

# PLUSPUNKTE

IMPULSE FÜR POLITIK- UND POTENZIALENTWICKLUNG

## Freundlich telefonieren

- 1. Immer ein Lächeln im Gesicht.** Das wirkt sich dreifach positiv aus: auf deine Stimmung, deine Stimme und deine Wirkung - und das schon beim ersten Eindruck, der zählt.
- 2. Aufrecht sitzen und bewusst atmen.** Das entspannt dein Zwerchfell und ermöglicht tiefere Bauchatmung. Du bist spürbar präsenter und deine Stimme klingt fester. Und du baust Aufregung ab und schützt dich vor Stress.
- 3. Stehend telefonieren.** Besonders wichtige Telefonate solltest du im Stehen führen. Das erleichtert die Bauch- und Lungenatmung, fördert die Konzentration, erhöht das Stimmvolumen. Gerade wenn du angespannt bist, hat Dein Körper das Bedürfnis, sich zu bewegen, um Stresshormone abzubauen - das klappt im Stehen einfach besser.
- 4. Namen wiederholen.** Jede und jeder hört den eigenen Namen gerne. Schreibe den Namen auf und wiederhole ihn während des Gesprächs und nutze ihn auch zum Abschluss des Telefonats.
- 5. Notizen machen.** Schreibe wesentliche Zahlen, Daten und Fakten auf, damit du sie gegebenenfalls im Nachklang nutzen kannst (siehe auch Punkt 10).
- 6. Sprich deutlich und hochdeutsch.** Lasse deinen Dialekt höchstens durchschimmern, wenn es situativ passt.
- 7. Sprich langsam und verständlich.** Was nutzen die schönsten Argumente oder die vielen Infos, wenn sie in einem schnellen Schwall in das eine Ohr hinein und durch das andere hinaus entschwinden?
- 8. Fasse dich kurz und komm' zum Punkt.** Verschwende weder deine Zeit noch die der Person am anderen Ende der Leitung.
- 9. Die Zauberworte nutzen.** „Bitte“ und „danke“ sind nach wie vor magische Worte in der zwischenmenschlichen Kommunikation. Welche zusätzlichen Zauberworte nutzt Du?
- 10. Resümiere das Ergebnis.** Wiederhole zum Abschluss das Gesprächsergebnis. So stellst du sicher, dass ihr euch wirklich verstanden habt. Und du gestaltest einen positiven letzten Eindruck - und der bleibt.
- 11. Selbstcoaching mit Klebezettel am Telefon.** Schreibe den Punkt als Stichwort auf einen Klebezettel auf, den du in deinem persönlichen Telefonverhalten verbessern willst, zum Beispiel „Lächeln hilft“.

Jetzt alle „Pluspunkte“ im Bildungswiki der Parteischnle im Willy-Brandt-Haus: <http://parteischnle-wiki.spd.de>.