

Was Ihr Azubi übers Telefonieren wissen sollte

Das Telefon klingelt – (wann) soll Ihr Azubi abnehmen?

Jede Firma (und in jeder Firma wieder jede Abteilung) hat ihre ganz eigenen Meldeformulierungen. Wie meldet man sich bei Ihnen?

Lieblingsfehler: „Da kann ich Ihnen leider nicht helfen; ich bin nur Azubi.“ Welchen besseren Satz können Sie Ihrem Azubi mit auf den Weg geben?

Auch gern genommen: „Herr X ist gerade auf Toilette.“ Welchen Satz empfehlen Sie, falls Ihr Azubi jemanden intern verbinden möchte und der entsprechende Kollege nicht ans Telefon geht?

Welche Technik muss der Azubi kennen (Warteschleifen, interne Weiterleitung etc)?

Der Azubi hat gerade ein Telefonat angenommen, nun klingelt das Zweite. Wie soll Ihr Azubi reagieren?

Was sollte der Azubi immer neben seinem Telefon liegen haben?
Welche Informationen müssen stets griffbereit sein?

Wie sehen in Ihrem Bereich Gesprächsnotizen aus?