

Telefonleitfaden: Anrufe annehmen

Vier Schritte für jedes eingehende Gespräch. Gilt für alle, die im Betrieb ans Telefon gehen.

1

Begrüßung

Spätestens beim dritten Klingeln rangehen. Erst der Firmenname, dann der eigene Name: So weiß der Anrufer sofort, dass er richtig ist. Langsamer sprechen als im normalen Gespräch, die ersten Worte gehen sonst unter.

„Mustermann Haustechnik, Anna Schmidt, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?“

2

Anliegen erfassen

Zuhören, ausreden lassen, mitschreiben. Danach gezielt nachfragen, bis die Gesprächsnotiz vollständig ist:

- Mit wem spreche ich? Name notieren und im Gespräch verwenden.
- Worum geht es genau? Das Anliegen in einem Satz zusammenfassen und bestätigen lassen.
- Wie dringend ist es? Notfall, diese Woche oder Routineanliegen?
- Unter welcher Nummer sind Sie erreichbar? Die Nummer laut wiederholen.

„Ich fasse kurz zusammen: Bei Ihnen tropft der Heizkörper im Bad, und Sie sind heute bis 17 Uhr unter der 0151... erreichbar. Habe ich das richtig notiert?“

3

Rückruf zusichern

Wenn die zuständige Person nicht greifbar ist: kein vages „Wir melden uns“, sondern eine konkrete Zusage mit Zeitfenster. Nur zusagen, was der Betrieb auch hält, und die Zusage in die Gesprächsnotiz schreiben.

„Herr Weber ist bis 15 Uhr auf der Baustelle. Er ruft Sie heute zwischen 15 und 17 Uhr zurück, passt das für Sie?“

4

Abschluss

Das Ergebnis wiederholen, bedanken, mit Namen verabschieden. Den Anrufer zuerst auflegen lassen. Direkt danach die Gesprächsnotiz fertig ausfüllen und weitergeben, nicht erst nach dem nächsten Anruf.

„Dann notiere ich den Rückruf für heute Nachmittag. Vielen Dank für Ihren Anruf, Frau Krause, auf Wiederhören.“

Formulierungshilfen

Dieselbe Auskunft, anders verpackt: Links verliert den Anrufer, rechts behält ihn.

BESSER SAGEN

LIEBER NICHT	BESSER
„Da kenne ich mich nicht aus.“	„Das klärt am besten unser Kollege Herr Weber. Ich notiere Ihr Anliegen und er ruft Sie zurück.“
„Der ist nicht da.“	„Herr Weber ist heute Nachmittag wieder erreichbar. Darf ich ihm etwas ausrichten?“
„Wir melden uns.“	„Sie hören spätestens morgen bis 12 Uhr von uns. Unter welcher Nummer erreichen wir Sie am besten?“
„Das geht nicht.“	„Diese Woche ist voll. Was ich Ihnen anbieten kann: Montag ab 8 Uhr.“
„Moment.“ (und Stille)	„Ich schaue kurz im Kalender nach, das dauert einen Moment. Bleiben Sie gern dran.“
„Wie war noch mal der Name?“	Den Namen beim ersten Nennen mitschreiben und danach verwenden: „Frau Krause, ich habe notiert...“

DIE FÜNF REGELN FÜR SCHWIERIGE MOMENTE

- **Beschwerden:** ausreden lassen, nicht rechtfertigen. Erst zuhören, dann lösen: „Das ärgert Sie zu Recht. Ich gebe das sofort weiter und Sie bekommen heute noch einen Rückruf.“
- **Vielredner:** freundlich zusammenfassen und lenken: „Damit ich nichts vergesse: Es geht um... Was brauchen Sie von uns?“
- **Verkäufer am Apparat:** kurz und höflich beenden: „Danke, daran haben wir kein Interesse. Auf Wiederhören.“ Keine Durchwahl, kein Rückruf.
- **Preisfragen:** nichts schätzen. „Das hängt vom Aufwand ab. Ich notiere Ihr Anliegen, und Sie bekommen einen verbindlichen Preis im Rückruf.“
- **Notfälle:** zuerst klären, ob Gefahr besteht, dann sofort an die zuständige Person durchstellen. Notfall geht vor Warteschleife.

DANACH

- Jedes Gespräch endet mit einer ausgefüllten Gesprächsnotiz: Anrufer, Rückrufnummer, Anliegen, Priorität, nächster Schritt.
- Zugesagte Rückrufe sind Termine. Wer sie nicht halten kann, gibt die Notiz rechtzeitig weiter.
- Die passende Gesprächsnotiz-Vorlage zum Ausdrucken gibt es kostenlos unter titanspear.ai/vorlagen/gesprachsnotiz/