


Situation:

Mittlerweile hast Du dich im Helpdesk gut eingearbeitet und schon einige Tickets erstellt. Nun ist es an der Zeit, Anfragen von Anwendern auch per **Telefon** entgegenzunehmen.

Tipps für eine gelungene Kommunikation am Telefon:

Begrüßung: 



Grundhaltung: 

Fachsprache:



Verabschiedung: 



Zauberworte (tragen zu einer positiven Kommunikationsatmosphäre bei):

Umgang mit schwierigen Kunden: