



## **Baustein 3**

JAZz im Unterricht

# **Telefontraining**

Für Schülerinnen und Schüler der 8./9./10. Klassen

### **Zeitraumen**

für Ausbildungsstelle: ca. 240 Min für  
Praktikum: ca. 200 Min

Teil II kann wahlweise mit externen Senioren  
(von zu Hause) durchgeführt werden



# Telefontraining

Anleitung für SeniorInnen



Dieser Baustein besteht aus zwei Trainingseinheiten:

**Teil I:** Vorbereitung des Telefongesprächs mit der ganzen Klasse in zwei Gruppen eingeteilt.

**Dauer ca. 60 – 70 Minuten**

**Teil II:** Durchführung der Telefongespräche in zwei Gruppen. Jeder SchülerIn muss ein Telefonat führen.

**Dauer pro Gruppe**

- **ca. 60 – 70 Minuten bei Praktikums-Anfrage**
- **ca. 70 – 80 Minuten bei Ausbildungsplatz-Anfrage**

## Personalbedarf von JAZz:

### Teil I

**je 1 ModeratorIn + 1 SeniorexpertIn**

(bei 2 Gruppen: 2 Seniorexperten)

### Teil II

- **bei Praktikums-Anfrage: 1 Senior/In**
- **bei Ausbildungsplatz-Anfrage: 2 Senioren**  
(in der Rolle Personalabtlg / Telefonzentrale / ChefIn)

### Teil II – Alternative

die/der Firmenvertreter wird/werden an einem außerhalb der Schule (z.B. zuhause) installierten Telefon angewählt. Das Telefon muss in der Schule über eine Amtsberechtigung verfügen.

## Benötigte Hilfsmittel:

### Von der Schule bereitzustellen:

- 1 Telefonapparat (mit Lautsprecher) für SchülerInnen
- 1 Telefonapparat für Personalabtlg / Telefonzentrale / ChefIn (beide Apparate müssen miteinander verbindbar sein)
- 2 getrennte Räume, in denen die Telefonapparate jeweils installiert sind.

### Vom Seminarleiter bereitzustellen:

- Arbeitsblätter für die SchülerInnen



## 1. Spiel „Stille Post“

### Durchführung:

Der Moderator teilt die Klasse in 2 Gruppen ein, die sich im Kreis aufstellen. Er flüstert einem Schüler/Schülerin einen Satz (siehe Beispiel) ins Ohr. Diese/dieser gibt das, was er davon verstanden hat, auf leise flüsternde Weise seinem Nachbarn weiter. So macht dieser Satz die Runde, und an den erstaunten Gesichtsmienen kann man ablesen, dass es sich von Mal zu Mal verwandelt. Kommt der Satz schließlich beim letzten der Gruppe an, darf dieser den Satz laut verkünden, der ihm ins Ohr geflüstert wurde.

### Beispielsätze:

***(1) Martin geht heute Abend mit Bernhard ins Kino, vorher muss er aber noch Brot einkaufen und Hausaufgaben machen.***

***(2) Unser Direktor ist mit einer Kollegin auf einer Studienfahrt in Buxtehude, wenn er den Zug nicht verpasst, ist er übermorgen zurück.***

Mit diesem Spiel kann man erklären wie wichtig es ist, sich deutlich auszudrücken und gut zuzuhören sowie daraufhin zu weisen wie Störungen das Ergebnis beeinflussen können.

## 2. Einführung

### 2.1 Warum Telefontraining?

Schon das Wort „Telefontraining“ kann bei den Teilnehmer/-innen Gelächter hervorrufen. Heutzutage kann doch jeder telefonieren.

Hier geht es jedoch um die Feststellung, dass ein Gespräch mit einem Arbeitgeber oder eine telefonische Bewerbung nicht viel mit einem Anruf bei Freunden oder einer telefonischen Verabredung zum Kino gemeinsam haben.



# Telefontraining

## Anleitung für SeniorInnen



Wichtig ist es, in möglichst ruhiger Umgebung zu telefonieren. Die Eltern oder andere Anwesende werden über den wichtigen Anruf informiert. Es darf nicht gestört werden. Fernseher, Musikanlage und Mobiltelefone werden für die Dauer des Telefonats ausgeschaltet. Während des Telefonats wird nicht gegessen, getrunken und geraucht. Auch ein Kaugummi im Mund stört.

Auch die persönliche Verfassung ist wichtig. Geht es einem nicht gut, ist es sehr schwer, am Telefon einen sicheren und freundlichen Eindruck zu hinterlassen. Es ist nicht zu unterschätzen, wie viel der Gesprächspartner auch über das Telefon von der Atmosphäre und der persönlichen Verfassung wahrnimmt. Es wird sogar gesagt, mit einem echten „Lächeln“ am Telefon wirkt man immer freundlicher, als mit einem strengen Blick, auch wenn der Gesprächspartner das nicht sieht. In jedem Fall ist es schon am Telefon wichtig, einen guten Eindruck zu hinterlassen und es gibt sympathische und unsympathische Telefonpartner.

Nach der Besprechung dieser Rahmenbedingungen geht es an die konkrete Vorbereitung des Telefonats. Die Teilnehmer/-innen sollen ein Telefongespräch mit der Firma simulieren, bei der sie sich bewerben wollen, und dort Informationen über mögliche Praktikumsstellen, Bewerbungstermine, Bewerbungsadressat und die erforderlichen Bewerbungsunterlagen erfragen.

## 2.2. Vorbereitung durch den Seminarleiter

Im Vorfeld des Seminars muss vom Seminarleiter die entsprechende, real existierende Ausbildungsfirma (technisch/gewerblich, kaufmännisch oder sozial) ausgewählt werden, um die sich im Folgenden beworben wird. Die Auswahl sollte in etwa den Berufswünschen der SchülerInnen entsprechen.



## 3. Vorgehensweisen

### 3.1 Vorgehensweise Teil I

1. Tage vor dem Seminar: Abstimmung mit der Schule, welches Rollenspiel durchgeführt werden soll:

- **Initiativbewerbung für ein Praktikum, oder**
- **Initiativbewerbung für einen Ausbildungsplatz.**

2. Der Seminarleiter gibt bei Seminarbeginn eine kurze Einführung und verteilt das

Arbeitsblatt 1 an die Schüler aus. Die Schüler lesen abwechslungsweise den Text laut vor. Kurze Erläuterungen erfolgen durch den Seminarleiter.

**Es empfiehlt sich, bei mehr als 15 Schülern, nun die Klasse in 2 Gruppen zu teilen.**

3. Nun wird das Arbeitsblatt 2 (2 A für Ausbildung oder 2 P für Praktikum) ausführlich besprochen, hinterfragt und ausgefüllt.

4. Der Seminarleiter gibt eine real existierende Firma im gewerblich./technischen, sozialen oder Dienstleistungsbereich vor. Er informiert die SchülerInnen über diese Firma, was sie herstellt oder vertreibt, ihren Firmensitz usw.

Dann ergänzen die SchülerInnen das Arbeitsblatt 3 „Telefonleitfaden“ bis zum Buchstabieralphabet. Einzelne Schüler können zur Übung buchstabieren.

5. „Telefongesprächs-Trockenübung“ zwischen Senior/In und 3 - 4 Schüler/Innen.

### 3.2 Vorgehensweise Teil II

1. Durchführung der Telefonate. Die Schülerinnen darauf hinweisen, dass sie sich an ihr ausgefülltes Arbeitsblatt 3 halten.

2. Die Schülerinnen notieren die **Gesprächsergebnisse** unter mein **„Persönliches Ergebnis“** im Arbeitsblatt 3.

3. Nach jedem Gespräch wird „Manöverkritik“ geübt, wobei auf Objektivität zu achten ist. Im Abschluss des Teil II werden die wesentlichen Kritikpunkte von den an den Telefonaten beteiligten SeniorInnen angesprochen.



### **3.3 Bei Bewerbung für Praktikum**

#### **Chef In, Telefonzentrale oder Personalabteilung:**

Frau/Herr.....

Sie/er hört sich an, was der/die Bewerberin sagt. Wichtig dabei ist, nachzufragen, ob es sich um einen Praktikumsplatz handelt, welche Schule/Klasse besucht wird und in welchem Zeitraum das Praktikum stattfinden soll. Sie/er sagt dem Bewerber - der Bewerberin -, ob er /sie sich persönlich vorstellen oder schriftlich bewerben soll mit Anschreiben, Zeugnis und evtl. Lebenslauf. Bei kleinen Betrieben wird man bei Interesse am Bewerber/in ein persönliches Gespräch mit Unterlagen vereinbaren. Sie/er kann auch sagen, dass kein Praktikumsplatz zum gewünschten Zeitraum frei ist.

### **3.4 Bei Bewerbung für Ausbildungsplatz**

#### **Sekretär/in oder Telefonzentrale:**

Frau/Herr.....

Sie/er nimmt die Gespräche, die ankommen, immer entgegen. Wenn sie/er die Namen der Anrufer nicht versteht, lässt sie/er buchstabieren. Da sie/er weiß, dass Chef/in oder Ausbildungsleiter/in wenig Zeit hat, versucht sie/er erst einmal alle Bewerber, mit ersten Fragen hinzuhalten. Wenn sie hartnäckig sind, stellt sie/er das Gespräch durch. In Kleinstbetrieben wird es sein, dass der Chef/die Chefin direkt das Gespräch annimmt, dann entfällt eine Gesprächsweiterleitung.



## Telefontraining

Anleitung für SeniorInnen



### 3.5 ChefInAusbildungsleiterIn:

Frau/Herr.....

*(Bei Bewerbung für Ausbildungsplatz)*

Sie/er hört sich an, was der/die Bewerberin sagt. Sie/er weiß über alle Ausbildungsfragen Bescheid, auch wie das Bewerbungs- und Einstellungsverfahren aussieht. Sie/er ist sehr freundlich.

Sie/er stellt Fragen, die mit der telefonischen Bewerbung zu tun haben, z.B.

- warum Bewerbung bei dieser Firma
- welcher Schulabschluss wird erreicht
- Alter
- Welche Noten in Deutsch und Mathe hat der/die Bewerberin Sie/er beantwortet auch alle Fragen, die gestellt werden.

Zum Schluss teilt sie/er dem/der Bewerberin mit, er/sie soll seine/ihre Bewerbungsunterlagen, bestehend aus Anschreiben, tabellarischem Lebenslauf, Lichtbild, Kopien der letzten zwei Zeugnisse, Praktikumsnachweise und was sonst noch wichtig sein könnte an ihn/sie schicken.

### 3.6 Hilfestellungen *(nur bei Bewerbung um Ausbildungsplatz):*

*Voraussetzungen für eine Ausbildung als Kaufmann/-frau im Einzelhandel:*

- guter Hauptschulabschluss
- Mathe und Deutsch mindestens die Note 3,0
- Freude im Umgang mit Menschen
- gepflegtes Äußeres.

Berufsausbildung findet in der kaufm. Berufsschule und Firma statt, Dauer 3h.

*Voraussetzung für eine Ausbildung in einem handwerklichen Beruf:*

- Hauptschulabschluss
- gute Noten in Mathe, Technik
- Freude am Umgang mit Materialien wie Holz, Metall usw.
- handwerkliches Geschick.

Berufsausbildung findet in der techn. Berufsschule und Betrieb statt, Dauer 3h.

*Voraussetzung für eine Ausbildung im sozialen Bereich*

- guter Hauptschulabschluss
- gute Noten in Deutsch, Hauswirtschaft und Biologie
- Freude am Umgang mit Menschen
- Geduld und Einfühlungsvermögen.

Berufsausbildung findet in der Hauswirtschafts-, Berufs-Schule, im Kiga, Altenzentren usw. statt.



## Arbeitsblatt-1

### 4. Aufgabenbeschreibung für Schüler

Es geht um Deinen ersten Kontakt mit einer Firma/einem Betrieb. Auch wer stundenlang mit Freunden telefonieren kann, ist vielleicht verwirrt, wenn er zum ersten Mal geschäftsmäßig – sachlich, kühl - am Telefon begrüßt wird.

Um mit Fremden zu sprechen, von denen man etwas will, sollte man gut vorbereitet sein. Bei einem größeren Betrieb wird sich die Telefonzentrale melden, bei einer kleineren Firma das Sekretariat. Schreibe dir sofort den Namen deines Gesprächspartners auf. Frage, wenn du etwas nicht genau verstanden hast, oder buchstabiere deinen Namen, wenn du danach gefragt wirst. Notiere dir vor dem Gespräch: Woher hast du die Adresse? Warum bewirbst du dich um den Ausbildungs- oder Praktikumsplatz? Notiere dir nach dem Gespräch alle wichtigen Angaben.

#### 4.1 Was gehört zu einem Telefonat?

(Fragen, die du dir stellen solltest).

- Wie begrüße ich den Ansprechpartner?
- Wie stelle ich mich vor?
- Was ist mein Anliegen (Was will ich von der Firma)?
- Wie verabschiede ich mich?

#### 4.2 Tipps für ein gutes Telefongespräch:

- Vor dem Gespräch ein paar Mal tief durchatmen.
- Sich räuspern, laut sprechen, damit man hört, ob die Stimme klar ist.
- Am Telefon laut und deutlich sprechen.
- Eventuell Namen buchstabieren (kaufm. Alphabet, Arbeitsblatt 3).
- Darauf achten, dass Hintergrundgeräusche ausgeschlossen sind (Musik, Straßengeräusche, Stimmen usw.).





## Arbeitsblatt-2P - Praktikum

(Dieses Arbeitsblatt dient zur gemeinsamen Vorbereitung für SchülerInnen und SeniorInnen im Unterricht.)

### 4.3 Wie gehe ich vor, wenn ich bei einer Firma wegen eines Praktikums anrufe?

#### Beispiele:

- Guten Tag, grüß Gott Herr/Frau.....
- Meine Name ist...../ich heiße .....
- Ich möchte anfragen, ob Sie PraktikantInnen einstellen und ob ich mich bewerben kann?
- *abwarten, was dein Partner antwortet:* -----

#### bei **NEIN:**

##### Verabschiedung:

- Vielen Dank für die Auskunft
- Auf Wiederhören!

#### bei **JA:**

- Für welchen Beruf (für welche Tätigkeit) suchen Sie Praktikanten?
- Ich könnte in der Zeit von.....bis.....(1 Woche) ein Praktikum machen.
- Ich besuche zurzeit die ....Klasse der .....-Hauptschule (WRS).
- Kann ich mich persönlich vorstellen (*wenn ja: bei wem? und wann?*)
- Welche Bewerbungsunterlagen benötigen Sie?

##### Verabschiedung:

- Vielen Dank für das Gespräch.
- Auf Wiederhören!

#### **Übung:**

*3 – 4 SchülerInnen üben als Bewerber das Telefonat mit einem SeniorIn.*



## Arbeitsblatt-2A - Ausbildungsstelle

(Dieses Arbeitsblatt dient zur gemeinsamen Vorbereitung für SchülerInnen und SeniorInnen im Unterricht.)

### 4.4 Wie gehe ich vor, wenn ich bei einer Firma wegen einer Ausbildungsstelle anrufe (Initiativ- / Blindbewerbung)?

#### Beispiele:

- Guten Tag, grüß Gott Herr/Frau.....
- Meine Name ist...../ich heiße .....
- Ich möchte anfragen, ob Sie im nächsten Jahr ..... Für den (*Ausbildungsberuf*) ausbilden werden?
- *abwarten, was dein Partner antwortet:* -----

#### bei **NEIN:**

##### Verabschiedung:

- Vielen Dank für die Auskunft
- Auf Wiederhören!

#### bei **Vielleicht:**

- Bis wann darf ich nochmals bei Ihnen anfragen?
- Vielen Dank für das Gespräch.
- Auf Wiederhören!

#### bei **JA (Wir stellen ein!):**

##### **Ich habe dazu noch einige Fragen:**

- Welcher Schulabschluss ist erforderlich?
- Welche Unterlagen werden für die Bewerbung benötigt?
- Bis wann muss ich mich beworben haben?
- Wer ist mein Ansprechpartner?

##### Verabschiedung:

- Vielen Dank für das Gespräch.
- Auf Wiederhören!

#### **Übung:**

*3 – 4 SchülerInnen üben als Bewerber das Telefonat mit einem SeniorIn.*



## **Historie**

<b>Datum</b>	<b>Wer</b>	<b>Änderung</b>	<b>Ver</b>
20.02.2014	Simon	Neues Konzept „Telefontraining“ (Zusammenfassung der ehemaligen beiden Versionen 3.1 und 3.2)	0.2
26.03.2014	Simon	Verabschiedung des neuen Telefontraining-Seminars BST-3neu anlässlich der JAZZ-SV-Sitzung vom 26.03.2014	1.0
09.04.2014	Simon	Tippfehler auf Seiten 5, 8	1.1
02.06.2014	Simon	Seite 11, Arbeitsblatt-Telefonleitfaden, geändert wurde der Punkt Gesprächsablauf > Anliegen von „Praktikum“ auf „Praktikum oder Ausbildungsstelle“	1.2
14.01.2015	Simon	Seite 11: Zeitangabe bei der Frage nach Ausbildungsstelle wurde gestrichen	1.3