

**Sektor: Einzelhandel**

**Aufgabenbereich 3: MIT WEM KOMMUNIZIERE ICH IM BETRIEB?**

| Thema 1          | Wie spreche ich mit Kolleg/innen?                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sprachniveau     | B1                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hier lernen Sie, | <ul style="list-style-type: none"> <li>• wie Sie ein Gespräch führen</li> <li>• welche Tipps Sie beim Gespräch mit Kolleg/innen beachten sollen</li> <li>• worüber Sie mit Ihren Kolleg/innen in der Pause reden können</li> <li>• was Smalltalk ist</li> </ul> |

**1. Wenn Sie mit Ihren Kollegen und Kolleginnen sprechen, geht es oft darum, Organisatorisches zu besprechen. Mögliche Themen sind zum Beispiel Aufgabenteilung, Verbesserungsvorschläge oder Gegenvorschläge. Aber wie macht man es richtig? Lesen Sie in dem Artikel Informationen zum Gesprächsaufbau und Tipps zur Gesprächsführung.**

<https://karriere.unicum.de/erfolg-im-job/weiterbildung/gespraechsfuehrung>

**Welches Verb passt jeweils bei den folgenden Sätzen?**

1) Beim Einstieg können sich die Gesprächspartner auf das Gespräch

- a) richten. ☐
- b) verlassen. ☐
- c) einstellen. ☐

2) Man sollte eine angenehme Gesprächsatmosphäre

- a) meinen. ☐
- b) schaffen. ☐
- c) handeln. ☐

3) In der Informationsphase wird noch einmal das Thema des Gesprächs

- a) erwähnt. ☐
- b) geklärt. ☐
- c) gesehen. ☐

4) Alle Teilnehmer können ihre Standpunkte und Erwartungen

- a) nachfragen. ☐
- b) erläutern. ☐
- c) prüfen. ☐

5) In der Verhandlungsphase wird über die verschiedenen Argumente

- a) nachgedacht. ☐
- b) nachgelesen. ☐
- c) diskutiert. ☐

6) Oft muss man Kompromisse

- a) finden. ☐
- b) erklären. ☐
- c) bestätigen. ☐

7) Die Gesprächspartner sollten sich gegenseitig ein Feedback geben, so kann man am Ende gemeinsam eine Lösung

- a) annehmen. ☐
- b) finden. ☐
- c) aufstellen. ☐

**2. Informieren Sie sich weiter: In dem Video geht es um Tipps für ein Kollegengespräch.**

**a. Schauen Sie das Video (ab Minute 1:25) an und ergänzen Sie dann die angegebenen Substantive in der richtigen Form und, wo es nötig ist, mit dem passenden (bestimmten oder unbestimmten) Artikel.**



<https://www.youtube.com/watch?v=NEFulP96Spl>

- 2
- a) Bei einem Kollegengespräch kann es sich zum Beispiel um (1) \_\_\_\_\_ oder (2) \_\_\_\_\_ handeln.
    - (1) Konfliktgespräch
    - (2) Überzeugungsgespräch
  - b) Das Gespräch findet auf (1) \_\_\_\_\_ statt, so hat man weniger Handlungsspielraum und muss mit viel Fingerspitzengefühl gemeinsam (2) \_\_\_\_\_ finden.
    - (1) Augenhöhe
    - (2) Lösung
  - c) Bei der Vorbereitung des Gesprächs sollte man sich überlegen, was (1) \_\_\_\_\_ ist und welche (2) \_\_\_\_\_ es gibt.
    - (1) Problem
    - (2) Ziele
  - d) Beim Gespräch ist es wichtig, (1) \_\_\_\_\_ mit einzubinden, um ihm dadurch (2) \_\_\_\_\_ zu zeigen.
    - (1) Kollege
    - (2) Wertschätzung
  - e) Man sollte den Gesprächspartner nicht mit (1) \_\_\_\_\_ überschütten oder ihn überreden, sondern jeder sollte seine (2) \_\_\_\_\_ und (3) \_\_\_\_\_ äußern.
    - (1) Argumente
    - (2) Ansichten
    - (3) Ideen

f) Wenn (1) \_\_\_\_\_ beider Partner berücksichtigt werden, können sie gemeinsam (2) \_\_\_\_\_ finden.

(1) Interessen

(2) Lösung

g) Man sollte \_\_\_\_\_ (1) für die Leitung und Führung des Gesprächs übernehmen. Dabei kann man \_\_\_\_\_ (2) gut mit \_\_\_\_\_ (3) steuern.

(1) Verantwortung

(2) Gespräch

(3) Fragen

h) Besonders offene \_\_\_\_\_ (1) können helfen, nach \_\_\_\_\_ (2) zu suchen.

(1) Fragen

(2) Lösungen

**b. Sprechen Sie mit Ihrem/r Lernpartner/in und beachten Sie dabei die Tipps, die Sie bis jetzt bekommen haben.**

**Situation:** Sie sind Kollegen/innen, arbeiten aber in verschiedenen Abteilungen. Die Abteilung Ihres/r Kollegen/in nimmt Bestellungen von Kunden entgegen, Ihre Abteilung ist dafür zuständig, die Lieferung der Ware in Auftrag zu geben. Die Abteilung ihres/r Kollegen/in arbeitet zu langsam, so dass Ihre Abteilung nicht optimal planen kann. Versuchen Sie das Problem in einem Kollegengespräch zu klären.

**c. Situation:** Sie haben eine neue Idee für die Gestaltung des Kaufraums und wollen sie Ihrem/r Kollegen/in erklären, damit er/sie Sie dabei unterstützt, Ihren Chef von der Idee zu überzeugen.

3

**3. Situation:** In dem Modehaus, in dem Sie als Modeberater/in arbeiten, soll für die neue Saison dekoriert werden. Am Vormittag hat ein Teamgespräch mit der Abteilungsleiterin stattgefunden, in dem die Arbeitsabläufe und Aufgabenverteilungen besprochen wurden.

**a. Frau Neumann, Ihre Kollegin, arbeitet in Teilzeit und kommt erst am Nachmittag. Informieren Sie sie über das, was besprochen wurde, und erklären Sie, wer welche Aufgabe hat.**

**Was wurde berichtet? Sprechen Sie dabei folgende Punkte an:**

1) die neue Ware nach Farben sortiert an die Verkaufsstände hängen

2) einzelne Stücke der neuen Ware gut sichtbar im Verkaufsraum platzieren

3) den Schaufensterpuppen die neue Kleidung anziehen

4) das Schaufenster mit neuer Kleidung gestalten

5) zur Jahreszeit passende Dekorartikel aussuchen

**b. Ihr Kollege hat die neue Ware an die Verkaufsstände gehängt, sie aber nicht nach Farben, sondern nur nach Größe sortiert. Erklären Sie ihm, dass das nicht richtig ist und er das korrigieren muss. Richten Sie sich dabei nach der Empfehlung von Gesprächsaufbau und Gesprächsstrategie „Während des Gesprächs“ auf folgender Internetseite:**

<https://karriere.unicum.de/erfolg-im-job/weiterbildung/gespraechsfuehrung>

**4. Nicht immer ist beim Gespräch mit den Kollegen und Kolleginnen „Arbeit“ das Thema. Aber wovon spricht man dann z. B. in den Pausen? Was sind die Themen? Mit Smalltalk – dem lockeren ungezwungenen Sprechen – können Sie Ihre Kollegen auch privat näher kennenlernen.**

**a. Sehen Sie das Video an. Die Frau gibt fünf Tipps für ein Smalltalk-Gespräch. Lesen Sie dann die Fragen. Welche Antworten sind richtig?**



<https://www.youtube.com/watch?v=izXjRVic6gl>

- 1) Sollte man beim Smalltalk neugierig sein?
  - a) Ja, denn dann man kann vom Gesprächspartner etwas erfahren, was man selber noch nicht wusste.
  - b) Nein, man sollte lieber zurückhaltend und abwartend sein, das wirkt auf den Gesprächspartner sympathischer.
  - c) Ja, man kann dadurch die Voraussetzungen für eine gute Beziehungsebene schaffen.
- 2) Was bedeutet „Blickkontakt halten“?
  - a) Man sieht seinem Gesprächspartner in die Augen.
  - b) Man signalisiert: „Ich bin interessiert an dir/Ihnen.“
  - c) Wenn man Blickkontakt hält, wirkt man kühl und distanziert.
- 3) Soll man ein „Interview“ mit dem Gesprächspartner führen?
  - a) Ja, man sollte seinem Gegenüber viele Fragen stellen.
  - b) Man sollte der anderen Person zwar Fragen stellen, aber auch etwas von sich selbst erzählen.
  - c) Nein, ein Smalltalk sollte besser Gemeinsamkeiten zum Thema haben.
- 4) Ist es empfehlenswert, über das Wetter reden?
  - a) Ja, das Thema ist kurzweilig und interessant.
  - b) Nein, denn man kann damit keine Beziehungsebene aufbauen.
  - c) Nein, besser ist es, über das Tagesgeschehen zu sprechen, wie zum Beispiel zum Thema Sport.
- 5) Wo könnte man Smalltalk üben?
  - a) Bei Veranstaltungen oder Netzwerk-Events hat man Gelegenheit, Smalltalk zu üben.
  - b) In privaten Situationen ist es schwieriger, Smalltalk zu üben.
  - c) Bei privaten Anlässen kann man versuchen, bewusst wahrzunehmen, was man beim Smalltalk besser machen kann.

**b. Führen Sie mit Ihrem/r Lernpartner/in einen Smalltalk. Beachten Sie dabei die Tipps aus dem Video: Zeigen Sie Interesse, stellen Sie Fragen, halten Sie Blickkontakt, achten Sie darauf, dass beide Gesprächspartner etwas erzählen können.**

**Sprechen Sie über diese Themen: Hobbies, Arbeit, Musik, Filme**

**5. In den Tipps, die Sie bei einem Gespräch beachten sollen, werden viele Adjektive gebraucht, die verschiedene positive oder negative Eigenschaften ausdrücken. Finden Sie zu jedem Adjektiv das passende Gegenteil? Verbinden Sie.**

- |                 |                    |
|-----------------|--------------------|
| 1) natürlich    | a. desinteressiert |
| 2) offen        | b. erfolglos       |
| 3) sympathisch  | c. schlecht        |
| 4) gut          | d. kühl            |
| 5) neugierig    | e. unnatürlich     |
| 6) interessiert | f. interessant     |
| 7) herzlich     | g. gleichgültig    |
| 8) warm         | h. verschlossen    |
| 9) beruflich    | i. distanziert     |
| 10) ehrlich     | j. unsympathisch   |
| 11) langweilig  | k. unehrlich       |
| 12) erfolgreich | l. privat          |

**6. Sie wollen sich über weitere Themen, die man beim Smalltalk ansprechen kann, informieren. Im Internet finden Sie das Video „Smalltalk, so findest du immer spannende Gesprächsthemen“.**

**a. Sehen Sie sich das Video an und lösen Sie die Aufgaben.**



<https://www.youtube.com/watch?v=1nARGrbXppw>

**Welche Aussagen sind richtig? Markieren Sie.**

- |                                                                       |                          |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| a) Auf offene Fragen kann man nicht mit „ja“ oder „nein“ antworten.   | <input type="checkbox"/> |
| b) Als Antwort auf geschlossene Fragen kann man lange etwas erzählen. | <input type="checkbox"/> |
| c) Geschlossene Fragen sind schnell beantwortet.                      | <input type="checkbox"/> |
| d) Offene Fragen bieten viel Stoff für ein längeres Gespräch.         | <input type="checkbox"/> |

**b. Stellen Sie zu den folgenden drei Themen jeweils eine offene und eine geschlossene Frage.**  
**Tipp: Offene Fragen sind oft W-Fragen, sie beginnen also mit einem Fragewort auf W – Wer, Warum, Woher, Welche/r/s, Was, Wo, Wie, ...**

|                   |
|-------------------|
| Thema 1: Musik    |
|                   |
|                   |
|                   |
| Thema 2: Freizeit |
|                   |
|                   |
|                   |
| Thema 3: Filme    |
|                   |
|                   |
|                   |

**c. Setzen Sie die Tipps in der Praxis um und führen Sie mit Ihrem/r Lernpartner/in ein Gespräch über die Themen Hobbies, Arbeit, Musik, Filme. Stellen Sie dabei offene und geschlossene Fragen.**

**d. Gruppenarbeit.** Gehen Sie auf folgende Internetseite, auf der Sie viele nützliche Informationen zum Smalltalk finden: <https://www.lernen.net/artikel/smalltalk-lernen-tipps-uebungen-565/> und erstellen Sie in kleinen Gruppen ein Poster mit den wichtigsten Tipps für ein gelungenes Smalltalk:

**Schreiben Sie etwas zu:**

- den passenden Themen
- den „schwierigen“ Themen
- den offenen/geschlossenen Fragen
- den Gesprächseinstiegen
- den Gesprächsausstiegen

**e. Führen Sie kurze Smalltalks mit Ihrem/r Lernpartner/in, probieren Sie dabei falsche und richtige Varianten aus: Äußern Sie sich positiv und negativ, lächeln Sie und seien Sie ernsthaft. Sprechen Sie darüber, wie Sie sich jeweils fühlen.**

## LÖSUNGEN:

### zu 1.

1) Beim Einstieg können sich die Gesprächspartner auf das Gespräch

- a) richten. ☐
- b) verlassen. ☐
- c) einstellen. ☒

2) Man sollte eine angenehme Gesprächsatmosphäre

- a) meinen. ☐
- b) schaffen. ☒
- c) handeln. ☐

3) In der Informationsphase wird noch einmal das Thema des Gesprächs

- a) erwähnt. ☒
- b) geklärt. ☐
- c) gesehen. ☐

4) Alle Teilnehmer können ihre Standpunkte und Erwartungen

- a) nachfragen. ☐
- b) erläutern. ☒
- c) prüfen. ☐

5) In der Verhandlungsphase wird über die verschiedenen Argumente

- a) nachgedacht. ☐
- b) nachgelesen. ☐
- c) diskutiert. ☒

6) Oft muss man Kompromisse

- a) finden. ☒
- b) erklären. ☐
- c) bestätigen. ☐

7) Die Gesprächspartner sollten sich gegenseitig ein Feedback geben, so kann man am Ende gemeinsam eine Lösung

- a) annehmen. ☐
- b) finden. ☒
- c) aufstellen. ☐

### zu 2a.

a) (1) ein Konfliktgespräch; (2) ein Überzeugungsgespräch

b) (1) Augenhöhe; (2) eine Lösung

c) (1) das Problem; (2) Ziele

d) (1) den Kollegen; (2) Wertschätzung

e) (1) Argumenten; (2) Ansichten; (3) Ideen

f) (1) die Interessen; (2) eine Lösung

g) (1) Verantwortung; (2) das Gespräch; (3) Fragen

h) (1) Fragen; (2) Lösungen

**zu 3a.**

- |                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) die neue Ware nach Farben sortiert an die Verkaufsstände hängen<br>Es wurde vereinbart, dass wir die neue Ware nach Farben sortiert an die Verkaufsstände hängen sollen.               |
| 2) einzelne Stücke der neuen Ware gut sichtbar im Verkaufsraum platzieren<br>Es wurde vereinbart, dass wir einzelne Stücke der neuen Ware gut sichtbar im Verkaufsraum platzieren sollen. |
| 3) den Schaufensterpuppen die neue Kleidung anziehen<br>Es wurde vereinbart, dass wir den Schaufensterpuppen die neue Kleidung anziehen sollen.                                           |
| 4) das Schaufenster mit neuer Kleidung gestalten<br>Es wurde vereinbart, dass wir das Schaufenster mit neuer Kleidung gestalten sollen.                                                   |
| 5) zur Jahreszeit passende Dekorartikel aussuchen<br>Es wurde vereinbart, dass wir zur Jahreszeit passende Dekorartikel aussuchen sollen.                                                 |

**zu 4a.**

1\_a, c; 2\_a, b; 3\_b, c; 4\_b, c; 4\_c

**zu 5.**

1\_e; 2\_h; 3\_j; 4\_c; 5\_g; 6\_a; 7\_i; 8\_d; 9\_l; 10\_k; 11\_f; 12\_b

**zu 6a.**

Welche Aussagen sind richtig? Markieren Sie.

- |                                                                       |                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| a) Auf offene Fragen kann man nicht mit „ja“ oder „nein“ antworten.   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| b) Als Antwort auf geschlossene Fragen kann man lange etwas erzählen. | <input type="checkbox"/>            |
| c) Geschlossene Fragen sind schnell beantwortet.                      | <input checked="" type="checkbox"/> |
| d) Offene Fragen bieten viel Stoff für ein längeres Gespräch.         | <input checked="" type="checkbox"/> |

**zu 6b.**

**Lösungsbeispiele:**

|                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Thema 1: Musik                                                                                                                                          |
| Offene Fragen: Welche Musik hörst du gern? / Was hören Sie gern? / Welche Band gefällt Ihnen?                                                           |
| Geschlossene Fragen: Hören Sie gern Popmusik? / Mögen Sie ABBA? / Gefällt Ihnen klassische Musik?                                                       |
| Thema 2: Freizeit                                                                                                                                       |
| Offene Fragen: Was machen Sie gern in Ihrer Freizeit? / Welche Sportart machen Sie aktiv? / Was unternehmen Sie gern?                                   |
| Geschlossene Fragen: Machen Sie in Ihrer Freizeit gern Sport? / Gehen Sie gern zum Wandern? / Gehen Sie regelmäßig ins Kino?                            |
| Thema 3: Filme                                                                                                                                          |
| Offene Fragen: Wie finden Sie den neuen Actionfilm im Kino? / Wie gefällt Ihnen der neue James-Bond-Film? / Welche Filme sehen Sie sich gerne an?       |
| Geschlossene Fragen: Haben Sie den neuen Actionfilm im Kino gesehen? / Gefällt Ihnen der neue Star-Wars-Film? / Finden Sie Dokumentarfilme interessant? |