

# Ich da, wer dort?

14

Eine weit verbreitete Meinung ist: „Telefonieren kann doch jeder!“ Ja und nein! Für ein gelungenes Telefonat sind doch einige Kenntnisse notwendig. Du willst schließlich die Vorteile des Telefons nützen! Telefonieren kann dir im Vergleich zum Schriftverkehr viel Zeit ersparen, du kannst Fragen sofort klären und Vereinbarungen unmittelbar treffen.

## Wenn du anrufst

Wenn du anrufst, ist Folgendes wichtig:

1. das Gesprächsziel vorher festlegen; einen günstigen Zeitpunkt für den Anruf wählen
2. die Unterlagen vorbereiten, um eventuell nachschauen zu können
3. weitschweifige Einleitungen vermeiden und zur Sache kommen; zuerst den Anlass für den Anruf nennen
4. wichtige Einzelheiten (Zahlen, Daten, Fakten) notieren
5. das Gesprächsergebnis zusammenfassen und getroffene Vereinbarungen nochmals bestätigen lassen

## Wenn du angerufen wirst

Frag den Anrufer nach seinem Namen, nach der Firma und nach dem Grund des Anrufs. Fertige eine Telefonnotiz an. Notiere darauf die erfragten Informationen und etwaige Vereinbarungen, die du mit dem Kunden oder der Kundin getroffen hast. Lass den anderen deine Aufmerksamkeit hören, da er dich ja nicht sehen kann. Ja, aha oder mhm sind solche Signale.

## Verbinden

Auch beim Verbinden sind ein paar Dinge zu beachten:

1. Wenn du verbindest, teile dem Kunden den Namen des Kollegen mit, zu dem du weiterverbindest.
2. Nenne auch die Durchwahlnummer für den Fall, dass die Verbindung nicht klappt.
3. Kündige den Kunden oder die Kundin mit Namen an und informiere den Kollegen (falls möglich) kurz über sein bzw. ihr Anliegen.
4. Lass den Kunden nicht zu lange (maximal 30 Sekunden) auf eine Verbindung warten.
5. Wenn das Verbinden nicht möglich ist, sag es dem Kunden oder der Kundin unverzüglich.

## Das Telefonat abschließen

Damit du einen guten Eindruck hinterlässt, noch ein paar Tipps für das Ende eines Telefonats:

1. Wiederhole am Schluss zusammenfassend das Ergebnis.
2. Bedanke dich für das Gespräch.
3. Verabschiede dich auf persönliche Art und Weise, nenne dabei nochmals den Namen des Kunden.
4. Es ist höflicher, wenn du als Angerufener den Hörer zuletzt auflegst.

**Der erste Eindruck ist entscheidend. Der letzte Eindruck prägt sich ein!**



Unten stehend findest du zwei Übungen zum Umgang mit Anrufern und Anruferinnen:

Übung 1	statt unhöflich ...	... höflich
Hier kannst du das Formulieren üben und deinen Sprachschatz gezielt erweitern.  Dauer: 10 Minuten	„Wer spricht?“ - „Hallo?“ „Jaaaa?“  „Der Chef ist essen!“ „Der ist nicht da!“ „Das geht jetzt nicht!“  „Worum geht es?“ „Was wollen Sie?“ „Was gibt’s?“	„Darf ich um Ihren Namen bitten?“ - „Wen darf ich melden?“  „Es tut mir leid, Herr XY, aber der Chef ist gerade außer Haus! Darf ich etwas ausrichten?“  „Darf ich fragen, in welcher Angelegenheit Sie anrufen?“
	Schreib alle höflichen und positiven Redewendungen auf, die du fürs Telefonieren kennst. Schreib auch die dazu passenden weniger höflichen, „cooleren“ Varianten auf.	

Übung 2	Es geht um Folgendes ...
In einem Rollenspiel könnt ihr zu zweit oder zu viert eine Telefonsituation trainieren.  Dauer: 30 Minuten	1. Berichtet einander in einer Kleingruppe von üblichen Telefonanlässen in einer/eurer Firma, zB von Terminabsprachen oder Reklamationen. 2. Spielt dann einige dieser Anrufe (manchmal mit Verbinden, manchmal ohne) durch. Ihr dürft euch beim Telefonieren nicht gegenseitig anschauen! Achtet dabei auf die Anwendung der beschriebenen Telefontipps.

