

Lösungen

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.“



25

„Ich kann den Artikel gern für Sie bestellen.“

Und nun Du: Formuliere die folgenden Aussagen positiv.

30

1.	Dafür bin ich nicht zuständig. / Da sind sie bei mir an der falschen Adresse.
	<i>Hierfür ist Frau ... zuständig. / Auf diesem Gebiet ist Frau ... die Spezialistin. Ich verbinde Sie gleich mit ihr.</i>
2.	Herr Graupner ist nicht da.
	<i>Herr Graupner kommt voraussichtlich gegen 14 Uhr wieder zurück.</i>

Lösungen

	Anmerkung: Selbst weiterhelfen, Nachricht aufnehmen, Stellvertreter benennen
3.	Das geht nicht. Das ist leider nicht möglich, weil .../ Alternativ biete ich ihnen ... an. / Lassen Sie uns gern eine andere Lösung suchen.
4.	Ich kann nicht entscheiden, ob Sie diesen Nachlass bekommen. Über Preisnachlässe entscheidet Herr Munz. Ich kläre das mit ihm ab und rufe Sie bis morgen Mittag zurück.
5.	Heute nicht mehr. Auch in dieser Woche nicht. Gleich Anfang nächster Woche/ Montagmorgen werde ich mich darum kümmern.
6.	Das kann nicht sein. Würden Sie mir das bitte genauer erklären? Gehen wir das noch einmal gemeinsam durch.
7.	Da haben Sie mich nicht richtig verstanden. Da habe ich mich nicht richtig ausgedrückt. / Da liegt ein Missverständnis vor.
8.	So, wie Sie sich das denken, geht das wirklich nicht. Wären Sie mit folgendem Vorschlag einverstanden?
9.	Nein, das stimmt nicht. Nach meinen Informationen stellt sich der Sachverhalt so dar: ...
10.	Sie müssen ... Ich bitte Sie ... / Ich würde Sie bitten ... / Würden Sie bitte ...?
11.	Da muss ich erst mal nachfragen. Da frage ich gerne nach und rufe Sie dann zurück.
12.	Schuld Verursachung / Fehler / Ursache Anmerkung: Bitte keine Schuldigen suchen!
13.	teuer hochwertig
14.	nicht teuer / billig günstig, preiswert
15.	Da brauche ich zuerst Ihre Kundennummer. Frau Erten, haben Sie vielleicht Ihre Kundennummer zur Hand?