

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Telefongespräch „Praktikumsstelle“ (8)

AB /3/ 8

Rollen: A- Sekretärin, B – Max Müller, C – Personalreferent.

A: *Kellner und Söhne, Fischer am Telefon. Guten Tag!*

B: Guten Tag, Frau Fischer, mein Name ist Max Müller. Ich rufe wegen des Praktikumsplatzes an.

A: *Einen Moment bitte, ich verbinde Sie mit dem Personalreferenten, Herrn Huber.*

(kurze Pause – Petra wartet am Telefon)

C: *Personalbüro, Huber am Apparat. Was kann ich für Sie tun?*

B: Guten Tag, Herr Huber. Ich bin Max Müller. Der Internetanzeige habe ich Informationen entnommen, dass Sie Praktikumsplätze anbieten. Gibt es noch eine freie Stelle als Kraftfahrzeug-Mechatroniker?

C: *Ja, wir haben noch was! Haben Sie sich schon über unsere Webseite beworben?*

B: Nein, noch nicht, Herr Huber, aber ich habe die Bewerbungsunterlagen vorbereitet!

C: *Die Onlinebewerbung ist nötig, da diese von uns bevorzugt bearbeitet wird. Bewerbungstermin läuft schon in 3 Tagen aus.*

B: Die Bewerbung erledige ich noch heute. Ich habe noch eine kurze Frage: Ist auch ein Vorstellungsgespräch vorgesehen?

C: *Ja, bestimmt. Wir möchten danach die Kandidaten gerne persönlich kennen lernen. Könnten wir ein Treffen am Freitag der kommenden Woche vereinbaren? So etwa um 14.30?*

B: Ja, das passt gut. Ich werde gerne kommen und mich bei Ihnen vorstellen. Vielen Dank, Herr Huber, für Ihre Zeit! Auf Wiederhören!

C: *Einen schönen Tag noch und auf Wiederhören!*

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Arbeitsblatt für die Strukturanalyse des Telefongesprächs (9)

AB /3/ 9

<i>Einleitungssequenzen</i>		
	Angerufener	Anrufer
<i>Gesprächsbereitschaft</i>		
<i>Selbstidentifikation</i>		
<i>Begrüßung</i>		
<i>Verbinden mit der entsprechenden Person</i>		
<i>Zweck des Anrufes</i>		
<i>Thema und Fragen (Warum hat man angerufen?)</i>		
<i>Auskunft (Welche Informationen hat man bekommen?)</i>		
<i>Gesprächsbeendigung</i>		
<i>Wünsche, Besprechung späterer Kontakte</i>		
<i>Danksagen</i>		
<i>Verabschiedung</i>		

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Lösung: die Strukturanalyse des Telefongesprächs

AB /3/ 9

Einleitungssequenzen		
	Angerufener	Anrufer
<i>Gesprächsbereitschaft</i>	Kellner und Söhne, Fischer am Telefon, Guten Tag Was kann ich für Sie tun?	
<i>Selbstidentifikation</i>	Personalbüro, Huber am Apparat.	mein Name ist Max Müller
<i>Begrüßung</i>		Guten Tag, , Frau Fischer
<i>Verbinden mit der entsprechenden Person</i>	Einen Moment bitte, ich verbinde Sie mit dem Personalreferenten, Herrn Huber.	
Zweck des Anrufes		
<i>Thema und Fragen (Warum hat man angerufen?)</i>		Anruf wegen des Praktikumsplatzes; eine freie Stelle als Kraftfahrzeug-Mechatroniker; über Vorstellungsgespräch
<i>Auskunft (Welche Informationen hat man bekommen?)</i>	Bewerbung über Webseite der Firma; Bewerbungstermin;	
Gesprächsbeendigung		
<i>Wünsche, Besprechung späterer Kontakte</i>	ein Treffen am Freitag der kommenden Woche um 14.30	
<i>Danksagen</i>		Vielen Dank, Herr Huber, für Ihre Zeit!
<i>Verabschiedung</i>	Einen schönen Tag noch und auf Wiederhören!	Auf Wiederhören!

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Rollenkarten für die Bewerber (10)

AB /3/ 10

1. Bewerber

Du hast im Internet eine offene Lehrstelle gefunden und rufst bei der Firma X an, um sich zu erkundigen, ob die Lehrstelle noch frei ist und wie du dich bewerben kannst. Du fragst, ob du ein Bewerbungsformular ausfüllen oder eine persönliche Bewerbung (handschriftlich oder mit Computer) einreichen musst.

2. Bewerber

Du suchst eine Lehrstelle an eine Kleinfirma X. Du fragst nach, ob die Firma eine neue Lehrstelle schafft. Du bringst Anregung ein, dass du dort erfolgreich eine Schnupperlehre absolviert hast. Nach der positiven Antwort fragst du, wie und wann du dich bewerben sollst. Vielleicht hat die Firma vorgedruckte Bewerbungsformulare?

3. Bewerber

Du rufst eine Firma Y an, um nach dem Stand deiner Bewerbung nachzufragen. Vor 3 Wochen hast du deine Bewerbungsunterlagen abgeschickt und hast keine Antwort bekommen. Du möchtest einen Vorstellungstermin zu bekommen.

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Rollenkarten für die Geschäftsführung (11)

AB /3/ 11

1. Personalreferent

Person Y ruft Sie an, um sich zu erkundigen, ob die Praktikumsstelle noch frei ist und wie sie sich bewerben kann. Sie will wissen, ob ein Bewerbungsformular auszufüllen ist oder sie muss eine persönliche Bewerbung (handschriftlich oder mit Computer) einreichen. Sie informieren den Anrufer über Vorstellungsgespräch.

2. Personalreferent

Person Z sucht eine Lehrstelle an ihre Kleinfirma. Sie will wissen, ob die Firma eine neue Lehrstelle schafft. Sie möchten wissen, an welcher Schule der Anrufer lernt. Sie erfahren, dass der Anrufer in Ihrer Firma erfolgreich eine Schnupperlehre absolviert hat. Sie geben die positive Antwort.

3. Personalreferent

Der Bewerber ruft Ihre Firma an, um nach dem Stand seiner Bewerbung nachzufragen. Vor 3 Wochen hat er seine Bewerbungsunterlagen abgeschickt und hat keine Antwort bekommen. Einen Moment schauen Sie in Ihren Papieren nach und stellen den Fehler fest. Sie entschuldigen sich bei dem Anrufer.

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Rollenkarten für die Beobachter (12)

AB /3/ 12

Beobachter A

Ihre Aufgabe ist die, die Bewerber zu beobachten und Ihre Beobachtungen in Liste 12.1. einzutragen! Danach machen Sie die Anwesenden mit Ihren Ergebnissen statt!

Beobachter B

Ihre Aufgabe ist die, die Personalreferenten zu beobachten und Ihre Beobachtungen in Liste 12.2. einzutragen! Danach machen Sie die Anwesenden mit Ihren Ergebnissen statt!



ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Arbeitsblatt für Beobachter A (12.1.)

AB /3/ 13

<i>Einleitung</i>			
	1.Bewerber	2.Bewerber	3.Bewerber
<i>freundlich</i>			
<i>sachlich</i>			
<i>familiär</i>			
<i>unhöflich</i>			
<i>Gesprächsablauf</i>			
	1.Bewerber	2.Bewerber	3.Bewerber
<i>Thema und Fragen</i> <i>(Warum hat man angerufen?)</i>			
<i>Auskunft/Informationen:</i>			
Klare, verständliche Formulierungen			
Wiederholte Informationen			
Zauberwörter <i>(bitte, danke, gerne, natürlich)</i>			
Verbindliche Aussagen			
<i>Fragetechnik:</i>			
Offene Fragen <i>(W-Fragen)</i>			
Geschlossene Fragen <i>(Antworten mit Ja, Nein)</i>			
Reflektierende Fragen <i>(Meinen Sie, dass ...)</i>			
<i>Gesprächsbeendigung</i>			
<i>Wünsche, Besprechung späterer Kontakte</i>			
<i>Danksagen</i>			
<i>Verabschiedung</i>			

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Arbeitsblatt für Beobachter B (12.2.)

AB /3/ 14

Einleitung			
	1. Personalreferent	2. Personalreferent	3. Personalreferent
<i>freundlich</i>			
<i>sachlich</i>			
<i>familiär</i>			
<i>unhöflich</i>			
Gesprächsablauf			
Auskunft/Informationen:			
Klare, verständliche Formulierungen			
Wiederholte Informationen			
Zauberwörter (<i>bitte, danke, gerne, natürlich</i>)			
Verbindliche Aussagen			
Fragetechnik:			
Offene Fragen (<i>W-Fragen</i>)			
Geschlossene Fragen (<i>Antworten mit Ja, Nein</i>)			
Reflektierende Fragen (<i>Meinen Sie, dass ...</i>)			
Gesprächsbeendigung			
<i>Wünsche, Besprechung späterer Kontakte</i>			
<i>Danksagen</i>			
<i>Verabschiedung</i>			

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Redemittel für das Telefonat (13)

AB /3/ 15

Gesprächseinleitung

Nennen Sie mir bitte Ihren Namen!

Bin ich bei Ihnen an der richtigen Stelle, es geht um das Thema ...?

Entschuldigung, Ihren Namen habe ich eben nicht verstanden.

Könnten Sie bitte Ihren Namen wiederholen?

Durchstellen

Frau / Herr (*Name*) kennt sich mit diesem Thema aus. Kann ich Sie an sie / ihn weiterverbinden?

Darf ich Sie mit Frau / Herrn (*Name*) verbinden? Er / Sie kann Ihnen mit Sicherheit weiterhelfen.

Einen Moment, ich stelle Sie eben durch.

Einen Augenblick bitte, ich verbinde Sie.

Entschuldigen Sie schon, aber der Herr / die Frau (*Name*) ist um diese Zeit nicht mehr im Hause / an seinem Platz, tut mir leid! Kann ich ihm etwas ausrichten?

Sie/Er ist leider gerade nicht da, kann ich ihm etwas ausrichten?

Gesprächsverlauf

Ich rufe an, um

Ich möchte

Ich rufe aus dem folgenden Grund an:

Könnten Sie mir sagen

Ich wollte nur nachfragen

Nur noch eine kurze Frage

Welcher Zeitpunkt passt Ihnen denn besser?

Können Sie mir bitte bis (*Zeitangabe*) telefonisch Bescheid geben?

Könnten Sie bitte (*Zeitangabe*) in mein Büro kommen!

Könnten Sie (*Zeitangabe*) einmal bei uns vorbeikommen?

Ich melde mich (*Zeitangabe*)wieder bei Ihnen.

Schön, dass wir so schnell einen gemeinsamen Termin finden konnten.

Gesprächsbeendigung

Dann sehen wir uns (*Zeitangabe*)!

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Zusammenfassende Wiederholungsaufgabe (14)

AB /3/ 16

Welcher Satzanfang zu welchem Satzende passt? (1. Liste)

Wenn man angerufen wird,

Man lässt seinen Gesprächspartner ausreden

Man hört seinem Gesprächspartner aktiv zu,

Wenn man die Einladung zu einem Vorstellungsgespräch erhalten hat, ist es ein Zeichen,

Per Telefon spricht man, ohne zu wissen,

Der erste Eindruck am Telefon ist besonders entscheidend

Man muss nicht den Anrufer länger

Man verzichtet auf unwichtige Angaben

Beim geschäftlichen Telefongespräch bemüht man sich

Man stellt offene Fragen,

Man spricht deutlich, nicht zu schnell,

Man bereitet sich vor und schreibt die Fragen -

Beim Telefonieren muss man

Man bedankt sich freundlich für das Gespräch und verabschiedet sich freundlich auch dann,

Als erstes nennt man den Namen seiner Firma,

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīgā izglītībā mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

(2. Liste)

AB /3/ 16

je konkrētas
Fragen, desto
klarere
Antworten.

als 30
Sekunden in
der
Warteschleife
lassen.

wen man
am anderen
Ende der
Leitung
begrüßt.

um einen
höflichen und
sachlichen
Umgangston.

nicht parallel am
Computer
weiterarbeiten.

dass der
Unternehmen
Interesse an
der Person
hat.

wenn es nicht
zur
Zufriedenheit
verlaufen ist.

so spricht
man zuerst
„ins
Blaue“.

übermittelt die
notwendigen
Informationen in
kurzer und
knapper Form.

für den weiteren
Gesprächsverlauf.

und
unterbricht ihn
nicht.

danach stellt
man sich
persönlich vor,
dann wendet
man sich dem
Anrufer zu.

um besser
zu
erkennen,
was er will.

um das
Gespräch
zu führen.

in kurzen und
gut
verständlichen
Sätzen.

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārīzglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

AB /3/ 16

Lösungen

Man stellt offene Fragen, um das Gespräch zu führen.

Man spricht deutlich, nicht zu schnell, in kurzen und gut verständlichen Sätzen.

Man hört seinem Gesprächspartner aktiv zu, um besser zu erkennen, was er will.

Man lässt seinen Gesprächspartner ausreden und unterbricht ihn nicht.

Der erste Eindruck am Telefon ist besonders entscheidend für den weiteren Gesprächsverlauf.

Man bedankt sich freundlich für das Gespräch und verabschiedet sich freundlich auch dann, wenn es nicht zur Zufriedenheit verlaufen ist.

Wenn man die Einladung zu einem Vorstellungsgespräch erhalten hat, ist es ein Zeichen, dass der Unternehmen Interesse an der Person hat.

Beim geschäftlichen Telefongespräch bemüht man sich um einen höflichen und sachlichen Umgangston.

Man verzichtet auf unwichtige Angaben und übermittelt die notwendigen Informationen in kurzer und knapper Form.

Man muss nicht den Anrufer länger als 30 Sekunden in der Warteschleife lassen.

Beim Telefonieren muss man nicht parallel am Computer weiterarbeiten.

Man bereitet sich vor und schreibt die Fragen – je konkretere Fragen, desto klarere Antworten.



**LATVIJAS
UNIVERSITĀTE**
ANNO 1919



PROFESIONĀLAJĀ IZGLĪTĪBĀ IESAISTĪTO
VISPĀRIZGLĪTOJOŠO MĀCĪBU PRIEKŠMETU PEDAGOGU
KOMPETENCES PAAUGSTINĀŠANA

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārizglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska