

KOMMUNIKATIONS LEITFADEN

DEIN LEITFADEN FÜR PROFESSIONELLE KOMMUNIKATION



DIESE ALLGEMEINEN KOMMUNIKATIONSREGELN HELFEN DIR AN DER HOCHSCHULE
UND SPÄTER IN DEINER BERUFLICHEN LAUFBAHN.



ALLGEMEINE KOMMUNIKATIONSREGELN / LEITLINIEN

- Eigenständigkeit ist das A und O
- Suche die richtige Kontaktperson heraus und informiere dich im Vorfeld hier:
 - Homepage
 - my.th-deg.de
 - Quietschie Guide (THD) / Survival Guide (ECRI)
 - Modulhandbuch
 - Studien- und Prüfungsordnung
 - E-Mails
 - iLearn
- Da Informationen in der gesamten Hochschule regelmäßig weitergeleitet werden, ist es unnötig mehrere Personen gleichzeitig zu kontaktieren. Die Kontaktaufnahme zu mehreren Mitarbeitenden verschwendet nur Zeit und Ressourcen.
- Stelle dich stets mit deinem Vor- und Nachnamen vor
- Nutze die regelmäßig angebotenen Sprechstunden und vereinbare im Voraus einen Termin
- Bitte immer bereithalten:
 - präzise formulierte Anfrage oder Anliegen
 - Matrikelnummer
 - Kursnummer
- Beachte die Bürozeiten und eventuell Zeitzonen
- Bitte immer:
 - höflich sein (Hallo, Guten Tag, Danke, Bitte)
 - ehrlich sein (keine Ausreden oder Notlügen)
 - pünktlich sein oder früh genug absagen
 - darauf achten, dein Gegenüber nicht zu unterbrechen

! INFORMATION

Korrekte Anrede

Verwende „Herr“ + Nachname für Männer.
Verwende „Frau“ + Nachname für Frauen.

Wenn du dir hinsichtlich des Geschlechts der Person unsicher bist, kannst du „Sehr geehrte:r“ + Vor- und Nachname verwenden.

✓ CHECKLISTE

- ✓ Matrikelnummer
- ✓ Kursnummer
- ✓ Präzise formulierte Anfrage oder Anliegen



E-MAILS



NEU E-MAIL



VON

erika.mustermann@stud.th-deg.de (STUDENTISCHER E-MAIL ACCOUNT)

AN

max.mueller@th-deg.de

BETREFF

Anmeldung zum Spanischkurs A1/1+2 Nr. 88122

Sehr geehrter Herr Müller,

ich heiße Erika Mustermann und studiere Industrial Engineering im ersten Semester. Meine Matrikelnummer ist 804789.

Ich möchte mich gerne für den Spanischkurs A1 / 1+2 (Kursnummer 88122) anmelden.

Vielen Dank im Voraus und freundliche Grüße,
Erika Mustermann



RICHTIG

- Verwende deinen studentischen E-Mail-Account
- Wähle die richtige Kontaktperson anhand von
 - Homepage
 - my.th-deg.de
 - Quietschie Guide (THD) oder Survival Guide (ECRI)
- Aussagekräftiges Anliegen; formuliere deine Anfrage so präzise wie möglich
- Verwende die korrekte Anrede und die richtigen Pronomen
- Gib deine Matrikelnummer, den Kurs und das Semester an
- Schreibe in vollständigen, grammatikalisch korrekten Sätzen; achte auf Rechtschreibung, Interpunktion und Absätze
- Schlussformel, z. B. Mit freundlichen Grüßen, Beste Grüße und vollständiger Name (Vor- und Nachname)
- Antworte auf die ursprüngliche E-Mail anstatt eine neue E-Mail-Konversation zu beginnen



FALSCH

- Senden derselben E-Mail an mehrere Personen und/oder Abteilungen
- Verwendung von DRINGEND!!! oder SCHNELLSTMÖGLICH!!! im Betreff
- Kennzeichnung der E-Mail als „wichtig“ oder Aktivierung der „Empfangsbestätigung“
- Kopieren/Schreiben des gesamten Textes in die Betreffzeile anstatt in den Text der E-Mail
- Senden von Anlagen ohne jeglichen Text oder einer Anfrage
- Verwendung informeller/umgangssprachlicher Grußformel: z.B. Servus etc. oder Weglassen der Grußformel
- Unterzeichnung mit Spitzname oder Weglassen der Schlussformel
- Versenden der E-Mail alle paar Minuten an dieselbe Person (Antworten können bis zu drei Tage dauern)
- E-Mail-Versand und zehn Minuten später anrufen
- Weiterleiten von E-Mails mit Login-Daten oder sonstigen vertraulichen Informationen



CHECKLISTE



Formelle Begrüßung und Schlussformel



Verwende höfliche und respektvolle Sprache: Bitte, Danke etc.



Sende nur eine E-Mail an eine Person bzw. E-Mail-Adresse



Formuliere Anliegen so präzise wie möglich



TELEFONATE

RICHTIG

- Stabile Verbindung und ruhiges Umfeld
- Beginne das Gespräch, indem du dich mit Vor- und Nachname vorstellst
- Bereite dich auf den Anruf vor und habe Matrikelnr./Kursnr. zur Hand; formuliere dein Anliegen so genau wie möglich
- Achte darauf, dass du während der Bürozeiten anrufst und Zeitzonen berücksichtigst
- Verhalte dich korrekt und mache Gebrauch von deinen guten Manieren

FALSCH

- Personen beim Sprechen unterbrechen
- Dieselbe Frage mehrmals stellen oder sich ablenken lassen
- Mehrmals innerhalb eines kurzen Zeitraums anrufen
- Mitarbeitende unter einer Nummer anrufen, die nicht ihre Büronummer ist



CHECKLISTE



Stabile Verbindung und ruhiges Umfeld



Stelle dich vor und sei höflich



Beachte Bürozeiten und Zeitzonen



RICHTIG

- Stelle dich selbst zuerst vor, beginne die Unterhaltung mit Hallo, Guten Tag etc.
- Trage deine Anfrage präzise und klar formuliert vor
- Öffne die Links, die wir dir schicken und lese die zur Verfügung gestellten Informationen sorgfältig durch
- Lies dir Website und E-Mails durch, bevor du Social Media oder WhatsApp-Beratung in Anspruch nimmst

FALSCH

- Mehrfaches Senden von "Hi" hintereinander, ohne dein Anliegen überhaupt zu erläutern
- Versenden von Freundschaftsanfragen oder Mitteilungen über Social Media an Mitarbeitende
- Erwarten einer sofortigen Antwort
- Die offiziellen Sprechzeiten gelten auch für Social-Media-Kanäle und WhatsApp-Beratung



CHECKLISTE



Nutze Social Media /WhatsApp nur, nachdem du die Website gelesen hast



Halte gängige Kommunikationsregeln ein



Formuliere dein Anliegen präzise

TEAMS / ZOOM / ONLINE-VORLESUNGEN UND -VERANSTALTUNGEN

RICHTIG

- Achte auf eine stabile Verbindung und eine ruhige Umgebung
- Stelle sicher, dass Mikrofon und Kamera funktionieren und die Kamera eingeschaltet ist
- Lade die Desktop-App herunter, da diese besser funktioniert als die Internetversion
- Verwende das römische Alphabet, gib deinen vollständigen und richtigen Namen (Vor- und Nachname) und deine Matrikelnummer an
- Logge dich nur über deinen studentischen E-Mail-Account ein
- Stelle dein Mikrofon stumm, wenn du nicht sprichst
- Sage Termine frühzeitig und nicht in letzter Minute ab
- Prüfe den Status (ist die Person verfügbar oder nicht?) bevor du anrufst

FALSCH

- Unterbrechen der sprechenden Person; stattdessen: Hand heben bevor du sprichst, warte bist du an der Reihe bist; respektiere die anderen Teilnehmenden; zeige gute Manieren
- Verspätetes Erscheinen bei Veranstaltungen oder Anrufen und dann erwarten, dass die sprechende Person die Informationen wiederholt, die du aufgrund der Verspätung verpasst hast
- Verwendung des Mobiltelefons, wenn du dich an einem ungeeigneten Ort (im Auto oder Zug) befindest
- Ausgeschaltete Kamera
- Verwendung seltsamer Kamerawinkel

CHECKLISTE

- ✓ Stabile Verbindung; keine Hintergrundgeräusche
- ✓ Funktionierendes Mikrofon und Kamera
- ✓ Mikrofon leise stellen, wenn du nicht sprichst
- ✓ Log-in: Verwende Vor- und Nachname_ Matrikelnummer, z. B.: MaxMustermann_123456



TICKETS (IT-SUPPORT, E-LEARNING)

RICHTIG

- Verwende eine formelle Begrüßung, wie z. B. "Sehr geehrte/r Frau/Herr"
- Gib deinen Vor- und Nachnamen, Matrikelnummer, deinen Studiengang und das Semester an
- Schildere deine Frage/Problem genau und füge Screenshots bei, wenn nötig

FALSCH

- Versenden eines Tickets, bevor du überhaupt Website, Quietschie Guide (THD) oder Survival Guide (ECRI), oder das Modul-Handbuch gelesen hast

PERSÖNLICHES GESPRÄCH



RICHTIG

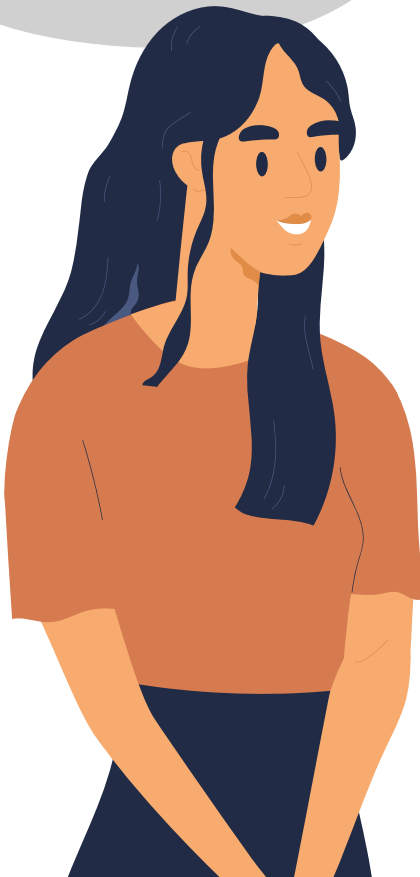
- Vereinbare einen Termin im Voraus
- Halte dein Handy bereit, um den QR-Code an der Tür zu scannen
- Klopf an die Tür, warte auf eine Antwort und tritt vorsichtig ein
- Halte Abstand und befolge die COVID-Regeln: Maske, Abstand und Hygiene



FALSCH

- Ausspähen des Computerbildschirms oder von Dokumenten, die auf dem Schreibtisch liegen
- Betreten des Raums, wenn eine andere Person im Zimmer ist
- Mehrere Personen mitbringen

Hallo,
ich habe einen Termin.
Ich heiße Erika Mustermann.



Hallo Erika,
schön dich zu sehen.
Bitte tritt ein.



Indem du dich an diesen Kommunikationsleitfaden hältst, bist du perfekt vorbereitet, um erfolgreich auf dem Campus, bei der Arbeit oder mit fremden Personen zu kommunizieren. **Los geht's!**

Stand: 10.2021

