

Telefonist/in

Berufstyp	Ausbildungsberuf für besondere Personengruppen
Ausbildungsart	Duale Berufsausbildung, geregelt nach Kammerregelungen gemäß §66 Berufsbildungsgesetz (BBiG)/§42r Handwerksordnung (HwO)
Ausbildungsdauer	1 oder 2 Jahre
Lernorte	Betrieb und Berufsschule oder Einrichtung der beruflichen Rehabilitation



■ Was macht man in diesem Beruf?

Telefonisten und Telefonistinnen leiten Telefonanrufe und Nachrichten weiter. Sie geben zum Beispiel Anrufern Informationen und vereinbaren Termine. Zum Teil nutzen sie dabei ihre Kenntnisse in Fremdsprachen wie zum Beispiel Englisch oder Französisch.

Zudem lesen Telefonisten und Telefonistinnen Gesprächsgebühren ab und stellen diese zusammen. Auch erledigen Telefonisten und Telefonistinnen viele Aufgaben am Computer. So schreiben sie zum Beispiel Gesprächsnotizen.

■ Wo arbeitet man?

Beschäftigungsbetriebe:

- Wirtschaftsunternehmen
- Ämter und Betriebe

Arbeitsorte:

- Telefonzentralen
- Abteilungen für Telekommunikation

■ Was ist wichtig?

Anforderungen:

- Kontaktbereitschaft (z.B. bei der Kontaktaufnahme mit Kunden)
- Mündliches Ausdrucksvermögen (z.B. klare Aussprache)
- Konzentrationsfähigkeit (z.B. beim Merken von Namen und Zahlen)

Schulfächer:

- Deutsch (z.B. zum flüssigen und partnerorientierten Kommunizieren)
- Englisch und weitere Fremdsprachen (z.B. beim Umgang mit ausländischen Telefonpartnern)

■ Welche Voraussetzungen braucht man für die Ausbildung?

Die Ausbildung zum Telefonisten bzw. zur Telefonistin kann man auch ohne Schulabschluss beginnen. Die Agentur für Arbeit stellt fest, wer sich dafür eignet.

■ Was lernt man in der Ausbildung?

Die Auszubildenden lernen beispielsweise:

- welche technischen und rechtlichen Grundlagen es in der Telekommunikation gibt
- wie man Telefonanrufe vermittelt
- wie man Rufnummern heraussucht und speichert
- wie man am Telefon kommuniziert
- wie man Gesprächsgebühren abliest und zusammenstellt
- wie man einfache Texte schreibt
- wie man behindertengerecht angepasste Computer benutzt

■ Weitere Informationen



Berufe – aktuell, umfassend, multimedial



Bildung – Beruf – Arbeitsmarkt: Selbstinformation zu allen Themen an einem Ort



www.arbeitsagentur.de – Bei den **Dienststellen vor Ort** (Startseite) kann man z.B. einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren.

