

ROLAND ARNDT

Jedes Telefonat ein Erfolg



Die wichtigsten Fragen und Antworten
zu ergebnis- und erlebnisorientiertem
Telefonieren

»Soft Skills kompakt«

Roland Arndt
Jedes Telefonat ein Erfolg

Die wichtigsten Fragen und Antworten für ergebnis- und erlebnis-orientiertes Telefonieren



Reihe
Soft Skills kompakt
Herausgegeben von Stéphane Etrillard
Band 14

- Band 1 – Stéphane Etrillard: *Erfolgreiche Rhetorik für gute Gespräche*
- Band 2 – Sabine Mühlisch: *Fragen der KörperSprache*
- Band 3 – Reinhold Vogt: *Gedächtnis-Training in Frage & Antwort*
- Band 4 – René Borbonus: *Die Kunst der Präsentation*
- Band 5 – Ute Simon-Adorf: *Was Sie schon immer über Coaching wissen wollten ...*
- Band 6 – Arno Fischbacher: *Geheimer Verführer Stimme*
- Band 7 – Ute Simon-Adorf: *Mentaltraining in Frage & Antwort*
- Band 8 – Stephan Ulrich: *Menschen grafisch visualisieren*
- Band 9 – Jürgen W. Goldfuß: *Wer sich nicht führt, der wird verführt*
- Band 10 – Doris Kirch: *Der Stress-Coach*
- Band 11 – Stéphane Etrillard: *CHARISMA – Einfach besser ankommen*
- Band 12 – Birgit Lutzer – *Bringen Sie es auf den Punkt!*
- Band 13 – Ursu Mahler – *Der Konflikt-Coach*

Ausführliche Informationen zu jedem unserer lieferbaren und geplanten Bücher finden Sie im Internet unter www.junfermann.de. Dort können Sie auch unseren Newsletter abonnieren und sicherstellen, dass Sie alles Wissenswerte über das **JUNFERMANN**-Programm regelmäßig und aktuell erfahren.

Besuchen Sie auch unsere e-Publishing-Plattform www.active-books.de.

Roland Arndt

Jedes Telefonat ein Erfolg

**Die wichtigsten Fragen und Antworten für
ergebnis- und erlebnis-orientiertes Telefonieren**



**Junfermann Verlag • Paderborn
2011**

© Junfermannsche Verlagsbuchhandlung, Paderborn 2011
Coverfoto: © Matthew Ludgate – iStockphoto
Covergestaltung/Reihenentwurf: Christian Tschopp

Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwendung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Satz: JUNFERMANN Druck & Service, Paderborn

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-95571-097-2

Dieses Buch erscheint parallel als Printausgabe (ISBN 978-3-87387-796-2).

Inhalt

Vorwort.....	6
Einleitung.....	7
I. Welche Rolle spielt das Telefon in unserem Leben?	8
II. Entdecken Sie das Abenteuer Telefonieren	12
III. Jeder Anruf ist ein kostenfreies Trainingsgespräch.....	18
IV. Telefonieren: Wann? Wie? Aus welchem Anlass?	23
V. Rahmenbedingungen für Telefonate.....	31
VI. Wie wirken sich Angst und Unsicherheiten am Telefon aus?	36
VII. Was wir uns alle wünschen: Freundlichkeit	42
VIII. Beziehungen – Sympathie – Antipathie	45
IX. Ihre Stimme zeigt, in welcher Stimmung Sie sind	51
X. Nützliches Handwerkszeug sowie Mythen, Irrtümer und alte Zöpfe.....	55
XI. Wenn es mal nicht ganz so glatt läuft	65
XII. Wie läuft ein erfolgreiches Telefonat ab?	74
Zum Schluss	79
Gratis-Zusatz-Angebot von Roland Arndt	79
Literatur-Empfehlungen	80

Vorwort

Auf der Bühne der geschäftlichen Erfolge spielt das Telefon eindeutig die Hauptrolle. Es ist das Kontaktinstrument Nummer eins und mischt zusätzlich in fast allen Lebensbereichen mit. Und warum? Weil Sie heutzutage überall, wo Sie sind, Ihr Telefon zur Verfügung haben und auf dem schnellsten Weg Kontakte aufnehmen und pflegen können.

Über das Telefon transportieren Sie einen ganz wesentlichen Teil Ihrer Persönlichkeit: Ihre Stimme. Ein ängstlicher und unsicherer Mensch spricht mit einer dementsprechenden Stimme. Eine motivierte und selbstbewusste Person klingt anders, nämlich gemäß seiner individuellen inneren Haltung. Nikolaus B. Enkelmann, Europas Trainer Nummer eins, sagt: „Wer an seiner Stimme arbeitet, arbeitet am Kern seiner Persönlichkeit.“

Immer wieder ist zu lesen, dass viele Menschen zu 100 % auf das Internet setzen und dass sich darüber die Erfolge quasi wie von selbst steuern ließen. Dieser Erfolgsautomatismus ist aber nicht eingetreten und wird auch niemals in dieser Konsequenz passieren. Eine reine E-Mail-Korrespondenz beispielsweise reicht oftmals nicht aus, weil sie weniger Emotionen zulässt als ein Telefongespräch. Doch wenn wir geschäftlichen Erfolg haben wollen, müssen wir zum Beziehungsmanager werden und Schritt für Schritt kontinuierlich Vertrauen aufbauen. Alle unsere Kunden sind in erster Linie Menschen – und diese menschliche Seite gilt es anzusprechen. Mit keinem Kommunikationsmittel können wir das schneller, effektiver, erfolgreicher und nachhaltiger tun als mit dem Telefon.

In diesem Buch geht es um Ihre Möglichkeiten, noch mehr Erfolg und Lebensfreude beim Telefonieren zu erzielen. In meinen weit über tausend Seminaren wurden mir immer wieder individuelle Fragen von den Teilnehmern gestellt. Und diese Fragen und Antworten finden Sie hier, in Form eines Buffets, für Sie „angerichtet und eröffnet“. Sollten Sie weitere Fragen haben, schicken Sie mir bitte eine Mail. Ich werde sie auf meiner Website in einer speziellen Rubrik gern beantworten.

Ihr *Roland Arndt*
www.roland-arndt.de
erfolg@roland-arndt.de

Einleitung

Neue Zeiten – neue Fragen – neue Telefonate?

Was macht die neuen Zeiten aus? Was hat sich beim Thema Telefonieren stark verändert? Früher war beim Wählprozess meist auch der Taschenrechner im Kopf eingeschaltet. Telefonate, besonders ins Ausland oder auch Ferngespräche im Inland, waren recht teuer. Das Telefon war das schnellste – aber auch ein recht kostspieliges Kommunikationsmittel. Man telefonierte möglichst wenig und fasste sich dabei tunlichst kurz. In vielen Unternehmen war es gar nicht möglich, nach draußen zu telefonieren; man brauchte eine Erlaubnis dafür. Private Telefonate waren ebenfalls untersagt.

Auch die äußeren Bedingungen haben sich sehr verändert: mehr Anbieter, Tarif-Dschungel, ständig neue Geräte, viele private und berufliche Nutzungsmöglichkeiten – allerdings auch verbunden mit immer größeren Unübersichtlichkeiten. Die beabsichtigte ständige Erreichbarkeit hat sich für viele vom Traum zum Albtraum entwickelt. Kommunikationsgeräte werden immer mehr zu „Allround-Künstlern“. Viele Handys haben eine hochauflösende Kamera, mit der man nicht nur Fotos, sondern auch Videos aufnehmen kann. Die Produkte wachsen immer mehr zusammen. Mit einem iPhone kann man nicht nur telefonieren, sondern Musik hören, Filme ansehen, Spiele spielen und im Internet surfen. Alle Altersgruppen kommen also auf ihre Kosten. Und zwischendurch wird auch miteinander gesprochen.

Und trotz aller Innovation: Es gibt wichtige Dinge, die immer aktuell bleiben und unsere Kommunikation erfolgreich vergolden. Nur in persönlichen Gesprächen und am Telefon kann echtes Zuhören eingesetzt werden, können sich Gesprächspartner mit Empathie begegnen. Das heißt, wir telefonieren mit der Fähigkeit und Bereitschaft, uns in andere Menschen einzufühlen. Dadurch setzen wir unsere Kommunikation auf ein höheres Niveau, stellen echte Kontakte her und bringen mehr Wertschätzung ein.

Bei Angst vorm Telefonieren hilft Ihnen die bessere Technik auch nicht weiter. Deshalb lohnt es sich, an seiner „Telefonkompetenz“ zu arbeiten, ganz gleich, welche Ziele Sie mit Ihren Telefonaten verfolgen. In diesem Buch finden Sie viele der immer wieder gestellten Fragen zum Thema Tele-Kommunikation. Mit den Antworten können Sie noch heute damit beginnen, das „Abenteuer“ des Telefonierens für sich ganz neu zu entdecken und das Telefon einfacher *und* erfolgreicher einzusetzen.

I. Welche Rolle spielt das Telefon in unserem Leben?

Das Telefon ist aus unserer Welt nicht mehr wegzudenken. Jeder Mensch hat per Festnetz, Handy oder Telefonzelle die Chance, Kontakt zu anderen Personen aufzunehmen und mit ihnen zu sprechen. Wir alle können auf modernste Telefontechniken zurückgreifen, die wir uns vor 30 Jahren nur ganz entfernt vorstellen konnten.

Für viele Personenkreise ist es besonders wichtig, ständig erreichbar zu sein. Auch dafür gibt es heute jede Form von Möglichkeiten, speziell in der Kombination von Mobiltelefon und E-Mail.

Dazu ein paar Zahlen aus dem Internet: 2009 gab es knapp 39 Millionen Festnetzanschlüsse in Deutschland. Man geht in unserem Land sogar von rund 100 Millionen Mobiltelefonen aus. Durchschnittlich verbringen wir 1,45 Jahre unserer Lebenszeit mit Telefonieren – und davon hängen wir 140 Tage (45 Stunden jährlich) in Warteschleifen. Das Telefon bestimmt also zum großen Teil unseren Tagesablauf – und das hoffentlich auf möglichst bereichernde Weise ...

1. Aus welchen Gründen telefonieren wir überhaupt?

Das Telefon ist fester Bestandteil unseres täglichen Lebens. Wir wollen bestimmte Menschen für unsere Ideen, Projekte, Termine und konkrete Entscheidungen gewinnen – also rufen wir sie an. Wir wollen unser berufliches oder privates Leben besser organisieren – und nutzen dafür das Telefon. Auf welcher vielfältigen Weise wir das Telefon nutzen, ist uns manchmal gar nicht mehr bewusst, so selbstverständlich tun wir es. Von daher bereitet es manchen von uns vielleicht sogar Schwierigkeiten, auf eine relativ einfache Frage wie die obige spontan zu antworten. Im Folgenden finden Sie eine Auflistung – ohne Anspruch auf Vollständigkeit –, die Sie für sich selbst jederzeit ergänzen können. Wir telefonieren,

- ... um Verabredungen zu treffen,
- ... um zu erfahren, wie es jemandem geht,