegenteil ist der Fall: Kunden und Kollegen fühlen sich genervt. Und letztlich erhalten Spätankömmlinge bei dauerhaftem Fehlverhalten den Malus, respektlos zu sein.

### Siebter Fehler: Fehlende Moderation

Noch viel wichtiger als im Meeting im Büro ist im Teams-Call die Moderation. Die muss nicht zwangsläufig der Host übernehmen, aber er sollte zu Beginn klären, wer die Konferenz leitet.

Denn im Gegensatz zur realen Welt, fehlen bei der virtuellen etliche Reize. Unsere Wahrnehmung wird getrübt. „Die Kamera liefert nur einen kleinen Ausschnitt des Gegenübers und das auch noch reduziert auf eine Kachelgröße“, erklärt Pflüger.

Hinzu kommen verzögerte Reaktions- und Übertragungszeiten. Vor allem bei größeren Meetings ist das digitale Handzeichen ein probates Werkzeug. So kann der Moderator Diskussionen lenken und auch stilleren Kollegen Raum geben.

**Achter Fehler: Nebenher andere Dinge erledigen**

Während eines Calls andere Aufgaben zu erledigen wie Mails zu beantworten, zu telefonieren oder gar den Urlaub zu buchen, ist respektlos gegenüber anderen. Auch kann es dazu führen, wichtige Informationen zu verpassen.

Tipp: Alle unnötigen Tabs und Programme schließen, alle Störquellen wie das Handy abschalten und sich voll und ganz auf das Meeting konzentrieren.

**Neunter Fehler: Schluss ohne Tschüss**

Ein schönes Ende ziert jeden guten Schluss. Das gilt auch online. Wer sich, ohne zu verabschieden, aus dem Call klickt, ist unhöflich.

Keiner muss mit beiden Armen rudern. Jedoch freundlich mit dem Kopf zu nicken und eine Abschiedsfloskel zu gebrauchen, sollte schon drin sein. Wer es zudem schafft, die Ergebnisse aus dem Meeting aufzuschreiben und per Mail an die Gesprächspartner zu senden, beherrsche die Kunst effizienter Sitzungskultur auch online, so der Peoplefone-Chef.

Michael Sudahl (mailto:michaelsudahl@web.de)

Das VersicherungsJournal ist urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie als Leserin bzw. Leser: Die Inhalte sind ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt. Für den kommerziellen Gebrauch müssen Sie bitte unsere ausdrückliche Genehmigung einholen. Unzulässig ist es, Inhalte ohne unsere Zustimmung gewerbsmäßig zu nutzen, zu verändern und zu veröffentlichen.

**Kurz-URL:** <http://vjournal.de/-150188>