

## Vor dem Telefonat:

1. **Was ist das Ziel meines Telefonats?** (Termin vereinbaren, Informationen erhalten etc.)
2. **Auf welche Situationen kann ich bei meinem ersten Anruf treffen?**

(Anrufbeantworter, Telefonzentrale, Gesprächspartner ist sofort am Apparat)

3. **Wie organisiere ich die Umgebung, in der ich das Telefonat führen will?**

(Schreibzeug, feste Unterlage, ruhige und ungestörte Umgebung)

4. **Wie formuliere ich**

a) die Begrüßung,

b) mein Anliegen (Es ist für dich hilfreich, dir vorher ein paar **Formulierungen aufzuschreiben**, die deinem Gegenüber dein Anliegen verständlich machen. ),

c) die höfliche Verabschiedung?

**Tipp:** Spiele dein Telefonat mit einem Freund, Schwester, Bruder oder Eltern vorher durch.

## Das Telefonat

1. Als Erstes kommt die **Begrüßung**, achte sofort auf den Namen deines „Gegenübers“, merke ihn dir. Das persönliche Ansprechen deines Gegenübers zeugt von Aufmerksamkeit.
2. Melde dich selbst mit **Vor- und Nachnamen**.
3. Erkläre kurz, was der **Anlass deines Anrufs** ist.
4. **Bedanke dich** für die Bereitschaft deines Gesprächspartners, auf dein Anliegen einzugehen.
5. **Verabschiede dich freundlich**.

## Was du über die Wirkung bestimmter Wörter wissen solltest

Du musst dir immer im Klaren darüber sein, dass du etwas von deinen Gesprächspartnern willst, nicht sie von dir. Da gibt es eine Reihe von Wörtern, die auf keinen Fall in ein solches Telefonat gehören. Das sind Wörter aus der Umgangssprache, Wörter, die den Eindruck mangelnden Respekts erzeugen, die den Eindruck vermitteln, du wüsstest nicht, was sich gehört.

Vermeide: ***Tschüss, Äh, Nö, mach ich etc.***

## Was du über die Umgebung beim Telefonieren wissen solltest

Wenn du dich auf das Telefonat mit deinen Notizen vorbereitet hast, dann Sorge dafür, dass in der Umgebung des Telefons **Ruhe** herrscht. Schalte das Radio und den Fernseher aus. Bitte andere in der Wohnung gegebenenfalls, während der Zeit des Telefonates nicht zu stören. Lege dir deinen Stichwortzettel neben das Telefon, geh kurz in Gedanken das Telefonat durch, dann wähle erst die Nummer. Neben dem Telefon sollte ein **Heft** oder ein **Block** mit einem **Stift** liegen (bitte vorher überprüfen, ob er auch tatsächlich schreibt!).

## **Zuletzt:**

Das geht gar nicht: Kaugummi oder Essen während des Telefonats!