

Ausbildungsprogramm: IGKG-TG: Muster Empfang/Telefonzentrale

Name Lernende(r)	Muster Max	Lehrbetrieb	Lehrbetriebsverbund TG, 8580 Amriswil
Modelllehrgang	Modelllehrgang 2003 Dienstleistung & Administration E		
ALS-Nummer	Ausbildnername	Startdatum Abteilungsperiode	Enddatum Abteilungsperiode
1	Kluge Carla	8.9.2008	1.2.2009

Sachgebiet / Arbeitsbereich	Konkrete Tätigkeit	Berufs-, Firmen- und Branchenkenntnisse	LZ'Nr.
Post (e-mail, Fax, Brief- und Paketpost)	<ul style="list-style-type: none"> - Post holen, sortieren, öffnen - Eingehende Post verteilen - Ausgehende Post kontrollieren (Adresse, Unterschrift, Beilagen, etc.) - Dem jeweiligen Verwendungszweck angepasste Versand- resp. Kommunikationsart wählen - Brief- und Paketpost entsprechend den Anforderungen der Versandart verpacken und frankieren. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diskretions- und Geheimhaltungsvorschriften erläutern - Interne Richtlinien und Regelungen erklären - Aufbau und Organisation der betriebsinternen Post beschreiben - Den Umgang mit der Frankiermaschine beschreiben - Dienstleistungsangebote der verschiedenen Anbieter kennen und aufgrund der Preislisten Kosten ermitteln. 	<ul style="list-style-type: none"> 2.1.1.3 Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen 2.1.1.4 Mit dem Kopiergerät vertraut sein 2.1.2.1 Standard PC-Programme auswählen 2.2.1.1 Kommunikationsmittel auswählen 2.3.1.1 Mit Drucker/Fotokopierer ökologisch sinnvoll umgehen

Sachgebiet / Arbeitsbereich	Konkrete Tätigkeit	Berufs-, Firmen- und Branchenkenntnisse	LZ'Nr.
Telefon/Schalter/Empfang	<ul style="list-style-type: none"> - Bedienung der Telefonanlage - Telefonbeantworter bedienen - Faxgerät bedienen - Internet / E-Mail handhaben - Telefone entgegennehmen - Einfache Auskünfte erteilen - Telefone weiterleiten - Akten-/Telefonnotizen erstellen - Kundenbedürfnisse erfragen - Kundengespräche vorbereiten und führen - Kunden/Gäste empfangen und begrüßen - Kundenbedürfnis erfragen und Auskünfte erteilen - Termine vereinbaren und eintragen - Betroffene Vereinbarungen bestätigen - Wünsche und Reklamationen entgegennehmen, prüfen verarbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> - Die Bearbeitung von Anfragen erklären - Typische Produkte resp. Dienstleistungen des Lehrbetriebs aufzählen - Den Umgang mit der Telefonanlage beschreiben - Umgang mit Telefonbuch, Twixtel erklären - Internes Telefonverzeichnis erläutern - Organigramm der Firma in den Grundzügen beschreiben - Die wichtigsten Umgangsformen am Telefon aufzählen - Den Aufbau einer Gesprächsnotiz erklären - Die Elemente der Gesprächsvorbereitung nennen (Einleitung, Ausgangslage, Gesprächsgegenstand, Abschluss) - Gebräuchliche Zeitplanungsmittel beschreiben - Erklären, wie man heikle Gespräche führt 	<ul style="list-style-type: none"> 1.1.1.1 Kundengespräch vorbereiten 1.1.1.2 Kundengespräch führen 1.1.1.3 Kundenbedürfnisse erfragen 1.1.2.2 Kundenbedürfnisse erfassen und weiterleiten 1.1.3.1 Umgangsformen anwenden 1.1.3.2 Beschwerden entgegennehmen 2.1.1.2 Telefon bedienen 2.1.1.3 Elektronische Datenübermittlungsgeräte bedienen 2.1.1.4 Mit dem Kopiergerät vertraut sein 2.1.3.2 Termine planen 2.2.1.1 Kommunikationsmittel auswählen 4.3.1.2 Interne Schriftstücke verfassen 4.4.1.1 Telefongespräche führen