
Von Hemmschwellen und Glaubensmustern

Bleiben Ihnen negative Erlebnisse länger und deutlicher in Erinnerung als positive? Fällt es Ihnen schwer, sich an erfolgreich abgeschlossene Telefongespräche zu erinnern – während Ihnen die starken Gefühle der letzten negativ verlaufenen Gespräche noch deutlich bewusst sind? Das geht vielen Menschen so. Misserfolge scheinen sich wesentlich stärker einzuprägen als Erfolge!

Das Schlimme daran: Wenn es Ihnen nicht gelingt, diese negativen Gefühle loszuwerden, blockieren diese Sie immer mehr und das Telefonieren fällt Ihnen zunehmend schwerer ...

In vielen Fällen bedeutet das: Sie wollen (und sollen) telefonieren und Ihr durch die negativen Gefühle aufgestachelter innerer Schweinehund reagiert mit massiver Abwehr. „Vielleicht sollte ich besser zuerst ein paar Geschäftsbriefe schreiben und dann anrufen“, denken Sie sich dann in solchen Situationen. Oder: „Heute bin ich nicht in der richtigen Stimmung zum Telefonieren.“ Oder: „Morgen bin ich bestimmt lockerer und kann dann besser telefonieren ...“

Mit einem Mal fallen Ihnen unzählige Vermeidungsstrategien ein, mit deren Hilfe es Ihnen gelingt, die längst fälligen Telefonate wieder und wieder zu vermeiden. Nur noch schnell eine E-Mail schreiben, den Partner anrufen, einen Kaffee holen ... Tausend Dinge sind plötzlich viel wichtiger als die dringendsten Telefonate!

Doch aufgeschoben ist ja nicht aufgehoben! Die Konsequenz: Die anstehenden Telefonate werden immer mehr zur schier erdrückenden Last. Zudem plagt das permanent schlechte Gewissen. Die Stimmung wird immer schlechter. Die Vermeidungsstrategie nagt am Selbstwertgefühl. Und das letzte positive Erlebnis rückt in immer weitere Ferne. Ein Teufelskreislauf kommt in Gang!

Doch es geht auch anders. Statt negativer Glaubensmuster („Ich schaff’ das doch nie ...“) oder negativer Vorannahmen (die schnelle Begrüßung des anderen wirkt abwimmeln) lassen sich auch positive Glaubensmuster entwickeln und stärken!

Und zwar selbst dann (oder besser: gerade dann), wenn so anspruchsvolle Telefonaufgaben anstehen wie z. B. Kunden zu werben, zu denen noch kein Kontakt besteht, Kunden zurückzugewinnen, zu denen längere Zeit kein Kontakt bestand, oder Reklamationsgespräche zu führen.

Solche Aufgaben können für Menschen mit negativer Grundeinstellung zum reinen Horror werden. Doch mit der richtigen Einstellung und Strategie können auch solche Telefonate Spaß machen und auch noch zu positiven Ergebnissen (und Erlebnissen) führen!

Wie das geht? Ein wenig professionelle Selbstorganisation und cleveres Zeitmanagement können schon sehr viel bewirken. Darüber hinaus ist es möglich, ähnlich der sogenannten „Pawlowischen Konditionierung“ den inneren Schweinehund dauerhaft zu überwinden, um dann, gut vorbereitet und gut gelaunt, noch erfolgreicher zu telefonieren.

Positive Konditionierung für erfolgreiche Telefonate

Erinnern Sie sich noch an Ihren Schulbiologieunterricht – an die sogenannte „Pawlowsche Konditionierung“? Nun, die Geschichte von Iwan Petrowitsch Pawlow ist schnell erzählt: Pawlow (1849–1936) war ein russischer Mediziner, der die Grundlagen

der modernen Verhaltensforschung sowie neuere Lerntheorien entwickelt hat und dafür 1904 den Nobelpreis für Medizin erhielt.

Die wesentlichste Erkenntnis von Pawlow: Verhalten baut vielfach auf Reflexen auf, die sich „konditionieren“ lassen. Relativ bekannt sind Pawlows Versuche mit Hunden: Pawlow entdeckte dabei zunächst einmal, dass die Speichelsekretion eines Hundes nicht erst mit dem Fressvorgang beginnt, sondern bereits durch den Anblick von Nahrung ausgelöst wird. Pawlow wollte nun wissen, ob sich die Reaktion des Speichelflusses auch durch „künstliche Reize“ auslösen lässt. Deshalb bekamen die Hunde über einen längeren Zeitraum hinweg vor jeder Fütterung einen Klingelton zu hören. Was geschah? Der Klingelton wurde von den Hunden als Schlüsselreiz für die Fütterung angenommen! Sobald die Klingel ertönte, begann bei den Hunden der Speichel zu fließen. Und nicht nur das! Nach einiger Zeit reichte bei den Hunden alleine der Reiz, also der Klingelton, aus, um die Speichelsekretion auszulösen. Laut Pawlow war es gelungen, einen neuen Reflex zu „konditionieren“.

Menschen sind konditionierbar

Der Glaube versetzt Berge, sagt ein Sprichwort. Der Glaube, die Vorannahme, mit der wir an eine Aufgabe herangehen, kann hindern oder unterstützen. Haben wir eine positive innere Haltung, gehen wir von einer positiven Vorannahme aus, erleichtert das den Umgang mit anderen. Oftmals können wir uns sogar selbst auf bestimmte (positive!) Verhaltens- und Denkweisen konditionieren. Was uns die wunderbare Möglichkeit gibt, negative Glaubensmuster zu sprengen und durch positive zu ersetzen!

Wichtig dabei: Verhaltensforscher haben festgestellt, dass es sogenannte „Verstärker“ gibt, die den Lerneffekt der Konditionierung drastisch steigern können. Unterschieden werden dabei negative Verstärker, Bestrafungen sowie positive Verstärker. Bei

den besonders wirksamen positiven Verstärkern wird wiederum in primäre und sekundäre Verstärker differenziert. Primäre Verstärker sind natürliche Verhaltensweisen, die als angenehm empfunden werden, beispielsweise Essen oder Trinken. Bei den sekundären Verstärkern handelt es sich um gelernte Verstärker, die zunächst neutral sind, aber im Verlauf des Erwachsenwerdens als positiv wahrgenommen werden – beispielsweise Geld oder Lob.

Setzen wir bei uns selbst solche „Verstärker“ bei der Eigenkonditionierung ein, können sie diese je nach Anwendung deutlich beschleunigen und intensivieren – allerdings führt nicht jede Verstärkung immer sofort zum gewünschten Ziel.

Die Praxis hat gezeigt, dass vor allem sogenannte „Verstärkerpläne“, also der geplante Einsatz von positiven Verstärkern, besonders wirksam sind. Unterschieden werden dabei insbesondere die folgenden vier:

1. **Kontinuierliche Verstärkung:** Jeder „Erfolg“ wird belohnt – und zwar immer stärker. Vorteil: Die Lernkurve, also die Verhaltenserinnerung und -verankerung, steigt schnell an. Nachteil: Die Lernkurve fällt auch relativ schnell wieder ab.
2. **Intermittierende Verstärkung:** Hierbei wird nicht jeder „Erfolg“ belohnt – sondern jeder zweite oder dritte. Vorteil: Die Erinnerung wird nachhaltiger aufgebaut. Nachteil: Es dauert länger, bis neue Verhaltensweisen angeeignet werden.
3. **Intervallverstärkung:** Bei diesem System wird erst mit einer gewissen Zeitverzögerung „verstärkt“. Vorteil: Auch bei der Intervallverstärkung wird eine relativ nachhaltige Wirkung ausgelöst. Nachteil: Am Anfang wird keine verstärkende Wirkung erzeugt.
4. **Quotenverstärkung:** Bei diesem Verstärkungssystem wird erst dann belohnt, wenn sich eine bestimmte Anzahl von Erfolgsfällen eingestellt hat. Vorteil: längere und stärkere Wirkungs-dauer. Nachteil: größerer Zeitaufwand.

Übrigens muss nicht unter allen Umständen ein „vollständiger Erfolg“ belohnt werden. Positiv konditionierend wirkt es sich auch aus, wenn Sie sich für (zuvor festgelegte) Teilziele und Teilerfolge belohnen. Was lernen wir aus all dem? Nun, Selbstkonditionierung wirkt – wenn sie zielgerichtet eingesetzt wird. Deshalb gilt: Belohnen Sie sich – aber richtig!

Was können Sie sonst noch tun, um sich selbst positiv zu coachen? Dazu folgende sechs Tipps.

Sechs Tipps, wie Sie sich positiv konditionieren, positiv denken und noch erfolgreicher telefonieren

1. Bereiten Sie sich vor.

- Notieren Sie, welche Telefonate Sie zu führen haben. Also, um welche Art von Gespräch es sich jeweils handelt, welcher Branche die anzurufenden Kunden angehören, welche Positionen und Entscheidungskompetenzen Ihre Ansprechpartner haben usw.
- Arbeiten Sie für die unterschiedlichen Gespräche individuelle Konzepte aus, die auf die jeweilige Branche und die entsprechenden Bedürfnisse Ihrer Kunden ausgerichtet sind.
- Entwickeln Sie für sich einen „Telefonleitfaden“ mit zu Ihnen und Ihrer Person passenden Formulierungen.

2. Planen Sie Ihre Zeit rechtzeitig und effizient.

- Bündeln Sie Ihre Telefonate: Führen Sie Telefonate mit ähnlicher Zielsetzung, ähnlichen Branchen und Ansprechpartnern kurz hintereinander – und zwar innerhalb eines engen Zeitkorridors. Dadurch nutzen Sie die zunehmende Vertrautheit mit dem Thema!
- Bündeln Sie Ihre Aufgaben: Wenn Sie telefonieren, dann telefonieren Sie – und beschäftigen sich in dieser Zeit mit nichts anderem! Aus den Gesprächen resultierende Korrespondenz, zum Beispiel zu erstellende Angebote, bearbeiten Sie in einem separaten Zeitkorridor. Das Einzige, was Sie nach jedem Gespräch sofort erledigen sollten, ist eine konkrete

Gesprächsnotiz erstellen, die Terminierung – falls erforderlich – des nächsten Telefonats vornehmen und die jeweiligen Aufgaben in die entsprechenden Zeit- und Arbeitsblöcke einplanen.

- Erstellen Sie sich einen Zeit- sowie einen Zielplan. Wen wollen Sie bis wann angerufen haben? Welche Ergebnisse, wie viele Abschlüsse wollen Sie erzielen?
- Planen Sie sich einen festen Zeitraum für Ihre Telefonate plus administrativer Zeiten ein und übertragen Sie diesen in Ihren Kalender.
- Am Vorabend überprüfen Sie noch einmal Ihre Aufgaben für den nächsten Tag und bereiten sich mental darauf vor.
- So starten Sie positiv in den Tag: Durch umfassende Planung werden Überraschungen weitgehend ausgeschlossen. Sie wissen, was Ihr Tag bringt. Gehen Sie's an ...

3. Erkennen Sie Gefühlsschwankungen und ersticken Sie Angriffe des inneren Schweinehunds im Keim.

- Analysieren Sie immer wieder Ihre Stimmung. Was ist passiert? Beim Frühstück ging es Ihnen doch noch gut und jetzt beim Blick auf Ihre To-Do-Liste für den heutigen Tag macht sich schlechte Stimmung breit. Welche negativen Gefühle (flaues Gefühl im Magen, aufkommende Kopfschmerzen usw.) sind es, die Sie beherrschen – und warum?
- Kommen Sie Ihren eigenen Vermeidungsstrategien (Kaffee kochen, E-Mails schreiben) auf die Schliche – und unterbinden Sie diese.
- Zelebrieren Sie im Notfall eine zeitlich begrenzte „Selbstmitleidsparty“. Durchleben Sie ausgiebig Ihren Weltschmerz und tauchen Sie voll ein in Ihre negative Gefühlswelt. Aber: Maximal 5 bis 10 min (vorher exakt festlegen), danach ist Schluss damit!

4. Beenden Sie negative Situationen und Stimmungen aktiv.

- Falls wirklich einmal eine „Selbstmitleidsparty“ nötig sein sollte, dürfen Sie diese nicht unendlich ausdehnen. Nach ein

paar Minuten sollten Sie Schluss damit machen. Schalten Sie aktiv auf positive Gefühle um. Es ist meist sehr hilfreich, für einen kurzen Moment den Arbeitsplatz zu verlassen. Stehen Sie auf, gehen Sie einmal rings um Ihren Schreibtisch und setzen Sie sich dann wieder hin. Sie werden sehen: Mit einem Mal sieht die Welt ganz anders aus!

- Unterstützen Sie Ihren Stimmungsumschwung durch ein laut und deutlich gesprochenes „STOP, jetzt reicht’s“!

5. Starten Sie dann neu.

- Wenn es Ihnen gelungen ist, Ihre Stimmung in den neutralen Bereich zu „verschieben“, starten Sie komplett neu, wie ein Computer, der neu gestartet wird. Helfen Sie Ihrem Stimmungsbarometer durch eine persönliche „Erfolgsparty“ auf die Sprünge. Versetzen Sie sich in Siegerlaune, indem Sie sich Erfolge – zum Beispiel besonders tolle Abschlüsse oder angenehme Gesprächssituationen – bewusst ins Gedächtnis rufen.
- Umgeben Sie sich mit Erinnerungen an solche persönlichen Erfolgsgeschichten (Visitenkarten, Referenzschreiben, Geschenke von Kunden etc.).
- Auch Gedanken an schöne Erlebnisse – etwa das Lob zufriedener Kunden – wirken stimulierend.
- Gestalten Sie sich selbst eine insgesamt motivierende und inspirierende Atmosphäre. Ein paar Blumen oder Fotos der Lieben können da schon viel bewirken.
- Sind Sie bereit? Ja? Dann schotten Sie sich von weiteren Außeneinflüssen ab und „ziehen“ Sie Ihren Ziel- und Zeitplan durch. Und zwar „en bloc“!

6. Belohnen Sie sich – Sie haben es sich verdient!

- Gönnen Sie sich nach dem Beenden einer Aktion eine Belohnung, die Sie sich schon vorher überlegen. WICHTIG: Die Belohnung gibt’s erst hinterher. Vorweggenommene Belohnungen wirken oft kontraproduktiv. Denken Sie nur an die vielen Menschen, die sich ihre Diätpläne durch den Kauf

- eines ein oder zwei Konfektionsgrößen kleineren Kleidungsstückes „versüßen“ wollen ... (was erfahrungsgemäß nur äußerst selten funktioniert).
- Zu guter Letzt: Führen Sie eine Statistik über Ihre Anrufe. „Sammeln“ Sie Ihre Erfolgserlebnisse. Diese Erfolgserlebnisse sind die ideale Basis für eine motivierende Vorbereitung auf die nächste Telefonaktion!

Dass wir Menschen uns sowohl positiv als auch negativ konditionieren können, zeigt sich immer wieder. Ein Beispiel aus meiner Trainingspraxis macht deutlich, welche Dimensionen dies annehmen kann.

Beispiel

Vor einiger Zeit coachte ich die Verkaufsmannschaft eines Swimmingpool-Vertriebszentrums. Als Termin für das Coaching hatten die Verantwortlichen den Spätherbst gewählt, denn, so wörtlich, „da ist für uns eh Sauregurkenzeit!“ Bereits vor dem Training wiederholten die Teilnehmer mehrfach, dass sie praktisch noch nie am Telefon einen Pool verkauft hätten – und schon gar nicht im Winter. Schließlich kamen die Teilnehmer und ich allerdings zu der gemeinsamen Erkenntnis, dass es sich bei der Annahme, dass Swimmingpools nur während der warmen Jahreszeit verkauft werden können, um ein negatives Glaubensmuster handelt, dem im Prinzip jede Grundlage fehlt. In der Tat beschäftigen sich potenzielle Neu-Swimmingpool-Interessenten sehr wohl auch während der kalten Jahreszeit mit dem Gedanken an die Anschaffung eines (Außen-) Swimmingpools!

Im Rahmen des Trainings erarbeiteten wir deshalb für die Winterzeit geeignete Gesprächseinstiege – und schon wenige Tage später war bereits der allererste (Außen-) Swimmingpool im Winter verkauft!

Gut zu wissen: Manches von dem, was ich in diesem Buch darstelle oder als Übung empfehle, hat zunächst einmal scheinbar wenig mit dem Telefonieren zu tun. Es handelt sich um Grundlagen, die entscheidend dazu beitragen, noch erfolgreicher zu telefonieren. Deshalb mein Rat: Seien Sie offen und üben Sie – Sie werden sehr schnell feststellen, wie umfassend Sie davon profitieren!

Vorsicht: die 90-Prozent-Falle!

Bei der Umsetzung der gerade eben dargestellten sechs Tipps werden Sie sich vielleicht fragen, welche Priorität Sie den einzelnen Tipps einräumen sollen.

Meine Antwort darauf: Die ersten beiden Tipps haben höchste Priorität! Nachweislich erreichen viele Menschen nur deshalb wenig (oder nichts), weil sie sich nicht gründlich vorbereiten und anstehende Aufgaben nicht schriftlich planen. Fakt ist: 90 % der Menschen überlassen ihr Schicksal dem Zufall! Deshalb empfehle ich Ihnen: Tappen Sie nicht in diese 90-Prozent-Falle ...

Daran sollten Sie denken: Planen Sie Ihre Aufgaben unbedingt schriftlich (Ziel- und Zeitplanung). Halten Sie möglichst genau fest, was Sie erreichen wollen, welche Wege Sie gehen möchten, um Ihr Ziel zu erreichen, und bis wann Sie das geschafft haben wollen.

Die Bedeutung von Tipp drei bis sechs für Ihre persönliche Erfolgsentwicklung hängt vor allem davon ab, wie tief Ihre Hemmschwellen, Blockaden oder negativen Glaubensmuster sitzen. Seien Sie deshalb in dieser Beziehung unbedingt ehrlich sich selbst gegenüber – auch wenn Sie zuerst erschrecken sollten über die Anzahl negativer Störfaktoren. Ein Trost: Je öfter Sie negative Störfaktoren überlisten, desto schneller verankern Sie Ihre positive(re), neue Einstellung.

Ihre Sprache (und Stimme) – ebenso mächtig wie unbewusst

Immer wieder erlebe ich in meinen Trainings, dass Teilnehmer über außerordentlich viel theoretisches Sprach- und Rhetorikwissen verfügen – dieses Wissen allerdings nicht einsetzen. Bei der Umsetzung (also bei den konkreten Übungen) hapert es trotz allen Wissens ...

Logisch! Schließlich wird das Sprechen zu über 90 % von unserem Unterbewusstsein gesteuert. In meinen Trainings liegt es mir deshalb zunächst einmal besonders am Herzen, die Teilnehmer für die Sprache zu sensibilisieren und eine Art „Sprachbewusstsein“ zu schaffen. Auf diese Weise kann es gelingen, konkrete Sprachmuster zu verändern.

Fakt ist: Die gravierendsten positiven Veränderungen erreichen die Menschen, die den festen Willen dazu haben und sich nach einem Theorietraining auch noch in einem Praxistraining on-the-job weiterhelfen lassen. Dieses Trainingskonzept sichert einen optimalen Lernprozess, weil damit der Transfer von der Theorie in die Praxis sichergestellt wird.

Meine persönliche Empfehlung: Falls Sie bei sich noch Optimierungsbedarf sehen, tun Sie sich einen großen Gefallen, wenn Sie sich über dieses Buch hinaus intensiv mit der praktischen Umsetzung beschäftigen. Denn das ist die optimale Basis für das erfolgreiche Telefonieren. Geeignete Übungen und Tipps für die Umsetzung enthalten unter anderem meine beiden anderen Bücher *Telefonpower* und *Telefonsales*.¹

¹ *Telefonsales: Erfolgsfaktoren für Verkauf und Akquise am Telefon*, 5. Aufl., Offenbach 2011, und *Telefonpower: Grundregeln für erfolgreiche Businesstelefonate*, 5. Aufl., Offenbach 2011.

Menschen denken und sprechen unterschiedlich schnell

Kein Denk-/Sprechprozess gleicht dem anderen. Ein „Vielredner“ beispielsweise hat einen schnelleren Denk-/Sprechprozess-Wert als ein „Schweiger“. Der denkt und spricht deutlich langsamer. Der durchschnittliche Denk-/Sprechprozess-Wert beträgt 325 gedachte Wörter pro Minute, davon werden rund 100 ausgesprochen.

Auf manche Menschen wirkt ein langsam sprechender „Schweiger“ wegen seiner reduzierten Sprechgeschwindigkeit wesentlich überlegter als ein „Vielredner“. Von anderen wird der „Schweiger“ dagegen – gerade am Telefon – als schwierig empfunden, weil man ihm scheinbar „jedes Wort aus der Nase ziehen muss“.

Tendenziell reden Menschen am Telefon eher zu schnell, weshalb sie oft deutlich schwieriger zu verstehen sind. Oft starten Telefonate bereits mit einer zu schnell gesprochenen Begrüßung, wodurch der Andere es schwerer hat, den Namen seines Gesprächspartners zu verstehen. Dazu kommt: Menschen, die schnell (zu schnell?) sprechen, neigen dazu, sich häufiger zu versprechen als Menschen, die langsamer sprechen.

Von der Sprechgeschwindigkeit allerdings auf höhere oder niedrigere Intelligenz zu schließen, ist völlig falsch! Viel zu oft überinterpretieren wir Sprech- und Spracheigenheiten und machen uns einen völlig falschen Eindruck von einem Telefongesprächspartner ...

Interpretationen am Telefon fallen meistens negativ aus

Es liegt wohl in der Natur des Menschen, dass wir uns von einem Gesprächspartner automatisch ein Bild machen, wenn wir ihn – wie beim Telefonieren – nicht persönlich sehen können. Das

heißt, wir hören eine Stimme und schließen daraus, wie der entsprechende Mensch aussieht und agiert. Und je öfter und länger wir mit dem entsprechenden Gesprächspartner telefonieren, desto klarer wird dieses Bild.

Umso größer ist dann die Überraschung beim ersten direkten Aufeinandertreffen, wenn dieses Bild mit dem wirklichen Menschen so gar nichts zu tun hat. Unsere Interpretationen oder Projektionen sind nämlich oft viel zu schmeichelhaft!

Bei der sogenannten „Projektion“ übertragen wir nämlich sehr häufig ein persönliches Wunschbild auf den Gesprächspartner. Bei der „Interpretation“ verknüpfen wir die Ähnlichkeit des Sprechverhaltens, der Klangfarbe oder des Tonfalls der Stimme mit der einer uns bekannten Person und schließen daraus auf ein bestimmtes Aussehen und/oder Verhalten.

Fällt die Projektion oder Interpretation zu Gunsten des konkreten Gesprächspartners aus, kann dies – wie dargestellt – zu durchaus negativen Erlebnissen beim ersten persönlichen Kennenlernen führen. Schwieriger wird es, wenn die Projektion oder Interpretation zu Ungunsten des Gegenübers ausfällt!

Typische Interpretationsfallen

Grundsätzlich gibt es logischerweise unendlich viele Möglichkeiten zur Interpretation des Verhaltens eines Gesprächspartners. Leider neigen wir Menschen dazu, im Zweifelsfall die jeweils negativeren Varianten zu wählen. „Leider“ deshalb, weil bestimmte Verhaltensweisen oft völlig zu Unrecht negativ interpretiert werden.

Tatsache ist: Es gibt immer mindestens zwei Interpretationsmöglichkeiten für eine bestimmte Verhaltensweise – eine positive und eine negative. Ich empfehle Ihnen im Zweifelsfall, sich immer jeweils eher die positivere anzueignen, weil Sie dann wesentlich unverkrampfter und positiver mit Ihrem Gesprächspartner um-

Tab. 2.1 Interpretationsfallen

Verhalten des Gesprächspartners am Telefon	Mögliches positives Denkmuster	Negative Interpretationsfalle
Schnell gesprochene Begrüßung	Neugieriger, interessierter Ansprechpartner, der schnell ans Telefon geht	Ansprechpartner hat keine Zeit
Hohes Sprechtempo	Ansprechpartner hat einen hohen Denk-/Sprechprozess-Wert	Ansprechpartner hat keine Zeit
Einsilbige Antwort	Ansprechpartner bleibt beim Thema und antwortet überlegt	Schwieriger Gesprächspartner, hat kein Interesse
Tiefes Luftholen	Holt Luft, um abzuschalten und offen zu sein für das, was kommt	Schlechte Laune
PC-Tastatur ist zu hören	Gesprächspartner ist interessiert, macht sich Notizen zum Thema	Gesprächspartner ist abgelenkt, macht nebenbei etwas anderes und hört deshalb nicht richtig zu

gehen können. Und das führt wiederum meist zu deutlich positiveren Gesprächsergebnissen!

Tabelle 2.1 gibt eine kleine Übersicht über typische negative „Interpretationsfallen“ – und alternativ dazu auch über mögliche positive Denkmuster.

Sie sehen: Zu jeder negativen Interpretationsmöglichkeit gibt es auch eine positive. Die negative erschwert Ihnen allerdings die Arbeit ungemein. Deshalb noch einmal meine Empfehlung: Halten Sie sich im Zweifelsfall eher an die positive. Dazu auch noch einmal folgende drei Tipps ...

Drei Tipps, um negative Interpretationen zu vermeiden

1. Akzeptieren Sie, dass Ihre Meinung lediglich Ihre (also *eine*) Meinung ist. Ihre Wahrnehmung ist Ihre Konstruktion der Wirklichkeit und somit absolut keine Tatsachenfeststellung. Sie muss nicht zwangsläufig etwas mit der anderen realen Person zu tun haben. Ihr Gegenüber kann völlig anders „ticken“, als Sie es sich zusammenreimen.
2. Gewöhnen Sie sich an – auch wenn es anfangs eine Herausforderung ist-, zunächst einmal immer von einer positiven Vorannahme auszugehen.
3. Entwickeln und bewahren Sie eine positive innere Haltung. Beeindrucken Sie Ihren Gesprächspartner durch charmante Hartnäckigkeit, Höflichkeit und spürbare Überzeugung.

Sich selbst (er)kennen – situative Selbstwahrnehmung

Um einen Gesprächspartner wirklich (er)kennen zu können, ist es wichtig, sich zunächst selbst zu (er)kennen. Das erfordert vor allem eine klare Abgrenzung und eine ausgeprägte Selbstwahrnehmung. Nur so lässt es sich vermeiden, von sich selbst auf den anderen zu schließen.

Selbst(er)kennung und -wahrnehmung sowie Differenzierung/Abgrenzung vom anderen sind die Grundvoraussetzungen für empathisch und intuitiv geführte Telefongespräche. Für Sie als Viel- und Profitelefonierer bedeutet das, sich zunächst einmal selbst sehr gründlich zu „durchleuchten“.

Dazu eignet sich folgender Test

1. Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und versuchen Sie, zur Ruhe zu kommen.
2. Setzen Sie sich bequem hin – am besten in einer angenehm-entspannten Umgebung.
3. Schließen Sie die Augen, um eine Reizüberflutung auszuschließen. So stellen Sie sicher, dass Sie wirklich nur sich selbst wahrnehmen.
4. Prüfen Sie Ihre Laune: Sind Sie gereizt, nervös, unsicher ... oder so gut gelaunt, dass Sie andere mit Ihrer guten Laune anstecken können? Kurzum: Wie ist Ihre Stimmung?
5. Prüfen Sie Ihre Konstitution: Sind Sie ausgeschlafen und gesund ... oder unausgeschlafen, hungrig, erkältet? Kurzum: Wie ist Ihr körperliches Befinden?
6. Hinterfragen Sie Ihre Gesamtsituation: Sind Sie glücklich, unglücklich, ausgeglichen, zufrieden oder unzufrieden mit sich und Ihrem Leben? Was antwortet Ihnen Ihre innere Stimme auf diese Fragen?
7. Vor dem Telefonat: Prüfen Sie Ihre Bereitschaft. Wie gut sind Sie vorbereitet? Wie ist Ihre Einstellung zu Gespräch und Gesprächspartner?

Sollten Sie zwei oder drei der Testfragen negativ beantworten müssen, überlegen Sie sich zunächst, ob Sie daran etwas ändern können – falls nicht, sollten Sie auf einen Anruf besser verzichten. Denn: Sind Sie selbst negativ „gestimmt“, besteht die große Gefahr, den Gesprächspartner damit „anzustecken“ – oft reicht dazu schon ein gereizter oder leidender Tonfall.

Einfühlsames Telefonieren

Wiederholt war auf den letzten Seiten vom sogenannten „empathischen“ und „intuitiven“ Telefonieren die Rede. Doch was bedeutet das eigentlich ganz konkret?

Aurelius Augustinus (354–430) hat einmal einen Satz geprägt, der das Prinzip der Empathie sehr schön beschreibt: „In dir muss brennen, was du in anderen entzünden willst.“ In Langenscheidts Fremdwörterbuch findet sich folgende Definition: „Empathie bedeutet Einfühlungsvermögen, die Fähigkeit, sich in Gefühle oder Einstellungen anderer Menschen hineinzusetzen.“ „Schön und gut“, werden Sie sich nun vielleicht denken, „doch Intuition und Empathie am Telefon – geht das denn überhaupt?“ Ich antworte Ihnen darauf: „Ja, es kann funktionieren, vor allem, wenn ...

- Sie sich Ihrer Sprache und Rhetorik bewusst sind und diese wirklich nutzen,
- Sie eine positive Grundeinstellung haben,
- Sie sich Ihrer selbst bewusst sind,
- Sie Interpretationen vermeiden,
- Sie Menschen mögen,
- Sie offen sind für neue Menschen und deren Ansichten,
- Sie sich für Ihre(n) Gesprächspartner wirklich interessieren
- und Sie die Fähigkeit des aktiven Zuhörens beherrschen.

Grundsätzlich geht es beim empathischen und intuitiven Telefonieren vor allem darum, Gespräche mit Einfühlungsvermögen zu führen und sich dabei ganz bewusst von Gefühlen leiten zu lassen. Wie das konkret funktionieren kann? Dazu gleich mehr ...

<http://www.springer.com/978-3-658-02985-2>

Maximale Kundennähe am Telefon

So nutzen Sie Ihr intuitives Potenzial im Business

Fischer, C.

2013, XIII, 165 S. 16 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-02985-2