

Angelika Ramer & Partner AG

Die Beziehung ist die beste Verbindung

In der Korrespondenz wirken Worte verbindend oder trennend. Am Telefon ist es die Stimme, die alles trägt. Und auf beiden Kontaktpfaden balancieren wir die Ebenen Menschlichkeit und Professionalität. Die sorgfältig gepflegte Beziehung baut Brücken und ist somit ein Erfolg.

Kurz, sachlich, aktiv. So das Anliegen vieler Unternehmen, die ihre Kommunikation vortreiben möchten und sich dafür externe Beratung holen. Die drei Attribute sind hilfreich im Geschäftsleben und doch fehlt ihnen etwas Entscheidendes. Das verbindend Menschliche. *Kurz* führt zu überknappen E-Mails und Standardtexten. *Sachlich* fokussiert den Inhalt, blendet Menschen aus. Und zu viel *aktiv* kann mündlich und schriftlich unangenehm sein.

Kurz, sachlich, aktiv sind kühle Arbeitswerte. Sie gewinnen durch einen feinen Wert an Ihrer Seite. Eigenschaften wie freundlich, sympathisch oder offen

gehen persönlich auf Menschen zu. Und genau hier können Unternehmen Brücken bauen, Menschen verbinden, Beziehungen festigen.

Für meine Korrespondenz- und Telefontrainings entstand der Dialogkreis. In seinem Zentrum pulsieren die Werte des Unternehmens. Wir benennen dafür einen Wert, der den Businessauftrag beschreibt. Hier befindet sich die DNA der künftigen Kommunikation. Der zweite Wert sagt etwas darüber aus, wie Kundinnen und Kunden das Unternehmen erleben. Der dritte Wert befasst sich mit der persönlichen Arbeitshaltung der Mitarbeitenden. All diese Stärken

führen wir zusammen und bringen sie in Fluss.

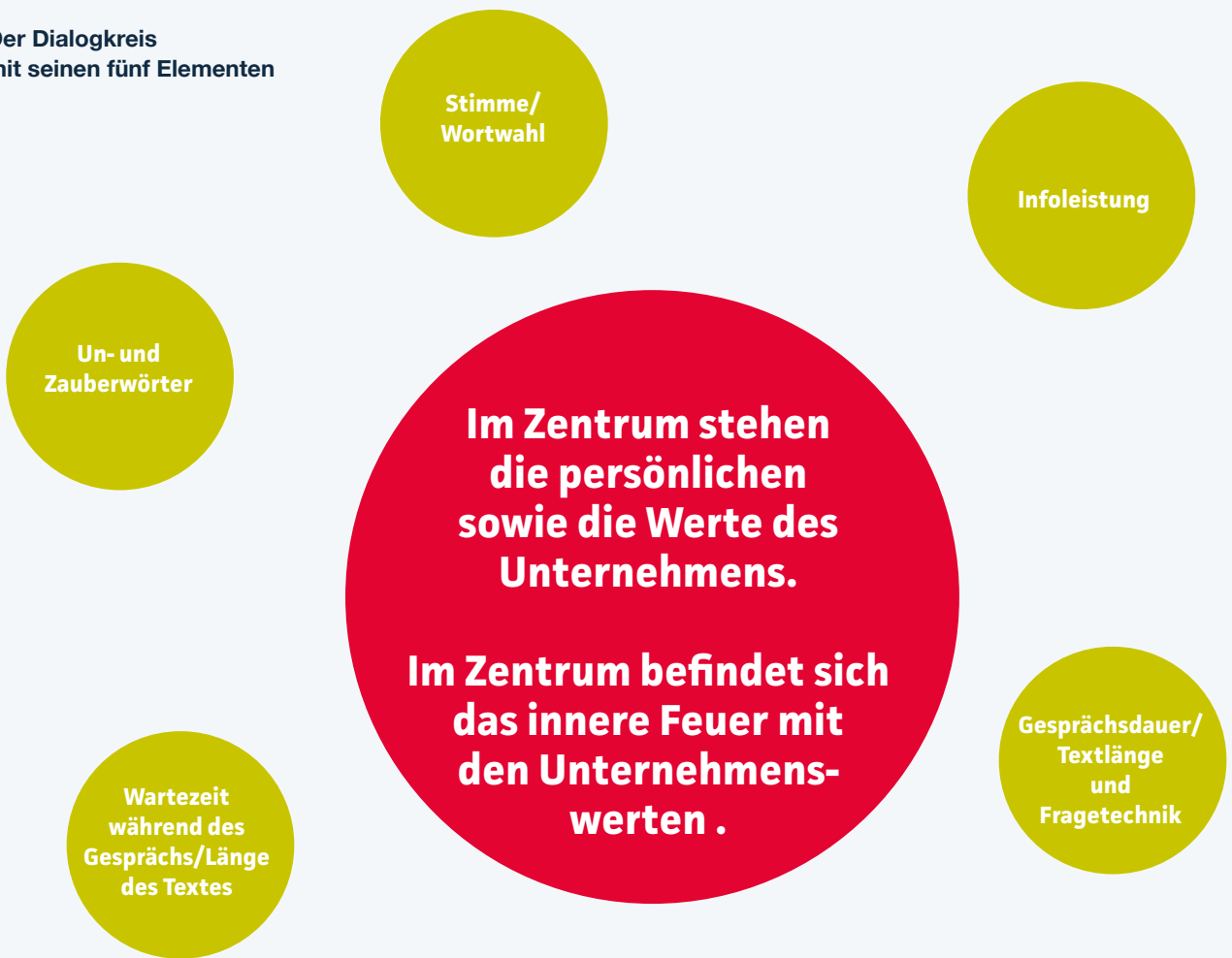
Um den Dialogkreis gruppieren sich fünf Elemente, die wir in den Seminaren mit Beispielen ergänzen: *Die Stimme*. Sie trägt alles. Frust, Freude, Ermattung, Misstrauen, Hoffnung, Energie. *Die mündliche oder schriftliche Infolleistung*. Eine sinnvolle Infolleistung ist nach vorne orientiert, sorgt für ein Ja- oder/ und Aha-Erlebnis. Wir achten also auf die schriftlich und mündlich geäußerten Negationen. Das dritte Element ist die *Informationslänge/Gesprächsdauer*. Richtig gute Telefongespräche binden den Gesprächspartner ein. Viele Telefongespräche leben hingegen von einem Downloaden ohne bewusst gestalteten Kontakt. Der Mitarbeiter hört etwas, weiss schon, was zu sagen ist, kramt sein Wissen hervor, deckt die Gesprächspartnerin damit ein. Ungeduldiges Unterbrechen oder schnelles Sprechen sind die Signale dafür.

In der Korrespondenz zeigt sich dieses Downloaden in überladenen, überversorgenden Standardvorlagen. Die Idee dahinter: Wenn jemand etwas fragt, ist dem Unternehmen bereits schon klar, wie die Sache weitergehen könnte. Also schreiben Mitarbeitende auf Vorrat – lieber alles schon heute mitteilen, dann ist das Thema abgearbeitet – die Effizienz siegt über die Qualität.

Die Wartezeit im Gespräch, die Pausen, die Textlänge sind das vierte Element.



**Der Dialogkreis
mit seinen fünf Elementen**



Hier trainieren wir das Zuhören, das Annehmen von Pausen um zu verstehen, was uns jemand mitteilt. Eine Pause ist mehr als Leere und Nichts. Eine ruhige Stimme am Telefon ist das Indiz dafür. «Zuhörende» E-Mails und Briefe leben von passenden Fragesätzen und Signalwörtern. Ein Signalwort einsetzen bedeutet, die Sprache, den Wortlaut des Korrespondenzpartners bewusst und dosiert aufzunehmen ohne nachzuäffen.

Das fünfte Element im Dialogkreis bilden die Un- und Zauberwörter. Hier sprechen wir auch über den Zauber von Smalltalk. Kaum etwas ist verbindender zwischen Menschen. Gemeinsamkeiten ansprechen baut die Brücken, über die Menschen immer wieder gerne gehen. Wir erinnern uns an Gespräche, in denen wir zum Beispiel Zustimmung erfahren haben. Oder an Korrespondenz, die ein persönliches Erleben würdigt.

Wer danke sagen oder etwas einfach entgegennehmen kann, ist verbindend

unterwegs. Wer eine Hoffnung äussert oder einfach hofft, zeigt sich als Mensch. Wer anerkennt, dass Gespräche übers Wetter, Strassenverkehr oder die Ferien wichtig sind, gewinnt. Mensch vor Inhalt bedeutet Kontaktaufnahme. Ohne sie ist Kommunikation Schwerstarbeit. Mit ihr macht der Job mehr Freude, was an der Stimme zu hören, an Wörtern zu lesen ist.

Der Dialogkreis visualisiert wichtige Ebenen der Kommunikation. Für Unternehmen entwickeln wir zu jedem Element einzigartige und passende Beispiele, Regeln und Tipps. So entsteht das, was sich Menschen in vielen Situationen wünschen. Starke Bande, Lebendigkeit, Nähe, Vertrauen. Dieser Zauber ist für Unternehmen und seine Kunden ein Gewinn.

Angelika Ramer



Inhaberin von ramer – Identität ist Sprache. Seit vielen Jahren berät und trainiert die Kommunikationsexpertin Unternehmen im Bereich Korrespondenz. Hinzugekommen sind Telefoncoachings. Die Osorno-Strategie und der Dialogkreis sind von ihr entwickelte Beratungsinstrumente. Sie publizierte sechs Sachbücher zum Thema Korrespondenz im Verlag SKV, wo demnächst ihr Telefonratgeber «Richtig gut verbunden» erscheint.

ramer
● IDENTITÄT IST SPRACHE

Angelika Ramer & Partner AG

General-Guisan-Strasse 47
8400 Winterthur
Tel.: +41 52 212 20 36
ramer@ramer-osorno.ch
www.ramer-osorno.ch