



bell aktuell 12/2022



Liebe Nutzer:innen der Gehörlosenzentrale

Das Angebot der Telefonvermittlungen wird seit vielen Jahren rege von Ihnen genutzt. Das freut uns sehr, denn wir sind gerne für Sie da.

In diesem Newsletter möchten wir Ihnen einen kleinen Einblick in unsere Arbeit als Vermittler:innen bieten und Ihnen einige Tipps für die Vermittlungen an die Hand geben.

Worin besteht die Arbeit der Vermittler:in?

- Wenn Sie einen Chat anfordern, erklingt bei uns ein Klingelton.
- Wir öffnen einen Chat, erfassen das Geschriebene und wählen die Nummer.
- Währenddessen informieren wir Sie darüber, was wir tun.
- Danach sprechen wir mit der Person am Telefon und schreiben Ihnen, was gesagt wird.

Häufig überlagern sich während der Vermittlung für uns das Schreiben und das Sprechen. Das erfordert viel Konzentration.

Um uns die Arbeit zu erleichtern und die Telefonvermittlungen für Sie und die hörende Person in Zukunft noch erfolgreicher zu gestalten, haben wir nun einige Tipps für Sie...

Wie Sie uns bei unserer Arbeit unterstützen können:

1) Senden Sie uns zu Beginn des Chats alle nötigen Informationen zum Anruf.

Am einfachsten geht das nach diesem Muster:

- Zielnummer (z.B. 012 345 67 89)
- Bezeichnung der Zielperson / Institution (z.B. Hausarztpraxis)
- Ziel des Anrufs (z.B. Termin für ein Check-Up)
- Wichtige Informationen (z.B. Geburtsdatum, Kundennummer etc.)

(2) Senden Sie uns dann einen Text, den wir am Telefon vorlesen dürfen.

(z.B. Guten Tag, hier ist ... Ich würde gerne einen Termin für ein Check-Up bei Ihnen ausmachen. Am besten geht es mir jeweils dienstags.)

(3) Wenn Sie eine längere Antwort schreiben: Drücken Sie zwischendurch auf "Senden".

So können wir Ihnen einen effizienten Gesprächsfluss garantieren.

Ausserdem:

- Bitte bleiben Sie während der Vermittlungen im Chat. Teilen Sie uns mit, wenn Sie das Gespräch beenden wollen.
- Bitte haben Sie etwas Geduld. Wir brauchen Zeit, um unsere Arbeit gut zu machen.

Die Liste mit den Tipps finden Sie auch auf unserer Website www.gehoerlosenzentrale.ch unter (...).

Bei Fragen dürfen Sie uns jederzeit gerne kontaktieren. Wir freuen uns, Sie bald wieder in den Vermittlungen anzutreffen und wünschen Ihnen eine frohe Adventszeit!

Herzliche Grüsse vom Team der Gehörlosenzentrale



**Gehörlosenzentrale
Stiftung Alexander Graham Bell
Rickenbachstrasse 193
CH-6432 Rickenbach**

Sekretariat: 041 811 34

sekretariat@gehoerlosenzentrale.ch
www.gehoerlosenzentrale.ch