

## Erfolgreich mit einem Unternehmen telefonieren

Freundlichkeit und die Kenntnis einiger grundlegender Regeln sind beim Telefonieren besonders wichtig. Deine Stimme, die Wortwahl, das Sprechtempo und die Umgangsformen sind entscheidend für einen positiven Eindruck am Telefon.

Am wichtigsten sind Vorbereitung und ein guter Gesprächsleitfaden!

### Leitfaden für dein Telefonat:

#### Gesprächsvorbereitung

Wen rufe ich an? Was will ich fragen? (Die Fragen vor dem Telefonat überlegen und notieren)  
Unterlagen und Zettel für Notizen bereithalten. Kein Kaugummi, nicht essen und trinken.  
In einer ruhigen Umgebung telefonieren!

#### Begrüßung

1

Gesprächspartner/in begrüßen;  
Sich selbst vorstellen, Grund des Anrufes nennen

Deutlich sprechen, freundlich und höflich antworten, aktiv zuhören, Ausdrucksweise beachten, schweigen können – Gesprächspartner/in ausreden lassen, Fragen abklären, Notizen machen;

#### Gesprächsführung

2

Ergebnisse nochmals zusammenfassen;  
Vereinbarungen und Termine unbedingt nochmals wiederholen;

3

#### Verabschiedung / Nachbereitung

4

Für das Gespräch bedanken;  
freundliche Verabschiedung;

Vereinbarte Termine im Kalender eintragen;  
Erhaltene Informationen notieren;

5

#### Für weitere Fragen

☎ 0676 84 17 17 42

www.berufsorientierung.at

DVR: 0561851 | ZVR-Zahl: 881403473

1/2

gefördert von

**Dinge, die ich schon vor dem Telefonat über den Betrieb wissen sollte:**

Was wird dort hergestellt, verkauft / Welche Dienstleistung wird angeboten?  
Wie groß ist das Unternehmen? (Anzahl der Mitarbeiter/innen, Filialen?...)  
Welche Lehrberufe kann man dort lernen?

**Warum rufe ich an?**  
Werden im Unternehmen  
Lehrlinge aufgenommen? Wie  
kann ich mich für meinen  
Wunschberuf bewerben? ...

## Firmentelefonat

Die **Begrüßung** ist dein erster Eindruck für das Telefongespräch!

Das Gute ist, man kann sie vorbereiten und sogar aufschreiben. Durch das Aufschreiben ist es meist schon abgespeichert und falls man bei der Begrüßung nicht weiter weiß, kann man es notfalls herunterlesen! 😊

**Wichtig:** Keinen Roman erzählen!

**Meine Begrüßungssätze:**

- Guten Tag,...
- Name
- Schule
- Grund des Anrufes

**Notizen während des Gespräches:**

**Was sollte ich nach dem Telefonat wissen:**

Nimmt das Unternehmen Lehrlinge auf?  
Wie kann ich mich bewerben?  
An wen schicke ich meine Unterlagen?  
Wann soll ich mich wieder melden, oder meldet sich das Unternehmen bei mir?  
Wie melden das Unternehmen sich (Telefonisch, per Mail, ...) und bis wann?