**Telefonieren – professionell und kundenorientiert**

**Informationen am Telefon bekommen**

Im Beruf haben Telefonate immer einen Anlass oder einen Zweck. Meistens geht es um den Austausch von Informationen. In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie freundlich und bestimmt genau die Informationen erhalten oder geben, die Sie oder Ihr Gesprächspartner braucht.

Im Beruf haben Telefonate immer einen Anlass oder einen Zweck. Meistens geht es um den Austausch von Informationen. In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie freundlich und bestimmt genau die Informationen erhalten oder geben, die Sie oder Ihr Gesprächspartner braucht.

**Worum geht es beim Telefongespräch**

Jedes Telefongespräch hat einen Zweck. 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.

Wenn Sie sich nicht sicher sind, fragen Sie nach. Versuchen Sie so herauszubekommen, was der Anrufer von Ihnen will. Was können Sie für ihn tun? Oft ist das:

* Ihm die Information nennen, um die er gebeten hat.
* Ihn an eine Person weiterverbinden, die ihm besser helfen kann.
* Die Informationen festhalten, die er für Sie hat und entsprechend aktiv werden.
* Dafür Sorge tragen, dass seine Informationen an die Person in Ihrem Unternehmen weitergeleitet werden, für die sie bestimmt sind.

**Fragen stellen**

Manche Sachverhalte erschließen sich erst durch ein Gespräch. Sie sprechen sich ab, bis eine Lösung für den Anrufer und für Sie gefunden wurde. Hilfreich sind dabei Fragetechniken, die auf den typischen W-Fragen basieren: Wer, was, wie viele, wann, wo, wie lange, mit wem, für wen, wie, wofür, warum etc.

**Tipp: Richtig Fragen stellen**

Im [Handbuch-Kapitel zu Fragetechniken](https://www.business-wissen.de/id/kapitel/17/) bekommen Sie zahlreiche Formulierungen und Beispiele, die Ihnen helfen, Fragen so zu stellen, dass Sie die gewünschten Informationen erhalten.

**Notizen machen**

Meistens ist es hilfreich, wenn Sie sich bereits beim Gespräch Notizen machen. Sie können jederzeit sagen:

„Einen Moment bitte, das notiere ich mir.“

Deshalb sollten Sie immer Stift und Papier beim Telefonieren bereithalten. Hilfreich sind Vordrucke für Telefonnotizen, die Sie daran erinnern, welche Informationen Sie vom Anrufer immer brauchen: Vorname, Nachname, Rückrufnummer und Tag und Uhrzeit, wann er am besten erreichbar ist.

**Fragen beantworten, Problem des Anrufers lösen**

Während oder nach dem Gespräch können sich unterschiedliche Probleme ergeben. Zum Beispiel:

* Sie können dem Anrufer nicht helfen, obwohl er genau das von Ihnen erwartet.
* Sie wissen nicht, an wen Sie verbinden sollen?
* Sie verbinden (mehrfach) falsch.
* Sie geben eine Auskunft, die für den Anrufer nicht ausreichend ist.
* Was Sie gesagt haben, erweist sich für den Anrufer als falsch oder als nicht hilfreich.
* Sie haben versäumt, wichtige Informationen vom Anrufer zu notieren.
* Sie halten die Zusage, die Sie beim Telefonat gemacht haben, nicht ein.

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

„Ich kann Ihnen da leider nicht sofort weiterhelfen. Ich notiere mir Ihre Frage (das Anliegen), kläre das und melde mich wieder bei Ihnen. Wann kann ich Sie am besten erreichen?“

„Sie bekommen Nachricht von mir bis spätestens morgen 14.00 Uhr.“

Dabei kann es auch alternative Formulierungen geben. Sie versprechen, dass ein Kollege zurückruft oder dass Sie sich per E-Mail bei ihm melden. Nach welcher Zeit Sie sich wieder melden, ergibt sich aus der Anforderung des Anrufers oder aus den gegebenen Umständen und dem Sachverhalt, um den es geht. Entscheidend ist, dass Sie den Termin in jedem Fall einhalten. 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.

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

Damit Sie sachorientiert und ergebnisorientiert telefonieren und damit Sie später nicht noch einmal anrufen und fragen müssen, sollten Sie sich immer Notizen machen, damit Sie nichts vergessen. Nutzen Sie die folgenden Vorlagen als Checkliste für Ihre Telefonnotizen.

Wenn Sie den Hörer auflegen, ist das Telefongespräch nicht unbedingt beendet. Sie sollten festhalten, was nun passieren muss. Mehr dazu lesen Sie im folgenden Abschnitt.

<https://www.business-wissen.de/premium/informationen-am-telefon-bekommen/>