ARBEITSPLATZORDNER FÜR PFARRSEKRETARIATE

🡪 Kapitel B.8.3 | Stand: Datum eingeben

|  |  |
| --- | --- |
| Anrufbeantworter nutzen |  |

Ziel:

**Im Pastoralen Raum / Pastoralverbund wird ein einheitlicher Text für die Anrufbeantworter in den Pfarrbüros genutzt. Das Pfarrbüro ist auch außerhalb der Öffnungszeiten erreichbar. Anrufer erhalten jederzeit die Möglichkeit, ihr Anliegen vorzutragen und wissen, wann das Pfarrbüro geöffnet ist.**

Zur Information:

Vor allem bei eingeschränkten Öffnungszeiten eines Pfarrbüros ist die Nutzung des Anrufbeantworters ein geeignetes Hilfsmittel, das es dem Anrufer ermöglicht, Nachrichten zu hinterlassen, um Rückruf zu bitten und/oder um zu erfahren, wann das Pfarrbüro geöffnet ist.

## ◼ Was muss ich tun?

|  |  |
| --- | --- |
| **Checkliste** | |
| Tätigkeiten | erledigt |
| Ansagetext auf dem Anrufbeantworter einrichten, vereinbarten Text verwenden |  |
| Ansagetext bei längerer Abwesenheit, z.B. Ferienzeiten, mit Rückkehrdatum versehen |  |
| Anrufbeantworter vor Beginn der Abwesenheit aktivieren |  |
| Anrufbeantworter bei Rückkehr deaktivieren |  |
| Anrufbeantworter täglich morgens oder nach Rückkehr bei Abwesenheit abhören |  |
| Anliegen auf dem Anrufbeantworter direkt bearbeiten oder notieren |  |
| Textmitteilungen löschen |  |

## ◼ Was muss ich beachten?

Vereinbarter Text für den Anrufbeantworter: ….

## ◼ Weitere Informationen:

**Hinweise zum Ansagetext**

Wichtige Informationen sind:

1. **Begrüßung:** Begrüßen Sie den Anrufenden
2. **Name:** Nennen Sie den Namen der Gemeinde und den Namen des PV/ PR.
3. **Öffnungszeiten:** Nennen Sie die Öffnungszeiten des Pfarrbüros und die Öffnungszeiten des Pfarrbüros am Sitzt des Leiters, einschließlich der Telefonnummer des Zentralbüros.
4. **E-Mail Adresse**: Sprechen Sie sich ab, wo und von wem die E-Mails bearbeitet werden. Oft macht es Sinn, eine allgemeine E-Mail Adresse (keine personalisierte) des Pfarrbüros am Sitz des Leiters zu nennen. Dort werden Anfragen täglich bearbeitet oder bei Bedarf an ein anderes Pfarrbüro weitergeleitet.
5. **Notfallnummer:** Nennen Sie eine Telefon-Nummer, unter der jemand in seelsorglichen Notfällen zu jeder Zeit zu erreichen ist

**Beispiel für einen Ansagetext:**

„Herzlich Willkommen / Guten Tag. Sie sind verbunden mit dem Pfarrbüro St. Liborius zur Ansicht Paderborn. Sie erreichen uns dienstags in der Zeit von … bis … Gerne können Sie uns eine E-Mail an zentralbüro@pr-paderborn.de schreiben. Im Büro am Sitz des Leiters erreichen Sie uns unter der Telefonnummer 05251 – 100010 von Montag bis Freitag zwischen 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr. In seelsorglichen Notfällen können Sie zu jeder Zeit anrufen unter der Telefonnummer 05251-10000.“

**TIPP:** Schreiben Sie sich Ihren Ansagetext auf, bevor Sie ihn aufnehmen. Sitzen Sie während der Aufnahme in einem ruhigen Raum und sprechen Sie langsam. So ist Ihre Ansage nachher gut verständlich.

|  |  |
| --- | --- |
| **Abgesprochenes Vorgehen zu diesem Arbeitsbereich:** | |
| 1. | Der vereinbarte Ansagetext ist…. (auf Öffnungszeiten hinweisen) |
| 2. | Textvarianten sind… (z.B. bei Ferienzeiten) |
| 3. |  |
| 4. |  |
| 5. |  |
| 6. |  |