

Sie sind hier: [Ansprache](#) > [Mündliche Ansprache](#) > [Mündliche Ansprache im Detail](#)

### Tipp: Hinweise zum Führen eines korrekten Telefongesprächs

1. **Korrekt und deutlich melden!**

*"Guten Tag, Paul Ruloff hier, der Revierleiter vom Forstamt "*

**Hinweis:** Der Gesprächspartner kommt aus der Küche, vom Fernsehen oder aus dem Stall. Es ist gedanklich noch nicht ‚im Wald‘. Sprechen Sie daher langsam und deutlich und in kurzen Sätzen. Das Nennen des Vornamens wirkt persönlicher. Gehen Sie davon aus, dass das Telefon Ihre Stimme immer etwas unfreundlicher klingen lässt, als dies tatsächlich der Fall ist.

2. **Den gewünschten Gesprächspartner verlangen!**

*"Ist Ihr Mann zuhause?" oder Ist Herr Erwin Gürtler zuhause?"*

**Hinweis:** Auch wenn es der zwölfte Versuch ist: warten Sie geduldig ab; tippen Sie nicht nebenher irgendwelche Listen in den Computer. Klemmen Sie nicht den Hörer zwischen Schulter und Ohr. Diese Haltung verändert Ihre Stimmlage. Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein.

3. **Ziel des Gesprächs nennen: die Nutzung im Erlengrund!**

*"Hallo Erwin! oder Guten Tag Herr Gürtler! Ich melde mich, weil wir demnächst im Erlengrund Holz hauen..."*

**Hinweis:** Benennen Sie das Nutzungsvorhaben und was Sie von dem Waldbesitzer erwarten klar und deutlich. Die notwendigen Unterlagen (Flurstück, Waldortbezeichnungen, Stift, Papier) müssen am Schreibtisch neben dem Telefon liegen. Sie sollten nicht anfangen müssen zu kramen und dann polternd mit einem ‚Wo ist denn jetzt diese Karte?‘ ihren Gesprächspartner quälen.

4. **Argumente bereithalten!**

*"Es bleibt genug Brennholz aus der Nutzung übrig..."*

*"Es bleibt auch Geld übrig ..."*

*"Die Nachbarn machen auch mit."*

*"Wir gehen vorsichtig rein ..."*

**Hinweis:** Es gibt viele gute Argumente für eine Holznutzung. Trotzdem sollte der Waldbesitzer nicht einem Redeschwall ausgesetzt sein. Argumentieren Sie kurz und ruhig. Machen Sie sich bewusst, dass Sie der Dienstleister sind und Ihr Gegenüber der Eigentümer.

5. **Auf Kritik eingehen!**

*- "Die Wege habt Ihr am Donnersberg im letzten Jahr aber völlig kaputt gefahren..."*

*- "Ja, stimmt, das ist nicht gut gelaufen. Wir haben ihn hinterher reparieren müssen. Diesmal wird das im Vertrag besser geregelt. Die Fuhrunternehmer müssen die Wege abziehen und bei Extremwitterung wird nicht gefahren."*

**Hinweis:** Auch wenn der Gegenüber kritisch reagiert, sollten Sie freundlich bleiben. Nehmen Sie die Kritik auf und argumentieren dann knapp dagegen. Sie sollten Sie sich im Vorfeld auf mögliche Gegenargumente einstellen. Hinter Kritik verbergen sich oftmals weniger Argumente gegen die Nutzung als lang bestehende Familienfehden, Dorfklüngeleien oder ähnliches, die nichts mit der Sache zu tun haben.

6. **Fortsetzung klären!**

*"Wir treffen uns dann am Donnerstag um 12.00 Uhr bei dir im Wald!"*

*"Dann rufe ich dich nächsten Mittwoch um die gleiche Uhrzeit noch mal an!"*

**Hinweis:** Vereinbaren Sie einen konkreten Termin am Telefon oder auf der Fläche. Das Gesprächsergebnis darf nicht ‚Wir sprechen uns dann noch mal‘ sein.

7. **Positiv verabschieden!**

*"Gut Paul, dann einen schönen Abend noch und auf Wiedersehen"*

*"Vielen Dank und auf Wiederhören."*

**Hinweis:** Verabschieden Sie sich freundlich! Auch wenn es viele Gegenargumente oder gar harsche Kritik gab: der Schluss muss positiv sein.