

BEGRÜSSEN: Guten Tag, hier ist der DRK-Suchdienst, mein Name ist ...

NAME ANRUFER: Darf ich nach Ihrem Namen fragen?



RÜCKRUFNUMMER: ...falls wir unterbrochen werden



Vielen Dank! **Möchten Sie mir sagen, wen Sie suchen?**

Angehöriger

KEIN Angehöriger

ZUHÖREN: Was will der Anrufer?
=> Ca. 1 Minute Zeit nehmen!

Stichwort zum Anrufgrund:

Anruf emotional

Anruf sachlich

HILFE ZUR SELBSTHILFE

- „Wo sind Sie gerade?“
- „Wer ist im Augenblick bei Ihnen?“
- „Wen hätten Sie jetzt gerne bei sich?“
- „Wen würden Sie gerne anrufen?“
- „Was muss in den nächsten Stunden erledigt werden?“

ANTWORTEN/ INFOS

- „Ich würde Ihre Frage gerne beantworten“
- „Alles, was wir im Augenblick dazu wissen ist...“
- „An uns werden aber ständig alle Informationen zu gefundenen Personen vor Ort weitergeleitet. Sie können uns bei der Suche helfen, wenn Sie uns ein paar Daten geben.“

- 1. UNTERBRECHEN**
- 2. TIPP GEBEN**
- 3. VERABSCHIEDEN**

Entschuldigen Sie bitte, dass ich Sie unterbreche. Das ist eine Hotline für Angehörige, die wegen {...} anrufen. An Ihrer Stelle würde ich {...} Auf Wiedersehen.

Daten

Ich schlage vor, Sie geben mir noch ein paar Daten, die uns dabei helfen, Ihre(n) ... zu finden.

Vielen Dank! **Ich werde Ihre Daten sofort an unsere Suchzentrale weitergeben.** Es kann eine Weile dauern, bis Sie etwas von ... hören, weil in diesen Tagen sehr viele Anfragen hier eingehen. **Wenn Ihnen noch etwas einfällt, was uns helfen könnte, Ihren ... zu finden, rufen Sie gerne wieder an.** Wenn Sie im Augenblick keine Fragen mehr haben ... dann danke ich für Ihren Anruf ... Auf Wiedersehen!

Suchantrag

Aufnahmedatum	Aufnahmezeit	Aufnehmender Mitarbeiter (Name bzw. Handzeichen)
Aufnahmestelle (KAB-Nummer bzw. KAB-Name)		
Suchfallklärung (Datum, Zeit)	Auskunft erteilt (Datum, Zeit)	Karteiablage (Datum, Zeit)

Suchende Person

Start Name / Name Vorname / First name

2. Geburtsdatum / Date of birth Nationalität / Nationality

2. Staat / Country PLZ / Postal code Wohnort / Place of residence

2. Straße, Hausnummer / Street, no.

Start Kontakt (Telefon, Mobil, E-Mail) / Contact (phone, mobile phone, email)

2. Der/die Gesuchte ist mein(e) / The sought person is my

----- hier falten -----

Gesuchte Person

1. Name / Name Vorname / First name

1. Geburtsdatum / Date of birth Nationalität / Nationality

1. Staat / Country PLZ / Postal code Wohnort / Place of residence

1. Straße, Hausnummer / Street, no.

1. Kontakt (Telefon, Mobil, E-Mail) / Contact (phone, mobile phone, email)

1. Datum und Art der letzten Nachricht / Date and kind of last news

Ziel Bemerkungen, Hinweise / Remarks, advices

EDV Erfasst

Rückseite beachten!