

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 Arten von Telekommunikationsdiensten es gibt
- wie man Telefonanrufe vermittelt
- wie man Rufnummern herausucht und speichert
- wie man am Telefon kommuniziert
- wie man Gesprächsgebühren abliest und zusammenstellt
- wie man Texte nach Diktat schreibt
- was bei bürowirtschaftlichen Aufgaben wie dem Postein- und -ausgang oder der Arbeit mit büro-technischen Arbeitsmitteln zu beachten ist
- wie man mit berufsrelevanter Hard- und Software umgeht

■ Weitere Informationen



BERUFENET

Alles über die Welt der Berufe



Berufs
Informations
Zentrum

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



Bundesagentur für Arbeit

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

