

Telefontraining – Wie telefoniere ich richtig?

Vorbereitung ist alles und vermeide Hintergrundgeräusche.

Bevor du dich ans Telefonieren machst, solltest du für eine ruhige Umgebung sorgen. Jedes Hintergrundgeräusch kann das Telefonat zu einer Katastrophe werden lassen, wenn man sich dadurch ablenken lässt. Außerdem solltest du Stift, Papier und wichtige Infos bereit halten, wenn du danach gefragt werden solltest.

Person am anderen Ende ausreden lassen.

Rufst du in einem Betrieb an, müssen sich die Leute in der Telefonzentrale in vielen Fällen mit einem längeren Begrüßungstexten melden. Auch wenn du weißt, dass du dort richtig bist, solltest du die Leute nicht unterbrechen, sondern so lange warten, bis du dran bist. Alles andere macht einen ungeduldigen und unhöflichen Eindruck. Und das ist vielleicht der erste und bleibende Eindruck, den ein Unternehmen von dir bekommt.

Die richtigen ersten Worte...

Zuerst sollte man die andere Person natürlich höflich begrüßen und sagen, wer man ist. Rede dabei **nicht zu schnell** und immer **laut genug**.

Beispiel: „Guten Tag, mein Name ist XY.“

Vielleicht bist du nicht direkt bei deinem Ansprechpartner oder in der Telefonzentrale gelandet. In einem solchen Falle solltest du gleich sagen, mit wem du gerne sprechen möchtest.

Beispiel: „Ich würde gerne mit Frau Z sprechen.“

Wirst du gleich gefragt, warum du anrufst bzw. wie man dir weiter helfen kann, solltest du auch kurz und knapp schildern, was du möchtest.

Beispiel: „Ich bin auf der Suche nach einem Praktikumsplatz als Fachlagerist und ich wollte einmal fragen, ob ich mich bei Ihnen bewerben kann?“

Was möchte ich eigentlich? – Infos bereit halten.

Du möchtest dich für einen Praktikumsplatz bewerben? Da solltest du einige Informationen immer stets parat haben. Für welchen Beruf bewirbst du dich und von wann bis wann findet das Praktikum statt? Außerdem solltest du genau Bescheid wissen, was du gerade machst.

Beispiel: „Ich besuche gerade das Ausbildungsvorbereitungsjahr der Staatlichen Handelsschule XY.“

Benutze dabei keine Abkürzungen wie AVJ, BVJ oder G 15.

Tipp: Lege dir einen Zettel mit allen wichtigen Informationen bereit. Vergisst du vor Aufregung wichtige Sachen, reicht es, wenn du dann einfach schnell auf deinen Zettel schaust.

„azubi-direkt“ ist eine Marke des Projektes „Schülercoaching“ in Trägerschaft von Aqtivus gGmbH und AWO Hamburg.
Finanziert aus Mitteln der Freien und Hansestadt Hamburg und dem Europäischen Sozialfonds.
Wir bedanken uns bei:

Namen und Informationen aufschreiben.

Während des Telefonats können dir weitere Ansprechpartner, Telefonnummern, Adressen usw. genannt werden. Sei darauf vorbereitet. Leg bereits vor dem Telefonat Stift und Papier bereit. Schreibe wichtige Namen und Daten auf. Frag ggf. wie man den Namen schreibt und lass ihn dir buchstabieren.

Laut und deutlich sprechen!

Buchstabiere gegebenenfalls um Missverständnisse zu vermeiden.

„Yo, danke!“ - Umgangssprache ist tabu!

Am Telefon ist die Umgangssprache tabu. Fragst du nach Ausbildung oder Praktikum – das ist immer eine Art geschäftliches Telefonat, was auch so klingen sollte. Sei immer höflich und rede in vollständigen Sätzen.

Absage am Telefon – trotzdem „Danke“.

Auch wenn du am Telefon direkt eine Absage auf deine höfliche Nachfrage erhältst – und die im Zweifelsfall sehr unhöflich war -

Eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen.

Wird dein Anruf nicht persönlich entgegen genommen, solltest du eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. Viele Menschen haben Hemmungen eine Nachricht zu hinterlassen, dabei ist das eigentlich ganz einfach, so lange du deinen Namen und Telefonnummer sowie den Ansprechpartner nennst, den du erreichen wolltest.

Beispiel: Du möchtest bei „azubi direkt“ einen Beratungstermin vereinbaren. Leider geht niemand persönlich ans Telefon und der Anrufbeantworter springt an. Welche Nachricht kannst du hinterlassen?

„Guten Tag! Mein Name ist XY und dies ist eine Nachricht für Herrn Becker von azubi direkt. Ich würde gerne einen Beratungstermin vereinbaren. Meine Telefonnummer ist 040 123456. Auf Wiederhören.“

Der ersehnte Rückruf

Gerade in der Bewerbungsphase solltest du auch besonderes aufmerksam sein, wenn du dann ans Telefon gehst. Das bedeutet:

- Sobald dir die Nummer unbekannt ist, gehst du mit vollständigem Namen ans Telefon.
- Du hast zwar eine Mailbox, hörst sie aber nicht ab? Schalte schnellstmöglich die Mailbox ab. Teilweise hinterlassen Firmen die Nachricht, dass du in ein paar Tagen ein Vorstellungsgespräch hast. Wenn du sie nicht abhörst, hast du damit eine große Chance verspielt!
- Wenn du kaum zu Hause bist und deine Festnetznummer in Bewerbungen angegeben ist, dann bereite deine Eltern, Geschwister etc. drauf vor, dass du wichtige Anrufe bekommen könntest. Sie sollen in dem Fall **immer den Namen, die Firma und die Telefonnummer notieren**, damit du zurückrufen kannst.

„azubi-direkt“ ist eine Marke des Projektes „Schülercoaching“ in Trägerschaft von AQtivus gGmbH und AWO Hamburg.
Finanziert aus Mitteln der Freien und Hansestadt Hamburg und dem Europäischen Sozialfonds.
Wir bedanken uns bei:



Europäische Union
Europäischer Sozialfonds ESF
Damit ist Hamburg beschäftigt!



**Landesverband
Hamburg e.V.**