Kofinanziert durch das Programm Erasmus+ der Europäischen Union

Lerneinheit *Kommunikation*

Lernergebnis

In dieser Lerneinheit geht es darum, dass die Teilnehmenden sich mit dem Thema ‘Kommunikation‘ beschäftigen und Strategien guter und konfliktlösender Kommunikation erlernen.

Zielgruppe

Diese Lerneinheit richtet sich an alle Teilnehmenden, die intern (zum Beispiel mit Kolleg*innen) oder extern (zum Beispiel mit Kund*innen) kommunizieren.

Inhalte der Lerneinheit

1. (Konfliktlösende) Kommunikationsstrategien
2. Telefondienst erlernen und üben

Anwendungsaufgabe

1. Konfliktlösende Kommunikationsstrategien
(Wie formuliere ich ein Anliegen, eine Frage oder ein Problem respektvoll und ohne jemanden damit zu verletzen?)

2. Telefondienst

2.1 Telefongespräch üben

a) Wenn du einen Anruf entgegen nimmst….

Wie meldest du dich am Telefon?

- Name der Einrichtung
- Name der Person, die den Hörer abnimmt
- Freundliche Begrüßung

Was tust du, wenn du nicht weiterweißt?

- Sagen, dass du dafür nicht zuständig bist
- Telefonat an Gruppenleitung weitergeben
- „Einen Moment bitte“ und bei jemanden nachfragen, der es weiß
- Darum bitten, dass der Anrufer sich zu einem späteren Zeitpunkt nochmal wiedermeldet
- Anbieten, dass du dich zu einem späteren Zeitpunkt nochmal meldest (Nach Telefonnummer fragen und mitschreiben!)

Was tust du, wenn du etwas ausrichten sollst?

- Notizen machen

Wie stellst du sicher, dass du die Informationen vom Telefonat nicht vergisst?

- Notizen machen
- Symboltafel verwenden

Wie verabschiedest du dich?

- Bedanken

ENTWURF

CC BY NC ND

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung - Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz.

- Freundliches Verabschieden

b) Wenn du bei jemandem anrufst…

Wie meldest du dich am Telefon?

- Name der Einrichtung
- Name der Person, die den Hörer abnimmt
- Freundliche Begrüßung

Wie formulierst du dein Anliegen?

- „Ich rufe an, weil… /um…“ „Ich möchte gerne...“

Wie stellst du sicher, dass du die Informationen vom Telefonat nicht vergisst?

Wie verabschiedest du dich?

2.2 Telefondienst an Beispielsituationen üben

Die Teilnehmenden bekommen verschiedene Ausgangssituationen geschildert, in denen ein*e Kund*in ein Anliegen äußert. Aufgabe des*r Teilnehmenden ist es, auf das Anliegen freundlich und fachlich angemessen zu reagieren.

Material: Stift, Notizblock, Veranstaltungskalender, Eintrittskarten

Leistungsfeststellung

Die Teilnehmenden…

- wissen wie ein Anliegen, eine Frage oder ein Problem respektvoll und freundlich formuliert werden kann.
- kennen die Grundlagen vom Telefondienst und können diese anwenden.

ENTWURF

CC BY NC ND

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein der Verfasser; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung - Nicht kommerziell - Keine Bearbeitungen 4.0 International Lizenz.