

Inhaltsverzeichnis

Die meisten Aufgaben sind so gestaltet, dass ein Großteil der Schüler der 8. bis 10. Klasse damit zurechtkommen sollte. Etwas anspruchsvollere Aufgaben sind mit einem x gekennzeichnet.

	Seite	anspruchsvoll
Liebe Kollegin, lieber Kollege! (Vorwort)	2	
Telefonieren		
Vorstellung des Aufgabentyps	3	
Tiermedizinischer Fachangestellter/Tiermedizinische Fachangestellte – einen Termin vereinbaren	4	
Verkäufer/-in – mit Reklamationen umgehen	5	
Buchhändler/-in – einen Anrufbeantworter besprechen	6	x
Hotelkauffrau/Hotelkaufmann – Gästewünsche erfüllen	7	
Florist/-in – eine Telefonnotiz verfassen	8	x
Lösungen und Lösungsvorschläge	9	
Verkaufs- und Beratungsgespräche führen		
Vorstellung des Aufgabentyps	11	
Fachverkäufer/-in Heimwerkerbedarf/Gartencenter – die Phasen eines Verkaufs- und Beratungsgesprächs	12	
Fachverkäufer/-in Bürobedarf – richtig fragen	13	
Fachverkäufer/-in Foto/Video – mit Reklamationen umgehen	14	
Nicht nur dein Mund spricht: Körpersprache gezielt einsetzen	15	x
Bäckereifachverkäufer/-in – alternative Formulierungen finden	16	
Ein Gespräch führen I: in der Fleischabteilung eines Lebensmittelmarkts	17	x
Ein Gespräch führen II: im Elektronikfachmarkt	18	x
Lösungen und Lösungsvorschläge	19	
Berufstypischen Schriftverkehr erledigen		
Vorstellung des Aufgabentyps	22	
Sechs wichtige Regeln beim Schreiben einer geschäftlichen E-Mail	23	
Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel – Computer und DV-Produkte – eine geschäftliche E-Mail genau untersuchen	24	
Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen – einen Termin per E-Mail bestätigen	25	x
Bürokaufmann/Bürokauffrau – eine Rechnung ausstellen 1	26	
Bürokaufmann/Bürokauffrau – eine Rechnung ausstellen 2	27	
Servicefachkraft Dialogmarketing – eine Kündigungsbestätigung schreiben 1	27	
Servicefachkraft Dialogmarketing – eine Kündigungsbestätigung schreiben 2	28	
Tiermedizinischer Fachangestellter/Tiermedizinische Fachangestellte – per Fax eine Bestellung aufgeben	29	x
Altenpfleger/-in – Arbeit dokumentieren: Formulare ausfüllen	30	x
Lösungen und Lösungsvorschläge	31	
Im Internet recherchieren		
Vorstellung des Aufgabentyps	35	
Suchdienste im Internet – ein Überblick	36	
Musikfachhändler/-in – die Möglichkeiten der erweiterten Suche nutzen 1	37	
Musikfachhändler/-in – die Möglichkeiten der erweiterten Suche nutzen 2	38	
Internetquellen kritisch bewerten	39	
Planvolles Vorgehen beim Recherchieren – eine Checkliste in sechs Stufen 1	40	
Planvolles Vorgehen beim Recherchieren – eine Checkliste in sechs Stufen 2	41	x
Veranstaltungskaufmann/Veranstaltungskauffrau – Veranstaltungen planen	42	x
Bürokaufmann/Bürokauffrau – passende Hotels finden	43	x
Gärtner/-in – ein Quiz für einen Tag der offenen Tür vorbereiten	44	
Lösungen und Lösungsvorschläge	45	
Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen		
Vorstellung des Aufgabentyps	47	
Lernkarten mit Fachbegriffen und Fremdwörtern aus dem Bereich Logistik	48	x
Medizinische Fachbegriffe und Abkürzungen – ein Lückentext	49	x
Fachbegriffe rund ums Dach	50	
Abkürzungen aus der Autotechnik	51	x
Lösungen	53	
Anhang		
Test: Überprüfe dein neu erworbenes Wissen	55	
Lösung	U3	