

## Telefonieren – gewusst wie!

### Richtiges Telefonieren: Vorbereitung



1. In einer ruhigen Umgebung kann man sich besser konzentrieren.
2. Überlege vorher: Was will ich erreichen? Warum rufe ich an?
3. Überlege, wie das Gespräch verlaufen kann. Hat der andere Einwände?  
Welche Argumente kann er haben?
4. Hast du alle Unterlagen, die du brauchst?
5. Halte einen Stift und Block bereit, damit du Notizen machen kannst.
6. Überlege, wann du am besten anrufen kannst. (Nicht unbedingt in der Mittagspause anrufen.)

### Telefongespräch

1. Melden am Telefon: Firmenname, Max Mustermann, guten Tag.
2. Klar und deutlich sprechen.
3. Schreib dir den Namen des Anrufers auf. Wenn du sie/ihn sofort verstanden hast, frage nach. Dann kannst du sie ihn im Gespräch direkt ansprechen. („Wir werden Sie zurückrufen, Frau/Herr Mustermann.“)
4. Sprich in kurzen Sätzen.
5. Mach Pausen, damit der andere auch etwas sagen kann.
6. Am besten im Stehen telefonieren. Das wirkt entschlossener und das Gespräch bleibt meistens kürzer.
7. Im Sitzen bitte gerade sitzen und lächeln. Der Anrufer sieht es zwar nicht, nimmt es aber trotzdem wahr.

### Stimme

1. Klar und deutlich sprechen (kein Kaugummi, nicht essen, trinken oder rauchen).
2. Nicht zu schnell sprechen, zwischendurch mal Pausen machen.
3. Freundlich, beim Sprechen lächeln. Ein Smiley auf dem Telefon kann helfen.

### Zuhören

1. Hör gut zu.
2. Lass den Anrufer aussprechen.
3. Wenn du etwas nicht verstanden hast, frage nach.
4. Überlege, ob du alles verstanden hast, bevor du das Gespräch beendest.

### Telefonnotiz

1. Kurze Notizen machen: Wer hat angerufen? Wen wollte er sprechen?  
Worum geht es?
2. WICHTIG: Telefonnummer notieren, falls Rückfragen sind.
3. Gib die Telefonnotiz richtig und schnell an die betreffende Person weiter.

### Was Anrufer nervt – die häufigsten Fehler

Langes Klingeln lassen - Zu schnelle, unverständliche Meldung - Unfreundliches Verhalten  
Undeutliche Aussprache - Anrufer werden weiter verbunden....und vergessen -  
Auf Kosten des Anrufers werden die Mitarbeiter lange gesucht, statt Rückruf anzubieten.  
Es wird keine Hilfestellung angeboten - Das Gespräch wird weiter verbunden oder weiter gegeben,  
ohne zu sagen, mit wem - Zu laute oder zu leise Sprechweise - Versprechen (z. B. Rückruf) werden  
nicht eingehalten - Telefonnotizen gehen verloren oder werden zu spät weiter gegeben -  
Die Notizen sind unvollständig - Man glaubt, dass man sich alles merken kann -  
Ein Anruf ist nicht gut vorbereitet - Musik im Hintergrund - Lärm -  
Der Anrufer sagt erst zu spät, warum er anruft.

## Verschiedene Telefonsituationen - Übungen in Rollenspielen

1. Ich rufe im Betrieb an, weil ich verschlafen habe. Der Chef ist sauer, weil so viel Arbeit erledigt werden muss.
2. Ich bin krank und rufe im Betrieb an.
3. Ich gehe im Betrieb ans Telefon. Ein Kunde möchte den Abteilungsleiter sprechen. Ich weiß nicht, wo er gerade ist.
4. Ich gehe im Betrieb ans Telefon. Ein wütender Kunde ruft an, weil er mit der gelieferten Ware nicht zufrieden ist.
5. Im Betrieb klingelt das Telefon. Ein Kunde ruft an und möchte einen Vorgesetzten sprechen. Er ist aber an der falschen Stelle gelandet. Der Vorgesetzte, den er sprechen möchte, hat eine andere Telefonnummer.



### Arbeitsauftrag:

Schreibe jeweils einen kurzen Dialog, wie ein solches Telefonat verlaufen könnte.

1

2

3

4

5