

Checkliste – Am Telefon

1. Lächeln Sie bevor Sie abheben. Ihre Stimme klingt dann freundlicher.
2. Nennen Sie die Firma, Ihren Vor-und Nachnamen und begrüßen Sie die Anruferin/ den Anrufer.
3. Verwenden Sie keine Floskeln und seien Sie entspannt.
4. Lassen Sie die Anruferin/den Anrufer immer aussprechen.
5. Sprechen Sie laut und deutlich.
6. Machen Sie sich Notizen während des Gesprächs.
7. Merken Sie sich den Namen der Anruferin/ des Anrufers.
8. Sprechen Sie die Anruferin/ den Anrufer immer mit dem Namen an.
9. Formulieren Sie Ihre Sätze positiv. „Ich informiere mich und rufe Sie zurück.“ ist besser als „Das weiß ich nicht.“
10. Fassen Sie das Gespräch noch einmal zusammen.
11. Bedanken Sie sich für den Anruf.
12. Zusichern: Versprechen Sie der Anruferin/ dem Anrufer noch einmal, dass Sie sich um das Anliegen kümmern.
13. Verabschieden Sie sich freundlich.

ZEP

Zugang zu höherer Bildung & Entwicklung von Perspektiven



Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung



Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung