Sicher, freundlich, kompetent – so gelingen Telefonate mit Kunden und Geschäftspartnern

© Frank Gellert

So werden Ihre Lernenden fit für die Berufspraxis!

VORANSICHT

Von Frank Gellert / Heike Mössinger / Sabine Simonis

Telefonate zu führen, gehört zum beruflichen Alltag dazu. In dieser Einheit erwerben Ihre Schülerinnen und Schüler das nötige Know-how.

Mit gezielten Übungen trainieren sie zunächst die stimmlichen Voraussetzungen wie Körperhaltung, Atmung und Artikulation. Sie lernen, aktiv zuzuhören, typische Fehler zu vermeiden und Fragetechniken zu verwenden. Sie setzen „Verständlichmacher" ein, um klar zu formulieren, und nutzen Positivaussagen, um den Vorgesetzten zu überzeugen.

Videobeispiele aus der Praxis veranschaulichen die wichtigsten „Dos and „Don'ts".

Das Wichtigste auf einen Blick

Dauer: 8 Stunden

Kompetenzen:
- die eigene Stimme effektiv einsetzen
- das Gesprächsverhalten beim Telefonieren verbessern
- nutzenorientiertes Argumentieren üben
- zielorientierte Positivaussagen formulieren
- Fragetechniken kennenlernen

Ihr Plus: Videos mit Fallbeispielen und Übungen für das Stimmtraining

7./8. Stunde	Wie sage ich es meinem Chef? – Wünsche zielführend äußern
Intention	Die Schüler lernen, mit zielorientierten Positivaussagen die eigenen Wünsche einfacher zu vermitteln und damit das Verständnis ihres Gesprächspartners zu gewinnen. Im Rollenspiel erarbeiten sich die Schüler eine eigene Kommunikationsstrategie, mit der sie ihr Gegenüber davon überzeugen, ihrem Anliegen stattzugeben.
Materialien M 15–M 18	Die Schüler formulieren zu den problemorientierten Aussagen des Arbeitsblatts **M 15** eigene zielorientierte Aussagen, um das Verständnis ihres Gesprächspartners zu gewinnen. Die **Videobeispiele Szene 5 und 6** auf der CD-ROM zeigen, wie ein Mitarbeiter seine Chance wahrnimmt, an einem teuren Seminar teilzunehmen, das von seiner Chefin genehmigt werden muss. Die Lernenden halten die positiven bzw. negativen Merkmale im Kommunikationsverhalten des Mitarbeiters in **M 16** fest. Im Aufgabenblatt **M 17** notieren die Schüler eine Argumentationsstrategie, mit der sie ihren Chef von etwas überzeugen wollen, das ihnen wichtig ist. Die Gesprächssituation wird wiederum in Rollenspielen umgesetzt, die von einer Beobachtergruppe im Feedbackbogen **M 18** beurteilt werden.

Ergänzende Materialien

CD-ROM / DVD

- Gellert, Frank / Mössinger, Heike: 25 Top-Übungen für Rhetoriktrainings 2012. GABAL-Verlag, Jüner Medien, Offenbach. Preis: 49 Euro

Die Übungen dieser Audio-CD befassen sich mit den unterschiedlichen Aspekten einer wirkungsvollen Rhetorik. Stimme, Sprache und authentischer Einsatz der Körpersprache werden genauso trainiert wie das Entwickeln geeigneter Argumentationsstrategien. Die Teilnehmer lernen, eine Rede konzeptionell vorzubereiten und dramaturgisch zu gestalten. Praxisnahe Übungen verhelfen zu mehr Sicherheit bei Formulierung, Wortwahl und dem Einsatz stilistischer Mittel.

Literatur

- Ehrlich, Karoline: Stimmbildung und Sprecherziehung. Ein Lehr- und Übungsbuch 2011. Böhlau UTB Verlag, Stuttgart. Preis: 19,90 Euro

Ein Lehr- und Übungsbuch, das die Grundlagen der Disziplinen „Stimmbildung" und „Sprecherziehung" zusammenfasst. Das Buch enthält eine Übersicht über die Regeln der deutschen Standardaussprache und informiert über die vielfältigen Methoden der gängigen Stimm- und Sprechübungen.

- Gutzeit, Sabine F. / Neubauer, Anna: Auf Ihre Stimme kommt es an! Das Praxisbuch für Lehrer und Trainer 2013. Beltz, Weinheim. Preis: 24,95 Euro

Das Übungsbuch vermittelt die notwendigen Kenntnisse, um das Durchhaltevermögen der Stimme im Alltag gezielt zu verbessern.

VORANSICHT

M 2 DOS and DON´TS – die richtige Sitzhaltung

Testen Sie Ihr Wissen: Wie sieht die optimale Sitzhaltung während eines professionellen Telefonats aus?

- ◯ Füße geben Stabilität – beide Füße haben Bodenkontakt und stehen hüftbreit nebeneinander
- ◯ Beine bequem übereinanderschlagen
- ◯ Telefonhörer zwischen Kopf und Schulter klemmen
- ◯ die optimale Sitzfläche ist das vordere Drittel des Stuhles
- ◯ Gürtel sehr eng schnallen
- ◯ Räuspern durch Husten ersetzen
- ◯ Beine stehen im rechten Winkel
- ◯ Rücken lehnt an der Stuhllehne
- ◯ Arm wird am Tisch abgestützt und hält den Kopf
- ◯ viel kohlensäurefreies Wasser trinken zur Befeuchtung der Schleimhäute

©Thinkstock

Aufgabe

Tragen Sie die entsprechenden Smileys ein und überlegen Sie, ob es sich jeweils um DOS oder DON´TS handelt.

M 3 Wie atme ich korrekt beim Sprechen? – Hilfreiche Übungen

Die optimale Sprechatmung ist eine Kombination aus Brust- und Bauchatmung. Durch den Einsatz der Nasenatmung erreichen wir eine vertiefte Atmung. Probieren Sie es aus!

Übungen

1. Lehnen Sie Ihren Oberkörper im Sitzen weit nach vorne und positionieren Sie Ihre Hände auf die Flanken. Atmen Sie tief durch die Nase, spüren Sie Ihre Hände an den Flanken und nehmen Sie die Flanken als Ihre Atemräume bewusst wahr. **Variante:** Schnüffeln Sie mehrmals hintereinander, als ob Sie einen besonderen Duft riechen würden.
2. Atmen Sie mit **F / SCH / S** langsam aus und dosieren Sie Ihre Ausatmung, sodass Sie solange wie möglich den Ausatemstrom kontrollieren können. *Siehe Video 3, Übung 1.*

Schnuppern Sie mal!

©Thinkstock

3. Nehmen Sie einen Text und markieren Sie die Stellen, an denen Sie durch die Nase atmen möchten. Lesen Sie danach den Text laut vor. Achten Sie darauf, Pausen zu machen und die Nasenatmung einzusetzen.

VORANSICHT

M 7 Wie bitte? – Verständlich reden

Damit Sie für Ihren Gesprächspartner gut verständlich sind, gilt es bestimmte Regeln zu beachten. Welche das sind, erfahren Sie hier.

Die wichtigsten „Verständlichmacher" sind:

- **klare und einfache Sprache verwenden**
  z. B. Hauptsätze anstelle verschachtelter Nebensätze, Formulierungen im Aktiv statt Passiv, häufige Konjunktive vermeiden, anschauliche Sprache verwenden
- **auf das Wesentliche reduzieren**
  sich nicht in Details verlieren oder vom Thema abweichen, überflüssige Wiederholungen und Ergänzungen vermeiden
- **Redeaufbau klar strukturieren**
  Gedanken in eine logische Reihenfolge bringen, Beziehungen zwischen Sachverhalten herstellen

© Thinkstock

1. Die mangelnde Motivation der Auszubildenden wird von vielen Ausbildern als Ärgernis gesehen. *(Formulieren Sie im Aktiv.)*

   .....

   .....

2. Die zunehmende Anwendung von Gewalt wird in der Gesellschaft als Bedrohung empfunden. *(Formulieren Sie im Aktiv.)*

   .....

   .....

3. Juliane sagte, dass sie die Hausaufgabe als zu schwierig empfunden hätte. *(Vermeiden Sie den Konjunktiv.)*

   .....

   .....

4. Abschmelzende Gletscher, wie dies in den Alpen und in anderen Bergregionen der Erde beobachtet werden kann, führen kurzfristig häufig zu Überschwemmungen und langfristig in bestimmten Regionen sogar auch zu Wassermangel. *(Bilden Sie Hauptsätze.)*

   .....

   .....

VORANSICHT

Aufgaben

1. In den Beispielsätzen wurden die Regeln für verständliches Formulieren nicht beachtet. Verbessern Sie diese, indem Sie die Ihnen nun bekannten *Verständlichmacher* einsetzen.
2. Finden Sie zwei eigene Satzbeispiele, die Sie zunächst ohne und dann mit *Verständlichmachern* formulieren.