



Unterrichtsidee: Small Talk für die Arbeitswelt

Small Talk für den Beruf lernen

Ziele:

- Die Schülerinnen und Schüler setzen sich mit dem Thema „Small Talk“ auseinander.
- Sie lernen, was Small Talk allgemein bedeutet und wie sie in ihren künftigen Praktikums- oder Ausbildungsbetrieben in Gespräche einsteigen. Sie sammeln gemeinsam mit der Lehrkraft typische Situationen (live, telefonisch und online), in denen Small Talk angewendet wird.
- Ergänzend erfahren die Schüler/innen, in welchen Berufen sie mit Kunden in Kontakt kommen und dabei ebenfalls Small Talk anwenden.

Beschreibung:

Small Talk, eine beiläufige Konversation ohne Tiefgang, ist auch in der Arbeitswelt von Bedeutung. Die Schülerinnen und Schüler überlegen, was Small Talk ausmacht und worauf sie dabei achten sollten. Ein Video zeigt beispielhaft, wie Small Talk in einem Bewerbungsgespräch eingesetzt wird. Gemeinsam mit der Lehrkraft werden typische Situationen erarbeitet und anschließend in Zweiergruppen geübt.

1. Vorbereitung

- Raum mit Internetanschluss und Tafel/Whiteboard
- Laptops/Computer für die Recherche
- Arbeitsblätter ausdrucken
- Stifte und Papier für Notizen

2. Was ist eigentlich Small Talk?

Schauen Sie sich zum Einstieg gemeinsam mit den Schülerinnen und Schülern das Video „**Small Talk beim Bewerbungsgespräch**“ auf planet-beruf.de an. Starten Sie anschließend eine Fragerunde: Was verstehen die Schüler/innen unter dem Begriff Small Talk? Sammeln Sie die Ideen auf dem Whiteboard/der Tafel in Form einer Mind Map. Überlegen Sie gemeinsam, welche Themen für Small Talk geeignet sind und welche nicht. Gesammelt werden auch typische Situationen, live, telefonisch und online. Die Ergebnisse können in das Arbeitsblatt 1 eingetragen werden.

3. Rollenspiel: Small Talk in der Ausbildung

Teilen Sie die Schülerinnen und Schüler in Zweiergruppen auf. Jede Gruppe bekommt eine typische Situation (live, telefonisch oder online) zugewiesen. Eine/r nimmt dabei die Rolle der/des Auszubildenden, eine/r die Rolle der Kollegin, des Kollegen oder der Kundin, des Kunden ein. Anschließend werden die Rollen getauscht.

4. Recherche und Beispieltexte formulieren

Die Schülerinnen und Schüler recherchieren 4-5 Berufe mit Kundenkontakt (z.B. im [Branchenreport: Berufe mit Kundenkontakt](#) und in den [Berufsfeldern Wirtschaft, Verwaltung](#) oder [Dienstleistung](#)), die sie im Arbeitsblatt 2 eintragen. Anschließend formulieren sie für verschiedene Situationen (Begrüßung, Abteilungswechsel, Kundengespräch) Beispieltexte aus. Diese werden in der Klasse vorgetragen und bewertet.

5. Auswertung/Selbsteinschätzung

Fragen Sie die Schülerinnen und Schüler, ob und welche Schwierigkeiten sie während des Gesprächs hatten und welche Fertigkeiten sie im Hinblick auf Small Talk gewonnen haben.

Die Unterrichtsidee auf einen Blick:

Arbeitsaufträge	Ergebnisse/Zuwachs an Handlungskompetenzen	Medien/Material
<ul style="list-style-type: none"> • Schülerinnen und Schüler überlegen, was Small Talk bedeutet und in welchen Formen Small Talk in der Arbeitswelt vorkommt. • In Form eines Rollenspiels üben sie typische Situationen. • Sie recherchieren typische Berufe mit Kundenkontakt. • Die Schülerinnen und Schüler formulieren in ganzen Sätzen Beispiele für Small Talk in verschiedenen Situationen aus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Schülerinnen und Schüler wissen, was Small Talk bedeutet. • Sie kennen verschiedene Situationen und deren Besonderheiten. • Sie versetzen sich in die Rolle einer Auszubildenden, eines Auszubildenden oder einer Kollegin, eines Kollegen. • Sie üben, wie sie sich in bestimmten Situationen verhalten und leicht in ein Gespräch kommen. • Sie vertiefen ihre kommunikativen Fähigkeiten, Ausdrucks- und höfliche Umgangsformen. • Sie lernen Berufe mit Kundenkontakt kennen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Video: Small Talk beim Bewerbungsgespräch • Selbstcheck: Wie wichtig ist dir gutes Benehmen? • Ein paar Benimmregeln • Berufsfeld Wirtschaft, Verwaltung • Berufsfeld Dienstleistung • Arbeitsblatt 1: Small Talk in der Arbeitswelt • Arbeitsblatt 2: So kann Small Talk aussehen

Arbeitsblatt 1

Small Talk in der Arbeitswelt

Trage deine Ergebnisse in die Tabelle ein.

Situationen	Live	Telefonisch	Online
Typische Situationen:	<hr/>	<hr/>	<hr/>
Besonderheiten:	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Typisches Verhalten:	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>



Arbeitsblatt 1

Small Talk in der Arbeitswelt: Lösungsblatt

Trage deine Ergebnisse in die Tabelle ein.

Situationen	Live	Telefonisch	Online
Typische Situationen:	<p><i>Am ersten Arbeitstag: Begrüßung und Vorstellung</i></p> <p><i>Gespräch über Wetter, geplanten Einsatz, gemeinsame Aktivitäten (Mittagspause)</i></p> <p><i>Treffen eines Kollegen/ einer Kollegin im Aufzug: Gespräch über Wochenende oder Urlaub</i></p> <p><i>Eine neue Kollegin kommt in die Abteilung: Begrüßung und Vorstellung, Hilfe und Erklärungen anbieten</i></p>	<p><i>Im Kundengespräch: Fragen des Kunden/ der Kundin nach Liefertermin beantworten</i></p> <p><i>Beschwerden annehmen und zusagen, sich um das Anliegen zu kümmern</i></p> <p><i>über Zuständigkeiten Auskunft geben</i></p> <p><i>nachfragen, wie man weiterhelfen kann</i></p> <p><i>erfragen, ob die Kundin, der Kunde zufrieden ist oder noch etwas braucht</i></p> <p><i>wenn nötig, bei Problemfällen erfahrene Kollegin oder Kollegen dazu rufen</i></p>	<p><i>In der Online-Besprechung warten, bis alle Teilnehmer/innen da sind:</i></p> <p><i>Gespräch über Wetter oder Urlaub</i></p> <p><i>Beantwortung einer Kundenanfrage per E-Mail:</i></p> <p><i>Für E-Mail bedanken</i></p> <p><i>Ist eine Klärung nötig, über die Situation informieren und die E-Mail nach der Klärung beantworten</i></p> <p><i>Wenn erforderlich, höflich nachfragen</i></p> <p><i>E-Mail mit einem Gruß höflich beenden</i></p>
Besonderheiten:	<p><i>Auf Blickkontakt achten, deutlich sprechen, selbstbewusst auftreten</i></p>	<p><i>Kein Blickkontakt, aber auch am Telefon lächeln. Das sieht man nicht, aber man merkt es an der Stimme.</i></p>	<p><i>Bei eingeschalteter Kamera freundlich und aufmerksam in die Kamera blicken, lächeln. Technik muss funktionieren</i></p> <p><i>Bei E-Mails: Fehlerfrei, freundlich schreiben</i></p>
Typisches Verhalten:	<p><i>Freundlich sein, offen sein, interessiert sein, Blickkontakt, höflich sein, lächeln</i></p>	<p><i>Freundlich sein, offen sein, interessiert sein, Blickkontakt, höflich sein, lächeln</i></p>	<p><i>Freundlich sein, offen sein, interessiert sein, Blickkontakt, höflich sein, lächeln</i></p>

Arbeitsblatt 2

So kann Small Talk aussehen: Lösungsblatt

Schritt 1:

Recherchiere 4-5 Berufe mit Kundenkontakt:

Beispiele:

- Fachverkäufer/in Lebensmittelhandwerk
- Verkäufer/in
- Fachmann/-frau Restaurants und Veranstaltungsgastronomie
- Friseur/in
- Kaufmann/-frau Dialogmarketing

Schritt 2:

Exemplarische Beispiele als Lösungsmöglichkeiten:

Begrüßung	Abteilungswechsel	Kundengespräch
Hallo, ich heiße Laura Musterfrau.	Ich bin der Tim Mustermann. Ich freue mich, Sie kennenzulernen.	Guten Tag, mein Name ist Max Mustermann. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?
Guten Tag, mein Name ist Max Mustermann.	Die Abteilung Verkauf habe ich bereits kennengelernt. Ich freue mich auf neue Aufgaben.	Sehr gerne, ich werde mich selbstverständlich um Ihr Anliegen kümmern.
Ich freue mich, heute in meine Ausbildung zu starten.	Mein Name ist Julia Musterfrau. Ich bin gespannt, welche Aufgaben ich hier in der Serviceabteilung übernehmen werde.	Ich danke Ihnen für Ihr Vertrauen und freue mich auf unsere Zusammenarbeit.
Ich bin heute den ersten Tag hier im Betrieb.	Vielen Dank für die Einarbeitung.	Falls Sie Fragen haben, können Sie sich jederzeit an mich oder meine Kolleginnen und Kollegen wenden.
Ich starte heute meine Ausbildung als Fachinformatikerin.	Diese Aufgabe ist mir nicht ganz klar. Könnten Sie mir dieses bitte noch einmal erklären? Danke!	Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?
Heute ist mein erster Tag als Verkäufer.	Ich bin unsicher, ob ich diese E-Mail so schreibe. Würden Sie bitte einen Blick darauf werfen?	Kennen Sie schon unsere aktuellen Angebote?
Danke, dass Sie mir meinen zukünftigen Arbeitsplatz zeigen.		Ich zeige Ihnen gerne, wo Sie das Produkt finden.
Ich freue mich auf die Zusammenarbeit.		Vielen Dank für das Gespräch.
Ich freue mich darauf, im Team mitzuarbeiten.		