

Gutes Telefonieren - Übungen



Du arbeitest in einem Büro und bist für dafür zuständig, dass die Rechnungen gebucht werden. Das bedeutet Du überprüfst die Richtigkeit der Rechnungen und überweist das Geld an die Firma. Die Höflichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter am Telefon sind unter anderem das Aushängeschild der Firma, in der Du arbeitest. Daher ist es wichtig, dass Du Deine Aussagen positiv formulierst. Überlege Dir bei den folgenden Aussagen, wie Du es positiv formulieren kannst.

10

Beispiel 1:

„Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand.“

15

Deinem Kunden hilft es nicht zu wissen, was Du nicht hast oder kannst. Gehe lösungsorientiert vor und sage ihm folgendes:

„Ich hole mir gleich die Unterlagen - einen kleinen Moment bitte.“

20

Beispiel 2:

„Wir haben den Artikel nicht auf Lager.“



„Ich kann den Artikel gern für Sie bestellen.“

25

Und nun Du: Formuliere die folgenden Aussagen positiv.

30

1.	Dafür bin ich nicht zuständig. / Da sind sie bei mir an der falschen Adresse.
2.	Herr Graupner ist nicht da.

3.	Das geht nicht.
4.	Ich kann nicht entscheiden, ob Sie diesen Nachlass bekommen.
5.	Heute nicht mehr. Auch in dieser Woche nicht.
6.	Das kann nicht sein.
7.	Da haben Sie mich nicht richtig verstanden.
8.	So, wie Sie sich das denken, geht das wirklich nicht.
9.	Nein, das stimmt nicht.
10.	Sie müssen ...
11.	Da muss ich erst mal nachfragen.
12.	Schuld
13.	teuer
14.	nicht teuer / billig
15.	Da brauche ich zuerst Ihre Kundennummer.