

Telefon

Typische Sätze

Situation	Do	Don't
Anruf entgegennehmen und sich vorstellen	<p><u>Rezeption – externer Anruf :</u> Privatklinik <i>NamederKlinik</i>, Vorname, Grüezi.</p> <p><u>Rezeption – interner Anruf :</u> Rezeption, Vorname, Grüezi.</p> <p><u>Andere Abteilungen :</u> Housekeeping, Vorname, Grüezi.</p>	<p>Hallo ? Privatklinik <i>NamederKlinik</i>, <i>Abteilung</i>, Vorname, Grüezi. ⇒ zu lang</p>
Den Namen des Anrufers wiederholen und ihm Hilfe anbieten	Grüezi Herr <i>NamedesHerrn</i> , wie kann ich Ihnen helfen ? was kann ich für Sie tun ?	Grüezi sagen und warten.
Sicherstellen, richtig verstanden zu haben	Wenn ich Sie richtig verstehe, möchten Sie Dr. <i>NamedesDoktors</i> erreichen.	Äähmm, Sie wollen mit Dr. <i>NamedesDoktors</i> , sprechen ? Jaja. Jaaa.
Nach einem Dank	Gern geschehen ! Wir sind für Sie da !	Schon recht.
Anruf weiterleiten	Ich bitte Sie, sich einen Moment zu gedulden. Danke, dass Sie einen Moment warten. Ich verbinde Sie mit Dr. <i>NamedesDoktors</i> .	Warten Sie, ich verbinde. Eine Minute, bitte.
Die Nachricht an den nächsten Empfänger des Anrufs weiterben, damit der Patient sein Anliegen nicht wiederholen muss	Den Empfänger über das Anliegen des Patienten informieren.	Den Anruf weiterleiten und ohne Erklärung direkt auflegen.
Sich vor dem Auflegen versichern, dass der Anrufer keine weiteren Anliegen hat	Kann ich sonst noch etwas für Sie tun ?	Brauchen Sie sonst noch was ? Alles gut ?
Anruf beenden	Auf Wiederhören, Herr <i>NamedesHerrn</i> , ich wünsche Ihnen schönen Tag. Danke für Ihren Anruf.	Adieu.
Warteschleife	Bleiben Sie bitte dran.	Warten Sie.
Anruf aus der Warteschleife wieder aufnehmen	Danke für das Warten.	Nichts sagen. Sind Sie da ? Hallo ?