

# Call Center

Stand: 12/2014 – Version 1.0

|   |   |   |
|---|---|---|
| .....<br>Datum  | .....<br>Mitarbeiter/in (Vorname/Name)  | .....<br>Mitarbeiter/in (Unterschrift)  |
| mündliche (Nach-)Unterweisung<br>ist erfolgt              |   |   |
| <input type="checkbox"/> nein <input type="checkbox"/> ja | .....<br>Unterweisende/r (Vorname/Name) | .....<br>Unterweisende/r (Unterschrift) |

**Zu einer Frage können auch mehrere Antworten richtig sein.**

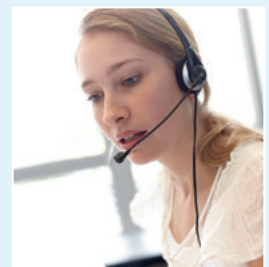
## 1 Welches Verhalten unterstützt Ihren Stimmapparat?

- A. Lockerungsübungen, zum Beispiel Gähnen oder Summen, bereiten meine Stimmbänder auf das Sprechen vor.
- B. Ich lutsche regelmäßig Pfefferminzbonbons, um meine Stimme geschmeidig zu halten.



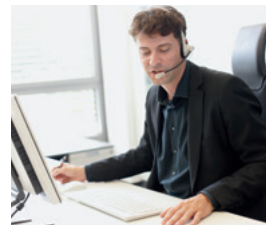
## 2 Welche Aussagen zur Sprechtechnik sind richtig?

- A. Ein gezieltes Sprech-Training schützt mich vor Stimmerkrankungen.
- B. Angebote für Sprechtrainings nehme ich erst wahr, sobald ich Probleme mit meiner Stimme bekomme.
- C. Bei Fragen zu meiner Sprechtechnik wende ich mich an den Betriebsarzt/die Betriebsärztin oder die Fachkraft für Arbeitssicherheit.



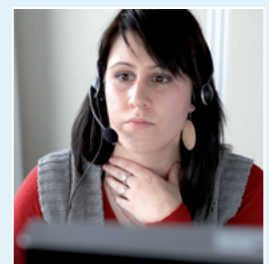
## 3 Was sollten Sie tun, wenn Sie Symptome einer Stimmstörung feststellen?

- A. Ich gehe frühzeitig zur hausärztlichen Sprechstunde. Dort schildere ich meine Symptome und beschreibe meine Tätigkeit.
- B. Ich gehe sofort in die Apotheke und kaufe mir Halsbonbons und Erkältungsmittel.
- C. Wenn die Heiserkeit länger als 14 Tage andauert, suche ich einen Facharzt oder eine Fachärztin (für HNO-Heilkunde oder für Phoniatrie) auf.



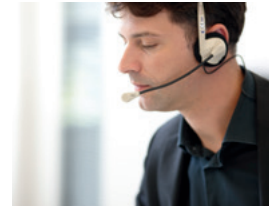
## 4 Woran merken Sie, dass Ihre Stimme überlastet ist?

- A. Mein Stimmklang ist höher.
- B. Mein Hals ist ständig trocken und kratzig. Und ich muss mich oft räuspern.
- C. Meine Stimme ist sehr leise und kraftlos. Oft bin ich richtig heiser.
- D. Meine Nase läuft und meine Augen sind trocken.



## 5 Welche Aussagen zum Headset sind richtig?

- A. Mit einem Headset muss ich sehr viel lauter und deutlicher sprechen als mit einem Telefonhörer, damit mich der Kunde oder die Kundin versteht.
- B. Mit einem Headset kann ich ohne Zwangshaltungen gleichzeitig telefonieren und am Computer arbeiten.
- C. Bei einem Headset kann es zu einem „akustischen Schock“, ausgelöst durch ein plötzliches sehr lautes Geräusch, kommen.
- D. Alle Headsets haben eine automatische Pegelanpassung. Eine individuelle Lautstärkenregelung ist nicht möglich.



## 6 Was können Sie tun, um Rückenprobleme, Verspannungen und Kopfschmerzen zu vermeiden?

- A. Ich arbeite den ganzen Tag im Sitzen und stehe möglichst wenig auf.
- B. Ich achte auf die richtige Position des Bürostuhls.
- C. Um die Nackenmuskulatur zu entlasten, schaue ich beim Sprechen konsequent nach oben.
- D. Ich nutze jede Möglichkeit, um das Dauersitzen zu unterbrechen und mache regelmäßig Ausgleichsübungen.



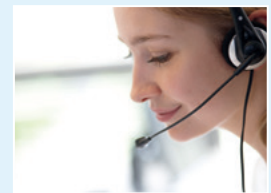
## 7 Worauf achten Sie beim Sprechen, um Ihre Stimme gesund zu halten?

- A. Wenn mir beim Sprechen die Luft weg bleibt, mache ich besonders tiefe Atemzüge.
- B. Ich achte auf eine natürliche Sprechweise in normaler Lautstärke und spreche nicht mit verstellter Stimme.



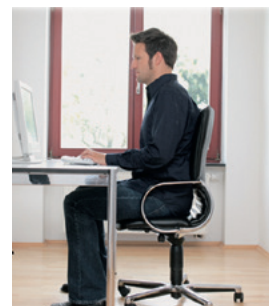
## 8 Worauf achten Sie vor der Benutzung eines Headsets?

- A. Wenn ich mir ein Headset mit Anderen teilen muss, frage ich aus hygienischen Gründen nach neuen Ohrstöpseln/Ohrpolstern und einem neuen Mikrofonpolster.
- B. Die Einstellung des Headsets ist Sache meines Vorgesetzten/meiner Vorgesetzten im Kundenbetrieb.
- C. Ich frage, ob mein Kollege/meine Kollegin das Headset aufsetzen und für mich einstellen kann.
- D. Es ist wichtig, dass ich mich mit der Anpassung des Mikrofons, der Lautstärkeregelung und der Pegelbegrenzung auskenne, damit ich das Headset optimal an meine Bedürfnisse anpassen kann.



## 9 Was müssen Sie beim richtigen Sitzen beachten?

- A. Ich nutze die vorhandene Sitzfläche voll und ganz.
- B. Ich sitze immer gerade in aufrechter Haltung.
- C. Ich sitze möglichst auf der vorderen Stuhlkante, damit der Oberkörper frei beweglich ist.
- D. Dass ich die Sitzposition keinesfalls verändere.
- E. Meine Füße stehen ganzflächig auf.
- F. Ich stelle die Stuhlhöhe so ein, dass die Oberarme locker herunterhängen und die Unterarme waagrecht auf der Tischfläche aufliegen.



## 10 Warum sollte das Sehvermögen bei Bildschirmtätigkeit untersucht werden?

- A. Da vom Bildschirm gesundheitsschädliche Strahlungen ausgehen.
- B. Um zu beurteilen, ob die vorhandene Sehhilfe für die Bildschirmarbeit geeignet ist.
- C. Damit festgestellt wird, ob das Sehvermögen speziell für die Bildschirmarbeit ausreichend ist.



## 11 Welche Aussagen zum dynamischen Sitzen sind richtig?

- A. Um dynamisches Sitzen zu ermöglichen, sollte die Rückenlehne festgestellt sein.
- B. Dynamisches Sitzen heißt: wechselnde Sitzhaltungen.
- C. In einer festen Position auf dem Sitz verharren.
- D. Durch dynamisches Sitzen vermeide ich einseitige Belastungen und Zwangshaltungen.



## 12 Ein Kunde oder eine Kundin ist am Telefon sehr aggressiv. Das belastet Sie. Wie gehen Sie am besten damit um?

- A. Ich verdränge meine negativen Gefühle. Da kann ich eh nichts dagegen machen.
- B. Ich nehme es nicht persönlich, denn der Kunde oder die Kundin ist nicht wegen mir verärgert.
- C. Was der Kunde oder die Kundin sagt, interessiert mich nicht.
- D. Ich mache mir bewusst, dass ich nicht persönlich gemeint bin und tausche mich mit erfahrenen Kollegen oder Kolleginnen aus, um von deren Erfahrungen zu profitieren.



## 13 Was sind erste Anzeichen einer psychischen Belastung bei Ihrer Arbeit?

- A. Ich bin unzufrieden mit meinem Job und möchte am liebsten zu Hause bleiben.
- B. Ständige Nervosität und Anspannung während der Arbeit sind zwar unangenehm, aber ich muss sie ignorieren. Sie gehören schließlich zum Job.
- C. Ich leide unter Kopfschmerzen und habe regelmäßig Einschlafschwierigkeiten.



## 14 Worauf achten Sie bei der Aufstellung des Bildschirms und der Tastatur?

- A. Ich stelle den Bildschirm möglichst hoch auf.
- B. Der Bildschirm soll gerade in Blickrichtung parallel zur Tischkante aufgestellt sein.
- C. Die oberste Bildzeile sollte unterhalb der Augenhöhe liegen.
- D. Die Tastatur steht unmittelbar an der Tischkante.



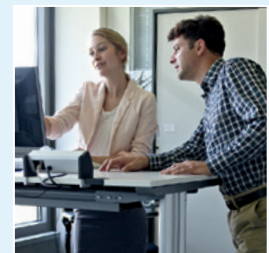
## 15 Wie können Sie Stimmerkrankungen vermeiden?

- A. Ich mache regelmäßig Raucherpausen.
- B. Ich trinke besonders viel, damit mein Hals nicht austrocknet. Dabei bevorzuge ich Wasser und Kräutertees.
- C. Sobald ich ein Kratzen im Hals oder Heiserkeit bemerke, schone ich meine Stimme.
- D. Sobald ich ein Kratzen im Hals bemerke, räuspere ich kräftig.
- E. Wenn meine Stimmbänder gereizt sind, flüstere ich zur Entlastung.



## 16 Haben Sie einen höhenverstellbaren Arbeitstisch? Wenn nicht, stellen Sie sich vor, Sie hätten einen. Wie nutzen Sie ihn richtig?

- A. Ich arbeite nur einen Teil meines Arbeitstages im Sitzen.
- B. Ich nutze ihn gar nicht. Ich arbeite am liebsten im Sitzen.
- C. Einen Teil meines Arbeitstages arbeite ich im Stehen und nutze darüber hinaus jede Gelegenheit, mich zu bewegen.
- D. Ich arbeite nur noch im Stehen. Das hält meinen Rücken fit.



## 17 Welche Anforderungen an die Beleuchtung sind richtig?

- A. Die Beleuchtung muss den gesamten Arbeitsplatz gleichmäßig ausleuchten.
- B. Nur die Tastatur muss besonders hell beleuchtet sein.
- C. Die Beleuchtung darf mich nicht blenden.



## 18 Bei kleineren Menschen erreichen die Füße oft nicht den Boden, wenn der Arbeitsstuhl richtig eingestellt ist. Was sollten diese dann tun?

- A. Den Stuhl niedriger einstellen oder Schuhe mit hohen Absätzen tragen.
- B. Eine Fußstütze oder einen höhenverstellbaren Tisch benutzen.



## 19 Wie stellen Sie Ihre Bildschirmanzeige richtig ein?

- A. Dunkle Schrift auf hellem Untergrund (positive Darstellung).
- B. Kontrast und Helligkeit auf maximalen Wert.



## 20 Wie stellen Sie Ihren Bildschirm, bezogen auf das Fenster, richtig auf?

- A. Ich sollte über meinen Bildschirm aus dem Fenster sehen können.
- B. Das Fenster darf nicht hinter mir sein, da Spiegelungen auftreten.
- C. Der Bildschirm soll seitlich mit Blickrichtung parallel zum Fenster angeordnet sein, um Blendungen und Spiegelungen auszuschließen.
- D. Das Fenster sollte hinter meinem Rücken sein, da mich sonst die Sonne blendet.

