



# Erfolgreich Telefonieren

## Tipps

- Bereiten Sie sich mit klaren Zielsetzungen und relevanten Informationen auf den Anruf vor.
- Sagen Sie als erstes, wer Sie sind.
- Fragen Sie, ob der Anruf gerade zeitlich passt.
- Sprechen Sie langsam und deutlich.
- Halten Sie einen Notizblock bereit.

## Routine-Anrufe

### Anruf annehmen

Guten Morgen/Guten Tag/Guten Abend, Firma xx.  
Thomas Müller (beide Namen) am Apparat.  
Wer spricht, bitte?

### Sich vorstellen

Hier spricht Horst Berger.  
Hallo, hier spricht Carole Zonis von der Firma xx.

### Jemanden an den Apparat bitten

Könnte ich bitte mit Annette Gardner sprechen?  
Ich möchte gern mit Duncan Jones sprechen.  
Würden Sie mich bitte zu Lee Smith durchstellen?  
Könnte ich bitte mit jemandem sprechen, der/die für...  
zuständig ist?

...der/die mir bei...  
helfen kann?

### Erklärungen

Leider ist Frau Gardner zurzeit nicht im Büro.  
Es tut mir leid, er ist zurzeit in einer Besprechung.  
Es tut mir leid, er spricht gerade am anderen Apparat.  
Es tut mir leid, er spricht gerade.  
Leider haben Sie die falsche Nummer gewählt/sich  
verwählt.

### Jemanden bitten, am Apparat zu bleiben

Einen Augenblick, bitte.  
Könnten Sie bitte am Apparat bleiben?

### Jemanden durchstellen

Einen Augenblick bitte, ich sehe nach, ob Herr Jones  
gerade Zeit hat/frei ist.  
Ich stelle Sie durch/Ich verbinde Sie.  
Sie ist leider gerade nicht am Platz.  
Ihre Durchwahl ist/lautet...  
Möchten Sie es später wieder versuchen?

### Eine Nachricht annehmen

Kann ich etwas ausrichten?  
Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?  
Kann ich ihm/ihr etwas ausrichten?  
Ich werde Frau Patterson sagen, dass Sie angerufen  
haben.  
Hat sie Ihre Nummer?  
Ich sage ihr, sie soll Sie... anrufen, wenn sie zurück-  
kommt.  
... bis heute Abend zurückrufen.  
... so bald wie möglich kontaktieren.

### Anruf beenden

Danke für Ihren Anruf, auf Wiederhören.  
Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.  
Auf Wiederhören.

### **Die Konversation lenken/Gesprächsführung übernehmen**

#### **Um Wiederholung bitten**

Entschuldigen Sie, könnten Sie das bitte wiederholen?

Das habe ich leider nicht verstanden, können Sie es bitte wiederholen?

Entschuldigung, haben Sie Juni oder Juli gesagt?

Es tut mir leid, ich kann Sie nicht gut hören/verstehen.

Könnten Sie bitte etwas lauter sprechen?

#### **Um Klärung bitten**

Könnten Sie mir bitte erklären, was... bedeutet?

Entschuldigung, ich komme nicht ganz mit. Könnten Sie bitte erläutern, was das heißt?

Entschuldigung, ich habe Ihren Namen nicht ganz verstanden. Würden Sie ihn bitte buchstabieren?

#### **Bitte um Bestätigung**

Nur zur Sicherheit/Bestätigung, Ihre Nummer ist/ lautet...

Ich lese das nochmal zur Bestätigung vor.

Darf ich kurz zusammenfassen, was Sie gerade gesagt haben?

#### **Technische Probleme**

Leider ist die Verbindung gerade schlecht. Kann ich Sie zurückrufen?

Der Empfang ist gerade sehr schlecht. Ich lege jetzt auf und versuche es gleich nochmal.

Entschuldigung, wir wurden gerade kurz unterbrochen.