

Selbst- und Zeitmanagement am Telefon

„Manchmal sollte der Tag 48 Stunden haben“ wünscht sich manche(r) ManagerIn. Tun Sie es lieber nicht! Prüfen Sie statt dessen, wann und wie Sie sich und Ihr Zeitmanagement optimieren können. Immer wieder – und gerade in Zeiten wie diesen – ist das Thema Zeit „Thema“ in meinen Beratungsgesprächen.

Selbstreflexion und klare Zuordnungen in Kategorien „wichtig“ und „dringend“ sind der erste Schritt, um Raum zu schaffen, vielleicht zu delegieren oder auf einen neuen Termin zu schieben. Dann aber hilft nur noch „Disziplin“, eine gute Vorbereitung und eine rasche, effiziente Durchführung.

Nehmen Sie zum Beispiel Ihr Verhalten am Telefon. Viele Gespräche werden heute nicht mehr face to face geführt, sondern rasch telefonisch „erledigt“. Sind Sie mit dem Ergebnis immer zufrieden?

Sie rufen an und stören?

Oder werden Ihrerseits mit Anrufen „zugeschüttet“?

Gibt es Regeln? Strukturen?

Was ist da zu tun?

Vorbereitung hilft!

Sie rufen an und stören in diesem Moment?

Ihre Entschuldigung 'Ich hoffe, ich störe nicht' erübrigt sich. Besser ist es, wenn Sie Ihre Gespräche gut vorbereiten, damit die Telefonate kürzer werden.

- Sammeln Sie alle Informationen über Ihren Gesprächspartner. Dazu gehören: Name, Funktion und Entscheidungsbefugnis. Sie kennen dadurch seine Bedürfnisse besser und können ihn besser einschätzen.
- Planen Sie den richtigen Gesprächseinstieg und informieren Sie Ihren Gesprächspartner in Kurzversion über den Zweck Ihres Anrufes. Welchen Nutzen hat er von dem Gespräch?
- Definieren Sie vor dem Telefonat Ihr Minimal- und Ihr Maximalziel. So vermeiden Sie einen zweiten Anruf: 'Ich habe ja ganz vergessen'

Notieren Sie sich Informationen und Fragen zu Telefonaten.
Spontane Anrufe kosten meistens nur Zeit.

Während des Telefongesprächs

Haben Sie mit Ihrem Gesprächspartner über einen schwierigen Sachverhalt gesprochen? Dann prüfen Sie, ob er es verstanden hat:

- Was halten Sie von?

oder

- Lassen Sie mich unsere gemeinsamen Ergebnisse noch einmal zusammenfassen

Nach dem Telefonat

Notieren Sie nach jedem Gespräch, was durch Sie oder Ihre Mitarbeiter zu veranlassen ist. Am besten tragen Sie diese 'To-Do's' gleich in Ihren Zeitplan ein. So vergessen Sie nichts und können den Vorgang termingerecht weiter bearbeiten. Wichtige Informationen, die Ihnen zwischenzeitlich zu dem Thema einfallen, können Sie zu Ihren Notizen ergänzen.

Hilfe bei lästigen Anrufen

Und was geschieht mit Anrufen, die im Augenblick nicht passen? Geben Sie nicht generell Ihre Durchwahlnummer bekannt. Die meisten Telefonate landen dann nicht mehr direkt bei Ihnen, sondern bei Ihren Mitarbeitern. Ersuchen Sie diese, nach dem Grund des Anrufes zu fragen. Lassen Sie das Gespräch erst nach Ihrer Zustimmung an Sie weiterleiten.

Oder Sie vereinbaren, wenn wichtige Arbeit ansteht, bei der Sie keineswegs gestört werden sollen, mit Ihren Kollegen eine 'Telefonbereitschaft'. Wie funktioniert das? Sie schalten Ihr Telefon auf Ihren Kollegen um. Alle eingehenden Anrufe landen auf seinem Apparat, er nimmt die Nachrichten für Sie entgegen.

Folgende Informationen sollte er notieren:

- Datum und Uhrzeit
- Name und Firma
- Grund des Anrufes

- Telefonnummer und Zeitpunkt für gute Erreichbarkeit?

Der Vorteil für Sie: Sie können sich auf Ihre wichtigen Arbeiten konzentrieren und kein Telefonanruf stört Sie. Bedenken Sie dabei: kollegiale Hilfe funktioniert am Besten auf Gegenseitigkeit.

Anrufe in Telefonblöcken zusammenfassen

Viele kurze Telefonanrufe lassen sich in Tagesphasen erledigen, in denen Sie nicht so leistungsfähig sind - das ist in der Regel um die Mittagszeit. Haben Sie sich bereits Gesprächsinhalte in Ihrem Zeitplanbuch notiert? Sie sind jetzt hilfreich, um die Telefonate effektiv zu führen.

Haben Sie eine Sekretärin? Dann können Sie wertvolle Zeit sparen, indem Sie ausgehende Gespräche nicht selbst anwählen. Geben Sie Ihrer Sekretärin die Telefonliste mit den geplanten Anrufen.

Legen Sie das Telefonat so, dass Sie sich kurz fassen müssen: z. B. wenn Sie unmittelbar danach einen Termin haben. Wollen Sie Ihrem Gesprächspartner nur Informationen vermitteln, ist eine e-Mail oder ein Fax zeitsparender und effektiver. Sie lassen sich damit nicht auf lange Gespräche ein.

Checkliste: Selbstorganisation am Telefon

- Bereiten Sie Ihre Telefonate vor und definieren Sie ein Minimal- und ein Maximalziel.
- Prüfen Sie am Ende des Anrufes, ob Ihr Gesprächspartner alles richtig verstanden hat, indem Sie das Besprochene kurz zusammenfassen.
- Notieren Sie nach dem Gespräch die nächsten Schritte in Ihrem Zeitplansystem.
- Geben Sie Ihre Durchwahlnummer nicht unüberlegt weiter.
- Delegieren Sie den 'Telefondienst' an Ihren Kollegen, wenn Sie wichtige Aufgaben bearbeiten.
- Legen Sie kurze Telefonate in die Mittagszeit.
- Ersetzen Sie öfter Telefonanrufe durch (ebenfalls strukturierte) e-Mails oder Faxe.

Checkliste: Regeln für effektives Telefonieren

- Melden Sie sich korrekt -
- bauen Sie den Telefondialog positiv auf
- sprechen Sie den Telefonpartner mit Namen an
- unterbrechen Sie nicht
- hören Sie aktiv zu
- machen Sie sich Notizen
- wiederholen Sie, was unklar ist
- geben Sie Feedback
- sprechen Sie langsam und deutlich
- fassen Sie Inhalte zusammen
- klären Sie nie die Schuldfrage
- reagieren Sie schnell
- verstehen Sie Einwände und Reklamationen als Chance
- verabschieden Sie sich immer freundlich

Die Phasen eines professionellen Telefongesprächs

1. Gesprächsvorbereitung: Was ist wichtig?
2. Gesprächseröffnung: Wie melde ich mich am Telefon?
3. Gesprächszweck: Was möchte ich – was möchte der andere?
4. Gesprächsführung: Fragen stellen und aktiv zuhören!
5. Gesprächszusammenfassung: Kontrollierter Dialog!
6. Gesprächsvereinbarung: Wie verbleiben wir?
7. Gesprächsverabschiedung: Wie beende ich das Gespräch?

Ach ja: rufen Sie mich gerne an. Ich hebe immer ab. Und mein Tag hat tatsächlich 48 Stunden! Bis dann.