

Telefongespräch Checkliste

Vorbereitung:

- Halte deine Agenda oder ein Notizzpapier und einen Stift bereit, damit du wichtige Informationen aufschreiben kannst.
- Sprich ruhig, klar und deutlich. Suche dir einen geeigneten Platz zum Telefonieren aus und vermeide störende Geräusche im Hintergrund.
- Sei höflich, freundlich und respektvoll. Sprich Auftraggebende in der Höflichkeitsform an.

	So geht's richtig: 	So nicht: 
Begrüssung <i>Begrüsse die Person persönlich und erwähnen deinen Vor- und Nachnamen</i>	Guten Tag Frau Müller Hier ist Sara Muster von der Jugend-Job-Börse Bern	Hallo?!
Grund des Anrufs <i>Weshalb rufst du an? Von wem hast du die Telefonnummer?</i>	Ich rufe Sie wegen dem Job an, den Sie bei der Jugend-Job-Börse Bern aufgegeben haben.	Ich rufe wegen dem Job an.
Vereinbarungen treffen und Details klären <i>Halte deine Agenda bereit und vereinbare einen Termin. Frage nach, wohin du musst und ob du etwas Bestimmtes mitbringen musst.</i>	Wann brauchen Sie eine Unterstützung? Ich könnte am Mittwoch um 15.00 Uhr, ist das für Sie in Ordnung? Soll ich etwas Spezielles mitbringen oder auf etwas achten?	Ich komme am Mittwoch.
Verabschiedung und Wiederholung der Vereinbarung <i>Wiederhole das vereinbarte Datum und bedanke dich für den Job. Verabschiede dich freundlich.</i>	Dann sehen wir uns am Mittwoch XY an der Musterstrasse. Besten Dank für Ihr Jobangebot und einen schönen Tag.	Tschüss!
Nach dem Telefongespräch: <ul style="list-style-type: none">• Termin in deiner Agenda und im Kalender beim Handy eintragen.• Erinnerung beim Handy ca. 1-2 Tage vorher einstellen.• Formulare gut aufbewahren und zum Einsatz mitnehmen.		