

## 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“.