

TelefonEngel werden

Toll, dass du dich für diese wichtige und vielleicht sogar wichtigste Arbeit bei Kultur interessierst. Ohne unsere fleißigen TelefonEngel gäbe es keine telefonische Kartenvermittlung, worauf unser gesamtes Konzept basiert. Dieses Ehrenamt ist zu vergleichen mit der Arbeit in einem Call-Center, nur viel schöner ☺. Du hast intensiven Kontakt mit unseren Gästen aber nur am Telefon. Mit Worten wie Technik und Digitalisierung hast du kein Problem und bist auch schnell am PC, im Internet und mit dem Handy unterwegs? Super. Denn je leichter dir der Umgang mit Technik fällt, desto mehr kannst du dich auf unsere Gäste am Telefon konzentrieren. Aus diesem Grund haben wir einige Eckpunkte zusammengestellt. So kannst du dir ein Bild vom Umfang dieser unglaublich befriedigenden Arbeit machen. Wir freuen uns auf dich!

VORAUSSETZUNGEN

- **Zeit** (*Alle Termine finden in der Regel online via Zoom statt.*)
 - Min. 2 Stunden pro Woche: Telefonieren
 - 1 x 1,5 Stunden pro Monat: Feedbackrunde mit den anderen TelefonEngeln
 - 1 x 2 Stunden pro Jahr: großes Teamtreffen
- Respektvoller und einfühlsamer Umgang mit unseren Gästen und die Fähigkeit, aufmerksam zuzuhören und in Gesprächen zwischen den Zeilen zu lesen
- **Absolutes Muss: versierter Umgang mit PC, Smartphone, Internet und Apps**
- **Technik**
 - Smartphone
 - Computer mit mindestens 13 Zoll Bildschirm
 - stabiles W-Lan
 - wünschenswert: Headset (Kopfhörer mit Mikro für PC)
- **Sprache**
Menschen mit anderen Muttersprachen sind mit einem C1-Level herzlich willkommen!

VON UNS FÜR DICH

- Verantwortungsvolle ehrenamtliche Tätigkeit im kulturellen/sozialen Bereich
- Intensive Einarbeitung in die Vermittlungstätigkeit, die Datenbank und Apps
- regelmäßige Team-Treffen, Weiterbildung
- Unfall-/Haftpflichtversicherung im Rahmen des Ehrenamts
- feste Ansprechpartnerin
- Teamveranstaltungen wie z.B. Stammtische, Kulturbesuche und Spielorterkundungen
- Ehrenamtsbestätigung auf Anfrage
- Ehrenamtskarte auf Anfrage nach regelmäßiger Tätigkeit für mindestens drei Monate

WIR ARBEITEN MIT FOLGENDER TECHNIK

- „Telegram“-Messenger für interne Kommunikation
- [Softphone für Desktop für PC](#) (wenn kein Headset vorhanden ist, dann notfalls VoiP-App für Handy)
- Spezielle Vermittlungssoftware / Datenbank
- Google Calendar, Google Docs, Gmail-Adresse (wird von uns eingerichtet)
- Alle Anwendungen sind auch für den Webbrowser erhältlich, so dass ein Download nicht zwingend notwendig ist

NB: Du rufst über dein W-Lan mit unserer Telefonsoftware und Büronummer an, d.h. ohne Kosten und ohne deine Privatnummer zu veröffentlichen.

TERMINE

- Alle Einarbeitungstermine sowie das Kennenlernen finden via ZOOM statt.
- Pro Gruppe max. 10 Personen.
- Je nach Person, dauert die Einarbeitung circa 10 Stunden
 - 2 x 2 Stunden Theorie der Technik (Gruppe)
 - 3 x 2 Stunden individuelles Telefonieren mit Supervision (Einzel)

Für weitere Informationen wende dich bitte an ehrenamt@kultuer-potsdam.de oder [registriere dich](#) gleich für unser nächstes Kennenlernetreffen.

Für dringende Fragen melde dich bei Kristin unter 0331 58 29 39 76.