

Telefonat vorbereiten

Ziel, wichtige Daten, Fragen und Gesprächsergebnis auf einer Seite sortieren.

Telefonieren kann viel spontane Verarbeitung verlangen. Vorbereitung kann helfen, Informationen nicht im Moment suchen zu müssen. Wenn E-Mail, Chat oder Onlineformular besser funktionieren, darfst du auch einen anderen Kommunikationsweg wählen.

1. Vor dem Anruf

Wen rufe ich an?	
Telefonnummer	
Mein Name / ggf. Geburtsdatum	
Kunden-/Versicherungs-/Aktenzeichen	
Mein Anliegen in einem Satz	

2. Mein gewünschtes Ergebnis

Was soll nach dem Telefonat geklärt, vereinbart oder erledigt sein?

3. Meine Fragen

Frage 1

--

Frage 2

--

Frage 3

--

Frage 4

--

4. Gesprächsnotiz

Datum / Uhrzeit	
Name der Gesprächsperson	
Wichtige Aussage / Entscheidung	
Frist / Termin	
Was soll ich noch einreichen?	
Wer macht den nächsten Schritt?	

Zusätzliche Notizen:

5. Bevor ich auflege

- Habe ich mein wichtigstes Anliegen geklärt?
- Habe ich Fristen oder Termine notiert?
- Weiß ich, was ich als Nächstes tun soll?
- Kann ich um eine schriftliche Bestätigung bitten?
- Brauche ich Name oder Durchwahl der Gesprächsperson?

6. Wenn ich Unterstützung möchte

- Jemand sitzt nur daneben.
- Jemand hilft mir vorher beim Formulieren.
- Jemand übernimmt einzelne Teile des Gesprächs.
- Jemand telefoniert in meinem Auftrag - wenn das möglich und von mir gewünscht ist.

Selbstbestimmung: Unterstützung sollte vorher klar vereinbart sein. Besonders bei erwachsenen Menschen sollte nicht automatisch jemand anderes das Telefonat übernehmen.