

[Telefontraining]

Wie bewerbe ich mich am Telefon richtig ?



[1] Ziel(e) telefonischer Bewerbungen

Frage Was will ich mit einer telefonischen Bewerbung erreichen ?
Antwort Einen positiven Kontakt aufbauen, Informationen gezielt mitteilen und „positiv im Gedächtnis des Zuhörers bleiben“.

Auf Stellenausschreibungen bewerben sich oft zahlreiche, teilweise hunderte von Bewerbern. Sie können sich dadurch einen Vorsprung verschaffen, indem Sie auf sich aufmerksam machen und den Kontakt zum Betrieb/ zum Ansprechpartner aktiv suchen, wenn dies möglich/ erlaubt ist. (Bedenke: Manches „Negative“ im Lebenslauf, bei Zeugnissen, bei den Erfahrungen kann durch einen engagierten persönlichen Kontakt ausgeglichen werden.)

[2] Kommunikation

Frage: Wie läuft Kommunikation grundsätzlich ab ?
Antwort: Jede Kommunikation läuft, vereinfacht betrachtet, auf zwei Ebenen ab:

- auf der Inhaltsebene und
- auf der Beziehungsebene.

Die Beziehungsebene steuert im Kommunikationsprozess die Inhaltsebene, was in der Praxis folgendes bedeutet: Auf der Inhaltsebene können wir unsere Informationen (= Inhalte) nicht ideal vermitteln, wenn wir es nicht vorher schaffen, eine positive Beziehung zum Gesprächspartner aufzubauen.

Zur Schaffung einer positiven Beziehung/ Atmosphäre bei Ihnen und beim Gesprächspartner nun einige Tipps, Regeln und Feststellungen.

Übung

Diskutieren Sie die folgenden Sätze im Rahmen einer Gruppendiskussion! Nennen Sie hierbei eigene Erfahrungen aus Telefonaten und notieren Sie Stichwörter unter den Sätzen:

- Vermeiden Sie Telefonate, wenn Sie unter Zeitdruck stehen !
- Kommen Sie vor dem Telefonat noch einmal kurz zur Ruhe. Konzentrieren Sie sich auf ihre Gesprächsziele !
- Versuchen Sie auch am Telefon zu „lächeln“ und authentisch zu sein !

- ▶ „Der Ton macht die Musik“ oder „Wie Du in den Wald hinein rufst, so schallt es heraus“.

- ▶ Versuchen Sie, auf geschlossene Fragen zu verzichten !

- ▶ Versuchen Sie, die Technik des „Aktiven Zuhörens“ anzuwenden, wenn sie Ihnen bekannt ist !

- ▶ „In der Kürze liegt oft die Würze“.

- ▶ Versuchen Sie, das Gespräch „in Bewegung“ zu halten !

- ▶ Sie können gerne kraftvolle positive Wörter („Powerwörter“) verwenden. Natürlich auch typische Begriffe („Fachbegriffe“) aus dem Tätigkeitsbereich in dem Sie sich bewerben wollen bzw. Begriffe, die in der Stellenausschreibung erwähnt wurden !

- ▶ Das Bewerbungsgespräch ist eine Art *Verkaufsgespräch*, in dem es darum geht, die Bedürfnisse des Käufers (= Gesprächspartner) zu ergründen.

- ▶ Jeder Mensch reagiert positiv auf Freundlichkeiten, Lob, ... auf „Streicheleinheiten“, auch am Telefon.

- ▶ Personalisieren Sie – Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner mit dem Namen an, wenn Sie diesen kennen !

- ▶ „Der richtige Zeitpunkt“. Wenn Sie mehrfach bemerken, dass Ihr Gesprächspartner gerade nicht mit Ihnen telefonieren möchte oder kann, gehen Sie hierauf ein. Bringen Sie das Gespräch zum Ende und versuchen Sie, einen Anknüpfungspunkt/ Zeitpunkt für ein mögliches nächstes Gespräch zu finden !

- ▶ *Für erfahrene „Telefonisten“:* Versuchen Sie ein „Lächeln“ in das Gesicht Ihres Gesprächspartners zu bringen ! Denn, wenn Sie Ihren Gesprächspartner amüsieren, wird die Atmosphäre gelöster und sie bekommen mehr Handlungsspielraum im Gespräch.

[3] Aufbau eines Gesprächs

Ein klarer Gesprächsaufbau kann aus folgenden Phasen zusammengesetzt sein:

► **Begrüßung und Mitteilen des Anliegens**

= Nennen Sie den Grund Ihres Anrufes.

► **Bedarfsanalyse**

= Gibt es einen Bedarf an Mitarbeitern, Praktikanten, etc. ?

► **Angebotspräsentation**

= Nennen Sie dem Gesprächspartner Ihr „attraktives“ Angebot.

Was bieten Sie an, was bringen Sie mit ?

► **Gemeinsame Vereinbarung**

= Sprechen Sie über den Bedarf und ihr Angebot und versuchen Sie, eine Vereinbarung/ ein gemeinsames Ziel zu fixieren.

► **Danksagung für das Gespräch und Verabschiedung**

= Beenden Sie das Gespräch ruhig und freundlich.