

Telefonieren – Anliegen eindeutig und höflich vortragen

1

a)	b)
A Klar, falls die Gesprächspartner die gleiche Grundlage (z. B. Speisekarte) haben Unklar: „Wie lange dauert das?“ – Könnte sich auf das Selbst-Abholen beziehen	<i>Wann kann ich das Essen abholen?</i>
B Unklar	<i>Es geht um ...</i>
C Unhöflich, unklar, genauere Informationen zum Grund des Anrufs geben	<i>Ich rufe an wegen ...</i>
E Unhöflich	<i>Ich habe einige Fragen zum Ausfüllen der Formulare für ...</i>
G Unhöflich/unklar	<i>Ich würde gerne einen Termin für ... vereinbaren, bin zeitlich aber leider sehr eingeschränkt, wäre es bei Ihnen am ... möglich?</i>
H Unhöflich	<i>Ich habe am ... von Ihnen eine Mahnung bekommen, das muss ein Irrtum sein, ich habe die Rechnung am ... bezahlt. Würden Sie das bitte noch einmal überprüfen?</i>
D, F, I Eindeutig und höflich	

2

- A** Probefahrt mit welchem Fahrzeug?
- B** Ist Frau Faustmann bereits Patientin der Praxis?
- C** Zu welchem Termin soll die Reise stattfinden? In welchem Katalog findet sich das Angebot?
- D** Wann ist der Geburtstag, wie viele Personen erwarten Sie, welchen Umfang soll das Buffet haben?

3 Individuelle Lösung

Möglichkeit:

- A** Das Gerät funktioniert nicht mehr, es besteht aber noch die Garantiezeit. Sie können es reparieren oder mir ein Ersatzgerät geben.
- B** Ich setze jetzt das Schreiben an Herrn Brenner auf, das bis Ende der Woche rausgehen sollte. Können Sie es bitte noch unterschreiben, bevor Sie gehen? Ich müsste allerdings heute eine halbe Stunde früher gehen, darf ich es Ihnen dann gegebenenfalls vorher reinlegen, damit es noch rechtzeitig rausgeht?

4 Individuelle Lösung

Möglichkeit:

Guten Tag, mein Name ist ... Ich möchte den Vereinssaal für eine Hochzeit mieten. Termin ist der 6. Juni dieses Jahres. Es werden ca. 60 Personen erwartet. Wenn möglich, würden wir gerne einen Tag vorher die Tische eindecken. Gibt es eine Kostenpauschale für die Endreinigung oder müssen wir diese selbst übernehmen? Wir würden gerne das Essen liefern lassen und die Getränke vom Verein beziehen.

5 a) Darf ich zunächst einmal fragen, worum es geht?

b) Können Sie einen Moment warten?

c) Wer spricht denn da?