

Call Center

Stand: 05/2022 – Version 2.0

Datum
mündliche (Nach-)Unterweisung
ist erfolgt

☐ nein ☐ ja

Mitarbeiter/in (Vorname/Name)

Mitarbeiter/in (Unterschrift)

Unterweisende/r (Vorname/Name)

Unterweisende/r (Unterschrift)

Zu einer Frage können auch mehrere Antworten richtig sein.

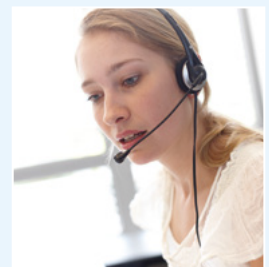
1 Welches Verhalten unterstützt Ihre Stimme?

- ☐ **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.



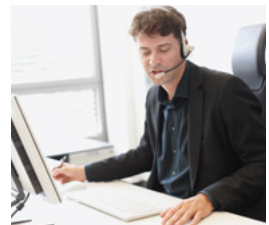
2 Welche Aussagen zur Sprechtechnik sind richtig?

- ☐ **A.** Ein gezieltes Sprech-Training kann mich vor Stimmerkrankungen schützen.
- ☐ **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.



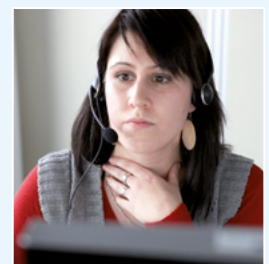
3 Was sollten Sie tun, wenn Sie Symptome einer Stimmstörung feststellen?

- ☐ **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 andauert, suche ich einen Facharzt oder eine Fachärztin (für HNO-Heilkunde oder für Phoniatrie) auf.



4 Woran merken Sie, dass Ihre Stimme überlastet ist?

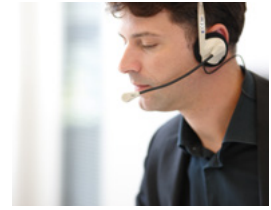
- ☐ **A.** Meine Stimme klingt höher.
- ☐ **B.** Mein Hals ist ständig trocken und kratzig. Und ich muss mich oft räuspern.
- ☐ **C.** Meine Stimme ist sehr leise und kraftlos. Oft bin ich richtig heiser.
- ☐ **D.** Meine Nase läuft und meine Augen sind trocken.



5

Welche Aussagen zum Headset sind richtig?

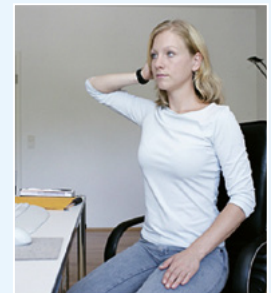
- ☐ A. Mit einem Headset muss ich sehr viel lauter und deutlicher sprechen als mit einem Telefonhörer, damit mich der Kunde oder die Kundin versteht.
- ☐ B. Mit einem Headset kann ich ohne Zwangshaltungen gleichzeitig telefonieren und am Computer arbeiten.
- ☐ C. Bei einem Headset kann es zu einem „akustischen 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?

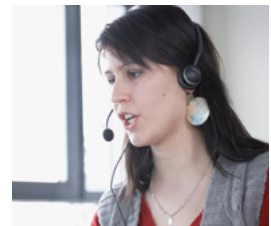
- ☐ A. Ich arbeite den ganzen Tag im Sitzen und stehe möglichst wenig auf.
- ☐ B. Ich achte auf die richtige Einstellung des Bürostuhls.
- ☐ C. Um die Nackenmuskulatur zu entlasten, schaue ich beim Sprechen konsequent nach oben.
- ☐ D. Ich nutze jede Möglichkeit, um das Dauersitzen zu unterbrechen und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



7

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

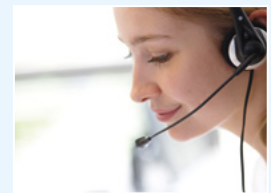
- ☐ A. Wenn mir beim Sprechen die Luft weg bleibt, mache ich besonders tiefe Atemzüge.
- ☐ B. Ich achte auf eine natürliche Sprechweise in normaler Lautstärke und spreche nicht mit verstellter Stimme.



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 eigenen 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 und der Lautstärkeregelung auskenne, damit ich das Headset optimal einstellen kann.



9

Was müssen Sie beim richtigen Sitzen beachten?

- ☐ A. Ich nutze die vorhandene Sitzfläche voll aus.
- ☐ 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 Unterarme waagrecht auf der Tischfläche aufliegen können.



10 Warum sollte das Sehvermögen bei Bildschirmtätigkeit regelmäßig überprüft werden?

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



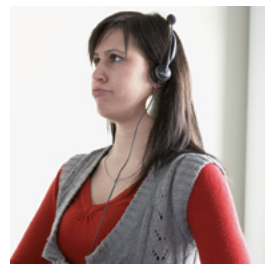
11 Welche Aussagen zum dynamischen Sitzen sind richtig?

- ☐ A. Um dynamisches Sitzen zu ermöglichen, sollte die Rückenlehne festgestellt sein.
- ☐ B. Dynamisches Sitzen heißt: wechselnde Sitzhaltungen.
- ☐ C. Dynamisches Sitzen heißt: 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 tausche mich mit erfahrenen Kollegen/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 gehören 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, damit ich immer aufrecht sitze.
- ☐ 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.



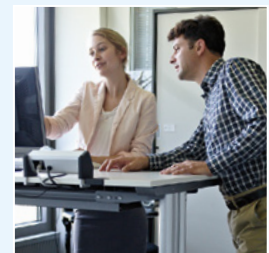
15 Wie können Sie Stimmerkrankungen vermeiden?

- ☐ 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 mich kräftig.
- ☐ E. Wenn meine Stimmbänder gereizt sind, flüstere ich zur Entlastung.



16 Wie nutzen Sie einen höhenverstellbaren Arbeitstisch 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. Einen höhenverstellbaren Tisch oder eine Fußstütze benutzen.



19 Wie stellen Sie Ihre Bildschirmanzeige richtig ein?

- ☐ A. Dunkle Schrift auf hellem Untergrund.
- ☐ 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 können.
- ☐ 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.

