**Telefongespräche**

Beim Telefonieren wird der erste Eindruck über die **Stimme** vermittelt.  
Unterlassen Sie während des Telefonats alle anderen Aktivitäten wie Essen, Trinken usw. Konzentrieren Sie sich auf das Gespräch. Halten Sie Schreibzeug und einen **Notizblock** bereit.

**Merke:**

* Eine gute Vorbereitung auf ein Telefonat zeigt, dass Sie Ihre Gesprächspartnerin/Ihren Gesprächspartner ernst nehmen.
* Die ersten Sekunden entscheiden über Sympathie oder Antipathie, Deshalb ist die **Begrüßung** sehr wichtig.
* Fassen Sie sich **kurz** und stellen Sie während des Gesprächs immer wieder Fragen. Verwenden Sie möglichst **wenige Abkürzungen** und wenige oder keine Fachbegriffe.
* **Aufrechtes Sitzen** macht Ihre Stimme freier und fester. Klemmen Sie den Telefonhörer nicht zwischen Schulter und Wange, denn dadurch verkrampft sich Ihre Stimme.
* Nennen Sie hin und wieder den **Namen Ihres Gegenübers**. Das schafft Vertrauen.
* Hören Sie **konzentriert** zu und notieren Sie Vereinbarungen.
* Gleichgültig, welchen Verlauf das Telefongespräch nimmt - **bleiben Sie höflich und zuvorkommend**. Bedanken Sie sich am Ende für das Gespräch.

**Begrüßung und Verabschiedung**

Wenn Sie angerufen werden, sagen Sie zunächst den Firmennamen, dann Ihren Namen; anschließend wenden Sie sich Ihrer Gesprächspartnerin/Ihrem Gesprächspartner zu.

Wenn Sie jemanden anrufen, begrüßen Sie ihn mit Namen und stellen sich vor; dann nennen Sie den Grund Ihres Anrufs.

Am Schluss des Gesprächs fassen Sie nochmals die wichtigsten Inhalte zusammen, Verabschieden Sie sich dann auf persönliche Art, nennen Sie nochmals den Namen Ihres Gegenübers.

**Notizen**

Schreiben Sie Während des Gesprächs Wichtige Informationen mit. Es gibt Unternehmen, die vorgefertigte Telefonnotizblöcke zur Verfügung stellen. Folgende Informationen sollten Sie bei einem Anruf, den Sie entgegennehmen, notieren:

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Telefonnotizen** |
| **Wer** | Name der Person, die angerufen hat |
| **Wann** | Datum/Zeitpunkt des Anrufs |
| **Anliegen** | Was wünscht die Anruferin/der Anrufer? |
| **Vereinbarung** | Was haben Sie ausgemacht? |
| **Aufgaben** | Was ist für wen zu erledigen? |
| **Rückruf** | Nummer des Unternehmens, evtl. Durchwahl, Ansprechperson |

**Verbinden**

Wenn Sie einen Anruf weiterverbinden, ist zu beachten:

* Nennen Sie der Anruferin/dem Anrufer den Namen der Person, zu der Sie weiterverbinden. Sagen Sie auch die Durchwahlnummer.
* Informieren Sie die Person, zu der Sie weiterverbinden, kurz über Namen und Anliegen der Anruferin/des Anrufers.