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. |  |