

# Inhaltsverzeichnis

1	Vorwort.....	5
2	Telefon und Wirtschaftstechnik .....	8
2.1	Telefonservice – image-prägend.....	8
2.2	Die Telefonzentrale – Stellwerk für die Kommunikation .....	9
3	Acht firmaseitige Voraussetzungen für gute Telefonistinnenarbeit.....	10
4	Anforderungsprofil für die Tätigkeit der Berufstelefonistin .....	12
5	Siebzig Verhaltensempfehlungen für Berufs- telefonistinnen in drei Bereichen.....	14
5.1	Zwanzig organisatorische Anforderungen .....	14
5.2	Siebzehn sprechtechnische Anforderungen.....	16
5.3	Dreiunddreißig psychologische Anforderungen ..	18
6	Wenn Partner aggressiv werden.....	21
6.1	Weitere Verhaltensempfehlungen .....	21
7	Telefonsünder im Betrieb .....	23
7.1	Versprochene Rückrufe werden vom Betreffenden nicht ausgeführt .....	23

## **Farbiger Mitteltell: Telefonistinnen-Vokabular**

100 Ausdrücke in 5 Sprachen aus dem Telefonistinnen-Vokabular.....	25
160 Standardsätze aus dem Telefonistinnen-Vokabular in Deutsch/Englisch/Französisch .....	31
160 Standardsätze aus dem Telefonistinnen-Vokabular in Deutsch/Italienisch/Spanisch .....	42
35 Notsätze für Problemsituationen in Deutsch/Englisch/Französisch .....	53
35 Notsätze für Problemsituationen in Deutsch/Italienisch/Spanisch .....	55

8	Stressbekämpfung in der Telefonzentrale .....	57
	8.1 Klassische Stressfaktoren.....	58
	8.2 Wie betreiben Sie als Telefonistin Anti-Streß? .....	58
9	Buchstabier-Technik am Telefon.....	61
10	Aussprache von fremdsprachigen Einzelbuchstaben (in vier Fremdsprachen) .....	63
	10.1 Buchstabier-Tabellen in 5 Sprachen und Internationale Telefonistinnen-Alphabete in Französisch/Englisch .....	65
11	Vom richtigen Umgang mit automatischen Telefonbeantwortern.....	66
	11.1 Was kann ein Telefonbeantworter?.....	66
	11.2 Wie soll man mit ihm umgehen? .....	67
12	Wenn Telefonistinnen in Nebenfunktion noch Bestellungen von Kunden entgegenzunehmen haben..	70
	12.1 Zehn wichtige Regeln für die Entgegennahme von Telefonaufträgen .....	70
13	Verhaltensempfehlungen für den Besucherempfang....	72
14	Checkliste zur Selbstkontrolle: «Bin ich erhaben über die häufigsten Telefonistinnen-Fehler?».....	74
15	Schlußwort .....	77
	Vom gleichen Autor:	
	Weiterbildungsliteratur für Telefonistinnen .....	79
	Vorstellung des Autors .....	80