

**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!**