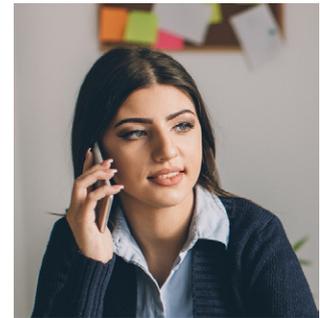


Neu in der Firma – welche Fettnäpfchen solltest du vermeiden?

M 2

Paola hat es geschafft: Ihr Bewerbungsgespräch ist erfolgreich verlaufen. Bald darauf kann sie ihre neue Stelle antreten. Lies, wie sie sich in den ersten Tagen an ihrem neuen Arbeitsplatz verhält.



© iStockphoto

Aufgabe 1: Was macht Paola richtig – und wo tritt sie in einen Fettnapf? Kreuze an.

Verhalten von Paola		Richtig	Fettnapf
1	Der Chef stellt Paola den Kollegen vor. Paola nennt ihren Namen und ihre Qualifikation. Sie erwähnt, wo sie vorher gearbeitet hat. Möchten die Kollegen mehr über mich wissen, denkt Paola, können sie mich ja später fragen.		
2	Die Kollegen duzen sich untereinander. Einige sprechen sogar den Chef mit Vornamen an. Da sie den Chef ganz nett findet und sich anpassen möchte, duzt Paola die Kollegen und den Chef ebenfalls.		
3	Paola möchte zeigen, dass sie die Richtige für den Job ist. Deshalb macht sie sofort Vorschläge, wie man die Arbeitsabläufe anders organisieren könnte, denn da liegt – ihrer Meinung nach – viel im Argen!		
4	Paola stellt fest, dass die Atmosphäre ziemlich familiär ist. Deshalb schlägt sie vor, ihren Einstand mit Kuchen zu feiern.		
5	Bei einigen Aufgaben ist Paola sich nicht sicher, ob sie alles richtig verstanden hat. Sie stellt aber lieber keine Fragen – schließlich will sie nicht als inkompetent dastehen! Paola hofft einfach darauf, dass sie Glück hat – und keine Fehler macht.		
6	Paola kleidet sich gerne modisch und legt besonderen Wert auf ihre künstlich verlängerten Fingernägel. Obwohl es bei der Durchführung mancher Aufgaben ziemlich hinderlich ist, möchte sie auf jeden Fall auch optisch einen guten Eindruck machen.		
7	Paola notiert sich Namen, Funktion, Abteilung und Aufgabe aller Personen, die ihr vorgestellt werden. Denn es wäre ihr peinlich, einen Kollegen noch nach Wochen mit falschem Namen anzusprechen!		

Aufgabe 2: Welche Tipps würdet ihr jemandem geben, der neu in einer Firma anfängt? Erstellt in Partnerarbeit ein Plakat mit den Tipps.

Im Kontakt mit Kunden – der richtige Ton bei schwierigen Fällen

Aufgabe 1: Lies die Verkaufsgespräche. Welche Antwort ist deiner Meinung nach jeweils die beste? Unterstreiche sie und begründe deine Entscheidung auf einem separaten Blatt Papier.

<p>Gespräch 1</p>  <p>© iStockphoto</p>	<p>Kunde: Also, das neue Modell bietet ja schon eine ganze Menge neuer Möglichkeiten. Aber für den Preis? Hm – also ich weiß nicht. Mein altes Handy kostete höchstens die Hälfte. Warum ist dieses hier so viel teurer?</p> <p>Antwort:</p> <p>a) Na, Sie sind ja vielleicht von gestern! Das Preis-Leistungs-Verhältnis ist absolut top!</p> <p>b) Es kann gut sein, dass Ihr altes Handy preislich darunter lag. Der Preis kommt vor allem durch die deutlich verbesserten Funktionen und die Benutzerfreundlichkeit zustande.</p> <p>c) Dann kaufen Sie das Handy halt nicht, mein Gott. Es gibt genug Kunden, die unser Angebot schätzen.</p>
<p>Gespräch 2</p>  <p>© Thinkstock</p>	<p>Kunde: Hallo! Haben Sie diesen Mantel auch in einer anderen Farbe? Diese Farbe ist ja unmöglich. Sie sind ja wohl noch in der Ausbildung und ich glaube nicht, dass Sie mich richtig beraten können. Helfen Sie mir doch mal jemanden, der sich hier auskennt!</p> <p>Antwort:</p> <p>a) Das tut mir echt leid, ich kenne mich hier wirklich überhaupt nicht aus ...</p> <p>b) Gerade weil ich in der Ausbildung bin, beschäftige ich mich besonders mit dem Sortiment. Darf ich Ihnen den Mantel in unseren anderen Farben bringen?</p>
<p>Gespräch 3</p>  <p>© Thinkstock</p>	<p>Kunde: Sie haben mir diese Kaffeemaschine vor einigen Monaten verkauft. Aber ich bin gar nicht zufrieden. Ich hab' den Eindruck, die Kaffeemaschine kann nicht das, was ich will. Also Beratung ist nicht gerade Ihre Stärke!</p> <p>Antwort:</p> <p>a) In welcher Hinsicht entspricht die Maschine denn nicht Ihren Vorstellungen?</p> <p>b) Da kann ich doch nichts dafür! Ich kann ja nicht wissen, wie Sie Ihren Kaffee am liebsten mögen.</p> <p>c) Beratung ist sehr wohl unsere Stärke. Aber Sie sind eben ziemlich anspruchsvoll. Bei dem günstigen Preis kann man eben nicht viel erwarten.</p>

Lösung (M 4)

Aufgabe 1: Lies dir die Tipps genau durch. Unterstreiche Wichtiges.

Tipps – darauf solltest du beim Telefonieren achten

- Rufst du jemand an, den du nicht kennst, solltest du nicht vor 9 Uhr morgens oder nach 20 Uhr abends anrufen. Auch mittags zwischen 12 und 13 Uhr solltest du es nicht versuchen, um nicht beim Essen zu stören.
- Überlege dir vorher, was du sagen möchtest. Mache dir Notizen.
- Melde dich am Telefon immer mit deinem Vor- und Nachnamen.
- Rede in normaler Lautstärke, damit deine Kollegen nicht so gestört werden.
- Obwohl dein Telefonpartner dich nicht sieht, nimmt er deine Haltung ihm gegenüber wahr. Lächle beim Telefonieren, das verleiht deiner Stimme mehr Freundlichkeit.
- Iss, trink und rauche nicht während des Telefonates. Auch ein genervter Tonfall ist ein absolutes Tabu! Bleib stets freundlich und höflich.
- Schalte dein privates Mobiltelefon im Büro aus oder auf „lautlos“. Auch ein Signalton beim Empfangen einer Kurznachricht kann störend sein.

Aufgabe 2: Kreuze die richtigen Aussagen an.

Vor dem Telefonat ...

- ... überlege ich mir, was ich sagen möchte.
- ... mache ich mir überhaupt keine Gedanken. Es wird mir dann beim Gespräch schon das Richtige einfallen.
- ... Sorge ich dafür, dass ich mir während des Gesprächs Notizen machen kann.

Am Telefon ...

- ... brauche ich mich nicht mit meinem Namen zu melden.
- ... melde ich mich mit meinem Vor- und Nachnamen.
- ... nenne ich nur den Nachnamen.

Zu diesen Zeiten ist es nicht angebracht, anzurufen:

- zwischen 10 Uhr und 12 Uhr abends nach 20 Uhr um 10 Uhr morgens

Aufgabe für Schnelle

Erstelle auf einem extra Blatt eine Mindmap zu den wichtigsten Telefonregeln.

