

Erfolgreich telefonieren

Annahme des Telefons

- Nehmen Sie das Telefon unverzüglich an. Dreimal Klingeln ist das Maximum.
- Ein zu langes Freizeichen schafft Unmut - ein nochmaliger Anruf unterbricht Sie erneut in der Arbeit.

Anmeldung

- Sorgen Sie mit frischer und freundlicher Stimme für eine positive Grundstimmung. Ein Lächeln ist in der Stimmlage hörbar.
- Nennen Sie zuerst die Gerichtsbehörden/Organisationseinheit, machen Sie eine kurze Pause, und nennen Sie danach Ihren Namen (für ein- und ausgehende Anrufe).
- Begrüssen Sie den Anrufer/die Anruferin mit seinem/ihrem Namen und schreiben Sie den Namen auf.
- Machen Sie laufend Notizen.
- Sprechen Sie deutlich, langsam und verständlich.
- Seien Sie auskunfts- und hilfsbereit.

Führen des Telefongesprächs

- Verwenden Sie nach Möglichkeit positive Botschaften. Sagen Sie lieber, was möglich ist, und nicht, was nicht möglich ist.
- Halten Sie eine Liste von positiven Antwortsätzen bereit (siehe Anhang).
- Alternativen anbieten: Nennen Sie von zwei Varianten jene, die Sie selbst bevorzugen, an zweiter Stelle. Der Anrufer/die Anruferin wird sich meist für die zuletzt gehörte Variante entscheiden.

Weiterleiten des Telefongesprächs

- Teilen Sie der Zielperson den Namen und das Thema des Gespräches mit.
- Informieren Sie die Anruferin/den Anrufer über eine allfällige Unzuständigkeit und verbinden Sie sie/ihn an die zuständige (Amts-)Stelle weiter oder geben deren Telefonnummer bekannt.
- Sprechen Sie den Anrufer/die Anruferin bei Rücknahme des Gespräches wieder mit Namen an und bedanken Sie sich fürs Warten. ("**Kein:** "Sind Sie no da?").

Verhalten bei Abwesenheit der Zielperson; Erstellen einer Telefonnotiz

- Falls die Zielperson nicht anwesend ist, bieten Sie Alternativen an, z.B. jemanden anderen als Gesprächspartner/-partnerin oder den Rückruf durch die Zielperson (siehe auch vorne S. 1).
- Erledigen Sie (auch für ihre abwesende Kollegin/ihren Kollegen), was Sie sofort erledigen können.
- Stellen Sie sicher, dass die abwesende Zielperson über das Telefonat in Kenntnis gesetzt wird (per Telefonnotiz oder E-Mail).
- Erstellen Sie für die Weiterleitung von Aufträgen oder Informationen an die Zielperson eine Telefonnotiz. Diese enthält:
 - Name, Funktion des Anrufers/der Anruferin
 - Zeitpunkt des Anrufes (Datum, Uhrzeit)
 - Informations- oder Abklärungsgegenstand
 - Zeitliche und technische Erreichbarkeit des Anrufers/der Anruferin (Telefonnummer und E-Mailadresse)
 - Erledigungsfrist oder Zeitpunkt des vom Anrufer/von der Anruferin erwarteten Rückrufes
 - Ihre Unterschrift oder Ihr Kürzel.
- Wahren Sie dabei Diskretion: Teilen Sie dem Anrufer/der Anruferin den Grund der Abwesenheit des Kollegen/der Kollegin nicht mit. Geben Sie lediglich bekannt, wann er/sie wieder erreichbar ist.

Organisation der eigenen Abwesenheit

- Sorgen Sie bei Abwesenheiten dafür, dass Ihr Telefon bedient wird (Umleitung einschalten, Stellvertretung regeln) und der Kollege/die Kollegin weiss oder im Kalender nachschauen kann, wann Sie wieder erreichbar sind.

Führen von Gesprächen mit "schwierigen Kunden/Kundinnen"

- Lassen Sie den Anrufer/die Anruferin zuerst einige Zeit reden, bleiben Sie ruhig und geben Sie zwischendurch ein Zeichen des Zuhörens ("OK", "ja", "aha" etc.).
- Wenn der Anrufer/die Anruferin in eine Endlosschleife eintritt (Wiederholungen des Gesagten, weichere Tonart), schalten Sie sich ein:
 - *Name*: Sprechen Sie ihn/sie mit Namen an.
 - *Verständnis*: Zeigen Sie Verständnis (muss nicht Zustimmung sein).
 - *Miteinander*: Das Ziel ist, miteinander eine Lösung zu finden.
 - *Klare Sprache*: Sprechen Sie in klaren, verständlichen Worten.

Beendigung des Gesprächs

- Fassen Sie gegebenenfalls in kurzer Form das Ergebnis und die vereinbarten Schritte zusammen.
- Führen Sie das Gespräch ruhig, wenn nötig aber auch bestimmt zu Ende. Bleiben Sie bis zum Schluss höflich.
- Sprechen Sie den Anrufer/die Anruferin mit dem Abschiedswort nochmals mit Namen an.

Kontakt mit Medienschaffenden

- Geben Sie keine Spontanauskünfte!
- Lassen Sie sich bei Anrufen von Medienschaffenden die Telefonnummer der anrufenden Person geben und rufen Sie zurück respektive lassen Sie durch die Zielperson zurückrufen.
- Nehmen Sie die Kontaktangaben (Name und Vorname des Anrufers/der Anruferin, Medium, Telefonnummer, E-Mailadresse; vgl. S. 2: "Erstellen einer Telefonnotiz) und - ganz wichtig - den Gegenstand des Anrufs auf (welche Fragen, zu welchem Bereich). Teilen Sie beides der Zielperson mit.
- Für Fragen im Zusammenhang mit Medienkontakten wenden Sie sich an den Informationsbeauftragten der Justizbehörden. Anfragen von Medienschaffenden können nach Bedarf an ihn weitergeleitet werden.

Anhang "Erfolgreich Telefonieren"

Liste von positiven, weiterhelfenden Antworten

<u>Gebräuchlich</u>	<u>Besser</u>
"Ich habe die Unterlagen nicht zur Hand."	"Ich hole schnell die Unterlagen."
"Dafür bin ich nicht zuständig."	"Das fällt in den Zuständigkeitsbereich von X. Ich verbinde Sie mit ihm/ihr."
" Das kann ich heute nicht mehr erledigen."	"Ich werde dies gleich morgen (oder bis <i>Datum</i>) erledigen."
"Da haben Sie mich nicht richtig verstanden."	"Da habe ich mich missverständlich ausgedrückt" oder "Da liegt offenbar ein Missverständnis vor."
"Wie war gleich Ihr Name?"	"Entschuldigen Sie, ich habe Ihren Namen nicht verstanden. Würden Sie ihn mir bitte nochmals nennen?"
"Sie möchten Frau Y. sprechen? Da haben Sie Pech, sie ist gerade im Urlaub/an einer Weiterbildung."	"Frau Y. ist am Montag wieder da. Kann ich Ihnen weiterhelfen?"