

## Telefon bedienen

### 2.1.1.2

ICH BEDIENE DAS TELEFON MEINES LEHRETRIEBES PROFESSIONELL UND GEBE ÜBER DESSEN FUNKTIONEN SPONTAN AUSKUNFT. DAZU GEHÖREN:

- ANRUFEN ENTGEGENNEHMEN UND WEITERLEITEN.
- ANRUFEN FÜR KURZE INTERNE RÜCKFRAGEN HALTEN.
- TELEFONNUMMERN SPEICHERN UND LÖSCHEN.
- VERSCHIEDENE SERVICELEISTUNGEN AM TELEFONAPPARAT ANWENDEN.

### **Wie nehme ich das Telefon ab?**

Ich nehme den Hörer folgendermassen ab:

Firmenname Vorname Name

Guten Tag Herr / Frau..

(den Namen wenn möglich immer nennen und aufschreiben)



### **Was darf ich am Telefon mit einem Kunden nie sagen?**

- Sind sie noch da?
- Wie war ihr Name? (die Person hat ja noch den gleichen Namen 😊)
- Aufwiedersehen... (man sieht die Person ja nicht 😊)
- Wir sind nicht dafür zuständig...

### **Ich verwende dafür lieber..**

- Herr / Frau...?
- Entschuldigen Sie, ich habe vorhin ihren Namen nicht richtig verstanden...
- Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag / Abend...  
Auf Wiederhören Herr / Frau...
- Sie sind hier leider bei der falschen Abteilung, aber ich verbinde Sie gerne weiter...