



## Stilvolle Kommunikation

---

Gerade in der schnelllebigen, digitalen Geschäftswelt macht die Art und Weise, wie und in welchem Ton man sich mitteilt, den feinen aber entscheidenden Unterschied aus.

Nicht nur bei der persönlichen Begegnung mit Kunden, Partnern oder Firmenmitgliedern, sondern auch im E-Mail-Verkehr oder am Telefon hinterlassen wir einen Eindruck. Ob dieser zu unserem Vorteil oder Nachteil ausfällt, liegt allein in unserer Hand. Dabei befinden sich auch hier diejenigen im Vorteil, die Wert auf höfliche und respektvolle Umgangsformen in der Kommunikation legen.

## Telefonieren mit Manieren

Je freundlicher und kompetenter man am Telefon wahrgenommen wird, desto besser gestalten sich die Voraussetzungen für eine erfolgreiche Geschäftsbeziehung. Damit das sicher gelingt, ist man gut beraten, am Telefon einige Benimm-Regeln zu befolgen. So sollte man sich vorbereiten, bevor man einen Anruf entgegennimmt oder tätigt. Wichtig ist es, einen Schreibstift bereitzulegen, um sich den Namen des Gesprächspartners zu notieren und Vereinbarungen, Termine, Preise oder Konditionen festzuhalten. Wenn das Telefon klingelt, ist darauf zu achten, dass man den Hörer nicht bereits nach dem ersten Klingelton abhebt.

Vor dem Abheben des Hörers sollte ein Lächeln das Gesicht zieren. Man sollte sich aufmerksam dem Gespräch widmen und

nicht parallel noch Aufgaben am Computer erledigen oder das Pausenbrot essen, denn das hört der Anrufer und empfindet es als störend. Dann nennt man zuerst den Namen des Unternehmens, dann den eigenen Vor- und Nachnamen. Wer möchte, kann auch ein freundliches «Grüezi» beifügen und bei interner Verbindung die Abteilung nennen. Dies alles wird stets durch ein Lächeln begleitet, denn auch wenn der Gesprächspartner einen nicht sieht: Ein freundliches Gesicht überträgt sich auch auf die Stimme.

Es empfiehlt sich, den Namen des Anrufers unbedingt zu notieren; versteht man den Namen nicht, darf man den Anrufer ruhig darum bitten, diesen zu wiederholen oder zu buchstabieren. Während des Gesprächs wird der Gesprächspartner immer wieder beim Namen genannt, das ehrt ihn. Dann gilt es, den Grund des Anrufs zu ergründen, Auskunft zu geben und behilflich zu sein. Muss der Anrufer weiterverbunden werden, ist darauf zu achten, dass er nicht zu lange warten muss. Jedes Telefonat wird mit einer freundlichen Verabschiedung beendet

## Mobiltelefonie richtig gemacht

Auf das Mobiltelefon möchte heute niemand mehr verzichten. Schliesslich will oder sollte man immer und überall

### Das geht im E-Mail-Verkehr in der Geschäftswelt nicht:

- Kleinschreibung
- Nur Grossbuchstaben
- Abkürzungen «mfg», «fyi», «thx», «asap»
- Smileys und andere Emoticons sind im geschäftlichen E-Mail-Verkehr fehl am Platz.
- Informelle Anreden wie «Hallo», «Liebe/r»
- Lange Inhalte, Romane schreiben
- Keine Signatur anhängen
- Verwendung von mehreren oder schlecht lesbaren Schriftarten und Schriftfarben oder grafische Hintergründe.
- Beim Einsatz von Fotos in der Signatur ist auf die Grösse und Aktualität der Aufnahme zu achten.

erreichbar sein. Und je mehr es klingelt, desto wichtiger scheint jemand zu sein – egal, ob sich die Umwelt am Dauerklingeln stört. Nicht nur aufdringliche Klingeltöne belasten die Umwelt. Oft werden die Mitmenschen gezwungen, Gespräche mit anzuhören, die sie gar nicht interessieren. Deshalb gibt es einige Orte, an denen das Handy ausgeschaltet bleiben sollte.

Je nach Beruf und Position gehört es zur Aufgabe, immer auf Empfang zu sein. Wer einen dringenden Anruf erwartet, der nicht verpasst werden darf, sollte gleich zu Beginn einer Sitzung die anderen Teilnehmer darüber informieren. Ist jemand gezwungen, in der Öffentlichkeit einen Anruf anzunehmen, sollte er versuchen, seine Mitmenschen so wenig wie möglich damit zu belästigen. Man entfernt sich ein paar Schritte oder geht in einen Nebenraum, so dass niemand das Telefonat mit anhören muss. Kommt der Anruf ganz ungelegen, so entschuldigt man sich beim Anrufer und sagt ihm, dass

### Wichtig zu Wissen:

- Wenn man Nachrichten weiterleitet, sollte man dies nicht kommentarlos tun, sondern ein paar Worte dazuschreiben.
- Vorsicht bei vertraulichen Informationen über das Netz. Zudem sollte man es vermeiden, E-Mails zu lang werden zu lassen. Es kann passieren, dass die E-Mail am Schluss bis zu zehn Sendungen beinhaltet und an zusätzliche Personen weitergeleitet wird. Vielleicht sollten diese nicht alle Details der Mail erfahren.
- Das Geschäfts-E-Mail-Konto sollte so eingerichtet sein, dass man die Mails täglich, innert 24 Stunden bearbeiten kann. Dank der intelligenten mobilen Lösungen, die heute zur Verfügung stehen, ist das auch möglich. Denn die Nutzer eines schnellen Mediums erwarten auch eine schnelle Antwort. Eine E-Mail sollte auf jeden Fall spätestens nach zwei Tagen eine Reaktion auslösen. Das heisst, man sendet eine Antwort oder einen Zwischenbescheid. Wenn man nicht in der Lage ist, seine Mail innert 24 Stunden zu prüfen, so aktiviert man die elektronische Abwesenheitsmeldung mit Verweis auf Erreichbarkeit, Rückkehr oder Stellvertretung.

es zurzeit ungünstig ist und man ihn innert einer bestimmten Frist zurückrufen wird. Falls ein Anruf eingeht und auf dem Display zu erkennen ist, dass es nicht wirklich dringend sein dürfte, kann man auch den Anrufbeantworter einsetzen lassen.

Doch das Mobiltelefon ermöglicht neben dem Telefonieren auch noch eine Menge anderer Beschäftigungen. Zum Beispiel das Versenden von Kurznachrichten. Hier ist zu erwähnen, dass das Empfangen oder Senden von SMS in Gesellschaft als sehr störend empfunden wird. Zudem gibt es gewisse Angelegenheiten, die man persönlich und nicht per SMS erledigen sollte.

## E-Mail – eine zwanglose Kommunikationsform?

Der elektronische Brief hat den Geschäftsbrief in den letzten Jahren immer mehr abgelöst. Was nicht bedeutet, dass man dem Inhalt und dem Stil einer E-Mail weniger Aufmerksamkeit beimessen soll. Im Gegenteil, auch eine elektronische Nachricht kann ausgedruckt werden und wirkt sich auf das Image aus.

Niemand versendet einen fehlerhaften Brief, denn dies könnte das Image schädigen. Man gibt sich Mühe, achtet auf die Rechtschreibung und tippt den Text in Gross- und Kleinbuchstaben. Oft gibt man den fertigen Brief einer zweiten Person zur Überprüfung, denn bekanntlich sehen vier Augen mehr als zwei.

Doch wie sieht es im E-Mail-Verkehr aus? Hier stellt man fest, dass viele Leute nicht so sensibel sind und Nachrichten wesentlich salopper formuliert werden als in Geschäftsbriefen. Es soll vor allem schnell gehen und da kann es schon einmal vorkommen, dass eine Nachricht unvollendet, ohne Grussformel und ohne Signatur im Postausgang verschwindet, was sehr peinlich ist.

## E-Mail, Brief oder Telefon?

Beim Schreiben einer E-Mail sollte man sich zuerst bewusst fragen, welches Medium man für die Kommunikation

### Im Umgang mit den Adressfeldern: an, cc oder Bcc

- In das Feld «An» einer E-Mail kommen nur die Empfänger, die direkt betroffen sind oder eine Aufgabe aus der E-Mail erhalten.
- In das Feld «CC» (Carbon Copy, Durchschlag) werden die Empfänger eingetragen, die die E-Mail nur zur Information erhalten, aber keine direkte Aufgabe in diesem Vorgang haben.
- Das Feld «BCC» (Blind Carbon Copy, Blindkopie) ist vor allem dann einzusetzen, wenn man Gruppen-E-Mails versendet und nicht jeder die Adressen der anderen Empfänger sehen soll. Das BCC-Feld als Überwachungstool im Geschäftsleben einzusetzen ist eher fragwürdig.

seiner Mitteilung benutzen will. Oft wird heute viel zu schnell auf E-Mails zurückgegriffen. Ein E-Mail ist ideal, wenn man beispielsweise Dateien als Hintergrundinformation zu Vorgängen mitschicken will. Bei persönlichen Einladungen, Glückwünschen oder Entschuldigungen ist jedoch eine schriftliche Karte oder ein Brief stilvoller. Auch sollte man sich überlegen, ob sich gewisse Abklärungen nicht einfach besser und schneller telefonisch erledigen lassen.

### Grundregeln für den erfolgreichen E-Mail-Verkehr

Oberstes Ziel in der E-Mail-Kommunikation ist es, dem Empfänger eine aussagekräftige, verständliche, schnell auf den Punkt kommende Nachricht zu senden. Für Romane ist dieses Medium also nicht geschaffen. Eine aussagekräftige Betreffzeile ist wichtig, damit der Empfänger beim Prüfen des Posteingangs sofort erkennt, worum es bei der Nachricht geht und später die Chance hat, die E-Mail wieder zu finden. Danach folgt eine vollständige formelle Anrede wie bei einem Brief, also zum Beispiel «Sehr geehrter Herr Meier», «Guten Tag» oder «Grüezi». Ein «Hallo» ist sehr unfreundlich und eine Anrede mit «Lieber Herr Meier» ist zu persönlich und wirkt privat.

Beim Inhalt ist darauf zu achten, dass der Text in Absätze unterteilt wird. So lässt er sich besser lesen und das Auge kann sich optisch an Marken festhalten. Gross- und Kleinschreibung werden in der Geschäftswelt beibehalten und eine

fehlerfreie Rechtschreibung ist Pflicht. Zur Unterstützung empfiehlt es sich, die automatische Rechtschreibhilfe zu benutzen. Die Nachricht sollte kurz bleiben, bei umfangreicheren Informationen hängt man diese als Datei an oder verweist für zusätzliche Hinweise auf einen Web-Link.

Am Schluss einer E-Mail fügt man den vollständigen Absender, auch Signatur genannt, hinzu. Diese beinhaltet Absenderdaten wie Firmenname, Anschrift, Telefon und Fax, so dass der Empfänger weiss, wie er einen sonst noch erreichen kann.

### Kontakt

**Monika Seeger**

Dipl. Imageberaterin  
und Inhaberin



**Imagenow GmbH**

Hauptstrasse 64  
CH-6315 Oberägeri

Tel. +41 (0)41 750 86 86

monika.seeger@imagenow.ch  
www.imagenow.ch