

am Markt der Datenfernübertragung bislang nicht durchsetzen. Trotz des hohen Verbreitungspotenzials bieten derzeit nur Energieversorger außerhalb des Landes, so die Stadtwerke Hameln, Haßfurt und Dresden, Powerline im Testbetrieb an. Für neuartige In-Haus-Vernetzungen ist Powerline aber heute in vielen Fällen ein interessantes und kostengünstiges Angebot, werden doch zusätzliche Verkabelungen überflüssig.

Wirtschaftliche Lösungen durch intelligenten Technologiemix

Bleiben UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) als bisher einzige mobile Breitbandtechnik und weitere funkgestützte Lösungen wie WiMAX (Worldwide Interoperability for Microwave Access) und WLAN (Wireless Local Area Network). UMTS-Netze werden zwar seit 2004 schrittweise ausgebaut, sind aber bisher nicht

flächendeckend verfügbar. Auch hier profitieren die durch DSL und/oder TV-Kabel sowieso schon meist bestens versorgten größeren Städte und Ballungsräume. Zudem eignet sich die Technik nur als Ergänzung zum leitungsgebundenen Breitbandanschluss bei deutlich geringerem Datenvolumen.

Dass Breitband auf dem Land dennoch nicht unökonomisch sein muss, belegen Studien und Pilotprojekte. Zum einen ist das Bauen auf dem „Dorf“ in der Regel preiswerter, weil dort nicht wie in der Stadt auf die bereits vorhandene Infrastruktur Rücksicht genommen werden muss. Zum anderen liegt die Lösung in der intelligenten Verknüpfung verschiedener Breitbandtechnologien, die sich auch für kleinere Gemeinden und Gemeindeverbände über eine realistische Refinanzierungszeit rechnen. Technisch realisierbar und wirtschaftlich sinnvoll sind Hybrid-Projekte aus DSL- und

Funktechnologien. Dabei können die bisher unterversorgten Gemeinden auf so genannten Hotspot-Lösungen unter Verwendung von WLAN oder WiMAX zurückgreifen. Von einem zentralen DSL-Netzknoten aus sind mit dieser Technologie Nutzer per Funkbrücke anschließbar – ohne kostenintensive Verkabelung.

Realistische Bedarfsermittlung über „Breitbandatlas Brandenburg“

In der am 16. Juli 2007 unterzeichneten „Breitbandinitiative Brandenburg“ haben sich 32 Netzbetreiber verpflichtet, den raschen und weitestgehend flächendeckenden Auf- und Ausbau der Breitbandverfügbarkeit zwischen Prignitz und Lausitz aktiv zu unterstützen. Doch vor der Planung und Umsetzung solcher Vorhaben steht die exakte Analyse des tatsächlich bestehenden und sich perspektivisch abzeichnenden Bedarfs.

Mit der Freischaltung des Brandenburger Breitbandbedarfsatlas' (www.breitbandatlas-brandenburg.de) – eine gemeinsame Initiative der brandenburgischen Industrie- und Handelskammern sowie der Handwerkskammern – wird seit Februar 2008 der Bedarf nach einem schnellen Internet mit belastbaren Daten unterlegt. Inzwischen sind dort fast 6 000 Einträge registriert, die zeigen, dass die weißen Flecken oder die Differenzen zwischen Anspruch und Wirklichkeit örtlich noch sehr groß sind. Der Breitbandatlas Brandenburg ist die offizielle Plattform im Land Brandenburg im Kampf gegen die Breitband-Unterversorgung im ländlichen Raum. Diese sollten alle Interessenten auch weiterhin intensiv nutzen. Denn je genauer die Bedarfsermittlung, desto größer der Druck auf die Anbieter und die Chance, möglichst zügig eine adäquate Lösung zu finden.

(Bernd Schlütter)

Professionelles Telefonieren als klarer Wettbewerbsvorteil

Die Kommunikation am Telefon prägt die Kompetenz und das Image eines jeden Unternehmens. Jeder Mitarbeiter am Telefon stellt somit eine akustische Visitenkarte dar. Durch professionelles Telefonieren wird die Kundenbeziehung aktiv gestaltet – vom ersten Kontakt bis hin zur langfristigen Partnerschaft. Neben umfassendem Fach- und Produktwissen, ist Freundlichkeit, Service- und Kundenorientierung am Telefon ein entscheidender Wettbewerbsvorteil.

FORUM fragte die Personalberaterin Astrid Arndt, wie man am Telefon souverän und kompetent wirkt.

Wann sollte man den Telefonhörer abheben und was ist bei der Begrüßung zu beachten?

Die Empfehlung ist, beim zweiten Klingeln den Hörer abzuheben. Der Grund ist rein psychologisch. Beim

ersten Klingeln rechnet der Anrufer noch nicht, dass jemand am anderen Ende der Leitung antworten könnte. Beim zweiten Klingeln wird vom Anrufer jedoch erwartet, dass sich jemand meldet. Wird nach dem dritten, vierten ... Klingeln nicht geantwortet, wird der Anrufer bereits ungeduldig. Auch bei der Begrüßung braucht unser Gehirn etwas Zeit. Es muss sich auf den Gesprächspartner und deren Stimme einstellen. Wird der eigene Name sofort am Anfang gesagt, geht dieser meistens ‚verloren‘. Deshalb sollte nach dem Nennen des Firmennamens erst der eigene Name gesagt werden und danach ein freundliches ‚Guten Tag‘, natürlich entsprechend der Anrufzeit. Und wenn noch der Vorname mit genannt wird, dieser gehört schließlich auch zum Namen, wirkt man von Anfang an sympathischer und schafft eine nettere Atmosphäre.

Welche Hinweise geben Sie zur Gesprächsführung?

Ein schlechtes oder unvorbereitetes Telefonat kostet Zeit und Geld. Damit man nicht inkompetent oder unkonzentriert wirkt, sollte jedes Telefonat vorbereitet werden – minimal gedanklich. Dabei gilt dem Hauptaugenmerk das Gesprächsziel. Im Vorfeld sollte überlegt werden, mit wem man sprechen möchte, welche Aspekte man ansprechen möchte, welche Unterlagen benötigt werden und wie man auf Fragen reagieren kann.

Während des Gesprächs sollte man sich bereits Notizen machen, den Rest unmittelbar danach. Auch hörbare Notizsignale, wie „Ich habe notiert ...“, „verstanden“, „ok“ sind Aspekte für professionelles Telefonieren. Der Gegenüber erhält eine Bestätigung auf sein Gesagtes. Praktizierte Servicehaltung bedeutet jedoch auch, Hilfs-

bereitschaft zu signalisieren. „Frau Winter aus der Rechtsabteilung kann Ihnen am besten weiterhelfen. Darf ich Sie direkt verbinden?“ Das klingt besser, als „Da kann ich Ihnen nicht helfen, ich kann Sie da nur verbinden!“.

Auch Verbindlichkeit zeichnet Professionalität aus. „Wir rufen zurück.“ Das geht gar nicht! Besser ist eine verbindliche und klare Aussage. „Ich werde dafür sorgen, dass Sie von uns einen Rückruf morgen um zehn Uhr erhalten. Frau Winter wird Sie direkt anrufen.“

Der Abschluss des Telefonats ist ebenfalls von großer Bedeutung, denn auch der letzte Eindruck zählt. Man sollte sich für das Gespräch bedanken und seinen Gesprächspartner den Eindruck vermitteln, dass man sich auf das nächste Telefonat freut. Ist der Gegenüber mit dem Telefonat fertig, dann bitte noch einen Moment warten, bevor der Hörer aufgelegt

Fortsetzung auf Seite 58

wird. Auch das zeichnet Höflichkeit aus.

Welche Rolle spielt denn die Stimme während des Telefonierens?

Die Stimme ist die akustische Visitenkarte! Sie ist das wichtigste Kapital beim Telefonieren. Die Stimme verrät die innere Befindlichkeit. Kommunikationswissenschaftler haben in Studien darauf hingewiesen, dass in Telefongesprächen bis zu 85 Prozent Wir-

kung nur über die Stimme erzeugt wird. Deshalb ist es wichtig, beim Telefonieren das Sprechtempo, die Lautstärke und die Stimmhöhe zu variieren. Die Stimme ist besonders ausdrucksstark, wenn man gleichzeitig gestikuliert. Empfehlenswert ist auch das Stehen während des Telefonats. Man fühlt sich selbstbewusster und die Stimme wirkt selbstsicherer. Und bitte lächeln beim Sprechen! Ein ehrliches und offenes Lächeln transportiert Freundlichkeit. Der Kunde spürt es,

er fühlt sich Willkommen und dankt es mit positivem Feedback

anderen gegenüber.

(Mit Astrid Arndt sprach Nils Ohl.)



DIE FORUM-SERIE

Persönliche Kompetenzen

In dieser FORUM-Serie werden Hinweise zu persönliche Kompetenzen gegeben, die im Betriebsalltag hilfreich sind. Expertenrat gibt Personalberaterin Astrid Arndt
Tel. 0355 3831-069 bzw.
E-Mail: info@arndt-communication.de.

Neues Onlineportal zur Nachweispflicht bei Wertstoff-Entsorgung

Unter der Adresse www.ihk-ve-register.de ist neue Internetportal der Industrie- und Handelskammern für die Hinterlegung der Vollständigkeitserklärungen bei der Wertstoff-Entsorgung ans Netz gegangen. Es richtet sich an rund 4 500 Betriebe in Deutschland, die Verpackungen in Verkehr bringen und künftig eine Vollständigkeitserklärungen über die Verpackungs-

mengen abgeben müssen. Diese Nachweispflicht wurde mit der 5. Novelle der Verpackungsverordnung eingeführt, um „Trittbrettfahrern“ zu stoppen, die sich nicht an der Finanzierung der Entsorgung von Wertstoffen durch die Dualen Systeme beteiligen.

Hersteller und Erst-Inverkehrbringer von befüllten Verpackungen, die an private Endverbraucher

gehen, müssen nun ab 2009 eine Vollständigkeitserklärung bei ihrer zuständigen IHK hinterlegen, wenn sie bestimmten Mengenschwellen überschreiten.

Oberste Zielsetzung der IHKs war es, eine mittelstandsfreundliche, schlanke und effiziente Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben zu erreichen. Im gemeinsamen Online Portal [\[register.de\]\(http://register.de\) der IHKs für die Hinterlegung der Vollständigkeitserklärungen findet der Nutzer unter anderem Gesetzestexte, Handlungsanweisungen, Fragen und Antworten zur Verpackungsverordnung \(FAQ\) sowie die IHK-Ansprechpartner. Die konkrete Hinterlegung in diesem Register wird ab Februar 2009 möglich sein. \(FORUM\)](http://www.ihk-ve-</p></div><div data-bbox=)

Neue IHK-Recyclingbörse ab sofort online

Die IHK-Recyclingbörse www.ihk-recyclingboerse.de ist jetzt komplett überarbeitet und mit zahlreichen neuen Serviceangeboten für die Nutzer online gegangen. Die Recyclingbörse richtet sich an Unternehmen, die jemanden suchen, der ihre Altmaterialien oder Reststoffe wiederverwerten kann.

Die Industrie- und Handelskammern bieten mit der Recyc-

lingbörse ein deutschlandweites System an, das Abfallbesitzer bei der Vermittlung von verwertbaren Abfällen an Unternehmen, die diese Materialien weiter verwenden wollen, unterstützt. Dem Angebot von Kunststoffresten über REA-Gips bis zu gemischten Bauabfällen sind dabei kaum Grenzen gesetzt.

Mit der neugestalteten Online-Börse wird die Kontaktan-

bahnung und Abwicklung zwischen Inserent und Interessent deutlich vereinfacht. Möglich machen dies vor allem eine komfortable Online-Recherche, die direkte Eingabe von Inseraten, ein neues Design sowie ein schnelles und einfaches Vermittlungssystem.

Hintergrund: Steigende Rohstoff- und Entsorgungskosten und ein positives

Umweltbewusstsein lassen Unternehmen nach immer neuen Wegen zur Verwertung ihrer Abfälle oder Reststoffe suchen. Einer davon ist die Recyclingbörse. Sie besteht seit 1974 und das Interesse an ihr hat inzwischen enorm zugenommen. Insgesamt nutzten bis Ende 2007 rund 590 000 Unternehmen die IHK-Recyclingbörse. (FORUM)

Finanz-Check für den Mittelstand neu aufgelegt

Der Bundesverband BITKOM legt seinen Finanz-Check für High-tech-Unternehmen neu auf. Das Angebot richtet sich an

den ITK-Mittelstand. „Viele kleinere Firmen haben noch keine fundierte Bilanzanalyse durchlaufen“, sagt BITKOM-Vizepräsi-

dent Heinz Paul Bonn.

Der Finanz-Check trägt den Namen BWLK: Das Kürzel steht für „Betriebswirtschaftliche Lei-

stungskennzahlen“ – vom Jahresüberschuss bis zum Umsatz pro Mitarbeiter werden alle wichtigen Daten der teilnehmenden