



DAS  
**BERUFSAUSBILDER-**  
**MAGAZIN**

RECHTSSICHERHEIT | AUSBILDUNGSQUALITÄT | RECRUITING



KOMMUNIKATION  
IN DER AUSBILDUNG

**RICHTIG ZUHÖREN**

Wie Du Dein Gegenüber besser verstehst und wirklich erfasst, was es bewegt.

Seite 3

**PROFI AM TELEFON**

Wie Du Kunden weiterhilfst und einen positiven Eindruck hinterlässt.

Seite 4

**SO GEHT SMALLTALK**

Über diese Gesprächsthemen plauderst Du locker auch mit fremden Menschen.

Seite 8



## Sprich Klartext

Liebe Auszubildende, lieber Auszubildener,

Kommunikation ist mehr als nur „reden“. Es ist Dein Werkzeug, um Dich im Ausbildungsbetrieb zu behaupten. Mithilfe guter Kommunikation kannst Du Missverständnisse vermeiden und Konflikte lösen, bevor sie zu groß werden. In der Ausbildung kommt es darauf an, wie Du Dich ausdrückst, wie Du zuhörst und ob Du merbst, was zwischen den Zeilen gesagt wird.

Du schreibst wichtige E-Mails, nimmst an Besprechungen teil oder hältst während der Pause Small Talk mit Kollegen. Diese Ausgabe zeigt Dir, worauf es ankommt. Wie Du einem Gespräch möglichst viele Informationen entnimmst, erfährst Du gleich auf der nächsten Seite.

Viel Freude beim Lesen und Ausprobieren. Denk dran: Gute Kommunikation beruht nicht nur auf Talent, sondern vor allem auf Training.

Herzlichst

Sina Hankofer  
Chefredakteurin

Das Berufsausbilder-Magazin

✉ hankofer@vnr.de

# INHALT

## ZUHÖREN UND VERSTEHEN

- 3** Kommunikation als Schlüsselkompetenz:  
Warum Zuhören entscheidend ist

## KOMMUNIKATION AM ARBEITSPLATZ

- 4** Telefonieren wie ein Profi: Klarheit und Effektivität am Hörer
- 6** E-Mails schreiben, die ankommen:  
So gehst Du auf Nummer sicher

## SOFTSKILLS FÜR DEN BERUFSALLTAG

- 8** Smalltalk – die hohe Kunst des stilvollen Plauderns

## KÖRPERSPRACHE UND WIRKUNG

- 10** Wie geht nonverbale Kommunikation?  
Was diese körpersprachlichen Signale über Dich und andere verraten

**IMPRESSUM** Das Berufsausbilder-Magazin • ISSN: 2701-2492 • Verleger: VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Str. 2–4, 53095 Bonn • Telefon: 0228 9550160, Telefax: 0228 3696480 • E-Mail: [kundendienst@vnr.de](mailto:kundendienst@vnr.de) • Sitz: Bonn, AG Bonn, HRB 8165

**Vorstand:** Richard Rentrop, Bonn • Herausgeberin/redaktionell Verantwortliche: Dilan Wartenberg, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Theodor-Heuss-Str. 2–4, 53095 Bonn • [www.vnrag.de](http://www.vnrag.de) • **Chefredakteurin:** Sina Hankofer, Haren • **Redaktionsmanagement:** Jessica Stockmann, Bonn • **Layout + Satz:** Schmelzer Medien GmbH, Siegen • **Druck:** PFITZER GmbH & Co. KG, Benzstraße 39, 71272 Renningen • Alle Angaben in „Das Berufsausbilder-Magazin“ wurden mit äußerster Sorgfalt ermittelt und überprüft. Sie basieren jedoch auf der Richtigkeit uns erteilter Auskünfte und unterliegen Veränderungen. Eine Gewähr kann deshalb nicht übernommen werden. • Dieses monothematische Supplement liegt der Ausgabe 08/2025 von „Das Berufsausbilder-Magazin“ bei.

**Bildernachweis:** Titelseite © Africa Studio; S. 3: master1305; S. 4: Meeko Media; S. 5: Nognapas; S. 7: THAWEERAT, izkes; S. 8: HNFOTO; S. 9: Robert Kneschke; S. 10: contrastwerkstatt, Alexander Raths; S. 11: Daniel; Pixel-Shot – Alle AdobeStock.

© 2025 by VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG, Bonn, Berlin, Bukarest, Jacksonville, Manchester, Passau, Warschau · dieses Produkt besteht aus FSC®-zertifiziertem Papier.

# Kommunikation als Schlüsselkompetenz: Warum Zuhören entscheidend ist

Aktives Zuhören – was ist das überhaupt und wie funktioniert es? Hier erfährst Du, worauf es beim aktiven Zuhören ankommt, warum aktives Zuhören so wichtig ist, um die maßgeblichen Dinge zu erfahren, und wie Du Deinem Gesprächspartner das Gefühl gibst, ihn wirklich wahrzunehmen und zu verstehen. Darin liegt nämlich das Geheimnis guter Kommunikation.

Du kennst das bestimmt: Du erzählst etwas Wichtiges, aber Dein Gegenüber ist mit dem Kopf ganz woanders. Nervig, oder? Umso wichtiger ist es, selbst anders zu sein. Wer gut zuhören kann, sammelt nicht nur Pluspunkte, sondern oft auch die entscheidenden Informationen.

## Lass Deinen Gesprächspartner ausreden

Beim aktiven Zuhören unterbrichst Du Deinen Gesprächspartner nicht, sondern wartest geduldig, bis er seine Rede beendet hat. Du lässt Gesprächspausen Deines Gegenübers zu, ohne in der Pause sofort eigene Gedanken zu äußern. Stattdessen gibst Du ihm die Zeit zu überlegen, ob er dem Gesagten noch etwas hinzufügen möchte.

## Signalisiere auch nonverbal Dein Interesse

Du kannst Dein Interesse verbal ausdrücken, indem Du z. B. Dinge sagst, wie:

- Ah, okay.
- Verstehe.
- Tatsächlich?
- Hm.
- Meinst Du?
- Echt?

Nonverbal drückst Du Dein Interesse an der Konversation aus, indem Du Dich Deinem Gesprächspartner zuwendest, Blickkontakt hältst und ihm zugewandt bleibst. Nicke mit dem Kopf oder schüttle ihn, wenn es zum Inhalt passt. In der Regel wird Deine Mimik während des Gesprächs automatisch zum Ausdruck bringen, dass Du dem Gesagten zustimmst oder es eher skeptisch oder gar kritisch siehst.



Aktiv zuhören bedeutet, die richtigen Fragen zu stellen.

## Stelle Rückfragen zum Gesagten

Damit Dein Gesprächspartner merkt, dass Du aufmerksam zuhörst, stellst Du ihm Fragen. Das kann z. B. sein:

- Habe ich es richtig verstanden, dass ...
- Du meinst also, ...

- Was ist dann passiert?
- Und das war gestern/Montag/heute früh?
- Und die Deadline ist Dienstag?

## Tipp



### Nicht gleich Lösungen liefern

Viele Menschen wollen in schwierigen Situationen nicht sofort eine Lösung, sondern einfach gehört werden. Frage zum Beispiel: Möchtest Du einen Rat oder soll ich einfach zuhören?

## Setze Gesten ein, die Deine Worte unterstreichen

Hörst Du aufmerksam zu und stellst Deinem Gegenüber Fragen, gibst Du Deinen Worten mehr Gewicht, indem Du gestikulierst. Ein Nein kannst Du mit einer flachen, nach oben geöffneten Hand unterstreichen, ein „Wie kam es dazu?“ mit geöffneten Armen und nach oben gerichteten, flachen Handinnenflächen. Welche Gesten Du verwendest, hängt u. a. davon ab, wie Du zu Deinem Gegenüber stehst und wie viel Du für gewöhnlich gestikulierst. Gestikulierst Du generell wenig, dann bleibe bei Deinem natürlichen Ausdruck. So wirkst Du authentisch. Bist Du eher ein Mensch, der gerne lautstark diskutiert, achte darauf, dass Du nicht zu häufig gestikulierst oder zu übertrieben.

## Beispiel:

Dein Mit-Azubi berichtet Dir, dass er nach der Zwischenprüfung kein gutes Gefühl hat. Es bedrückt ihn, nicht alle Aufgaben gemeistert zu haben, und er überlegt, dies Eurem Ausbilder mitzuteilen. Du lässt ihn ausreden und fragst nach einer angemessenen Pause: „Bedrückt Dich noch etwas?“ Manchmal reicht ein verständnisvoller Blick. Körperliche Gesten, etwa eine Hand auf dem Arm zu legen, solltest Du nur einsetzen, wenn es für Euch beide passt.

## Fazit

Hörst Du aktiv zu, erfährst Du mehr von Deinen Mitmenschen, als wenn Du sie ständig unterbrichst und sofort Deine eigenen Gedanken zum Thema berichtest. Damit trägst Du dazu bei, dass Euer Gespräch zum wirklichen Austausch wird, wovon alle profitieren.

# Telefonieren wie ein Profi: Klarheit und Effektivität am Hörer

Professionell telefonieren will gelernt sein; sich am Telefon gut zu verkaufen ist eine wichtige Fähigkeit im Berufsleben. Mit diesen Tipps hast Du am Telefon alles im Griff und überzeugst Kunden, Geschäftspartner und Lieferanten.

Beim Telefonieren zählt nicht nur, dass Du den Hörer abnimmst, sondern auch, wie Du auftrittst. Hier bekommst Du das nötige Basis-Know-how, um souverän zu wirken und Gespräche auf den Punkt zu bringen.

## So meldest Du Dich richtig

Die Person am anderen Ende der Leitung möchte zunächst wissen, mit wem sie es zu tun hat. Melde Dich deshalb immer mit einer Begrüßung, Deinem Firmennamen und Deinem eigenen Namen.

### Beispiel:

Guten Tag.  
Das Berufsausbilder-Magazin,  
Sina Hankofer.

Nach der Begrüßung wartest Du darauf, dass sich Dein Gesprächspartner ebenfalls vorstellt. Derjenige, der angerufen hat, trägt anschließend sein Anliegen vor.

Übrigens: Manchmal ist das Gesprochene zu Beginn eines Telefonats am anderen Ende der Leitung nicht oder nicht gut zu verstehen. Deinen Namen nennst Du zuletzt, dann kann sich Dein Gesprächspartner kurz sammeln und so am ehesten Deinen Namen aufnehmen und im Gedächtnis behalten kann.

### ACHTUNG

Gib Acht, ob Du die richtige Person am Telefon hast. Auch wenn Du die Durchwahl gewählt hast, kann es sein, dass ein Kollege den Anruf annimmt, da der Anruf umgeleitet worden ist. Habe deshalb den Namen Deines gewünschten Ansprechpartners parat und registriere, ob diese Person auch tatsächlich die ist, die das Gespräch angenommen hat.

## Sprich Deinen Gesprächspartner gezielt mit Namen an

Sprich Dein Gegenüber während des Telefonats ab und zu mit seinem Namen an. Dadurch erzeugst Du eine Verbindung. Streue den Namen aber nicht in jeden Satz ein. Das wirkt albern und Dein Gesprächspartner fühlt sich dann nicht ernst genommen.

## Stelle Rückfragen

Zeige Dein Interesse am Gespräch, indem Du Fragen zum Gesagten stellst. Lass Dir einen Vorgang detailliert erklären und frage nach, wenn Du etwas nicht verstanden hast oder Dir noch eine Information fehlt.

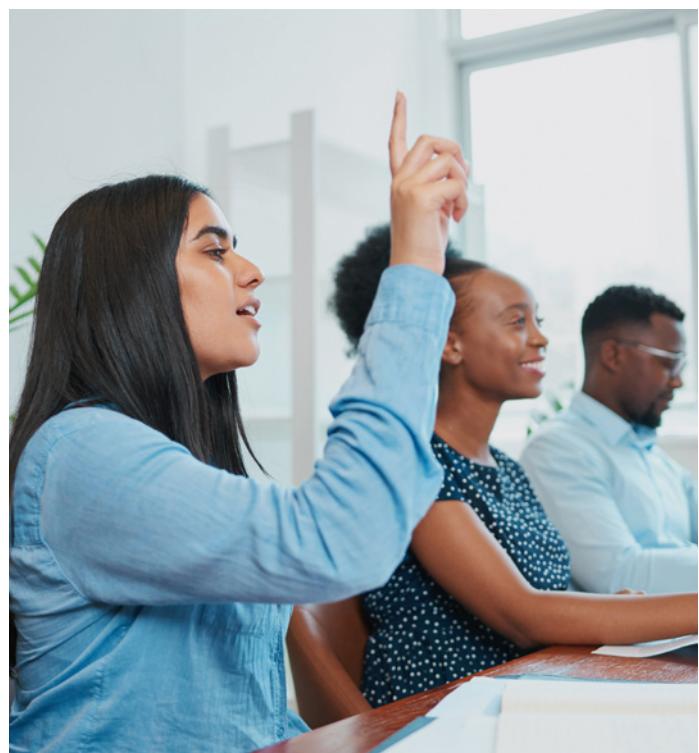
## Habe alle erforderlichen Fragen parat

Es ist wichtig, dass Du alle wichtigen Fragen kennst, die Du stellen musst. Lege sie Dir vorher zurecht.

### Beispiel:

Stell Dir vor, Du arbeitest in einem Betrieb, der Photovoltaikanlagen verkauft. Ein Anrufer interessiert sich für eine solche Anlage. Als Auszubildender bist Du wahrscheinlich noch nicht in der Lage, ihn technisch zu beraten, Du kannst jedoch alle erforderlichen Informationen aufnehmen, indem Du solche Fragen stellst.

- Handelt es sich um ein Ein- oder Mehrfamilienhaus?
- Handelt es sich um ein schräges Dach oder ein Flachdach?
- Welche Beschaffenheit hat das Dach? (Pfannen? Bitumen? Blechdach?)
- Wie viele Fenster sind im Dach?
- Kennen Sie die Ausrichtung des Daches?
- Wo befindet sich das Objekt?
- Ist nur eine PV-Anlage geplant oder auch ein Speicher und eine Ladestation?
- Etc.



Erfrage alle wichtigen Daten, das erspart Dir und Deinem Betrieb auch unnötige Retouren aufgrund falscher Adressen oder sonstiger unkorrekter Angaben.

Je nachdem, welche Vorgänge in Deinem Ausbildungsbetrieb üblich sind, schreibst Du Dir auf, welche Informationen Du in der Regel von einem Anrufer benötigst. Lass Dir diese Fragen beantworten und gib dann die Informationen gebündelt an den zuständigen Kollegen weiter, der den Anrufer beraten kann.

## Erläutere, was Du gerade tust

In der Regel machst Du Dir während eines Telefonats Notizen. Die fertigst Du handschriftlich an und tippsst etwas in den Computer ein. Wichtig dabei: Teile Deinem Gesprächspartner genau das mit, z. B.: „Ich notiere mir das kurz.“ oder „Lassen Sie mich kurz einen Vermerk ins System eingeben.“

## Sei stets freundlich

Sicher hast Du nicht immer angenehme Menschen am anderen Ende der Leitung. Egal, wie ausfallend Dein Gesprächspartner einmal werden sollte: Du bleibst stets höflich. Lass Dich nicht provozieren, sondern antworte sachlich und informativ. Wütende Anrufer lässt Du ausreden. Nimm die Aussagen nicht persönlich, sondern filtere das Problem heraus und versuche, es zu lösen.

## Sprich klar und deutlich

Hast Du schon einmal mit einem nuschelnden Menschen telefoniert? Nichts ist nerviger, als dreimal nachfragen zu müssen, weil das Gegenüber die Zähne nicht auseinander bekommt. Achte deshalb auch selbst auf:

- eine deutliche Aussprache
- die korrekte Betonung
- die richtige Anwendung von Fachbegriffen
- eine angemessene Lautstärke beim Sprechen

## Wenn Du etwas nicht weißt, sag es

Es ist ganz normal, als Auszubildender nicht alle Fragen beantworten zu können. Das gilt auch, wenn Du gerade nicht weißt, wann ein Rückruf erfolgen wird. Weißt Du, welcher Deiner Kollegen eine Antwort auf die Frage Deines Gesprächspartners hat, kannst Du den Anrufer kurz in die Warteschleife geben und die Information einholen. Andernfalls bitte ihn um etwas Geduld und biete ihm an, ihn zurückzurufen.

## Beispiel:

Anrufer: Können Sie mich für einen Termin mit Herrn Franke am Donnerstag gegen 11 Uhr eintragen?

Du:

a) Einen kleinen Augenblick bitte, ich stelle Sie zu Herrn Franke durch, dann können Sie den Termin persönlich vereinbaren.

b) (Nach erfolglosem Durchstellversuch)

*Es tut mir leid, Herr Franke ist gerade nicht am Platz. Ich selbst habe leider keinen Zugriff auf seine Termine. Darf er sich heute Nachmittag bei Ihnen zurückmelden?*



Lächelst Du während des Telefonats, wirkst Du direkt sympathischer auf Deinen Gesprächspartner, auch wenn er Dich nicht sieht.

## Verabschiede Deinen Gesprächspartner positiv

Beendest Du das Telefonat, informiere Deinen Gesprächspartner darüber, wie es weitergeht oder erfrage diese Information. Derjenige, der die Information gibt, sollte sie zum Schluss des Telefonats noch einmal zusammenfassen. Du beendest das Gespräch positiv, indem Du eine Lösung gefunden hast oder für die nahe Zukunft anbietest.

## Beispiel:

Du:

a) Vielen Dank, dass Sie meine Fragen beantwortet haben. Ich habe mir die Eckdaten notiert und gebe die Informationen an Herrn Franke weiter, sobald er wieder im Hause ist. Ich erwarte ihn allerdings erst nach 17 Uhr zurück, rechnen Sie daher bitte damit, dass sein Rückruf wahrscheinlich erst morgen erfolgt.

b) Vielen Dank für das Gespräch. Ich leite Ihre Anfrage umgehend an den zuständigen Kollegen weiter. Er wird sich dann morgen Vormittag bei Ihnen melden und Sie können ihm all Ihre Fragen stellen und einen Termin zur Begehung vor Ort vereinbaren.

## Ausblick

Sprichst Du in angemessener Lautstärke, in freundlichem Ton und mit einem Lächeln auf den Lippen, nimmt Dich Dein Gesprächspartner am Telefon als angenehm wahr. Hast Du alle entscheidenden Fragen parat, kannst Du wichtige Vorarbeit für Deine Kollegen leisten. Dadurch sammelst Du bei ihnen Pluspunkte – und Dein Anrufer fühlt sich bei Dir gut aufgehoben.

# E-Mails schreiben, die ankommen: So gehst Du auf Nummer sicher

In welchem Stimmungszustand Du E-Mails niemals schreiben solltest, wer eine Kopie Deiner E-Mail bekommen muss und was sonst noch wichtig ist – hier erfährst Du das kleine Einmaleins des professionellen E-Mail-Schriftverkehrs.

Ob an Kunden, Kolleginnen oder den Ausbilder: Formulierst Du klar, höflich und fehlerfrei, kommst Du weiter. Hier bekommst Du das Einmaleins für gelungene E-Mails – mit allen Dos and Don'ts.

## Plane genug Zeit ein, um Deine E-Mails zu bearbeiten

In Deinem Ausbildungsbetrieb gibt es immer viel zu tun. Deshalb ist eine gute Planung wichtig. Zu welchen Zeiten während Deines Ausbildungstages ist es tendenziell ruhiger? Nutze diese, um Dein E-Mail-Postfach gezielt durchzuschauen. Im Idealfall nimmst Du Dir mindestens eine Stunde Zeit dafür. Sostellst Du sicher, dass Du keine wichtigen E-Mails übersiehst. Erst dann machst Du Dich daran, sie zu beantworten.

## Hole alle notwendigen Informationen ein

Brauchst Du Informationen, um eine E-Mail zu beantworten, suche das Gespräch mit den zuständigen Kollegen oder Deinem Ausbilder. Erfrage bei Ihnen alle Informationen, die Du in Deiner Antwort-E-Mail angeben musst oder willst. Denke dabei z. B. daran, dass sich aus manch einer Frage, die Du mit einer Information beantwortest, eine Folgefrage ergeben kann. Beantworte diese möglichst gleich mit.

## Beispiel:

Absender: Welche Leistung hat das Produkt und wie viel kostet es?

Du: Das Produkt mit 750 Watt kostet 74,36 Euro. Es gibt das Produkt aber auch noch mit 850 Watt Leistung. Darauf achtest Du:

1. Handelt es sich um den Netto- oder Brutto-Preis? Auch, wenn eine gewisse Angabe in Deiner Branche gang und gäbe ist, gib diese Information immer mit an. So verhinderst Du Missverständnisse.
2. Was kostet das Produkt mit 850 Watt Leistung? Ist es für den Absender vielleicht sogar die bessere Wahl? Aus welchem Grund?

## Antworte niemals spontan und impulsiv

Manchmal kommt Dir eine E-Mail unfreundlich vor und Du möchtest Dich sofort wehren und in die Tasten hauen. Lass es! Gerade auf solche E-Mails, die Konfliktpotenzial bieten, solltest du niemals sofort antworten. Suche stattdessen nach dem sachlichen Inhalt der E-Mail. Prüfe ihn auf Richtigkeit und atme erst einmal

durch. Im Idealfall lässt Du mindestens einen halben Arbeitstag vergehen, sofern es möglich ist. Schreibe niemals eine E-Mail, wenn Du wütend bist, denn sie würde einen Konflikt auslösen oder ihn verstärken.

## Überprüfe die E-Mail-Adresse

Damit Deine E-Mail ihren Empfänger erreicht, brauchst Du seine korrekte E-Mail-Adresse. Das ist aber nicht nur wichtig, damit die E-Mail grundsätzlich ankommt. Die korrekte E-Mail-Adresse zu haben, hat noch weitere Vorteile:

1. Da E-Mail-Adressen oft den Nachnamen oder sogar den Vor- und Nachnamen einer Person enthalten, weißt Du so bereits, wie der Name Deines Ansprechpartners richtig geschrieben wird.
2. Du zeigst Grundlagenkompetenz, indem Du gleich zu Beginn die E-Mail-Adresse korrekt notierst. Lass sie Dir ggf. buchstabieren. Musst Du hingegen noch einmal anrufen, um die Adresse zu korrigieren, kostet das Dich und den Empfänger unnötige Zeit und Nerven.
3. Eine pünktlich ankommende E-Mail kann zeitnah bearbeitet werden. Eine E-Mail, bei der Du erst den Empfänger erreichen, die Adresse korrigieren und sie erneut schicken musst, kann einen Prozess unnötig verzögern, sodass z. B. ein Auftrag nicht zustande kommt.

## Wer wird in CC und BCC gesetzt?

Nur, weil Dein Ausbilder in der Hierarchie über Dir steht, musst Du ihn nicht in jeder E-Mail in CC setzen. Überlege Dir im Vorfeld, wer die Information aus Deiner E-Mail benötigt und wer nicht. Besprich Dich mit den zuständigen Kollegen und Deinem Ausbilder, damit Du weißt, welche Vorgänge Du bereits alleine bearbeiten darfst. Dabei ist es nicht notwendig, jemanden in CC zu setzen.

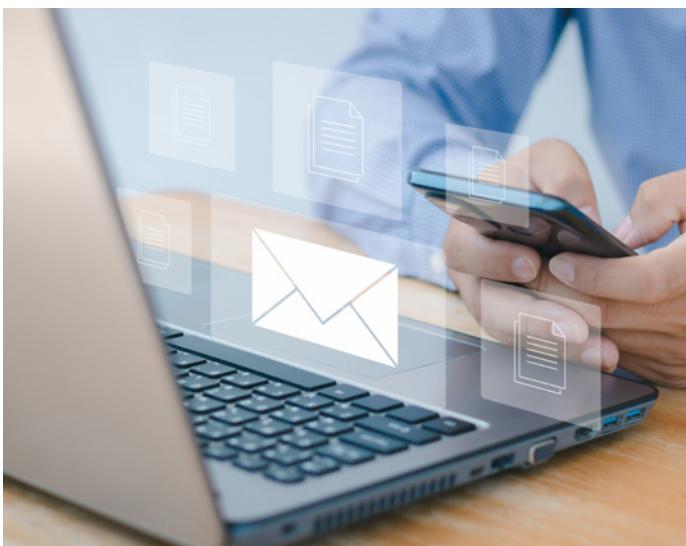
### Tipp

**CC = Carbon Copy**

Du setzt eine weitere Person in CC, indem Du die E-Mail-Adresse ins entsprechende Feld einträgst. Der Empfänger dieser E-Mail kann die Adresse der in CC gesetzten Personen sehen.

**BCC = Blind Carbon Copy**

Du setzt die E-Mail-Adresse eines weiteren Empfängers in das Feld „BCC“ ein. Dieser erhält die E-Mail ebenfalls. Der reguläre Empfänger sieht jedoch nicht, dass die E-Mail in BCC auch noch an eine weitere Person gesendet wurde.



Behalte den Überblick, indem Du Dein Postfach regelmäßig auf allen Geräten synchronisierst.

## Wähle einen aussagekräftigen Betreff

Dem Betreff Deiner E-Mail sollte sofort zu entnehmen sein, worum es geht. Das erleichtert nicht nur dem Empfänger die Bearbeitung, sondern auch Dir, wenn Du Deine E-Mail beantwortet zurückhältst. Denn der Betreff wird in der Regel nicht mehr verändert. Handelt es sich um längere Prozesse, dann kannst Du Dir dafür sogar ein besonderes Postfach anlegen, und hast alle relevanten E-Mails zu dem Thema beisammen.

### Beispiel:

Don't: *Unser Gespräch*

Do: *Besprechung Rabattstaffeln ab dem 01.03.2023*

## Wen sprichst Du an? Benutze immer die richtige Anrede

Gilt in Deinem Ausbildungsbetrieb das Arbeits-Du, nutze diese Anrede auch in den E-Mails an Deine Kollegen. Geschäftspartner und Kunden siezt Du in E-Mails, solange Ihr nichts anderes vereinbart habt.

## Komm auf den Punkt

Professionelle E-Mails enthalten alle wichtigen Informationen – und das in Kürze. Schreibe in kurzen Sätzen und komme ohne Umschweife auf Dein Anliegen zu sprechen.

### Achtung

Statt eines einzelnen Frage- oder Ausrufezeichens gleich mehrere hintereinander zu setzen, wirkt unhöflich. In einer E-Mail kommt das einem Vorwurf gleich, es wird wie ein „Schreien“ gedeutet. Beende Sätze und Fragen daher mit nur einem Satzzeichen.

## Bleibe sachlich

In E-Mails an Geschäftspartner und Kunden gehören weder Smilies noch Emoticons. Verzichte auf sie, so hinterlässt Du einen professionellen Eindruck.

### Tipp



Schreibe für jedes Thema eine separate E-Mail. Lautet der Betreff beispielsweise „Abholung Dachhaken am 22.02.2023“, packe in diese E-Mail-Antwort keine neue Bestellung. Diese könnte leicht übersehen werden. Starte stattdessen eine neue E-Mail-Kommunikation und nenne den Betreff „Bestellung Dachhaken 22.02.2023“. So beugst Du Missverständnissen vor und verhinderst Verzögerungen.

## Lies Deine E-Mail zum Schluss noch einmal durch

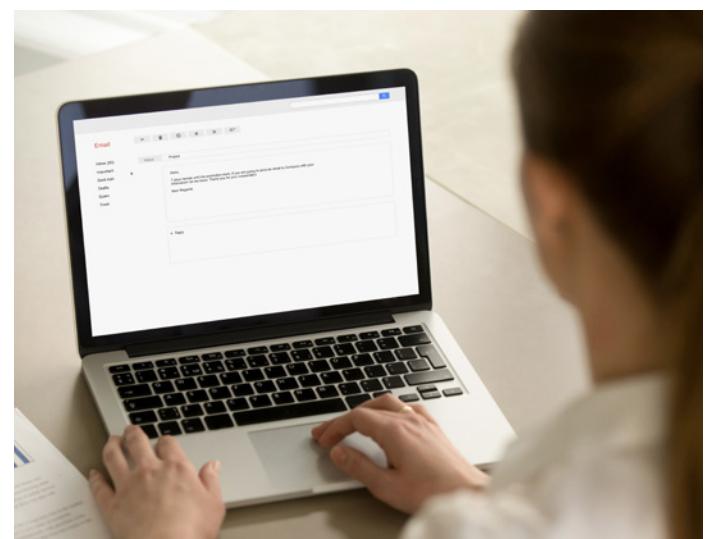
Bevor Du Deine E-Mail abschickst, prüfe Deinen Text noch einmal genau:

- Hast Du alle wichtigen Inhalte richtig aufgeführt?
- Bist Du mit Deinen Formulierungen zufrieden?
- Ist der Name des Empfängers korrekt geschrieben?
- Enthält Deine Nachricht keine Rechtschreibfehler?
- Hast Du alle Anhänge eingefügt?

Nutze die automatische Korrekturfunktion Deines E-Mail-Programms. Bist Du Dir unsicher, lass Deinen Ausbilder einen Blick auf Deine E-Mail werfen und frage ihn, was Du verbessern könntest.

## Fazit

Beachtest Du alle notwendigen Formalitäten beim Schreiben Deiner E-Mails, wirkst Du professionell. Dann erhältst Du schneller eine Antwort und kannst Deine Aufgaben zeitnah abarbeiten.



E-Mails sollten das Wichtigste kurz auf den Punkt bringen.

# Small Talk – die hohe Kunst des stilvollen Plauderns

Small Talk, das ist das kurze „Wie geht's?“ auf dem Flur oder der Austausch übers Wetter, um nicht mit der Tür ins Haus zu fallen. Eine lockere Plauderei führen zu können ist keinesfalls unwichtig, besonders wenn sich 2 Menschen begegnen, die sich fremd sind. Sie schafft eine entspannte Atmosphäre – und damit eine gute Basis für den weiteren Gesprächsverlauf.

Small Talk führen bedeutet, über alltägliche, scheinbar belanglose Themen zu sprechen, zu denen jeder etwas zu sagen hat. Solche kurzen, lockeren Plaudereien sollen das Eis zwischen den Gesprächspartnern brechen und für die folgende Kommunikation eine positive Atmosphäre schaffen, und zwar dadurch, dass im Small Talk bereits kleine persönliche Gemeinsamkeiten gefunden werden. Der Anteil der Gesprächspartner am Small Talk ist in der Regel ausgeglichen. Am besten ist es, wenn sich beide mit Aussagen und Fragen gegenseitig die Bälle zuwerfen

## Warum Du kein tiefgründiges Gespräch führen solltest

Tiefgründige Gespräche bieten sich dann an, wenn Du Deinen Gesprächspartner, seine Einstellungen und sein Wesen besser kennengelernt hast. Gerade im geschäftlichen Alltag wollen manche Menschen keine Gespräche führen, die ins Freundschaftliche übergehen. Nicht jeder, mit dem Du einen netten Small Talk im Ausbildungsbetrieb hältst, will sich mit Dir über Privates austauschen. Und andersherum willst Du sicher auch nicht mit jedem Gesprächspartner Deine persönlichen Einstellungen und aktuelle Ereignisse aus Deinem Privatleben teilen.

Ebenso kann ein Zuviel an Vertrauen zu Beginn einer geschäftlichen Beziehung das Risiko bergen, Betriebsinterne versehentlich preiszugeben. Dein Gegenüber ist möglicherweise schon lange in der Geschäftswelt unterwegs, Du selbst gehst gerade Deine ersten Schritte als Auszubildender.

### Tipp



Frage Deinen Ausbilder, ob Du im Gespräch mit dem Besucher irgendetwas beachten solltest. Er wird Dich darauf hinweisen, falls Du ein Thema umgehen solltest oder der Gesprächspartner ggf. unangenehme Eigenschaften hat, die Du im Blick haben solltest.

## Themen, die Du besser vermeidest

Steigst Du in eine Plauderei ein, wähle dazu ein möglichst unverfängliches Thema. Politik, Religion und persönliche Krankheiten oder Schicksale meidest Du besser. Diese können zu Auseinandersetzungen führen oder dazu, dass einer der Gesprächspartner die Kommunikation als unangenehm empfindet, etwa wenn sein Gegenüber ausführlich schwere Krankheiten und Schicksalsschläge beklagt. Natürlich haben diese Themen ihre Berechtigung – im Small Talk sind sie jedoch fehl am Platz.

Verzichte auch auf plumpe Witze oder den neusten Bürotratsch. Lästert jemand über seine Kollegen, kann das immer darauf hin-

deuten, dass er auch über den Gesprächspartner hinter dessen Rücken herzieht. Also unterlasse jedwede schlechte Rede über andere.

## Themen, die sich für den Small Talk eignen

Nachdem wir einige Tabus aussortiert haben, kommen wir zu den Themen, die Du während eines Small Talks ansprechen kannst.

### Ein Kompliment

Egal, ob Du privat oder im Rahmen Deiner Ausbildung mit jemandem sprichst – ein Kompliment ist immer gut, um das Eis zu brechen. Sieh Dir Dein Gegenüber genau an: Was fällt Dir als Erstes positiv auf? Das kann ein Kleidungsstück oder auch ein besonders gewinnendes Lächeln sein. Sprich dies direkt an, z. B.:

- *Wow, Sie tragen eine schicke Uhr.*
- *Das ist ein schönes Armband.*
- *Das Hemd passt hervorragend zu Ihrem Sakko. Toller Schnitt.*

Aus einem Kompliment zu Kleidungsstücken oder einem ersten Eindruck ergibt sich nahezu automatisch ein Gespräch, wenn Dein Gegenüber Dir z. B. antwortet:

- *Vielen Dank, ich freue mich auch sehr. Wir haben uns ja bisher nur E-Mails geschrieben.*
- *Vielen Dank, das habe ich von meinem Partner/meiner Partnerin geschenkt bekommen.*
- *Dankeschön. In unserem Betrieb sind Business-Outfits für den Außendienst vorgeschrieben. Privat trage ich lieber Jeans und T-Shirt.*

Die Antwort greiftst Du nun wieder auf, um das Gespräch fortzuführen.



*Auch die leichte, spontane Plauderei will gelernt sein.*



Nicht nur im Betrieb führst Du Small Talk – auch in der Berufsschule plauderst Du sicher oft mit anderen Schülern.

## Die Anreise

Auch die Anreise bietet sich für einen Small Talk an. Dabei spielt es keine Rolle, ob Du angereist bist oder Dein Gesprächspartner in Deinen Ausbildungsbetrieb kommt. Ist Dein Gesprächspartner zu Dir gekommen, fragst Du z. B.:

- Hatten Sie eine angenehme Anreise?
- Haben Sie gut hergefunden?
- Mussten Sie noch die Umleitung fahren, oder ist die mittlerweile aufgehoben?

Bist Du selbst angereist und Dein Gegenüber ist ungeübt im Small Talk, kannst Du gerade bei diesem Thema einfach loslegen. Berichte von Dir aus, wie die Anreise war, und stelle Deinem Gegenüber Fragen, z. B.:

- Ihr Unternehmen war ja leicht zu finden, im Prinzip nur von der Autobahn abfahren und dann zweimal rechts abbiegen. Ist Ihr täglicher Arbeitsweg auch so angenehm? Die Anbindung hier scheint jedenfalls super zu sein.

## Essen und Trinken

Hast Du einen Gast im Ausbildungsbetrieb, z. B. für eine Besprechung, biete ihm ein Getränk an. Weißt Du, dass Dein Gesprächspartner von weither angereist ist, kannst Du außerdem ein Restaurant oder ggf. ein Hotel für den Anschluss an den Termin empfehlen. Biete außerdem an, dort eine Reservierung vorzunehmen.

*Bevor wir uns setzen: Darf ich Ihnen ein Wasser oder einen Kaffee anbieten?*

*Ihr Unternehmen liegt im Schwarzwald, richtig? Dann haben Sie ja eine weite Strecke hinter sich. Benötigen Sie für den Abend noch eine Hotelempfehlung? Wo sind Sie untergebracht?*

*Ein kleiner Tipp: Falls Sie Fisch/Steak/... mögen, in der Nähe hat vor 2 Monaten ein neues Restaurant eröffnet – sehr zu empfehlen!*

## Das Wetter und Wetterereignisse

Über das Wetter zu sprechen, scheint einerseits belanglos, andererseits ist es ein Thema, mit dem Du immer auf der sicheren Seite bist. Du kannst Gemeinsamkeiten schaffen oder einfach Aussagen treffen und schauen, wie Dein Gegenüber reagiert:

- Herrlich, das ist der erste richtige Sommertag seit Langem.
- Bei dem Sturm macht das Autofahren wirklich gar keinen Spaß.
- Waren die Straßen sehr glatt? Die Streufahrzeuge kommen in dieser Gegend leider kaum hinterher.

## Reisen

Neben der Anreise kannst Du auch das Thema Reisen aufgreifen. Gerade bei Außendienstlern bietet sich dieser Gesprächsstoff an. Du fragst z. B.:

- Sie sind sicher viel unterwegs?
- Für welche Gebiete sind Sie zuständig?
- Dann besuchen Sie neben unserem bestimmt noch mehr Betriebe in Deutschland?

Bist Du selbst angereist, kannst Du das Thema Reisen ebenfalls aufgreifen.

- Wenn ich mit meiner Ausbildung fertig bin, möchte ich eine Tätigkeit ausüben, die mit Reisen verbunden ist.
- Es ist schön, bei Ihnen zu sein. Lange berufliche Fahrten finde ich allerdings auch anstrengend. Ich arbeite gern im Büro am Ort und bin nicht viel unterwegs.

## Fazit

Über die genannten 5 Themen kannst Du Dich mit fast jedem Menschen unterhalten. Taste Dich vor, indem Du mit unverfälglichen Fragen einsteigst. So schaffst Du eine angenehme Atmosphäre für gegenseitiges Verständnis und eine gute Zusammenarbeit.

# Wie geht nonverbale Kommunikation? Was diese körpersprachlichen Signale über Dich und andere verraten

Weißt Du um die Wirkung von Körperhaltungen, Mimik und Gestik, kannst Du sie bewusst einsetzen und steuern. Dieses Wissen ist nicht zu unterschätzen, da es Dir einen gewissen Einfluss auf Dein Gegenüber verschafft. Hier dazu mehr.

Sprichst Du während Deiner Ausbildung regelmäßig mit anderen Menschen, solltest Du wissen, was Du mit Deiner Körpersprache zum Ausdruck bringst – und natürlich auch, was Dein Gegenüber Dir durch Gestik und Mimik mitteilt, ganz ohne etwas zu sagen. Vielleicht kennst Du die Situation aus dem Berufsschulunterricht: Der Lehrer fragt etwas und Du möchtest nicht aufgerufen werden. Du vermeidest also den Blickkontakt, sprichst aber gleichzeitig auch nicht mit Deinem Sitznachbarn – dadurch könntest Du nämlich provozieren, dranzukommen. Jetzt heißt es: Bloß nicht auffallen. Du weichst dem Blick des Lehrers weiterhin aus, blätterst in Deinem Schulbuch und gibst vor, eine bestimmte Seite zu suchen. Dein Lehrer nimmt Dein Ausweichmanöver natürlich trotzdem wahr – egal, ob er Dich letztlich drannimmt oder nicht.



Eine offene Körperhaltung und ein freundlicher Gesichtsausdruck signalisieren: Ich bin ansprechbar und interessiert.

## Verschränkte Arme

Verschränkte Arme darfst Du niemals als einzelnes Merkmal betrachten. Achte stattdessen gleichzeitig auch auf das Gesicht Deines Gegenübers. Viele Jahre galten verschränkte Arme als Zeichen der Ablehnung. Das ist weder grundsätzlich falsch noch grundsätzlich richtig. Vielmehr gilt: Wie ist die Körperhaltung des Menschen insgesamt? Eine Person, die lächelt, aufrecht steht, Augenkontakt hält und die Arme dabei vor dem Körper verschränkt hat, empfindet die Armposition vielleicht gerade einfach nur als angenehm und körperlich entlastend.



Verschränkte Arme bedeuten nicht immer Ablehnung.

Eine Person, die die Arme vor dem Körper verschränkt hat, gleichzeitig neutral oder grimmig guckt und währenddessen zurückgelehnt in einem Stuhl sitzt, zeigt hingegen eher eine abwehrende Haltung. Nimm die gesamte Körperhaltung Deines Gegenübers wahr. So gelingt es Dir, seine Stimmung und Haltung richtig einzuschätzen.

## Stehend – beide Füße weisen in die gleiche Richtung

Auch Deine Beine und Füße sagen im Gespräch etwas aus. Stehst Du gerade, Deine Beine sind nebeneinander und Deine Füße zeigen beide geradeaus in Richtung Deines Gesprächspartners, signalisierst Du: Ich bin gedanklich ganz bei uns beiden, konzentriert auf dieses Gespräch.

## Stehend, ein Fuß ist angewinkelt

Ist ein Fuß angewinkelt, signalisierst Du damit, dass Du das Gespräch oder sogar den Raum verlassen möchtest. Ist Dir dieses Verhalten an Dir selbst schon einmal aufgefallen? Beobachte Dich und Dein Verhalten, Du wirst erstaunt sein, was Du bisher unbewusst signalisiert hast.

Achte beim nächsten Zusammentreffen auf Deine Körpersprache, insbesondere Deiner Beine und Füße. Wer von einem Bein auf das andere wippt oder die Beine übereckzustellen, wirkt auf seine Gesprächspartner nervös und ungeduldig.



Kontrolliere Deine Mimik und Körperhaltung auch in Online-Meetings.

## Entspanne Deine Gesichtszüge

Nimmst Du an einer Besprechung teil, leite Deine Gedanken ab und zu in Dein Gesicht. Blickst Du noch entspannt? Kneifst Du die Augen zusammen? Hast Du die Augenbrauen hochgezogen oder eine einzelne Augenbraue skeptisch angehoben? Presst Du die Lippen oder Zähne aufeinander? Guckst Du grimmig?

### Tipp



Wenn Menschen ihre Gesichtszüge völlig entspannen, kann das Gesicht ebenfalls unfreundlich wirken. Das liegt daran, dass unser Mund in entspanntem Zustand nicht lächelt – für das Lächeln wiederum brauchen wir die Gesichtsmuskeln. Entspanne deshalb einmal Deine Augenpartie, lockere Deine Wangen und Deinen Kiefer. Anschließend lächelst Du. So wirkst Du wieder gelöst und freundlich.

## Vermeide Grimassen und zeige Dein Pokerface

Menschen neigen dazu, mit ihrer Mimik zu zeigen, wenn sie einer Sache zustimmen oder sie ablehnen. Wir rümpfen kurz die Nase, ziehen die Lippen zur Seite oder zusammen, lassen unsere Augen umherschweifen. Beobachte Dich selbst, z. B. in der Kommunikation mit Freunden oder Mit-Azubis. In der Kommunikation mit

ihnen darfst Du eine entsprechende Mimik zeigen. Sei Dir dessen jedoch bewusst, damit Du in späteren Verhandlungen oder wichtigen Besprechungen einen Gesichtsausdruck auflegen kannst, mit dem Du Dir nicht direkt in die Karten blicken lässt.

## Aufrechte Körperhaltung

Sitzt oder stehst Du gerade, signalisierst Du Deinem Gegenüber Selbstbewusstsein. Du bist Dir Deines Körpers bewusst und nimmst eine feste Haltung ein. Das Gegenteil einer geraden Körperhaltung ist z. B., mit krummem Rücken auf dem Bürostuhl zu hängen. Damit wirkst Du desinteressiert oder sogar unsicher.

Übrigens: Dein Gehirn nimmt Deine Körperhaltung ebenfalls wahr. Korrigiere während eines Arbeitstags zwischendurch immer mal wieder Deine Haltung. Setze Dich wieder aufrecht hin oder stelle Dich gerade hin. Du wirst sofort mehr Energie verspüren und aufmerksamer sein als zuvor.

## Hör auf, Dich zu kratzen

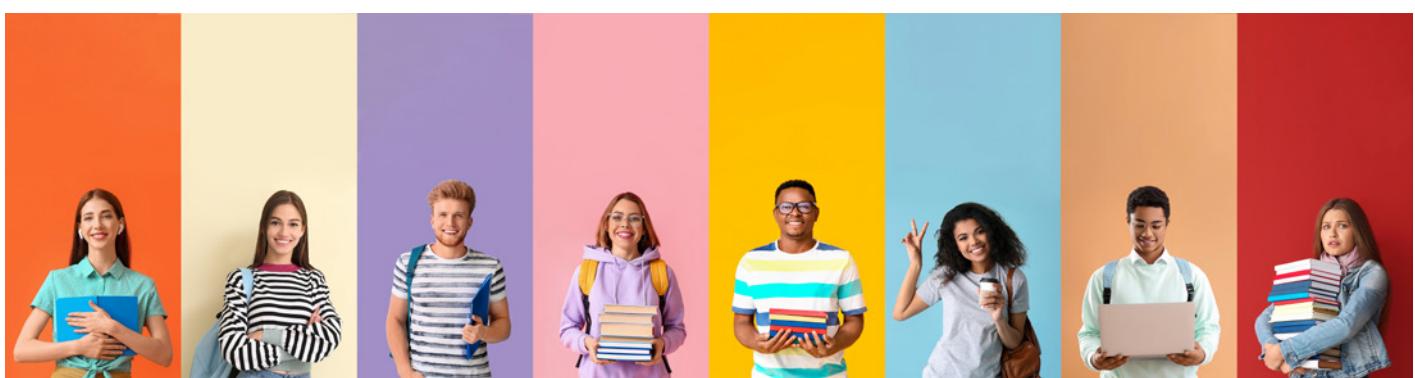
Dich ständig im Gesicht oder am Kopf zu kratzen, lässt Dich nervös und unsicher wirken. Schlimmstenfalls ist es Deinem Gesprächspartner unangenehm, weil er Dich durch dieses Verhalten als unsauber empfindet. Aus diesem Grund unterlässt Du es auch, an Deiner Kleidung, Deinen Fingernägeln oder kleinen Wunden zu knibbeln. All das ist während des Zusammenseins mit anderen tabu.

## Halte Blickkontakt

Zu einer erfolgreichen Kommunikation gehört der Blickkontakt. Du wirkst selbstbewusst, wenn Du Deinem Gesprächspartner direkt in die Augen siehst und je nach Situation z. B. zustimmend nickst oder lächelst. Sprichst Du mit oder zu mehreren Personen, wechsle ab und zu den Blickkontakt und sieh jede Person direkt an.

## Fazit

Setzt Du Deine Körpersprache gekonnt ein, wirkst Du sympathisch, offen und interessiert auf Deine Mitmenschen. Weißt Du um die Wirkung der Körpersprache und ihrer Signale, kannst Du das Verhalten Deiner Mitmenschen außerdem leichter deuten.



## IHRE SERVICES ALS LESER:



### FRAGEN AN DIE REDAKTION

Sie haben noch Fragen?  
Unsere Rechtsanwälte und Redakteure  
helfen Ihnen:

[berufsausbildermagazin@vnr.de](mailto:berufsausbildermagazin@vnr.de)



### KUNDENSERVICE

Sie haben Fragen rund um Ihr Abonnement  
von „Das Berufsausbilder-Magazin“?

Telefon: 0228 9550 160  
E-Mail: [kundenservice@personalwissen.de](mailto:kundenservice@personalwissen.de)



### ONLINEBEREICH

Sie haben Zugriff auf den umfangreichen Onlinebereich

#### 1. Aktuelle Beiträge

Bleiben Sie stets auf dem neuesten Stand und verpassen Sie keine wichtigen Änderungen.

#### 2. Arbeitshilfen und Checklisten

Arbeiten Sie effektiver und schneller mit praktischen Vorlagen und Tools.

#### 3. Ausgabenarchiv durchstöbern

Nutzen Sie auch heute noch wertvolle Informationen aus früheren Ausgaben.

#### So einfach geht es:

Registrieren Sie sich für den Onlinebereich unter

[www.personalwissen.de/login](http://www.personalwissen.de/login)



PERSONALWISSEN