

EINE GESPRÄCHSNOTIZ VERFASSEN

1 Situation:

Herr Steiner kommt nach dreitägiger Geschäftsreise zurück ins Büro und findet auf seinem Schreibtisch die Gesprächsnotizen A–D vor.

Ordnen Sie die Mängel (1 – 4) den jeweiligen Gesprächsnotizen zu.

Mängel:

1 Anliegen fehlt, 2 Telefonnummer fehlt, 3 Datum des Anrufs fehlt, 4 Anliegen unverständlich

- A 10.01.XX Frau Bauer bittet um Rückruf wegen Termin mit Architekten
- B 10.01.XX Herr Daguhn hat angerufen, Rückruf erbeten: 0210 477157764
- C 11.01.XX Rückruf Frau Jorde: 0210 7897765431, Architektin
- D Frau Breuer will andere Wandfarbe, noch drei Tage erreichbar, 0202 4236570981

2 Schreiben Sie zu den folgenden Gesprächsausschnitten den Kopf der jeweiligen Gesprächsnotiz.

Beispiel:

Gesprächsnotiz			
Von:	Frau Wolf	an:	Herrn Walter
Datum:	24.04.20XX	Uhrzeit:	10:30 Uhr
<input checked="" type="checkbox"/>	Frau	<input type="checkbox"/>	Herr <u>Breuer</u>
<input checked="" type="checkbox"/>	hat angerufen	<input type="checkbox"/>	wird wieder anrufen
<input type="checkbox"/>	wurde angerufen	<input checked="" type="checkbox"/>	bittet um Rückruf Tel. <u>0221 2545</u>

A 23.06.20XX Büro Schneider und Söhne

10:15 Uhr

Stolz: Schneider und Söhne, Sie sprechen mit Anneliese Stolz, was kann ich für Sie tun?

Hartmann: Hartmann hier, guten Morgen, Frau Stolz. Ist der Chef zu sprechen?

Stolz: Tut mir sehr leid, Herr Hartmann, Herr Schneider ist momentan nicht im Haus. Darf ich Ihnen weiterhelfen?

Hartmann: Nein, sagen Sie ihm einfach, dass ich angerufen habe. Ich melde mich im Lauf des Tages noch mal.

B 10:22 Uhr

Stolz: Schneider und Söhne, Sie sprechen mit Anneliese Stolz, was kann ich für Sie tun?

Eilert: Eilert, guten Morgen, Frau Stolz. Ich hätte gerne Herrn Schneider gesprochen.

Stolz: Es tut mir leid, Herr Eilert, Herr Schneider ist momentan nicht im Haus. Kann ich Ihnen vielleicht helfen?

Eilert: Es geht um eine Frage wegen des Kostenvorschlags, das möchte ich gerne direkt mit ihm besprechen. Er soll mich bitte zurückrufen. Meine Nummer ist die 0202 411325672.

C 10:30 Uhr

Stolz: Schneider und Söhne, Sie sprechen mit Anneliese Stolz, was kann ich für Sie tun?

Wiese: Wiese, guten Morgen, Frau Stolz. Ich möchte ein Angebot für eine Badsanierung einholen. Ist der Chef zu sprechen?

Stolz: Nein, tut mir leid, Herr Wiese, Herr Schneider ist nicht im Haus. Wenn Sie mir Ihre Daten geben, kann ich ihm aber gerne schon einmal mitteilen, worum es genau geht, dann wird er sich bei Ihnen melden.

Wiese: In Ordnung. Olaf Wiese mein Name, ich wohne im Sternenweg 77, hier in der Stadt. Sie erreichen mich am besten auf meinem Handy 0177 83677.

3 Notieren Sie für die folgenden Anliegen eindeutige Stichworte.

Beispiel zu A:

- Angebot/Beratung für Flurrenovierung, Anstrich, neuen Bodenbelag,
- unterschiedliche Materialien anbieten

A Ich würde gerne unseren Flur ein wenig aufpeppen. Mir schwebt eine neue Wandfarbe vor und ein anderer Boden, vielleicht Fliesen oder etwas Schönes aus Holz. Das kommt auf den Preis an. Ich lasse mich auch gerne beraten.

B In Ihrer Rechnung vom 13.05. taucht ein Posten auf, den ich überhaupt nicht zuordnen kann.

C Ich muss meinen Termin für heute leider absagen, würde aber gerne für nächste Woche einen neuen ausmachen.

D Ich habe Ihr Angebot erhalten, habe aber noch ein paar Fragen. Sind die Aufbaukosten schon dabei? Ist es möglich, die Lieferung um eine Woche nach hinten zu verschieben? Wir sind vorher im Urlaub und der Fahrer sollte auf alle Fälle kurz vorher anrufen.

E Ich will den Chef persönlich sprechen, ich habe eine Beschwerde, er soll mich noch heute zurückrufen!

F Ich würde gerne in Ihrem Fitnessstudio Mitglied werden. Im Internet steht, dass einige Kassen einen Teil des Beitrags übernehmen. Können Sie mir sagen, welche Kassen das sind, wie ich die Übernahme beantrage und ob ich dann nur bestimmte Kurse wahrnehmen kann?

4 Situation:

Herr Schulz hat ein Haus geerbt. Auf dem Dachboden hat er Löcher in den Balken entdeckt. Um das Ausmaß des Schadens festzustellen, nimmt er telefonischen Kontakt mit einer Schädlingsbekämpfungsfirma auf.

a) Lesen Sie das Telefongespräch.

Sawatzki: Schädling stopp, guten Tag, Sie sprechen mit Michael Sawatzki, was kann ich für Sie tun?

Schulz: Ja, mein Name ist Schulz, guten Tag, Herr Sawatzki. Ich habe ein Problem mit meinem Haus, also genauer gesagt mit meinem Dachboden.

Sawatzki: Um was geht es denn genau, Herr Schulz?

Schulz: Ja, also, das Haus, das ich geerbt habe, ist schon ziemlich alt. Es muss eine ganze Menge daran gemacht werden, Wände, Böden und so. Das ist alles ganz schön teuer und bevor ich so viel reinstecke, will ich sichergehen, dass da kein Ungeziefer im Dachstuhl ist. Ich habe nämlich Löcher in den Balken entdeckt. Und man liest ja alles Mögliche über Holzbock und wie schlimm das ist. Kann aber auch ein Holzwurm sein, ich bin nicht sicher.

Sawatzki: Sie haben also Löcher entdeckt?

Schulz: Ja, ja. Im Dachstuhl.

Sawatzki: Handelt es sich um einen Neubefall? Also haben Sie frische Spuren gefunden oder den Bock vielleicht gesehen oder gehört?

Schulz: Gehört habe ich nichts, ich weiß auch nicht, ob das ein Neubefall oder ein Altbefall ist. Hier ist alles ziemlich alt, wissen Sie. Gesehen habe ich die Tiere nicht, aber die Löcher sind an fast allen Balken. Bevor ich hier was mache, muss ich deshalb erst mal wissen, wie schlimm die Sache ist und was das kosten würde.

Sawatzki: Natürlich, Herr Schulz. Am besten wird sein, ich schicke Ihnen jemanden für eine Vorortbegehung vorbei. Dann kann man abklären, was konkret das Problem ist und was man gegebenenfalls machen muss.

Schulz: Kostet mich das was, wenn jemand kommt?

Sawatzki: Nein, die Begehung ist für Sie kostenfrei, wir machen Ihnen dann bei Bedarf ein Angebot.

Schulz: Ja, dann sollten wir das mal machen.

Sawatzki: Ich notiere mir Ihre Daten und gebe das an unseren Mitarbeiter im Außendienst weiter. Er wird sich dann mit Ihnen in Verbindung setzen, um einen Termin auszumachen. [...]

b) Formulieren Sie auf Grundlage des Gesprächs eine Notiz für den Außendienstmitarbeiter.