

DOs and DON'Ts im Umgang mit KundInnen

Termine, Termine, Termine

☺ Für Kunden essentiell: Termintreue. Halten Sie mit KundInnen vereinbarte Termine immer ein. Um dies sicherzustellen, sollte in der Planung nach Möglichkeit ein Zeitpuffer einkalkuliert sein. Wenn Sie in einem Ausnahmefall nicht zum vereinbarten Termin liefern können, informieren Sie den/die AuftraggeberIn unter Angabe des triftigen Grundes frühzeitig darüber.

☺ Wenn Sie einen Dolmetschtermin aus einem triftigen Grund nicht wahrnehmen können, sorgen Sie nach Rücksprache mit dem/der AuftraggeberIn rechtzeitig für eine kompetente Vertretung.

☺ Pünktliches Erscheinen bei Dolmetscheinsätzen ist essentiell. Planen Sie die Anreise so, dass Sie mindestens 15-30 Minuten vor dem Termin vor Ort sind.

☹ Riskante Zeitplanung ist das Risiko nicht wert. Vereinbaren Sie keine unrealistischen Termine. Auch wenn der Termin gerade noch eingehalten werden kann, wird die Qualität unter dem übermäßigen Zeitdruck leiden. Das gilt für eine Übersetzung, die Sie in letzter Sekunde fertigstellen, genauso wie für eine Dolmetschung, zu der Sie abgehetzt erscheinen.

☹ Als DolmetscherIn dürfen Sie sich niemals verspäten. Planen Sie eine ausreichende Zeitreserve für die Anreise ein. Es macht auch keinen guten Eindruck, wenn Sie in letzter Minute mit heraushängender Zunge erscheinen. Unterlagen werden manchmal erst zu Beginn einer Konferenz zur Verfügung gestellt, rechtzeitiges Erscheinen kann da sehr hilfreich sein.

Verlässlichkeit für viele Jahre

☺ KundInnen schätzen verlässliche KooperationspartnerInnen. Dies bedeutet nicht nur, Vorgaben der Auftraggeberin/des Auftraggebers genau einzuhalten. Agieren Sie auch in der sonstigen Kommunikation mit KundInnen verlässlich: Antworten Sie auf Anfragen, auch wenn Sie einen Auftrag nicht annehmen können, und melden Sie sich bei verpassten Anrufen zurück. Dieses „Investment“ schlägt sich in guten Kundenbeziehungen und damit in einer guten Auftragslage nieder.

☹ Nachlässigkeit und Ungenauigkeit schaden dem Ruf genauso wie Übersetzungsfehler.

Vier Augen sehen mehr als zwei

😊 Wenden Sie nach Möglichkeit das Vier-Augen-Prinzip zur Qualitätssicherung an. Vergessen Sie nicht, (potentielle) AuftraggeberInnen auf diese Leistung aufmerksam zu machen.

Ich weiß, was ich nicht weiß

😊 Ersuchen Sie KundInnen um Angabe einer Kontaktperson, an die Sie sich bei Unklarheiten im Text wenden können. Texte sind nicht immer eindeutig geschrieben und manchmal ist etwas nur für unternehmensinterne Personen, die sich schon lange mit der Materie beschäftigen, verständlich. Es ist ein Zeichen Ihrer qualitätvollen Arbeit, dass Sie bei nicht recherchierbaren Fragen oder Fragen, die nur durch die TextproduzentInnen beantwortet werden können, bei den AuftraggeberInnen nachfragen.

☹ Nehmen Sie keine Aufträge an, wenn Sie auf einem Gebiet nicht bewandert sind und dieses Manko auch durch Recherchen nicht ausgleichen können.

☹ Nehmen Sie keine Dolmetschaufträge an, die nicht Ihrer Sprachkombination bzw. Ihren Kenntnissen entsprechen und Sie keine professionelle Leistung erbringen könnten. Eine akkurate Selbsteinschätzung ist das Um und Auf. Mangelhafte Leistungen schaden Ihrem Ruf und auch das Image des Berufsstandes kann leiden.

Die Katze im Sack

😊 Bestehen Sie darauf, immer den ganzen Text zu sehen, bevor Sie ein Angebot machen. Sollten Sie in Ausnahmefällen (etwa weil ein Text noch im Entstehen ist, die Übersetzung aber bereits geplant werden muss) basierend auf einem Textabschnitt einen Kostenvoranschlag machen, halten Sie im Angebot fest, dass das Angebot bei Abweichen des tatsächlichen Textes vom mit dem Auftraggeber/der Auftraggeberin besprochenen Text angepasst wird.

☹ Es ist nicht ratsam, basierend auf einer mündlichen Aussage eines Kunden/einer Kundin („Der Text ist ganz leicht“) einen Kostenvoranschlag zu machen. AuftraggeberInnen können den Schwierigkeitsgrad einer Übersetzung oft nicht beurteilen.

Das liebe Geld

😊 Orientieren Sie sich am Honorarspiegel Ihres Berufsverbandes. Dies stellt nicht nur sicher, dass alle professionell arbeitenden KollegInnen des Verbandes für qualitätvolle Arbeit angemessene Bezahlung, von der sie leben können, erhalten. Es ist auch ein Beitrag zum solidarischen Auftreten der Berufsgruppe.

☹️ Verkaufen Sie sich nicht unter Wert. Die Erfahrung zeigt: Das können sich Selbständige nicht leisten.

☹️ Verkaufen Sie sich auch als StudentIn oder BerufsanfängerIn nicht billiger. Warum es wichtig ist, dass Sie von Anfang an angemessene Preise für Ihre Leistungen verlangen, ist hier zusammengefasst: <http://www.stv-translation.at/beruf/berufseinstieg/gegen-dumpingpreise.aspx>

Papier ist geduldig

😊 Für Stammkunden können natürlich Ausnahmen gelten, aber grundsätzlich ist für Kostenvoranschlag, Vertrag und Auftragsbestätigung die schriftliche Form zu empfehlen. Achten Sie darauf, alle wichtigen Details festzuhalten (z. B. Abgabetermin, Zahlungsfrist, Anzahlungen bei Aufträgen mit großem Umfang usw.)

☹️ Sich auf informelle Absprachen zu verlassen, kann ins Auge gehen. Dies muss nicht unbedingt vorsätzlich verursacht sein, sondern kann auch auf Missverständnissen beruhen. Eine Verschriftlichung kann dem vorbeugen.

Inhalt von Person trennen

😊 Gehen Sie mit berechtigter Kritik professionell um. Reagieren Sie sachlich und bedanken Sie sich für konstruktives Feedback. Bei nicht gerechtfertigter Kritik ist ebenfalls professionelles Auftreten gefragt: Wenn der/die AuftraggeberIn einen Änderungswunsch hat, der nicht empfehlenswert ist, erläutern Sie sachlich, warum Sie das nicht empfehlen würden. Für langfristige Kundenbeziehungen ist es förderlich, dabei nicht auf Fehlern der KundInnen herumzureiten.

☹️ Reagieren Sie nicht aggressiv oder überempfindlich auf Kritik. Genauso wenig ist übertriebene Unterwürfigkeit angebracht. Fehler passieren und sie passieren jedem. Entschuldigen Sie sich, wenn ein Fehler aufgrund Ihrer Unachtsamkeit entstanden ist, und machen Sie sich für zukünftige Gelegenheiten einen entsprechenden Knopf ins Ohr. Wenn jemand ohne eine zutreffende Begründung Ihre Arbeit kritisiert, weisen Sie sachlich auf die mangelnde Qualifikation der kritisierenden Person hin.

Schweigen ist Gold

😊 Behandeln Sie Unterlagen und Informationen absolut vertraulich und weisen Sie KundInnen darauf hin, dass sie sich auf diesen vertraulichen Umgang verlassen können.

☹️ Die Damen und Herren aus der Kaffeehausrunde sind mit kundeninternen Schmankerln vielleicht leicht zu unterhalten. Nicht nur ist dies jedoch berufsethisch problematisch, es spricht sich vieles auch schneller herum, als man denkt.

Publikation von Übersetzungen / Aufzeichnung von Dolmetschungen

😊 ÜbersetzerInnen haben das Urheberrecht an ihren Übersetzungen. Bei Publikationen bedeutet das u. a. das Recht, im Impressum aufzuscheinen. Ersuchen Sie auch um Belegexemplare, die für die zukünftige Kundenakquise hilfreich sein können. Über weitere Rechte informiert die IG Übersetzerinnen Übersetzer unter: www.literaturhaus.at.

😊 Weisen Sie KundInnen im Voraus darauf hin, dass Ihnen für Aufzeichnung bzw. Webstreaming Ihrer Dolmetschung ein zusätzliches Honorar zusteht. Orientieren Sie sich dabei am Honorarspiegel Ihres Berufsverbandes.

Bildungsauftrag

😊 Informieren Sie KundInnen darüber, welche Dokumente und Unterstützung notwendig sind, damit Sie professionell und somit mit guten Ergebnissen arbeiten können. KundInnen wissen manchmal nicht, wieviel Zeit für Übersetzung, Lektorat, Druckfahnenkorrektur usw. notwendig ist. Über kurz oder lang werden Sie von „aufgeklärten“ KundInnen profitieren. Es ist auch ein Zeichen Ihrer Professionalität, dass Sie KundInnen in dieser Hinsicht beraten können.

😊 Klären Sie ihre KundInnen darüber auf, dass die Vorbereitung einen integralen Bestandteil einer professionellen Dolmetschung bildet. Ersuchen Sie um entsprechende Unterlagen zur terminologischen und fachlichen Vorbereitung. Falls Sie keine Unterlagen erhalten, nützen Sie andere Quellen, etwa die Website der beauftragenden Organisation bzw. Firma oder deren aktuelle Publikationen zum Thema.

😊 Machen Sie KundInnen auf den Mehrwert aufmerksam, den Ihre über die Übersetzung hinausgehende Beratung (etwa Kulturberatung) liefert. Die KundInnen werden es zu schätzen wissen.

😞 Überfallen Sie KundInnen nicht mit unserer Fachsprache. Ausgangs- und Zieltext oder Normzeilen sind für uns Alltagsbegriffe, KundInnen werden mit diesen Termini jedoch nicht unbedingt vertraut sein. Drücken Sie sich kundenfreundlich aus.

DOs and DON'Ts im Umgang mit KollegInnen

Wer sich selbst der Nächste ist, steht oft allein auf weiter Flur

- 😊 Verhalten Sie sich Ihren KollegInnen gegenüber stets kollegial und solidarisch. So tragen Sie zu Respekt und Vertrauen innerhalb des Berufsstandes bei, was nicht zuletzt auch Ihrem Ruf zugute kommt.
- 😊 Erfolgreiche DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen zeichnet ein verlässliches Netzwerk aus und gute KooperationspartnerInnen sind gar nicht so leicht zu finden. Wissen Sie die Arbeit der KollegInnen, mit denen Sie zusammenarbeiten, zu schätzen.
- 😊 Denken Sie daran, dass Sie große Aufträge allein nicht termingerecht erledigen könnten bzw. nicht alleine dolmetschen könnten, auch wenn Sie diese akquiriert haben. Verrechnen Sie daher KollegInnen nur einen Ihrem tatsächlichen Aufwand entsprechenden Spesenbeitrag bzw. verrechnen Sie KundInnen eine Ihrer Leistung entsprechende Organisationspauschale. Immerhin müssen Sie sich bei der gemeinsamen Bearbeitung bzw. Aufteilung von Aufträgen darauf verlassen können, dass die KollegInnen ihre Beiträge kompetent, sorgfältig und zuverlässig erledigen.
- 😊 Tauschen Sie (sich über) die Terminologie aus: Beim Dolmetschen ist es sicher wünschenswert, dass das gesamte Team terminologisch gut vorbereitet ist. Fehler oder mangelhafte Qualität fallen schließlich auf das gesamte Team zurück.
- 😊 Bei Übersetzungen erleichtert die Terminologiekoordination das Gesamtlektorat und sichert eine einheitlich gute Qualität. Ein Austausch über die Terminologie ist also immer von Vorteil. Idealerweise leisten alle Teammitglieder ihren Beitrag dazu, damit niemand die ganze Arbeit alleine schultern oder „das Rad neu erfinden“ muss.
- ☹ Werben Sie keine KundInnen von KollegInnen ab. Wenn Sie bei einem Dolmetscheinsatz einen Kollegen/eine Kollegin vertreten, sollten Sie keine Visitenkarten verteilen oder auf andere Art Eigenwerbung betreiben. Das gilt auch für Dolmetscheinsätze im Team. Da ist nur der/die TeamchefIn für den Kontakt mit dem/der AuftraggeberIn zuständig. Gleiches gilt bei Übersetzungsaufträgen, die Sie von KollegInnen vermittelt bekommen: Wenn der/die AuftraggeberIn Sie beim nächsten Auftrag direkt kontaktiert, fragen Sie zuerst bei der Kollegin/dem Kollegen nach bzw. verweisen Sie den/die AuftraggeberIn an diese/n zurück. Unter umgekehrten Vorzeichen wollen Sie ja ebenso behandelt werden. Ohne gegenseitiges Vertrauen kann man schwerlich mit KollegInnen zusammenarbeiten.
- ☹ Bedenken Sie, dass es keinen guten Eindruck macht, wenn man schlecht über KollegInnen redet – es ist sicherlich keine nachhaltige Geschäftspraktik. Beschränken Sie sich darauf, Empfehlungen abzugeben bzw. sachlich Auskunft zu geben, wenn Sie um eine Beurteilung gebeten werden.