

BÜROKommunikation – REDEMittel „TELEFONIEREN“

Wie antwortet man am Telefon?

Petra Neumann, guten Tag (Neumann, guten Tag)

Firma Kontakt, Neumann, guten Tag.

Sekretariat Dr. Neumann, guten Tag.

Wie meldet man sich am Telefon?

(Im Fall von Zweifel/Fehler: Entschuldigung, ist dort die Firma Kältetechnik AG? / Nein, Sie haben leider die falsche Nummer gewählt; Sie haben sich verwählt / Tut mir Leid, ich habe mich verwählt; ich habe die falsche Nummer gewählt)

Guten Tag. Hier ist Frank Birkenstock.

Guten Tag. Hier ist die Firma AEB, Neumann.

Guten Tag. Hier ist das Sekretariat Dr. Fischer!

Wie fragt man zurück?

Entschuldigung, mit wem spreche ich bitte?

Entschuldigung, wie ist Ihr Name bitte?

Entschuldigung, könnten Sie bitte den Namen wiederholen?

Entschuldigung, wen darf ich bitte melden?

Wie verlangt man eine Person?

Kann ich bitte Herrn Direktor Weber sprechen?

Könnten Sie mich bitte mit Herrn Zimmermann verbinden?

Ich hätte gern Frau Riesel.

Ist Frau Koch zu sprechen?

Geben Sie mir bitte Herrn Holzmann!

Herrn Direktor Koch bitte!

Wie teilt man Abwesenheit mit?

(Es tut mir Leid) Herr Müller ist im Moment nicht da.

(Es tut mir Leid) Frau Neumann ist im Augenblick in einer Besprechung.

(Es tut mir Leid) Sie ist leider nicht in ihrem Zimmer.

(Es tut mir Leid) Frau Heine ist heute leider nicht im Hause.

(Es tut mir Leid) Sein Apparat ist besetzt.

Wie bietet man Hilfe an?

Kann ich ihm etwas ausrichten?

Möchten Sie mit jemand anderem sprechen?

Kann ich etwas für Sie tun?

Möchten Sie, dass er zurückruft?

Unter welcher Nummer sind Sie zu erreichen?

Wie nimmt man Hilfe an?

Ja, bitte... Ich möchte...

Wie reagiert man auf die Bitte, etwas zu übermitteln?

Geht in Ordnung.

Wird erledigt.

Ich werde es (ihm/ihr) ausrichten.

Ich werde ihm/ihr Bescheid sagen.

Wie verbindet man weiter?

Moment bitte, ich verbinde.

Augeblick bitte, ich verbinde Sie mit Frau Müller.

Bleiben Sie bitte am Apparat, ich verbinde.

Moment bitte, ich sehe nach, ob er da ist.