



## Professionelle Kontaktaufnahme üben

### Erarbeiten von Grundregeln professioneller Kommunikation, Einüben professioneller Kontaktaufnahme per E-Mail und am Telefon

#### Kurzbeschreibung

Block	1	Erfahrungsaustausch zu professioneller Kontaktaufnahme	Gruppengespräch
	2	Übung: Kontaktaufnahme per E-Mail	Partnerarbeit, Gruppengespräch
	3	Übung: Kontaktaufnahme am Telefon	Gruppenübung oder Kleingruppenarbeit

Dauer ca. 75 Min.

#### 📌 Materialien

- IB 15.1 Jetzt aber Knigge!
- KV 15.2 Rollenkarten Telefongespräche

#### 📁 Vorbereitung

- IB vorbereiten
- Aus KV Rollenkarten anfertigen (kopieren, ggf. laminieren und zurechtschneiden)

#### 💡 Tipp

Dieses Modul eignet sich zur Vorbereitung der Praxiselemente.

#### 1. Erfahrungsaustausch zu professioneller Kontaktaufnahme

Moderieren Sie ein 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 haben Sie schon entsprechende Erfahrungen gesammelt?

Falls es Ihnen hilfreich erscheint, ließe sich das Gespräch zu Fragen von sozialen Normen vertiefen:

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

Sammeln Sie anschließend Beispiele, welche Personen im Rahmen der persönlichen Beruflichen Orientierung zu welchen Zwecken angefragt werden könnten. Notieren Sie die Beispiele an der Tafel.

#### 💡 Tipp

Bitten Sie zwei Schüler/innen, die wichtigsten Aspekte sichtbar zu protokollieren und das Gespräch am Ende zusammenzufassen.

#### 2. Übung: Kontaktaufnahme per E-Mail

In diesem Modulteil wird eine professionelle Kontaktaufnahme per E-Mail geübt. Besprechen Sie dazu die entsprechenden Abschnitte auf dem Infoblatt 15.1.

- IB 15.1 Jetzt aber Knigge!



Bitte Sie die Schüler/innen anschließend, Zweiergruppen zu bilden und in Partnerarbeit selbständig eine professionelle E-Mail zu den vorher gesammelten Beispielen zu verfassen.

Hierzu entscheiden die jeweiligen Arbeitsgruppen zunächst:

- Wen fragen wir an?
- Was wollen wir erreichen?
- Was müssen wir hierbei beachten?

Sobald die Gruppen fertig sind, tauschen sie die erstellten E-Mails untereinander aus. Jede Zweiergruppe erhält eine andere E-Mail zur Korrektur und überprüft die vorher besprochenen Kriterien professioneller Kontaktaufnahme. In einem Gruppengespräch werden die jeweiligen Arbeitsergebnisse kurz vorgestellt.

Zum Abschluss dieser Sequenz ist es empfehlenswert, kurz zu thematisieren, welche Form der Höflichkeit gewahrt werden sollte, wenn es sich um eine halbformelle Kontaktaufnahme handelt (z.B. bei einer Studentin oder dem Vater einer Mitschülerin).

### 3. Übung: Kontaktaufnahme am Telefon

Erweitern Sie nun das bisher Erarbeitete um die persönliche Ansprache am Telefon und klären Sie, welche der genannten Aspekte bei einer direkten Kommunikation zusätzlich zu beachten sind.

Besprechen Sie hierzu mit den Schülerinnen und Schülern den unteren Teil des IB 15.1.

Sammeln Sie gemeinsam Ideen, was die Schüler/innen tun können, wenn die Person am anderen Ende ...

- 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! 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 können Sie die Rollenkarten der KV 15.2 nutzen. Hierbei übernehmen die Schüler/innen Part A (Person, die angerufen wird) oder Part B (Person mit dem Anliegen) und spielen vor der zuhörenden Gruppe ein entsprechendes Telefonat.

#### **Tipp**

Das Verfassen der E-Mail könnte auch eine Hausaufgabe in Einzelarbeit sein.

- IB 15.1 Jetzt aber Knigge!

- KV 15.2 Rollenkarten Telefongespräche



Verteilen Sie dazu die Rollenkarten und bitten Sie die Schüler/innen, sich einen kurzen Moment auf das jeweilige Telefonat vorzubereiten. Die/Der Anrufende entscheidet, wann es losgeht. Dazu nimmt sie/er ein Handy, wählt scheinbar und signalisiert durch einen Klingelton, dass sie/er in der Leitung ist. Die/Der Angerufene nimmt ab und das Telefonat beginnt. Besonders echt wird es, wenn die spielenden Schüler/innen einander beim Telefonieren den Rücken zuwenden.

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

Sollten Sie diesen Teil in Kleingruppen durchführen wollen, bietet es sich an, dass wechselweise zwei Schüler/innen ein Telefonat führen, während zwei weitere zuhören und anschließend ein Feedback geben. Hierzu sind auf der KV 15.2 Feedback-Karten vorbereitet.

### Schule vernetzt gedacht

#### Weitere Netzwerkpartner

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

#### **Tip**

Wiederholen Sie ggf. vereinbarte Regeln zum Feedback.

#### **Lehr-/Lernkultur**

Helfen Sie den Schülerinnen und Schülern zu verstehen, dass es sich bei den besprochenen Regeln professioneller Kontaktaufnahme um soziale Normen und höfliche Verhaltensweisen handelt. Beherrscht man diese, können sich viele Türen leichter öffnen. Missachtet man sie, sind Türen auch schnell verschlossen.

Hierzu sind Vergleiche mit den unausgesprochenen Verhaltensnormen, die in den jeweiligen Peergroups bestehen, hilfreich. Die Schüler/innen werden schnell verstehen, dass auch sie selbst irritiert sind, wenn bestimmte und höchstwahrscheinlich unausgesprochene Regeln missachtet werden (z. B. Sprachgebrauch, Begrüßungsrituale etc.).



### 15.1 Infoblatt

### Jetzt aber Knigge!

Professionelle Kontaktaufnahme üben

Diese Tipps helfen Ihnen bei einer professionellen Kontaktaufnahme.

E-Mails – professionelles Format	
E-Mail-Adresse:	Verwenden Sie immer eine seriöse E-Mail-Adresse (z. B. vorname.nachname@seriöserAnbieter).
Betreff:	Fassen Sie Ihr Anliegen in der Betreffzeile aussagekräftig zusammen (z. B. Anfrage als Referent/in zur Veranstaltung xy).
Titel:	Achten Sie auf die richtige Verwendung von Titeln. Falls Sie sich unsicher sind, wie diese lauten oder verwendet werden, recherchieren Sie dies sorgfältig (z. B. Sehr geehrte Frau Professorin .../Sehr geehrter Herr Dr. ...).
Sprache:	Schreiben Sie möglichst kurz und prägnant. Formulieren Sie höflich und respektvoll. Strukturieren Sie längere Texte durch Absätze.
Rechtschreibung und Grammatik:	Achten Sie unbedingt auf korrekte Rechtschreibung und Grammatik und schreiben Sie in vollständigen Sätzen. Verwenden Sie auch in E-Mails Groß- und Kleinschreibung.
Abkürzungen:	Benutzen Sie möglichst wenige und nur gängige Abkürzungen.
Formatierung:	Verzichten Sie auf aufwendige Formatierungen und Bilder, diese können evtl. im E-Mail-Programm des Empfängers nicht dargestellt werden.
Schriftzeichen:	Benutzen Sie einen dezenten Schrifttyp, eine dezente Schriftgröße und Schwarz als Schriftfarbe. Verzichten Sie in jedem Fall auf Emoticons!
E-Mails – professioneller und gut strukturierter Inhalt	
1. Höfliche Anrede:	Wählen Sie stets eine höfliche und formelle Anrede (z. B. Sehr geehrte Frau Professorin .../Sehr geehrter Herr Dr. .../Sehr geehrte Frau ...). Verwenden Sie informelle Anreden (z. B. Lieber .../Hallo ...) nur, wenn Sie die Empfängerin/den Empfänger persönlich kennen und es auch wirklich angemessen ist.
2. Selbstvorstellung:	Stellen Sie sich kurz und prägnant vor (Ich bin .../Wir sind ...).
3. Vorstellung des Anliegens:	Stellen Sie Ihr Anliegen kurz und prägnant vor (Im Rahmen unserer Beruflichen Orientierung möchten wir ...).
4. Begründung:	Beschreiben Sie, warum Sie sich gerade an die Empfängerin/den Empfänger wenden (Wir wenden uns an Sie, da Sie ...).
5. Formulieren einer Bitte:	Formulieren Sie Ihre Bitte präzise (Wir würden uns daher freuen, wenn Sie ...).



### 15.1 Rückseite

6. Erklären der Rahmendaten:	Klären Sie mögliche Termine, Veranstaltungsort, Dauer, Teilnehmerzahl, Konditionen etc.
7. Mitteilung von Kontaktdaten:	Nennen Sie Ihre 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:	Bitten Sie um Rückmeldung bis zu einem bestimmten Datum oder erwähnen Sie, wann Sie sich ggf. telefonisch melden werden.
9. Höfliche Verabschiedung:	Verabschieden Sie sich mit einem höflichen und freundlichen Satz (z. B. Über eine Zusage Ihrerseits würden wir uns sehr freuen.) und verwenden Sie eine höfliche Abschiedsformel (z. B. Mit freundlichen/besten Grüßen ...).

#### **Bedenken Sie!**

Jede E-Mail in einem professionellen Kontext ist bereits eine Bewerbung! Sie hinterlassen einen ersten Eindruck. Vielleicht treffen Sie diese Person irgendwann wieder, weil Sie sich um einen Praktikumsplatz bemühen, Sie sich einen Tipp oder eine Empfehlung erhoffen oder Sie sich später sogar zufällig bei ihr um einen Job bewerben.

#### **Tipp:**

Es kann leicht passieren, dass eine E-Mail versehentlich unfertig und fehlerhaft verschickt wird. Setzen Sie daher die E-Mail-Adresse 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

Beachten Sie:

- Sprechen Sie deutlich, angemessen laut und nicht zu schnell.
- Nehmen Sie sich für das Telefonat Zeit.
- Führen Sie das Telefonat keinesfalls, wenn Sie unterwegs sind und Sie laute Hintergrundgeräusche umgeben.

#### **Tipp:**

Legen Sie vor einem Anruf einen Notizzettel mit Ihrem Anliegen und den Rahmen- und Kontaktdaten zurecht, damit Sie keinesfalls während des Telefonates danach suchen müssen. Falls Sie sehr aufgeregt sind, formulieren Sie den Einstiegssatz vor und schreiben Sie ihn auf.



15.2

**Kopiervorlage „Rollenkarten Telefongespräche“**

Rollenkarten kopieren, ausschneiden und ggf. laminieren

Blatt 1/2

<p><b>(1A)</b></p> <p>Sie sind Frau Prof. Schätzig, Professorin für Kommunikationswissenschaften, und auf dem Sprung zu einer Konferenz.</p>	<p><b>(1B)</b></p> <p>Sie versuchen Frau Prof. Schätzig, Professorin für Kommunikationswissenschaften, für eine Informationsveranstaltung als Referentin zu gewinnen.</p>
<p><b>(2A)</b></p> <p>Sie sind Herr Walter und in der Personalabteilung einer Versicherung tätig. Sie ärgern sich über schlechte Bewerbungsmappen und finden, die jungen Leute sollten das in der Schule ordentlich beigebracht bekommen.</p>	<p><b>(2B)</b></p> <p>Sie rufen Herrn Walter an. Er arbeitet in der Personalabteilung einer Versicherung und Sie wollen ihn als Experten für ein Bewerbungstraining einladen.</p>
<p><b>(3A)</b></p> <p>Frau Morgenstern freut sich, wenn Interessierte mit Fragen in die Beratung kommen und motiviert daher, zum Termin bereits gezielte Fragen mitzubringen.</p>	<p><b>(3B)</b></p> <p>Sie rufen Frau Morgenstern an. Sie ist Studienberaterin in der Zentralen Studienberatung der Universität. Sie wollen einen Beratungstermin für Ihren Kurs organisieren.</p>
<p><b>(4A)</b></p> <p>Sie sind Frau Ünalán-Meyer und leiten einen Verein für interkulturelle Nachbarschaftshilfe. Sie brauchen viele ehrenamtliche Helfer/innen, aber Ihnen ist wichtig, dass diese ihre Aufgaben ernst nehmen und gut qualifiziert sind.</p>	<p><b>(4B)</b></p> <p>Sie rufen Frau Ünalán-Meyer an. Sie leitet einen Verein für interkulturelle Nachbarschaftshilfe und Sie möchten dort gern ehrenamtlich Nachhilfe in Deutsch geben.</p>
<p><b>(5A)</b></p> <p>Sie sind Herr Kohlmann, Berater im BAföG-Amt des Studentenwerks. Sie finden es wichtig, dass sich Schüler/innen und Eltern gemeinsam mit dem Thema Studienfinanzierung beschäftigen.</p>	<p><b>(5B)</b></p> <p>Sie rufen Herrn Kohlmann an. Er ist Berater im BAföG-Amt des Studentenwerks und Sie möchten ihn für eine Infoveranstaltung in der Schule einladen.</p>
<p><b>(6A)</b></p> <p>Sie sind Herr Krämer und für die Bewerberauswahl für den dualen Studiengang Business Administration/Process Consultant verantwortlich.</p>	<p><b>(6B)</b></p> <p>Sie rufen Herrn Krämer an. Er steht als Kontaktperson in der Ausschreibung für den dualen Studiengang Business Administration/Process Consultant. Sie möchten sich dort bewerben und hätten gern weitere Informationen.</p>



15.2

**Kopiervorlage „Rollenkarten Telefongespräche“**  
Rollenkarten kopieren, ausschneiden und ggf. laminieren

Blatt 2/2

<p><b>(7A)</b></p> <p>Sie sind Frau Rechtsanwältin Ratinger, leiten eine große Anwaltskanzlei und erwarten von Praktikanten vollen Einsatz.</p>	<p><b>(7B)</b></p> <p>Sie rufen Frau Rechtsanwältin Ratinger an. Sie leitet eine große Anwaltskanzlei und Sie würden dort gern ein Praktikum machen.</p>
<p><b>(8A)</b></p> <p>Sie sind Herr Kaufmann und Personalverantwortlicher in einer Supermarktkette. Ferienjobs an Schüler/innen vergeben Sie sehr ungern, da diese häufig viel Betreuung brauchen.</p>	<p><b>(8B)</b></p> <p>Sie rufen Herrn Kaufmann an. Er ist Personalverantwortlicher in einer Supermarktkette und Sie suchen einen Ferienjob.</p>
<p><b>(9A)</b></p> <p>Sie sind Frau Nathan, Berufsberaterin der Agentur für Arbeit. Sie helfen Schülerinnen und Schülern gern, aber entscheiden müssen sie sich selbst.</p>	<p><b>(9B)</b></p> <p>Sie rufen Frau Nathan an und möchten einen Beratungstermin vereinbaren, bei dem sie Ihnen endlich sagen soll, was der richtige Beruf für Sie ist.</p>
<p><b>(10A)</b></p> <p>Idee für eine Rolle:</p>	<p><b>(10B)</b></p> <p>Idee für eine Rolle:</p>
<p><b>(Feedback!)</b></p> <p>Geben Sie der Anruferin/dem Anrufer eine wertschätzende Rückmeldung: Welche Aspekte des Telefonats waren bereits professionell? Welche Tipps können Sie geben?</p>	<p><b>(Feedback!)</b></p> <p>Geben Sie der Anruferin/dem Anrufer eine wertschätzende Rückmeldung: Welche Aspekte des Telefonats waren bereits professionell? Welche Tipps können Sie geben?</p>
<p><b>(Feedback!)</b></p> <p>Geben Sie der Anruferin/dem Anrufer eine wertschätzende Rückmeldung: Welche Aspekte des Telefonats waren bereits professionell? Welche Tipps können Sie geben?</p>	<p><b>(Feedback!)</b></p> <p>Geben Sie der Anruferin/dem Anrufer eine wertschätzende Rückmeldung: Welche Aspekte des Telefonats waren bereits professionell? Welche Tipps können Sie geben?</p>