



www.drex-records.com

Drex-Records, Robert Draxler  
Grestenbergerstrasse 14, A- 4020 Linz  
Office@drex-records.com

Tel.: +43 732/ 99 70 41

Oberbank , Kto.: 551020191 BLZ: 15000  
IBAN: AT68150000551020191 BIC: OBKLAT2L  
UID: ATU61306526

Professionelle Telefon-Ansagen und Warteschleifen.  
**Schritt für Schritt Anleitung!**



## 1. Überprüfen Sie die Technik Ihres Telefonsystems.

Welche Komponenten/Texte sind technisch möglich?

Gibt es Beschränkungen hinsichtlich Länge der Ansagen oder Speicherbedarf?

Welches Audioformat benötigt Ihr Telefonsystem? (mp3, wav 8khz, a-law, u-law Codec etc...)

Wie ist der „Call Flow“ geschaltet?

*Gerne übernehmen wir diese Abstimmungen mit Ihrem Anbieter! (Im Preis inkludiert)*

## 2.

### Welche Komponenten/Texte benötigen Sie.

Eine professionelle Telefon-Vertonung besteht meist aus drei Komponenten/Texten und ist bei den meisten gängigen Telefonsystemen ähnlich. Achten Sie beim Text darauf „Negativ Suggestionen“ wie „leider“ oder „wir sind bemüht“ etc. zu vermeiden! Formulieren Sie kundenorientiert.

#### 1. Begrüßungstext:

Das kann ein TvM (Text vor Melden) oder eine automatische Vermittlung sein (Drücken Sie die 1 für unseren Verkauf, 2 für die Buchhaltung, 3 für...)

Hier ist es besonders wichtig darauf hinzuweisen, dass es noch etwas dauern kann bis der Anruf angenommen wird.

#### 2. Onhold / Warteschleife:

Die klassische Warteschleife mit Hinweisen zum Angebot, Aktionen und auf die Internetseite. Onhold wird nach dem Begrüßungstext geschaltet, beim weiter Verbinden oder wenn man manuell die Anruferin oder den Anrufer auf die Warteschleife legt.

#### 3. Nachtschaltung:

Als Nachtschaltung bezeichnet man den Anrufbeantworter Text außerhalb der Öffnungszeiten. Neben den Öffnungszeiten kann auch hier die Internetseite sowie eine andere Möglichkeit der Kontaktaufnahme angegeben werden. (Email, Handynummer etc...)

Des Weiteren gibt es noch spezielle Ansagen für die Handy Mobilbox, Feiertage, Weihnachten, Nicht Erreichbarkeit und Urlaub.

Auch haben wir eine spezielle Technik entwickelt mit der wir direkt aus unserem Studio, Ansagen für ihre Handymobilbox direkt aufspielen können. (Ihr Handy muss dafür NICHT im Tonstudio sein!)

*Wir erledigen auch gerne die Textgestaltung für Sie. (Im Preis inkludiert!)*

### 3.

#### **Wählen Sie die passende Stimme für Ihre Ansagen.**

Ihre Sekretärin hat eine wunderschöne Stimme? Das mag schon sein. Professionelles Sprechen muss jedoch wie jeder andere Beruf gelernt und auch trainiert werden. Man kann in Bruchteilen von Sekunden eine geschulte Stimme von einem Laien unterscheiden. Das hört man häufig bei Werbespots mit Sportlern ;-)

Häufig werden weibliche Stimmen für serviceorientierte Betriebe wie Gastro, Wellness, Consulting...verwendet. Männliche Stimmen kommen gerne im technischen Bereich zum Einsatz. Wie z.B. Werkstätten, Handwerk, produzierende Betriebe...

Hier gibt es keine speziellen Richtlinien. Es entscheidet der persönliche Geschmack und das Corporate Identity der Unternehmung.

*Wir haben viele sprechtechnisch geschulte SchauspielerInnen und ModeratorInnen in unserer Kartei, die gerne Ihrem Unternehmen ihre Stimme leihen.*

*Gerne übernehmen wir die zielgruppengerechte Abstimmung! (Im Preis inkludiert)*

### 4.

#### **Musik**

Richtig professionell werden Telefonansagen nur mit der richtigen Hintergrundmusik.

Wählen Sie die Musik keinesfalls nach Ihren persönlichen musikalischen Vorlieben.

Der Köder muss dem Fisch schmecken, nicht dem Angler!

Passen Sie die Hintergrundmusik an Ihre Zielgruppe an.

Damit die Sprachverständlichkeit nicht leidet, ist es besser auf Musik mit zu viel Gesang zu verzichten. Das gesprochene Wort muss klar im Vordergrund stehen.

Eine Ducking-Kompression beim Einsetzen der Sprache um -6db oder mehr ist sinnvoll.

Achtung: Wenn Sie kommerzielle Musik z.B. aus der Hitparade verwenden, sind die Ansagen AKM pflichtig.

Das bedeutet, Sie müssen Ihre Telefonansagen bei der AKM <https://www.akm.at/> anmelden und hier eine Gebühr für die Verwendung bezahlen!

*In unserem Archiv haben wir jedoch über 2000 lizenzfreie Musiktitel der unterschiedlichsten Genres. Hier werden wir bestimmt den passenden Sound für Ihre Zielgruppe finden. Bei diesen Musikstücken entfällt auch die AKM Gebühr!*

### 5.

#### **Mastering- Erstellung der Ansagen**

Zu guter Letzt müssen die Telefon-Ansagen gemastert und je nach Anforderung des Telefonsystems erstellt und konvertiert werden.

Da Telefonsysteme nur einen bestimmten Frequenzbereich übertragen können, müssen die restlichen Frequenzen mit einem EQ angepasst werden.

Jedes System verlangt seine eigene Amplitude um keine Verzerrungen oder Übersteuerungen zu erzeugen.

*Wir produzieren seit über 20 Jahren für sämtliche Telefonsysteme und kennen Ihre Anlage.*

*Gerne übernehmen wir die technische Abstimmung mit Ihrem Telefontechniker. (Im Preis inkludiert)*

**Wir stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite!**

[office@drex-record.com](mailto:office@drex-record.com) / 0732 997041 / [www.drex-records.com](http://www.drex-records.com)