

2.2.1.1 Kommunikationsmittel auswählen

Eine im Jahr 2005 in Auftrag gegebene Studie hat ergeben, dass mehr als ein Viertel aller Sitzungen die erwünschten Ergebnisse verfehlen und unproduktiv waren, somit also verschwendete Zeit darstellten.

Um ökonomisch und speditiv arbeiten zu können, sollte man stets das richtige Kommunikationsmittel auswählen. Damit wird sichergestellt, dass die eigene aber auch die Zeit des Kommunikationspartners nicht unnötig in Anspruch genommen wird. Ausserdem sollte sich jeder gut auf Gespräche vorbereiten und sich Notizen machen, um nicht den Faden zu verlieren und damit der Informationsaustausch schnell und präzise voran geht.

1.1 Verwendung von Briefen

1.1.1 Versendung eines Dokuments mit Unterschrift

Wenn ein Dokument versendet werden muss, auf welchem eine Originalunterschrift vorhanden ist, muss dies zwingend per Brief geschehen. Die elektronische Unterschrift hat sich aus sicherheitstechnischen Gründen noch nicht etablieren können und wird wohl noch eine Zeit lang auf sich warten lassen.

1.1.2 Wunsch des Kunden

Den Wünschen unserer Kunden kommen wir stets so weit als möglich entgegen. Wenn sie wünschen, ihren Depotauszug per Post zu erhalten, versenden wir ihn natürlich mit der Post. Dies gilt auch für Marktkommentare und weitere Dokumente. Wenn sie diese Dokumente lieber in elektronischer Form erhalten wollen, wird es per E-Mail-Versand zugestellt.

1.1.3 Beantwortung von Bewerbungen

Als Lehrling war ich am Prozess für die Suche nach einem neuen Auszubildenden für das nächste Jahr beteiligt. Bei Bewerbungen von Arbeitssuchenden, welche abgelehnt werden, ist man rechtlich gezwungen, die Bewerbungsunterlagen schnellstmöglich per Post zurückzusenden. Die Pflicht zur Zurücksendung besteht dort, wo der Arbeitgeber die Stelle ausschreibt. Bei Initiativ-Bewerbungen gibt es diese grundsätzlich nicht.

1.2 Verwendung von E-Mails

1.2.1 Interne Versendung von elektronischen Dokumenten

Innerhalb der Unternehmung ist das schnellste und günstigste Kommunikationsmittel die E-Mail. Um ein elektronisches Dokument einem Mitarbeitenden zu geben gibt es zwei Möglichkeiten: entweder man teilt ihm mittels Link im E-Mail den Pfad mit, welcher zur Datei führt oder man schickt das Dokument als Attachment direkt an den Empfänger.

1.2.2 Ablageordnung und Rückversicherung

Bei Telefongesprächen besteht die Gefahr, dass man vielleicht nicht alle Informationen im Kopf speichern kann und etwas verloren geht. Beim E-Mail-Verkehr hingegen hat man immer alles Schwarz auf Weiss. Dies ist einerseits sinnvoll, um eine gute Ordnung wahren zu können und dient zusätzlich als Rückversicherung bei allfälligen Unklarheiten.

1.2.3 Verwendung aus Kostengründen

Die E-Mail ist wie obig schon erwähnt das günstigste Kommunikationsmittel. Es ist schnell verfasst, erreicht den Empfänger umgehend und kann bearbeitet werden wann immer es der Empfänger wünscht. Es können viele Kosten gespart werden, wenn anstatt eines ausschweifenden Telefongesprächs ein kurzes, genau formuliertes E-Mail verschickt wird.

1.3 Führen von Telefongesprächen

1.3.1 Schnelle Antwort erforderlich

Wenn eine schnelle Antwort erforderlich ist, stellt das Telefongespräch sicher das effizienteste Kommunikationsmittel dar. Bei einer E-Mail ist es möglich, dass der Adressat nicht sofort antwortet. Klingelt jedoch sein Telefon, wird er mit grösster Wahrscheinlichkeit das Gespräch annehmen und man kann sein Anliegen vortragen.

1.3.2 Probleme mit der Information Technology

Bei IT-Problemen ist es das Sinnvollste, wenn in einem Telefongespräch mit einem IT-Experten das Problem kurz und bündig beschrieben wird. Meistens handelt es sich um kleinere Probleme, welche dann sogleich gelöst werden können.

1.3.3 Kundengespräche

Bei der Kommunikation mit Kunden ist es von Vorteil, wenn man nicht nur schriftlich miteinander zu tun hat, sondern auch einmal ein Telefonat mit ihnen führt. Aus der Stimmlage und Lautstärke kann die Einstellung und die Gefühlslage des Kunden gegenüber dem Thema herausgehört werden. Ausserdem stärkt es die Beziehung, wenn am Telefon miteinander gesprochen wird, denn es ist familiärer und direkter als Schriftverkehr.