20

Professionelle Kontaktaufnahme üben

Kurzüberblick Lehrkräfte

Arbeitsauftrag Schüler/innen
- Beschäftigung mit den Grundregeln professioneller Kontaktaufnahme per E-Mail und Telefon
- Verfassen einer professionellen E-Mail

Arbeitsformen
- Einzelarbeit

Arbeitsmaterialien
- ZH-AS 20.1 Arbeitsauftrag
- ZH-IB 20.2 Jetzt aber Knigge!
- Ggf. ZH-PV 20.3 Rollenkarten

Technische Ausstattung
- Computer oder Tablet mit Internetzugang

Abgabe Arbeitsergebnisse
- Beispiel-E-Mail

Anregungen für digitale Unterrichtssequenzen

Erfahrungsaustausch zu professioneller Kontaktaufnahme
Moderieren Sie ein digitales Gruppengespräch zu folgenden Fragen:

- Was bedeutet professionelle Kontaktaufnahme? Wie unterscheidet sie sich von einer informellen Kontaktaufnahme?
- In welchen Zusammenhängen ist eine professionelle Kontaktaufnahme nötig?
- Warum ist es wichtig, einen formell korrekten Umgang zu beherrschen?
- Wo habt ihr schon entsprechende Erfahrungen gesammelt?

Falls es Ihnen hilfreich erscheint, ließe sich das Gespräch auch mit Fragen zum Thema Soziale Normen verknüpfen:

- Welche Kommunikationsregeln gibt es in euren Freundeskreisen? Woher kommen und wer bestimmt sie?
- Muss man sich an solche Normen halten?
- Woran erkennt ihr, was angemessenes Verhalten ist?

Kontaktaufnahme per E-Mail üben
Besprechen Sie mit den Schülerinnen und Schülern die Ergebnisse des Arbeitsauftrages ZH-AS 20.1 im virtuellen Plenum. Hierzu können einige Schüler/innen ihre verfassten Beispiel-E-Mails über einen geteilten Bildschirm zeigen. Gemeinsam können Sie dann prüfen, ob die verfassten Texte den allgemeinen Standards einer professionellen Kontaktaufnahme entsprechen.

© Bundesagentur für Arbeit / sdw gGmbH

Kontaktaufnahme per Telefon üben

Besprechen Sie mit den Schülerinnen und Schülern den unteren Teil von Seite 2 des Infoblattes ZH-IB 20.2. Sammeln Sie hierbei gemeinsam Ideen, was die Schüler/innen tun können, wenn die Person am anderen Ende der Leitung …

- keine Zeit hat (z. B. um einen anderen Termin bitten oder anbieten, zunächst eine E-Mail zu schreiben, um das Anliegen vorzutragen).
- mich gleich abwimmeln will (z. B. gut vorbereitet sein und bereits vorher überlegen, wie man die Person ggf. überzeugen könnte).
- mich gar nicht erst zu Wort kommen lässt (z. B. den Faden behalten, freundlich und konkret nachfragen).

Zum Üben von Telefongesprächen im virtuellen Plenum können Sie die Rollenkarten auf der Präsentationsvorlage ZH-PV 20.3 nutzen. Hierbei übernehmen die Schüler/innen entweder Part A (Person, die angerufen wird) oder Part B (Person, die anruft) und simulieren vor der zuhörenden Klasse/dem zuhörenden Kurs ein entsprechendes Telefonat.

Teilen Sie den Schülerinnen und Schülern dafür die verschiedenen Rollen zu und geben Sie Ihnen einen kurzen Moment Zeit, um sich auf das Telefonat vorzubereiten. Die/Der Anrufende entscheidet, wann es losgeht. Dazu nimmt sie/er ein Handy, gibt zum Schein eine Telefonnummer ein und signalisiert durch einen Klingelton, dass sie/er in der Leitung ist. Die/Der Angerufene nimmt ab und das Telefonat beginnt.

Besprechen Sie nach jedem Rollenspiel, welche Aspekte bereits sehr professionell waren und welche Verbesserungsvorschläge und Tipps es noch gibt.

Sie können nach einem oder zwei Beispielen im virtuellen Plenum das weitere Üben auch in Breakout-Sessions verlegen. Hier bietet es sich an, dass wechselweise zwei Schüler/innen ein Telefonat führen, während zwei weitere zuhören und anschließend ein Feedback geben.

Tipp: Um die Gesprächssituationen für die Schüler/innen realistischer zu gestalten, können Sie Telefontermine mit Berufstätigen aus dem Schulnetzwerk vereinbaren.

Hinweis: Anregungen zur Umsetzung im Präsenzunterricht finden Sie in den landesspezifischen Ausgangsmaterialien.

Quellennachweis: Vorhaben „Berufliche Orientierung wirksam begleiten“, hrsg. von der Bundesagentur für Arbeit in Zusammenarbeit mit der Stiftung der Deutschen Wirtschaft (sdw) gGmbH, Autorin Saskia Wittmer-Gerber u. a.

© Bundesagentur für Arbeit / sdw gGmbH