

# MANAGEMENT

# Adieu, Telefon!

Nachrichten statt Anrufe, E-Mails statt Gespräche – Junge schreiben lieber, als dass sie telefonieren. Doch in Firmen zählt noch immer das **gesprochene Wort**. So kommunizieren die Generationen.

Die Kommunikation wandelt sich: **Whatsapp** und andere Messenger-Apps übernehmen die Funktion, die früher nur E-Mails und Anrufe innehatten.

SUSANNE WAGNER

In den Büros wird es immer stiller. Viele Beschäftigte in den Unternehmen, vor allem die jüngeren, vermeiden das Telefonieren zugunsten von E-Mails und Chats. Diese Aussage folgt den Ergebnissen einer Studie des Rekrutierungsspezialisten Robert Walters. Sie ergab, dass jüngere Generationen E-Mails und Instant Messaging vorziehen, wenn sie bei der Arbeit kommunizieren müssen. 59 Prozent der jüngeren Arbeitnehmenden der Generation Z (geboren zwischen 1997 und 2012) und der Generation der Millennials (geboren zwischen 1981 und 1996) gaben an, lieber schriftlich als telefonisch zu kommunizieren.

Die Hälfte von ihnen fühlt sich nach eigenen Aussagen bei geschäftlichen Anrufen gar unwohl. Laut der Studie betrachten Jüngere das Telefonieren zudem als ineffizient: Nur 16 Prozent der vor 2012 Geborenen finden, Anrufe seien eine effektive Zeitverwendung, und nur 14 Prozent nutzen das Telefonieren als Kommunikationsmethode. Ganz anders sieht es bei den früher Geborenen aus: Die Generation X (zwischen 1965 und 1980 geboren) und die Babyboomer (zwischen 1946 und 1964) bleiben dem Telefon treu.

Heute setzt sich immer mehr durch, dass Telefonate zunächst schriftlich angekündigt werden. Um den Arbeitsflow nicht zu stören, um nicht auf die Nerven zu gehen. Das Festnetztelefon pro Schreibtisch, früher eine Institution, ist vielerorts abgeschafft und durch das Smartphone ersetzt worden. Doch wie steht es wirklich um diese angebliche Telefonphobie – etwa bei Auszubildenden – im Arbeitsalltag von heute?

## Ermunterung zum Telefonieren

«Coop ermutigt ihre Mitarbeitenden, gerade bei komplexen Sachverhalten zu telefonieren, statt E-Mails zu schreiben. Unsere Berufsbildnerinnen besprechen dieses Thema mit den Auszubildenden und leiten sie an», sagt Coop-Mediensprecher Kevin Blättler. «Wir stellen teilweise Unterschiede in der Routine beim Telefonieren fest.» Dies sei jedoch keine Generationenfrage. Es habe schon immer Mitarbeitende gegeben, die den E-Mail-Austausch einem Telefonat vorgezogen hätten.

Bei der Swisscom existieren in den Büros keine physischen Festnetztelefone mehr, wie Mediensprecherin Annina Merk erklärt. Für die Festnetztelefonie nutzt die Swisscom die in Microsoft Teams integrierte Telefonlösung. Die Lernbegleiter des Unternehmens sehen eine leichte Tendenz, dass die Angehörigen der Generation Z lieber eine Nachricht schreiben, als kurz anzurufen, da sie dies als einfacher erachten. Das sei aber nur eine Tendenz und sehr abhängig von den Projekten, an denen die Lernenden arbeiteten.

Hinweise zum Medien- und somit auch zum Handykonsum von Jugendlichen zwischen 12 und 19 Jahren gibt alle zwei Jahre die «James»-Studie von ZHAW und Swisscom. In ihrer letzten Ausgabe von 2022 gaben immerhin noch

80 Prozent an, das Handy regelmässig zum Telefonieren zu benutzen. Noch häufiger nutzten sie es aber für Social Media, Games, Musik oder zum Chatten. Trotzdem wird das Telefonieren der Geschäftswelt wohl noch eine Weile erhalten bleiben, denn in der Ausbildung von jungen Kaufleuten spielt es nach wie vor eine Rolle.

## Üben im geschützten Umfeld

«Trotz der möglichen Verschiebung der Präferenz hin zu Textnachrichten bleibt das Telefonieren ein wichtiger Bestandteil des kaufmännischen Berufs und somit auch der kaufmännischen Grundbildung», sagt Svenja Albrecht, Projektmitarbeiterin Bildung beim Kaufmännischen Verband Schweiz. Auch die Lehrabgängerinnen und -abgänger selbst bewerteten die Kommunikationsfähigkeit in der Umfrage 2023 zum Thema Soft Skills als wichtige Kompetenz.

In der kaufmännischen Grundbildung ist die Kommunikation in verschiedene Handlungskompetenzbereiche integriert. Dazu gehören die betriebsinterne und die externe

Kommunikation mit Kunden und Lieferanten ebenso wie Informations- und Beratungsgespräche, Verhandlungs- und Verkaufsgespräche sowie die Pflege von Kundenbeziehungen. Vor allem zu Beginn der Ausbildung sind eine sorgfältige Einführung und regelmässiges Üben in einem geschützten Umfeld wichtig, um die Lernenden optimal vorzubereiten. Dabei spielen die Berufs- und Praxisbildner laut Svenja Albrecht eine entscheidende Rolle: «Sie arbeiten mit den Lernenden an Gesprächsleitfäden und setzen bei Bedarf Rollenspiele ein, um Unsicherheiten abzubauen.»

Dies ermögliche es den Lernenden, schrittweise Verantwortung für Telefonate zu übernehmen und ihr Selbstvertrauen in diesem Bereich zu stärken. Svenja Albrecht hat 2015 selbst eine KV-Lehre abgeschlossen. Ihr ist bewusst, dass viele Jugendliche nicht gerne telefonieren: «Auch ich persönlich versuche gelegentlich, Telefonate zu vermeiden. Mit zunehmender Arbeitserfahrung lernt man jedoch, besser einzuschätzen, wann ein Telefonat sinnvoll und wann ein E-Mail ausreichend ist.»



Diese Illustration wurde vom KI-Modell Midjourney generiert und von einem Menschen überprüft und finalisiert.

## Richtig Telefonieren

### Inbound-Calls

Ein Anruf erreicht einen unerwartet, das Gegenüber wünscht Auskunft oder Hilfeleistungen – Stichwort Callcenter. Wichtig ist, freundlich zu bleiben und eine positive Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Feedback und Schulungen helfen Mitarbeitenden, ihre Gesprächsführung zu verbessern.

### Outbound-Calls

Der Anruf geht nach aussen, oft möchte man das Gegenüber von etwas überzeugen. Dafür braucht es eine sorgfältige Vorbereitung: Kundendaten, Produktinformationen und Gesprächsleitfäden, aber auch der Zeitpunkt des Anrufs sind wichtig. Hier kann man sogar vorab informieren, denn dann kann sich das Gegenüber darauf einstellen.