



Schulung „Telefondienst“

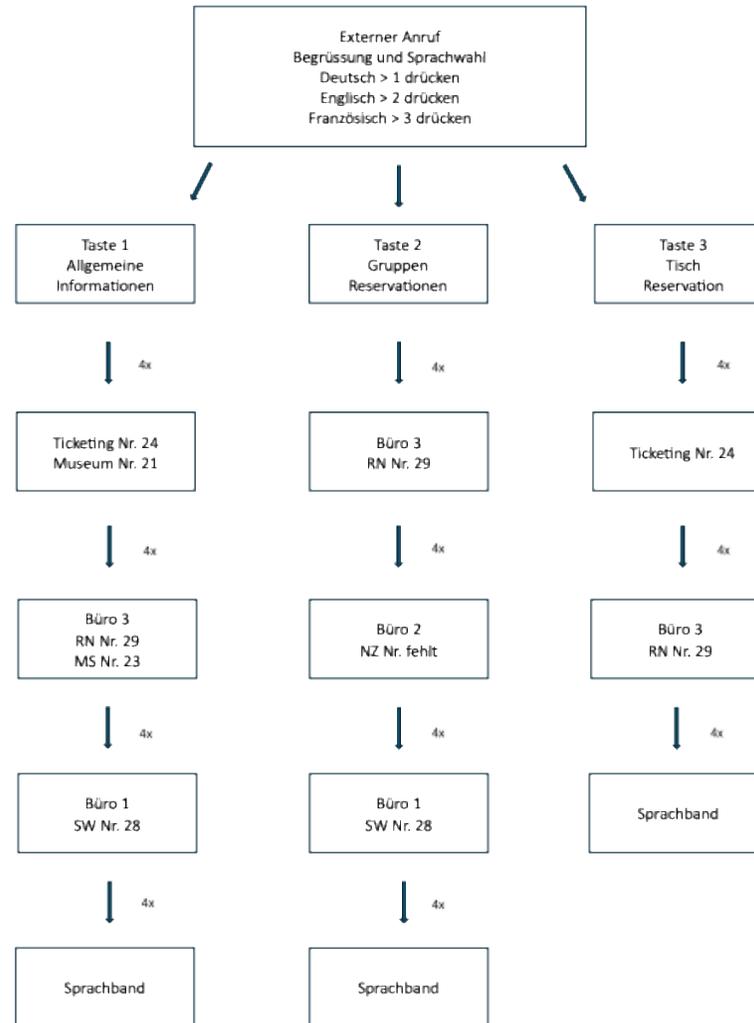
02. & 03. Juni 2025

1. Einleitung

Ziele der Schulung

- **Professioneller Erstkontakt**
 - Die Mitarbeitenden begrüßen Anrufende freundlich, strukturiert, im Ton der Marke und verstehen sich als Gastgebernde – auch am Telefon
 - Der erste Eindruck wird positiv gestaltet – der telefonische Kontakt wird als Teil der Besuchererlebnisses verstanden
- **Sichere Gesprächsführung**
 - Die Mitarbeitenden erkennen das Anliegen der Anrufenden rasch
 - Sie stellen gezielte Rückfragen und behalten die Gesprächsführung
- **Informationssicherheit & klare Auskünfte**
 - Informationen zu Öffnungszeiten, Touren, Angeboten, Preisen, Events usw. werden korrekt und einheitlich kommuniziert
 - Relevante Informationen (z.B. Rückrufbitten, Fundsachen oder Beschwerden) werden notiert und korrekt weiterverarbeitet bzw. weitergeleitet
- **Umgang mit schwierigen Situationen**
 - Reklamationen oder verärgerte Anrufende werden souverän und empathisch behandelt
 - Mitarbeitende kennen Standardsätze für heikle Gespräche und wissen, wann weitergeleitet werden muss

2. Ausgangslage Telefonanlage



- Telefonabdeckung Büro 1 - 3 via Arbeitsplan
- Sicherstellung Montag - Freitag von 9 – 17 Uhr

3. Professioneller Erstkontakt

- Bedeutung des ersten Eindrucks
 - Psychologie: Innerhalb der ersten 5-10 Sekunden entsteht ein bleibender Eindruck
 - Stimme, Tonfall und Wortwahl sind entscheidend – besonders, da der Anrufende keine visuellen Reize hat
- Begrüßungsformel
 - Standardatz: Herzlech Willkomme bi de Sankt Beatushöhline, mi Name isch Wiä chani öich wiitrhelfe?

4. Sichere Gesprächsführung

- **Gesprächsstruktur verstehen**
 - Ziel: Überblick behalten – wer ruft an? Warum? Was wird erwartet?
- **Aktives Zuhören**
 - Zuhören ohne zu unterbrechen
 - Schlüsselbegriffe erkennen und mitschreiben
- **Gezielt nachfragen**
 - „Darf ich kurz nachfragen, worum es geht, damit ich Ihnen möglichst gut weiterhelfen kann“
 - „Was genau möchten Sie wissen – Preise, Zeiten oder zu den Touren?“
- **Gesprächsnotizen & Dokumentation**
 - Was wird notiert? (Name, Datum und Uhrzeit, Anliegen, Kontakt inkl. Rückrufnummer)
 - Wie und wo wird intern weitergeleitet – Verantwortung für Rückrufe klären, wer wird sich melden

5. Informationssicherheit & klare Auskünfte

- Was sind Fallschirmsätze?
 - Sprachliche „Rettungsschirme“ für Momente, in denen man etwas nicht weiss, sich unsicher fühlt oder nicht zuständig ist
 - Ziel: Die Situation kontrollieren und trotzdem freundlich bleiben
- Typische Situationen der Unsicherheit
 - Frage nach Detailinfos, die man nicht präsent hat (z.B. Ticketkombis, Gruppenpreise, Events usw.)
 - Sprachbarrieren
 - Technische Störungen / Onlinebuchungen
 - Reklamationen, bei denen man nicht direkt entscheiden darf
- Empfohlene Fallschirmsätze
 - Wenn man etwas nicht weiss: Ich frage rasch nach – einen Augenblick bitte
 - Wenn man weiterleiten muss: z.B. Da ist unserer Abteilung Events zuständig – einen Moment bitte
 - Bei technischen Problemen oder Überforderung: Entschuldigen Sie bitte einen kurzen Moment – ich finde das gleich für Sie heraus bzw. rufe Sie zurück
 - Fehler oder Lücken ehrlich und ruhig zugeben („Ich will nichts falsches sagen – darum kläre ich das für Sie ab“)
- Verbindlichkeit statt Ausweichen
 - Immer Rückmeldung versprechen („Ich melde mich bis heute Nachmittag“)
 - Nicht ausweichen oder spekulieren – lieber ehrlich reagieren – Rückrufe einhalten

6. Umgang mit schwierigen Situationen

- Was sind schwierige Anrufe?
 - Verärgerte Gäste, Missverständnisse oder Fehlbuchungen, Reklamationen wegen Service, Gastronomie, emotionale Anrufende, Personen mit unrealistischen Anliegen
- Grundprinzip: Ruhe – Respekt – Reaktion
 - Nicht persönlich nehmen
 - Aktiv zuhören und Dampf rausnehmen
 - Haltung: „Ich nehme ihr Anliegen ernst und bin für Sie da“
- Reklamationen richtig aufnehmen
 - Ruhig dokumentieren: Was genau? Wann? Wer war betroffen?
 - Weiterleitung: klare interne Wege (Vorgesetzte, Qualitätsmanagement)
 - Keine Lösung versprechen, wenn nicht sicher
 - Kontaktdaten aufnehmen: Rückmeldung versichern
- Eigene Grenzen kennen
 - Nicht in Diskussionen verwickeln lassen
 - Bei persönlichen Angriffen ruhig bleiben, Gespräch ggf. beenden
 - Bei Eskalation: Weitergabe an Vorgesetzte

7. Fallbeispiel „Tagesgeschäft“

- Unklare Anfrage (Lehrperson ruft an, möchte mit Schulklasse Thementour machen, weiss nicht welches Angebot passt)
 - Gezieltes Nachfragen was er sich vorstellt
 - Überblick über Angebote geben
 - Geduldig und kompetent informieren
 - Auf „Infomail“ verweisen und die Anfrage schriftlich verlangen
- Zu grosse Gruppe (Möchte mit 60 Schülern – 2 Klassen – gleichzeitig buchen > Nicht möglich Sicherheitsbestimmungen)
 - Freundliche Kommunikation von Einschränkungen
 - Vorschlag von Alternativen (z.B. Aufteilung in zwei Gruppen)
 - Flexibilität zeigen, aber auch klare Grenzen setzen
- Wunschdatum ist bereits belegt (Person ruft an, möchte für XY Tour buchen > Datum bereits besetzt)
 - Professionell und verständnisvoll reagieren
 - Mögliche Ausweichdaten anpreisen (Verschiebedatum prüfen)
 - Individuelle Besichtigung der Höhlen erlauben (WICHTIG: Gruppe muss sich in mehrere Kleingruppen aufteilen)

8. Fallbeispiel „Tagesgeschäft Gastronomie“

- Allergien & Sonderwünsche (Familie reserviert Brunch, fragt tel. nach glutenfreien & veganen Optionen)
 - Weiterleitung an Gastronomie
 - Informationen korrekt weitergeben
 - Bei Bemerkungen (im Gastronovi) solche Infos zwingend notieren
- Spontane Reservation (Gast ruft an, spontane Anfrage für 10 Pers. Abendessen > Restaurant nimmt nicht ab)
 - Reservation entgegennehmen falls nicht anderes bekannt
 - Rückrufnummer korrekt aufnehmen, damit nach Rücksprache mit Leitung Gastronomie, die Anfrage ggf. bestätigt werden kann
 - Genauen Ablauf klären und bei Unsicherheiten zurückrufen
- Kein à la Carte (Gast möchte Tisch reservieren > keine Kapazitäten wegen Gruppe)
 - Dem Gast höflich die Situation erklären
 - Information über Take Away Angebote vor Ort mit Verpflegungsmöglichkeiten
 - Alternativ Datum vorschlagen

9. Fallbeispiel „Events“

- Komplexe Eventanfrage (Firma möchte ganztägiges Event, Aperero, Tour, Essen > vieles unklar)
 - Firmenamen, Name, Rückrufnummer usw. entgegennehmen
 - Information dass zuständige Person sich melden wird
 - Weiterleitung per Telefon oder auf Mail verweisen
- Kurzfristige Anfrage für Event (ruft an 2 Tage vor Event: Haben Sie noch Plätze frei? Ablauf?)
 - Auskunft über den Event (falls noch Plätze verfügbar sind, diese unbedingt verkaufen)
 - Rücksprache mit den zuständigen Personen halten
 - Falls ausgebucht auf andere Events aufmerksam machen
- Reklamation nach dem Event (Veranstalter ist unzufrieden z.B. Essen zu spät oder Tour nicht zufriedenstellend)
 - Zuhören ohne zu unterbrechen
 - Verständnis zeigen, keine Schuldzuweisungen
 - Lösungsorientiert reagieren und an die Geschäftsleitung weiterweisen

10. Dokumentation & Nachbearbeitung

- **Warum dokumentieren**
 - Nachvollziehbarkeit bei Rückfragen, Beschwerden oder Rückrufen
 - Interne Kommunikation verbessern
- **Was wird dokumentiert?**
 - Name der anrufenden Person
 - Datum & Uhrzeit des Gesprächs
 - Anliegen (kurze, sachliche Zusammenfassung)
 - Ergriffene Massnahmen oder versprochene Rückmeldung
 - Weiterleitung an andere Abteilung oder Person
 - Kontaktmöglichkeit bei Rückrufen (Tel, Mail)
- **Wie wird dokumentiert?**
 - Mit dem Telefonnotizzettel
- **Grenzen & Datenschutz**
 - Keine unnötigen persönlichen Daten festhalten
 - Dokumentation DSGVO-Konform

11. Telefonnotizzettel

Telefonnotizzettel – St. Beatus-Höhlen

🕒 Datum: _____ 🧑‍💼 Mitarbeitende/r: _____

Anruf von:

- Name: _____
- Firma / Bezug: _____
- Telefonnummer: _____
- E-Mail (falls vorhanden): _____

Anliegen des Anrufs:

(Kurz, sachlich - z. B. Anfrage zu Führung, Beschwerde, Rückrufbitte)

Getroffene Vereinbarungen / Nächste Schritte:

- Rückruf erforderlich
- Weitergeleitet an: _____
- E-Mail versendet / Info übermittelt
- Gast wird zurückgerufen bis: _____

Notizen / Wichtige Zusatzinfos:

12. FAQ's