



# Telefon- und Videokonferenz-Knigge

Virtuelle Meetings erfolgreich führen

**Sehr geehrte Leserin,  
sehr geehrter Leser,**

Telefon- und Videokonferenzen helfen nicht nur Gesprächspartner über große räumliche Distanzen hinweg zu verbinden, sondern sie sparen darüber hinaus auch Zeit und Geld.

Online-Meetings können aber auch kontraproduktiv sein, wenn die Technik nicht funktioniert oder bestimmte Regeln nicht eingehalten werden. Damit das nicht passiert, lesen Sie nachfolgend ein paar „goldene“ Regeln für eine erfolgreiche Zusammenarbeit in virtuellen Räumen.

Der Inhalt dieses Whitepapers wurde freundlicherweise von Demmelhuber Consulting zur Verfügung gestellt.

Viel Spaß beim Lesen und beim Anwenden.

Freundliche Grüße



Patricia Kispert  
Konferenzmanagerin Führung & Assistenz  
FORUM · Institut für Management GmbH

## Telefon & Videokonferenz-Knigge – virtuelle Meetings erfolgreich remote führen

Telefon- und Videokonferenzen helfen nicht nur Gesprächspartner über große räumliche Distanzen hinweg zu verbinden, sondern sie sparen darüber hinaus auch Zeit und Geld. Online-Meetings können aber auch kontraproduktiv sein, wenn die Technik nicht funktioniert oder bestimmte Regeln nicht eingehalten werden. Damit das nicht passiert, nachfolgend ein paar „goldene“ Regeln für eine erfolgreiche Zusammenarbeit in virtuellen Räumen:

- 1. Bereiten Sie nicht nur sich selbst, sondern auch die Teilnehmer am Online-Meeting technisch vor.** Machen Sie sich mit der jeweiligen Technik (Hard- & Software und Funktionen) im Vorfeld vertraut. Testen Sie noch vor der Videokonferenz Funktionen des jeweiligen Videokonferenz-Systems, die Webcam und das Micro. Senden Sie aber auch Teilnehmern rechtzeitig vorab notwendige technische Informationen zu. Investieren Sie in eine solide Webcam und in ein hochwertiges Headset.
- 2. Setzen Sie sich mit Ihrem Setting sympathisch und professionell in Szene,** um eine gute Verbindung zu Ihrem Gegenüber herzustellen und einen positiven Eindruck zu hinterlassen. Wählen Sie einen Platz mit Tageslicht, das von vorne kommt, nicht von hinten. Präsentieren Sie sich vor einem ruhigen Hintergrund, der nicht ablenkt und achten Sie bei Ihrer Kleidung auf ruhige Farbtöne ohne Muster. Das eigene Erscheinungsbild sollte nicht zu klein, nicht zu groß, und auch nicht abgeschnitten sein.
- 3. Nutzen Sie Mimik statt Gestik.** In der digitalen Rhetorik gilt: wenig Gestik, viel Mimik. Online wirkt unsere Körpersprache anders als offline. Hände, die durch das Kamerabild fliegen, sehen am Bildschirm hektisch aus. Lassen Sie Ihre Hände ruhen und setzen Sie stattdessen Ihre Gesichtsmuskeln mehr ein. Mit Augenbrauen, Augen und Lippenspiel können Sie viel kommunizieren – auch in der Zuhörer-Rolle.
- 4. Nutzen Sie die Kraft Ihrer Stimme.** Je weniger online die Körpersprache zählt, desto größer ist in der virtuellen Rhetorik die Bedeutung Ihrer Stimme. Setzen Sie Ihre Stimme bewusst ein. So erzielen Ihre Worte mehr Wirkung. Sprechen Sie langsam und deutlich und modulieren Sie bewusst Ihre Worte.
- 5. Moderation ist Pflicht.** Sind nicht allen alle Teilnehmer des Meetings bekannt, sollten Sie als Moderator eine Webkonferenz mit einer kurzen Vorstellung beginnen. Um das Abdriften in einer Web-Konferenz zu vermeiden, ist es wichtig eine klare Agenda zu setzen und als Moderator die Teilnehmer immer wieder zum Kernthema zurückzuführen. Mit regelmäßigen Fragen nach ihren Meinungen oder Vorschlägen hält ein Moderator die Teilnehmer wach und sorgt dafür, dass sie der Konferenz aktiv folgen. Setzen Sie dazu bewusst Prozessfragen ein, um ein Gespräch zu steuern oder Konsens in der Gruppe zu erreichen:
  - Prozessfragen (z.B. „Wer möchte zu diesem Punkt noch etwas ergänzen?“),
  - Reflexionsschleifen (z.B. „Dann fasse ich diesen Punkt nochmals kurz zusammen...“)
  - Interaktion (z.B. Feedback über virtuelles Whiteboard, Call-to-Actions usw.).



Durchgreifen heißt es für den Moderator, wenn ein Teilnehmer einen endlosen Monolog halten will.

6. **Richten Sie die Gesprächsdramaturgie auf die Online-Situation aus.** Erhalten Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Zuhörer, indem Sie gleich von Beginn an lebendige Gesprächselemente wie Storytelling und Metaphern verwenden. Seien Sie gleichzeitig in Elevator-Pitch-Manier: Kurz. Klar. Auf den Punkt. - um die Aufmerksamkeit der Zuhörer zu erhalten. Setzen Sie visuelle Anker, indem Sie die Agenda des Gesprächs immer wieder einblenden und bereichern Sie Ihre Punkte immer wieder mit eindrucksvollen Bildern und Graphiken an. Nach spätestens sieben Minuten sollen Sie eine Veränderung im Gesprächsverlauf oder bei einer Präsentation vornehmen – sonst verlieren Ihre Zuhörer die Aufmerksamkeit.
7. **Halten Sie Blickkontakt.** Betrachten Sie die Videokonferenz wie ein persönliches Treffen. Beim persönlichen Gespräch gehört es zu den wichtigsten Umgangsformen, sein Gegenüber möglichst freundlich ins Gesicht zu schauen und immer wieder zu lächeln. Dies gilt selbstverständlich auch für das virtuelle Gespräch. Um das zu erreichen, platzieren Sie die Kamera am besten auf Augenhöhe. So entsteht der Eindruck, dass Sie ihm in die Augen schauen. Schauen Sie in die Kamera und schenken Sie dem Gegenüber immer wieder mal ein sympathisches Lächeln. Das unterstützt den Beziehungsaufbau.
8. **Rechnen Sie immer mit technischen Problemen** und überlegen Sie im Voraus, was wäre, wenn – und bereiten Sie sich gründlich auf Plan-B-Szenarien vor. Die anderen können die Präsentation nicht sehen? Die Tonübertragung hallt? Ihr Bild gefriert ein? Was auch passiert: Überlegen Sie sich, wie die Aufmerksamkeit der Teilnehmer erhalten können, während Sie das technische Problem lösen. Ist das Probleme nach drei Minuten nicht gelöst, dann lösen Sie sich von dem Problem. Dumm gelaufen. Abgehakt.

### **Videokonferenz oder Telefonkonferenz? Was eignet sich besser?**

Videokonferenzen haben den Vorteil, dass sie räumliche Distanzen überbrücken und eine Form der Kommunikation ermöglichen, die einem persönlichen Treffen relativ nahekommt.

Dennoch gilt es zunächst zu klären, ob eine Videokonferenz überhaupt die richtige Wahl darstellt, oder ob es sinnvollere Alternativen gibt. Denn nicht immer ist Bewegtbild zwingend notwendig, um eine Tagesagenda abzuarbeiten.

In manchen Fällen genügt unter Umständen auch eine einfache Telefonkonferenz mit entsprechender Bildschirmübertragung, um ein Gespräch zu führen und eine Präsentation zu teilen.

In diesem Zusammenhang ist auch die Frage entscheidend, ob die technologische Infrastruktur in einem Unternehmen eine störungsfreie Videokonferenz grundsätzlich möglich macht.



## Passende Weiterbildungen finden Sie hier:

### Praxiswissen für Ihren Erfolg im Job

Erfahren Sie in unseren Weiterbildungen praktisches und aktuelles Know-how zu den Themen Führungskompetenz, Kommunikations- und Arbeitstechniken sowie Persönlichkeitsentwicklung. [Jetzt informieren.](#)

### e-Learning – Klicken und Lernen

Das FORUM Institut bietet mit hochwertigen e-Learning-Programmen eine flexible Weiterbildungsform. Entscheiden Sie selbst, wann und wo Sie lernen. [Jetzt testen.](#)

### Inhouse-Seminare – Maßgeschneiderte Lösungen

Alle unsere Seminare eignen sich auch hervorragend als [Inhouse-Training](#). Jetzt individuelles [Angebot anfordern.](#)