

Leitfaden für den telefonischen Erstkontakt

Bedienungsanleitung für dieses Dokument:

Erstmal herzlichen Glückwunsch! Mit der Bearbeitung dieses Leitfadens kommst Du Deinem Bewerbungserfolg einen großen Schritt näher. Dieses Dokument enthält Formularfelder. Du kannst Deine Antworten direkt in die Felder eintragen und abspeichern. So kannst Du Schritt für Schritt an einem perfekten Erstkontakt arbeiten. Wenn es Dich interessiert, wie gut Deine Bewerbung ist und was Du noch besser machen kannst, dann hast Du auf www.gratis-bewerbungscoach.de die Chance auf ein gratis Bewerbungscoaching. Die Voraussetzungen dafür sind: Du hast ein Hochschulstudium absolviert oder bist gerade in der Schlussphase des Studiums, du bist ambitioniert und Du bist zwischen 25 und 45 Jahre alt. Im Normalfall bekommst Du in weniger als 24 Stunden eine Rückmeldung von mir. Wenn alles passt, können wir Deine telefonische Kontaktaufnahme auch im Rollenspiel gratis simulieren. Dafür gib't's den Gratis-Bewerbungscoach ja schließlich.

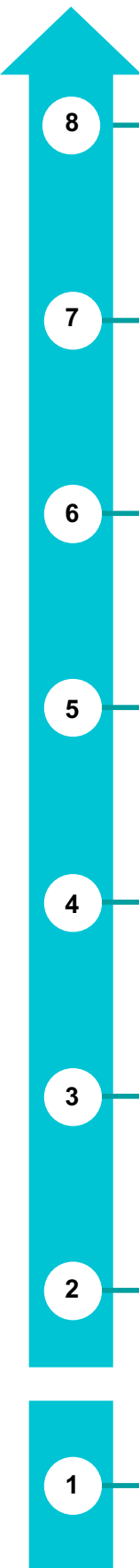
Allgemeiner Leitfaden für den telefonischen Erstkontakt



- 8 Bedanke Dich für die große Hilfe und nenne den Gesprächspartner bei der Verabschiedung beim Namen
- 7 Triff klare Vereinbarungen für Dein weiteres Bewerbungsverfahren
- 6 Kläre mit offenen W-Fragen, welche Einstiegschancen es gibt und beziehe Dich ggf. auf die Stellenanzeigen auf der Webseite
- 5 Gehe in max. 2 Sätzen auf Deinen Wunsch ein, warum Du bei diesem Unternehmen arbeiten willst – Lobe das Unternehmen!
- 4 Gehe in max. 2 Sätzen kurz auf Deine Qualifikation und aktuelle Situation ein.
- 3 Begrüße den richtigen Gesprächspartner mit Namen und stelle Dich kurz vor
- 2 Notiere im Telefonat zuerst den Namen des Gesprächspartners und bitte ggf. um Verbindung mit dem richtigen Ansprechpartner
- 1 Schaue vor dem Telefonat auf der Unternehmenswebseite, ob Stellen angeboten werden und finde den richtigen Ansprechpartner für Einstellungsfragen heraus

Mein persönlicher Leitfaden für den telefonischen Erstkontakt

Fülle Deinen persönlichen Leitfaden aus und nutze ihn direkt im Telefonat.



8 Mein Dank und Verabschiedung:

7 Meine klaren Vereinbarungen zum Abschluss:

6 Meine W-Fragen zu Einstiegsmöglichkeiten:

5 Gründe für den Arbeitswunsch bei diesem Unternehmen und Lob:

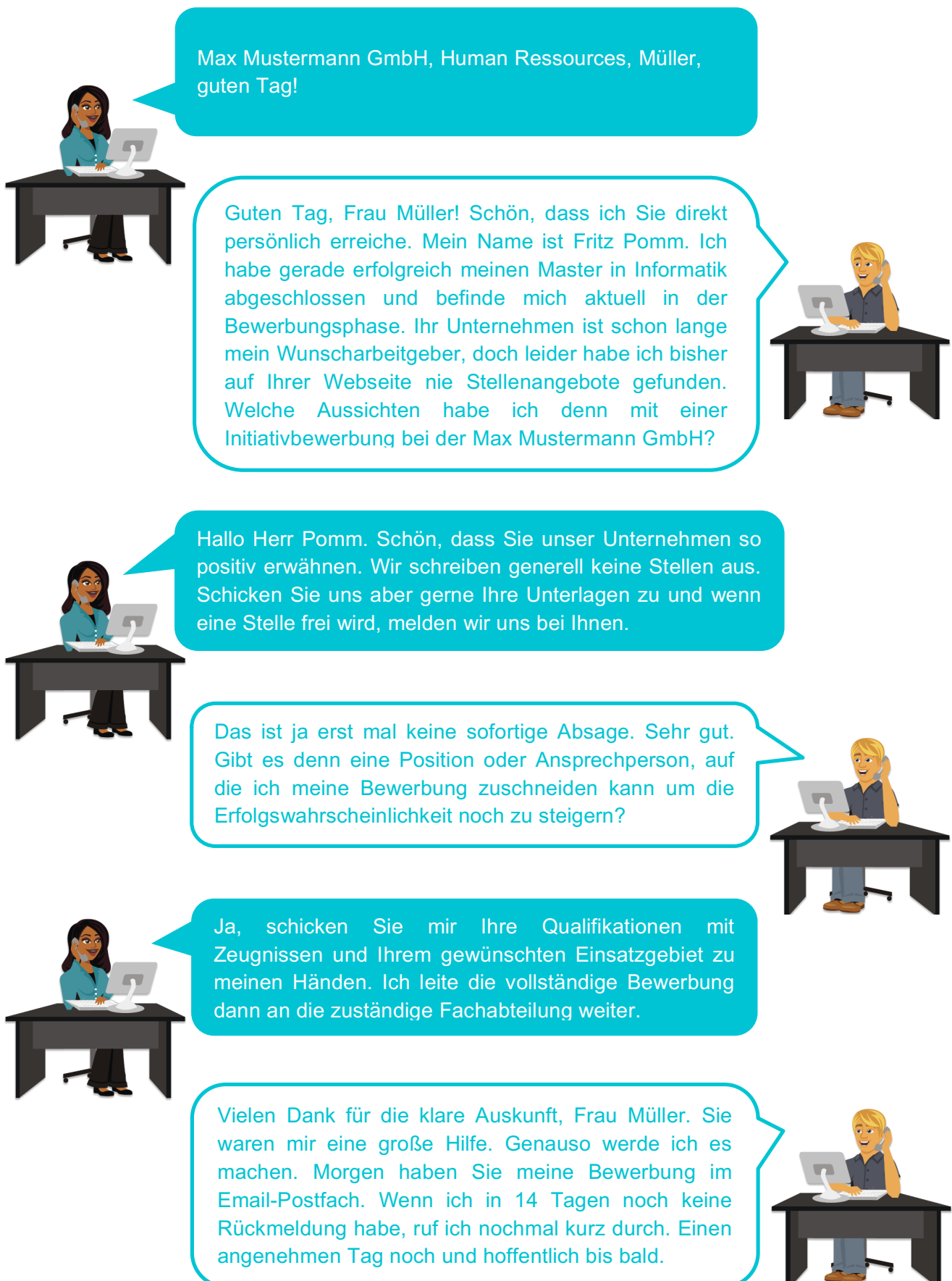
4 Kurzdarstellung meiner Qualifikation und aktuellen Situation:

3 Meine Begrüßung mit Namen und persönliche Vorstellung:

2 Name meines ersten Gesprächspartners:

1 Mein Ansprechpartner und ausgeschriebene Stellen:

Beispiel: Telefonischer Erstkontakt



Offene Fragen

Offene Fragen dienen der Informationssammlung. Weil Sie nicht mit „Ja“ oder „Nein“ abgewimmelt werden können, muss der Gesprächspartner weiter ausholen. Sie verschaffen Dir also Zeit zum Luftholen und sind fast gleichbedeutend mit dem Begriff W-Fragen.

- „Wann wird denn bei Ihnen wieder eine Position in diesem Bereich frei?“
- „Was kann ich machen, um Ihnen die Entscheidung zu erleichtern?“
- „Welche Möglichkeiten gibt es denn für einen Einstieg bei Ihnen?“

Drei offene Fragen, die ich nutzen sollte, sind z.B.:

Offene Frage 1: _____

Offene Frage 2: _____

Offene Frage 3: _____

Verständnisfragen und Spiegelungsfragen

Mit diesen beiden Fragetypen kannst Du sichergehen, dass Du den Gesprächspartner richtig verstanden hast. Oft kannst Du ihm damit auch noch mehr Informationen entlocken, weil sich Dein Gegenüber verstanden fühlt. Nutze sie jedoch nicht zu häufig, denn sonst wirkt es für den anderen, wie Unsicherheit. Nutze sie in einem kurzen Gespräch am besten nur einmal abschließend zur Zusammenfassung. Manchmal hat dieser Fragetypus den Charakter einer Aussage, bei der Deine Stimme am Ende nach oben geht.

- „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann sollte ich erst X und dann Y machen?“
- „Sie halten also erst Rücksprache und dann melde ich mich nochmal?“

Zwei Verständnisfragen, die ich nutzen könnte, sind z.B.:

Verständnisfrage 1: _____

Verständnisfrage 2: _____

Alternativfragen

Dieser Fragetypus ermöglicht es Dir, die Antwortauswahl auf ein „Entweder – oder“ einzuschränken. Für den Gesprächspartner ist diese Frage oft deutlich leichter zu beantworten, als eine offene Frage, über die er erst nachdenken muss, obwohl er doch, bis das Telefon klingelte, mit etwas völlig anderem beschäftigt war.

- „Soll ich Ihnen die Unterlagen per Post oder elektronisch zukommen lassen?“
- „Soll ich mich wieder melden, oder melden Sie sich?“
- „Passt es gerade oder soll ich Sie zu einem späteren Zeitpunkt nochmal anrufen?“

Zwei Alternativfragen, mit denen ich die Antworten des Gegenübers eingrenze, sind z.B.:

Alternativfrage 1: _____

Alternativfrage 2: _____

Geschlossene Fragen

Geschlossene Fragen können i.d.R. mit „Ja“ oder „Nein“ beantwortet werden. Auch sie haben Ihren Platz im Gespräch. Je näher Du dem Ende des Gesprächs kommst, desto eher hast Du alle Informationen, die Du haben wolltest. Du musst nun also immer präziser werden. Im Verlauf des Gesprächs solltest Du Deinen Fragetypus daher zunehmend von offen Fragen mit breitem Fokus zu geschlossen Fragen mit spitzem Fokus wechseln. Diese Fragen solltest Du erst dann stellen, wenn Du sicher bist, den anderen richtig verstanden zu haben. Sonst entsteht sofort eine Front der Missverständnisse und Interessenkonflikte.

- Habe ich Sie da richtig verstanden?
- Wollen wir das so machen?
- Darf ich Sie dann nochmal anrufen?

Zwei geschlossene Fragen, mit denen ich das Gespräch zum Ende bringe, sind z.B.:

Geschlossene Frage 1: _____

Geschlossene Frage 2: _____

Die Ruhe ertragen

Eine Kommunikationsregel lautet: „Mache bewusst Pausen, denn in den Pausen kann ich Dir besser zuhören.“ Viel zu oft wollen Bewerber das Gespräch einfach nur schnell hinter sich bringen und stellen Frageketten, ohne dem Gesprächspartner Zeit zum Antworten zu lassen. Wenn Du eine Frage gestellt hast, dann verbiete Dir deshalb anschließend selbst für einige Sekunden das Reden. Im Verkauf gilt z.B. die Regel: Wer nach einem Angebot länger die Stille aushält, Kunde oder Verkäufer, der gewinnt. Wenn der Verkäufer anfängt, seinen Vorschlag zu rechtfertigen, dann fängt der Gesprächspartner sofort an zu denken: „Der rechtfertigt sich, also muss was mit dem Angebot nicht stimmen.“ Ersetz für Dich das Wort Pausen mit Wirk-Pausen. Wie ein Bild Platz braucht, um zu wirken, ist reden manchmal Silber, aber Schweigen Gold. Oft entsteht der Wunsch weiterzureden, wenn Du den anderen nach seiner Meinung fragst, aber nicht weißt, ob Du die Wahrheit erträgst. In einem solchen Fall solltest Du lieber noch eine offene oder Alternativfrage voran stellen.

- „Wollen wir das dann so machen?“ PAUSE
- „Was halten Sie von meinem Vorschlag?“ PAUSE
- „Was sollte ich Ihrer Meinung nach tun?“ PAUSE

Zwei Situationen, in denen ich im Gespräch die Ruhe ertragen muss, sind z.B.:

Situation 1: _____

Situation 2: _____

Mach Dir vorher Notizen! Dich sieht keiner!

Ein großer Vorteil von Telefonaten gegenüber persönlichen Vorstellungsgesprächen ist, dass keiner sieht, ob Du einen Spicker benutzt. Bereite deshalb neben dem Leitfaden auf Seite 2 auch einen Text vor, falls ein Anrufbeantworter drangeht. Drucke Dir diesen Leitfaden aus und leg ihn im Telefonat vor Dich.

Sorge für eine ruhige Gesprächsatmosphäre

Nichts ist blöder, als wenn die Müllabfuhr gerade den Glascontainer vor dem offenen Fenster leert, während die Personalerin Dir die Telefonnummer vom Chef durchgibt oder Du auf den Anrufbeantworter sprichst. Schließe Türen und Fenster. Geh allein in ein Zimmer. Lasse Dich nicht stören im Gespräch. Weder von jemandem, der ins Zimmer kommt noch von irgendetwas anderem, dass Deinen Blick und damit Deine Aufmerksamkeit vom Ziel ablenkt.

Steigere Deine Lernkurve

Nimm das Gespräch auf Band auf. Nutze dafür z.B. die Memofunktion eines anderen Smartphones, das Du neben Dich legst. Damit kannst Du Dir später selbst eine Bewertung schreiben. Wie oft hast Du Füll- oder Reizworte benutzt, wie „Äh“, „Ähm“, „eigentlich“, „vielleicht“, „normalerweise“, „eventuell“. Wirkst Du sicher? Würdest Du selbst gerne am anderen Ende der Leitung sein, weil es eine wahre Freude ist, Deiner Stimme zu lauschen?

Mache eine Probefahrt

Rufe erst drei Unternehmen an, in die Du garantiert nicht willst. Beim ersten Mal ist noch die Handbremse angezogen auf der rechten Spur. Beim zweiten Versuch sprechen wir schon über die mittlere Spur im dritten Gang. Beim dritten Anlauf ist die Autobahn frei auf der linken Spur und alles läuft, wie Butter in der heißen Pfanne.

Gähne vor dem Gespräch mindestens 30 Sekunden

Nichts entspannt die Stimmbänder so sehr, wie Gähnen. Stelle Dir Dein gemütliches Kopfkissen vor und das Gähnen kommt von ganz allein. Hole auf diese Weise Deine Stimme raus aus dem Hals nach vorne in den Mundraum. Das bewirkt bei den meisten Menschen unweigerlich, dass die Stimme nicht nur voller klingt, sondern auch noch eine Oktave nach unten sinkt. Dieser tieferen Stimme ist angenehmer zuzuhören und tiefe Stimmen klingen vertrauenswürdiger. Das gilt für Männer und Frauen gleichermaßen. Mache am besten einen Vorher-Nachher-Test. Nimm auf Band auf, wie Dein persönlicher Leitfaden von Seite 2 oder das Beispiel von Seite 3 vor dem Entspannen der Stimmbänder klingt, und wie hinterher. Viele Bewerber sagen: Es klingt, wie eine völlig andere Person, die da redet. Viel ruhiger und selbstsicherer, fast wie ein Hörbuch. Durch die tiefere Stimme stellst Du fast automatisch sicher, dass Du langsam und bedacht sprichst. Je höher und je weiter im Hals die Stimme ist, desto „keifiger“ und nerviger klingt sie.

Erwarte das Unerwartete

Wenn Du auf eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlässt und um einen Rückruf bittest, erwarte, dass man Dich zurückruft. Das kann auch mitten beim Abendessen sein oder in der Bar mit Freunden kurz vor 20 Uhr. Selbiges gilt auch für die frühen Morgenstunden. Wenn Du in diesen Momenten absolut unerträglich bist, weil Du z.B. ein völliger Morgenmuffel bist, dann gehe lieber nicht ans Telefon. Aber Sorge dafür, dass Deine eigene Mailbox in professioneller Manier besprochen ist. Bitte kein „Hallo? Hallo? Wer ist denn da? Haha, reingelegt, bin ja gar nicht dran. Bitte spricht nach dem Piep.“ Sondern „Dies ist die Mailbox von X. Leider kann ich Ihren Anruf momentan nicht persönlich entgegennehmen. Bitte hinterlassen Sie mir Ihren Namen und Ihre Telefonnummer. Ich rufe Sie umgehend zurück. Vielen Dank.“ Und dann rufe auch wirklich umgehend zurück, bitte nicht erst am nächsten Tag. Das ist alles schon Teil des Bewerbungsprozesses.

Geschafft!

Ich könnte Dir hier noch viele Tipps geben, aber fürs Erste reicht das. Viele Bewerber empfinden es als größte Belastung im Bewerbungsprozess, dass Absagen nie ehrliche Begründungen enthalten. Bewerber können dadurch nicht aus ihren Fehlern lernen und müssen sie wiederholen. Sinn dieser Übung hier ist es, Dich davor zu bewahren und die reale Situation zu simulieren. Bist Du schon 100%ig sicher mit Deinem Leitfaden, Deiner Stimme und Deinen Fragetechniken oder würdest Du Dich besser fühlen, wenn Du noch ein hilfreiches Feedback dazu bekommst? Wenn es Dich das interessiert, dann hast Du auf www.gratis-bewerbungscoach.de die Chance auf ein gratis Bewerbungscoaching. Die Voraussetzungen dafür sind: Du hast ein Hochschulstudium absolviert oder bist gerade in der Schlussphase des Studiums, du bist ambitioniert und Du bist zwischen 25 und 45 Jahre alt. Im Normalfall bekommst Du in weniger als 24 Stunden eine Rückmeldung von mir. Wenn alles passt, können wir Deine Bewerbung auch gemeinsam von der Pieke auf individuell auf Dich zuschneiden. Natürlich gratis. Dafür gibt's den Gratis-Bewerbungscoach ja schließlich. Gerne üben wir auch das Gespräch als Rollenspiel am Telefon oder über Skype.

Ich hoffe, dieser Leitfaden hat Dir gefallen. Wenn ja, dann zeig anderen, wo sie ihn downloaden können.

Bis zum nächsten Mal oder bis zum Gratis-Bewerbungscoaching

Sven Emmrich

Gratis-Bewerbungscoach