

Telefon- und Webkonferenzen

Vorbereitung und Verhaltensregeln für Online-Konferenzen

1. Professionelle Organisation durch den Moderator

Agenda

Versenden Sie rechtzeitig vor der Telefon- und/oder Webkonferenz eine Agenda, damit alle Teilnehmer pünktlich und gut vorbereitet am Telefon und Web sind:

1. Thema und Ziel der Online-Konferenz
2. Teilnehmerliste
3. Termin, Uhrzeit und Dauer
4. Einwahlnummer / Internet-Link für die Konferenz
5. Unterlagen (z.B.: Was sollen die Teilnehmer bereithalten?)
6. In welcher Sprache wird die Konferenz gehalten
7. Mit oder ohne Video-Übertragung

Adressdaten

Stellen Sie eine Liste der Telefonnummern (ggf. eMail-Adressen) inklusive der Durchwahlen aller Gesprächspartner zusammen. In der Regel versenden Konferenzsysteme eMail-Einladungen, die dann die Zugangsdaten (z.B. PIN-Nummer) zur Einwahl enthalten. Je nach Konferenzsystem wählen sich die Teilnehmer selbst in die Konferenz ein oder werden vom Konferenzsystem angerufen.

Moderator

Der Moderator, der die Konferenz eingeleitet hat, führt auch durch die Telefonkonferenz. Er greift im Notfall ein, falls Diskussionen ins Leere führen oder wenn zu viele Teilnehmer gleichzeitig sprechen. Einige Telefonkonferenzsysteme bieten die Möglichkeit, nur einzelne Teilnehmer „freizuschalten“, damit nur diese von den anderen Teilnehmern gehört werden können (listen-only-modus).

Der Moderator ist die einzige Person in der Konferenz, der andere Teilnehmer unterbrechen darf und Teilnehmern das Wort erteilt.

2. Eigene Vorbereitung (Moderator und Teilnehmer)

Stichpunkte notieren

Bereiten Sie sich sorgfältig auf die Online-Konferenz vor. Notieren Sie sich, was genau Sie erreichen möchten, welche Aspekte Sie ansprechen und welche Fragen Sie klären möchten.

Web-Konferenzen

Falls Sie gleichzeitig zur Telefonkonferenz auch eine Webkonferenz halten, bereiten Sie die Unterlagen entsprechend auf (z.B. Umwandlung in PDF-Format und hochladen in das Web-Konferenzsystem). Diese Unterlagen sind im Nachgang auch für den Fall da, dass Teilnehmer die Präsentation anfordern oder herunterladen möchten.

Störungen ausschließen

Sorgen Sie dafür, dass es zum Zeitpunkt der Telefonkonferenz keine Hintergrundgeräusche gibt (klingelnde Telefone, Kinder, Kollegen im Raum etc.) und schalten Sie die Anklopf Funktion an Ihrem Telefon aus. Falls Sie mit dem Mobiltelefon telefonieren müssen, stellen Sie sicher, dass der Akku geladen ist (gleiches gilt für das Notebook bei Webkonferenzen).

Nutzen Sie Ihren Telefonhörer bzw. Ihr Headset für die Telefonkonferenz, denn die Teilnahme über die Lautsprecher-Funktion Ihres Telefons kann zu Hallgeräuschen und Rückkopplungen führen. In der Regel gibt es Funktionen (z.B. *6) um sich selbst „Stumm“ zu schalten. Dies erweist sich gerade im Auto mit Freisprecheinrichtung als sehr vorteilhaft.

Das Festnetz nutzen

Führen Sie telefonische Konferenzen möglichst über das Festnetz, da es per Handy zu Übertragungsproblemen kommen kann. Wenn Sie den Computer zum telefonieren nutzen (VoIP, Voice over Internetprotocoll), achten Sie auf eine stabile Internetverbindung und nutzen Sie möglichst kein kabelloses Headset (i.d.R. schlechtere Qualität).

Verlassen von Konferenzen

Falls Sie die Konferenz vorher verlassen müssen, informieren Sie, bevor die Konferenz startet, den Moderator. Muss der Moderator die Konferenz vorzeitig verlassen, bestimmt er einen neuen Moderator. Verlässt ein Teilnehmer eine Konferenz, informiert der Moderator ggf. alle Teilnehmer.

3. Erfolgreiche Durchführung

Einleitung durch den Moderator

Zu Beginn sollte der Moderator noch einmal das genaue Thema und das Ziel der Online-Konferenz nennen und – sofern die Konferenz aufgezeichnet wird – die Teilnehmer hierüber informieren.

Stellen Sie als Moderator die Teilnehmer vor, oder bitten Sie die Teilnehmer, sich selber kurz vorzustellen (je nach Anzahl der Teilnehmer).

Nennen Sie Ihren eigenen Namen

Nennen Sie kurz Ihren Namen, bevor Sie etwas sagen. So wissen alle, wer gerade spricht!

Verhaltenskodex

Lassen Sie alle Teilnehmer ausreden und halten Sie Fragen und Antworten kurz und konsequent am Thema. Sollten doch zu viele Teilnehmer durcheinander reden, warten Sie, bis der Moderator einschreitet, und machen Sie sich Notizen zu den Punkten, die Ihnen wichtig sind.

Konferenz in englischer Sprache

Engländer pflegen in ihrer Ausdrucksweise einen eher indirekten Stil. Wenn ein Engländer beispielsweise sagt: „I think that could just possibly be a problem“ heißt das: „Das ist aber problematisch!!“. Passen Sie Ihre Ausdrucksweise diesem Stil an: Sagen Sie zum Beispiel lieber „I would like“ statt „I want“. Nutzen Sie kurze und klare Sätze, damit auch die Teilnehmer Sie gut verstehen können, deren Muttersprache nicht Englisch ist.

Zusammenfassung der Online-Konferenz-Tipps für den Moderator und die Teilnehmer

Moderator:

- Bereiten Sie die Konferenz vor (Ziel, Agenda, Einladung. In welcher Sprache die Konferenz geführt wird).
- Laden Sie die Teilnehmer frühzeitig ein.
- Planen Sie mehr Zeit ein.
- Stellen Sie sicher, dass das technische Equipment funktioniert.
- Sie als Moderator führen die Telefon- bzw. Webkonferenz.
- Stellen Sie die Teilnehmer der Konferenz offiziell vor.
- Fassen Sie Ergebnisse am Schluss noch mal zusammen.

Moderator und Teilnehmer:

- Seien Sie pünktlich.
- Vermeiden Sie Hintergrundgeräusche.
- Nennen Sie Ihren Namen, bevor Sie sprechen.
- Wenn Sie nicht sprechen, stellen Sie Ihr Telefon ggf. auf stumm.
- Machen Sie sich Gesprächsnotizen.
- Unterbrechen Sie einen Sprecher nicht. Warten Sie ab, bis er ausgesprochen hat.
- Rechnen Sie mit Sprachverzögerungen, wenn Teilnehmer mit dem Mobiltelefon, VoIP oder aus dem Ausland anrufen.
- Nutzen Sie für Rückfragen bei Webkonferenzen auch Chat- oder Whiteboard-Funktionen.
- Der Moderator hält nach jedem Tagesordnungspunkt Ziele und Vereinbarungen fest, damit das Gesagte verbindlich ist.

Tipps für Videokonferenzen

- Achten Sie auf räumliche Gegebenheiten, z.B. dass die Webcam-Einstellung möglichst optimal ist (z.B. kein direkte Sonneneinstrahlung im Hintergrund).
- Testen Sie vorab die Webcam und deren Einstellung.
- Die Kleidung sollte wie bei einem herkömmlichen Meeting gewählt sein.
- Alle stellen Schilder mit ihren Namen und ihrem Standort vor sich auf. Falls Sie alleine vor einer Webcam sitzen, können Sie ggf. auch ein Namensschild tragen.
- Bedenken Sie, dass Sie während einer Videokonferenz gesehen werden, somit ist Essen, Trinken oder die Bearbeitung von eMails nicht zu empfehlen ;-))