

Call Center

Stand: 12/2014 – Version 1.0

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

Zu einer Frage können auch mehrere Antworten richtig sein.

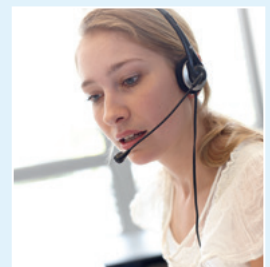
1 Welches Verhalten unterstützt Ihren Stimmapparat?

- 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.



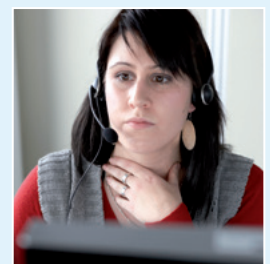
3 Was sollten Sie tun, wenn Sie Symptome einer Stimmstörung feststellen?

- 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.



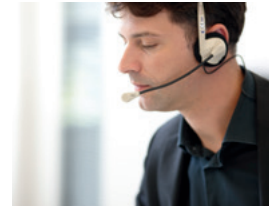
4 Woran merken Sie, dass Ihre Stimme überlastet ist?

- 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.



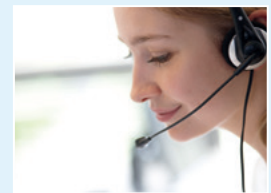
7 Worauf achten Sie beim Sprechen, um Ihre Stimme gesund zu halten?

- 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.



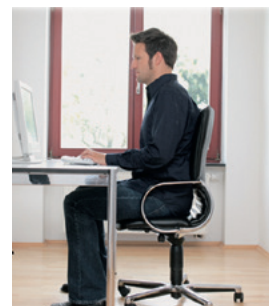
8 Worauf achten Sie vor der Benutzung eines Headsets?

- 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.



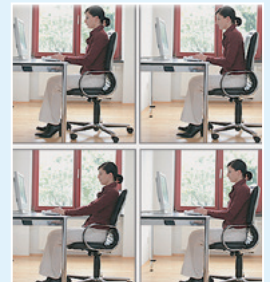
10 Warum sollte das Sehvermögen bei Bildschirmtätigkeit untersucht werden?

- 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.



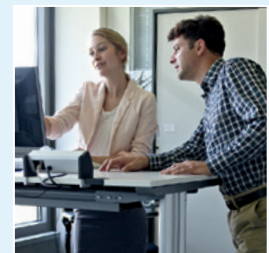
15 Wie können Sie Stimmerkrankungen vermeiden?

- 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.

