

Name: _____

Klasse: _____

Wenn keine betriebsinternen Vorgaben zum Umgang mit Kunden und Vorgesetzten existieren, sind folgende Regeln hilfreich:

Arbeitsblatt: Übersicht Regeln

Ein Telefonat führen

- » sich freundlich und deutlich in der üblichen Reihenfolge melden (Firmenname, eigener Name, Begrüßung)
- » das Gegenüber siezen
- » die korrekte Anrede wählen (akademische Titel nennen, Doppelnamen in voller Länge verwenden, es sei denn die betreffende Person hat eine Kurzvariante angeboten)
- » vorbereitet sein, d.h. notwendige Unterlagen parat haben
- » Papier und Stift für Telefonnotizen zur Hand haben, vor allem, um den Namen des Anrufenden zu notieren (wenn dieser nicht richtig verstanden wurde, noch einmal nachfragen)
- » beim Lautstellen eines Telefonats (um andere mithören zu lassen) die anrufende Person informieren bzw. um Erlaubnis bitten
- » die Aufmerksamkeit auf das Gegenüber richten, d. h. Nebentätigkeiten wie essen oder trinken unterlassen
- » dem Gegenüber genau zuhören und möglichst nicht unterbrechen“



Auf einen Anrufbeantworter sprechen

- » wichtige Informationen hinterlassen (Name und Telefonnummer, Anliegen)
- » besonders auf eine langsame und deutliche Sprechweise achten, z. B. bei der Angabe der Telefonnummer und des Namens“



Einen Anruf weiterverbinden

- » den Namen dessen nennen, der weiterverbunden wird, eventuell auch den Grund, warum das Telefonat gerade an diese Person verbunden wird
- » wenn der zuständige Kollege nicht verfügbar ist, die Vermittlung an eine kompetente Vertretung oder einen Rückruf anbieten“

