



Kreuzen Sie bitte jeweils eine richtige Antwort an und übertragen Sie diese auf die Titelseite der Fortbildung.

1. Welcher Behauptung über perfektes Telefonieren stimmen Sie zu?

- A Das kann heutzutage jeder. Eine Ausbildung ist dafür nicht nötig.
- B Telefonregeln gibt es nicht.
- C Professionelles oder perfektes Verhalten am Telefon kann und sollte eine PKA lernen.

2. Welcher Aussage stimmen Sie nicht zu?

- A Sobald ich zum Hörer greife, bin ich die Visitenkarte des Unternehmens Apotheke nach außen.
- B Die Apotheke sollte sich einen „geschulten“ Telefondienst leisten – nach festgelegten Standards.
- C Psychologisch unkluge Formulierungen verärgern Kunden nicht.

3. Welche Aussage ist nachweislich falsch?

- A Die Haltung, also ob man sitzt, steht, liegt oder rumläuft spielt beim Telefonieren keine Rolle.
- B Je nach Haltung verändert sich der Brustkorb und dies wirkt sich auf den Klang der Stimme aus.
- C Gerader Rücken, Sitzen oder Stehen wird für einen vollen Klang der Stimme empfohlen.

4. Vervollständigen Sie den Satz korrekt: Lächeln ...

- A ist am Telefon völlig irrelevant. Der Anrufer sieht mich ja nicht.
- B verleiht der Stimme einen weicheren, sympathischeren Klang.
- C wirkt gekünstelt. Man sollte am Telefon immer seine wahre Stimmung zeigen und ausleben.

5. Welche Kommunikationsregel gilt für Kundentelefonate?

- A Den anrufenden Kunden möglichst ausreden lassen, aktiv zuhören und gezielt nachfragen.
- B Schimpft der Kunde und ist verärgert, wird zurückgeschimpft. Schließlich hat man ihm persönlich nichts getan.
- C Ist der Kunde persönlich bekannt, halte ich erst einmal ein längeres privates Schwätzchen.

6. Klingelt das Telefon ...

- A gehe ich sofort ran.
- B erledige ich erst meine bisher ausgeübte Tätigkeit zu Ende. Notfalls rufe ich den Kunden zurück.
- C stimme ich mich auf ein Telefongespräch ein, konzentriere ich mich als neue Hauptaufgabe darauf, und nehme spätestens bis zum vierten Klingelton ab.

7. Welchen der nachfolgenden Sätze zu Kundentelefonaten können Sie nicht unterstützen?

- A Mehr als 110 Silben pro Minute kann das menschliche Ohr nicht hören und im Gehirn verarbeiten.
- B Lautere Hintergrundgeräusche erschweren die Kommunikation. Sie sollten möglichst unterbunden werden.
- C Ich melde mich generell mit „Mein Name ist Bond, (Pause), James Bond.“ Das klingt cool.

8. Welches Verhalten am Telefon halten Sie für nicht korrekt?

- A Derjenige, der das Gespräch führt, ist verantwortlich dafür, dass der Anrufer die benötigte Hilfe erhält.
- B Wenn die Anfrage nicht in meinem Kompetenzbereich liegt, antworte ich: „Tut mir leid. Ich kann Ihnen nicht weiterhelfen. Rufen Sie am besten später noch einmal an.“
- C Worte wie „unbedingt darauf achten“ und „auf jeden Fall notwendig“ sind oft zu verwenden.

9. Wie verhalten Sie sich optimal? Verlangt ein Anrufer direkt nach Chef beziehungsweise Chefin ...

- A verbinde ich – wenn die Apothekenleitung anwesend ist – sofort.
- B wird zunächst nach dem Anliegen gefragt. In vielen Fällen ist die Chefebene gar nicht zur Klärung notwendig.
- C frage ich nach dem Anliegen, verbinde dann aber trotzdem sofort und immer mit der Apothekenleitung.

10. Bei der telefonischen Verabschiedung gehört nicht zum guten Ton:

- A Ich nuschele ein kurzes „Tschüss“ in den Hörer.
- B Zu einer guten Verabschiedung gehört die Frage: Gibt es noch Fragen, die ich Ihnen beantworten kann?“
- C Ich beende mit einem Satz wie „Vielen Dank für Ihren Anruf.“ Das bleibt beim Gegenüber positiv in Erinnerung.