ARBEITSPLATZORDNER FÜR PFARRSEKRETARIATE

🡪 Kapitel B.8.2 | Stand: Datum eingeben

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

Ziel:

**Interne Anrufe dienen der (schnellen) Kommunikation, z.B. Weitergabe von Informationen, Rückfragen, Terminabsprachen usw. Sie werden weniger formal als externe Anrufe (Meldeformel!) geführt, sind jedoch genauso verbindlich und freundlich im Ton.**

Zur Information:

## ◼ Was muss ich tun?

|  |
| --- |
| **Checkliste** |
| Tätigkeiten | erledigt |
| Anruf entgegennehmen |[ ]
| 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?

Zuständigkeiten kennen

Mit den Funktionen der Telefonanlage vertraut sein

## ◼ Weitere Informationen:

Hier können Ergänzungen zur beschriebenen Aufgabe, Verweise oder Links stehen.

|  |
| --- |
| **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. |  |