

Lektion 2 IN DER FIRMA



Geschäftlich telefonieren, Abschnitt 1

Fenner: Jedes Telefonat hat immer diese Gliederung: Zunächst mal – Wer bin ich? Dann – Warum rufe ich an? Dann – Was will ich? Und dann: Nun entscheide dich!
 Und wenn man das klar hintereinander bringt – und ich kann nur jedem empfehlen bei wichtigen Telefonaten sich diese fünf Begriffe untereinander zu schreiben – also nicht, wer bin ich, das weiß er noch, aber die anderen „ich ruf“ an aufgrund also, aus diesem Grunde rufe ich an, ich hab’ das und das zu sagen und ich bitte Sie, das und das zu tun oder zu entscheiden.“
 Und wenn man sich da die Stichworte macht, dann gelingt jedes Telefon in äußerster Kürze und es treten keine Missverständnisse auf. Und man kann sich viel besser darauf konzentrieren, es dem anderen auch nett zu sagen, denn der Ton macht die Musik.



Geschäftlich telefonieren, Abschnitt 2

Sprecher: Ein Beispielfoniat – das Ziel des Anrufers: Er möchte bei seinem Antiquitätenhändler eine Privatrechnung zur Geschäftsrechnung umschreiben lassen.

Herr Schlei: Ja, guten Tag, Schlei ist mein Name.

Händler: Wie ist Ihr Name? Verzeihung?

Herr Schlei: Hier ist, hier ist Herr Schlei, Herr Schlei. Und zwar: Ich habe bei Ihnen, nein nicht bei Ihnen, ich glaube bei einer Mitarbeiterin von Ihnen, bei Ihrer Kollegin, ja, wie hieß der Name, ja – vergessen, da hab’ ich ‘n Sekretär gekauft und da wurde jetzt ‘ne Rechnung geschickt an

TRANSKRIPTIONEN DVD 1

mich, aber ich bin doch gar nicht die Firma. Und – die Firma hat das doch gekauft und jetzt steht hier 'ne Adresse ... Savignyplatz, Kantstraße 32, Charlottenburg, aber das ist ja gar nicht die Firmenadresse, also – die Rechnung ist falsch. Die Rechnung ist falsch.

Händler: Die Rechnung ist falsch?!

Herr Schlei: Ja die Rechnung muss umgeschrieben werden ja? Und zwar an die Firma muss die umgeschrieben werden, die ist ja ganz woanders. ...Das ist die – ja – die Strofenia AG ja, den Rest müssen Sie ja auch irgendwo haben, ne? Also ... ja, ja.

Händler: Haben Sie die Rechnungsnummer für mich Herr Schlei?

Herr Schlei: Ja, die Rechnungsnummer? Ja 100 700 4 – ach ne, ist ja die Bankleitzahl! Die Rechnungsnummer? Ah ja, da habe ich sie! Ja, 23 86 43 81 64, ja, so vor zwei Wochen ungefähr, ja ungefähr so. ... Wo, wo steht denn das?

Händler: Die müsste oben rechts stehen. Auf dem ...

Herr Schlei: Ach da, ja ich glaub, ich hab's. Ah ja der siebte, der siebte erste, der siebte erste, ja! Aber das ist klar, ja?

Händler: Gut! Ich hab' die Änderung für Sie übernommen und die neue Rechnung geht dann morgen an Sie heraus, Herr Schlei.

Herr Schlei: O.k. Hoffentlich auch! O.k. danke, tschüss!



Geschäftlich telefonieren, Abschnitt 3

Sprecher: Was sagt Stilcoach Uwe Fenner dazu?

Fenner: Der andere musste nachfragen, dann hat er den, den furchtbaren Unhöflichkeitsfehler gemacht zu wiederholen seinen Namen mit „Hier ist Herr Schlei“. Das geht überhaupt nicht, also man ist „Hier ist Lennard Schlei oder hier ist Schlei“, mit Vornamen ist besser, aber niemals bezeichnet man sich selber in Deutschland als „Herr“, „Hier ist Herr Schlei“ geht nicht. Dann hat er das Telefongespräch überhaupt nicht strukturiert, er war da mal im Laden und hat überhaupt nicht sein Problem genannt, das kam nicht zum Ausdruck. Da musste erst der, der Händler ein paarmal nachfragen. Dann hatte er die entsprechenden Unterlagen nicht bereit, er wusste gar nicht, um was für eine Rechnungsnummer, er hat das Bankkonto genannt, anstatt die Rechnungsnummer zu nennen. Also es waren eine Menge Fehler, Kleinigkeiten gewiss, aber unschöne Dinge, die man vermeiden kann, wenn man das Gespräch auch nur in einer Minute Arbeit vorher vorbereitet und dadurch lassen sich eben auch viele Irrtümer vermeiden, Nachfragen vermeiden und Missverständnisse vermeiden.



Geschäftlich telefonieren, Abschnitt 4

Sprecher: Zweiter Versuch – jetzt höflich und dabei gleichzeitig zielorientiert.

Herr Schlei: Schlei, guten Tag, Lennard Schlei aus Berlin. Ich habe am 7.2. bei Ihnen im Geschäft einen Biedermeier-Sekretär bestellt. Daraufhin wurde die Rechnung für den Sekretär an mich persönlich geschickt. Allerdings in diesem Falle ist meine Firma der Vertragspartner und ich möchte Sie gerne bitten, die Adresse auf die Firma umzuschreiben.

Händler: Ja.

Herr Schlei: Die Rechnungsnummer ist die 23 86 43 81 64.

Händler: In Ordnung.

Herr Schlei: Die Firmenanschrift ist die Strofenia AG in der Kantstraße 32.

Händler: Gut, Herr Schlei, wird für Sie ausgeführt und morgen geht die neue Rechnung an Sie heraus. Ja, danke auch, auf Wiederhören!