

Telefonate richtig führen

Richtig telefonieren ist einfach. Oder doch nicht? Auf jeden Fall gibt es eine Reihe von Punkten, die man beachten muss, und vieles ist Trainingssache. Vor allem bei Telefonaten mit dir unbekanntenen Personen passieren leicht Fehler, die unangenehme Auswirkungen haben können.

1

Du hörst ein Telefonat. Lies davor die Aussagen und kreuze dann beim Hören die richtigen an.



1

- | | | |
|----------|--|--------------------------|
| A | Der Konsument will, dass das defekte Gerät umgehend wieder funktioniert. | <input type="checkbox"/> |
| B | Die Kundendienstmitarbeiterin ist schlecht informiert. | <input type="checkbox"/> |
| C | Der Konsument bleibt bei dem Gespräch immer sachlich. | <input type="checkbox"/> |
| D | Die Kundendienstmitarbeiterin stellt die richtigen Fragen und handelt lösungsorientiert. | <input type="checkbox"/> |
| E | Die Kundendienstmitarbeiterin weiß sofort, was der Konsument falsch gemacht hat. | <input type="checkbox"/> |
| F | Die Mitarbeiterin bleibt während des Telefonates teilnahmslos und vertröstet den Kunden. | <input type="checkbox"/> |
| G | Der Konsument reagiert oft energisch und aggressiv. | <input type="checkbox"/> |



2

- a) Höre den Text noch einmal. Was denkst du? Haben sich beide, Mitarbeiter und Konsumentin, richtig verhalten?
b) Diskutiert in der Klasse darüber.



1



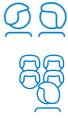
3

- a) Wählt zu zweit eine der beiden Situationen (1 oder 2) unten aus.
b) Legt dann eure Rollen (Beschwerdeführer/Mitarbeiter) fest und führt das sich daraus ergebende Telefongespräch.



- 1** Du kommst mit deinem neuen Handy seit gestern nicht mehr ins Internet. Du beschwerst dich telefonisch bei deinem Mobilfunkanbieter.
- 2** Du hast dir Funkkopfhörer bestellt. In dem zugestellten Paket fehlte der Akku und das Netzteil. Du beschwerst dich telefonisch bei der Lieferfirma.
- | | |
|--|--|
| A Beschwerdeführerin oder -führer: | B Mitarbeiterin oder Mitarbeiter: |
| - Was genau ist dein Ziel? | - Wie beginnst du das Gespräch? |
| - Wie beginnst du das Gespräch? | - Wie reagierst du? – zuvorkommend, ablehnend, teilnahmslos ...? |
| - Wie bringst du dein Anliegen vor? – zögerlich, resolut, energisch, sachlich ...? | - Welche Lösungsvorschläge kannst du machen? |
| - Wie beendest du das Gespräch? | - Wie beendest du das Gespräch? |

4



- a) Spielt eure Telefonate der Klasse vor, dabei dürft ihr aber keinen Blickkontakt haben. Setzt euch also beispielsweise Rücken an Rücken.
- b) Zwei Personen filmen jeweils die Telefonate (mit einem Handy). Überlegt vorher, welche Bildeinstellungen ihr wählt. Ihr sollt darauf sehen, ob bzw. wie sich Gefühle in der Mimik oder Gestik zeigen.
- c) Welche Personen haben sich am besten verhalten? Begründet eure Entscheidung.



5



- a) Ergänzt zu zweit die beiden Tabellen zum Thema *Telefonate richtig führen*.
- b) Vervollständigt eure Notizen, indem ihr im Internet zum Thema recherchiert. Ihr findet dort mit den Suchbegriffen *richtig telefonieren* eine Reihe von hilfreichen Tipps.

Ist Hallo am Beginn des Telefonats erlaubt?



TO DOs

vor dem Telefonat	während des Telefonierens	ein Telefonat richtig beenden
Zettel und Stift bereitlegen		

NO GOs

vor dem Telefonat	während des Telefonierens	ein Telefonat richtig beenden
	Musik hören	

6



- a) Überarbeitet nun eure Telefonate aus P4 anhand der Tipps und Verhaltensregeln aus P5.
- b) Spielt sie nochmals vor und filmt sie wieder mit den gleichen Bildeinstellungen.
- c) Vergleicht anschließend die beiden Filme. Wie hat sich euer Verhalten verändert?

7



- Könnt ihr die Verhaltensregeln aus P5 auch in neuen, nicht vorbereiteten Situationen anwenden?
- a) Sucht gemeinsam weitere Themen für richtiges Telefonieren, z. B. etwas telefonisch bestellen, einen Termin absagen ...
 - b) Bereitet euch dann zu zweit kurz auf das Telefonat vor und lost aus, wer wen anruft.

Tipp
Damit du dich auch in Stresssituationen richtig verhältst, musst du solche Telefonate bewusst immer wieder trainieren.