



>> Flor López, Sekretärin aus Mexiko, 32 Jahre, seit 6 Jahren in Deutschland



Flor López ist mit ihrem deutschen Mann nach Deutschland gekommen. Hier hat sie zuerst Deutschkurse besucht und dann einige Jahre als Aushilfe gearbeitet. 2012 konnte sie ihren Abschluss als Kauffrau für Bürokommunikation anerkennen lassen. Mit der Anerkennung hat sie schnell eine Arbeit in ihrem Beruf gefunden.

7 | Kontakte am Arbeitsplatz



1 Für welchen Beruf hat Frau López eine Anerkennung bekommen? Als was hat sie gearbeitet, bevor sie sich in ihrem Beruf integrieren konnte? Tauschen Sie sich aus.

2 a Welche Vorteile hat die Anerkennung eines ausländischen Berufsabschlusses? Lesen Sie die Überschriften von Erfahrungsberichten und notieren Sie Stichworte.

mehr Geld, ...

Von der Leiharbeit
in die Festanstellung

Gehaltserhöhung dank Anerkennung

Unbefristeter Vertrag

Neue Chancen zur Weiterbildung

Von der
Lagerhalle
ins Büro

Endlich wieder als
Elektriker arbeiten

aus: „Meine Erfolgsgeschichte“, Broschüre der IHK FOSA

b Haben Sie Erfahrungen mit der Anerkennung von Abschlüssen? Tauschen Sie sich aus.

c Wie sind Ihre Chancen auf eine Anerkennung Ihres Berufs? Informieren Sie sich beim Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (www.bamf.de). Berichten Sie im Kurs.

Flor López, Sekretärin **79**

Herr Jensen arbeitet bei einer Immobilienfirma und nimmt verschiedene Telefonate an.



A | Telefongespräche annehmen

1 a Wo und mit wem telefoniert Herr Jensen? Hören Sie und verbinden Sie.

▶ 32

| | | |
|------------|---------------------|--------------------|
| Gespräch 1 | zu Hause / am Handy | mit einer Freundin |
| Gespräch 2 | im Büro | mit einer Kundin |
| Gespräch 3 | im Büro | mit einem Kollegen |

▶ 32 b Wie meldet sich Herr Jensen am Telefon? Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an.

- Haus und Hof, Jensen, guten Tag. Hallo. Jensen am Apparat. Ja bitte.
 Jensen, Apparat Kleinmann. Jensen. Hi Alex. Erik Jensen.



c In welchen Situationen kann man die Redemittel aus 1b verwenden. Diskutieren Sie.

- „Hi Alex“ geht, wenn man die Nummer sieht und ein Freund dran ist.



d Wie kann man Gesprächspartner nach dem Einstieg begrüßen? Wählen Sie eine Situation (A, B, C) und markieren Sie passende Formulierungen in der Liste.

A: Sie führen ein privates Telefongespräch.

B: Sie telefonieren im Betrieb intern (mit Kollegen).

C: Sie telefonieren im Betrieb extern (mit Kunden).

- » Hallo ...! Lange nichts mehr von dir gehört!
- » Hallo Herr / Frau ... Was gibt's?
- » Guten Tag, Herr / Frau ... Was kann ich für Sie tun?
- » Grüß Gott, Herr / Frau ... Ich wollte mich auch schon bei Ihnen melden.
- » Hi ... Danke für deinen Rückruf.

2 a Welche Formulierungen sind unpassend? Streichen Sie sie durch.

Ein Kunde ruft an und möchte mit Ihrem Kollegen Herrn Walter sprechen. Sie reagieren.

- Sie verbinden den Kunden mit Herrn Walter.
 Bleiben Sie bitte in der Leitung, | am Apparat, | hier, | dran, | ich verbinde Sie.
 Einen Moment, | Einen Augenblick, | Eine Minute, | ich verbinde Sie. | stelle Sie durch. | suche ihn.
- Herr Walter ist nicht da.
 Tut mir leid, aber Herr Walter ist gerade nicht am Platz. | zu Tisch. | außer Haus. | im Urlaub. | auf einer Dienstreise. | krank. | auf der Toilette. | in einer Besprechung.
- Herr Walter telefoniert.
 Tut mir leid, aber er spricht gerade. | da ist gerade besetzt. | er unterhält sich mit einer Kollegin.

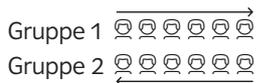
80 Telefongespräche annehmen

4. Sie bieten dem Kunden Hilfe an.
Kann ich ihm etwas ausrichten? | Kann ich Ihnen weiterhelfen? | Soll er Sie zurückrufen? |
Möchten Sie es später noch einmal versuchen? | Alles klar?
5. Sie fragen nach dem Grund für den Anruf.
Worum geht es? | Was ist Ihr Anliegen? | Ist der Anruf vielleicht privat? | Was kann ich für Sie tun?

b Schreiben Sie alle Redemittel aus 2a, die Sie sich merken wollen, auf Kärtchen.



c Stellen Sie sich wie beim Speed Dating auf und spielen Sie mit Ihren Kärtchen Telefongespräche. Gruppe 1 beginnt, Gruppe 2 reagiert. Wechseln Sie die Rollen.



Gruppe 1: Guten Tag, hier Meier, kann ich bitte mit Herrn Müller sprechen?

Gruppe 2: ...

3 Wie verabschieden Sie sich am Telefon von verschiedenen Personen? Sammeln Sie.

1. von einem unbekanntem Kunden:
2. von einem netten Kollegen: *Tschüss,*
3. von einem distanzierten Chef:
4.:

4 Spielen Sie kurze Telefongespräche am Arbeitsplatz. Nutzen Sie die Redemittel aus 1–3 und tauschen Sie die Rollen.

5 a Welche Vorsilbe passt? Ordnen Sie zu.

aus | durch | unter | ver | weiter

1. Erhält sich gerade mit einer Kollegin.
2. Kann ich ihm etwasrichten?
3. Ich helfe Ihnen gerne
4. Einen Moment, ichbinde Sie.
5. Ich stelle Sie

Verben mit trennbarer Vorsilbe
 Infinitiv: weiterhelfen, durchstellen, ...
 Im Satz: Ich stelle Sie durch.

Verben mit untrennbarer Vorsilbe
 Infinitiv: sich unterhalten, verbinden, ...
 Im Satz: Ich verbinde Sie.

b Suchen Sie in 2 Verben mit Vorsilbe und ordnen Sie sie in die Tabelle ein. Ergänzen Sie weitere Beispiele.

| Verben mit trennbarer Vorsilbe | Verben mit untrennbarer Vorsilbe |
|--------------------------------|----------------------------------|
| zurückrufen, | |

Frau López nimmt einen Anruf für einen Kollegen an und schreibt ihm eine Telefonnotiz.

Müller,
bitte Rückruf!

B | Eine Telefonnotiz schreiben

- 1** Welche Informationen fehlen in dieser Telefonnotiz?
Sammeln Sie Fragen.

Wer hat die Notiz geschrieben? Wer ist „Müller“?

- 2 a** Hören Sie das Telefongespräch und ergänzen Sie das Formular.

▶ 33

TELEFONNOTIZ

Datum / Uhrzeit: 7.5., 14 Uhr

Für: Von:

Anrufer: Telefon:

Anrufer bittet um

Kenntnisnahme Rückruf Erledigung

Termin Sonstiges:

- ▶ 33 **b** Was ist der Grund für den Anruf? Welche Informationen sind für Herrn Meier wichtig?
Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an.

Der Anrufer ...

- ist Mieter in der Emilia-Straße. glaubt, dass etwas schief gelaufen ist.
- hat eine kaputte Heizung im Schlafzimmer. möchte einen neuen Termin.
- sagt, dass die Handwerker nicht gekommen sind. hat eigentlich keine Zeit für einen Termin.

-  **c** Wie kann man den Grund des Anrufs formulieren? Wählen Sie aus und notieren Sie.

Seine Heizung im Schlafzimmer ist kaputt. | Heizung kaputt. | Handwerker nicht gekommen. |
Er hatte heute einen Termin mit Handwerkern, die sind aber nicht gekommen. | Termin heute. |
Deswegen möchte er einen neuen Termin. | Neuen Termin vereinbaren. |

Grund des Anrufs:

.....

- 3** Spielen Sie ein Telefongespräch im Immobilienbüro und schreiben Sie eine Telefonnotiz.

 Tauschen Sie die Rollen und korrigieren Sie Ihre Texte gegenseitig.

Situation 1: Ein Mieter ruft an: das Licht im Treppenhaus funktioniert nicht.

Situation 2: Eine Mieterin ruft an: im Waschraum steht das Wasser 5 cm hoch und fließt nicht ab.

82 eine Telefonnotiz schreiben

Herr Meier hat eine Frage an seine Kollegin Frau López und ruft sie an.



C | Eine Anfrage am Telefon verstehen

1 a Was möchte Herr Meier? Hören Sie und kreuzen Sie an.

▶ 34

Frau López soll ...

einen Zahlungseingang kontrollieren.

eine Mahnung suchen.

▶ 34 b Welche Aussage ist richtig, welche falsch? Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an.

1. Herr Meier sucht einen Zahlungseingang.
2. Der Vorname von Frau Konrad ist Emilia.
3. Frau Konrad hat die Miete nicht bezahlt.
4. Frau Konrad muss noch Nebenkosten nachzahlen.
5. Frau López soll eine Mahnung an Frau Konrad schicken.

| richtig | falsch |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

👤 c Warum stellt Frau López die Fragen? Verbinden Sie.

1. Was kann ich für Sie tun?
2. Frau Konrad mit K?
3. Soll ich Ihnen eine Kopie ins Fach legen?
4. Und sie wohnt in der Emilia-Straße?
5. Mit Zahlungsziel 14 Tage?

Sie ist freundlich und bietet Hilfe an.
 Sie möchte alles richtig verstehen.
 Sie braucht genauere Informationen.

d Welche Wörter nutzen die beiden, um zu zeigen, dass sie verstanden haben? Kreuzen Sie an.

| | | | |
|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Genau. | <input type="checkbox"/> Vielleicht. | <input type="checkbox"/> Stimmt. | <input type="checkbox"/> Ach so! |
| <input type="checkbox"/> Verstanden. | <input type="checkbox"/> Richtig. | <input type="checkbox"/> Gut. | <input type="checkbox"/> Alles klar. |

2 a Was für telefonische Anfragen von Kolleginnen und Kollegen gibt es in Ihrem Beruf? Tauschen Sie sich aus und sammeln Sie Situationen.

👤

- Im Lager rufen oft Kollegen an und fragen, wie viele ... wir noch haben.
- Bei uns in der Bäckerei rufen manchmal Kolleginnen aus anderen Filialen an, weil sie keine Brötchen mehr haben oder so. Wir sollen dann ...
- In der Autowerkstatt hat die Kollegin aus dem Büro immer angerufen, wenn es Probleme mit einer Rechnung gab. Sie wollte dann wissen, was wir ...

👤 b Wählen Sie eine Situation und spielen Sie eine Anfrage am Telefon. Stellen Sie Fragen und nutzen Sie die Redemittel aus 1d.

An ihrem Arbeitsplatz kommt es zu einem Missverständnis. Sie sind irritiert und möchten es gern ansprechen.

D | Missverständnisse ansprechen

1 a Finden Sie zwei Personen aus dem Kurs. Diese spielen die Szene, die anderen beobachten.

Situation: Sie sind in einem Raum mit ca. 10 Stühlen.

Person A: Sie sind Chef und möchten, dass B die Stühle im Raum aufeinander stellt. Sagen Sie ihm das.

Person B: Ihr Chef (A) sagt etwas zu Ihnen. Sie verstehen: Ich soll die Stühle vor die Tür stellen. Machen Sie das.

b Wie haben die Personen das Missverständnis angesprochen? Diskutieren Sie und notieren Sie die Formulierungen in der Tabelle. Welche finden Sie gut?

| Person, die falsch verstanden wird (A) | Person, die falsch versteht (B) |
|--|---------------------------------|
| <i>Sie haben mich falsch verstanden.</i> | |

c Was kann man noch sagen? Ordnen Sie die Redemittel in die Tabelle in 1b ein.

Ich glaube, das ist ein Missverständnis. | Ich glaube, ich habe Sie falsch verstanden. |
 Oh, tut mir leid, ich hatte Sie so verstanden. | Habe ich vielleicht etwas falsch gemacht? |
 Das habe ich anders gemeint. | Ich weiß nicht, ob ich Sie richtig verstanden habe. | Entschuldigung.
 Können Sie es mir noch mal erklären? | Vielleicht habe ich mich nicht so genau ausgedrückt. |
 So habe ich das nicht gemeint. | Entschuldigung, ich habe das nicht absichtlich gemacht.

2 a Um welche Missverständnisse geht es hier? Diskutieren Sie mögliche Situationen.



- Jemand wollte eine weiße Wand haben.
- Ja, aber der Maler hat ...



b Wählen Sie eine Situation aus und spielen Sie sie. Nutzen Sie Redemittel aus 1. Wechseln Sie Rollen und Partner.

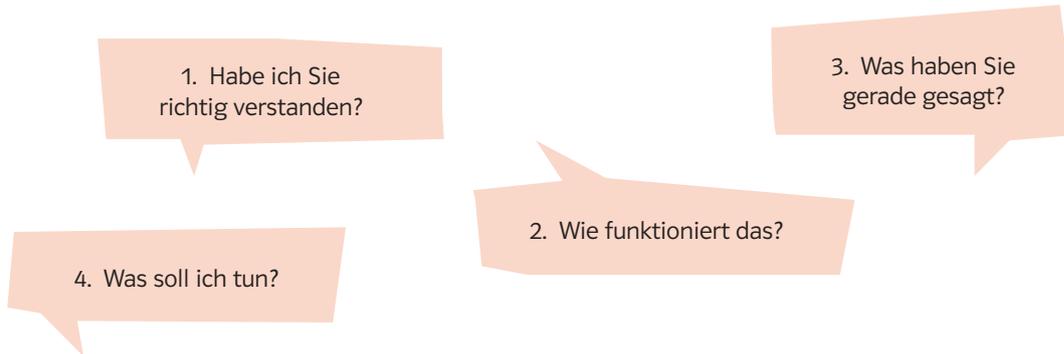
3



Haben Sie schon Missverständnisse am Arbeitsplatz erlebt? Wie haben Sie sie gelöst? Tauschen Sie sich aus.

4

a Was sagen die Personen, um ein Missverständnis zu verhindern? Wie formulieren sie ihre Fragen? Ordnen Sie zu.



- a. Würden Sie mir noch mal sagen, was ich tun soll?
- b. Ich verstehe nicht ganz, was Sie gerade gesagt haben.
- c. Ich weiß nicht, ob ich Sie richtig verstanden habe.
- d. Können Sie mir noch mal erklären, wie das funktioniert.

b Welche Fragen in 4 a sind höflicher, 1.–4. oder a.–d.? Warum? Diskutieren Sie.

c Welches Wort passt? Ergänzen Sie die indirekten Fragesätze. Wo steht das konjugierte Verb? Markieren Sie.

indirekte Frage = Nebensatz
 Am Anfang steht ein Fragepronomen: *was, wie, wo ...* oder *ob*
 Am Satzende steht das konjugierte Verb.

| Hauptsatz | Fragewort / ob | Satzende |
|-----------------------------------|----------------|--------------------------------------|
| Wissen Sie vielleicht, | | die Rechnungen liegen? |
| Kannst du mir sagen, | | ich das Formular ausfüllen muss? |
| Ich bin nicht sicher, | | das so stimmt. |
| Ich habe leider nicht verstanden, | | Sie gestern am Telefon gesagt haben. |

Nebensatz-Klammer

5



Schreiben Sie 10 Fragen auf Zettel. Mischen Sie die Zettel und ziehen Sie eine Frage. Formulieren Sie die Frage indirekt. Variieren Sie.

Sie arbeiten in einem großen Unternehmen und sehen einen Aushang vom Betriebsrat.

E | Einen offiziellen Brief verstehen

1 Was ist das? Überfliegen Sie den Text und kreuzen Sie an.

- ein Informationsblatt zu Arbeitszeiten
 eine Einladung zu einem Treffen
 ein Protokoll zu einer Sitzung

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
der Betriebsrat lädt zur 3. Betriebsversammlung in diesem Jahr ein:
am Mittwoch, den 29. Oktober 2014
von 14.00 Uhr bis 16.00 Uhr in der Kantine

Tagesordnung:

- Bericht des Betriebsrates
- Bericht der Geschäftsführung
- Aktuelle Informationen der Sicherheitsbeauftragten
- Stand der Tarifverhandlung, Gast: Hr. Schmid von der Gewerkschaft
- Fragen aus der Belegschaft und Verschiedenes

Weitere Vorschläge für die Tagesordnung bitten wir vorab schriftlich an uns zu melden.

Die Betriebsversammlung dauert ca. 2 Stunden und findet während der Arbeitszeit statt. Es dürfen alle Beschäftigten und Aushilfen teilnehmen. Freie Mitarbeiter und Praktikanten dürfen leider nicht teilnehmen.

Wir freuen uns auf Sie.

Viele Grüße

Martina Herrmann

Martina Herrmann
Betriebsratsvorsitzende

Der Betriebsrat wird von den Mitarbeitern gewählt und vertritt die Interessen aller Mitarbeiter.

2 a Lesen Sie und diskutieren Sie die Fragen. Markieren Sie Antworten im Text.

00

Wer schreibt?

Wem schreibt die Person?

Warum schreibt sie?

Was sind wichtige Informationen?

b Was ist hier falsch? Lesen Sie noch einmal. Korrigieren Sie die Sätze.

1. Die Betriebsversammlung findet vormittags statt.
2. Auf der Versammlung spricht nur der Betriebsrat.
3. Die Versammlung ist für die Mitarbeiter Freizeit.
4. Ein Praktikant darf auch zur Versammlung gehen.

3 Würden Sie zu dieser Betriebsversammlung gehen? Warum (nicht)? Haben Sie Erfahrungen mit Betriebsversammlungen? Tauschen Sie sich aus.

00

86 einen offiziellen Brief verstehen

Teamfähigkeit Eigeninitiative Pünktlichkeit
Flexibilität Freundlichkeit Zuverlässigkeit
 Interkulturelle Kompetenz Konfliktfähigkeit
 Lernbereitschaft Kundenorientierung Motivation



F | Schlüsselqualifikation: Flexibilität

1 **a** Welche Aspekte sprechen die Teilnehmer/innen eines Kurses des Deutschlehrers Herrn Wiedemann zum Thema Flexibilität am Arbeitsplatz an? Diskutieren Sie.

- Wenn viel los ist, müssen wir abends länger arbeiten, oder am Wochenende.
- Mein Chef hat Tankstellen. Ich muss da arbeiten, wo er mich gerade braucht.
- Ich arbeite bei einer Zeitarbeitsfirma und wechsele oft die Firmen.
- Wenn es zu wenig Arbeit gibt, müssen wir nach Hause gehen und bekommen kein Geld.
- Ich bekomme meine Aufgaben immer morgens bei der Schichtübergabe. Vorher weiß ich nicht, was ich machen soll.

- Bei a geht es um die Arbeitszeit. Die ist flexibel und nicht immer gleich lang.
- Ja, und b ...

b Wann und wie mussten Sie in Ihrer Berufstätigkeit flexibel sein? Haben Sie ähnliche Erfahrungen? Kennen Sie andere Aspekte von Flexibilität? Tauschen Sie sich aus.

2 **a** Wie flexibel muss man bei der Arbeitssuche sein? Was für eine Arbeit ist zumutbar? Lesen Sie und lösen Sie das Quiz.

Quiz

Muss man als Arbeitslose(r) jedes Jobangebot annehmen? Oder bekommt man sofort weniger Arbeitslosengeld, wenn man einen Job ablehnt? Wann können Sie „Nein“ sagen? Kennen Sie die offiziellen Regelungen? Machen Sie den Test!

- Die Bezahlung ist niedriger als
 - das Arbeitslosengeld.
 - das letzte Gehalt.
- Die Bezahlung ist
 - 20% niedriger als der Tariflohn.
 - 30% niedriger als der Tariflohn.
- Die einfache Fahrt zum Arbeitsplatz dauert
 - drei Stunden.
 - eine Stunde.
- Der Arbeitsvertrag ist
 - auf 2 Jahre befristet.
 - auf 1 Jahr befristet.
- Sie haben in dieser Tätigkeit
 - noch nie gearbeitet.
 - vorher nur 1 Monat gearbeitet.

Auflösung: 1a, 2b, 3a, 4/5 Ablehnen ist bei a und b nicht möglich

b Mussten Sie schon ein Jobangebot annehmen, das Sie nicht wollten? Erzählen Sie.

Wörter und Wendungen: Kontakte am Arbeitsplatz

Telefongespräche annehmen

telefonieren mit + Dat.

der Anruf, -e

der Apparat, -e Haus und Hof, Jensen am Apparat.

tun für + Akk. Was kann ich für Sie tun?

weiterhelfen Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

sich melden bei + Dat. Ich wollte mich auch schon bei Ihnen melden.

der Rückruf, -e Danke für den Rückruf.

zurückrufen Soll er Sie zurückrufen?

verbinden Bleiben Sie bitte am Apparat, ich verbinde Sie.

durchstellen Moment, ich stelle Sie durch.

nicht am Platz sein Tut mir leid, aber Herr Walter ist gerade nicht am Platz.

ausrichten Kann ich ihm etwas ausrichten?

versuchen Möchten Sie es später noch einmal versuchen?

besetzt sein Es ist besetzt.

intern

extern

eine Telefonnotiz schreiben

die Kenntnisnahme (nur Sg.)

zur Kenntnis nehmen

die Erledigung, -en

erledigen

der Anrufer, -

die Anruferin, -nen

bitten um + Akk. Der Anrufer bittet um Rückruf.

eine Anfrage am Telefon verstehen

die Anfrage, -n

die Mahnung, -en

Missverständnisse ansprechen

das Missverständnis, -se Ich glaube, das ist ein Missverständnis.

(sich) falsch / richtig verstehen Wir haben uns falsch verstanden. Ich weiß nicht, ob ich Sie richtig verstanden habe.

falsch machen Habe ich vielleicht etwas falsch gemacht?

meinen Ich habe das anders gemeint.

sich ausdrücken Vielleicht habe ich mich nicht so genau ausgedrückt.

(nicht) sicher sein Ich bin nicht sicher, ob ...

absichtlich Das habe ich nicht absichtlich gemacht.

einen offiziellen Brief verstehen

der / die Beschäftigte, -n

die Aushilfe, -n

der Praktikant, -en

die Praktikantin, -nen

der Betriebsrat, -e

der / die Betriebsratsvorsitzende, -n

die Gewerkschaft, -en

die Belegschaft, -en

die Betriebsversammlung, -en

die Sitzung, -en

die Tagesordnung, -en

das Protokoll, -e

der Vorschlag, -e

stattfinden

teilnehmen

Markieren Sie Wörter und Wendungen, die Sie nicht verstehen. Wo stehen sie in der Lektion? Verstehen Sie sie im Kontext? Wenn Sie Hilfe brauchen, fragen Sie Ihre Lernpartner oder Ihre Kursleitung.

Welche 7 Wörter möchten Sie sich merken? Wählen Sie aus. Hören Sie Musik und schreiben Sie dabei Sätze mit den Wörtern. Lesen Sie die Wörter im Rhythmus der Musik vor.

Grammatik im Überblick

Verben mit trennbarer Vorsilbe

 Trennbare Vorsilben sind immer betont: **an**rufen, **aus**richten

Immer trennbar:

ab- (abgeben), an- (annehmen), auf- (aufhören), aus- (aussteigen), ein- (einsteigen),
mit- (mitkommen), vor- (vorschlagen), weg- (weglaufen), zu- (zuhören), zurück- (zurückrufen)
Auch: fernsehen, stattfinden, teilnehmen, ...

Im Satz:

| Position 1 | Position 2 | | Satzende |
|------------|------------|-------------------------|---------------|
| Herr Meier | ruft | Sie morgen Vormittag | an. |
| Ich | helfe | Ihnen gern | weiter. |
| Wann | findet | die Betriebsversammlung | statt? |
| Soll | er | Sie | zurückrufen? |
| Kann | ich | Ihnen | weiterhelfen? |

Verben mit untrennbarer Vorsilbe

 Die Betonung liegt auf dem Verbstamm: **be**kommen, **ver**binden

Nicht trennbar:

be- (bekommen), emp- (empfehlen), ent- (entschuldigen), er- (erzählen), ge- (gefallen),
ver- (verbinden), zer- (zerbrechen)
Auch: übersetzen, sich unterhalten, ...

Im Satz:

Einen Moment, ich verbinde Sie.
Möchten Sie es später noch einmal versuchen?

Habe ich Sie richtig
verstanden?

Wie funktioniert das?

Indirekte Fragen

| Hauptsatz | Nebensatz | | Satzende |
|-------------------------------|----------------|-------------------|------------------|
| | Fragewort / ob | | |
| Wissen Sie vielleicht, | wie | das | funktioniert? |
| Kannst du mir noch mal sagen, | wo | die Rechnungen | liegen? |
| Ich verstehe nicht ganz, | was | ich mit dem Brief | machen soll. |
| Ich weiß nicht, | ob | ich Sie richtig | verstanden habe. |

Typische Formulierungen im Hauptsatz:

Ich weiß nicht, ...
Ich bin nicht sicher, ...
Ich verstehe nicht, ...
Kannst du / Können Sie mir sagen, ...
Weißt du / Wissen Sie, ...

Rückblick: Lektion 6 und 7

1 Was haben Sie in den Lektionen 6 und 7 gelernt?
Was ist für Sie wichtig? Ergänzen Sie die Tabelle.

| | Das habe ich im Unterricht gemacht! ✓ | Das ist für mich wichtig! ✓ | Das kann ich ... 😊 sehr gut 😊 gut 😞 nicht so gut Das sagt meine Kursleiter/in dazu. 😊 😞 😞 |
|--|--|--------------------------------|--|
| eine Sicherheitsunterweisung verstehen | | | |
| ein Organigramm verstehen | | | |
| eine Anfrage schreiben | | | |
| jemanden um Hilfe bitten | | | |
| das Verstehen sichern | | | |
| Telefongespräche annehmen | | | |
| eine Telefonnotiz schreiben | | | |
| eine Anfrage am Telefon verstehen | | | |
| Missverständnisse ansprechen | | | |
| einen offiziellen Brief verstehen | | | |

2 Was möchten Sie noch üben und vertiefen? Was können Sie dafür tun? Holen Sie sich auch Tipps von Ihren Lernpartnern und der Kursleitung.

Ich will:

.....

Dafür kann ich:

.....

3 Was möchten Sie noch im Kurs machen? Warum? Sprechen Sie im Kurs, machen Sie eine Kursliste und planen Sie gemeinsam.

- Ich weiß bei Problemen manchmal nicht, ob es ein Missverständnis gibt oder ob ich ein Tabu angesprochen habe?
- Ich ...

* Tabus in Deutschland?
*