

Sobald der erste Praxiseinsatz eines Auszubildenden beginnt, steht das richtige **Telefonieren im Berufskontext** an. Was Ausbilder hier erleben, ist teilweise unglaublich. Mancher Auszubildende meldet sich mit einem einfachen „Hallo“ am Telefon, ist unfreundlich oder schafft es nicht, den Kunden an einen Mitarbeiter weiter zu verbinden. Hier die zwölf wichtigsten Telefon-Tipps für Auszubildende.

## Telefon-Knigge für Auszubildende

### 1 **Richtig melden:**

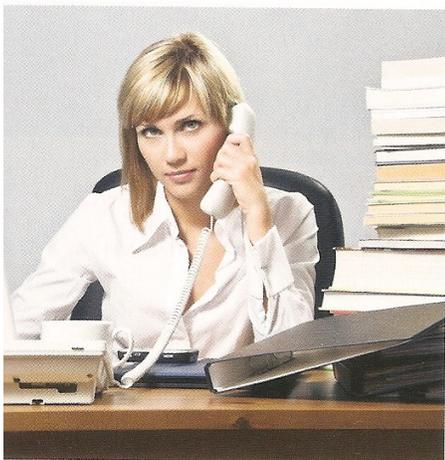
Der erste Eindruck ist entscheidend. Hier darf weder die Begrüßung, der Firmenname noch der eigene Vor- und Nachname fehlen.

### 2 **Standardformulierungen kennen:**

Die Formulierungen zum Ermitteln des Anliegens eines Anrufers, Verbinden, Nachrichten aufnehmen bzw. hinterlassen oder Anbieten eines Rückrufs etc. müssen bekannt sein.

### 3 **Mit dem Telefon vertraut machen:**

Die Bedienung des firmeneigenen Telefons darf kein Problem darstellen. Weder das Verbinden noch das Rückfragen – und zwar ohne dass der Anrufer alles Gesprochene mithört.



### 4

#### **Bewusst sein über Außenwirkung:**

Der Auszubildende repräsentiert am Telefon seinen Ausbildungsbetrieb. Dies sollte der oder die Auszubildende besonders bei Beschwerden im Hinterkopf behalten und

### 5

Haltung bewahren, denn es geht ja nicht um ihn persönlich.

#### **Telefonate vorbereiten:**

Ausgehende Anrufe werden vorbereitet und das Ziel des Gesprächs, Fragen und Daten vorher notiert.

### 6

#### **Schreibmaterial griffbereit haben:**

Stift und Block liegen immer neben dem Telefon bereit.

### 7

#### **Buchstabieralphabet kennen:**

Um Namen richtig aufzuschreiben oder buchstabieren zu können, sollte das deutsche Buchstabieralphabet bekannt sein.

### 8

#### **Nachrichten richtig notieren:**

Notizen enthalten neben dem Thema den Namen des Anrufers, die Firma und

### 9

Telefonnummer sowie das Datum.

#### **Freundlichkeit ist das A und O:**

Beim Telefonieren sehen wir unseren Gesprächspartner nicht. Damit keine grundlosen Unstimmigkeiten entstehen, wird alles sehr freundlich gesagt.

### 10

#### **Stimme beachten:**

Im Telefonat konzentriert sich jeder auf die Stimme. Es ist langsam und deutlich – möglichst hochdeutsch – ohne Verwendung von Umgangssprache oder gar einem Kaugummi im Mund zu sprechen.

### 11

#### **Nachbereitung nicht vergessen:**

Verabredete Tätigkeiten oder das Weiterleiten einer Nachricht an den Kollegen nicht vergessen.

### 12

#### **Verabschiedung:**

Eine nette Schlussformulierung beendet das Telefonat angemessen.