

Was wäre der Mensch ohne Telefon?  
Ein armes Luder!  
Was aber ist er mit Telefon?  
Ein armes Luder!

**Kurt Tucholsky**

## **Grundprinzipien einer verständlichen Kommunikation am Telefon:**

- Einfachheit  
kurze, verständliche Sätze – klare Ausdrucksweise
- Konzentration auf das Wesentliche
- Vermeidung von Fremdwörtern und Fachchinesisch
- Strukturiertes Vorgehen
- Bewusstes Einsetzen von Sprache und Stimme

**Suchen Sie die Quelle für mögliche Missverständnisse immer bei sich selbst**

### **Gesprächsbeginn**

Eine ansprechende Meldung – mit Vor- und Zunamen – informiert und schafft persönlichen Kontakt.

### **Gesprächsende**

Bedanken Sie sich für den Anruf.

Wünschen Sie dem Kunden / der Kundin einen schönen Tag, ein schönes Wochenende, viel Erfolg usw.

Wählen Sie die gleiche Grußform wie die Kundin / der Kunde.

Beenden Sie das Telefonat erst, nachdem der Kunde / die Kundin aufgehört hat.