

12-Punkte-Check vor der Aufnahme

- ☐ **1. Ziel** Welche Information oder Handlung soll am Ende klar sein?
- ☐ **2. Kontext** Begrüßung, Mailbox, Warteschleife, IVR, Urlaub oder Störung?
- ☐ **3. Kürze** Nur Inhalte nennen, die Anrufende jetzt wirklich brauchen.
- ☐ **4. Reihenfolge** Erst Orientierung, dann Handlung, danach Zusatzinformation.
- ☐ **5. Sprache** Kurze Sätze, aktive Verben und aussprechbare Namen verwenden.
- ☐ **6. Zahlen** Telefonnummern, Uhrzeiten und URLs langsam und eindeutig formulieren.
- ☐ **7. Tonalität** Marke, Branche und Situation passend abbilden; Floskeln vermeiden.
- ☐ **8. Routing** Tasten, Rufgruppen, Fallback und Zeitbedingungen praktisch testen.
- ☐ **9. Pflichtinfos** Datenschutz-, Notfall- und Rechtsangaben fachlich freigeben lassen.
- ☐ **10. Probe** Laut lesen, stoppen, von einer zweiten Person gegenhören lassen.
- ☐ **11. Produktion** Sprecher, Musik, Aussprache und Audioformat vorab festlegen.
- ☐ **12. Pflege** Verantwortliche Person und nächstes Prüfdatum dokumentieren.

Ansagemuster 1-6

1. Begrüßung

Guten Tag und willkommen bei [Unternehmen]. Schön, dass Sie anrufen.

2. Weiterleitung

Einen Moment bitte. Wir verbinden Sie mit der passenden Ansprechperson.

3. Mailbox

Wir sind gerade im Gespräch. Hinterlassen Sie bitte Namen, Rufnummer und Ihr Anliegen.

4. Außerhalb der Zeiten

Sie erreichen uns außerhalb unserer Geschäftszeiten. Wir sind ab [Tag/Uhrzeit] wieder da.

5. Urlaub

Unser Büro bleibt bis einschließlich [Datum] geschlossen. Ab [Datum] sind wir wieder erreichbar.

6. Vertretung

In dringenden Fällen erreichen Sie unsere Vertretung unter [Kontakt].

Ansagemuster 7-12

7. Warteschleife

Vielen Dank für Ihre Geduld. Wir sind gleich persönlich für Sie da.

8. IVR

Für [Thema A] drücken Sie die 1, für [Thema B] die 2.

9. Rückruf

Nutzen Sie gern unseren Rückrufservice unter [URL oder Taste].

10. Online-Termin

Termine können Sie jederzeit online unter [URL] vereinbaren.

11. Störung

Aktuell besteht eine Störung bei [Dienst]. Wir arbeiten bereits an der Behebung.

12. Feiertag

Am [Datum] bleibt unser Büro geschlossen. Ab [Datum/Uhrzeit] sind wir wieder erreichbar.

Vor der Veröffentlichung prüfen:

☐ Firmendaten☐ Zeiten☐ Routing☐ Aussprache☐ Datenschutz☐ Notfallweg☐ Audioformat