

Wirtschaftstelefonate

1. Einleitung

Telefondialoge fehlen in kaum einem Anfängerlehrwerk, dennoch ist Telefonieren eine der am meisten verkannten kommunikativen Fertigkeiten (Kompetenzen). Dies gilt insbesondere in der beruflichen Bildung, da das Telefonieren im Geschäftsleben eine erhebliche Rolle spielt. Implizit wird davon ausgegangen, dass Telefonieren sich nur durch ein paar lexikalische Konventionen von „normalen“ Dialogen unterscheidet bzw. dass die kommunikativen Besonderheiten des technischen Mediums Telefon nicht sprachenabhängig seien. Zudem glaubt man, da sowieso jeder Lerner mit dem Medium Telefon bestens vertraut sei, bedürften Telefondialoge keiner speziellen Aufmerksamkeit und können deshalb durch die üblichen dialogischen Übungen mitabgedeckt werden.

Telefonieren auf Deutsch ist jedoch ein wesentlicher Bestandteil fremdsprachlicher Berufspraxis und gehorcht als Sprachhandlungstyp eigenen Gesetzen. Weil ausserdem das „klassische“ Telefonieren, noch dazu in einer Fremdsprache, häufig Stress erzeugt - „Telefonangst“ ist ein weit verbreitetes Phänomen – muss dem Telefonieren ein besonderer Stellenwert zugemessen werden. Ausserdem kommen in der internationalen Kommunikation aufgrund technischer bzw. sprachlicher Hindernisse und erhöhter Kosten Telefonate vergleichsweise selten zustande, d.h. sie sind immer besonders wichtig. Gerade deshalb sollten sie optimal abgewickelt werden.

2. Bedeutung des Telefonierens in der internationalen Kommunikation

Entsprechende Umfragen bei Firmen zeigen immer wieder, welchen zentralen Stellenwert das Telefonieren in einer Fremdsprache in der täglichen Praxis einnimmt. Häufig stellt Telefonieren sogar das einzige Anwendungsfeld der Fertigkeiten Hören und Verstehen dar, denn der direkte Kontakt mit Deutschsprachigen bleibt oft den Führungskräften vorbehalten. Insofern ist die Bedeutung der Textsorte „fremdsprachiges Telefongespräch“ im Mündlichen – zumindest auf Sekretariats- und Sachbearbeiterniveau – sehr gut mit der zentralen Stellung der Korrespondenz im schriftlichen Bereich vergleichbar. Diverse Statistiken zeigen darüber hinaus, welche wichtige Stellung Gespräche in deutsch-sprachige Länder im europäischen Telefonverkehr einnehmen – ein Faktum, das eine logische Folge der engen wirtschaftlichen Verflechtung ist und sich wohl nur zu einem geringen Teil auf Privatanrufe, etwa durch Touristen, zurückführen lässt.

3. Telefonieren als Sprachhandlungstyp

Betrachtet man Telefonieren als eine eigene Textsorte, so gilt es zu zeigen, dass hier ganz besondere Kommunikationsbedingungen vorliegen, die erhebliche Konsequenzen für die sprachliche Gestaltung und die Gesprächsführung haben.

- die Kommunikation ist auf den auditiven Kanal reduziert, visuelle Signale entfallen
- zwischen den Gesprächspartnern liegt eine beliebig grosse räumliche Distanz
- es entstehen Kosten, die von der Entfernung bzw. der Gesprächsdauer abhängig sind
- aus technischen Gründen kommt es unweigerlich zu akustischen Beeinträchtigungen
- der Zugang zu fremden Menschen wird erleichtert, d.h. Telefonkontakte kommen häufig mit Menschen zustande, die man persönlich niemals treffen würde
- Telefonieren ist eine geplante Handlung, man ruft nicht zufällig an
- die Anonymität ist grösser, man ist ohne Namensnennung überhaupt nicht identifizierbar und kann sich leicht als jemand anderes ausgeben

4. Konsequenzen

- Beherrschung technischer Fertigkeiten (Telefonbedienung und -handhabung wie z.B. Weiterverbinden, Stummschalten, richtiger Sprechabstand)
- explizite und besonders konzentrierte, vollständige sprachliche kommunikative Gestaltung mit häufigeren Wiederholungen, einfacherem, bildlicherem und langsamerem Sprechen (100 bis 150 Wörter/Minute), verbale Bestätigung (*ja, mhm, genau, natürlich, gewiss, ach so? gerne, selbstverständlich, das meine ich auch*) statt Augenkontakt
- besondere Bedeutung der Stimme und prosodischer Merkmale ("paraverbale Faktoren"), die hier diejenige Rolle, wie sie sonst vor allem Mimik, Gestik und andere optische Signale (Kleidung, Raumausstattung etc.) - z.B. für die Vermittlung von Glaubwürdigkeit oder Sympathie - spielen, allein übernehmen müssen
- weniger Leerlauf durch kürzere und präzisere Ausdrucksweise, reduzierter Small-Talk, schnellere Antworten, kein simultanes Sprechen
- besondere sprachliche Konventionen (Eröffnung, Beendigung, Buchstabier- und Zahlentechniken), spezielle Verhaltensstrategien und Benimmregeln ("Telefonknigge")
- Einsatz von Unterlagen und anderen Hilfsmitteln, auch ohne Wissen des Partners (Telefonskripts, Karteien, Computer, unbeobachtete Kommunikation mit Dritten)

5. Checkliste zur Bewertung

Folgende Checkliste kann Ihnen bei der Beurteilung eines Rollenspiels helfen:

	++	+	-	--
1. Eröffnungskonventionen (Grüssen)				
2. Vorstellung (deutlich, wiederholen, evtl. buchstabieren)				
3. Zahlentechnik (überdeutliche Aussprache, max. 2er-Gruppen)				
4. klare Anliegenformulierung (Erkennbarkeit der Zuständigkeit)				
5. Unterbrechungskompetenz (z.B. bei Irrtum bzgl. Zuständigkeit)				
6. Abblocktechniken (unerwünschte/ungelegene/indiskrete Anrufe)				
7. Durchdringtechniken (Hartnäckigkeit, Alternativen, Wichtigkeit)				
8. Zuhörbestätigung (Mhm, ja, genau ...)				
9. Wiederholungstechnik (wichtige Zahlen und Fakten)				
10. Beendigungskonventionen (Dank, Auf Wiederhören)				
11. Abschlusstechnik (Zusammenfassung, Ergebnis, Ende einleiten)				
12. Glaubwürdigkeit, Überzeugungskraft				
13. Freundlichkeit, Souveränität (eigene/fremde Fehler, Natürlichkeit)				
14. Kundenorientierung, Initiative (Hilfsangebote, Zusatzverkäufe)				
15. Eingehen auf den Partner				
16. Angemessenheit des Sprachstils, Taktgefühl				
17. Artikulation, Stimmführung				
18. Sprechgeschwindigkeit				
19. Grammatik				
20. Wortschatz				