

reichen einer *akustischen* Visitenkarte. Dieses Abheben sollte wohlüberlegt sein. Sie wollen dem Anrufer doch bestimmt das Gefühl geben, sein Anruf und sein Anliegen seien willkommen.

Übung: Wie schätzen Sie Ihr eigenes Verhalten ein?

- *Wie, glauben Sie, wirkt Ihre Stimme auf andere?*
- *Wie, glauben Sie, verhalten Sie sich in Stresssituationen?*
- *Ist Ihr Gesprächsverhalten immer positiv und kundenorientiert?*
- *Wie gehen Sie mit Vorwürfen um?*

Auf den Punkt gebracht

Fast immer ist es der erste Eindruck, der über Erfolg oder Misserfolg entscheidet. Binnen weniger Sekunden entscheiden die meisten Menschen, ob der andere sympathisch und kompetent ist, ob man ihn glaubwürdig findet oder nicht, ob somit Interesse am anderen bzw. am Kontakt mit ihm besteht oder nicht.

Spätestens jetzt wissen wir, warum es doch noch einiges dazulernen gibt. Wie sonst sollen wir am Telefon mit so wenigen Mitteln eine hundertprozentig positive Wirkung erreichen?

Erfolgsfaktor 1: Die innere Haltung

Es besteht ein unmittelbarer Zusammenhang zwischen Ihrer inneren Haltung, Ihrer Einstellung (Ihrem Telefonat und Ihrem Gesprächspartner gegenüber) und Ihrem Erfolg am Telefon. Ihr Verhalten am Telefon ist das äußere Ergebnis Ihres inneren Zustandes.

Übung: Wahrnehmung

- *Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und versuchen Sie, zur Ruhe zu kommen.*
- *Setzen Sie sich bequem hin. Schließen Sie die Augen, nehmen Sie ein paar tiefe Atemzüge und konzentrieren Sie sich ganz auf sich selbst.*
- *Prüfen Sie Ihre momentane Laune: Sind Sie gereizt, nervös, unsicher, ... oder so gut gelaunt, dass Sie andere mit Ihrer guten Laune anstecken können?*
- *Prüfen Sie Ihre momentane Konstitution: Sind Sie ausgeschlafen, gesund, ... oder müde, hungrig, erkältet?*
- *Wie ist Ihre Gesamtsituation? Sind Sie glücklich, ausgeglichen, zufrieden, ... oder unzufrieden und unglücklich?*

Persönliche Grundeinstellung

„Nicht die Dinge sind so, positiv oder negativ, sondern unsere Einstellung machen sie so.“ (Epiktet)

Nur wenige Menschen sind sich der Zusammenhänge rund um die Kraft der Gedanken bewusst. Durch nichts wird die innere Stabilität eines Menschen mehr beeinflusst als durch

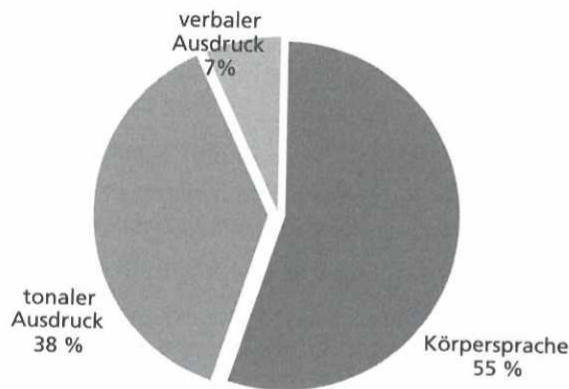
Der erste Eindruck am Telefon

„You never get a second chance to make a first impression!“ (Harlan Hogan)

Fachliche Kompetenz allein reicht heute nicht mehr aus, um erfolgreich zu sein. Es gilt vielmehr, auch die eigene Person und Persönlichkeit ins rechte Licht zu rücken.

Die Mitarbeiter am Telefon sind in der Regel die ersten, die mit Interessenten und Kunden in Kontakt kommen. Daher ist das Verhalten der Mitarbeiter am Telefon die Visitenkarte eines Unternehmens.

Bei einer ersten persönlichen Begegnung steht das äußere Erscheinungsbild im Vordergrund. Nonverbale Signale spielen eine wesentliche Rolle. Etwa 93 % des ersten Eindrucks werden bestimmt von Aussehen, Kleidung, Auftreten, Haltung, Gestik und Mimik, Stimmlage, Klangfarbe, Melodie,



Albert Mehrabian: Komponenten der persönlichen Ausstrahlung

Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke, Betonung und Modulation – und nur 7 % von dem, was jemand sagt.

Genauer gesagt: Entscheidende 55 % hängen von der Körpersprache einer Person ab, 38 % davon, wie (tonaler Ausdruck/Stimme) eine Person etwas sagt, und nur 7 % von dem, was eine Person sagt.

Der viel zitierte erste Eindruck entsteht hauptsächlich zwischen sagenhaften 150 Millisekunden und 90 Sekunden. Innerhalb dieses kurzen Moments geht es vorläufig um die Kategorie „Sympathie/Antipathie“. Schaffen wir es, in den Augen oder Ohren des Betrachters sympathisch zu wirken, dann tritt der nächste Prozess in Gang.

Neurophysiologen haben herausgefunden, dass zu Beginn einer jeden Begegnung und eines jeden Gesprächs auch die Glaubwürdigkeit des Partners eingeschätzt wird. Wenn der Gesprächspartner in den ersten Sekunden einen positiven Eindruck von Ihnen bekommt, wird er aller Wahrscheinlichkeit nach daraus schließen, dass alles, was Sie und Ihr Unternehmen tun, positiv ist.

Untersuchungen haben außerdem gezeigt, dass ein Gesprächspartner innerhalb von zehn Sekunden beginnt, die Fachkompetenz, den Charakter und die Intelligenz des anderen zu beurteilen. Dies geschieht in der Regel völlig unbewusst.

Bei der Kommunikation am Telefon handelt es sich um eine „eingeschränkte“, „reduzierte“ Form der Kommunikation. Durch den fehlenden Blickkontakt reduziert sich die Präsentation des Unternehmens am Telefon auf die Stimmkomponente und das persönliche Verhalten einzelner Mitarbeiter. Jedes Abheben des Telefonhörers bedeutet damit das Über-