

Demnächst

EVENTS/ AUSSTELLUNGEN

20.3. BERN

Die Infothek SBB an der Museumsnacht Bern.

■ 18.14–23.14 Uhr stündlich **Fahrt mit dem Roten Pfeil** ins «Westside».

■ 19.30, 21, 22.30 Uhr: **(Bahn)Werkstattgespräche.** Zeitzeugen des Roten Pfeils erzählen.

■ Barbetrieb mit exklusiver Aussicht auf den Zugverkehr im Bahnhof Bern: **Der «Rote Pfeil» kulinarisch.**

■ Wettbewerb für Kinder, Ausstellung, Führung.

www.sbbhistoric.ch

www.museumsnacht-bern.ch

25.–27.3. ZÜRICH HB

Railcity: **9. Zürcher**

Bildungsmesse. Rund um die berufliche und private Weiterbildung.

www.zwm.ch

SICHERHEITSWAGEN

Tourplan und Anmeldung im Intranet unter Sicherheit, Stop Risk.

24.–30.3. OBER-
WINTERTHUR

UHA, Gleis 160, Prellbock

1.–8.4. ST. GALLEN
ST. FIDEN

Gleis 11

BAHN-FREIZEIT

20.3. BIEL

20 Uhr, Depot: **AV-Show Spitzbergen**

tschanz.nidau@bluewin.ch

BAHN-SPORT

www.svse.ch

BADMINTON

28.3. Domat/Ems

10. Plauschturnier für den Breitensport

SKI ALPIN UND
SNOWBOARD

28.3. Engelberg

Rigi Derby + Jochpass RS

LANGLAUF

Bis 20.3. Grindelwald

75. SVSE-Schweizer-Meisterschaften

Der richtige Ton am Telefon

Bei der SBB wird viel telefoniert. Die Stimme der Mitarbeitenden dient als akustische Visitenkarte der Bahn. Was es dabei zu beachten gilt, weiss Stimmtrainer und Zugbegleiter Johannes Vogel.

ZUR PERSON



Johannes Vogel, 55, ist SBB-Zugbegleiter im Regionalverkehr. Der ehemalige Schauspieler und Regisseur ist bei der SBB auch als Kundendienst- und Stimmtrainer im Einsatz: So übt er mit neuen Zugbegleitern in Rollenspielen richtiges Verhalten in heiklen Situationen und trainiert ihre Stimmen für gute Durchsagen in den Zügen. Johannes Vogel ist verheiratet, hat zwei Kinder und lebt in Zürich.

Herr Vogel, wie bereiten Sie sich auf ein wichtiges Telefonat vor? Wen rufe ich an, was will ich von der Person? Das überlege ich mir zuerst und bereite mich so innerlich auf das Gespräch vor. Vielleicht mache ich Notizen. Kurz vor dem Telefonieren stimme ich die Stimme ein.

Wie machen Sie das? Wenn die Stimme – wie im Winter – belegt ist, trinke ich Wasser, räuspere mich leicht und feuchte die Stimmbänder so an. Dann probiere ich die Stimme kurz aus. Und ich konzentriere mich auf meinen Atem.

Wie tönt das? Maaah... Mmmmmh... Das kann ich auch während des Gesprächs machen, wenn meine Stimme stressbedingt höher wird. Dann sage ich immer wieder «Ja, hmmm» – und bekomme so meine Stimme wieder in den Griff, werde ruhiger.

Und wie stimme ich mich im Grossraumbüro ein? Summen oder reden Sie leise vor sich hin, das reicht.

Ist dieser Aufwand nötig? Ich finde schon. Es ist ja nicht attraktiv, wenn mein Telefonpartner von mir zuerst ein Husten oder Krächzen hört, weil ich einen Frosch im Hals habe.

Körperhaltung und Stimme: Wie hängt das zusammen? Körperliche Verkrampfung löst stimmliche Verkrampfung aus: Wenn ich zusammengedrückt auf dem Stuhl sitze, töne ich nicht attraktiv.

Ideal ist, beim Telefonieren zu stehen oder zu laufen. Und nicht vergessen: Man hört am Telefon mehr, als einem lieb ist. Wenn ich im Pyjama bin, überträgt sich das. Wenn die Krawatte zu eng sitzt, auch.

Und wie finde ich die richtigen Worte? Ist mein Gegenüber alt oder jung, nett oder verärgert, ruhig oder aufgebracht? Entsprechend wähle ich meine Sprache – und meine Stimme.

Kann ich mit meiner Stimme Aggressionen beeinflussen? Ja. Mit einer ruhigen Stimme kann ich den anderen beruhigen, Vertrauen schaffen.

Aufgrund der Stimme machen sich viele ein Bild des Gegenübers. Ja, das geht mir auch so. Es gibt den berühmten Satz eines Blinden: «Sprich mit mir, damit ich dich sehe.» Er sagt eigentlich alles.

Was mache ich, wenn ich weiss, dass meine Stimme nicht attraktiv ist? Atemtraining hilft. Und Yoga auch. Am besten geht man möglichst locker daran. An der eigenen Stimme sollte man ruhig Spass haben, sie ist etwas Schönes, mit dem man spielen darf.

Wie bringe ich Kritik an, wenn ich finde, dass jemand am Telefon zu laut ist oder zu viel spricht? Wir haben bei der SBB die Kultur, dass Feedback wichtig ist. Wenn man Kritik nett, mit Respekt und vielleicht ver-



bunden mit einem Tipp anbringt, kommt sie meistens gut an.

Stichwort Telefonbeantworter: Worauf ist zu achten? Im Geschäft muss das kompetent, klar und freundlich tönen. Also keine Musik und keine Witze. Zu Hause darf es persönlicher sein.

Und beim Handy? Wichtige Gespräche erledige ich nie übers Handy, weil meine Stimme dabei schlechter rüberkommt. Da geht zu viel Qualität verloren.

Haben Sie Tipps für erfolgreiche Telefonkonferenzen? Ganz wichtig ist die Sprechdisziplin: Wer spricht wann und wie lange? Das muss man vor dem Gespräch abmachen. Am besten ist es,



wenn jemand das Gespräch moderiert.

SBB-Mitarbeitende telefonieren auch mit Personen aus anderen Sprachregionen und Ländern. Gibt es kulturelle Unterschiede? Ja. In Deutschland etwa sind Telefonate viel direkter und knapper als in der Schweiz. Wer regelmässig mit einem bestimmten Land zu tun hat, ist sicher gut bedient, sich über die Gepflogenheiten zu informieren. Grundsätzlich finde ich, dass wir so natürlich wie möglich bleiben sollten. Ein Schweizer ist ein Schweizer – und er kommuniziert als Schweizer. Alles andere wirkt künstlich und komisch.

ANGELA CADRUVI (INTERVIEW)
ANDREA CAPREZ (ILLUSTRATION)

TIPPS FÜRS TELEFONIEREN

- Melden Sie sich mit Ihrem Namen, der Firma und (je nach Branche) mit einem freundlichen «Grüezi» oder «Wie kann ich Ihnen helfen?».
- Notieren Sie sich den Namen des Gegenübers und nennen sie diesen auch mal zwischendurch. Das schafft Vertrauen.
- Wenn Sie anrufen: Fragen Sie zuerst, ob man für ihr Anliegen gerade Zeit hat. Womöglich platzen Sie mitten in eine Sitzung.
- Fassen Sie bei geschäftlichen Abmachungen am Schluss des Gesprächs das Vereinbarte noch einmal zusammen.
- Nennen Sie beim Abschied noch einmal den Namen des Gesprächspartners.
- Ein konzentriertes, effektives Telefongespräch dauert maximal zehn Minuten.

SO TÖNEN SIE PROFESSIONELL

- Stimmhöhe beachten: Wer klar, ruhig und kompetent denkt, spricht meistens auch in einer angenehmen Stimmlage.
- Langsam statt laut: Das Sprechtempo reduzieren erhöht die Verständlichkeit.
- In Bewegung bleiben: Umherlaufen oder Stehen beim Telefonieren entspannt die Stimme.
- Ausatmen vor dem Sprechen: Man hat immer genug Luft für den Sprechbeginn. Wer vorher tief einatmet, inhaliert zu viel Luft, die schnell wieder rausmuss.
- Viel trinken: Zirka zwei Liter Wasser pro Tag. So bleibt die Stimme geschmeidig – und der Mensch gesund.

Büchertipp

«Die Macht der Stimme». Persönlichkeit durch Klang, Volumen und Dynamik, Ingrid Amon, Wirtschaftsverlag Carl Ueberreuter, Wien/Frankfurt



Klaus Stadtmüller,
Leiter Betriebl.
Gesundheitsschutz

RATGEBER

Die Zecken kommen

Herr Stadtmüller, mit dem Frühling beginnt auch die Zeckensaison. Warum sind diese kleinen Spinnentiere eigentlich gefährlich? Weil sie Krankheitserreger auf den Menschen übertragen können. So kann bei einem Zeckenstich das FSME-Virus weitergegeben werden, das zu einer Frühsummer-Meningoenzephalitis (Hirnhautentzündung) führen kann. Es besteht auch die Gefahr einer Borreliose durch Übertragung einer Bakterie.

Wie schützt man sich am besten vor Zeckenstichen?

Orte, an denen Zecken vorkommen, sollten gemieden werden. Wichtig ist die Kleidung: Bei Waldspaziergängen sollte man Hemden mit langen Ärmeln tragen und die Hosenbeine in die Socken stecken.

Und wenn es trotz allem zum Zeckenstich kommt?

Die saugende Zecke sollte rasch und behutsam entfernt werden. Rötet sich nach ein bis zwei Wochen die Haut um die Einstichstelle, rate ich zu einem Arztbesuch. Ein Zeckenstich mit Komplikationen gilt als Unfall und erfordert eine Meldung an die SUVA.

Ist eine Impfung sinnvoll?

Mit einer Impfung kann nur FSME vermieden werden. Die Lyme-Borreliose ist durch eine Impfung nicht vermeidbar, aber gut mit Antibiotika zu behandeln.