

TELEFONIEREN – REKLAMIEREN

1 a) Notieren Sie Vermutungen, was den Anrufer jeweils verärgert haben könnte (z. B.: *Er ist mehrere Male vertröstet worden.*) und in welcher psychischen Verfassung (z. B. *enttäuscht*) er sich befindet.

Anrufer	Reaktion
A Wer ist in diesem Saftladen zuständig?	1 Sagen Sie mir doch bitte zunächst, mit wem ich spreche.
B Maier hier, guten Tag, ich möchte sofort Ihren Vorgesetzten sprechen.	2 Guten Tag, Herr Maier, sagen Sie mir doch bitte zunächst einmal, worum es geht.
C Na endlich, ich hänge seit einer Viertelstunde in der Warteschleife.	3 Es tut mir sehr leid, dass Sie so lange warten mussten. Jetzt bin ich ganz für Sie da. Mit wem spreche ich bitte?
D Guten Morgen, Müller hier, Sie haben mir eine Mahnung geschickt, dabei habe ich die Rechnung längst bezahlt, ich will, dass das sofort geklärt wird.	4 Ich werde das sofort überprüfen. Geben Sie mir doch bitte zunächst einmal die Rechnungsnummer, Herr Müller.

b) Schreiben Sie stichwortartig auf, wie der Angesprochene reagiert.

Beispiel zu 1:

Lenkt ab, verweist mit Bitte auf Höflichkeitsformen, beruhigt.

2 Beurteilen Sie, wie die folgenden Reaktionen auf die Frage des Anrufers: „Wer ist in diesem Saftladen zuständig?“ auf Sie wirken.

- A Wir haben keinen Saftladen, wir führen ein Baugeschäft.
- B Sie haben sich vermutlich sehr geärgert. Ich werde mir das gleich anhören. Wie ist Ihr Name?
- C Ein Saftladen befindet sich gleich um die Ecke. Vielleicht fragen Sie dort mal nach.
- D Ihrer Frage entnehme ich, dass Sie sehr verärgert sind. Das bin ich manchmal auch. Wenn Sie mir Ihren Namen nennen, kann ich Ihnen vielleicht behilflich sein.

3 a) Lesen Sie das Telefongespräch und fühlen Sie sich in die Situation des Verkäufers ein.

Verkäufer: Firma Brenner, guten Tag ...

Herr Steger: (*brüllt wütend ins Telefon*) Verbinden Sie mich mit Ihrem Vorgesetzten!

Verkäufer: (1) Darf ich fragen, mit wem ich spreche?

Herr Steger: Steger, ich will sofort mit Ihrem Vorgesetzten verbunden werden!

Verkäufer: (2) Herr Steger, ich möchte Sie bitten, mir kurz Ihr Anliegen zu schildern, vielleicht kann ich Ihnen weiterhelfen.

Herr Steger: Ich habe schon mehrfach mit Ihrem Service gesprochen und es ist nichts passiert, ich will jetzt Ihren Vorgesetzten sprechen!

Verkäufer: (3) Ich verbinde Sie gerne weiter, muss jedoch im Vorfeld wissen, worum es geht, damit ich für Sie auch den richtigen Ansprechpartner finde.

Herr Steger: Also gut, ich habe schon zum zweiten Mal meine bestellte Ware wegen Mängeln zurückgeschickt und jetzt sehe ich, dass bei der neuen Lieferung wieder Mängel sind. Das ist eine verdammte Unverschämtheit!

Verkäufer: (4) Das ist natürlich sehr ärgerlich für Sie. Darf ich fragen, wo der Fehler liegt?

Herr Steger: Beim ersten Mal war es die Größe, die nicht stimmte, dann war ein Teil kaputt und jetzt habe ich schon wieder eine defekte Stelle gesehen, das kann doch nicht wahr sein!

Verkäufer: (5) Es tut mir wirklich leid, dass Sie solche Probleme mit der Lieferung hatten. Ich versichere Ihnen jedoch, dass dies sonst nicht unsere Art ist. Sie haben schon häufiger bestellt und wir möchten Sie nicht als Kunden verlieren.

Herr Steger: Sonst war immer alles in Ordnung, aber das hier ...

Verkäufer: (6) Ich versichere Ihnen Herr Steger, dass wir bemüht sind, Sie zufriedenzustellen. Ich kann Ihnen anbieten, ...

b) Notieren Sie,

- was der Verkäufer an den mit 2 bis 6 markierten Stellen denken oder fühlen könnte und
- welche Strategie er anwendet, um Herrn Steger auf die sachliche Ebene zurückzuführen.

Beispiel zu (1):

- *Oh, der ist aber geladen. Wie beruhige ich ihn nun?*
- *Vielleicht hole ich ihn erst einmal auf die formal-höfliche Ebene herunter.*

4 Situation:

Sie haben vor einem Jahr geheiratet und sind mit Ihrem Ehepartner in dessen Wohnung zusammengezogen. Gleich nach der Hochzeit haben Sie die GEZ über Ihren neuen Wohnort und den neuen Familienstand informiert, dennoch erhalten Sie und Ihr Ehemann jeweils eine Rechnung über die GEZ-Gebühren. Das Schreiben ist an Ihre neue Adresse gerichtet und auch Ihr neuer Doppelname wird verwendet. Sie rufen bei der Kundenhotline an, um die Angelegenheit zu klären.

a) Überlegen Sie, welche Informationen/Unterlagen Sie bereithalten sollten, bevor Sie bei der Hotline anrufen.

b) Notieren Sie Ihre Reklamation in Stichworten.

c) Verfassen Sie ein mögliches Telefongespräch.