



März 2010

Erfahrungen mit dem Phonecoach TK-MP3

Als Beraterin, Coach und Trainerin führe ich seit 1997 unter anderem Kommunikationstrainings für Teilnehmer durch, die mit Verhandlungspartnern, Geschäftskollegen und Kunden per Telefon sprechen.

Für eine effektive Mischung aus Theorie und Praxis sind Übungen am Telefon samt Aufzeichnungen der Gespräche unerlässlich. Die Teilnehmer melden die Erfahrungen beim Anhören ihrer eigenen Telefonate immer wieder als „Aha-Erlebnis“ zurück. Der Klang der eigenen Stimme, die Wirkung bestimmter Redewendungen und das Anwenden neuer Gesprächsstrategien können so aus der Perspektive des kritischen Zuhörers erlebt werden und vermitteln nicht selten beeindruckende Erkenntnisse über den eigenen Gesprächsstil. Auf diese Weise können Fortschritte verglichen und dokumentiert werden.

Für eine möglichst authentische Simulation ist es sinnvoll, dass die beiden Gesprächspartner sich in separaten Räumen aufhalten, sich also beim Telefonieren nicht sehen.

Anfangs verwendete ich dafür einen Telefoncoach, dessen Telefongeräte noch aufwändig von Raum zu Raum verkabelt werden mussten. Später gab es dann auch Anlagen mit Funktelefonen. 2005 hatte ich mir nach Beratung durch Herrn Bernd Wilms den TK-2200 angeschafft. Dieser verfügt zwar über Funktelefone und schaltet bei Verbindungsaufbau auch automatisch die Aufnahmefunktion ein, verwendet als Aufzeichnungsgerät jedoch immer noch den guten alten Cassettenrecorder.

Trotz dieser recht altmodisch anmutenden Technik war ich mit dem Gerät immer sehr gut zufrieden. Für Teilnehmer jedoch, die an ihren Arbeitsplätzen Headsets gewohnt sind, waren Gesprächssimulationen am PC-Tisch mit dem TK-2200 wegen der Handgeräte unbequem.

Aus diesem Grund und auch, weil ich die einfachere MP3-Funktion zum Brennen und Versenden von Gesprächen für Teilnehmer nutzen wollte, schaffte ich mir den TK-MP3 Bluetooth. Zwar hätte ich mit einer Neuanschaffung auch gerne den Umfang und das Gewicht meines Arbeitsgerätes reduziert, dies wurde mir jedoch nicht vergönnt.

Dafür setzte Herr Wilms in meine Anlage ein spezielles Siemenstelefon ein, an das man auch ein Headset anschließen kann.

Gisa Garmer

Communication Training · Coaching · Language Development

Bäckerweg 25 · 60316 Frankfurt/Main · Tel. +49 -(0)69 - 478 626 50 · Fax +49 -(0)69 - 478 626 51
Mobil: +49 -(0)179 - 458 57 72 · gisa@garmeneu · www.garmeneu



Weiterhin bestellte ich die Bluetooth-Version, um in besonderen Fällen auch Live-Telefonate¹ nach außen führen und von außen empfangen zu können. Besonders clever ist die manuelle Funktion, dass bei Betätigen der Stopptaste (also wenn beispielsweise der Anrufer ein Mitschneiden nicht wünscht) nur die Aufzeichnung, nicht aber das Gespräch unterbrochen wird. Für ausgehende Gespräche wird die manuelle Aufnahmefunktion verwendet, bei der erst nach Einverständniserklärung des Angerufenen die Starttaste betätigt wird.

Nachdem ich in der Vergangenheit auch eine MP3-Anlage benutzt habe, bei der ein handelsübliches MP3-Gerät verbaut war, weiß ich das Produkt von Herrn Wilms mit seinem übersichtlichen und intuitiv zu benutzenden Bedienfeld sehr zu schätzen. Auch für die Teilnehmer reduziert sich die Bedienung auf ein Minimum, nämlich nur das Anwählens des zweiten Telefons.

Weitere absolut lobenswerte Aspekte sind die perfekte Tonqualität der Ergebnisse, deren Lautstärke individuell regelbar ist sowie die schnelle Umstellung vom Aufnahme- in den Abspielmodus. Hierbei wurde sowohl an eine Vor- und Rück“spul“möglichkeit als auch an eine Pausenfunktion gedacht.

Im Display erscheinen der jeweilige Modus (*record* oder *play*), die laufende Nummer des jeweiligen Gesprächs (*track*), die Dauer in Sekunden sowie der Lautstärkegrad.

Mittels der CF-Speicherkarte können die Aufnahmen nun direkt in den PC/das Notebook übertragen werden. Für mich wurde dafür allerdings erst ein entsprechendes Lesegerät notwendig.

Alle Bedienungshinweise sind ausführlich und auch für technisch weniger Versierte gut verständlich im beiliegenden Heft beschrieben. Für die Telefongeräte liegen die jeweiligen Originalanleitungen bei.

Im Kofferdeckel, der komplett abnehmbar ist, befinden sich stabile eingenähte Taschen mit Klettverschlüssen für die Telefone und das weitere Zubehör. Sehr schön auch: Das zusätzliche Verlängerungskabel für die Netzleitung.

Tipp: In diesen Taschen ist auch noch Platz für eine Packung Desinfektionstücher, die für eine hygienische Verwendung der Telefone und Headsets sinnvoll sind.

Für seine weiteren Tüftlereien an diesem wichtigen Trainertool habe ich folgende Empfehlungen an Herrn Wilms:

- Besserer (Witterungs-)Schutz des Netzsteckereingangs sowie des Kartenslots: Sie liegen beide frei außen am Koffer.
- Reduzierung von Umfang und Gewicht des Geräts: Dies liegt mit 8,5 kg immer noch weit über dem, was man/frau mit reiner Körperkraft neben übrigem Seminarmaterial und Gepäck auf einmal zu transportieren in der Lage ist. Alternative: Teleskop-Griff und Inline-Rollen am Koffer?

¹ In vielen Service Centern ist es üblich, dass der Anrufer durch eine Bandansage darauf aufmerksam gemacht wird, dass Telefonate zu Trainingszwecken aufgezeichnet werden können. Sollte er dies nicht wünschen, kann er das dem Service-Mitarbeiter direkt zu Beginn des Gesprächs mitteilen.