

Verfassen von Gesprächsnotizen – ein Leitfaden

Petra Schappert, Stuttgart



© AntonioGuillem / iStock / Getty Images Plus

Telefonate sind ein wichtiges Kommunikationsmittel im Berufsleben. Die wesentlichen Inhalte sollte man in Gesprächsnotizen festhalten. Gleichzeitiges Zuhören, Sprechen und Mitschreiben kann die Gesprächsteilnehmerinnen und Gesprächsteilnehmer mitunter vor große Herausforderungen stellen. Namen und Zahlen sind oft schwer zu verstehen und zu häufige Rückfragen unterbrechen den Kommunikationsfluss. Erschwert wird dies durch die Tatsache, dass ein Telefonat – im Unterschied zu einer Sprachnachricht – nicht wieder angehört werden kann. In dieser Einheit werden die Schülerinnen und Schüler Schritt für Schritt an das erfolgreiche Verfassen von Gesprächsnotizen herangeführt.

KOMPETENZPROFIL

Dauer: 2 Unterrichtsstunden

Kompetenzen: 1. Hörverstehen; 2. Schreibkompetenz: Gesprächsnotizen

verfassen, fehlerhafte Gesprächsnotizen korrigieren,

Abkürzungen, Symbole und andere grafische Mittel anwenden

Thematische Bereiche: Verkaufsgespräche, Konfliktgespräche, Gespräche mit

Vorgesetzten und Kollegen, Reklamationen, Kundengespräche

Materialien: Texte, Audio, Video, Fotos

Zusatzmaterialien: Hörtext, Video

Auf einen Blick

1. Stunde

Thema:	Einstieg in das Verfassen von Gesprächsnotizen
M 1	Talk, Talk, Talk – Gespräche im Büro / Gesprächsnotizen reflektieren
M 2	Ein Gespräch, viele Fragen – einem Telefonat folgen / den Aufbau eines Telefonats erkennen
M 3	Vom Gespräch zur Notiz – eine Vorlage ausfüllen / eine Vorlage für eine Gesprächsnotiz erarbeiten

2. Stunde

Thema:	Mit Symbolen, Abkürzungen und Verweisen arbeiten
M 4	Punkt, Komma, Strich – wie Notizen machen / eine Übersicht von Abkürzungen erstellen
M 5	„Sie haben drei Nachrichten!“ – Sperrnachrichten notieren / einen Anrufbeantworter abhören und eine Gesprächsnotiz erstellen

3. Stunde

Thema:	Eine fehlende Gesprächsnotiz korrigieren
M 6	Eine Nachricht abhören – Fragen zum Hörverstehen / eine längere Nachricht erschließen
M 7	Finden Sie die Fehler? – Eine Gesprächsnotiz korrigieren / und eine fehlende Notiz korrigieren

4. Stunde

Thema:	Während eines Telefonats Notizen machen
M 8	Einem Telefonat folgen – Fragen zum Hörverstehen / ein längeres Telefonat erschließen
M 9	Nicht alles verstanden? – Eine Notiz ergänzen / einen Lückentext ergänzen
M 10	Den Chef informieren – eine Gesprächsnotiz umformulieren / eine Notiz ergänzen und anpassen



M 3

Vom Gespräch zur Notiz – eine Vorlage ausfüllen

Die Informationen auf der Gesprächsnotiz müssen sachlich und präzise sein.



Aufgaben

1. Schneiden Sie die fünf durcheinandergeratenen Abschnitte der Gesprächsnotiz aus und bringen Sie diese in die richtige Reihenfolge.
2. Kategorisieren Sie die Abschnitte mit den Begriffen aus der Box.
3. Füllen Sie das Formular mit den Informationen aus dem Telefonat aus.

Gesprächsnotiz		
Datum der Notiz:		
Uhrzeit der Notiz:		
Notiz erstellt von:		
Mitteilung:		
Name des Gesprächspartners:		
Telefon:	E-Mail:	
<input type="checkbox"/> bitten um	<input type="checkbox"/> bitten besprechen	<input type="checkbox"/> zur Stellungnahme
<input type="checkbox"/> zur Kenntnis	<input type="checkbox"/> zur erledigung	<input type="checkbox"/> zu Ihren Akten
<input type="checkbox"/> weiterleiten an:		
Notiz für:		

- Kontaktdaten
- Sachverhalt
- Folgeaktivität
- Ansprechpartner
- Aufnahmedaten

VORANSICHT

Eine Nachricht abhören – Fragen zum Hörverstehen

M 6

Manchmal ist es leichter gesagt als getan, sich zu einer Nachricht Notizen zu machen.

Aufgaben

1. Lesen Sie die Fragen durch.
2. Hören Sie nun die Nachricht auf dem Anrufbeantworter zwei Mal an und machen Sie sich dabei Notizen.
3. Beantworten Sie die Fragen.



© RAABE 2019

© Squaredpixels_E+

Fragen zum Hörverstehen:

1. Wie heißt die Anruferin?
2. Mit wem möchte sie eigentlich sprechen und warum ist dies nicht möglich?
3. Warum verspätet sie sich?
4. Wem entschuldigt sie außerdem und warum?
5. Warum müssen Herr Unterwegner und Herr Kissner kontaktiert werden?
6. Warum ist sie telefonisch nicht erreichbar, konnte aber dennoch telefonieren?

M 9

Nicht alles verstanden? – Eine Notiz ergänzen

Folgende Gesprächsnotiz ist lückenhaft. Hören Sie gut zu und vervollständigen Sie die Notiz.

Aufgaben

1. Lesen Sie sich die Gesprächsnotizen aus M 8 durch.
2. Hören Sie das Telefonat noch einmal. Ergänzen Sie die Lücken.
3. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse mit denen Ihres Sitznachbarn.



Datum: heutiger Tag

Gespräch mit: _____

Inhalte:

Serverumstellung am kommenden _____: Vorarbeiten

_____, ab 11 Uhr _____

Es kommen Herr _____ und _____

_____ werden auch ausgetauscht.

Auch die, die _____ neue Hardware haben, _____

_____ für den Rest des Tages _____

_____ im Bestfall kann _____

wie _____ alles voll genutzt werden.

Das Team wird _____ in der Firma ankommen.

VORANSICHT

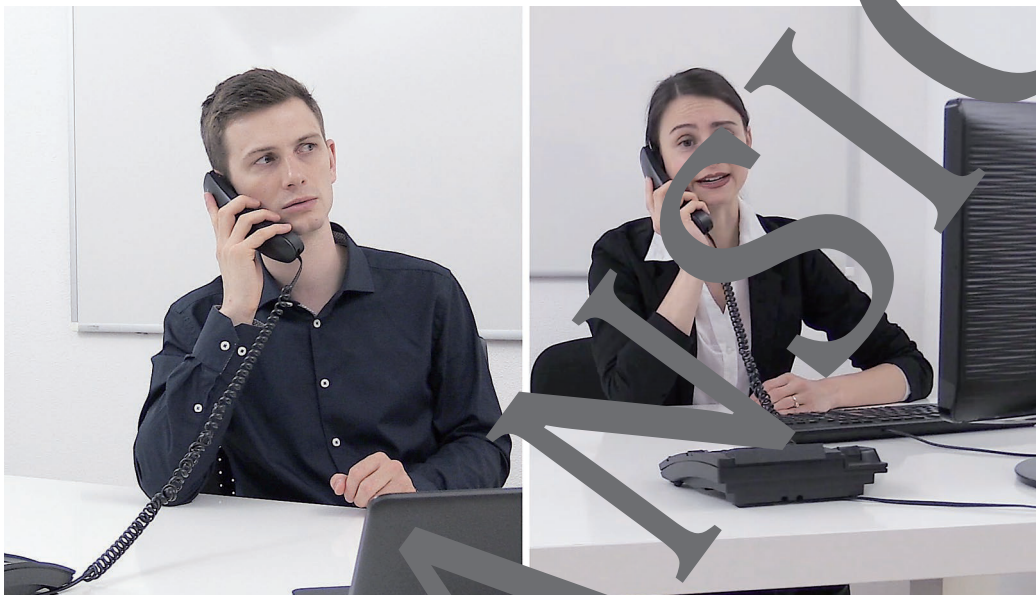
Das Video zum Audio – einem Telefonat folgen

M 11

Genug zugehört – jetzt wird auch zugeschaut!

Aufgaben

1. Schauen Sie sich das Foto genau an. Wie stehen die Personen zueinander? In welcher Stimmung telefonieren sie miteinander? Um was könnte es gehen?
2. Lesen Sie die Fragen zum Hör-Seh-Verstehen durch.
3. Schauen Sie das Video an und beantworten Sie die Fragen.
4. Verfassen Sie an Frau Strassers Stelle eine Gesprächsnotiz zum Telefonat.



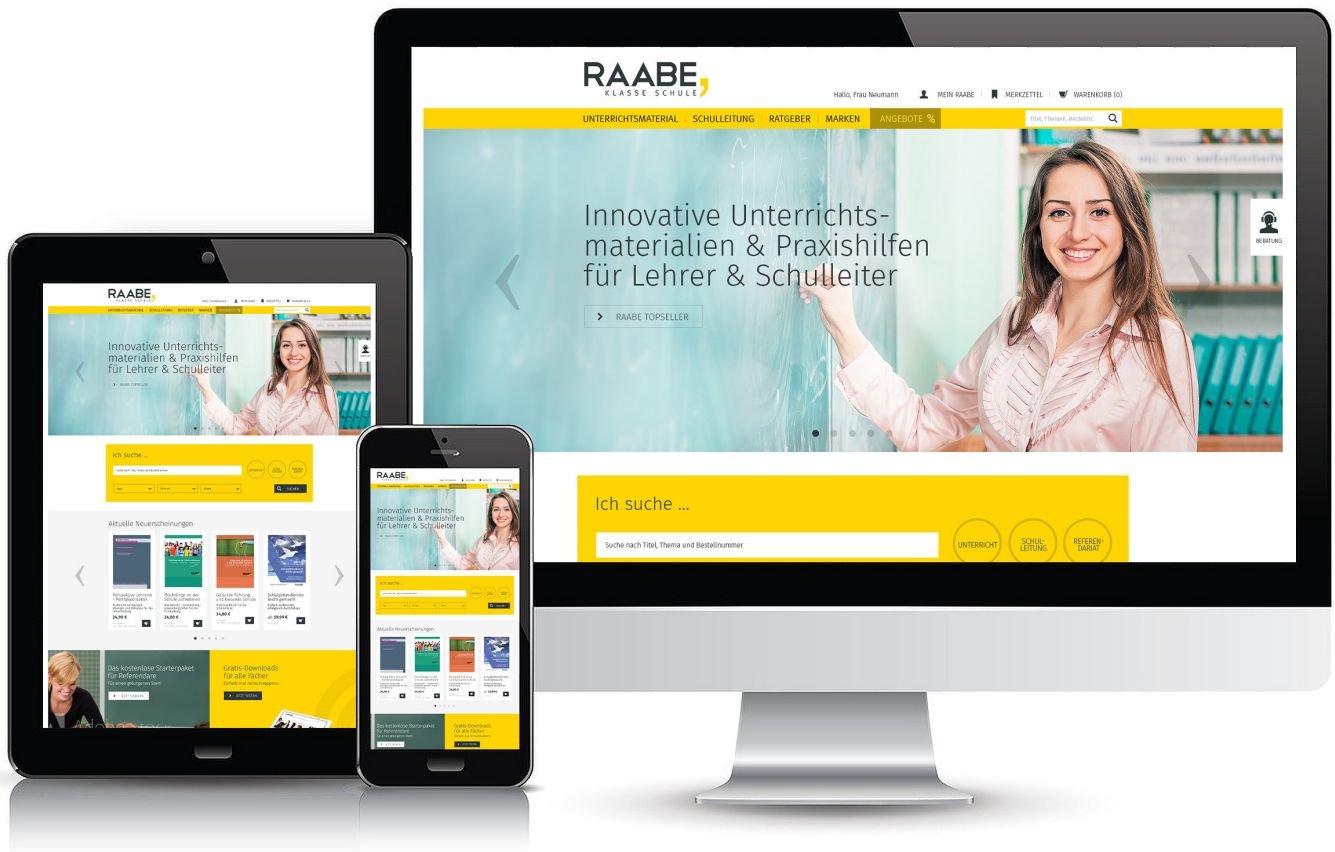
© RAABE 2019

© Frank Gellert

Fragen zum Hör-Seh-Verstehen

1. Welche Positionen haben die beiden Personen innerhalb der Firma?
2. Um welchen Konflikt geht es?
3. Was wird dem Beschuldigten konkret vorgeworfen?
4. Was hat der Beschuldigte zu seiner Verteidigung zu sagen?
5. Wie lösen die beiden Gesprächspartner den Konflikt?
6. Was kommt als nächstes nun weiter?

Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch
SSL-Verschlüsselung

Mehr unter: www.raabe.de