

**Telefonieren (Buch ab Seite 61)**

1. Notieren Sie vier Umstände, die ein Telefongespräch angenehm (positiv) verlaufen lassen könnten:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

2. Warum werden Mobiltelefone von Menschen in der Umgebung oft als störend empfunden? Geben Sie drei Beispiele an:

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

3. Die Vorbereitung auf ein Telefongespräch ist sehr wichtig. Was sollten Sie sich vor einem Gespräch überlegen? Worüber sollten Sie sich informieren? (3 Punkte angeben)

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

4. Sie werden im Salon angerufen. Wie melden Sie sich richtig am Telefon?

Zuerst sage ich \_\_\_\_\_,  
dann \_\_\_\_\_,  
und dann \_\_\_\_\_.

5. Sie rufen in einem Geschäft an. Jemand hebt ab und begrüßt Sie höflich. Was sagen Sie nun?

Zuerst \_\_\_\_\_,  
dann \_\_\_\_\_,  
und dann \_\_\_\_\_.

6. Sie müssen etwas am Telefon buchstabieren. Sehen Sie im Buch auf S. 62 nach und ergänzen Sie!  
→ **Moritz Schrambesser, Jöbstweg 12, Linz:**

M arta  
O \_\_\_\_\_  
R \_\_\_\_\_  
I \_\_\_\_\_  
T \_\_\_\_\_  
Z \_\_\_\_\_

S iegfried  
C \_\_\_\_\_  
H \_\_\_\_\_  
R \_\_\_\_\_  
A \_\_\_\_\_  
M \_\_\_\_\_  
B \_\_\_\_\_  
E \_\_\_\_\_  
S \_\_\_\_\_  
S \_\_\_\_\_  
E \_\_\_\_\_  
R \_\_\_\_\_

J \_\_\_\_\_  
Ö \_\_\_\_\_  
B \_\_\_\_\_  
S \_\_\_\_\_  
T \_\_\_\_\_  
W \_\_\_\_\_  
E \_\_\_\_\_  
G \_\_\_\_\_

L \_\_\_\_\_  
I \_\_\_\_\_  
N \_\_\_\_\_  
Z \_\_\_\_\_

7. Die folgenden Übungen sind aus Ihrem Buch (S. 64):

**4 Serviceverhalten am Telefon**

Wie schätzen Sie das Serviceverhalten Ihres Ausbildungsbetriebs am Telefon ein? Kreuzen Sie an. (1 = stimmt, 2 = stimmt teilweise, 3 = stimmt nicht)

In meinem Ausbildungsbetrieb	1	2	3
wird spätestens nach drei Klingeltönen abgehoben.			
werden Anruferinnen/Anrufer immer freundlich begrüßt und richtig weiterverbunden.			
werden Anfragen und Anliegen persönlich behandelt.			
werden unzufriedene Anruferinnen/Anrufer besonders freundlich behandelt und ernst genommen.			



**5 Selbst- und Fremdeinschätzung**

Wie schätzen Sie sich selbst als Telefonpartnerin/Telefonpartner ein?

~~Lesen Sie Ihr Telefonverhalten an fünf verschiedenen Stellen (z.B. in einem Kollegengruppen) aus. Kreuzen Sie in jeder Zeile jeweils zwei Kästchen an.~~

(1 = stimmt, 2 = stimmt teilweise, 3 = stimmt nicht)

Verhalten am Telefon	Selbsteinschätzung			Fremdeinschätzung		
	1	2	3	1	2	3
freundlich						
hartnäckig						
sachlich						
sympathisch						
amüsant						
humorvoll						
langweilig						
charmant						
konzentriert						
verständnisvoll						



**7 Telefonregeln aufstellen**

~~Bilden Sie zwei Gruppen. Eine Gruppe erstellt schriftlich fünf wichtige Regeln für~~

5 Regeln für diejenigen, die anrufen:	5 Regeln für diejenigen, die einen Anruf entgegennehmen:
1. _____	1. _____
_____	_____
2. _____	2. _____
_____	_____
3. _____	3. _____
_____	_____
4. _____	4. _____
_____	_____
5. _____	5. _____
_____	_____