



## Telefonbeantworter – ja gerne!

Telefonbeantworter sind besser als ihr Ruf. Und sie nützen sehr viel, wenn sie effizient genutzt werden. Damit die Effizienz gewährleistet ist, braucht es optimale Texte.

### Optimale Texte auf dem Anrufbeantworter

Je cleverer der Text auf einem Anrufbeantworter aufgesprochen ist, umso grösser sind die Chancen, dass Anrufende auch etwas sagen.

Hier sind die besten Tipps:

- ✓ Warten Sie zwei Sekunden, bevor Sie zu sprechen beginnen. Dann weiss jeder gleich, dass jetzt der Beantworter kommt.
- ✓ Geben Sie Telefonnummern zweimal durch und jede Zahl einzeln: null vier vier und nicht null vierundvierzig.
- ✓ Warten Sie nach Ihrem Text nochmals zwei Sekunden, bevor Sie die Aufnahme beenden. So hat der andere Zeit einzuhängen, ohne eine Nachricht zu hinterlassen.
- ✓ Sprechen Sie langsam und deutlich.
- ✓ Schreiben Sie die Informationen, die Sie aufsprechen wollen, in hochdeutscher Schreibweise, jedoch mit schweizerdeutscher Satzstellung auf. Dann tönt es echt und ungekünstelt.

«Grüezi, Sie sind mit der Mobilbox von Ihrer Kundenberaterin bei der Knete-Bank, Henriette Geldzähler, verbunden. Gerne hätte ich Ihren Anruf persönlich entgegengenommen, bin aber gerade an einer Sitzung. Sagen Sie mir doch bitte schon jetzt, was ich für Sie tun kann. Dann habe ich bei meinem Rückruf bereits eine Antwort für Sie parat. Hinterlassen Sie bitte Ihre Telefonnummer. Vielen Dank und einen schönen Tag!»

«Danke für Ihren Anruf. Da ist die Muster AG. Während wir unsere Sommerferien geniessen, bleiben die Büros vom 1. Juli bis zum 14. August geschlossen. Ab dem 17. August sind wir wieder für Sie telefonisch erreichbar. Die Picketnummer für Notfälle lautet 012 345 67 89; 012 345 67 89. Wir freuen uns darauf, Sie zu hören und wünschen Ihnen einen schönen Sommer. Auf Wiederhören!»

### Muss ich auf den Anrufbeantworter sprechen?

Müssen muss man nur sterben und Steuern zahlen. Sie können jedoch effizient kommunizieren, wenn Sie Ihr Anliegen auf den Anrufbeantworter aufsprechen.



Hier sind die besten Tipps:

- ✓ Warten Sie zwei Sekunden, bevor Sie zu sprechen beginnen.
- ✓ Sprechen Sie mit dem Anrufbeantworter, wie wenn er der Angerufene wäre.
- ✓ Nennen Sie Ihren Namen und einen Gruss: «Guten Morgen Herr Müller, hier ist Monika Muster.»
- ✓ Erklären Sie Ihr Anliegen: «Bitte ändern Sie unsere Bestellung von zwei auf drei Tonnen.»
- ✓ Nennen Sie Ihre Nummer und bei dringenden Fällen auch Ihre Mobile-Nummer oder einen Stellvertreter.
- ✓ Beenden Sie das Gespräch, indem Sie den Anrufer nochmals mit dem Namen ansprechen: «Danke, Herr Müller. Bis bald und auf Wiederhören!»

Übrigens: Falls Sie sich selber überhaupt nicht gerne hören, seien Sie beruhigt. Ihre Stimme klingt für jeden anderen auch auf einer Aufnahme völlig normal und identisch mit Ihrer Stimme. Nur sich selber hört man verzerrt, weil der eigene Körper nicht mehr als Schallkörper dient!

Und der gute Tipp zum Schluss: Nennen Sie Ihre Telefonnummer, auch wenn der Angerufene Ihre Angaben sicher gespeichert hat. Anrufbeantworter lassen sich auch fernabfragen. Nicht jedes Anrufbeantwortermodell liefert dann auch gleich die Informationen über den Anrufzeitpunkt und den Anrufer.