

Telefonieren Aufbaukurs – Zusammenfassung

Lektion 1	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 1	Ein Telefonat eröffnen, sich begrüßen, sich vorstellen, ein Telefonat entgegennehmen, die Identität erfragen	Der erste Kontakt
Lernschritt 2	Gründe nennen, zukünftigen Kontakt vereinbaren, sich bedanken, sich verabschieden	Ein Telefonat beginnen und beenden
Lernschritt 3	Probleme mit der Verbindung, Kontaktinformationen austauschen, buchstabieren	Informationen sicher übermitteln

Lektion 2	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 4	Verbinden, am Apparat bleiben, Leitung besetzt, falsch verbunden	Ein Telefonat weiterleiten
Lernschritt 5	Nachrichten hinterlassen und entgegennehmen, Informationen wiederholen, Nachrichten weitergeben	Eine Nachricht hinterlassen
Lernschritt 6	Eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen, zurückrufen, Bezug nehmen auf Nachrichten	Der Rückruf

Lektion 3	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 7	Absprachen treffen, Vorschläge für Termine machen und auf Vorschläge reagieren	Einen Termin vorschlagen
Lernschritt 8	Sich entschuldigen, Gründe für Terminverschiebungen und –absagen benennen, zukünftigen Kontakt besprechen	Einen Termin vereinbaren
Lernschritt 9	Zusage und Einverständnis geben, kurze schriftliche Bestätigung per E-Mail	Eine Bestellung

Lektion 4	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 10	Dokumente besprechen, Zusammenhänge erklären und darstellen	Ein Dokument diskutieren
Lernschritt 11	Hotelreservierung entgegennehmen und tätigen, Wegbeschreibung erfragen und erstellen	Die Vorbereitung eines Geschäftsbesuches
Lernschritt 12	Personen und deren Verantwortungsbereich vorstellen, eine Diskussion leiten und unterbrechen, Meinungsäußerung	Eine Konferenzschaltung

Lektion 5	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 13	Sich beschweren, etwas reklamieren, auf Reklamationen reagieren	Eine Reklamation
Lernschritt 14	Vorschläge zur Fehlerbeseitigung, Zustimmung und Ablehnung ausdrücken	Vorschläge und Empfehlungen
Lernschritt 15	Fehler einräumen und berichtigen, eine Problemlösung anbieten	Die Problemlösung

Lektion 6	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 16	Tipps zum Vorbereiten eines Telefonats	Ein Telefonat vorbereiten
Lernschritt 17	E-Mails zur Unterstützung von Telefonaten	E-Mails
Lernschritt 18	Tipps gegen die Angst vor einem Telefonat mit einem „unsichtbaren“ Geschäftspartner	Ängste abbauen