

# Sicher am Telefon

Im Beruf und auch im Privatleben funktioniert wenig ohne das Telefon. Aber wie telefoniert man auf Deutsch richtig? Und was hilft gegen die Angst vor dem Gespräch in einer fremden Sprache? Von Claudia May

MITTEL



**A**n ihren ersten Anruf in Deutschland kann sich Iciar Iglesias noch genau erinnern: Sie wollte in einem Restaurant einen Tisch reservieren. „Ich habe mir auf einen Zettel die wichtigsten Punkte geschrieben. Also nicht nur die Begrüßung, sondern auch Name, Anzahl der Personen und die Uhrzeit. Damit ich in der für mich fremden Sprache auch wirklich nichts vergesse“, erzählt die Spanierin. Aber sehr weit kam sie nicht. „Ich wurde sofort gefragt: Wie schreibt man Iciar? Können Sie den Namen bitte buchstabieren?“, sagt die 46-Jährige und lacht. „Ich war damit natürlich komplett überfordert. Wie buchstabiert man denn auf Deutsch?“

Ein I wie Ida oder C wie Cäsar gibt es in Spanien nämlich nicht. Dort besteht das Buchstabieralphabet aus Städten: Die Einheimischen sprechen am Telefon dann von einem B wie Barcelona oder einem M wie Madrid. „Zum Glück gab es dann bei meinem Nachnamen keine Probleme mehr“, erzählt Iglesias. „Dank Enrique Iglesias – der Sänger ist auch in Deutschland bei Kellnern bekannt.“ Für ein bisschen Adrenalin im Blut hat der Anruf bei der Spanierin natürlich trotzdem gesorgt. Aber muss man vor Telefongesprächen auf Deutsch eigentlich Angst haben?

„Die klare Antwort ist: nein“, sagt Telefontrainerin Claudia Fischer. „Natürlich ist es zuerst eine Herausforderung, die ein bisschen Überwindung kostet. Aber es gibt ein einfaches Mittel dagegen: einfach machen. Dann wird es jedes Mal ein bisschen leichter und bringt auch irgendwann Spaß.“ Die Münchenerin weiß auch: Ausländer sind mit dieser Angst gar nicht so allein. Auch für viele Muttersprachler ist es nicht einfach.

„Jeder tut gut daran zu lernen, wie Telefonieren funktioniert. Im Moment beobachte ich, dass immer mehr Jugendliche das auch nicht können“, erzählt die 53-Jährige. „Denn sie wachsen nicht mehr mit Telefongesprächen auf, sondern mit

Whatsapp-Chats, in denen es vielleicht kurze Audionachrichten gibt.“ Aber die sind kein Dialog, sondern ein Monolog.

Üben müssen also viele. Aber wie startet man am besten? „Die Idee, vorher einen Spickzettel zu machen, ist super“, sagt Fischer. „Da kann man dann vor dem Gespräch eine schöne Begrüßung notieren und auch alles andere aufschreiben, was man braucht.“ Der Zettel darf dann aber nicht zu klein sein: Denn es ist auch gut, sich Dinge aufzuschreiben, die der Gesprächspartner sagt. „Notieren Sie sich zuerst seinen Namen“, rät die Expertin. „Denn je leichter er ist, desto eher vergessen Sie ihn – oder machen später einen komplett anderen daraus.“

Ihr selbst ist das auch schon passiert. Denn ihr Nachname Fischer ist ziemlich einfach zu verstehen. Und in Kombination mit dem Vornamen Claudia haben manche sofort an das berühmteste deutsche Model gedacht, das auch so heißt. „Heute hat Claudia Schiffer hier einen Tisch reserviert“, erzählte dann der Chef eines italienischen Restaurants im Zentrum von München seinen Mitarbeitern.

Der Spickzettel hilft natürlich nicht nur, wenn man bei jemandem anruft. Auch wenn das Telefon selbst bei einem klingelt, ist er nicht verkehrt. Dabei muss man natürlich unterscheiden: Ist es der Anschluss zu Hause? Oder meldet man sich an seinem Arbeitsplatz? Im privaten Umfeld melden sich viele Deutsche wirklich nur mit ihrem Nachnamen. „Aber das klingt, gerade bei kurzen Namen, oft forsch als Begrüßung“, sagt Fischer. „Ich empfehle immer, Vor- und Nachnamen zu nennen. Das ist viel sympathischer.“

In Firmen gibt es oft klare Regeln. Deshalb ist es keine schlechte Idee, seine Kollegen oder auch die Chefin danach zu fragen. Denn natürlich soll sich hier niemand nur mit seinem Nachnamen melden. Für die Anrufer ist es wichtig zu wissen: Bin ich wirklich an der richtigen Stelle? Deshalb wird oft zuerst der Name der Firma und der Abteilung genannt.

## sich melden

• hier: zur Begrüßung seinen Namen nennen

## die Anzahl, -en

• ≈ Zahl

## weit kommen

• hier: viel sagen können

## überfordert sein

• hier: so, dass man mit einer schwierigen Situation nicht zurechtkommt

## bestehen aus

• ≈ gemacht sein aus

## der/die Einheimische, -n

• ↔ Fremde

## sorgen für

• hier: der Grund sein für; den Effekt haben

## die Herausforderung, -en

• hier: schwierige Aufgabe

## Überwindung kosten

• (viel) positives Denken brauchen, damit man etwas macht

## einfach

• hier: ≈ nur; ohne lang nachzudenken

## der Muttersprachler, -

• hier: Person, deren Muttersprache Deutsch ist

## beobachten

• hier: genau sehen, was passiert

## der Spickzettel, -

• hier: Zettel mit Notizen, die man schnell lesen kann, wenn man etwas nicht mehr weiß

## raten

• hier: empfehlen

## eher

• hier: leichter; schneller

## der Mitarbeiter, -

• Angestellter

## verkehrt

• falsch

## der Anschluss, -e

• hier: ≈ Telefonapparat; auch: Telefonverbindung

## das Umfeld, -er

• ≈ Situation und Bedingungen

## forsch

• hier: zu energisch und deshalb etwas unhöflich

Erst dann folgt der Name der Mitarbeiterin – und dann die Begrüßung.

Anders ist es, wenn man selbst jemanden anruft. „Da kommt der Gruß als Erstes“, erklärt die Telefontrainerin. „Wer direkt mit seinem Namen anfängt, speziell wenn ein Anruf nicht erwartet wird, überfordert den anderen.“ Hier steht dann also zum Beispiel ein „Guten Tag“ an erster Stelle. Dann erst kommt alles Weitere wie der Name und der Grund des Anrufs. Das alles natürlich am besten langsam und deutlich. Denn viele Menschen – auch Muttersprachler – reden am Telefon viel zu schnell und außerdem undeutlich. Auch deshalb, weil viele das Telefonieren immer noch ein bisschen unangenehm finden (siehe Interview).

Wichtig ist aber nicht nur das Sprechen, sondern auch aktives Zuhören. Dabei geht es nicht darum, immer wieder kleine akustische Signale wie *hm* oder *ja zu* geben. „Greifen Sie Aussagen ihres Gesprächspartners auf, fragen Sie nach. Signalisieren Sie ihm: Ich habe deine Botschaft wahrgenommen“, sagt Fischer. Aber Vorsicht: Forsch unterbrechen darf man den anderen dabei natürlich nicht. Das gilt als sehr unhöflich – anders als in Spanien. Iciar Iglesias hat deshalb am Anfang ein paar Probleme bekommen. „In meiner Heimat zeigt man sein Interesse, wenn man seinen Gesprächspartner unterbricht“, sagt sie. „Heute weiß ich natürlich, dass das in Deutschland anders ist.“

Inzwischen hat Iglesias mit dem Telefonieren auf Deutsch kaum noch Probleme. Und genau wie Telefonexpertin Fischer konnte sie sich schon über eine lustige Verwechslung freuen. Die Spanierin hatte in einem Hotel in Regensburg ein Zimmer reserviert – natürlich auf ihren Namen. „Als ich dann ankam, standen dort fast alle Angestellten in der Lobby“, erzählt sie. „Ich habe dann verstanden: Hier dachten alle, dass die Familie von Enrique Iglesias kommt.“ Die 46-jährige muss noch heute lachen, wenn sie an diesen Nachmittag denkt. In Spanien wäre ihr das nicht passiert: Iglesias ist dort ein ziemlich typischer Nachname. Aber vielleicht hätte ein Thomas Müller in Madrid ein ähnliches Erlebnis.



Claudia Fischer ist Telefontrainerin und Autorin des Buchs *Bei Anruf Umsatz*.

## „Bringen Sie beim Telefonieren Schokolade in Ihre Stimme“

**Frau Fischer, ist es schlimm, wenn ich am Telefon einen Akzent habe?**

Egal ob Akzent oder auch ein deutscher Dialekt: Das ist sehr charmant! Wichtig ist, dass sie langsam sprechen. Mit etwas weniger Tempo kann man Sie auch mit Akzent meistens sehr gut verstehen.

**Und wenn ich ihn nicht verstehe?**

Dann fragen Sie nach. Beim Verabreden eines Arzttermins zum Beispiel: „Habe ich richtig verstanden, ich komme um acht Uhr?“ Solche Fragen werden gern beantwortet. Sie zeigen sogar, dass Sie wirklich aktiv zuhören und Interesse haben. Es ist auch okay zu sagen: „Bitte sprechen Sie langsamer, mein Deutsch ist noch nicht so gut.“

**Aber wenn ich nun große Angst vor dem Telefonieren in einer fremden Sprache habe?**

Es ist normal, sich am Anfang nicht wohlzufühlen. Es ist eine neue Situation – aber sie lernen durch Übung. Bereiten Sie sich gut vor: Schreiben Sie sich als kleine Hilfe vor einem Gespräch wichtigste Dinge wie die Begrüßung, Ihre Fragen und die Abschiedsformel auf einen Zettel. Dann können Sie immer wieder nachsehen. Atmen Sie durch, und freuen Sie sich auf das Gespräch. Denn das hört auch der Gesprächspartner.

**Wie merkt mein Gesprächspartner das?**

Wenn man viel Stress fühlt, verkrampft man sich, und die Stimme ist anders. Aber es gibt einen Trick: Sagen Sie laut „mhmm“, bis die Lippen vibrieren. Das ist Ihre natürliche Stimmelage. Da haben Sie dann Schokolade in der Stimme! Machen Sie das jeden Tag. Irgendwann reicht es, dass Sie an dieses „mhmm“ denken – und schon sind mehr Entspannung und die natürliche Stimmelage da. Das hat Ihr Gedächtnis dann nämlich gespeichert.

### folgen

➤ hier: nach etwas kommen

### alles Weitere

➤ alles Andere

### es geht nicht darum, ... zu

➤ hier: ≈ das heißt nicht nur, ... zu; es ist nicht gemeint, dass ...

### aufgreifen

➤ hier: ≈ auch zum Thema machen; sich beschäftigen mit

### die Aussage, -n

➤ hier: Nachricht; Inhalt, den jemand sagt

### nachfragen

➤ hier: Fragen stellen; in Details fragen

### signalisieren

➤ zeigen; mitteilen

### die Botschaft, -en

➤ Information; Nachricht

### wahrnehmen

➤ hier: sehen; beachten; verstehen

### unterbrechen

➤ hier: nicht weiterreden lassen; stoppen, um etwas zu sagen

### gelten als

➤ nach Meinung vieler ... sein

### die Verwechslung, -en

➤ von: verwechseln = hier: falsch identifizieren; nicht unterscheiden können

### das Erlebnis, -se

➤ von: erleben = die Erfahrung machen

## „Bringen Sie beim Telefonieren Schokolade in Ihre Stimme“

### der Umsatz, -e

➤ Summe aller Verkäufe in einer speziellen Zeit

### charmant franz.

➤ hier: mit viel Charme; nett

### nachfragen

➤ hier: Fragen stellen; in Details fragen

### beantworten

➤ antworten auf

### sich wohlfühlen

➤ sich gut fühlen; ohne Angst sein

### sich ihr stellen

➤ hier: ≈ sie akzeptieren und hineingehen, auch wenn man Angst hat

### die Abschiedsformel, -n

➤ hier: Grußworte am Ende eines Gesprächs

### nachsehen

➤ hier: noch einmal lesen

### sich verkrampfen

➤ hier: ≈ nicht mehr frei, offen und zufrieden sein, weil man nervös ist

### die Entspannung

➤ von: entspannen ≈ ruhig werden

### die Stimmelage, -n

➤ hier: ≈ spezielle Lage oder Art der Stimme, z. B. hoch oder tief

### das Gedächtnis, -se

➤ ≈ Speicher im Kopf, mit dem man sich an Dinge erinnern kann