

Wer ruft zuerst zurück, wenn die Verbindung weg ist?

Stil. Ich telefoniere oft unterwegs mit dem Handy. Häufig bricht da die Verbindung ab, aus welchen Gründen auch immer. Ich frage mich dann jedes Mal, soll ich nun wieder anrufen oder abwarten, bis der Gesprächspartner sich meldet? Ist es stillos, den anderen wieder anrufen zu lassen? Gibt es hier eine Regel?

Die Situation, die Sie beschreiben, haben wir wohl alle schon erlebt. Mitten im Telefonat wird das Gespräch unterbrochen. Also bemühen sich beide Gesprächspartner zeitgleich, die Verbindung wieder aufzubauen. Die Folge: Sie kommen nicht durch. Die Leitung ist besetzt. Sie versuchen es weitere Male und geben dann entnervt auf, weil Sie nicht durchkommen. Natürlich deshalb, weil Ihr Gesprächspartner dasselbe versucht wie Sie.

Solch mühselige Aktionen sind mit einer einfachen Regel ganz leicht zu verhindern. Immer die Person, die den Telefonkontakt begonnen beziehungsweise angerufen hat, erneuert ihn, egal, was der Grund für den Unterbruch war.

Wenn Sie in einem solchen Fall als angerufene Person auf die Reaktion Ihres Gesprächspartners warten, ist das keines-

wegs stillos, sondern es erleichtert Ihnen beiden, das Telefonat wieder aufzunehmen. Eher könnte es brüskieren, wenn Sie es als Anruferin dem anderen überlassen, die Initiative zu ergreifen. Schliesslich haben Sie sich ja mit Ihrem Anliegen an Ihre Gesprächspartnerin gewandt und wollen etwas von ihr. Auch wenn Sie nur Hallo

Kurzantwort

Bemühen sich beide Gesprächspartner zugleich um einen erneuten Anruf, kann das ja nicht gut gehen, weil man sich gegenseitig blockiert. Deshalb gilt: Wer den ursprünglichen Anruf initiiert hat, initiiert dann auch den zweiten. Eine Ausnahme bilden berufliche Telefonate: Hier wird stets der Kunde zurückgerufen. (sh)

sagen oder nach deren Befindlichkeit fragen wollen, Sie sind die Initiantin. Es liegt an Ihnen, erneut den Kontakt zu suchen.

Und auch wenn das eigentliche Gespräch schon fortgeschritten war, ist es empfehlenswert, nach dem Unterbruch das Gespräch wieder aufzunehmen, um sich noch mit Worten zu verabschieden. Dann ist das Gespräch rund und in Tat und Wahrheit abgeschlossen.

Den Kunden zurückrufen

Im Berufsleben hingegen gilt es nach wie vor, dem Grundsatz «Der Kunde ist König» gerecht zu werden. Wird also das Gespräch mit einem Kunden unterbrochen, freut dieser sich sicherlich über den Service eines Rückrufs. Mehr noch, er weiss Ihre Initiative ganz speziell zu schätzen, wenn er

selbst der Anrufer war und vielleicht sogar in der Warteschlange hing, um mit Ihnen verbunden zu werden.

Ist die Leitung des Kunden beim Rückruf besetzt, warten Sie mit Ihrem zweiten Versuch am besten eine Weile, um sich nicht gegenseitig zu blockieren. Und falls Sie bereits beim ersten Anruf merken, dass die Leitung instabil ist, dann kündigen Sie am besten schon vorsorglich an, dass Sie im Falle einer Gesprächsunterbrechung nochmals anrufen werden. Mit dieser Servicebereitschaft machen Sie auf Ihren Kunden einen guten und professionellen Eindruck.

Den Standort wechseln

Zuletzt noch ein allgemeiner Hinweis bezüglich solcher lästiger Unterbrechungen, wenn man gerade am Plaudern ist oder ein wichtiges berufliches

Telefonat führen muss: Oft ist ein Funkloch oder ein schwaches Netz der Grund für einen Unterbruch. Wechseln Sie folglich in der Zwischenzeit Ihren Standort und versuchen Sie es dann erneut.



Lic. phil. Irène Wüest, Eich
SkillCoach, Organisations- und Kommunikationsberaterin,
www.skillcoach.ch

Suchen Sie Rat?

Schreiben Sie an: Ratgeber LZ, Maihofstrasse 76, 6002 Luzern.
E-Mail: ratgeber@luzernerzeitung.ch
Bitte geben Sie Ihre Abopass-Nr an.

Lesen Sie alle unsere Beiträge auf
www.luzernerzeitung.ch/ratgeber.