

Bei Anruf: souverän, schlagfertig und kompetent

So kommen Sie am Telefon bestens an

Hanspeter Reiter

BERUF UND KARRIERE

BELTZ

Leseprobe aus: Reiter, Bei Anruf: souverän, schlagfertig und kompetent, ISBN 978-3-407-29253-7

© 2012 Beltz Verlag, Weinheim Basel

<http://www.beltz.de/de/nc/verlagsgruppe-beltz/gesamtprogramm.html?isbn=978-3-407-29253-7>

Arbeitsplatz Telefon

... for a better understanding!

Gestalten und nutzen

Wie intensiv das Instrument Telefon bei Ihnen und von Ihren Mitarbeitern genutzt wird, hängt auch von bestimmten Rahmenbedingungen ab. Einige Aussagen aus der Praxis beleuchten dies:

»Es ist unangenehm, den Hörer zwischen Schulter und Kopf einzuklemmen, um etwas notieren zu können. Deshalb vermeide ich es zu telefonieren!«



»Wenn ich parallel mehrere Vorgänge bearbeite, komme ich durcheinander.« *»Oft stört mich ein Anruf in meiner Arbeit – es ist schwer, wieder dort einzusteigen, wo ich aufgehört hatte.«*

»Aufwändig finde ich vor allem, dass ich beim Telefonat erst etwas per Hand notiere, was ich nachher in den PC übertrage.«

»Immer wieder suche ich beim Telefonieren nach relevanten Informationen ...« *»Mal muss ich im Ordner blättern, dann was aus der Schublade holen.«*

Natürlich können das Ausreden sein. Doch schon kleinste Änderungen schaffen häufig Abhilfe – und machen williger, mehr zu telefonieren.

Hörer einklemmen.

Benutzen Sie doch an Stelle des Handset (»Hörer«) ein Headset – schon sind beide Hände frei. Das Verkrampfen der Schultermuskel entfällt. Diverse Varianten solcher Headsets sind lieferbar, 2-Ohr- und 1-Ohr-Ausgaben, auch bügelfreie oder schnurlose. Das hält die Frisur in Form und vermeidet das Gefühl »am Platz angebunden zu sein«.

Arbeitsplatz Telefon

Mehrere Vorgänge zugleich abwickeln.

Hier nutzen PC-Lösungen viel (s. S. 144) – und ein Trennen des Platzes in »Schreiben« und Telefonieren hilft auch (s. S. 141). Ziel ist es, den letzten Zustand des gerade bearbeiteten Vorgangs zu fixieren, um dort sofort nach Beenden des Telefonats wieder ansetzen zu können.

Notizen vorab anfertigen

Dazu finden Sie mehr auf den Seiten 119 bis 124.

Informationen stets zur Hand haben

Außer Zugriff per PC gibt es vielerlei Lösungen, die wichtigsten Informationen nah und leicht auffindbar zu platzieren:

- **Tischbutler:** Bis zu 40 Blatt DIN A4 gut blätterbar schräg vertikal angeordnet, benötigt kaum Standfläche.
- **Manuskript-Klemmbretter:** Zum Aufstellen oder am PC anzubringen (beidseitig), geeignet für wichtigste Überblickslisten »vor Augen«.
- **Hängehalterungen:** Etwa für Schallschluckwände, die von Blättern frei bleiben müssen, um ihrer Funktion gerecht zu werden. Platz für Ordner (vertikal) oder Blätter (horizontal).
- **Infowände:** Aus verschiedensten Materialien und in wählbarer Größe. Setzen freie Wand an mindestens einer Seite des Arbeitsplatzes voraus.

Alle diese Lösungen sind bei gängigen Büromaterialianbietern zu haben – im Laden oder per Katalog. Preise je nach Material, Ausstattung und Bestellmenge – und in jedem Fall eine sinnvolle Investition!

Eine Nebenbemerkung zur »persönlichen Gestaltung«: Sich wohl fühlen bedeutet für jede Person etwas anderes. Persönlich wird mancher Arbeitsplatz durch Blumen, Bilder, Figuren. Sich »zu Hause« zu fühlen ist für viele Menschen wichtig. Deshalb sollten diese Mitbringsel zulässig sein. Allerdings gilt auch: Die verfügbare Fläche (auf dem Tisch, an den Wänden) sollte überwiegend für Informationen und Arbeitsgeräte genutzt sein. Bevor Platz sparende

Helfer wie die oben genannten angeschafft werden, kann eine Berei-
nigung der Arbeitsfläche schon hilfreich sein.

Mehr Dynamik ins Gespräch!

Üblicherweise sitzen kaufmännisch Berufstätige überwiegend. Wer
telefonisch erreichbar sein will, muss sogar darauf achten, den Ar-
beitsplatz möglichst selten zu ver-
lassen. Langes Sitzen hat Abfla-
chen des Blutdruckes und ver-
langsamten Blutkreislauf zur
Folge. Dazu kommt das »nor-
male Absacken« des täg-
lichen Biorhythmus.



Wirkung von »sitzendem Sprechen«

Welche Konsequenzen hat dies für Telefonate? Notieren Sie bitte Ihre Ge-
danken:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Arbeitsplatz Telefon

Wahrscheinlich haben Sie einige dieser Gedanken notiert:

- Anrufende gewinnen den Eindruck, am anderen Ende der Leitung eine »Schlaftablette« anzutreffen. Reaktionen und Sprechen sind verlangsamt.
- Die Konzentration lässt erheblich nach. Gesprächspartner überhören wichtige Infos und vergessen nach anderen zu fragen.
- Es entstehen mehr Gesprächspausen als eigentlich nötig für das Nachdenken über das Gesagte.

Auch bei aktivem Anrufen gehen auf diese Weise mögliche Erfolge flöten. Was ist zu tun, wie schaffen Sie mehr Dynamik? Folgende Tipps aus der Praxis können Sie dabei realisieren.

- **Der Extra-Arbeitsplatz fürs Telefon:** Ich selbst habe seit Jahren neben dem Schreibtisch ein Stehpult. Wenn ich telefonieren möchte oder das Telefon klingelt, erhebe ich mich von meinem Sitzplatz, gehe die zwei Schritte zum Stehpult und stelle erst dann den Kontakt per Telefon her. Die Folge: Mein Kreislaufgerät in Schwung, ich bin dynamischer, ich stehe beim Telefonieren. Das bedeutet: Ich verfüge über einen entspannten statt gequetschten Atemapparat. Dazu schaue ich in einen kleinen Spiegel auf/über dem Stehpult und kontrolliere meine Gesichtszüge: Schaue ich freundlich?
- **Die Trennung von Schreiben und Sprechen:** Das geht auch ohne extra Stehpult. Sie können es erreichen durch ein entsprechendes Unterteilen des Arbeitsplatzes. Selbst beim Sitzenbleiben lösen Sie sich dann deutlich vom vorher bearbeiteten Vorgang und konzentrieren sich nun voll auf den Gesprächspartner. Das spürt dieser sofort! Auf diese Weise entfällt die Ablenkung durch das noch zu Erledigende.
- **Mach mal Pause:** Tatsächlich ist es besser, jede Stunde nur einige Minuten Pause zu machen anstatt alle drei Stunden eine Viertelstunde wie häufig üblich. Wichtig ist dabei, dass Sie sich jedenfalls kurz von Ihrem Arbeitsplatz entfernen: Aufstehen, ein paar Schritte tun, sich bewegen.

- **Gymnastik am Arbeitsplatz:** In den Kurzpausen oder sogar während der Arbeit. Aufstehen, Armbewegungen, Kniebeugen – frei von Turngeräten oder Schwitzen. Der Kreislauf gerät in Schwung, etwa auch nach der Mittagspause mit Essen!

Hennig: Immer locker bleiben. 70 Wohlfühl-Übungen für Büro, Seminar und Schule. Beltz Verlag, Weinheim und Basel 2001



- **Ernährung ist wichtig:** Trinken Sie viel, das ölt die Stimme und hält nachweislich das Gehirn besser in Schwung. Obst und Gemüse untertags machen weniger müde als Süßes oder Fettiges: Zucker wie Kaffee schaffen nur einen kurzen Aufschwung, danach werden Sie eher noch müder als vorher. Fettiges muss verdaut werden – Blut strömt Richtung Magen statt Richtung Hirn.
- **Wenn Sie mögen, mentale Einstellung fördern:** Das geht per Tagesmotto im PC oder auf Papier – oder mündlich untereinander. Wenn das Telefon läutet, sagen manche Sätze wie: »Klasse, endlich ein Anrufer!« oder »Kunde ruft« – und stellen sich so positiv auf den Anrufer ein.

Ihre Test-Planung für die nächsten 14 Tage

Ein halbes Dutzend Punkte für »mehr Dynamik am Telefon«: Welche davon (oder ähnliche, die Ihnen spontan bei der Lektüre eingefallen sind) möchten Sie anwenden?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Viel Erfolg auch damit!