

# Testen Sie Ihr Wissen!

## Verhalten am Telefon

1. Sie sind bei der Firma PaperGeneration GmbH in Ettlingen beschäftigt. Wie sollten Sie sich am Telefon melden?
  - "Heidi Müller, Hallo!"
  - "Guten Tag! Wie kann ich Ihnen helfen?"
  - "PaperGeneration GmbH, Anke Müller, guten Tag!"
  - "Anke Müller, PaperGeneration GmbH, guten Tag!"
2. Mit welchen Worten verbinden Sie den folgenden Anrufer: " Ich hätte gerne Herrn Haaf vom Verkauf."
  - "Da müssen Sie schon im Verkauf selbst anrufen!"
  - "Einen Moment - ich verbinde!"
  - "Ja, ich werde Sie verbinden. Falls es nicht klappen sollte, gebe ich Ihnen noch die Durchwahlnummer von Herrn Haaf."
  - "Die Telefonnummer von Herrn Haaf kenne ich auch nicht ..."
3. Mit welchen Worten reagieren Sie auf diesen Anrufer: "Ich habe eine Reklamation."
  - "Bei uns gibt es keine Reklamationen. Da haben Sie sich geirrt!"
  - "Um was geht es denn genau?"
  - "Ich gebe Ihnen die Durchwahlnummer."
  - "Gerne verbinde ich Sie mit der Reklamationsabteilung. Wie ist Ihr Name bitte?"
4. Wie reagieren Sie auf folgenden Anruf: "Es ist zum Heulen mit Ihrer Firma. Bei Ihnen klappt aber auch gar nichts."
  - Sie raten dem Anrufer ruhig, aber bestimmt, noch einmal anzurufen, wenn er klarer sagen kann, was er möchte.
  - Sie sagen: "Jetzt werden Sie mal nicht unverschämt. Das ist ja üble Nachrede gegen unsere Firma."
  - Sie erfragen Einzelheiten des Problems und verbinden den Anrufer mit der entsprechenden Abteilung, weil man dort am ehesten über die Details Bescheid weiß.
  - Sie sagen gar nichts.
5. Wie zeigen Sie einem wartenden Anrufer, dass Sie ihn nicht vergessen haben?
  - Durch Zwischenberichte und kurze Äußerungen.
  - Ich huste ganz laut.
  - Ich schmatze beim Kauen laut.
  - Ich tue gar nichts!

6. Was unternehmen Sie, wenn sich der falsche Teilnehmer meldet und Sie feststellen, dass Sie sich verwählt haben?
- Ich lege einfach wieder auf.
  - Ich schimpfe laut vor mich hin, weil ich die falsche Nummer gewählt habe.
  - Ich sage: "Mist, ich habe mich verwählt."
  - Ich sage: "Entschuldigen Sie bitte - ich habe mich verwählt."
7. Während eines Telefongesprächs kommt ein Kunde herein. Wie reagieren Sie?
- Ich sage am Telefon: "Einen kleinen Moment, bitte." Dann bitte ich den Kunden um ein wenig Geduld und nehme das Telefongespräch wieder auf.
  - Ich bitte den Anrufer um ein wenig Geduld und kümmere mich um den Kunden vor Ort.
  - Ich breche das Telefongespräch ab.
  - Ich sage zum Anrufer: "Bitte rufen Sie später noch einmal an. Ich habe jetzt einen Kunden."
8. Wie können Sie sich auf ein Telefongespräch vorbereiten? Achtung: Zwei Antworten sind richtig.
- Gar nicht!
  - Ich bereite mich dann vor, wenn ich die Nummer wähle.
  - Ich lege mir die Unterlagen bereit, dazu einen Schreibblock und einen Stift.
  - Ich bereite mich innerlich mit den W-Fragen vor (Wen will ich sprechen?, Was will ich erreichen?, Wie melde ich mich?, Wie beginne ich?).
9. Wie reagieren Sie bei folgendem Anruf? "Guten Tag, mein Name ist Czerkowski. Ich möchte gerne eine Bestellung aufgeben."
- "Guten Tag. Könnten Sie mir vor Ihrem Produktwunsch Ihren Namen buchstabieren?"
  - "Ja, hallo, was wollen Sie denn bestellen?"
  - "Was haben Sie denn für einen komischen Namen?"
  - "Wie heißen Sie??"
10. Wie müsste Frau Czerkowski ihren Namen richtig buchstabieren?
- "In Ordnung. Cella Zange Erich Ruth Konrad Oskar Wahnsinn Siegfried Konrad Igel."
  - "Ja, Cäsar Zacharias Emil Richard Kaufmann Otto Wilhelm Samuel Kaufmann Ida."
  - "Achtung - es geht los: Chamäleon Zwergpapagei Esel Ratte Kamel Otter Wachtel Schwein Kamel Igel."
  - "Gerne, ich buchstabiere Czerkowski: Cäsar Zacharias Emil Richard Kaufmann Otto Wilhelm Samuel Kaufmann Ida."

Schülername:

# Viel Erfolg beim Telefonieren!