



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.