**Arbeitsblatt Telefontraining „Vertiefungstest“**

Kreuzen Sie bitte die richtige Antwort an. Es können auch mehrere Antworten innerhalb einer Frage richtig sein. Viel Glück!

Wie sollten Sie sein, wenn das Telefon klingelt?

* aufgeregt
* leise
* entspannt
* nervös

Was sollten Sie vor einem Telefonat kurz machen?

* Einen Witz erzählen
* Kurz lächeln
* Schreien
* Schauen, dass jemand ihnen gut zuredet

Was sollten Sie während eines Telefonats nicht tun?

* Nachfragen, wenn sie etwas nicht verstanden haben.
* Essen
* Firma und eigenen Namen nennen
* Trinken
* Notizen machen

Wie würden Sie den folgenden Namen am Telefon buchstabieren? **DALTON**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Was sollen Sie währen eines Telefonats machen?

* Rauchen
* Essen
* aufmerksam zu hören
* laut mit Kollegen reden
* hörbar trinken

Wie sollen sie sich am Telefon melden?

* Stiftung Pfennigparade, Name, Firma WKM
* Stiftung Pfennigparade, Name, Firma PSG
* Stiftung Pfennigparade, Firma WKM, Name
* Stiftung Pfennigparade, Firma WKM, Abteilung, Adresse, Name

Was sind Bestandteile der Telefonnotiz?

* Geburtsdatum des Anrufers
* Name und Firma des Anrufers
* Telefonnummer
* Ob der Anrufer nett war
* Grund des Anrufs
* Kontonummer des Anrufers

Was sollten Sie bei Rückfragen beachten?

* über ihre gestrigen Erlebnisse sprechen
* Den Anrufer aussprechen lassen.
* Notizen machen
* ungeduldig werden

Lesen Sie sich Fragen und Antworten nochmals in Ruhe durch.

Wenn Sie fertig sind, drehen Sie ihr Blatt vor sich auf dem Tisch um.

Sie haben Sich eine Pause verdient!