Praxisauftrag

Mit dem «guten Ton am Telefon» kommunizieren

**Handlungskompetenz d1: Anliegen von Kunden oder Lieferanten entgegennehmen**

Ausgangslage

Der «gute Ton am Telefon» will gelernt sein! Für dich als Fachperson ist das Telefon ein zentrales Kommunikationsmittel. Mit ein wenig Übung und dem Einhalten der gängigsten Regeln gelingt dir der telefonische Kontakt mit deinem Gegenüber bald ganz von allein.

Dieser Praxisauftrag unterstützt dich dabei, das Telefonieren in deinem Arbeitsalltag zu üben.

Aufgabenstellung

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Teilaufgabe 1: | Erkundige dich nach den betriebsspezifischen Richtlinien zur Kommunikation per Telefon oder Video-Call in deinem Betrieb. Erstelle dazu eine Gedächtnishilfe, die du neben das Telefon oder deinen Computer legst. Halte darauf fest, wie du dich z.B. am Telefon melden musst, wie du eine Anruferin in die Warteschleife gibst oder wann du einen Anrufer über die Datenschutzrichtlinien aufklären musst.  Halte stets ein Blatt Papier bereit, um dir Notizen machen zu können. |
| Teilaufgabe 2: | Nimm in der kommenden Woche verschiedene Anrufe oder Video-Calls entgegen. Wende dabei die Tipps und betriebsspezifischen Richtlinien zum Telefonieren oder für den Video-Call an. Besprich deine Erfahrungen mit deinem Berufsbildner oder einer für dich zuständigen Person. |
| Teilaufgabe 3: | Halte deine Erkenntnisse aus Teilaufgabe 2 fest und ergänze deine Gedächtnishilfe aus Teilaufgabe 1 mit neuen Tipps. Wende die überarbeitete Liste im kommenden Monat für verschiedene Anrufe per Telefon oder Video-Call an. |
| Teilaufgabe 4: | Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner Lerndokumentation. |

Hinweise zur Lösung

Erkundige dich bei deiner Berufsbildnerin nach den betriebsspezifischen Richtlinien für Anrufe oder Video-Calls.

Organisation

Führe deinen Praxisauftrag direkt in deinem Arbeitsalltag anhand eines konkreten Falls oder einer konkreten Situation aus der Praxis aus.

Für die Dokumentation deines Vorgehens benötigst du je nach Aufwand zwischen 30 und 90 Minuten.