20.2 **ZH-Infoblatt**

Jetzt aber Knigge!
Professionelle Kontaktaufnahme üben

Diese Tipps helfen dir bei einer professionellen Kontaktaufnahme.

E-Mails – professionelles Format	
E-Mail-Adresse:	Verwende immer eine seriöse E-Mail-Adresse (z. B. vorname.nachname@seriöserAnbieter).
Betreff:	Fasse dein Anliegen in der Betreffzeile aussagekräftig zusammen (z. B. *Anfrage als Referent/in zur Veranstaltung xy*).
Titel:	Achte auf die richtige Verwendung von Titeln. Falls du dir unsicher bist, wie diese lauten oder verwendet werden, recherchiere dies sorgfältig (z. B. *Sehr geehrte Frau Professorin …/Sehr geehrter Herr Dr. …*).
Sprache:	Schreibe möglichst kurz und prägnant. Formuliere höflich und respektvoll. Strukturiere längere Texte durch Absätze.
Rechtschreibung und Grammatik:	Achte unbedingt auf korrekte Rechtschreibung und Grammatik und schreibe in vollständigen Sätzen. Verwende auch in E-Mails Groß- und Kleinschreibung.
Abkürzungen:	Benutze möglichst wenige und nur gängige Abkürzungen.
Formatierung:	Verzichte auf aufwendige Formatierungen und Bilder, diese können evtl. im E-Mail-Programm der Empfängerin/des Empfängers nicht dargestellt werden.
Schriftzeichen:	Benutze einen dezenten Schrifttyp, eine dezente Schriftgröße und Schwarz als Schriftfarbe. Verzichte in jedem Fall auf Emoticons!
E-Mails – professioneller und gut strukturierter Inhalt	
1. Höfliche Anrede:	Wähle stets eine höfliche und formelle Anrede (z. B. *Sehr geehrte Frau Professorin … /Sehr geehrter Herr Dr. …/Sehr geehrte Frau …*). Verwende informelle Anreden (z. B. *Lieber …/Hallo …*) nur, wenn du die Empfängerin/den Empfänger persönlich kennst und es auch wirklich angemessen ist.
2. Selbstvorstellung:	Stelle dich/euch kurz und prägnant vor (*Ich bin …/Wir sind …*).
3. Vorstellung des Anliegens:	Stelle dein/euer Anliegen kurz und prägnant vor (*Im Rahmen unserer Beruflichen Orientierung möchten wir …*).
4. Begründung:	Beschreibe, warum du dich gerade an die Empfängerin/den Empfänger wendest (*Wir wenden uns an Sie, da Sie …*).
5. Formulieren einer Bitte:	Formuliere deine Bitte präzise (*Wir würden uns daher freuen, wenn Sie …*).
6. Erklären der Rahmendaten:	Kläre mögliche Termine, Ort, Dauer, Teilnehmerzahl, Konditionen etc.

© Bundesagentur für Arbeit / sdw gGmbH

7. Mitteilung von Kontaktdaten:	Nenne deine/eure Kontaktdaten, auch wenn sie aus der Signatur oder der Absender-E-Mail-Adresse zu entnehmen wären (*Sie erreichen mich als Verantwortliche/n für … unter …*).
8. Bitte um Rückmeldung:	Bitte um Rückmeldung bis zu einem bestimmten Datum oder erwähne, wann du dich ggf. telefonisch melden wirst.
9. Höfliche Verabschiedung:	Verabschiede dich mit einem höflichen und freundlichen Satz (z. B. *Über eine Zusage Ihrerseits würden wir uns sehr freuen.*) und verwende eine höfliche Abschiedsformel (z. B. *Mit freundlichen/besten Grüßen …*).

Bedenke!
Jede E-Mail in einem professionellen Kontext ist bereits eine Bewerbung! Du hinterlässt einen ersten Eindruck. Vielleicht triffst du diese Person irgendwann wieder, weil du dich um einen Praktikumsplatz bemühst, dir einen Tipp oder eine Empfehlung erhoffst oder dich später sogar zufällig bei ihr um einen Job bewirbst.

Tipp: Es kann leicht passieren, dass eine E-Mail versehentlich unfertig und fehlerhaft verschickt wird. Setze daher die E-Mail-Adresse der Empfängerin/des Empfängers erst nach ausgiebiger Prüfung der fertigen E-Mail ein.

Telefonate – professionell führen

Ablauf:

1. Begrüßung und ggf. Vergewisserung, dass man bei der richtigen Ansprechperson gelandet ist
2. Nachfragen, ob die/der Angerufene einen Moment Zeit hat
3. Kurze Selbstvorstellung
4. Kurze und prägnante Formulierung des Anliegens mit Begründung, warum man gerade diese Person anspricht
5. Rahmendaten und ggf. weitere Hintergrundinformationen geben
6. Verabschiedung und Dank für die genommene Zeit

Beachte:

- Sprich deutlich, angemessen laut und nicht zu schnell.
- Nimm dir für das Telefonat Zeit.
- Führe das Telefonat keinesfalls, wenn du unterwegs bist und dich laute Hintergrundgeräusche umgeben.

Tipp: Lege dir vor einem Anruf einen Notizzettel mit deinem Anliegen und den Rahmen- und Kontaktdaten zurecht, damit du keinesfalls während des Telefonates danach suchen musst. Falls du sehr aufgeregt bist, formuliere den Einstiegssatz vor und schreibe ihn auf.

© Bundesagentur für Arbeit / sdw gGmbH