# Arbeitshilfe - Verhalten am Telefon

Ein großer Teil der Kommunikation (nach außen und nach innen) läuft im Pfarrbüro über das Telefon. Professionelles Telefonieren vermittelt ein wertschätzendes Verhalten dem Anrufer gegenüber und signalisiert eigene Kompetenz.

In der Innenwirkung kann das Verhalten am Telefon zu einem Zeitfresser werden. Daher macht es Sinn, das Verhalten am Telefon bei sich selbst und im Team von Zeit zu Zeit in den Blick zu nehmen.

**Inhaltsverzeichnis**

[Leitlinien einer effektiven Telefonkultur 1](#_Toc478635238)

[Gespräche entgegennehmen 1](#_Toc478635239)

[Wartezeiten vermeiden 1](#_Toc478635240)

[Die Begrüßung ist die Visitenkarte Ihrer Kirchengemeinde 2](#_Toc478635241)

[Gesprächsverhalten 2](#_Toc478635242)

[Gespräche weiterleiten 2](#_Toc478635243)

[Störungen durch das Telefon reduzieren 2](#_Toc478635244)

[Telefonfreie Zeiten einplanen 2](#_Toc478635245)

[Smalltalks begrenzen 2](#_Toc478635246)

[Zeitlimit setzen 2](#_Toc478635247)

[Ein Telefongespräch beenden 3](#_Toc478635248)

[Sich kurz fassen 3](#_Toc478635249)

[Telefonnotiz fertigen 3](#_Toc478635250)

[Checkliste zur Selbstkontrolle 3](#_Toc478635251)

## Leitlinien einer effektiven Telefonkultur[[1]](#endnote-1)

### Gespräche entgegennehmen

Grundsätzlich ist sicherzustellen, dass jeder Anruf während der Bürozeiten/Öffnungszeiten entgegengenommen wird. Bei Abwesenheit vom Arbeitsplatz nutzen Sie die Technik der Weiterleitung. Das Gespräch sollte nach maximal dreimaligem Klingeln auf den Telefonapparat eines(r) anwesenden/vertretenden Kollegen oder Kollegin umspringen. Außerhalb der Bürozeiten aktivieren Sie den Anrufbeantworter oder die Mailbox (soweit vorhanden).

### Wartezeiten vermeiden

Achten Sie darauf, dass der Anrufer nicht zu lange warten muss, bis Sie das Gespräch entgegennehmen. Wenn Sie gleich beim ersten Klingelzeichen den Hörer schnappen, erschrecken Sie den Anrufer, weil er nicht damit rechnet, dass Sie sich so schnell melden. Wenn Sie es jedoch drei- bis viermal oder öfter klingeln lassen, ehe Sie sich melden, fragt sich der Anrufer, ob Sie überhaupt erreichbar sind. Ideal ist das Abheben des Hörers nach dem zweiten Klingeln.

### Die Begrüßung ist die Visitenkarte Ihrer Kirchengemeinde

Der erste Eindruck am Telefon prägt häufig den weiteren Verlauf des Kontaktes. Ist Ihre Stimme freundlich, ansprechend, entgegenkommend oder erhält der Anrufer den Eindruck zu stören? Sind Sie bereit, sich seinem Anliegen zu widmen?

Bei eingehenden Anrufen begrüßen Sie zunächst den Anrufer (Guten Morgen …, Guten Tag …), dann nennen Sie den Namen der Kirchengemeinde/des Pfarrbüros und ihren eigen Namen (Sie sprechen mit …, Mein Name ist …, Ich bin …). Nennen Sie Ihren Vor- und Zunamen!

### Gesprächsverhalten

Da Ihr Lächeln am Telefon nicht gesehen sondern „gehört“ wird, achten Sie auf eine freundliche Betonung. Verwenden Sie positive Formulierungen/Schlüsselwörter wie z.B. „Bitte …“, „Danke …“, „gerne …“, „selbstverständlich …“, „Das tut mir leid …“, „Bitte entschuldigen Sie …“.

### Gespräche weiterleiten

Wenn Sie selbst nicht der richtige Gesprächspartner sind, sondern den Anruf weiterleiten müssen, dann nennen Sie dem Anrufer/der Anruferin die Durchwahl und den Namen des richtigen Ansprechpartners. Achten Sie darauf, dass der Anrufer/die Anruferin nicht unnötig oft weiterverbunden wird.

Wenn Sie das Telefongespräch nicht an die zuständige Person weiterleiten können, bieten Sie einen Rückruf an mit Angabe eines Zeitfensters (Datum und Uhrzeit). Notieren Sie für den Rückruf den Namen, die Telefonnummer und – wenn möglich – das Anliegen des Anrufers/der Anruferin. Der angekündigte Anruf muss unbedingt eingehalten werden. Daher ist es wichtig, schon im Vorfeld zu klären, für welchen Zeitraum ein Rückruf angeboten werden kann.

## Störungen durch das Telefon reduzieren[[2]](#endnote-2)

### Telefonfreie Zeiten einplanen

Wenn Sie Arbeiten erledigen, die konzentrierte und ungestörte Aufmerksamkeit erfordern, dann kann das Telefon sehr störend sein. Planen Sie solche Arbeitsphasen für Zeiten ein, in denen jemand anderes die Telefongespräche entgegennehmen kann (Weiterleitung) oder für Zeiten, in denen Sie nicht erreichbar sein müssen (außerhalb der Öffnungszeiten). Benutzen Sie eventuell den Anrufbeantworter.

### Smalltalks begrenzen

Bedenken Sie, wie viel Zeit Smalltalk kostet, und versuchen Sie, solche Gesprächsbestandteile zeitlich zu begrenzen (zugegeben – ohne ein Schwätzchen wäre die Welt weniger interessant).

### Zeitlimit setzen

Setzen Sie bei Vielrednern ein Zeitlimit (z.B. *„Gut, erzählen Sie mir jetzt davon, aber bitte fassen Sie sich kurz, denn ich erwarte in zehn Minuten einen Besucher!“).* Die meisten Anrufer wollen es nicht darauf ankommen lassen, mitten im Gespräch unterbrochen zu werden, und werden ihr Anliegen direkt vorbringen und sich kurz fassen.

### Ein Telefongespräch beenden

Deuten Sie das Ende eines Telefongesprächs an, etwa durch Worte wie „Zum Schluss …“, „Bevor ich auflege …“. Damit geben Sie dem Anrufer zu verstehen, dass Sie beabsichtigen, das Gespräch gleich zu beenden.

Falls dies alles nicht hilft, seien Sie konsequent beim Abbrechen von Gesprächen; vereinbaren Sie feste Termine für Wiederanrufe.

### Sich kurz fassen

Überlegen Sie sich, ob ein Teil des Problems darin besteht, dass Sie übertrieben höflich sind. Sich immer Zeit zu nehmen, wenn das Telefon klingelt, kann zur Gewohnheit werden. Sie erwecken den Eindruck, immer Zeit zu haben. An anderer Stelle wird Ihnen die Zeit fehlen.
Sich kurz fassen kann auch im freundlichen Ton geschehen!

## Telefonnotiz fertigen

Eingehende Telefonate unterbrechen Sie in der Regel bei anderen Tätigkeiten. Die Gedanken sind noch bei der begonnen Tätigkeit, während Sie das Gespräch annehmen. In dieser Situation ist es sinnvoll, schon während des Gesprächs oder sofort nach dem Gespräch alle relevanten Informationen zu notieren. Die Verwendung einer Telefonnotiz-Vorlage sorgt für ein schnelles, strukturiertes und vollständiges Erfassen aller Informationen, die Sie an eine andere Person weitergeben oder selbst später bearbeiten werden.

Haben Sie den Inhalt des Telefongesprächs schriftlich festgehalten, ist der Kopf sofort wieder frei, um die zuvor begonnenen Tätigkeiten fortzusetzen.

**TIPP:** Wichtig ist es, den Telefonnotizblock oder die vorbereiteten Vordrucke immer griffbereit zu haben.

⯈ siehe Anlage Telefonnotiz

## Checkliste zur Selbstkontrolle

* Sie haben in Ihrem Team das Verhalten am Telefon abgesprochen
* Sie verwenden die vereinbarte Begrüßungsformel
* Sie sind vertraut mit der Funktion des Weiterleitens von Telefongesprächen
* Während der „telefonfreien Zeiten“ ist Ihr Telefon weitergeleitet oder der Anrufbeantworter eingeschaltet
* Sie fassen sich kurz am Telefon, begrenzen Smalltalk und setzen Vielrednern ein Zeitlimit
* Über Gespräche, die eine weitere Aktion nötig machen, fertigen Sie eine Telefonnotiz

**Telefonnotiz**



für:

Frau/Herr:

von:

Telefon: Fax:

❑ Hat angerufen ❑ Wird nochmals kommen

❑ Bittet um Rückruf ❑ Hat Paket hiergelassen

❑ Wird nochmals anrufen ❑ Bittet um Rücksprache

❑ War hier ❑ Dringend

Meldung:

Angenommen von, am:

1. Quelle: Beatrix Reininghaus M.A., Paderborn [↑](#endnote-ref-1)
2. Quelle: Beatrix Reininghaus M.A., Paderborn [↑](#endnote-ref-2)