

# So treffen Sie am Telefon den richtigen Ton

## Ob beim Amt oder einer Reklamation: Schwierige Anrufe erfordern clevere Tricks...

**W**er am Telefon souverän wirken will, muss seine Stimme im Griff haben. Denn: „Nur zu 13 Prozent wirken wir über die Worte, die wir sagen. Zu 87 Prozent kommt es darauf an, wie wir etwas sagen“, weiß die Berliner Telefontrainerin Sabine Glaser\* (42). Mit ihren Tipps werden auch Sie zum Telefon-Profi:

### Gute Haltung ist Trumpf

Die Stimme kann nur dann fließen, wenn man gerade sitzt und den Hörer locker in einer Hand hält. „Wird er zwischen Kinn und Schulter eingeklemmt, wirkt auch die Stimme gequetscht“, so die Expertin.

Bei schwierigen Telefonaten kann es Sinn machen, aufzustehen. „Dadurch bekommt die Stimme mehr Volumen und Dynamik. Sie wirken

souveräner.“ Sie sollten übrigens immer nach dem vollen Namen Ihres Gesprächspartners fragen und ihn hier und da dosiert einstreuen. „Auch das stimmt den anderen positiv, denn nichts hört der Mensch so gern wie seinen eigenen Namen.“ Wichtig auch: zuhören können und hin und wieder zustimmende Laute wie „Ja“ oder „Hm“ von sich geben. „Der andere muss das Gefühl haben, dass Sie ganz bei ihm und nicht in Gedanken woanders sind.“

### Bei Anruf lächeln

Das A & O am Telefon ist jedoch das Lächeln. „Wer lächelt, wirkt gleich viel sympathischer.“ Tipp: Heben Sie den Hörer erst ab oder rufen Sie erst an, wenn Sie ein Lächeln auf den Lippen haben. Für Tempo und Lautstärke am Hörer gilt: Hier ist das gesunde Mittelmaß angebracht. „Um herauszufinden, wie man sich am Telefon anhört, kann man sich auf Band aufnehmen oder eine vertraute Person nach ihrer ehrlichen Meinung fragen.“ Auch die Stimmlage beeinflusst den Gesprächspartner: „Dunkle Stimmen bauen Vertrauen

steuern: langsamer sprechen! „So wirkt die Stimme dunkler und entspannter.“ Wer nervös ist, neigt auch dazu, ohne Punkt und Komma zu reden. „Wortsalat“ nennt Sabine Glaser dieses Phänomen. Ihr Gegenmittel: „Schreiben Sie in Stichworten oder kurzen, knackigen Sätzen auf einen Spickzettel, was Ihr Anliegen ist und welche Fragen Sie haben.“ Wer zu Monotonie neigt, sollte sich beim Telefonieren angewöhnen, mit seiner Stimme zu spielen: „Heben

und senken Sie die Stimme mal, betonen Sie wichtige Wörter und gestikulieren Sie beim Sprechen. So bekommen Ihre Worte mehr Überzeugungskraft.“ Auch Sprechpausen sind wichtig: „So wirkt man gelassen, überlegt und vertrauenswürdig.“

### Ein Lob öffnet Türen

Und noch ein kleiner Erfolgstrick: „Loben Sie Ihren Gesprächspartner mal! Sagen Sie z. B. ‚Prima, dass Sie das so offen ansprechen‘ oder ‚Das haben Sie gut erklärt.‘ Bedanken Sie sich auch am Ende des Telefonats ausdrücklich für die Hilfe.“ Apropos Ende: ‚Verabschieden Sie sich nie mit ‚Auf Wiedersehen‘, immer mit ‚Auf Wiederhören‘!“

Jutta Vey



**EXTRA-Tipp**

Helpen Sie sich mit Zetteln auf die Sprünge, die Sie an Ihr Telefon kleben. Darauf schreiben Sie, worauf Sie besonders achten wollen. Sie reden zu schnell? Dann notieren Sie auf Ihrem Erinnerungs-Zettel: „Langsam!“ Sie lächeln wenig? Schreiben Sie: „Bitte lächeln!“