

Praxisauftrag (Vorlage): Im telefonischen Kundenkontakt professionell kommunizieren



Code	BOA_Abteilung Services 07
Praxisauftrag	Im telefonischen Kundenkontakt professionell kommunizieren
Status	Aktiv
Sprache	Deutsch
Ausgangslage	Telefonieren gehört für uns zum Alltag. Sei es mit Arbeitskollegen oder mit Kunden. Für dich als Fachperson ist eine professionelle Kommunikation zentral. Mit ein wenig Übung und dem Einhalten der gängigsten Regeln gelingt dir der Kontakt am Telefon mit deinem Gegenüber bald ganz von allein.
Aufgabenstellung	<p>Aufgabe: Unsere Kunden haben unterschiedliche Anliegen. Deine Aufgabe ist, die Kundenanliegen am Telefon entgegenzunehmen und ihnen weiterzuhelfen.</p> <p>Teilaufgabe 1: Erkundige dich nach den betriebsspezifischen Richtlinien zur Kommunikation per Telefon</p> <p>Teilaufgabe 2: Erstelle dir eine Gedächtnishilfe, die du beim Telefonieren zur Hilfe nehmen kannst.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie musst du dich am Telefon melden & verabschieden? • Wie kannst du einen Anrufer weiterleiten? • Wem darfst du Auskunft geben? <p>Teilaufgabe 3: Nimm in der kommenden Woche verschiedene Anrufe entgegen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Welche Themen übersteigen deine Kompetenzen? • Wo konntest du weiterhelfen? • Reflektiere dein Auftreten und besprich deine Erfahrungen mit deinem Praxisausbilder <p>Teilaufgabe 4: Welche Kommunikationsregeln kennst du? Hast du weitere Tipps und Tricks?</p>
Hinweis zur Lösung	<p>Wenn du etwas nicht weisst, kannst du sagen "Ich kläre das für Sie ab und rufe Sie gerne zurück".</p> <p>Sage nur, was du mit Sicherheit weisst und keine Halbwahrheiten.</p> <p>Notiere dir immer den Namen des Anrufers, damit du ihn auch am Ende noch weisst.</p> <p>Man hört am Telefon, ob jemand lächelt oder nicht.</p> <p>Thema Resilienz: Lerne Widerstandsfähiger zu werden. Es ist meist nichts persönliches, wenn die Kunden lauter werden oder genervt sind.</p>
Organisation	Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.
Besitzer	Entris Holding AG > Clientis Bank Oberaargau AG



Katalog

Handlungskompetenzen Bank 2023 ▼

Handlungskompetenzen

d1 - Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen

d1.3: Bearbeite ich alle Kundenanliegen professionell und zielführend?

Ausdruck erstellt: Raffael Nyffenegger, Donnerstag, 5. März 2026

<https://go.cypnet.ch/de-CH/PracticalTasks/Templates/Details?practicalTaskId=251fd0db-20ec-48c9-8ea4-b9ce4de26925>