

Telefon-Knigge für Auszubildende

Sobald der erste Praxiseinsatz eines Auszubildenden beginnt, steht das richtige Telefonieren im Berufskontext an. Was Ausbilder hier erleben ist teilweise unglaublich. Mancher Auszubildende meldet sich mit einem einfachen „Hallo“ am Telefon, ist unfreundlich oder schafft es nicht den Kunden an einen Mitarbeiter weiter zu verbinden. Damit dies in Zukunft nicht mehr passiert bietet die selbständige Trainerin und Ausbildungsexpertin Sabine Bleumortier Telefontrainings speziell für Auszubildende an. Aus ihrer langjährigen Tätigkeit als Ausbildungsleiterin weiß sie was in den Betrieben verlangt wird und welche Ängste Auszubildende vor dem Klingeln haben.

Hier die zwölf wichtigsten Telefon-Tipps für Auszubildende:

Telefon-Knigge für Auszubildende

- **Richtig melden:** Der erste Eindruck ist entscheidend. Hier darf weder die Begrüßung, der Firmenname noch der eigene Vor- und Nachname fehlen.
- **Standardformulierungen kennen:** Die Formulierungen zum Ermitteln des Anliegens eines Anrufers, Verbinden, Nachrichten aufnehmen bzw. hinterlassen oder Anbieten eines Rückrufs etc. müssen bekannt sein.
- **Mit dem Telefon vertraut machen:** Die Bedienung des firmeneigenen Telefons darf kein Problem darstellen. Weder das Verbinden noch das Rückfragen – und zwar ohne dass der Anrufer alles Gesprochene mithört.
- **Schreibmaterial griffbereit haben:** Stift und Block liegen immer neben dem Telefon bereit.
- **Buchstabieralphabet kennen:** Um Namen richtig aufzuschreiben oder buchstabieren zu können, sollte das deutsche Buchstabieralphabet bekannt sein.
- **Nachrichten richtig notieren:** Notizen enthalten neben dem Thema den Namen des Anrufers, die Firma und Telefonnummer sowie das Datum.

- **Telefonate vorbereiten:** Ausgehende Anrufe werden vorbereitet und das Ziel des Gesprächs, Fragen und Daten vorher notiert.
- **Bewusstsein über Außenwirkung schaffen:** Der Auszubildende repräsentiert am Telefon seinen Ausbildungsbetrieb. Ist dieser Gedanke vorhanden, hilft er insbesondere bei Beschwerden: Ein wütender Anrufer beschwert sich über Produkt oder Lieferung, nicht über den Auszubildenden.
- **Freundlichkeit ist das A und O:** Beim Telefonieren sehen wir unseren Gesprächspartner nicht. Damit keine grundlosen Unstimmigkeiten entstehen, wird alles sehr freundlich gesagt.
- **Stimme beachten:** Im Telefonat konzentriert sich jeder auf die Stimme. Es ist langsam und deutlich – möglichst hochdeutsch – ohne Verwendung von Umgangssprache oder gar einem Kaugummi im Mund zu sprechen.
- **Nachbereitung nicht vergessen:** Verabredete Tätigkeiten oder das Weiterleiten einer Nachricht an den Kollegen nicht vergessen.
- **Verabschiedung:** Eine nette Schlussformulierung beendet das Telefonat angemessen.

„Typische Situationen, auf die Auszubildende in den Abteilungen treffen, dienen als Grundlage für Telefonate, die im Seminar in Rollenspielen geübt werden. Besonders wirkungsvoll ist es, diese Telefonate auf Band aufzunehmen und anschließend anzuhören. So erkennen die Auszubildenden schnell selbst, was noch verbessert werden kann“, so Bleumortier. „Am Anfang musste man sich bei den Rollenspielen überwinden, was dann allerdings zu mehr Selbstbewusstsein und Sicherheit am Ende führte.“ Dieses positive Feedback eines Seminarteilnehmers bestätigt das Konzept.

Zu Sabine Bleumortier – ERFOLGREICH AUSBILDEN

Sabine Bleumortier ist Ausbildungsexpertin und arbeitet seit 2007 als selbständige Trainerin und Beraterin rund um das Thema Berufsausbildung. Zuvor war sie acht Jahre als Ausbildungsleiterin eines international agierenden Industrieunternehmens tätig. Dort verantwortete sie die Berufsausbildung am Standort München. Zu ihren Kunden gehören Mittelständler wie Großunternehmen. Sie ist Dipl.-Ökonomin (Univ.), geprüfte Trainerin und Beraterin BaTB/BDVT und ausgebildete Repräsentations-Trainerin. Beim MediaAward 2009 erhielt sie in der Kategorie Kommunikationskonzept den 2. Preis. Sabine Bleumortier engagiert sich ehrenamtlich im EWMD (European Women's Management Development International Network) und ist Sprecherin der Region Bayern. Weitere Informationen unter www.bleumortier.de.

Kontakt

Sabine Bleumortier – ERFOLGREICH AUSBILDEN
Fritz-Baer-Str. 42
81476 München
089/76 703 103
info@bleumortier.de