



Selbstmanagement So vermeiden Sie Zeitdiebe am Telefon

Brigitte Jahn

Einmal etwas fertig arbeiten, ohne gestört zu werden. Manchmal geht der Tag so schnell vorbei. Immer wieder hat das Telefon geklingelt. Der Kunde X gibt ein paar Informationen zu seiner Bestellung durch oder der Kollege benötigt ein paar Unterlagen für eine Sitzung. Alle Anrufe sind dringend und müssen sofort weitergeleitet oder bearbeitet werden. Manchmal mag so eine schwindelerregende Hektik ja ganz in Ordnung sein. Aber wenn dadurch wichtige Aufgaben immer wieder aufgeschoben werden müssen, sollten Sie sich Gedanken darüber machen, ob Sie einige Zeitdiebe vermeiden und Ihr eigenes Telefonverhalten verbessern können.

Die Gesprächsvorbereitung. Sie rufen einen Geschäftspartner an und – stören ihn 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“

Power-Tipp:

Notieren Sie sich Informationen und Fragen zu Telefonaten in Ihrem Zeitplanbuch oder in Outlook. 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 oder in Outlook 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.

Wie können Sie lästige Anrufe „abwimmeln“ oder „filtern“? Geben Sie **nicht** gene-

rell Ihre Durchwahlnummer bekannt. Die meisten Telefonate landen dann nicht mehr direkt bei Ihnen, sondern bei Ihren Mitarbeitern. Beauftragen Sie diese, nach dem Grund des Anrufes zu fragen. Lassen Sie das Gespräch erst nach Ihrer Zustimmung an Sie weiterleiten.

Oder Sie vereinbaren 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 wann ist der Anrufer gut erreichbar?

Der Vorteil für Sie: Sie können sich auf Ihre wichtigen Arbeiten konzentrieren und kein Telefonanruf stört Sie. Bieten Sie diesen „Telefondienst“ auch Ihrem Kollegen an. Sie schützen ihn genauso vor Anrufen, wenn er eine intensive Aufgabe erledigt.

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 oder in Outlook 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. Ihre Mitarbeiterin kann nach und nach alle Telefonnummern anrufen. Die Gespräche stellt sie erst durch, wenn der gewünschte Gesprächspartner in der Leitung ist.

Wie können Sie Anrufe kurz halten oder ganz vermeiden? Nehmen Sie Ihre Gesprächsnotizen für den geplanten Anruf zur Hand. 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.

Fazit:

Optimieren oder vermeiden Sie Störungen am Telefon durch eine bessere Selbstorganisation.

1. Bereiten Sie Ihre Telefonate vor und definieren Sie ein Minimal- und ein Maximalziel.
2. Prüfen Sie am Ende des Anrufes, ob Ihr Gesprächspartner alles richtig verstanden hat, indem Sie das Besprochene kurz zusammenfassen.
3. Notieren Sie nach dem Gespräch die nächsten Schritte in Ihrem Zeitplansystem.
4. Geben Sie Ihre Durchwahlnummer nicht weiter.
5. Delegieren Sie den „Telefondienst“ an Ihren Kollegen, wenn Sie wichtige Aufgaben bearbeiten.
6. Legen Sie kurze Telefonate in die Mittagszeit.
7. Ersetzen Sie öfter Telefonanrufe durch E-Mails oder Faxe.

Haben Sie Interesse an einer Checkliste mit Regeln zum Telefonieren? Dann fordern Sie diese bei mir an. Möchten Sie mehr Zeit für Ihre wichtigen Aufgaben gewinnen und Zeitdiebe vermeiden? Ist Ihr Selbstmanagement optimal? Wir beraten und coachen Sie gerne. Rufen Sie uns einfach an!

Brigitte Jahn, mehrjährige Tätigkeit im öffentlichen Dienst, ist seit 1989 Inhaberin des Unternehmens Büro- und Managementservice, seit 1995 arbeitet sie als Trainerin und Coach mit den Themen Büro- und Zeitmanagement. Sie berät und coacht Ärzte, Versicherungen, Steuerberater, Rechtsanwälte, Handwerker, Trainer, Unternehmensberater und mittelständische Unternehmen.

Büro- und Managementservice

Brigitte Jahn

Sachsenweg 10

D-91325 Adelsdorf

Tel. 09195-4615

Fax 09195-7418

brigitte.jahn@bm-jahn.de