

In Deutschland macht man Small Talk wenn man den Gesprächspartner kennt und schon öfters mit ihm Kontakt hatte. Diese Vorlaufphase ist am Telefon meistens relativ kurz. Wenn man das Thema wechseln will und zum Grund des Anrufs kommen möchte, verwendet man oft das Wort *eigentlich*.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie Small Talk machen möchten:

- Wie geht es Ihnen?
- Haben Sie viel zu tun?
- Wie ist das Wetter bei Ihnen?
- Ist das Wetter bei Ihnen auch so schön / so schlecht wie hier?
- Hatten Sie ein schönes Wochenende? (montags)
- Wie war Ihr Urlaub?
- Wann ist denn Ihr nächster Urlaub?

Sie zum Grund des Anrufs überleiten wollen:

- Frau Funke, weshalb ich eigentlich anrufe, ...
- Herr Wolf, der Grund, aus dem ich anrufe, ist ...
- Tina, ich wollte eigentlich fragen, ob ...

Sie den Grund des Anrufs nennen wollen:

- Es geht um ...
- Ich rufe wegen ... an
- Ich rufe aus folgendem Grund an: ...
- Ich brauche folgende Information: ...

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie einer Beschwerde zuvorkommen wollen:

- Ich sage es ganz offen. Uns ist da leider ein Irrtum/Fehler passiert/unterlaufen.
- Ich weiß nicht, ob Sie unseren Fehler schon bemerkt haben, aber ...
- Sie haben es vielleicht noch nicht bemerkt, aber ...
- Ich habe mir gedacht, ich rufe Sie besser von mir aus an.
- Als ich unseren Irrtum vorhin bemerkt habe, dachte ich mir: Je eher Sie darüber informiert sind, desto besser.
- Bevor Sie sich beschweren, melde ich mich lieber bei Ihnen.
- Ich war selbst ganz erstaunt / konnte mir zunächst selber nicht erklären, wie uns das passieren konnte.
- Ich hoffe, Sie sind uns deshalb nicht allzu böse.
- Ich werde mich persönlich darum kümmern.
- Das kann ich Ihnen fest zusagen.
- Ich verspreche Ihnen, das wird nicht wieder passieren.

Fehlermanagement →

Die Kommunikation am Telefon ist manchmal deshalb schwierig, weil man nicht genau weiß, wann man selbst sprechen soll und wann man seinen Gesprächspartner sprechen lassen soll. Hier ein paar Tipps:

- Wenn Sie Ihren Gesprächspartner zum Sprechen auffordern wollen, stellen Sie Fragen wie: *Passt Ihnen das? Sie haben die Liste doch bekommen, oder?*
- Schweigen Sie nicht am Telefon, denn das ist für Ihren Gesprächspartner unangenehm.
- Unterbrechen Sie Ihren Gesprächspartner höflich, wenn Sie etwas sagen wollen, aber nicht zu Wort kommen.

Das können Sie sagen, wenn ...

Ihr Gesprächspartner reagieren soll:

- Sie sind morgen telefonisch zu erreichen, **oder?**
- Sie sind mit dem Termin einverstanden, **oder?**
- Sie haben die Preisliste bekommen, **oder?**

Sie jemanden höflich unterbrechen wollen:

- Dürfte ich Sie kurz unterbrechen?
- Könnte ich kurz etwas sagen?
- Entschuldigen Sie / Entschuldigung, aber ...
- Natürlich / Ja, aber ...
- Richtig, aber ...

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie Ihren Gesprächspartner zum Sprechen auffordern wollen:

- Was halten Sie davon?
- Passt Ihnen das?
- Ist das o.k. (für Sie)?
- Sind Sie damit einverstanden?