

**ORGANISIEREN.  
STÄRKEN.  
GEWINNEN.**

**ver.di**

# HOW TO TELEFONAKTION

Telefonaktionen sind eine gute Möglichkeit, um zu verschiedenen Aktionen und Events zu mobilisieren oder Kolleg\*innen schnell über Verhandlungsstände zu informieren. Außerdem können sie auch direkt zur Mitgliedergewinnung oder zur effizienten Terminvereinbarung zu 1:1-Gesprächen genutzt werden. Deswegen sind sie eine perfekte Ergänzung für eure gewerkschaftliche Arbeit. Aber eine Telefonaktion benötigt immer auch etwas Vorüberlegungen und Vorbereitung. Wie eine Telefonaktion gelingen kann, erfährst du hier.

Projekt Zukunft der  
Mitgliedergewinnung

## Was sind Telefonaktionen?

Telefonaktionen sind Aktionen, bei denen ihr gemeinsam viele Gespräche mit Kolleg\*innen am Telefon führt. Dabei kann das komplett selbstorganisiert oder mithilfe einer Telefonsoftware stattfinden. Bei einer Telefonaktion kann es verschiedene Gesprächsziele geben: die Mobilisierung eurer Kolleg\*innen zu einem Treffen, das Abfragen von Informationen oder die Information über anstehende Aktionen. Vorher wird ein Zeitrahmen und eine Zielzahl für die Gespräche festgelegt.

## Was sind die Stärken von Telefonaktionen?

- **Viele 1:1-Gespräche in verhältnismäßig kurzer Zeit**
- **Erreichbarkeit** im Homeoffice und in der Fläche
- Kolleg\*innen aus **verschiedenen Orten und Betrieben** können zeitgleich angesprochen werden
- **Mapping des Betriebs und Stimmung** der Belegschaft (siehe Werkzeug Mapping)
- Spaß, Motivation und Befähigung zu **guten gewerkschaftlichen Gesprächen**
- Persönliche Ansprache führt zu **höherem Aktivitätsgrad und verbindlicherer Teilnahme**
  - » an einer Mitgliederversammlung
  - » an einem Bildungsurlaub
  - » an einem Streik
  - » an einer Protestveranstaltung
  - » in einer Tarifrunde, z.B. zur nächsten Versammlung der Tarifbotschafter\*innen (siehe Werkzeug: Tarifbotschafter\*innen)
  - » an einer BR/PR-Wahl (Wahlkampf)

Es kann sich am Anfang komisch anfühlen, die eigenen Kolleg\*innen außerhalb der Arbeitszeit anzurufen. Manche sagen sogar, dass sich ein Anruf auf der Privatnummer aufdringlich anfühlt am Anfang. In der Praxis zeigt sich jedoch:

- Reaktionen der Angerufenen sind **fast immer sehr positiv**
- Sie freuen sich teilweise richtig, **dass sich ihre Kolleg\*innen bei ihnen persönlich melden**
- Die angerufenen Kolleg\*innen sind meistens **aufgeschlossen und offen** – selbst unter Zeitdruck
- Schwierige Gespräche sind sehr selten

## Was muss vor einer Telefonaktion überlegt werden?

### Was sind die Gesprächsziele?

Welche Entscheidungsfragen sollen gestellt werden? Was sind die Termine und Orte, zu denen mobilisiert werden soll? Welche zusätzlichen Tools und Materialien braucht es (z.B. Anmeldemasken oder -anträge für Bildungsurlaube etc.)

Mögliche Gesprächsziele:

- Zusage der Teilnahme an Auftakttreffen/Bildungsurlauben/Konferenzen/Videokonferenzen/etc.
- Zusage der Teilnahme an Arbeits- oder Warnstreiks
- Neumitgliedschaft mit direkter Anmeldung während des Gesprächs mit
- Zusage der Aktivierung weiterer Kolleg\*innen für bestimmte Ziele

### Wie viele Gespräche sollen geführt werden und wie viele Telefonnummern braucht es dafür?

Durchschnittlich können 40-60% der Kolleg\*innen in einer Telefonaktion erreicht werden. Wenn also 100 Gespräche geführt werden sollen, braucht es dafür mindestens 200 Telefonnummern. Die beste Erreichbarkeit haben private Handnummern, gefolgt von privaten Festnetznummern. Dienstliche Nummern sind oft schlecht erreichbar.

### Wie lange sollen die Gespräche gehen?

Bei kurzen Leitfäden mit nur einem Gesprächsziel kann ein Gespräch sehr kurz sein, etwa fünf Minuten. Erfolgreiche Gespräche mit dem Ziel einer Neumitgliedschaft dauern in der Regel länger, etwa 15-30 Minuten.

### Wie viele Personen müssen mittelefonieren, um die Gesprächsziele zu schaffen?

Je nach Länge des Leitfadens sind 3-6 Gespräche pro Stunde pro Person ein guter Richtwert. Dazu zählen auch kurze Gespräche, wenn die angerufene Kolleg\*in gerade keine Zeit hat oder nicht mehr im Betrieb arbeitet.

### In welchem Zeitrahmen findet die Telefonaktion statt?

Die Erreichbarkeit ist von Montag bis Freitag zwischen 16 und 20 Uhr am besten. Telefonaktionen am Vormittag haben in der Regel deutlich weniger Erfolg.

**Was sind die Räumlichkeiten und technische Ausstattung für die Telefonaktion?** Gibt es genug Abstand zwischen den Telefonierer\*innen oder mehrere Räume (ein zu hoher Geräuschpegel erschwert es, gute Gespräche zu führen)?

- Falls eine Telefonsoftware verwendet wird: Ist die Internetverbindung stabil und verlässlich, auch wenn sich mehrere Kolleg\*innen gleichzeitig einwählen? Müssen vorher Laptops organisiert und gestellt werden, oder verwendet die Kolleg\*innen ihre privaten Laptops?

## Wen ruft man an und wie redet man bei einer Telefonaktion?

Die Ziele einer Telefonaktion setzen den Rahmen dafür, wer angerufen werden soll.

- Alle ver.di-Mitglieder eines Betriebs z.B. für eine Mitgliederversammlung
- Bestimmte ver.di-Mitglieder einer Berufsgruppe, einer Branche oder eines Bezirks z.B. zur Teilnahme einer Protestveranstaltung
- Alle Kontakte (inkl. Kolleg\*innen, die noch kein ver.di-Mitglied sind) z.B. von einer Petitionsliste zur Aktivierung für den nächsten Schritt in einer Tarifauseinandersetzung z.B. Arbeits- oder Warnstreik



Telefonaktion von zwei Kolleg\*innen aus dem Charité Virchow-Klinikum in Berlin.

Vor ihnen liegen ihre Arbeitsplatzkarten (siehe Werkzeug Arbeitsplatzkarte) und der Gesprächsleitfaden.

# ORGANISIEREN. STÄRKEN. GEWINNEN.

ver.di

Wenn du eine Telefonaktion in größerem Umfang mit Software machen möchtest, gibt es dafür interne und externe Lösungen bei ver.di.

**Ansprechpartner\*in:**

ver.di - Bereich Ansprache, Aktivierung, Bildungsarbeit (AABi):  
+49 30 6956 - 2804 | aabi@verdi.de

Weitere Werkzeuge, Vorlagen  
und Infos zum Projekt findest  
du hier:

[zdm-werkzeuge.verdi.de](https://zdm-werkzeuge.verdi.de)



**Impressum**

ver.di Bundesverwaltung  
Projekt Zukunft der Mitgliedergewinnung  
V.i.S.d.P.: Christoph Meister  
Paula-Thiele-Ufer 10, 10179 Berlin