

Gutes Telefonieren - Übungen 2



Du bist Mitarbeiter einer Firma in Berlin und hast eine Auszubildende im ersten Lernjahr. Ihr Name ist Laura Meyer und sie weiß noch nicht, wie man richtig telefoniert, du hingegen schon. Du hörst mit an, wie sie sich am Telefon verhält.

Das Gespräch	✓
Begrüßung/ Vorstellung mit Vor- und Nachname → erst die Firma, dann den Namen nennen („Bond, James Bond“)	
bei Missverständnis sofort nachfragen	
nur das Wichtigste, gleich zur Sache kommen	
Gesprächspartner/in mit Namen ansprechen	
freundliche Verabschiedung	
2-4 Sekunden warten, bis man auflegt	

Situation

Azubine:	Firma Möller hier. Ja.
Kunde:	...
Azubine:	Was? Ich versteh kein Wort. Können Sie das noch mal sagen?
Kunde:	...
Azubine:	Da fällt mir ein, Herr, ähh, Bohusla..., wie war noch gleich ihr Name?
Kunde:	...
Azubine:	Ah ja, Herr Bohuslawitzky, mir ist da neulich auch was ganz ähnliches passiert. Das war furchtbar. ...
Kunde:	...
Azubine:	Na melden Sie sich einfach die Tage nochmal. Johoo, tüs, nä!

Azubine legt unverzüglich auf.

Evaluire ihr Verhalten am Telefon mithilfe der erarbeiteten Checkliste (s.o.). Gib Ihr ein genaues Feedback darüber, was sie das nächste Mal auf welche Weise besser machen soll. Schreib es auf.