

**Interview mit Roland Arndt:  
„Die Menschen, ihre Stimmen und das Telefon“**



**Als eines der wichtigsten Kommunikationsmittel der modernen Gesellschaft ist das Wort „Telefon“ ein aktuelles Thema sowohl im wirtschaftlichen als auch im privaten Kontext. Per Telefon wird kommuniziert, informiert, verkauft, angeboten, nachgefragt und vieles mehr... Woher kommen die Flexibilität und die Mannigfaltigkeit dieses Kommunikationsmediums? Was ist überhaupt ein Telefongespräch? Was haben das Telefon und die Telefongespräche mit unseren Wahrnehmungen, vor allem aber mit unserer persönlichen Kreativität und Intuition zu tun? Diese und weitere Fragen beantwortet der Bestseller-Autor und erfolgreiche Managementtrainer Roland Arndt (Roland Arndt Unternehmens-Erfolg <http://www.roland-arndt.de>) in einem Exklusivinterview mit Albert Metzler (Platinum-News.De <http://www.platinum-news.de>).**

**Albert Metzler:**

Herr Arndt, in einer nur sehr kurzen Zeit wurde Ihr Buch „Menschen gewinnen per Telefon“ inzwischen in der 4. Auflage zu einem Bestseller. Wie erklären Sie selbst diesen Erfolg? Warum gewinnt das Thema „Telefon“ immer mehr an Aktualität in unserer Gesellschaft?

**Roland Arndt:**

In einer Zeit der ständigen Veränderungen und Herausforderungen wächst der Bedarf an schneller Kommunikation mit sicheren Absprachen. Beim Verfassen von Briefen, E-Mails, Faxen und sogar in persönlichen Gesprächen tauchen immer wieder Missverständnisse auf, weil Menschen häufig aneinander vorbei kommunizieren. Die Lösung liegt meiner Meinung nach in einer neuen **Kultur von „Verstehen und Verstandenwerden“**. Dass nun mein Buch „Menschen gewinnen per Telefon“ viel Aufmerksamkeit erhält, das liegt sicherlich auch daran, dass viele Mitarbeiter und Führungskräfte keine Lust mehr auf „Brechtstangenrhetorik“ haben, sondern **neue Wege für gemeinsame Erfolge** suchen. Nach dem Motto: Wer nicht mit der Zeit geht, der muss vielleicht mit der Zeit gehen. Meine Leser und Seminarteilnehmer fühlen sich in der ersten Gruppe einfach wohler.

Heute werden in Trainings teilweise Vorgehensweisen angeboten, die kaum Sinn machen. Man ist auf der Suche nach einem „cleveren Trick“, Menschen zu überzeugen. Doch diesen Trick gibt es nicht. Es gibt allerdings eine „Eintrittskarte“ für gute Kontakte, Beziehungen und berufliche wie auch private Erfolge. Und das ist für mich das **Menschenbild einer gegenseitigen Wertschätzung**, sich zu ergänzen, um den erfolgreichen Weg in eine gemeinsame Zukunft zu finden.

Vielleicht liegt es auch mit an der Art, wie ich das Buch geschrieben habe. Viele praktische Beispiele sind in Telefondialogen enthalten, die eine spontane innere Zustimmung und/oder sogar einen direkten Lernprozess auslösen. Die Verständnisebene des Lesers für sich selbst und andere ist mein Ziel. Die innere Einstellung, das Telefon als Freund zu entdecken und mit jedem (Telefon)-Gespräch etwas zu gewinnen. **Entweder ich erreiche mein (Teil)-Ziel, oder ich hatte ein kostenfreies Trainingsgespräch mit dem weltbesten Trainer, dem jeweiligen Mitmenschen.**

**Albert Metzler:**

Was bedeutet ein gelungenes Telefongespräch für Sie persönlich?

**Roland Arndt:**

Wenn ich nach dem Telefongespräch das gute Gefühl habe, der andere hat mich wirklich im Detail verstanden. Und auch bei ihm ist klar rüber gekommen, was ich gesagt und wie gemeint habe. Dann brauchen wir jedes Telefonat nur ein einziges Mal zu führen. Wir fühlen uns beide gut und haben auch auf der Sachebene eine sichere kommunikative Leistung erbracht. Wenn dann das Gespräch auch noch Spaß macht und ich mich über das Ergebnis und bereits auf das nächste Telefonat mit dieser Person freue, dann ist uns etwas Positives für Menschen und Projekte gelungen.

**Albert Metzler:**

Was haben das Telefon und die Telefongespräche mit unseren Wahrnehmungen zu tun? Welche Rolle spielt dabei unsere Persönlichkeit und unsere Stimme?

**Roland Arndt:**

Unsere Stimme verrät unsere innere Befindlichkeit und Stimmung. Wenn jemand nicht gut drauf ist, dann kann man es sofort hören. Viele Leute rufen von unterwegs zu Hause an, wollen nur wissen, ob alles in Ordnung ist. Und dann sagt jemand am anderen Ende: „Alles okay soweit.“ Aber, wie er es sagt, führt den Anrufer zur weiteren Frage: „Was ist los mit Dir? Ist was passiert?“

Unsere Persönlichkeit, unsere innere Stimmung, unsere Meinung und Motivation ... alles können wir über die Stimme wahrnehmen. Wenn allerdings jemand nur nach einem Leitfaden vorgeht, also nur auf das fixiert ist, was er sagen möchte, dann gehen diese feinen Informationen an ihm vorbei. In Deutschland haben die so genannten „Leitfäden“ schon sehr viel „Leid“ verursacht. Viele Teilnehmer aus Firmen sind genau deshalb zu mir als Trainer gekommen, weil sie ihr Selbstvertrauen und ihre Sicherheit wieder gewinnen wollten.

**Albert Metzler:**

Wie lässt sich eine Telefonstimme trainieren? Was gehört dazu?

## **Roland Arndt:**

In meinem Buch gibt es ein Kapitel von einem der erfolgreichsten Trainer in Europa, Nikolaus B. Enkelmann. Dieses Kapitel hat den Titel „Die Magie der Stimme“. Darin wird genau beschrieben, wie man mit seiner Stimme arbeiten kann, um mit dem Rekorder seine Sprache in zwei Bereichen weiter zu entwickeln. Es geht um die Tonlage und die Aussprache. Das Enkelmann-Stimmtraining ist weltbekannt und hat schon bei „aussichtslosen Fällen“ wunderbare Ergebnisse gebracht. Das Wichtigste für das Training der eigenen Stimme ist der Einsatz, täglich viel zu telefonieren, um Schwächen zu schwächen und Stärken zu stärken.

## **Albert Metzler:**

Welche Entwicklungsmöglichkeiten bietet das Telefon als Medium für unsere persönliche Intuition und Kreativität?

## **Roland Arndt:**

Das Telefon ist meiner Erfahrung nach eines der besten Medien, um Wahrnehmung zu üben. Kommunikationswissenschaftler haben in Studien darauf hingewiesen, dass wir in Telefongesprächen bis zu 85% Wirkung nur über unsere Stimme erzeugen. Die vielen Trainings, in denen es nur immer wieder darum geht, was man sagen soll, wenn der andere am heißen Draht dies oder jenes sagt oder fragt, entfernen die Teilnehmer vom echten Prozess einer persönlichen Weiterentwicklung. Es ist fast eine Schande, wie gerade auch junge Menschen „gedrillt“ werden, wie ihnen teilweise die Natürlichkeit ihres Wesens „wegtrainiert“ wird, nur um zu funktionieren.

Wir brauchen Mitarbeiter und Führungskräfte, die sich ihre Meinung durch ihr positives Menschenbild abgleichen, die neugierig auch auf den Andersdenkenden sind und sich auf ein Gespräch wirklich „einlassen“. Dafür setze ich mich ein. Auch dafür, dass Jüngere und Ältere gemeinsam die Gegenwart gestalten und die Zukunft vorbereiten. Mein Projekt „20+ und 50+ = 100% Motivation“ startet mit einer telefonischen Umfrage. Ich freue mich sehr auf diese Aktion für mehr Chancen in unserer Arbeitswelt.

Jedem Leser empfehle ich nicht nur mein Telefontraining, sondern auch drei Gedanken, die sofort helfen können, mit innerer Ruhe zu telefonieren:

1. Lieber unperfekt telefoniert als perfekt aufgeschoben.
2. Ich kann die anderen nicht verändern, ich kann aber mit ihnen verändert umgehen.
3. Wenn ich freundlich und fair bin, kann ich alles sagen, was ich sagen möchte.

Vielen Dank und viel Erfolg in jedem neuen Telefonat

Ihr Roland Arndt

## **Weitere Infos und Kontakt:**

Roland Arndt Unternehmens-Erfolg  
Fliederbusch 22 D-23843 Bad Oldesloe  
Tel. 04531 – 67175 Fax. 04531- 67279  
[erfolg@roland-arndt.de](mailto:erfolg@roland-arndt.de)  
[www.roland-arndt.de](http://www.roland-arndt.de)

**Literaturtipp:**

Roland Arndt  
**“Menschen gewinnen per Telefon“**  
Erfolgreicher mit Kreativität und Intuition  
Mit einem Kapitel von Nikolaus B. Enkelmann: „Die Magie der Stimme“  
4., aktualisierte Auflage 144 Seiten, Paperback 9,95 EUR D / 18,20 SFr  
ISBN 3-8029-4650-2  
WALHALLA Fachverlag, Regensburg/Berlin, 2006

**Pressekontakt:**

Platinum-News.De  
Albert Metzler  
Grafenberger Allee 38  
40237 Düsseldorf

Tel.: +49 (0) 211 6 999 07 50  
Mobil: +49 (0) 172 2 127 746

[info@platinum-news.de](mailto:info@platinum-news.de)  
<http://www.platinum-news.de>