ARBEITSPLATZORDNER FÜR PFARRSEKRETARIATE

🡪 Kapitel B.8.1 | Stand: Datum eingeben

|  |  |
| --- | --- |
| Externe AnrufeAnrufe entgegennehmen, Gespräche führen und weiterleiten |  |

Ziel:

**Alle Mitarbeitenden in den Pfarrbüros melden sich mit einer festgelegten Grußformel und geben so ein einheitliches Bild des Pastoralen Raums/Pastoralverbundes ab. Externe Anrufer fühlen sich gut betreut, da sie Auskünfte erhalten oder an den richtigen Ansprechpartner verwiesen werden.**

Zur Information:

Die Art, sich am Telefon zu melden (Nennung des Pfarrbüros und des eigenen Namens und die Begrüßung des Anrufenden), wirkt sich oft unmittelbar auf den weiteren Verlauf des Gesprächs aus.

## ◼ Was muss ich tun?

|  |
| --- |
| **Checkliste** |
| Tätigkeiten | erledigt |
| Anruf entgegennehmen mit festgelegter Meldeformel |[ ]
| Anlass des Anrufs erfragen |[ ]
| Entscheiden, ob man selbst helfen kann oder an anderen Gesprächspartner verwiesen wird |[ ]
| Anfrage selbst beantworten und ggfs. Telefonnotiz erstellen |[ ]
| Anfrage direkt per Telefon weiterleiten |[ ]
| Anfrage entgegennehmen, Rückruf in Aussicht stellen, Telefonnotiz erstellen und an zuständige Person weiterleiten |[ ]
| Informationen weitergeben |[ ]

## ◼ Was muss ich beachten?

Vereinbarter Text für die Annahme eines Anrufs (Meldeformel) …

Zuständigkeiten (für die Weiterleitung der Gespräche) …

Funktionen der Telefonanlage …

## ◼ Weitere Informationen:

---

|  |
| --- |
| **Abgesprochenes Vorgehen zu diesem Arbeitsbereich:** |
| 1. | Festgelegte Meldeformel ist…. |
| 2. | Die Telefonliste zum Weiterverbinden ist an folgender Stelle hinterlegt… |
| 3. | Die Beschreibung der Telefonanlage findet sich…. |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |