

| | |
|---------------------|---------------------------------------|
| Modul | 07 Berufliches Telefonieren |
| Arbeitsblatt | #07/01: Richtiges Telefonieren |

Aufgabe 1 – Grundregeln des Telefonierens

Schritt 1: Erstellen Sie eine Liste mit sieben Punkte, auf die Sie beim Telefonieren in einer geschäftlichen Situation achten sollten. Denken Sie dabei auch an schon Gelerntes.

Schritt 2: Vergleichen Sie Ihre Liste mit der eines Partners/einer Partnerin. Einigen Sie sich auf sieben gemeinsame Punkte, die beim geschäftlichen Telefonieren berücksichtigt werden sollten.

Schritt 3: Vergleichen Sie die neue Liste mit einem zweiten Paar. Erstellen Sie nun wieder eine gemeinsame Liste mit sieben Punkten.

Schritt 4: Präsentieren Sie Ihr Ergebnis der Klasse!

Aufgabe 2 – Telefonnotizen führen

In Telefonaten wird oft viel Information sehr schnell weiter gegeben. Daher haben sich Telefonnotizen bewährt, um diese Information gezielt zu sammeln und zu sichern. Viele Unternehmen haben fertige Formulare, auf der folgenden Seite finden Sie eine Vorlage.

Üben Sie zu zweit das Erstellen von aussagekräftigen Telefonnotizen. Eine/r übernimmt die Rolle der angerufenen Person, der/die andere die Rolle der Anruferin/des Anrufers.

Rolle der angerufenen Person: Sie arbeiten für das Wiener Möbelunternehmen Wohntraum GmbH und sind im Moment alleine im Büro. Ihre Vorgesetzte, Petra Schindler, wird erst am späten Nachmittag wieder anwesend sein. Sie erhalten nun verschiedene Anrufe. Ihre Aufgabe ist es, Telefonnotizen dazu zu erstellen.

Anruf 1:

Sie sind Frau Maria Schirnreitner von Tudormöbel KG (04762 218 44, schirnreitner@tudormoebel.at) und benötigen den aktuellen Katalog mit der neuen Kollektion. Idealerweise erhalten Sie ihn per E-Mail als .pdf sowie per Post an Ihr Büro (Adresse: Hauptplatz 14/4, 9800 Spittal an der Drau).

Anruf 2:

Sie sind Frau Ivana Kovacs von Euroflora GmbH (0664 781 56 288, ivana.kovacs@euroflora.at) und haben für morgen 9:00 Uhr ein Gespräch mit Frau Petra Schindler im Café Dommayer vereinbart, möchte das Gespräch auf 11:00 Uhr bei Trzesniewski in der Dorotheergasse verschieben. Sie erreichen Frau Schindler leider nicht persönlich und bitten daher um ein kurzes SMS, ob die Verschiebung möglich ist.

Anruf 3:

Sie sind Herr Paul Schröder von Speedtransport AG (+49 40 7243134, office@speedtransport.de) und wickeln Lieferungen aus Deutschland für Wohntraum GmbH ab. Bei der neuesten Lieferung haben Sie zwei beschädigte Tische gesehen. Sie wollen nun wissen, wie Sie weiter vorgehen sollen.