# Telefonleitfaden

## Begrüßung

* Guten Tag, Sie sprechen mit [Name]. Wie kann ich Ihnen helfen?

## Gesprächsführung

* 1. Klärung des Anliegens
* 2. Lösungen vorschlagen

## Abschluss

* Haben Sie noch weitere Fragen? Vielen Dank für Ihr Gespräch!