

## Vertretungsskript

**Kunde (Anrufer) → Unterstützer → Hochproduktiver Zielkonflikt für U: Einerseits H den Rücken freihalten und andererseits keine Unzufriedenheit**

bei K erzeugen.

Vorschlag für die Kommunikation von U gegenüber K:

1. 1) Herr/Frau ist gerade leider im Termin/verhindert/etc. – würde es Ihnen mit einem Rückruf auch heute Nachmittag/Morgen/in 2 Stunden reichen?  
→ Erzeugt Mitgestaltungsmöglichkeit, liefert Hinweis auf eventuelle tatsächliche Dringlichkeit
2. 2) Welche Stichworte darf ich Herrn/Frau H nennen/notieren?  
→ Bringt häufiger auf eine inhaltliche Ebene (statt „worum geht’s, was oft Legitimierungscharakter hat). Es werden oft mehrere Punkte genannt.
3. 3) Was halten Sie davon – damit Sie nicht aneinander vorbeitelefonieren – wenn wir eine Uhrzeit ausmachen  
→ Gegenüber steigt häufiger hierauf ein als bei der Frage „sollen wir einen Telefontermin ausmachen“. Nutzen (keine Fehlversuche Ihrerseits) enthalten.
4. 4) Gibt es noch etwas Anderes, das ich Herrn/Frau H mitgeben kann, damit er/sie sich vorbereiten kann?  
→ Hilfreich für H und Effekt „wow, U ist es wirklich wichtig, dass mein Anliegen gut behandelt wird und ich werde vorbereitet zurückgerufen.“

Botschaft: Wenn K „drängelt“ oder gar unzufrieden ist mit der Nicht-Erreichbarkeit, dann liegt dies selten an der Nicht-Erreichbarkeit als solches, sondern an einer Unsicherheit (Wann werde ich zurückgerufen? Wann wird mein Thema erledigt? Ist es überhaupt richtig aufgenommen?). Wenn U diese Unsicherheiten abbauen kann (inhaltlich aufgenommen und Klarheit über Zeitpunkt des nächsten Schrittes), ist K zufrieden und H der Rücken erfolgreich freigehalten.