

B1.1.1 Professionell telefonieren

Professioneel telefoneren



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.

*Bij telefoneren in je werk helpt een eenvoudige regel: Noem eerst de **bedrijfsnaam**, daarna je naam. Daarna maak je een korte **pauze** en zeg je vriendelijk: "Een **fijne goedendag**." Zo ontstaat automatisch een **glimlach**, en die hoor je zelfs aan de **telefoon**. Een goede **aanspreking** werkt professioneel en zorgt meteen voor een prettige sfeer. Ik zou deze volgorde vooral bij nieuwe klanten gebruiken.*

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

1-d 2-c

2. U werkt op kantoor en moet een nieuwe klant vriendelijk en professioneel telefonisch te woord staan.

Taak: 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 in your answer: positiv formulieren / aufmerksam zuhören / zusammenfassen / einen Augenblick, bitte / Könnte ich ...? / Ich würde gerne ...