

Telekonferenz extrem - 33 Tipps für Effektivität ab der ersten Gesprächsminute

Sie gehört zum Standardrepertoire des Wissensarbeiters: die Telekonferenz. Ob für den regelmäßigen Status-Call, die wöchentliche Synchronisationsrunden oder das spontane Arbeitstreffen - eine Telefon- bzw. Videokonferenz ist ein prima Werkzeug für den kurzfristigen und direkten Austausch im Projektgeschäft. Doch obwohl mit Audio und Video wesentliche Informationen übertragen werden, bleibt der Kommunikationskanal enger als das persönliche Gespräch. Wichtige Zwischentöne gehen so verloren, zudem hat die Technik ihre Tücken. Doch Hilfe ist unterwegs. Bühne frei für 33 Soforttipps, konkrete Maßnahmen, die Deine nächste Telekonferenz ab der ersten Gesprächsminute effektiv machen.

Vor der Telekonferenz

Tipp #1: Telekonferenz bevorzugen

Eine Telekonferenz spart allen Teilnehmern Zeit und Geld für Anfahrt und räumliche Infrastruktur. Zudem kann sie auch kurzfristig einberufen werden. Daher solltest Du gerade regelmäßige [Präsenztreffen](#) in eine Telefonkonferenz (TelKo, Telefonschalte) oder - noch besser - Videokonferenz (ViKo, Videoschalte) - umwandeln. Weniger geeignet für Telemeetings sind [Kick-Off](#) Veranstaltungen, Kennenlernetreffen sowie Termine in denen schwierige oder unangenehme Themen mit besonderer Tragweite besprochen werden müssen (Umstrukturierungen, Entlassungen, Umsatzeinbrüche etc.)

Tipp #2: Zweck hinterfragen

In Zeiten von Notebooks, Smartphones und Videokonferenzsystemen sind Telekonferenzen eine verbreitetes Mittel mit Menschen auf der ganzen Welt schnell und preiswert in Kontakt zu treten. Jede TelKo bzw. ViKo bleibt jedoch ein [Meeting](#). Je mehr Personen an der synchronen Veranstaltung teilnehmen, desto

teurer wird diese. Daher: Du nimmst genau dann teil, falls dem Projekt bzw. Dir das Gespräch etwas bringt. Andersherum organisierst Du eine Telekonferenz nur dann, wenn diese tatsächlich erforderlich ist. Trifft keine der Punkte zu, sparst Du Dir den Austausch.

Tipp #3: Priorität bewerten

Telekonferenz ist nicht gleich Telekonferenz. Teilnehmer, Inhalt und Ziele bestimmen die Wichtigkeit einer TelKo bzw. ViKo. Je höher ein Telemeeting aufgehängt ist, desto besser bereitest Du es vor. So erledigst Du beispielsweise [Statustelefonate](#) mit dem Praktikanten oder Werksstudenten während der Autofahrt, Verhandlungsgespräche mit dem Einkauf dagegen 100 Prozent vorbereitet und hochkonzentriert im Office.

Tipp #4. Videokonferenzformat favorisieren

Verfügen alle Teilnehmer über die erforderliche Hard- und Software, bevorzugst Du die Videokonferenz gegenüber der Telefonkonferenz. Per Videotelefonie lassen sich Bildschirmhalte mit den anderen Gesprächspartnern teilen. Außerdem können parallel Chatnachrichten und oft auch Dateien ausgetauscht werden. Schließlich zeigt das Videobild, ob ein Sprecher seinen Wortbeitrag beendet hat. Moderne Videotelefoniesysteme erlauben den Teilnehmern die Einwahl per [Smartphone App](#) sowie eine auf den Ton eingeschränkte Partizipation per Telefon.

Tipp #5: Überlegt terminieren

Wie physische [Meetings](#) neigen auch Telekonferenzen dazu sich zeitlich auszudehnen. Schnell sind 15 und mehr Minuten überzogen, bei sechs Teilnehmern in Summe 1.5 Stunden. Lege eine Konferenz daher möglichst geschickt, beispielsweise auf den späten Vormittag. Der Mittagshunger lässt Euch pünktlich zum Ende kommen. Wähle auch die Dauer mit Bedacht. Nicht immer muss es die vollen 60 Minuten sein. Oft reicht bereits das altbekannte Schulstundenformat von 45 Minuten zur Klärung aller Punkte aus. Beachte schließlich bei internationalen Gesprächen die verschiedenen Zeitzonen der teilnehmenden Personen.

Tipp #6: Pausen einplanen

Teleconferencing ist anstrengend. Der Kommunikationskanal ist enger, das Teilen von Ideen und Konzepten komplizierter, schlechte Bild- bzw. Tonübertragung fordern hohe Aufmerksamkeit ein. Auch ist die Aufmerksamkeitsspanne geringer

als im Präsenztreffen. Plane als Organisator mit regelmäßigen Pausen bzw. fordere diese ein. Meist ist nach 90 Minuten die Luft raus und die Ohren glühen. Gib genügend Zeit für das Holen eines Kaffees, dem Lüften des Raumes oder dem Einlegen einer Biopause.

Tipp #7: Rüstzeiten einkalkulieren

Je mehr Teilnehmer an der virtuellen Runde beteiligt sind, desto mehr Zeit musst Du für die Aufrüstung wie Einwahl, Videobildjustierung, Tonoptimierung und Bedienungsfragen einplanen. Auch multipliziert sich mit der Größe der Teleschleife die Probleme wie Verbindungsschwächen, Hintergrundgeräusche und Einwahlschwierigkeiten. Sorge hier für einen ausreichenden Puffer zu Beginn des Gesprächs. Vorbereitung und Start kosten einfach mehr Zeit als in einem persönlichen Treffen.

Tipp #8: Rollen klären

Wie bei einem Meeting gilt auch bei Telekonferenzen das ungeschriebene Gesetz: Wer organisiert, der moderiert. Das muss jedoch nicht immer gelten - Organisator und Moderator dürfen sich unterscheiden. Letztere macht die Teilnehmer miteinander bekannt, koordiniert entlang der Agenda, fasst Entscheidungen, Aufgaben und Beschlüsse zusammen und behält die Zeit im Blick. Je größer dabei das virtuelle Treffen, desto wichtiger die Rolle des Moderators. Schlage ebenfalls vor, wer vorab Fragen vorbereitet, Informationen bereitstellt, einen konzeptionellen Arbeitsrahmen aufsetzt bzw. im Termin die [Mitschrift](#) anfertigt.

Tipp #9: Teilnahme befristen

Anders als bei einem Präsenztreffen lässt sich in einer Telekonferenz ein Teilnehmer kurzerhand dazuschalten. Auch stört eine Person kaum die Arbeitsatmosphäre, wenn sie den virtuellen Sitzungsraum vor dem offiziellen Ende verlässt. Nutze diese Möglichkeit der einfachen Kurzvisite bei der Planung des Telemeetings. Fast alle Teilnehmer werden es Dir danken nicht über die volle zeitliche Distanz am Gespräch teilnehmen zu müssen.

Tipp #10: Aufzeichnung anfertigen

Halte für jede TelKo bzw. ViKo Zettel und Stift bereit. Oft ist das Tastenklappern auf dem Notebook in der virtuellen Konferenz zu hören und stört die Teilnehmer. Bei Besprechungen mit einer hohen Informationsdichte zeichnest Du das Gesagte bzw. Gezeigte auf. Natürlich nur mit dem Vorab-Einverständnis aller Teilnehmer.

Tipp #11: Agenda verschicken

Bei der Organisation gleicht eine Telekonferenz einem Meeting - lediglich der Raum ist ein virtueller. Bist Du Organisator, versendest Du mindestens einen Arbeitstag vor dem Termin eine Agenda auf der Du die Einwahldaten, die Zeit, Rollenverteilung sowie die Ziele und Ergebnisse samt verantwortliche Personen vorschlägst. Bei internationalen Calls präzisierst Du zudem die Sprache, falls diese sich von Englisch unterscheidet.

Tipp #12: Kurzanleitung bereitstellen

Du lädst Teilnehmer zum ersten Mal in eine von Dir aufgesetzte Videokonferenz ein? Verschicke mit der Agenda eine Kurzanleitung zur Bedienung des Systems. Neben der netten Geste verschiebst Du die Verantwortung an die Teilnehmer. Diese müssen jetzt dafür sorgen, dass ihre Hard- und Software funktioniert.

Tipp #13: Technik testen

[Zoom Meetings](#), FaceTime, Skype, GoTo Meeting, WebEx, ClickMeeting etc.. - die Liste der Konferenzsysteme ist lang. Noch länger ist der Katalog der Technik, die Du zum virtuellen Konferieren einsetzen kannst. Vor einer Konferenz stellst Du sicher, dass Dein Equipment sowie die Netzverbindung optimal funktioniert. Achtung bei Videokonferenzen mit gleichzeitiger Bildschirm- & Videobildübertragung. Hier muss neben der Download-Geschwindigkeit auch die Upload-Geschwindigkeit stimmen. Für die Geräte und Verbindungen der anderen Teilnehmer bist Du nicht zuständig, hilfst bei Fragen gerne weiter.

Tipp #14: Mikro verwenden

Zwar werden die Mikrofon der Notebooks immer besser, an die Tonqualität von Headsets oder Telefonspinnen kommen diese jedoch immer noch nicht heran. Nutze deshalb gerade bei wichtigen und langen Gesprächen ein externes Mikro. In geschlossenen Räumen sind das Speakerphone wie beispielsweise der [Jabra Speak](#), in offenen Umgebungen wie einem Open Space Office das Headset mit optionalen Active Noise-Cancelling. Positiver Nebeneffekt beider Optionen: Beide Hände bleiben frei für Deine persönlichen Notizen bzw. das offizielle [Besprechungsprotokoll](#).

Tipp #15: Störungen eliminieren

In TelKos ist die Stimme alleiniger Informationsträger. Jedes zusätzliche akustische Signal überlagert diese und ist folglich eine Störung und ein Zeichen mangelnder Professionalität. Vor einem Gespräch sorgst Du deshalb dafür, dass

alle Lärmquellen abgestellt werden. Ob klingelnde Telefone, schwatzende Kollegen, klirrende Kaffeetassen - Du eliminiert auch die kleinsten Hintergrundgeräusche. Dies gilt insbesondere für das [Home Office](#), wo Dich unerwartet der Postbote, Dein Partner, die Kinder oder das Haustier stören könnten.

Tipp #16: Videobild optimieren

Übertragst Du in einer Telekonferenz zusätzlich das Videobild der Teilnehmer, erwarten Dich einige Zusatzaufgaben. Achte auf Deine Kleidung. Diese sollte mindestens Business Casual ausfallen - über unter der Hüfte. Die Kamera ist einer Entfernung von mindestens einem Meter gerade auf Dich gerichtet, nimmt Dich also weder aus der Frosch- noch aus der Vogelperspektive auf. Sorge für eine gute Beleuchtung ohne direktes Sonnen- und Gegenlicht. Optimize auch Deinen Hintergrund, speziell falls Du vom [Home Office](#) teilnimmst. Ein Strauß Blumen vor einem einfarbigen Hintergrund wirkt seriös und gibt Deinem Videobild eine freundliche Note. Dagegen wirkt der glitzernde Spiegelschrank oder das überquellende Bücherregal ablenkend und unprofessionell.

Tipp #17: Inhalte vorbereiten

Du präsentierst in der bevorstehenden Videokonferenz Folien oder Dokumente? Bereite das Material vor und vermeide damit langatmige Such- und Ladepausen. Teilst Du zudem das Bild auf Dein Notebook per Desktop Sharing, empfiehlt sich in Vorbereitung eine kurze Aufräumaktion. Die Teilnehmer müssen die auf Deinem Computer abgelegten privaten Unterlagen und Partyfotos nicht unbedingt zu Gesicht bekommen.

2019 nutzten 55 Prozent der Personen in Deutschland das Internet für Telefonate oder Videoanrufe. 10 Jahre zuvor, 2009, waren es 15 Prozent.

- Statista: [Anteil der Nutzer von Internet- oder Videotelefonie in Deutschland bis 2019, 2020](#)

Während der Telekonferenz

Tipp #18: Vorzeitig einwählen

[Murphys Gesetz](#) schlägt auch bei Telefonkonferenzen zu "*Whatever can go wrong will go wrong.*". Wähle Dich daher früh genug in TelKos und ViKos ein. Puffere durch etwas Extrazeit erforderliche Plugin-Installationen, kurzfristige Notebook-Neustarts, sinnvolle Webcam-Ausrichtungen, versehentliche PIN-Falscheingaben, Passwort-Recherche etc. ab. Netter Nebeneffekt: Als erster in der Leitung, begrüßt Du eingehende Teilnehmer wie ein guter Gastgeber. Vor offiziellem Beginn gerne auch etwas Smalltalk bzw. einen Scherz für den lockeren Einstieg. Beides ist in Telekonferenzen eher selten, baut jedoch [Rapport](#) zu den Beteiligten.

Tipp #19: Kurz vorstellen

Vielleicht kennst Du es aus Telekonferenzen, dass sich die Teilnehmer mit einem halbherzigen 'Hallo', 'Guten Tag' oder 'Morgen' einwählen. Mache es besser und stelle Dich freundlich und bestimmt mit vollständigen Namen und Unternehmen bzw. Bereich und Projekt vor. Alle Anwesenden wissen nun, wer sich hinter Deiner Stimme bzw. Deinem Videobild versteckt. Bei großen Teelemeetings - mit vielen Stimmen und Bildern - leitest Du Deine Redebeiträge immer wieder mit Deinem Namen ein.

Tipp #20: Deutlich sprechen

In einer TelKo ist Deine Stimme das einzige Trägermedium der Information, in der ViKo kommt der Bildschirminhalt und ggf. Dein Videobild dazu. Die Folge: Kommunikation benötigt im Vergleich zum persönlichen Gespräch etwas mehr Zeit. Anders als zum Vorort-Treffen sprichst Du am besten einen Tick langsamer und deutlicher, blickst dabei direkt in die Kamera. Auch legst Du öfters Pausen ein und verzichtest auf wildes Gestikulieren. Sollte es technisch verursachte Audio- und Videoverzögerungen geben, wartest Du einen Tick länger als im Normalfall, bevor Du das Wort ergreifst.

Tipp #21: Stimme einsetzen

Eine Stimme ist wie eine Verpackung. Sie kann den artikulierten Inhalt veredeln oder abwerten. Insbesondere in Telefonkonferenzen achtest Du bewusst auf Dein Sprechorgan, variiert gezielt mit meiner Lautstärke, Tonhöhe und Sprechgeschwindigkeit. Zur 'Voice of Germany' reicht es nicht, sicher aber zum Moderator eines Regionalradiosenders. Lächle, während Du sprichst. Deine Stimme erhält auf diese Weise eine freundliche Note.

Tipp #22: Bildhaft argumentieren

Handelt es sich um ein reines Telefongespräch ohne visuelle Unterstützung, platziest Du regelmäßig Metaphern in Deinen Aussagen. Die bildliche Sprache hilft den Teilnehmern und Dir abstrakte Zusammenhänge besser zu verstehen. Falls möglich verwendest Du Beispiele aus dem Kontext Deiner Gesprächspartner. Kommunizier dabei direkt und konkret. Die Teilnehmer können Deine Körpersprache nur per Videobild oder überhaupt nicht sehen und verlassen sich stark auf das gesprochene Wort.

Tipp #23: Redebeitrag einbringen

Wie bei jedem Beratungsprojekt ist auch in einer Telefonkonferenz ein guter Start essentiell. Möglichst am Anfang meldest Du Dich daher zu Wort, nennst Namen und Unternehmen (alternativ: Projekt oder Bereich) und schaffst mit Deiner Aussage Mehrwert für teilnehmende Personen. Nichts ist schlimmer, als zu Beginn eisern zu schweigen und später nicht mehr in das Gespräch zu finden.

Tipp #24: Präsent sein

Eine TelKo kostet Zeit. Deine Lebenszeit. Daher nutzt Du die eingeplante Gesprächszeit, auch wenn es schwer fällt und die Ablenkungen groß sind. Stelle berechnete Fragen, bringe relevante Informationen ein und notiere neue Fakten. Sitze aufrecht, blicke aufmerksam in die Kamera und damit direkt in die (virtuellen) Augen der Teilnehmer. Die Teilnehmer merken, wenn Du 100 Prozent bei der Sache bist. Und falls einige Teilnehmer sich in Details verrennen und das Gespräch droht zur Expertensitzung zu werden? Dann verweist Du auf die Agenda und die fortgeschrittene Zeit.

Tipp #25: Aktiv zuhören

Jeder kennt sie, jeder hasst sie: die TelKo-Dampfplauderer. Pausenlos sind sie auf Sendung, lassen anderen keine Möglichkeit ins Gespräch zu kommen. Achte darauf, dass Dein Redebeitrag nicht zu lang wird. 40 Sekunden, mehr sollten es nicht sein. Paraphrasiere vielmehr die Aussagen der Teilnehmer bzw. fasse ihre Worte zusammen. [Aktives zuhören](#). Es versteht sich von selbst, einen Sprecher nicht zu unterbrechen. Lausche vielmehr auf die Zwischentöne. Sitzordnung, Mimik, Gestik, bilaterale Vor- und Nachgespräche - das Alles fällt in Telekonferenzen weg oder ist limitiert. Umso wichtiger wird das Zuhören.

Tipp #26: Mikro deaktivieren

Lassen sich Hintergrundgeräusche nicht vermeiden oder Schreibst Du per

klappender Tastatur mit, nutzt Du aktiv die Stummschalttaste Deines Konferenzsystems. Die Betonung liegt auf 'aktiv'. Das heisst: Du kannst Dich in einer halben Sekunde wieder zu Wort melden und die anderen Teilnehmer hören Dich. Erlebt habe ich TelKos, in denen die Teilnehmer Sekunden brauchten, bevor ihre Stimme nach einer an sie gerichteten Frage endlich erschallte. Einige antworteten mit "*Verzeihung, gerade war die Verbindung schlecht. Könnten Sie die Frage noch einmal wiederholen?*", andere stellten sich weniger kreativ an.

Tipp #27: Notizen anfertigen

Auch wenn Dir nicht die Rolle des Protokollanten zuteil wird, notierst Du in einem Telemeting die wichtigsten Fakten samt den Personen, welche diese geäußert haben. Somit verfügst Du über eine persönliche, nur durch Dich gefilterte, Version der [Mitschrift des Gesprächs](#).

Tipp #28: Feedback einfordern

Oft werden in einer Videokonferenz im Geschäftsumfeld keine Teilnehmerbilder übertragen. Der Nachteil: die Rückmeldung per Mimik und Gestik bleibt aus. Nicht alle Zwischentöne finden so den Weg vom Sender zum Empfänger. Wirke hier entgegen, stelle regelmäßig Rückfragen und fordere mündliches Feedback ein.

Tipp #29: Inhalte visualisieren

Themen sind vielschichtig und kompliziert. Konferiert ihr per Videosystem, bringst Du zum besseren Verständnis und zur Dokumentation geeignete Abbildungen zum Einsatz. Ob Ablaufmodell, Konzeptskizze oder Planungsvorlage - ein Bild sagt mehr als 1.000 Worte und fungiert obendrein als Grundlage für die gemeinsame Weiterarbeit. Der [Consulting Methodenkoffer](#) bietet Dir über 100 Office Diskussionsvorlagen & Analyserahmen für Deine nächste ViKo.

Tipp #30: Chat zurückstellen

Gespräch, Bildschirminhalt, Videobild - eine Videokonferenz sendet bereits auf drei Kanälen (hoffentlich konsistente) Informationen. Ein zusätzlicher Dialog im Chat verleitet die Teilnehmer zum Multitasking und überfrachtet damit das Geschehen. Verwende das Chat Fenster vielmehr für punktuelle Verweise auf weiterführende Details. Das kann beispielsweise die Web-URL zum Dokument, die E-Mail des Kollegen oder die Kontaktadresse des Kunden sein.

119 Milliarden Minuten haben die Deutschen 2018 mobil telefoniert und damit erstmals das Festnetz mit 106 Milliarden Gesprächsminuten auf den zweiten Rang verdrängt.

- Bundesnetzagentur: [Tätigkeitsbericht Telekommunikation 2018/2019](#)

Nach der Telekonferenz

Tipp #31: Gespräch beenden

Danke am Ende der Telekonferenz den Teilnehmern. Lege dann denn Hörer Deines Telefons auch wirklich auf bzw. beende die Video-, Bild-, und Tonübertragung vollständig. Bei vielen ViKo-Systemen benötigst Du dazu mehrere Klicks. Die Teilnehmer müssen nicht sehen, dass Du nach einem anstrengenden Gespräch erst einmal eine Internetsurfpause einlegst bzw. hören, dass Du Dich mit Kollegen zum Erfolg des Telemeetings austauschst. Setze für Vor- und Nachbesprechungen mit ausgewählten Teilnehmern eine neue Konferenz auf. Nur so kannst Du 100 Prozent sicher sein, dass nur der kleine Kreis die Infos aus den Randgespräche erhält.

Tipp #32: Protokoll versenden

Möglichst im direkt Anschluss zur Telekonferenz ergänzt Du Deine persönlichen Notizen mit allen Informationen die Dir im Kopf schwirren, jedoch noch nicht auf dem Papier stehen. Auch persönliche Einschätzungen von den Dingen die 'zwischen den Worten' gesagt wurden, hältst Du fest. Bist Du als Schriftführer für das [Protokoll](#) zuständig, sendest Du die überarbeitete Fassung samt einer kurzen Dankesnachricht an die Teilnehmer heraus. Zudem setzt Du eine Frist, bis wann Feedback, Ergänzungen und Korrekturen an Dich gesendet werden können und weißt auf die aus dem Telemeeting resultierenden [Aufgaben](#) hin.

Tipp #33: Aufzeichnung nachbearbeiten

Die ViKo ist durch, ihr möchtet den Audio- bzw. Videomitschnitt jedoch weiterverwenden? Investiere fünf Minuten und versehe die resultierende Datei mit Meta-Informationen. Trimme zudem am Anfang und ein Ende überflüssige

Leerzeit weg. Hast Du keine Tools installiert, helfen Dir Weblösungen weiter. Aber Achtung: Datenschutzbestimmungen beachten. Immerhin handelt es sich um firmeninternes Material.

Bonustipp

Versuche in Deinem nächsten Gespräch nicht alle oben vorgestellten Tipps auf einmal umzusetzen. Konzentriere Dich stattdessen in den nächsten TelKos auf drei von ihnen. Schritt für Schritt nimmst Du dann eine neuen Tipp hinzu und verkleinerst so den Kommunikationsgraben zwischen realem und virtuellem Meeting. Lerne aus Fehlern. Ob eine Telefonkonferenz erfolgreich war, merkst Du meist schon unmittelbar danach. Wurden Fragen geklärt und neue Erkenntnisse generiert? Sind neue Ziele gesetzt und Aufgaben verteilt worden? Können die Teilnehmer jetzt effizienter Ihrer Arbeit nachgehen? Als Testlauf und Möglichkeit der Interaktion lade ich Dich gerne in die [Consulting Methodenschmiede](#) ein.

Die beste Webkonferenzlösung...

- ...heißt GoToMeeting von LogMeIn.
- ...ist definitiv Skype for Business von Microsoft.
- ...führt zu WebEx von Cisco.
- ...lautet Zoom Video Communications.
- ...braucht keiner, Telefon reicht völlig aus.

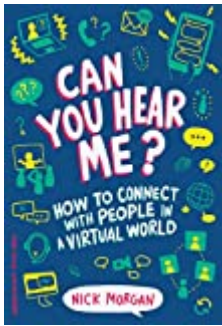
Abstimmen

[Ergebnisse](#)



Loading ...

Buchtipp



[Can You Hear Me?: How to Connect with People in a Virtual World](#)

20,60 EUR

[Bei Amazon kaufen](#) Preis inkl. MwSt., zzgl. Versandkosten

Letzte Aktualisierung am 2.08.2020 / Affiliate Links / Bilder von der Amazon Product Advertising API

Menschen sind multisensorische Wesen. Telekonferenzen bedienen jedoch nur die Sinne Hören und Sehen. Wie Du trotzdem Verbindungen zu den Teilnehmern aufbaust, zeigt dieses Buch.

Dein Telekonferenz-Tipp

Hast Du einen besonderen Conferencing Hack?

Ich freue mich über Deinen Telekonferenz Tipp als Kommentar!

Bonusmaterial

Tripp and Tyler: [A Conference Call in Real Life](#) - alle Nachteile einer Telekonferenz, verpackt in einem humoristischen 3-minütigen Videoclip

- David A. Fields: [10 common, avoidable mistakes consultants make on video calls](#) - unterhaltsamer Beitrag über Fehler bei Telekonferenzen