

# Präsenzphase

Service

## Einheit 3

### Bürokommunikation

#### 3.2. Professionell telefonieren

##### 1. Fähigkeiten

**Aufgabe:** Nachfolgend finden Sie eine Liste mit Fähigkeiten, die ein Telefonmitarbeiter mitbringen oder erwerben sollte. Schätzen Sie sich anhand der Liste selbst ein.

##### Fähigkeitsliste zum professionellen Telefonieren

1 = GUT 2 = EHER GUT 3 = WEDER NOCH 4 = EHER SCHLECHT 5 = SCHLECHT	1	2	3	4	5
Auffassungsgabe					
Ausdauer					
Ausgeglichenheit					
deutliche Aussprache					
Beherrschung					
Belastbarkeit allgemein					
stimmliche Belastbarkeit					

logisches Denken					
Diplomatie					
Einfühlungsvermögen					
Fähigkeit zuzuhören					
Flexibilität					
Freundlichkeit					
Genauigkeit					
hausinterne Kenntnisse					
Hilfsbereitschaft					
Hochdeutsch					
Höflichkeit					
Kontaktfreudigkeit					
Konzentrationsfähigkeit					
Ordnungssinn					
Redegewandtheit					
rhetorische Grundlagen					

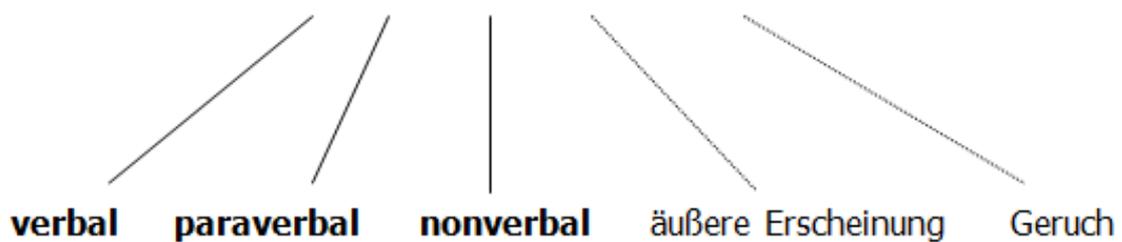
Ruhe					
Sachlichkeit					
Selbstmanagement / Selbstbeherrschung					
Strukturiertes Denken					
angenehme Stimme					
Umgang mit Bürotechnik (PC & Co.)					
Überzeugungskraft					
Verkaufsgeschick					

## 2. Kanäle

### Aufgabe:

Der für die Verständigung am Telefon wichtigste Faktor ist das Fehlen des nonverbalen Kanals. Sehen Sie sich die folgende Übersicht über die einzelnen Aspekte einer Äußerung an und erörtern Sie, welche Konsequenzen dies für die Verständigung hat.

## Menschliche Kommunikation



verbal	Wort Satz Text
paraverbal	Lautstärke (dynamisch) Geschwindigkeit, Pausen (temporal) Tonhöhe, Sprechmelodie (melodisch) Deutlichkeit, Dialekte, fremdsprachliche Interferenzen (artikulatorisch) Klangfarbe (phonisch) Durchdringungsfähigkeit (sonor)
nonverbal	Blick Mimik Gestik Haltung Raumverhalten

Ein grüner Pfeil zeigt nach oben, ein schwarzes Kreuz zeigt nach unten.

### **3. Die Stimme am Telefon**

Es gibt einen engen Zusammenhang zwischen Körpersprache und Stimme. Während die Worte, die wir sprechen, weitgehend vom nonverbalen Ausdruck entkoppelt sind – mit ein wenig Übung und Konzentration wird es sogar jedem gelingen, „ja“ zu sagen und mit dem Kopf zu schütteln – ist es kaum möglich, mit freundlicher Stimme zu sprechen und dazu ein böses Gesicht zu machen. Am Telefon können wir uns diesen Effekt positiv zunutze machen: Wenn wir eine aktive, aufrechte Sitzposition einnehmen und dann lächeln, werden wir auf unseren Gesprächspartner wahrscheinlich deutlich dynamischer und freundlicher wirken, als wenn wir mit traurigem Gesicht auf unserm Stuhl eher hängen als sitzen.

#### **Aufgabe:**

**Schreiben Sie sich einige geeignete Redewendungen für das berufliche Telefonieren auf und probieren Sie dann in verschiedenen Körperhaltungen und mit verschiedenen Gesichtsausdrücken aus, wie die Redewendungen klingen.**

#### **Formulieren Sie**

- **eine Begrüßung**
- **eine Bitte**
- **eine Anfrage**
- **den Wunsch mit jemandem verbunden zu werden**
- **eine Verabschiedung.**

### **4. Beschwerden am Telefon**

Wenn sich jemand am Telefon beschwert, kommt es häufig zu starken Konfrontationen. Das hat zwei Gründe: Erstens ist es leichter, aggressiv zu werden, wenn der Andere mir nicht physisch gegenübersteht. Zweitens – und das soll hier interessieren – kommt es durch das Telefon schneller zu Missverständnissen. (Siehe Übung 2) Dieses Risiko kann ich deutlich dadurch reduzieren, dass ich meine Beschwerde als Problem schildere, für dessen Lösung ich die Unterstützung des Anderen benötige. Das sollen Sie jetzt versuchen:

#### **Aufgabe:**

**Formulieren Sie den Satz „Mein vorige Woche bei Ihnen gekaufter Fernseher funktioniert nicht mehr – schicken Sie mir sofort jemanden, der das in Ordnung bringt!“ so um, dass Ihr Gesprächspartner positiv motiviert wird, Ihnen zu helfen.**