

TIPPS FÜR PROFIS

DEUTSCH IM BERUFSLEBEN

(Teil A)



Dein Erster Tag bei der Arbeit:

a. Tätigkeiten bei der Arbeit

- den Rechner hochfahren/herunterfahren
- E-Mails checken/ schreiben
- Dokumente ausdrucken/scannen/kopieren
- Aufgaben/Notizen kontrollieren
- Telefongespräche führen/ telefonieren
- Kontakt mit Kunden knüpfen/pflegen
- Anrufbeantworter checken
- Daten in ein System einpflegen/übertragen
- Termine vereinbaren
- Protokoll schreiben
- Besprechungen organisieren

b. Wie fragst du nach Aufgaben?

- Was gehört zu meinen Aufgaben?
- Wie sind hier die Abläufe?
- Was muss ich noch wissen?
- Was genau muss ich beachten?
- Worauf muss ich bei... achten?

c. Wie weist dein Chef dich auf Kernaufgaben hin?

- Wichtig hier ist, dass...
- Was Sie unbedingt wissen müssen...
- Der größte Teil Ihrer Arbeit ist...
- Ein Teil Ihrer Arbeit ist es,...

Wenn du ein Telefonat entgegennimmst:

Ein Telefongespräch annehmen

- Guten Tag, XX (dein Name) von XX (deine Firma).

Nach dem Anliegen fragen

- In welcher Angelegenheit rufen Sie an?
- Vielen Dank für Ihren Anruf. Was kann ich für Sie tun?

Das Anliegen erklären

- Ich hätte gerne Auskünfte über ...
- Es geht um / Es handelt sich um ..

Eine Person am Telefon verlangen

- Ich hätte gern mit Frau/Herrn XX aus XX(Abteilung) gesprochen.
- wäre es möglich, mich mit Herrn XX zu verbinden?

Nach dem Namen fragen

- Ich habe Ihren Namen leider nicht (richtig) verstanden.
- Könnten Sie mir Ihren Namen bitte buchstabieren?

Wenn dein(e) Kollege(in) nicht zu erreichen ist

- Es tut mir Leid, XX ist nicht im Haus. XX wird um/am XX wieder zurück sein.
- Was kann ich ihm/ihr ausrichten?
- Können wir Sie zurückrufen?

Wenn dein Gesprächspartner nicht erreichbar ist

- Könnten Sie ihm/ihr bitte etwas ausrichten?
- Ich rufe besser später noch einmal an.
- Kann ich vielleicht eine Nachricht hinterlassen?
- Er/Sie möchte bitte zurückrufen.

Auf akustische/technische Probleme hinweisen

- Könnten Sie bitte etwas lauter / deutlicher / langsamer sprechen?
- Könnten Sie das Letzte bitte noch einmal wiederholen?

Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen

- Könnten Sie mich bitte wenn möglich noch heute kurz zurückrufen. Ich bin bis XX Uhr im Büro unter der Nummer XX erreichbar.

Wenn du ein Protokoll schreibst:

Protokollkopf:

Art der Besprechung, Anlass, Datum, Beginn und Ende, Ort, Anwesende
z.B. Protokoll Betriebsratssitzung Datum: 12.02.2021 von 10.00-12.00 Uhr

Hauptteil:

die TOPs, Besprechungsergebnisse (Information, Beschluss, zuständige Person, Frist)

z.B. TOP 1. Betriebsvereinbarung Urlaub

Der Betriebsrat ist nicht einverstanden, 1. dass der Urlaub schon ein ganzes Jahr im Voraus in eine Liste eingetragen werden soll und 2.... Es wurden folgende Beschlüsse gefasst: 1. Frau XX wird bis heute Abend überlegen, was für einen Vorschlag der Betriebsrat unterbreiten kann und 2...

Schluss:

Ort, Datum, Unterschrift des Verfassers

Quelle:

<https://www.wirtschaftsdeutsch.de/lehmaterialien/redemittel-telefon-allgemein.pdf>
Magdalena Agnetta - PROFI: Deutsch für den Arbeitsalltag

PROFI