



Arbeitshilfe

Telefonnotiz

# Arbeitshilfe

## Telefonnotiz

Diese Arbeitshilfe unterstützt Sie beim Notieren der zentralen Informationen eines Telefongesprächs. Auf diese Weise können Sie anschließend die erforderlichen Aktivitäten direkt einleiten oder die Information an andere Mitarbeiter weitergeben.

Die Telefonnotiz ist folgendermaßen gegliedert:

- Basisdaten zum Telefonat notieren
- Thema des Telefonates
  - Bei Weiterleitung: Thema in Stichpunkten, vermerken an wen weitergeleitet wurde
  - Bei Fortführung des Gesprächs: Thema des Telefonates verständlich notieren
- Handlungsbedarf ermitteln und Person für die Bearbeitung klären
- Vereinbarungen zur Weiterbearbeitung festhalten
- Kontaktdaten notieren
- Reaktion auf das Telefonat ankündigen und ggf. Rückruftermin notieren
- Nachbereiten des Telefonats
  - Telefonnotiz ergänzen
  - Rückruftermin eintragen
  - Wiedervorlage erstellen
  - Vereinbarte Aktivitäten einleiten
    - Besprochenes sofort selbst bearbeiten oder zur Bearbeitung terminieren
    - Oder: Informationen an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten

Bei dieser Arbeitshilfe handelt es sich lediglich um Denkanstöße und nützliche Aspekte rund um das Erstellen einer Telefonnotiz. Im Einzelfall empfiehlt sich eine Anpassung möglichst nach entsprechender Beratung. Jedwede Verwendung dieses Textes geschieht auf eigenes Risiko und unter jeglichem Haftungsausschluss der Wolf I.O. Group GmbH.

Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie sich über dieses Thema mit einem Experten austauschen möchten.

© Wolf I.O. Group GmbH | Engelsstraße 6 | D-42283 Wuppertal | +49 (0)202 4796290 | www.wiog.de. Alle enthaltenen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Kopieren oder Nachdruck verboten; Ausnahmen nur mit ausdrücklicher Genehmigung. Das Zitieren von Auszügen kann nur gestattet werden, wenn die Wolf I.O. Group GmbH als Quelle genannt wird.

# Telefonnotiz

## Basisdaten zum Telefonat

Mitarbeiter: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Uhrzeit: \_\_\_\_\_

Abt: \_\_\_\_\_  selbst angerufen  
 Anruf angenommen

## Gesprächspartner

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Position: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

## Kontakt Daten des Gesprächspartners

Telefon / Mobil: \_\_\_\_\_

Wann telefonisch erreichbar: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Homepage der Firma: \_\_\_\_\_

## Thema des Telefonates

Stichwort zum Inhalt: \_\_\_\_\_

Weiterleitung des Telefonates an Herrn / Frau \_\_\_\_\_ Abt.: \_\_\_\_\_

Der Mitarbeiter führt das Gespräch selbst weiter

Details zum Gespräch: Worum geht es genau?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Folgender Handlungsbedarf besteht: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 Folgende Vorgehensweise wird festgelegt: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Vereinbarte Aktivitäten einleiten

		erforderlich	erledigt
<input type="checkbox"/> sofort selbst bearbeiten		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> zur Bearbeitung terminieren,	Datum: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Rückruftermin eintragen,	Datum: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Wiedervorlage erstellen,	Datum: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Weiterleitung der Informationen an Herrn / Frau _____			
<input type="checkbox"/> mündlich	<input type="checkbox"/> telefonisch	<input type="checkbox"/> per E-Mail	<input type="checkbox"/> schriftlich
<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/> _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datum: _____	Uhrzeit: _____		

**WOLF I.O. GROUP GMBH**  
**UNTERNEHMENSBERATUNG**

Engelsstraße 6 (Villa Engels)  
D-42283 Wuppertal  
[www.wiog.de](http://www.wiog.de)

Tel. +49 (0)202 479629-0  
Fax +49 (0)202 479629-29  
Mail [info@wiog.de](mailto:info@wiog.de)

USt-IdNr.: DE267693528  
Geschäftsführung: Diplom-Betriebswirt (FH) Yvonne Wolf  
Handelsregister: HRB 22341, Amtsgericht Wuppertal