

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus: *Kommunikation im Arbeitsleben*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



©Lern - Arbeitsmaterialien Sekundarstufe
5.24 Kommunikation im Arbeitsleben
M 6 Texte und Materialien

Richtig telefonieren



- Sich korrekt stellen.
- Sich mit dem Gesprächspartner stellen.
- Eventuell die Anrede angeben.
- Wie spricht man eine? Seien eigene Namen nennen.
- Die Anrede angeben.
- Den Namen des Gesprächspartners erfragen.
- Das Gesprächspartner namentlich ansprechen.
- Nach dem Anliegen fragen.
- Deutlich sprechen.
- Sich dem Gesprächspartner im Sprechrhythmus anpassen.
- Gesten nutzen.
- Nachfragen und gezielt antworten.
- Bereitwillig auf komplexe Anfragen gehen.
- Höflich, verständnisvoll, nett und herzlich.
- Sich gegenseitig verständigen.
- Nutzen von dem Gespräch anfragen.
- Schnell und präzise Fragen beantworten.
- Sachlich bleiben.
- Akte nutzen.
- Endetext positiv beenden.

Arbeitsauftrag:
Formulieren nach den obigen Hinweisen, wie sich Frau Figger am Telefon hätte verhalten können.

14 © OLZOG Verlag GmbH Seite 14

Vorüberlegungen

Lernziele:

- Die Schüler sollen die Grundlagen der Kommunikation kennen.
- Sie sollen an Beispielen die Notwendigkeit betrieblicher Kommunikation herausarbeiten.
- Sie sollen Bedingungen und Faktoren einer mündlichen und schriftlichen Kommunikationssituation erkennen.

Anmerkungen zum Thema (Sachanalyse):

Kommunikation ist ein tragendes Moment nicht nur im menschlichen Leben allgemein, sondern auch im innerbetrieblichen Geschehen. Gelungene Kommunikation trägt wesentlich zum betrieblichen Erfolg bei. Dies gilt insbesondere für jene Betriebsbereiche, die vom **Kundenkontakt** abhängig sind.

Man sollte meinen, dass im Zeitalter der mündlichen Kommunikation über Telefon und Handy und der schriftlichen Kommunikation per Brief oder E-Mail Menschen in der Lage sind, sich entsprechend auszudrücken bzw. kommunikativ zu verhalten. Aber Alltagsbeobachtungen lassen schnell erkennen, dass das **kommunikative Verhalten** in betrieblichen Kommunikationssituationen sehr häufig zu wünschen übrig lässt. Das Verhalten ungeschulter Mitarbeiter wird im Telefonkontakt zum Ärgernis für den Kunden. Deshalb schicken Betriebe ihre Mitarbeiter zum Beispiel aus der Kundenbetreuung, der Telefonzentrale oder anderen am Kunden orientierten Abteilungen auf entsprechende **Seminare**, damit sie dort das professionelle kommunikative Handwerkszeug erlernen.

Dies sind zumeist **Selbstverständlichkeiten**: sich mit Namen zu melden, nach dem Namen des Gesprächspartners und seinen Anliegen höflich und zuvorkommend zu fragen, sich über die Firmenstruktur kompetent zu zeigen, entsprechend schnell und zuverlässig zu vermitteln, Wünsche und Anliegen schnell zu erkennen, richtige Fragen zu stellen, insgesamt hilfsbereit, vertrauenswürdig und sicher zu erscheinen. Diese Selbstverständlichkeiten aus dem alltäglichen Umgang mit Menschen werden im betrieblichen Kontext schnell vergessen. Übersehen wird dabei auch die Abhängigkeit des Betriebs von solchermaßen funktionierender Kommunikation. Dies gilt auch für den schriftlichen Bereich. Der formal saubere und ordentliche Geschäftsbrief ist Visitenkarte des Unternehmens. Ihm gilt bis in die Farbe und Prägung des Geschäftspapiers hinein das besondere Augenmerk.

Didaktisch-methodische Reflexionen:

Unterricht ist kein Trainingsseminar für Telefonservice, aber es können darin einige **wesentliche Grundlagen** aufgezeigt, reflektiert und geübt werden. Dabei ist das Erkennen von Problemen aus der **Analyse von Fallbeispielen** besonders wichtig. Die Schüler müssen Fehler sehen, um sie vermeiden zu können. Deshalb steht das Fallbeispiel zunächst im Mittelpunkt.

Anschließend wird am **allgemeinen Kommunikationsmodell** verdeutlicht, welche Aspekte dabei von Bedeutung sind. Zwischen mündlicher und schriftlicher Kommunikation wird unterschieden, für beide Bereiche je ein Beispiel herangezogen.

Zunächst steht die **mündliche Kommunikation** in Form des Telefonierverhaltens im Vordergrund, sodann die **schriftliche Form** anhand der Struktur eines Geschäftsbriefs. Bei beiden Bereichen wird stark verallgemeinert, ohne dass dabei das Wesentliche aus dem Blick geraten darf. Neben den Grundlagen der direkten Kommunikation werden die Strukturen des Geschäftsbriefs herausgearbeitet. Musterbeispiele sollen zur eigenen Übung anleiten.

Vorüberlegungen

Die einzelnen Unterrichtsschritte im Überblick:

- 1. Schritt: Ein Anruf bei der Firma Aumann
- 2. Schritt: Das einfache Kommunikationsmodell
- 3. Schritt: Richtig telefonieren
- 4. Schritt: Der Geschäftsbrief
- 5. Schritt: Lernergebniskontrolle

Kommunikation im Arbeitsleben

5.24

Unterrichtsplanung

1. Schritt: Ein Anruf bei der Firma Aumann

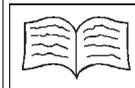
Lernziele:

- Die Schüler sollen an einem Fallbeispiel die Probleme des Telefonierens erkennen.
- Sie sollen in der Gruppe die Fehler herausstellen.
- Sie sollen das Fallbeispiel berichtigen.



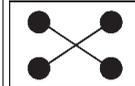
Einstieg:

Zwei Schüler sprechen/spielen den **Telefondialog** (vgl. **Texte und Materialien M 1**). Die Mitschüler äußern sich über den Inhalt und das Verhalten der Gesprächspartner. Anschließend wird das **Arbeitsblatt M 1** ausgeteilt und der Dialog nachgelesen.



Bearbeitung:

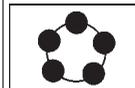
In *Gruppenarbeit* werden anhand des Textes die Arbeitsaufträge bearbeitet.



Die **Ergebnisse (Lösungsvorschlag** vgl. **Texte und Materialien M 3**) werden von den Gruppen vorgetragen.



Anschließend wird ein **neuer Telefondialog** erarbeitet. Die Schüler tragen verschiedene Dialogbeispiele vor. Anhand des **Arbeitsblatts „Ein Anruf bei der Firma Aumann“** (vgl. **Texte und Materialien M 2**) wird ein **Idealdialog** besprochen.



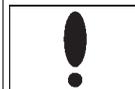
Vertiefung:

Die Schüler klären im *Gespräch* die **Arbeitsaufträge** auf **Arbeitsblatt M 2 (Lösungsvorschlag** vgl. **Texte und Materialien M 3**).



Didaktisch-methodischer Kommentar:

Das **Lösungsblatt M 3** kann auch als Arbeitsblatt ausgeteilt und einzeln besprochen werden. Dabei sollte der **Arbeitsauftrag 2** von **Arbeitsblatt M 1** in ihren **Konsequenzen für den Betrieb** besprochen werden, z.B.:



- Was bedeutet es für den Betrieb, wenn sich Frau Engert nicht mit Firmennamen meldet?
- Warum ist es wichtig, den Anrufer zu begrüßen?
- Welche Konsequenzen hat es, wenn Frau Engert nicht inhaltlich antwortet?
- Warum sollte sie sich kompetent in ihrem Firmenwissen zeigen?
- Warum ist es wichtig, Frau Birke zu bitten, zu warten?
- Warum sind ausreichende und vollständige Auskünfte wichtig?
- Was bedeutet es, wenn ein Telefonmitarbeiter nicht zuvorkommend handelt?
- Warum soll sich Frau Engert richtig verabschieden?

Es sind noch mehr und vertiefende Fragen möglich. Das Ergebnis dabei sollte sein, zu erkennen, dass das **Betriebsimage** von einer funktionierenden Kommunikation mit dem Kunden abhängt.

Unterrichtsplanung

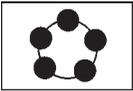
2. Schritt: Das einfache Kommunikationsmodell

**Lernziele:**

- Die Schüler sollen die Bestandteile eines einfachen Kommunikationsmodells kennen.
- Sie sollen Störungen erkennen und beschreiben.
- Sie sollen die Strukturen betrieblicher Kommunikation erkennen.

Einstieg:

Gemeinsam wird die **Frage** besprochen: Warum hat die Kommunikation zwischen Frau Birke und Frau Engert nicht funktioniert?



Die Schüler vermuten und *diskutieren*.

Bearbeitung:

Die Lehrkraft legt das **Kommunikationsmodell** (vgl. **Texte und Materialien M 4**) als **Folie** auf.



Alternativ kann M 4 auch als Arbeitsblatt ausgegeben werden oder die einzelnen Teile werden als Plakatkarten an die *Tafel* geheftet und so das Kommunikationsmodell nacheinander aufgebaut.

Anhand des Kommunikationsmodells werden die **Grundlagen des Kommunikationsvorgangs** erläutert. Dabei sollen sich die Schüler immer wieder an das Fallbeispiel erinnern und die jeweiligen Probleme anhand des Modells erläutern.

Anschließend wird die Struktur der **betrieblichen Kommunikation** (vgl. **Texte und Materialien M 4**) besprochen.

Verarbeitung:

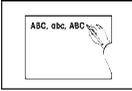
Die Lehrkraft verweist auf die Störungen.

Impuls: Es gibt allgemeine Unarten bei der direkten Kommunikation.

Besprechen der Probleme anhand des **Arbeitsblatts** „*Direkte Kommunikation – mit jemandem sprechen*“ (vgl. **Texte und Materialien M 5**).

Anschließend werden die **Dimensionen der Verständlichkeit** und das **aktive Zuhören** besprochen.

Gemeinsam suchen die Schüler **Beispiele** dafür.

5.24	Kommunikation im Arbeitsleben																								
Unterrichtsplanung																									
	<p>Didaktisch-methodischer Kommentar:</p> <p>Die Übung kann jeweils in kleine Rollenspiele gekleidet sein. Gegebenenfalls gibt die Lehrkraft die Rahmenbedingungen des Dialogs vor.</p>																								
	<p>4. Schritt: Der Geschäftsbrief</p> <p>Lernziele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Schüler sollen die Struktur eines Geschäftsbriefs kennen lernen. • Sie sollen ein Beispiel für einen Geschäftsbrief formulieren. <p>Einstieg:</p> <p>Rückgriff auf das Kommunikationsmodell (vgl. Texte und Materialien M 4). Wiederholung der Kommunikationsmöglichkeiten.</p> <p>Konzentration auf die schriftliche Kommunikation.</p> <p>Impuls: Wir kommunizieren nicht nur mündlich.</p> <p>Die Schüler nennen Beispiele für schriftliche Kommunikation:</p> <p>Tafelanschrift:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>• <i>Brief</i></td><td style="text-align: center;">→</td></tr> <tr><td>• <i>Fax</i></td><td style="text-align: center;">→</td></tr> <tr><td>• <i>E-Mail</i></td><td style="text-align: center;">→</td></tr> <tr><td>• <i>Telegramm</i></td><td style="text-align: center;">→</td></tr> <tr><td>• <i>Postkarte, Glückwunschkarte</i></td><td style="text-align: center;">→</td></tr> <tr><td>•</td><td style="text-align: center;">→</td></tr> </table> <p>Bearbeitung:</p> <p>Impuls: Jede dieser Formen bietet eigene Möglichkeiten</p> <p>Die Schüler erklären den Sinn der jeweiligen Form. Eintrag in die Tabelle.</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <tr><td>• <i>Brief</i></td><td style="text-align: center;">→ ausführliche Darstellung möglich</td></tr> <tr><td>• <i>Fax</i></td><td style="text-align: center;">→ schnell Schriftstücke übermitteln</td></tr> <tr><td>• <i>E-Mail</i></td><td style="text-align: center;">→ schnelle Nachrichtenverbindung</td></tr> <tr><td>• <i>Telegramm</i></td><td style="text-align: center;">→ Kurznachrichten, wo keine andere Möglichkeit mehr besteht, heute selten</td></tr> <tr><td>• <i>Postkarte, Glückwunschkarte</i></td><td style="text-align: center;">→ kurze Nachrichten → persönliche Wünsche</td></tr> <tr><td>•</td><td style="text-align: center;">→</td></tr> </table>	• <i>Brief</i>	→	• <i>Fax</i>	→	• <i>E-Mail</i>	→	• <i>Telegramm</i>	→	• <i>Postkarte, Glückwunschkarte</i>	→	•	→	• <i>Brief</i>	→ ausführliche Darstellung möglich	• <i>Fax</i>	→ schnell Schriftstücke übermitteln	• <i>E-Mail</i>	→ schnelle Nachrichtenverbindung	• <i>Telegramm</i>	→ Kurznachrichten, wo keine andere Möglichkeit mehr besteht, heute selten	• <i>Postkarte, Glückwunschkarte</i>	→ kurze Nachrichten → persönliche Wünsche	•	→
• <i>Brief</i>	→																								
• <i>Fax</i>	→																								
• <i>E-Mail</i>	→																								
• <i>Telegramm</i>	→																								
• <i>Postkarte, Glückwunschkarte</i>	→																								
•	→																								
• <i>Brief</i>	→ ausführliche Darstellung möglich																								
• <i>Fax</i>	→ schnell Schriftstücke übermitteln																								
• <i>E-Mail</i>	→ schnelle Nachrichtenverbindung																								
• <i>Telegramm</i>	→ Kurznachrichten, wo keine andere Möglichkeit mehr besteht, heute selten																								
• <i>Postkarte, Glückwunschkarte</i>	→ kurze Nachrichten → persönliche Wünsche																								
•	→																								
																									
																									
																									

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus: *Kommunikation im Arbeitsleben*

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



5.24 etüben - Arbeitsmaterialien Sekundarstufe
Kommunikation im Arbeitsleben

M 6 Texte und Materialien

Richtig telefonieren



- Sich korrekt stellen.
- Sich mit dem Gesprächspartner stellen.
- Eventuell die Anrede angeben.
- Wie spricht sich eine Person? Seien eigenes Namen nennen.
- Die Anrede angeben.
- Den Namen des Gesprächspartners erfragen.
- Das Gesprächspartner namentlich ansprechen.
- Nach dem Anliegen fragen.
- Deutlich sprechen.
- Sich dem Gesprächspartner im Sprechtempo anpassen.
- Gesten nutzen.
- Nachfragen und gezielt antworten.
- Bereitwillig und kompetent Auskunft geben.
- Höflich, Unhöfliche werden und vermeiden.
- Sich gegenseitig verständigen.
- Nutzen von dem Gespräch anfragen.
- Schnell und präzise Fragen beantworten.
- Sachlich bleiben.
- Akte nutzen.
- Eindeutig positiv handeln.

Arbeitsauftrag:
Persönlich nach den obigen Hinweisen, wie sich Frau Figger am Telefon hätte verhalten können.

14 (c) OLZOG Verlag GmbH Seite 14