

Limpi – Knigge–Tag 5. März 2015

Telefongespräch - Knigge für Jugendliche

Ich bewerbe mich um eine Schnupperlehre – Checkliste für das Telefongespräch

Vorbereitung

- **Positive Einstellung**
- **Ziele festlegen (was will ich)**
- **Fragen und Einwände vorbereiten (warum, wieso usw.)**
- **Struktur / roter Faden**

1. Vorbereitung des Gesprächs

- Handy/Musik ausschalten oder lautlos stellen
- Kaugummi herausnehmen
- Unterlagen wie Lebenslauf, Zeugnisse, Informationen über die Firma **(alle Unterlagen auf den Tisch legen)**
 - Vor dem Telefongespräch alle Unterlagen mindestens einmal durchlesen.
- Notizblock, Schreibzeug und Agenda/Kalender bereitlegen
 - Ich weiss, wann wir Schulferien haben.
- Sehr wichtig → beim Telefonieren aufrecht sitzen und immer lächeln beim Reden

- Sprich deutlich und mit Überzeugung (nicht flüstern)
- Klinge freundlich und sei interessiert
- Vollständige Aufmerksamkeit, aktiv zuhören!!
- Nicht essen oder trinken, nicht mit PC-Tastatur spielen



TABU-Wörter → Das darfst du nie sagen:

- huere guet
- das isch geil
- scheisse / shit
- nie ähh, ähnm, und so

Das darfst du sagen:

- sehr gut
- da freue ich mich sehr
- sehr gerne
- schade
- toll/cool

2. Das Gespräch am Telefon - VOLLE KONZENTRATION

„Grüezi, Guten Morgen, Guten Tag Herr/Frau ...“

Bei Unklarheiten nachfassen wie; „Entschuldigung, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.“ Namen sofort notieren.

Melde dich mit deinem Nachnamen und Vornamen

Mein Name ist oder ich heiße ... → wie „Bond, James Bond“

„Wer ist zuständig für die Betreuung der Lernenden?“, „Können Sie mich bitte weiterverbinden?“ „Vielen Dank.“

→ immer höflich bleiben aber nicht übertreiben

Ich lasse mich verbinden.

→ Ich notiere mir jeden Namen von meinen weiteren Gesprächspartnern.

Am richtigen Ort angekommen, stelle ich mich vor.

Name, Vorname, Alter, Schule und erkläre meinen Wunsch nach einer Schnupperlehre und Gründe wieso ich eine Schnupperlehre in diesem Beruf und Betrieb machen will (Schnuppern zum Kennenlernen des Berufs oder Schnuppern für eine Lehrstelle).

→ Ich mache mir während des Telefongesprächs immer Notizen.

Falls eine Schnupperlehre in Frage kommt, erkundige ich mich weiter:

„Wann haben Sie Zeit?“, „Wann kann ich vorbeikommen?“ (Agenda bereithalten)

„Wo, bei wem, zu welcher Zeit soll ich mich melden?“

(ORT, PERSON, TERMIN, ZEIT → in den Kalender eintragen)

„Brauchen Sie bestimmte Unterlagen von mir?“, „Soll ich spezielle Kleider/Schuhe tragen?“

Falls die Firma für die Schnupperlehre eine schriftliche Bewerbung wünscht, frage ich nach:

„Zuhanden von wem?“ (Name der verantwortlichen Person, Abteilung, Adresse usw.)

Evtl. online möglich oder via Homepage der Firma

In jede Bewerbung gehören Bewerbungsschreiben, Lebenslauf, Zeugnisse, ausserschulische Aktivitäten usw.

→ bitte auf die RECHTSCHREIBUNG achten

Wiederhole die Terminvereinbarung → „Dann sehen wir uns am ... bei Ihnen.“

„Ich freue mich Sie kennen zu lernen.“

→ Den folgenden Satz immer sagen, auch wenn kein positives Resultat aus dem Telefongespräch vorliegt.

**„ICH DANKE IHNEN FÜR DAS
GESPRÄCH.“**

Du weißt nie, wann du dieser Person wieder begegnest.

**Viel Erfolg beim
Telefonieren!**