

Wie melde ich mich am Telefon auf korrekte Weise?

In letzter Zeit stelle ich in der Arbeitswelt öfter fest, dass sich Mitarbeitende am Telefon mit Vor- und Nachnamen melden. Da begegnet mir z. B. eine Maria Patrizia Müller. Ist dies ein neuer Trend? Für mich ist der Vorname etwas Persönliches, den ich nicht gleich allen kundtun will. In unserem Kleinunternehmen bestehen diesbezüglich keine Vorgaben. Wie soll ich mich also künftig verhalten? Und welche Regeln gibt es für private Anrufe zu Hause?

S. M. IN G.

Das Telefon ist die Visitenkarte eines Unternehmens. In weniger als 30 Sekunden bildet sich der erste Eindruck, den es für eine professionelle Begrüssung zu nutzen gilt. In vielen Unterneh-



Das Telefon ist die Visitenkarte der Firma.

Bild Archiv

Kurzantwort

Das Telefon ist die Visitenkarte eines Unternehmens. In vielen Firmen hat sich deshalb ein einheitlicher Telefon-Begrüssungs-Standard etabliert, in dem nach dem Firmennamen auch Vor- und Nachname der angerufenen Person genannt werden. Auch im privaten Bereich zu Hause gehört es zum guten Ton, sich mit mindestens dem Nachnamen zu melden. Kinder und Jugendliche sollen sich dagegen mit Vor- und Nachnamen melden, erklärt **Irène Wüest Häfliger, Stilprofil, Eich, www.stilprofil.ch**

men hat sich bereits ein einheitlicher Telefon-Begrüssungs-Standard etabliert. Diese Begrüssungsformel für eingehende Telefonate besteht dabei aus drei Teilen: Firmennamen – Vorname, Name – Guten Tag. Wird man geschäftlich angerufen, so möchte der Anrufer zuerst einmal wissen, ob er bei der richtigen Firma gelandet ist. Folglich empfiehlt es sich als Erstes den Namen der Firma, z. B. «Muster AG», zu nennen. Danach stellt man sich persönlich vor, z. B. «Karin Musterfrau», und wendet sich dann dem Anrufer mit der Begrüssung «Guten Tag» zu.

In unserer Kultur hat der Vorname tatsächlich etwas Intimes, anders als etwa in den USA. Dennoch gibt es

insbesondere im geschäftlichen Kontext gute Gründe, seinen vollständigen Namen zu nennen:

- Der Vorname ist eine wichtige Verstehenshilfe. Zudem lassen sich vollständige Namen besser einprägen.
- Der Vorname ermöglicht, falls es stimmlich nicht klar ist, die geschlechtliche Zuordnung.
- Sind unter einer Nummer mehrere

die CI (Corporate Identity) Ihres Unternehmens berücksichtigen, denn ein einheitliches Auftreten nach aussen ist für das Image eines Unternehmens wichtig. Zweitens sollte Ihre Stimme freundlich klingen. Denn ein gelangweiltes oder gar entnervtes «Musterfrau» trägt nicht gerade dazu bei, dass ein Anrufer sich willkommen fühlt.

Auch privat

Auch am Telefon zu Hause empfiehlt sich eine nette Begrüssung sowie die Nennung des eigenen Vornamens. Insbesondere die Kinder melden sich mit Vor- und Familiennamen. Hingegen ein Telefonat mit einem anonymen Hallo oder «Ja, bitte» anzunehmen gilt in unserem Kulturkreis als äusserst unhöflich und kann den Anrufer verunsichern. Davon ist folglich abzuraten.

IRENE WÜEST HÄFLIGER, EICH
ratgeber@luzernerzeitung.ch

GESELLSCHAFT

Personen mit gleichem Familiennamen erreichbar, weiss der Gesprächspartner sofort, ob er mit der richtigen Person verbunden ist.

- Bin ich mit einer Person per Du, jedoch nicht häufig im Kontakt, erspart mir der genannte Vornamen ein peinliches Nachfragen.
- Und zu guter Letzt erleben viele Empfänger die Nennung des Vornamens als angenehmer, weil weniger distanziert und dadurch klingt es sympathischer.

Probieren Sie die Wirkung mit/ohne Vorname analog dem obgenannten Standard aus, und lassen Sie sich von der unterschiedlichen Wirkung überzeugen.

Falls Sie hinsichtlich der heute gängigen geschäftlichen Variante skeptisch sind und sich dennoch lieber nur mit Ihrem Nachnamen melden, dürfen Sie dies auch heute noch tun. Wichtig erscheint mir vor allem, dass Sie erstens