

B1.1.1 Professionell telefonieren



Beim Telefonieren im Beruf hilft eine einfache Regel: Nenne zuerst den **Firmennamen**, dann deinen Namen. Danach machst du eine kurze **Pause** und sagst freundlich: "Einen **schönen guten Tag**." So entsteht automatisch ein **Lächeln**, und das hört man sogar am **Telefon**. Eine gute **Ansprache** wirkt professionell und schafft sofort eine angenehme Stimmung. *Ich würde* diese Reihenfolge besonders bei neuen Kunden nutzen.



1. Welche Reihenfolge wird für eine professionelle Ansprache am Telefon empfohlen?
 - a. Zuerst den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."
 - b. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
 - c. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.
 - d. Zuerst den eigenen Namen, dann den Firmennamen und danach die Telefonnummer.
2. Warum ist "Einen schönen guten Tag" am Telefon besonders wichtig?
 - a. Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.
 - b. Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Gespräch hat.
 - c. Weil man damit die Firma sofort kritisiert.
 - d. Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt.

1-a 2-d

2. Sie arbeiten im Büro und müssen einen neuen Kunden freundlich und professionell am Telefon betreuen.

Aufgabe: Notieren Sie drei konkrete Telefon-Tipps aus dem Text und formulieren Sie jeweils einen Satz im *Konjunktiv II*, wie Sie sie im Gespräch anwenden würden.

URL: Professionelle Telefon-Tipps

Use positiv formulieren / aufmerksam zuhören / zusammenfassen / einen Augenblick, bitte / Könnte ich ...? / Ich würde gerne ...