

Telefonregeln

Grundlagen

Lediglich zehn Prozent der Bewerbenden greifen bei der Stellensuche zum Telefon. Dabei liegen einige Vorteile auf der Hand: Durch einen Anruf kann man sich bereits im Vorfeld der Bewerbungsdossier-Auslese positiv von anderen Kandidaten abheben. Denken Sie daran, die meisten Unternehmen suchen heute kontaktfreudige und kommunikative Mitarbeitende. Ein (gut geführtes) Telefongespräch ist also eine Chance, die eigene Kommunikationsfähigkeit unter Beweis zu stellen.

Checkliste

Überlegen Sie vorher genau, wie Sie sich vorstellen wollen, was Sie sagen bzw. fragen, wie Sie argumentieren, falls das Gegenüber Sie mit der Standard-Antwort „Schicken Sie mir bitte Ihre Bewerbungsunterlagen“ abfertigen möchte. Am Telefon gelten andere Regeln als im persönlichen Face-to-Face-Gespräch. Die Unterschiede machen sich v.a. in der Stimme, der Art und Weise, wie wir Gesagtes formulieren und durch den Inhalt selbst bemerkbar:

- durch unsere Stimme, oder anders ausgedrückt: Durch den Tonfall oder die Gesamtheit der Gefühle, Empfindungen, Einstellungen, Gedanken, Reaktionen, die unser Partner aus unserer Stimme heraushört oder herauszuhören glaubt.
- durch die Formulierung, in die wir unsere Gedanken einkleiden: prägnanter Ausdruck, Veranschaulichung, Logik, Aufbau, Schlagfertigkeit, Überzeugungskraft.
- durch den Inhalt, also durch den Gesprächs- und Gedankeninhalt, durch Umfang und Zielrichtung der Botschaft, die wir vermitteln.

Grundregeln am Telefon

- Stehen Sie auf, wenn Sie telefonieren! Das gibt Ihrer Stimme Kraft und vermittelt einen dynamischen Eindruck.
- WIE Sie etwas am Telefon sagen, ist wesentlich wichtiger als WAS Sie sagen!
- Sprechen Sie langsamer, als der Telefon-Partner denkt, denken Sie aber schneller, als er spricht. Bewusst langsam sprechen!
- Verständlich sprechen: klar, konkret und deutlich!
- Gebrauchen Sie nur kurze Sätze mit wichtigen Informationen, keine unnötigen Wiederholungen!
- Ein Lächeln ist hörbar!

- Herzlichkeit und Motivation spüren lassen (weicher und warmer Tonfall), nicht monoton sprechen!
- Sprechen Sie motivierend bzw. mit positiven Wörtern!
- Sprechen Sie den Gesprächspartner während des Telefongesprächs mehrmals mit Namen an!
- Sprechen Sie partnerorientiert („Sie“-Standpunkt)! Vom Partner und nicht von sich selbst reden!
- Stellen Sie dem Gesprächspartner klärende und bestimmende Fragen!
- Bedanken Sie sich und verabschieden Sie sich freundlich!
- Bestätigen Sie Abmachungen und Entscheidungen schriftlich!

Hindernisse am Telefon

- kein Blickkontakt
- „Klima-schaffende Rituale“ wie Hände schütteln, Blickkontakt usw. fallen weg
- das Telefon kann stören und wird als Aggression verstanden
- Gesprächspartner kann sich besser verneinen lassen
- Gesprächspartner kann einfacher die Argumentskette abbrechen
- Visualisierungen und Demonstrationen sind nicht möglich
- Gesprächspartner kann Gespräch einfacher beenden
- Zeit ist oft knapp
- Unwissenheit, was der Gesprächspartner gerade tut
- es fehlt die Verbindlichkeit

Häufige Fehler

- zu schnell reden
- zu lange Vorreden
- zu lange Monologe
- zu viele Entschuldigungen
- nicht zuhören
- die Hauptsache vergessen

Experten-Tipps

Telefonieren ist in erster Linie Übungssache. Melden Sie sich deshalb zunächst bei Unternehmen, an denen Sie weniger interessiert sind. Sie bekommen dadurch die nötige Routine.