

Telefonkonferenzen

Gut geplant heißt Zeit gespart

Telefonkonferenzen werden in vielen Unternehmen immer noch stiefmütterlich behandelt, selbst wenn die technischen Voraussetzungen dafür geschaffen sind. Wer jedoch weiß, wie man Telefonkonferenzen effektiv plant und durchführt, kann mit ihrer Hilfe jede Menge Zeit einsparen und somit effizienter arbeiten.

Während an die Stelle kurzer Telefonate immer häufiger E-Mails treten, dienen Telefonkonferenzen, um mit mehreren Gesprächspartnern gleichzeitig kommunizieren zu können. Doch nur, wer sie richtig organisiert und vorbereitet, kann sich schnell und preisgünstig mit Beteiligten weltweit abstimmen.

1. Detaillierte Vorbereitung

Die nimmt am besten der Moderator vor - derjenige, der zur Konferenz einlädt und sie während des Gesprächs auch moderiert. "Die Planung muss noch sorgfältiger als bei einer Face-to-face-Besprechung vorgenommen werden", betont Telefontrainingsexperte Peter Gesser von GESSER.biz in Marl. "Man hat keine Chance mehr, wenn drei oder vier Teilnehmer am Telefon ein herrlich kreatives, aber chaotisches Brainstorming betreiben." Als erstes sollte deshalb das Ziel eines jeden Besprechungspunktes klar formuliert werden: Geht es um eine Information, um eine Meinungsbildung, eine Ideenfindung oder um eine Entscheidungsfindung? Die Zielsetzung fließt in die Agenda ein, die detailliert und schriftlich vorbereitet wird und den Teilnehmern dann rechtzeitig vorliegen muss. In die Agenda gehören

- ▶ Termin der Telefonkonferenz mit Datum und Uhrzeit,
- ▶ Gegebenenfalls Einwahlnummer und Modalitäten
- ▶ Teilnehmerliste mit Fotos und Kurzvita
- ▶ Das Thema und die Zielsetzung der Telefonkonferenz
- ▶ Die TOPs mit Zeitpan und Vorgehensweise
- ▶ Anlagen mit den wichtigsten Unterlagen zu den Themen

Nicht alle Themen sind für jeden Teilnehmer gleich interessant. Sinnvoll ist es deshalb, die Tagesordnungspunkte so anzuordnen, dass mit der Abarbeitung der einzelnen Punkte auch Teilnehmer nach und nach die Konferenz verlassen können. Der Moderator sollte auch - der Disziplin halber - Vorgabezeiten für die einzelnen TOPs planen. Damit bekommt er ein gutes Gespür für die voraussichtliche Dauer der Telefonkonferenz.

Sie sollte 45 Minuten nicht überschreiten, da sonst die Konzentration der Teilnehmer stark nachlässt. "Als Moderator merken Sie das an den spärlicher werdenden Wortmeldungen. Dann müssen Sie gezielt weniger aktive Teilnehmer ansprechen und zum Statement auffordern", rät Gesser. Nützlich ist hier eine Strichliste mit den Wortbeiträgen der einzelnen Teilnehmer.

2. Kommunikationsregeln für die Durchführung

Besonders bei technisch komplexen Telefonanlagen sollte der Moderator vorab die Technik testen. "Das gilt für eventuell notwendige Zugangscodes genauso wie für Aufzeichnungstechniken oder das Funktionieren des Mikrofons", empfiehlt Gesser. Pannen zum Start der Telefonkonferenz bringen unnötige Verzögerungen und verunsichern Teilnehmer, die zum ersten Mal dabei sind. Gerade bei ungeübten Teilnehmern empfiehlt es sich deshalb auch, wenn der Moderator Regeln vor dem Start ausspricht. Zum Beispiel:

- ▶ Handys ausschalten, falls die Besprechung über das Festnetz geführt wird. Sonst stören Streusignale im Netz sowie ankommende Anrufe
- ▶ Alle Teilnehmer stellen sich kurz vor, um die unpersönliche Kommunikationsatmosphäre abzumildern und jeder Stimme einen Namen zu "geben".
- ▶ Deutlich, langsam und laut sprechen. Da der Lautsprecher im Endgerät in der Regel keine besonders gute Qualität besitzt und alle hohen sowie niedrigen Frequenzen ohnehin nicht von den Telefonmikrofonen übertragen werden, ist die Verständigung nicht immer die beste.
- ▶ Wenn mehr als fünf Teilnehmer sprechen und/oder sich die Teilnehmer kaum kennen, macht es Sinn, bei jedem Wortbeitrag den Namen und die Funktion voranzustellen.

3. Zusammenfassende Nachbereitung

Zwar sollten alle Teilnehmer während der Telefonkonferenz stichpunktartig mitschreiben (am besten eignet sich die Baumstruktur des "Mind Mapping"). Der Moderator fasst jedoch am Ende des Telefonmeetings noch einmal die Ergebnisse und beschlossenen Maßnahmen zusammen. Solange die Informationen noch frisch sind, sollte er ein Protokoll der Sitzung erstellen, dass zeitnah an alle Teilnehmer gemailt wird. "Wird die Telefonkonferenz mitgeschnitten, müssen die Teilnehmer informiert werden, wo sie sich das Tonprotokoll herunterladen können", so Gesser.

Organisation einer Telefonkonferenz

- ▶ Erstellung einer Teilnehmerliste
- ▶ Abstimmung des Termins mit Uhrzeit und voraussichtlicher Dauer
- ▶ Kontakt mit einem Organisator von Telefonkonferenzen
- ▶ Beschaffung des Einwahl-PIN
- ▶ Abstimmung, ob die Telefonkonferenz mitgeschnitten werden soll (Mitschnitt wird i.d.R. anschließend per .wav-Datei an den Konferenzleiter geschickt)
- ▶ Abstimmung besonderer Sicherheitsvorkehrungen
- ▶ Information der Teilnehmer über das Thema/Agenda
- ▶ Übermittlung aller notwendigen Unterlagen an die Teilnehmer
- ▶ Information über benötigte Hilfsmittel (z.B. Verträge, Unterlagen usw.)
- ▶ Information der Teilnehmer über die Telefonkonferenz selbst (z. B. Mitteilung des Einwahl-PIN, Aufklärung über evtl. Mitschnitt der Telefonkonferenz usw.)