MARKETING UND VERTRIEB: TELEFONTYPEN

Jeder Mensch ist anders. Es wäre fatal, alle Gesprächspartner gleich zu behandeln. Im Folgenden finden Sie einige psychologische Telefontypen und Tipps für einen angemessenen Umgang. Wie immer bei solchen Typologien handelt es sich um „Idealtypen“, die in ihrer reinen Ausprägung in der Realität sicherlich nur sehr bedingt anzutreffen sind.

Der Vielredner

Er lässt Sie nicht zu Wort kommen, unterbricht Sie häufig, kommt gerne vom 100-sten ins Tausendste, weiß alles besser und stellt sich gerne in den Mittelpunkt. Er verwendet viele Füllwörter ohne Informationsgehalt, seine Beiträge weisen sich durch ein hohes Maß an Redundanz aus. Er sagt mit vielen Worten wenig, verliert sich in Details und ist außerstande, zwischen Themen, die zur Sache gehören, und anderen Themen zu unterscheiden.

Dem Vielredner sollte man zunächst mehr oder weniger aufmerksam zuhören und ihn ausreden lassen. Obwohl der Geschwätzige in der Regel nicht über eine ausgeprägte Sensibilität verfügt, spürt er doch instinktiv, wenn Sie ihm zu früh ins Wort fallen.

Nachdem Sie ihn eine Weile haben reden lassen, unterbrechen Sie ihn, sobald er Luft holt. Sie können dabei laut und deutlich seinen Namen nennen und, sofern er wieder abzuschweifen droht, beharrlich zum Thema kommen. Um die Strenge Ihrer Unterbrechung abzumildern, sollten Sie ihm durch ein geschickt angebrachtes Lob oder eine positive Bemerkung entgegenkommen.

Der Vielredner hat ein hohes Geltungsbedürfnis und ist auf die Stärkung seines Selbstwertgefühls angewiesen. In der Regel bemerkt er es auch nicht, wenn Sie ihn anhand eines roten Fadens durch das Gespräch führen.

Der Stille

Der Stille redet zu gut wie gar nicht. Insbesondere dann nicht, wenn Sie es erwarten und es entsprechend Ihrer Gesprächsdramaturgie eigentlich vorgesehen ist.

Wenn er sich überhaupt äußert, dann in kurzen Sätzen, die auch noch von längeren Pausen unterbrochen sind. Er gibt weder Rückmeldungen noch reagiert er auf erkennbare Emotionen.

Dem Stillen sollten man Fragen stellen. Man darf ihn nicht hetzen, lassen Sie ihm Zeit und schweigen Sie sofort, wenn er etwas sagen möchte. Schweigsame darf man nicht unterbrechen, das macht sie nur noch einsilbiger.

Der Besserwisser

Er kennt alles, weiß alles und das meist besser als der Gesprächspartner. Seine Überzeugungen hat er einbetoniert, er ist resistent gegen Ihre qualifizierteste Argumentation – man fragt sich, warum er eigentlich Ihre Unterstützung braucht.

Gegen Logik ist der Besserwisser immun, und selbst wenn er unwiderlegbar geschlagen ist, behält er garantiert das letzte Wort („Aber trotzdem ...“). Der Besserwisser ist oft eitel und verfügt über ein starkes Geltungsbedürfnis.

Um von ihm überhaupt wahrgenommen zu werden müssen Sie auf seine vorgeblichen Qualitäten eingehen und ihn bestätigen – erst dann wird er Ihnen zuhören.

Der Schüchterne

„Entschuldigung, dürfte ich mal eine Frage stellen?“ – Schüchterne entschuldigen sich gleich am Anfang und/oder bittet um Erlaubnis, fragen zu dürfen.

Seine Stimme ist oft zurückhaltend, monoton und leise. Wenn er sich ärgert fehlt ihm das Ventil, den Ärger abzulassen. Er frisst ihn in sich hinein und baut eine stille Wut auf. Deshalb bedeutet auch mangelnder Widerspruch keine Zustimmung. Er lässt sich relativ viel gefallen und explodiert dann an unerwarteter Stelle. Er trägt seine Kämpfe nicht offen aus und sein Verhalten ist nur schwer vorhersehbar.

Den Schüchternen darf man nicht überrumpeln. Man muss sehr sensibel heraushören, welche Bedeutung hinter seinen Worten und seinem Verhalten steht. Auch wenn es schwer fällt, sollte man dem Schüchternen das Gefühl geben, dass man ihn akzeptiert.

Schüchterne erwarten, dass man sie nicht mag – enttäuschen Sie ihn deshalb positiv. Lassen Sie sich von seiner Befangenheit nicht anstecken. Seien Sie im Gegenteil besonders aufgeschlossen und herzlich. Je unkomplizierter Sie sind, umso leichter fällt es dem Schüchternen, seine Befangenheit abzulegen und aus sich herauszukommen.

Der Misstrauische

Der Misstrauische hat negative Erlebnisse hinter sich und erwartet von Ihnen, dass Sie ihn ebenfalls über den Tisch ziehen. Er ist eher schweigsam und wartet darauf, dass Sie einen Fehler machen.

Für Misstrauische brauchen Sie mehr Zeit. Erklären Sie ihm alles Schritt für Schritt und möglichst genau. Seien Sie auf der Hut und bieten Sie keine Angriffsfläche. Wahrscheinlich wird er Sie ablehnen, weil niemand ohne Fehler ist.

Der Überbeschäftigte

Der Überbeschäftigte ist immer im Stress und hat nie Zeit – er ruft Sie an, um Ihnen zuerst das zu erklären. Er spricht meist schnell, nicht immer zusammenhängend und macht insgesamt einen nervösen Eindruck.

Lassen Sie sich nicht anstecken, beschränken Sie sich aber trotzdem auf das Wesentliche. Gerade der Überbeschäftigte liebt es, wenn man seine Fachkompetenz und seine schnelle Auffassungsgabe lobt – und ihm Gelegenheit gibt, über seinen vollen Terminkalender zu reden.

Der Zögerliche

Der Zögerliche ist wankelmütig und macht sich selbst – und Sie – durch tausend Für und Wider nervös. Er fragt mehrfach hintereinander dasselbe und hat Schwierigkeiten, Ihnen konzentriert zu folgen. Der Zögerliche ist selten systematisch und verliert schnell den Überblick.

Auch der Zögerliche ist für ein Lob dankbar. Bieten Sie ihm nicht zu viele Auswahlmöglichkeiten, ermutigen Sie ihn Entscheidungen zu treffen. Zeigen Sie ihm bewährte Lösungsstrategien auf von Anrufern, die sich in derselben Situation befanden. Nehmen Sie den Zögerlichen an der Hand und führen Sie ihn.

Dr. Schwan & Partner
Betriebsberatung und Wirtschaftsforschung
A-6080 Innsbruck-Igls

Dr. Schwan & Partner
Betriebsberatung und Wirtschaftsforschung
A-6080 Innsbruck-Igls