



So werden Telefon- und Videokonferenzen ein Erfolg

Hamburg, 31. Mai 2014. Telefon- und Videokonferenzen können Zeit und Geld sparen, da lange Anfahrtswege zum Kunden entfallen. Eine direkte Begegnung können sie jedoch nicht ersetzen, und deshalb sollte für gute Arbeitsergebnisse eine Mischung aus virtuellen und persönlichen Meetings eingeplant werden.

Damit die Telefon- oder Videokonferenz reibungslos funktioniert gilt es ein paar Fallstricke zu vermeiden:

Telefonkonferenz

Informieren Sie sich im Internet über Serviceanbieter (kostenlose Software wie Google Hangouts oder Skype von Microsoft über kostenpflichtige Lösungen wie Citrix GoToMeeting, Cisco Telepresence oder Adobe Connect). Haben Sie sensible Daten zu schützen, dann wählen Sie jene Firmen, die Verschlüsselung und strengen Datenschutz zusagen.

Hier ist ein kleiner Fragenkatalog für Ihre Vorbereitung, denn eine gute Organisation ist schon die halbe Miete:

- Welche technischen Vorbereitungen sind dafür nötig?
- Wer soll an der Diskussion teilnehmen? Wer nur zuhören?
- Beginn und voraussichtliches Ende der Konferenz (eventuelle Zeitverschiebung beachten)?
- International: In welcher Sprache wird die Diskussion geführt?
- Welche Programmpunkte werden behandelt?
- Wer moderiert?
- Wann werden die Teilnehmer über Termin, Ablauf, Inhalt informiert?
- Welche Unterlagen sollten griffbereit sein?
- Wer führt Protokoll oder macht sich Notizen? Oder soll das Gespräch aufgezeichnet werden?
- Wer übermittelt wann den Teilnehmern die Ergebnisse der Konferenz?
- Ein paar Minuten vor Beginn kontrolliert am besten jeder, ob die Einwahl klappt.

Pünktlichkeit ist ein Muss. Das ist bei virtuellen Meetings noch wichtiger als bei anderen Treffen. Die Mikrofone übertragen jedes Geräusch. Kommt jemand zu spät, gerät das ganze Team in Unruhe.

Bei mehr als fünf Teilnehmern und einer möglicherweise schlechten Tonübertragung sollten Sie darauf achten, dass das Gespräch nicht in einem akustischen Chaos versinkt. Schalten Sie in Ihrem Raum störende Geräusche aus (gegebenenfalls Fenster schließen). Potenzielle Störquellen wie Rückkopplungen an der Konferenzanlage sollten ausfindig gemacht und eliminiert werden. Die Anklopffunktion am Telefon vorab ausschalten, Mobiltelefone auf stumm schalten, Faxgeräte ebenso.



Etikette Trainer International

Eröffnen Sie die Konferenz mit einigen freundlichen, allgemeinen Begrüßungsworten und lächeln Sie dabei. Erklären Sie den Teilnehmern kurz, wie sie sich zu Wort melden können, damit es keine Überschneidungen gibt. Bei Tonverzögerungen, wie sie bei Ferngesprächen auftreten können, weisen Sie auf die Notwendigkeit kleiner Pausen nach dem letzten Satz hin, damit keine wichtigen Informationen „verschluckt“ werden.

Dann kann es losgehen. Hören Sie aufmerksam zu und lassen Sie Ihre Gesprächsteilnehmer ausreden. Lenken Sie abschweifende Redner geschickt wieder auf das Wesentliche: „Das ist bedenkenswert, Herr Rasper, und als Nächstes wollen wir uns nun die Verkaufszahlen ansehen.“ Fassen Sie nach jedem Punkt das Ergebnis zusammen, um Missverständnissen vorzubeugen.

Bedenken sollten alle, dass Gestik und Mimik nicht so herüberkommen wie in einer herkömmlichen Konferenz.

Nonverbale Kommunikation gibt es bei Videokonferenzen kaum und bei Telefonkonferenzen gar nicht. Das erschwert den Austausch - gerade, wenn Mitarbeiter einander nie begegnet sind.

Danken Sie zum Abschluss Ihren Gesprächspartnern und wünschen Sie ihnen viel Erfolg. Sagen Sie ihnen, dass die Konferenz nun beendet ist und sie in Kürze ein Protokoll mit den Gesprächsergebnissen erhalten werden.

Videokonferenzen

Das Gleiche gilt für Videokonferenzen. Sie bieten den Vorteil, dass sich die Teilnehmer sehen können, haben aber ihre Tücken – bedingt durch statische Webcams, verzögerte Bildwiedergabe und Mikrofone mit unterschiedlichen Lautstärken. Für Sie als Moderator(in) bedeutet das, voll präsent zu sein, um den Überblick zu bewahren. Teilnehmer, die reden möchten, sollten dies durch Handzeichen signalisieren. Denken Sie rechtzeitig daran, dass Sie bei einer Videokonferenz gesehen werden. Achten Sie auf Ihren Gesichtsausdruck, Ihre Frisur, Ihr Outfit – und auf ein ordentliches Ambiente im Hintergrund.

Zeichen: 3.530 Zeichen inklusive Leerzeichen

Redaktion: Susanne Helbach-Grosser, TAKT & STIL, Imme Vogelsang, iv-imagetraining

ETI: Etikette Trainer International

ETI ist ein Zusammenschluss von internationalen Etikette Trainern, die gesellschaftliche Entwicklungen diskutieren, mit traditionellen Formen vergleichen und gegebenenfalls neue Standards setzen. Diese Empfehlungen werden in Seminaren, Pressegesprächen und Veröffentlichungen transportiert. Alle Mitglieder haben eine qualifizierte Ausbildung in den Bereichen Umgangsformen, Hotellerie, Gastronomie oder Protokoll und bilden sich ständig weiter. Dieses Netzwerk von Spezialisten steht für Aktualität, Kompetenz und Qualität.