

### Newsletter Moderne Umgangsformen

#### Wie frage ich am Telefon, ob ich den Namen des Anrufenden richtig verstanden habe?

Kennen Sie das auch? Sie nehmen ein Telefongespräch an und verstehen den Namen des/der Anrufenden nicht. Ein häufiges Problem. Wie gehen Sie damit um? Die meisten Menschen behaupten von sich selbst, dass sie telefonieren können. Eine Studie der Uni Kassel belegt allerdings, dass am Telefon nur 15 Prozent aller Anrufenden mit ihrem korrekten Namen angesprochen werden. 85 Prozent geben sich mit einer falschen Aussprache, Betonung oder Verfälschung ihres Namens zufrieden. Dabei ist der eigene Name das liebste Wort ihres Gegenübers.



Vermeiden Sie folgende Fehler, wenn Sie einmal den Namen der anrufenden Person nicht verstanden haben:

- „Wie war nochmal Ihr Name?“ Der Anrufer oder die Anruferin ist während des Gesprächs nicht gestorben. Die Antwort könnte lauten: „Mein Name ist immer noch...“. Spaßvögel antworten vielleicht auch: „Ich hieß mal Müller, bei der Hochzeit habe ich allerdings den Namen meiner Frau angenommen.“
- „Mit wem habe ich gesprochen?“ „Ich weiß nicht, mit wem Sie vor mir telefoniert haben!“, könnte die patzige Antwort sein. Sie sprechen doch immer noch mit der Person, die Sie angerufen hat oder die Sie angerufen haben.
- „Da müssen Sie mir Ihren Namen nochmal sagen!“ Vorsicht mit der Vokabel „MÜSSEN“. Die meisten Menschen reagieren allergisch auf dieses Wort und lassen sich nicht gerne vorschreiben, was sie zu tun haben. Das kann ganz unterbewusst wirken.

Verstehen Sie einmal den Namen des/der Anrufenden nicht, unterbrechen Sie die Person sofort in Ihrem Redefluss und erfragen Sie den Namen. „Entschuldigen Sie bitte, ich habe Ihren Namen akustisch nicht richtig verstanden. Besser sofort, als erst am Ende des Gesprächs. Außerdem ist es sinnvoll, den Namen sofort zu notieren, damit man ihn im Laufe des Gesprächs präsent hat und sich am Ende des Gesprächs mit Namensanrede verabschieden kann.

Vermeiden können Sie solche peinlichen Situationen für Ihre Mitmenschen, indem Sie selbst sich am Telefon korrekt melden. Beginnen Sie mit einer unwichtigen Botschaft, deren Inhalt man sich nicht merken muss. Das ist der Tagesgruß. Dann folgt der Name des Unternehmens und als letztes der eigene Vorname und Nachname. Hierbei ist der Vorname besonders wichtig, damit man merkt, dass es sich um den Menschen am Hörer handelt und nicht um einen Teil der Unternehmensbezeichnung. Außerdem ist es oft leichter, je nach Stimmlage, schnell zu erkennen, ob es sich bei der anrufenden Person um einen Mann oder eine Frau handelt.

Viel Freude im Umgang mit anderen Menschen und bleiben Sie gesund

Ihre

Haben Sie eine Frage zum Thema Umgangsformen oder möchten Sie den Newsletter abbestellen, schicken Sie mir bitte eine Email an [rumpf-barbara@t-online.de](mailto:rumpf-barbara@t-online.de)