**Worum geht es beim Telefongespräch**

Professionell und kundenorientiert telefonieren

Informationen am Telefon bekommen

einen Anlass oder einen Zweck haben

Austausch von Informationen

Information nennen, um die er gebeten hat

jemanden an eine Person weiterverbinden, die ihm besser helfen kann

die Informationen festhalten, die er für Sie hat und entsprechend aktiv werden

richtig Fragen stellen

sich absprechen, bis eine Lösung für den Anrufer und für Sie gefunden wurde

zahlreiche Formulierungen und Beispiele bekommen

die gewünschten Informationen erhalten

Notizen machen

immer Stift und Papier beim Telefonieren bereithalten

erreichbar sein

Fragen beantworten, Problem des Anrufers lösen

(mehrfach) falsch verbinden

eine Auskunft geben, die für den Anrufer nicht ausreichend ist

etwas sagen, was sich für den Anrufer als falsch oder als nicht hilfreich erweist

versäumen, wichtige Informationen vom Anrufer zu notieren

die Zusage nicht einhalten, die Sie beim Telefonat gemacht haben

zurückrufen oder sich per E-Mail bei jemandem melden

sich aus der Anforderung des Anrufers oder aus den gegebenen Umständen und dem Sachverhalt ergeben

den Termin in jedem Fall einhalten

[Probleme bei Telefongesprächen analysieren](https://www.business-wissen.de/produkt/3976/probleme-bei-telefongespraechen-analysieren/)

sachorientiert und ergebnisorientiert telefonieren

die Vorlagen als Checkliste für Ihre Telefonnotizen nutzen

den Hörer auflegen

das Telefongespräch nicht unbedingt beenden

Neben der allgemeinen Beziehungspflege geht es im geschäftlichen Bereich vor allem um den Informationsaustausch. Der Anrufer will etwas wissen oder eine Information weitergeben. Doch nicht immer fällt es leicht, schnell zu erfassen, worum es genau geht. Dabei ist das die Voraussetzung, um dann die passende Lösung zu finden und anzubieten.

Manche Sachverhalte erschließen sich erst durch ein Gespräch.

Hilfreich sind dabei Fragetechniken, die auf den typischen W-Fragen basieren.

Hilfreich sind Vordrucke für Telefonnotizen, die Sie daran erinnern, welche Informationen Sie vom Anrufer immer brauchen.

Wenn Sie den Eindruck haben, dass Sie dem Anrufer nicht unmittelbar weiterhelfen können, dann sollten Sie dies auch direkt sagen.

Auch wenn Sie noch keine Lösung gefunden haben, melden Sie sich, damit der Anrufer weiß, dass Sie noch für ihn aktiv sind.

Manchmal ergeben sich aus dem Gespräch Aufgaben, die der Anrufer oder der Angerufene dann bearbeiten müssen. Diese werden, wie alle anderen Aufgaben auch, gemäß der eigenen Aufgabenplanung bearbeitet.

Wenn Sie den Eindruck haben, dass Sie dem Anrufer nicht unmittelbar weiterhelfen können, dann sollten Sie dies auch direkt sagen.

Ich kann Ihnen nicht sofort weiterhelfen. Ich notiere mir Ihre Frage (Ihr Anliegen), kläre das und melde mich wieder bei Ihnen.