

Erfolgreich telefonieren

Wichtige Telefonnummern:

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| Feuerwehr | Gemeindeamt |
| Polizei | Schule |
| Rettung | Eltern |
| Gesundheitsnotruf | Freund/in |
| Coronakrise | |



Anruf in einem Betrieb/Unternehmen – wie meldest du dich?

Notiere den Text:

.....
.....
.....
.....

Verhaltensrichtlinien bei Telefongesprächen:

- Freundliche Begrüßung -
- Notieren des Namens -
- Ausreden lassen -
- Konzentration -
- Gezielte Fragen -
- Informationen -
- Zusammenfassung -
- Abschlussformel -

Der Gesprächspartner **SIEHT** dich durchs Telefon – daher:

- Nimm **Haltung** an
- **Lächle** – der Gesprächspartner **HÖRT** es
- Melde dich mit **VOR-** und **NACHNAMEN**

Buchstabieralphabet



A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

L

M

N

O

P

Q

R

S

T

U

V

W

X

Y

Z

SCH

ß

Ä

Ö

Ü