



# Telefonieren – Unsere Visitenkarte



# Wir telefonieren täglich

Telefonieren ist ein zentraler «Draht» zu unseren Kundinnen und Kunden. Wie wir telefonieren zeigt, ob wir unsere Kundinnen und Kunden schätzen, ernst nehmen und lösungsorientiert sind. Es ist ein Teil unseres Auftretes. Telefonisch lassen sich viele Anliegen schnell und unkompliziert erledigen. Dieser Flyer zeigt in wenigen Punkten, was es zu beachten gibt, damit das Telefonieren ein Erfolg wird und nicht zu Missverständnissen und Ärgernissen führt.

## Wir sind erreichbar

- Während den Öffnungszeiten sind die Ämter telefonisch erreichbar.
- Spätestens nach dem 3. Klingeln nehmen wir das Telefon ab.
- Wir sind für unsere persönliche Erreichbarkeit verantwortlich. Bei Abwesenheiten ist unsere Stellvertretung oder das Sekretariat informiert und das Telefon ist umgestellt.
- Während der Öffnungszeiten schalten wir die Voicemail nicht ein.
- Bei Abwesenheit prüfen wir die Umstellung auf das geschäftliche Mobiltelefon, wo ein solches vorhanden ist.
- Eine permanente Umschaltung des persönlichen Anschlusses ist nicht kundenfreundlich und zu unterlassen.
- Falls wir nicht erreichbar sind, rufen wir spätestens am nächsten Arbeitstag zurück.

## Wie leiten wir Gespräche weiter?

- Die Anrufenden verbinden wir nur einmal weiter.
- Wir leiten die Anrufenden weiter und orientieren den abnehmenden Mitarbeitenden über Name und Anliegen der Kundin oder des Kunden.

## Wie führen wir die Gespräche?

- Wir melden uns bei Anrufen wie folgt an: Amt für xy, Vorname und Name.
- Wir begrüßen und verabschieden die Kundin bzw. den Kunden mit ihrem bzw. seinem Namen. Dieser wird zu Beginn des Anrufes notiert.
- Wir fragen nach, wenn wir den Namen nicht verstehen.
- Wir notieren wichtige Punkte des Gesprächs.
- Wir fassen die Abmachungen zusammen und legen das weitere Vorgehen fest.
- Wir bedanken uns für den Anruf.
- Wir nehmen uns Zeit für die Anrufenden, ohne dabei auszuschweifen. Ein Telefonat ist nach 5 bis 10 Minuten beendet.

## Wie rufen wir an?

- Wenn wir anrufen, sind wir vorbereitet (Unterlagen liegen vor, das Ziel des Anrufes ist klar).
- Wenn ein Anrufbeantworter eingeschaltet ist, geben wir Vornamen, Namen, Amt, Tel.-Nr. und den Grund des Anrufes an und bitten um Rückruf. Wir legen nicht ohne Aussage auf.

## Wie gehen wir mit dem Mobiltelefon um?

- Wir stellen das Mobiltelefon an Sitzungen auf lautlos.
- In Gesprächen oder an Sitzungen ist unser «Kunde der König», nicht das Mobiltelefon.
- Wir hören nach Sitzungen die Voicemail ab und tätigen die Rückrufe.

### Ein paar hilfreiche Empfehlungen

- Wir haben neben dem Telefon einen Block und Schreibzeug, um Notizen zu machen.
  - Wir öffnen unseren Kalender auf dem PC, damit wir einen Termin vereinbaren können.
  - Wir lächeln, wenn wir einen Anruf entgegennehmen. Das entspannt und die Anrufenden merken dies durchs Telefon.
  - Wir hören den Anrufenden aktiv zu und bestätigen das Gehörte. Damit zeigen wir, dass wir aktiv am Gespräch teilnehmen. Neben dem Anruf erledigen wir keine anderen Arbeiten.
  - Wir sprechen langsam, in einfachen Worten und deutlich. Vieles lässt sich positiv ausdrücken, statt «Sie haben falsch verstanden» ein «Ich habe mich unklar ausgedrückt».
  - Wir sprechen effizient und reden nicht um den heissen Brei herum, sondern kommen auf den Punkt.
  - Den Anrufenden geben wir Zeit zum Nachdenken und lassen sie ausreden.
  - Wir nehmen den Hörer nicht zwischen Kinn und Schulter, dies verspannt und mindert die Verständlichkeit. Muss die Tastatur oft benutzt werden, besteht die Möglichkeit eines Head-Sets.
- Wir nehmen Reklamationen positiv auf und bleiben am Telefon ruhig und sachlich. Niemand ist vor Fehlern gefeit und es ist zentral, dass die Anrufenden in ihrem Ärger ernst genommen werden.
  - Wenn wir ein Gespräch unterbrechen müssen, melden wir uns nach der Rückkehr mit «Danke für das Warten» und nicht mit «Sind Sie noch da?».

### Herausgeber

Personalamt des Kantons Zug  
Baarerstrasse 53  
6300 Zug  
Telefon 041 728 36 08  
E-Mail [info.pa@zg.ch](mailto:info.pa@zg.ch)

