

# TELEFONGESPRÄCH

1. Vorbereitung

2. Ablauf



# **1. VORBEREITUNG**

**Bereiten Sie sich vor (auch schriftlich)!**

## **Wen**

Sie anrufen (Name, Position, Titel)

## **Warum**

(Terminvereinbarung, Einladung zum Seminar, Bitte um Information, Teilnahmebestätigung, Übernachtungsreservation überprüfen, .....)

**Schreiben Sie Notizen auch während des Gesprächs!**

(Namen, Telefonnummern, Adressen, Termine, ...)

## 2. ABLAUF

1. Vorstellung
2. Gespräch
3. Abschied

### Vorstellung

- Firmenname, Institution (Katheder der analytischen Chemie)
- Name (Jana Nováková am Telefon)
- Gruß (Guten Tag! Grüß Gott!)

### Gespräch

- Wen ich sprechen möchte
- Grund des Anrufs
- Zusammenfassung (Wiederholen vereinbarter Daten, Namen, sich versichern über Richtigkeit der Kontakte)

### Abschied

- Dank

Es freut mich, dass Sie an ..... interessiert sind.  
Vielen Dank für Ihre Zeit (Hilfe, Information, ...)

und schönen Tag!  
Auf wiederhören!

# WICHTIG !!!!!

## Sprache

- Wortwahl, Phrasen
- Sprechtempo
- Lautstärke
- Pausen
- deutlich sprechen

## Wenn Sie nicht verstehen

- Seien Sie so lieb und wiederholen Sie, bitte, das Datum!
- Entschuldigen Sie, bitte, ich habe jetzt nicht gut verstanden, das Signal ist schwach
- Könnten Sie, bitte, den Namen wiederholen (buchstabieren)?

Aufgabe:

Führen Sie Gespräche:

Prof. Novák – Prof. Winter

Jan/Jana – Beamtin in der Studienabteilung Uni Wien