

Wohin man schaut Geschäftsmänner, die herrisch in ein am erkahten Kopf befestigtes Kabelgehänge reden, energische Dreiwerttaft-Frauen, die chrom-violettfarbene Designer-Handys besprechen und Ritalin-gedämpfte Schüler, die hypnotisiert ihr Mobiltelefon-Display anstarren. Ich rege mich oft auf über diese massenhafte, plumpe und öffentliche Notdurftverrichtung. Bis eben mitten im voll besetzten U-Bahn-Waggon die eigene Nokia-Standardfanfare ertönt. Dann wundere ich mich schon ein wenig über die angewiderten Blickes ringsum. Doch es geht hier nur am Rande um das Cell-Phone-Chaos, in dem sich Millionen Handybesitzer meisterhaft blamieren. Viel bedenkllicher ist, dass eine Dekade enthemmten Funkverkehrs unser generelles Verhalten am Telefon revolutioniert hat. Und zwar in Richtung Steinzeit.

Ein ganz normaler deutscher Tagesablauf im Jahre 2006. Mein Büro, kurz nach 9 Uhr. Der erste Anruf. Ich nehme den Hörer ab und sage: „Redaktion X, Wolf Reiser, guten Morg.“ Eine Holzfallerstimme zersägt meine Rede. „Ja, äh, hier ist, äh, Lehmann, es geht um, äh, Ihr Konto!“ Ich bin umgehend in Bestlaune und frage mich, was „es“ bedeutet. Herr Lehmann erwähnt einen bevorstehenden Urlaub und dass er seinen Tisch frei haben will. Zwei Dinge, die mich nicht im Geringsten tangieren. Da sich seine Bankniederlassung neben meinem Stehitaliener befindet, vereinbaren wir einen 13.30-Uhr-Termin. Zurück von der Kaffeeküche bemerke ich eine Hamburger Nummer auf dem Display; so die Sorte 040-311-00, also eine Zentrale. Ich wähle. Eine Frau mit nasaler Call-Center-Profi-Stimme meldet sich und ich könnte das Wort Verlag vernommen haben. Ich stelle mich vor und erkundige mich, wer mich dort weswegen sprechen hätte wollen kön-



VORSICHT: FALSCH VERBUNDEN

In Zeiten von E-Mail und Handy haben viele eines verlernt: kompetent und stilsicher zu telefonieren

nen. Schweigen. Dann Rückfragen: Was ich nochmals genau mache? Ob ich eine Idee hätte, worum es denn gehen könne? Neues Schweigen, neue Rückfragen: Was denn dieser Verlag herstelle und was es darauf basierend sein könnte, was mich und irgendeinander in Nordseenähe verbinde. Ich erfahre, dass dort 2000 Mitarbeiter zur Verfügung stehen und ich sollte mal warten. Nach drei Minuten einer Ham-

mondorgelversion von „Strangers in the Night“ nuschtelt eine männliche Stimme einen polnischen Namen und meint, dass dies gar nicht der richtige Apparat sei, sondern der von Krüger und der sei heute beim Psychiater. In der Zwischenzeit habe ich drei Nachrichten auf meinem Anrufbeantworter, offenbar vom selben Teilnehmer. Mein Gerät gibt dem Anrufenden 60 Sekunden Zeit, um Namen, Uhrzeit,

Anlass und die eigene Erreichbarkeit zu hinterlassen. Bevor ich mir die wenig strukturierten Hinterlassenschaften des freien Reiseautors nochmals anhöre, rufe ich zurück. Er hat gerade den Mund richtig voll. Nein, nein, ich solle nicht aufliegen, er oder es sei gleich fertig. Es dröhnt eine Wasserspülung. Immerhin habe ich es mit einem vollwertigen Mitglied der Nahrungskette zu tun. „So“, sagt er rundum befreit, „jetzt haben wir es, Herr Weiser.“ 13 Uhr, Edel-Italiener. Die blondierte Dame vor mir hat endlich bezahlt und entscheidet sich dann doch noch für 130 Gramm ligurischen Wacholder-schinken, bitte ganz fein geschnitten und woher der genau aus der Toskana käme, sie wäre mit ihrem Mann Edmund letztes Jahr ... Ich räuspere mich. Griffbereit läge das Tunfischbaguette vor mir. Nachdem alle geostrategischen Fragen geklärt sind, klingelt das Telefon hinter der Vitrine. Die Bedienung im Südtiroler Burgmagdtkostüm greift – ohne eine Sekunde zu zögern – zum Hörer, lacht, säuselt, setzt sich dann, zündet sich eine Zigarette an und macht in meine Richtung mit der Hand so eine Schnapp-schnapp-Geste; was andeuten soll, dass der Anrufer eine echte Plaudertasche ist. Ich gehe. Habe sowieso zwei Kilo zu viel. Nebenam, im Geschäftskundenbereich meiner Bank, schaue ich dem urlaubsreifen Herrn Lehmann genau 15 Minuten lang zu, wie er hochrotköpfig am Telefon hängt, regelmäßig das Begriffspaar „chancenlos“ und „Insolvenz“ ausstößt und entschuldigend immer dann mit den Achseln zuckt, wenn sich unsere Blicke kurz begegnen. Hoffentlich geht es nicht um mein Konto. Es gibt so Tage im Leben, da klebt einem das Pech an der Strippe. Klar, der E-Mail-Verkehr hat in den letzten Jahren das geschäftliche Telefonieren auf eine rein begleitende Kommunikationsform reduziert. Man telefoniert eigentlich nur noch bei de-

fekten Computern und fehlendem Internet-Zugang oder um einen Geschäftspartner darauf hinzuweisen, dass eine Mail unterwegs ist. Unangekündigte Telefonate empfinden wir mittlerweile ähnlich aufdringlich wie lästige Vertreterbesuche. Sie unterbrechen den Arbeitsrhythmus, sie vernichten Zeit und Konzentration und zwingen dem Empfänger die Rolle eines auf Gebimmel dressierten Büro-Primaten auf. Aus dem Medium der Erleichterung ist eines der Belästigung geworden. Eine aktuelle AT&T-Erhebung besagt, dass lediglich 25 % aller Telefonate den gewünschten Zielpartner erreichen. Der Rest landet auf Tonbändern, Mailboxen oder Zettelbergen. Der Verlustfaktor ist enorm und die Rechnung ist einfach: Je weniger Telefonate man annimmt, desto höher steht man in der Hierarchie. Gerade deswegen aber sind Telefonate, die mit Stil und Freundlichkeit geführt werden, heute die großen Gewinnbringer für ein Unternehmen. Genau hier befindet sich die Marktlücke, wo die perfektionierte Telefon-Etikette zur Visitenkarte für Kundenorientierung und wahre Unternehmenskultur wird. Ich wähle die ausländische Handynummer eines Fotografen. Eine integrierte Stimme meldet: „Sie haben die Nummer 0036 76 543329987 gewählt. Sie können eine Nachricht hinterlassen.“ Klar, könnte ich, und welche Zahlen ich gewählt habe, weiß ich eigentlich. Im Anschluss bette ich mich in den Hotline-Sektor eines führenden Kommunikations-Global-Players ein: reichlich Musikantenstadt-Musik, Voice-Kommandos, strapaziöse Fragen, zur Strafe eine Warteschleife, dann zurück auf Los und nach zehn Minuten ein trostloses Besetztzeichen. 17 Uhr 59. Es klingelt ein letztes Mal. Eine richtige Frauenstimme, weich wie der Frühling, meinen vollen Namen anführend, ausgesucht höflich und zügig zur Sache kommend. Die mir un-

bekante Yvonne Pfeilerer von einem mir unbekanntem Weinkontor in Heidelberg hat ein sensationelles Angebot zu unterbreiten: sechs Flaschen 87er St. Emilion für 250 Euro. Spontaner Ingrimm steigt in mir hoch. Dann siegt das Gute. Ich bestelle 24 Flaschen. Rein aus Anerkennung. **WOLF REISER**

DIE 10 TOP-BUSINESS-TELEFONREGELN

- 1 Ein stilvolles Telefonat wird eröffnet mit Firmennennung, vollem Namen und einer freundlichen Begrüßung. Deutlich, konzentriert, langsam.
- 2 Nicht länger als fünf Mal klingeln lassen und niemandem länger als 30 Sekunden Warteschleife zumuten. Wenn man weiterverbindet, dann benennt man den nächsten Ansprechpartner und dessen Durchwahlnummer.
- 3 Hintergrundlärm ist ebenso eine Zustimmung wie ein paralleles Privatgespräch oder umständliche Aktensuche.
- 4 Wenn jemand auf der zweiten Leitung anruft, gehören ihm maximal 10 Sekunden. Vorrang hat immer die Person, mit der man aktuell spricht. Absoluten Vorrang vor jedem Telefonat genießen anwesende Menschen.
- 5 Anrufbeantworter sind akkurat, funktional, freundlich und einladend zu betexten – aktiv wie passiv. Grundsätzlich gilt: Worum geht es? Was will ich? Wann kann man mich erreichen?
- 6 Sich optimale Telefonzeiten setzen – Mittagszeiten, Montagmorgen und Freitagnachmittag möglichst meiden.
- 7 Wenn jemand nicht zurückruft, einmal nachhaken und dann auf E-Mail oder Fax zurückgreifen.
- 8 Der Anrufende sollte nicht davon ausgehen, dass der Empfänger auch genau jetzt unbegrenzt Zeit für ihn hat. Terminvorschlag parat haben.
- 9 Wer clever telefoniert, bereitet seine Gespräche genau vor und bereitet sie ebenso perfekt nach. Das eigentliche Gespräch ist lediglich Teil des Ablaufs.
- 10 Mindestens einmal im Jahr seine Business-Telefonliste aktualisieren und stets die aktuellsten Behördenverzeichnisse sowie Telefonbuch-CDs vorliegen haben.