

# Deutsch im Beruf

Klasse 8–10 · Niveau Hauptschule



## E-Book



Einfache Trainingsaufgaben zu Gesprächsführung, Schriftverkehr & Co.

Nils Böttcher

**AOL**  
verlag

## Bildquellen

- Coverfoto: contrastwerkstatt – Fotolia.com
- ab S. 3 Vignette Telefon, © Gisela Bongardt
- S. 3/22 Tiermedizinische Fachangestellte, © Christoph Hähnel – Fotolia.com
- S. 3 Verkäuferin im Bekleidungsgeschäft, © olly – Fotolia.com
- S. 3/35 Buchhändler, © shotsstudio – Fotolia.com
- S. 3 Hotelkauffrau, © contrastwerkstatt – Fotolia.com
- S. 3 Floristin, © michaeljung – Fotolia.com
- S. 4 Hund, © Eric Isselée – Fotolia.com
- S. 4 junge Frau am Telefon, © DDRockstar – Fotolia.com
- S. 5 junger Mann, © Janina Dierks – Fotolia.com
- S. 5 wütender Mann am Telefon, © Robert Kneschke – Fotolia.com
- S. 5 unzufriedene Frau am Telefon, © jorgophotography – Fotolia.com
- S. 6 Anrufbeantworter, © Klaus Epele – Fotolia.com
- S. 7 Rezeptionist im Hotel, © Irina Magrelo – Fotolia.com
- S. 8 Weihnachtssterne, © neirfy – Fotolia.com
- ab S. 11 Vignette Gespräche führen, © Gisela Bongardt
- S. 11 Verkaufsgespräch im Baumarkt, © Robert Kneschke – Fotolia.com
- S. 11 Fachverkäuferin für Büroartikel, © mangostock – Fotolia.com
- S. 11 Fachverkäufer Foto/Video, © jura – Fotolia.com
- S. 11 Bäckereifachverkäuferin, © contrastwerkstatt – Fotolia.com
- S. 11 Fleischereifachverkäufer, © contrastwerkstatt – Fotolia.com
- S. 11/22 Elektronikfachverkäufer, © contrastwerkstatt – Fotolia.com
- S. 12 Pergola, © Gisela Bongardt
- S. 13 Fragezeichen, © photobility – Fotolia.com
- S. 14 wütender Kunde, © Jürgen Fälchle – Fotolia.com
- S. 14 selbstzufriedener Verkäufer, © MaFiFo – Fotolia.com
- S. 15 12 unterschiedliche Körperspracheposen, © Gisela Bongardt
- S. 17/18 Rollenkarte/Notizblock, © Matthew Cole – Fotolia.com
- ab S. 22 Vignette Schriftverkehr, © Gisela Bongardt
- S. 22 Versicherungskaufmann, © Robert Kneschke – Fotolia.com
- S. 22/35/43 Bürokauffrau, © Picture-Factory – Fotolia.com
- S. 22 Servicekraft Dialogmarketing, © .shock – Fotolia.com
- S. 22 Altenpflegerin, © Kzenon – Fotolia.com
- ab S. 35 Vignette Internetrecherche, © Gisela Bongardt
- S. 35 Gitarrenhälfte, © Manuel Schröder – Fotolia.com
- S. 35 Kfz-Mechatroniker, © Peter Atkins – Fotolia.com
- S. 35 Flugbegleiterin, © Picture-Factory – Fotolia.com
- S. 35 Radiologie-Assistent, © Tyler Olson – Fotolia.com
- S. 35/42 Veranstaltungskaufmann, © goodluz – Fotolia.com
- S. 35 Gärtner, © Kzenon – Fotolia.com
- S. 40 Männchen, das eine Treppe hochsteigt, © Gisela Bongardt
- S. 40/45 Plattensee, © Gisela Bongardt
- S. 40/45 Goethe-Büste, © ArTo – Fotolia.com
- S. 40/45 Volleyball spielen, © Galina Barskaya – Fotolia.com
- S. 40/45 Prager Fenstersturz 1618, © Stecher/Verleger: Matthäus Merian (der Ältere), Quelle: Theatrum Europaeum, Band 1, Seite 16, Wikimedia, gemeinfrei
- S. 44 Umriss Ginkgoblatt, © Gisela Bongardt
- ab S. 47 Vignette Fremdwörter, © Gisela Bongardt
- S. 47 LKW-Express-Lieferung, © Gunnar Assmy – Fotolia.com
- S. 47 Äskulapstab, © Bobo – Fotolia.com
- S. 47 Zunftzeichen der Zimmermänner, © scusi – Fotolia.com
- S. 47 Hand mit Werkzeug, © Karin & Uwe Annas – Fotolia.com
- S. 49 Arztpraxis, © ISO K° - photography
- S. 50/54 8 unterschiedliche Dachformen, © Gisela Bongardt
- S. 51 Frau, die im Internet recherchiert, © DURIS Guillaume – Fotolia.com
- S. 51 VW Golf Trendline, © Thomas doerfer, Quelle: Wikimedia, Creative Commons Attribution 3.0 Unported

## Impressum

### Deutsch im Beruf



**Nils Böttcher** ist stellvertretender Schulleiter und unterrichtet Deutsch an einer Mittelschule in Bayern. Als Autor hat er am Sprach- und Lesebuch „wortstark Bayern“ mitgearbeitet. Im AOL-Verlag sind von ihm bereits die Titel „Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag 2“ (Bestellnr.: 8054) sowie „Lernzirkel in der Box: Rechtschreibung – Klasse 7/8“ (Bestellnr.: 8019) erschienen.

© 2013 AOL-Verlag, Hamburg  
AAP Lehrerfachverlage GmbH  
Alle Rechte vorbehalten.

Veritaskai 3 · 21079 Hamburg  
Fon (040) 32 50 83-060 · Fax (040) 32 50 83-050  
info@aol-verlag.de · www.aol-verlag.de

Redaktion: Kathrin Roth  
Layout/Satz: Ursula Ewert GmbH, Bayreuth

ISBN: 978-3-403-40128-5

Das Werk als Ganzes sowie in seinen Teilen unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Der Erwerber des Werkes ist berechtigt, das Werk als Ganzes oder in seinen Teilen für den eigenen Gebrauch und den Einsatz im Unterricht zu nutzen. Die Nutzung ist nur für den genannten Zweck gestattet, nicht jedoch für einen weiteren kommerziellen Gebrauch, für die Weiterleitung an Dritte oder für die Veröffentlichung im Internet oder in Intranets. Eine über den genannten Zweck hinausgehende Nutzung bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlages.

Die AAP Lehrerfachverlage GmbH kann für die Inhalte externer Sites, die Sie mittels eines Links oder sonstiger Hinweise erreichen, keine Verantwortung übernehmen. Ferner haftet die AAP Lehrerfachverlage GmbH nicht für direkte oder indirekte Schäden (inkl. entgangener Gewinne), die auf Informationen zurückgeführt werden können, die auf diesen externen Websites stehen.

Engagiert unterrichten. Natürlich lernen.

**AOL**  
verlag

# 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	
<b>Telefonieren</b>		
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	
<b>Verkaufs- und Beratungsgespräche führen</b>		
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	
<b>Berufstypischen Schriftverkehr erledigen</b>		
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	
<b>Im Internet recherchieren</b>		
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	
<b>Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen</b>		
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	
<b>Anhang</b>		
Test: Überprüfe dein neu erworbenes Wissen	55	
Lösung	U3	

# Liebe Kollegin, lieber Kollege! (Vorwort)

Vielleicht kennen Sie bereits die beiden Bände „Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag“ (Bestellnr. 5524) sowie „Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag 2“ (Bestellnr. 8054). Hier halten Sie nun ein Heft in den Händen, das konzeptionell anders aufgebaut ist. Die entscheidenden Unterschiede möchte ich Ihnen im Folgenden kurz vorstellen:

Während in den oben genannten Bänden einzelne Berufe, wie etwa die Restaurantfachfrau oder der Koch, im Mittelpunkt standen, konzentriert sich dieser Band auf sprachliche Aufgabenbereiche, die so in vielen Berufen vorkommen und die schwerpunktmäßig alle im Fach Deutsch anzusiedeln sind. Diese Aufgabenbereiche sind im Einzelnen:

- **Telefonieren**
- **Verkaufs- und Beratungsgespräche führen**
- **Berufstypischen Schriftverkehr erledigen**
- **Im Internet recherchieren**
- **Berufstypische Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen**

Zu jedem Kapitel gibt es zum Einstieg einen Überblick, der zeigt, was die Schülerinnen und Schüler erwartet. Gleichzeitig erfährt man, aus welchen Berufsfeldern die zu meisternden Aufgaben stammen. So können Sie, wenn Sie nicht das gesamte Kapitel bearbeiten lassen wollen, bei der Auswahl der Aufgaben gezielt die Berufswünsche Ihrer Schüler – soweit sie Ihnen bekannt sind – berücksichtigen.

Bei der Angabe der männlichen und weiblichen Berufsbezeichnungen wurde folgendes Vorgehen gewählt: Bei Berufsbezeichnungen, bei denen die beiden Formen gleichberechtigt nebeneinanderstehen, werden beide Varianten ausgeschrieben und mit Schrägstrich getrennt, z. B. Restaurantfachmann/Restaurantfachfrau. Bei Berufsbezeichnungen, die sich nur durch die Endung unterscheiden und bei denen sich kein Vokal ändert, wurde die verkürzte Schreibweise mit Schrägstrich gewählt, z. B. Verkäufer/-in.

Der Schwierigkeitsgrad der Arbeitsblätter wurde so angelegt, dass die meisten Aufgaben für einen Großteil der Schülerinnen und Schüler zu meistern sein sollten. Anspruchsvollere Aufgaben für leistungsstär-

kere Jugendliche wurden aber auch berücksichtigt. Sie können sie im Inhaltsverzeichnis am Kreuzchen in der letzten Spalte erkennen.

Zu Ihrer Erleichterung finden Sie zu allen Aufgaben am Kapitelende Lösungen oder Lösungsvorschläge bzw. -hinweise.

Das Heft wird abgerundet durch ein großes Kreuzworträtsel, bei dem ein Lösungssatz enträtselt werden soll („Deutsch im Beruf ist sehr bedeutsam!“). Bei allen zu findenden Begriffen gibt es jeweils einen Hinweis, in welchem Kapitel die richtige Antwort verborgen ist. Dies ist nötig, weil es weder erwartet wird noch sinnvoll erscheint, dass alle Schülerinnen und Schüler sämtliche Aufgaben im Heft lösen. So kann das Rätsel optional als Gemeinschaftsarbeit in der Klasse am Ende der Auseinandersetzung mit den einzelnen Kapiteln eingesetzt werden. Sollten sich die Schüler mit einem Begriff schwertun, weil sich eben noch niemand mit der entsprechenden Kopiervorlage beschäftigt hat, können Sie als Lehrkraft gezielt nachhelfen und die Information liefern.

Was mir bleibt, ist die Hoffnung auf zweierlei:

Erstens, dass die Beschäftigung mit diesen Aufgaben Ihren Schülern eine willkommene Abwechslung zum normalen Berufswahlunterricht bietet und sie sowohl ihre eigenen Fähigkeiten als auch die Anforderungen in einzelnen Berufen besser einzuschätzen lernen.

Zweitens, dass Sie der Band bei der Gestaltung Ihres Unterrichts unterstützt und die Arbeitsblätter eine Anregung darstellen, eigene Aufgaben zu weiteren Berufen zu entwerfen.

Mit kollegialen Grüßen



Nils Böttcher



## Vorstellung des Aufgabentyps

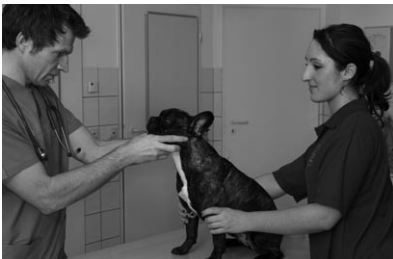
Obwohl der Computer vielfältige Kommunikationsmöglichkeiten bietet, ist das relativ alte Telefon aus dem Berufsleben nicht wegzudenken. Durch den unmittelbaren Kontakt mit dem Gegenüber können sich beide Gesprächspartner, vor allem bei dringenden Angelegenheiten, sicher sein, dass das Anliegen beim anderen „ankommt“. Schwierige Sachverhalte können durch Nachfragen sofort geklärt werden, sodass Missverständnisse gar nicht erst entstehen. Ein klarer Vorteil gegenüber der E-Mail! Nicht zuletzt hinterlässt man im Telefongespräch einen persönlichen Eindruck beim anderen, der darüber entscheidet, ob sich der Gesprächspartner ernst genommen fühlt und sich beim nächsten Mal wieder an die gleiche Adresse wendet. Das setzt allerdings einen freundlichen Ton und eine höfliche Wortwahl voraus.

### In dieser Einheit lernst du, wie man beim Telefonieren ...

- höflich, freundlich, einfühlsam und verständnisvoll auftritt, auch bei schwierigen Gesprächen (z.B. bei Reklamationen),
- einen sachkundigen Eindruck beim anderen hinterlässt,
- ein Anliegen klar vermittelt,
- benötigte Informationen gezielt erfragt und eine Telefonnotiz dazu verfasst,
- reagiert, wenn sich plötzlich der Anrufbeantworter meldet.

### Das Telefonieren übst du in folgenden Berufen und Situationen:

#### Tiermedizinische /-r Fachangestellte /-r



Einen Termin vereinbaren

#### Verkäufer /-in



Mit Reklamationen umgehen

#### Buchhändler /-in



Einen Anrufbeantworter besprechen

#### Hotelkauffrau / Hotelkaufmann



Gästewünsche erfüllen

#### Florist /-in



Eine Telefonnotiz verassen



## Tiermedizinischer Fachangestellter / Tiermedizinische Fachangestellte – einen Termin vereinbaren

**1** Du bist Auszubildende/-r in der Tierklinik von Dr. Peter Neuhofer und erledigst gerade Büroarbeiten, als plötzlich die Hundebesitzerin Frau Wuff anruft. Sie berichtet dir besorgt, dass ihr Hund Stupsi krank sei und bittet umgehend um einen Termin bei Herrn Doktor Neuhofer. Deine Aufgabe ist es nun, wichtige Informationen für die anstehende Behandlung in Erfahrung zu bringen.



In der folgenden Tabelle findest du, was du im Gespräch mit Frau Wuff sagen bzw. in Erfahrung bringen solltest. Notiere in den Sprechblasen, was du wörtlich sagst.

①	Melde dich mit dem Namen der Tierklinik, deinem Namen und sage, dass du die Auszubildende bist. Grüße deinen Gesprächspartner und erfrage sein Anliegen.
②	Finde heraus, wie es Stupsi genau geht.
③	Erfrage, ob Frau Wuff mit Stupsi schon einmal in der Tierklinik Neuhofer war.
④	Bringe das Geschlecht, das Alter und die Rasse von Stupsi in Erfahrung.
⑤	Biete Frau Wuff einen Termin in einer Stunde an. Erfrage, ob das für Frau Wuff möglich ist und verabschiede dich.

① " \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ "

② " \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ "

③ " \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ "



④ " \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ "

⑤ " \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ "

⑥ Du hörst, dass sich Frau Wuff große Sorgen um Stupsi macht und sehr aufgeregt spricht. Fällt dir ein einfühlsamer Satz ein, mit dem du sie etwas beruhigen könntest?

⑥ " \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ "



## Verkäufer/-in – mit Reklamationen umgehen

Jannik ist Verkäufer in einem Elektronikfachmarkt und hat es dabei auch immer wieder mit Reklamationen von unzufriedenen Kunden zu tun. Häufig melden sich teilweise sehr verärgerte Kunden telefonisch bei ihm.



**2** Lies dir die beiden Fallbeispiele aufmerksam durch und überlege dir anschließend, welche Reaktion von Jannik in der konkreten Situation am besten passt. Begründe deine Entscheidung!



### 1. Fallbeispiel

„Hallo, Tim Holzer. Ich habe gestern einen Flachbildfernseher bei Ihnen gekauft. Vorhin habe ich ihn angeschaltet, weil ich die Sender einstellen wollte. Aber da steht alles auf Englisch. So ein Mist! Jetzt versuche ich seit zwei Stunden vergeblich, Deutsch als Menüsprache einzustellen. Aber es klappt einfach nicht. Verdamm!“

#### Antwort a)

„Sehen Sie doch einfach in der Bedienungsanleitung nach. Da muss das ausführlich beschrieben sein.“

#### Antwort b)

„Entschuldigung, aber bei uns ist im Markt gerade so viel los, dass ich Ihnen da jetzt nicht helfen kann.“

#### Antwort c)

„Ich möchte Ihnen gerne weiterhelfen, weiß im Moment aber nicht genau, wie. Ich mache mich kundig und melde mich in 15 Minuten wieder bei Ihnen.“

### 2. Fallbeispiel

„Hier spricht Tobler. Ich bin unheimlich verärgert. Vor vier Wochen habe ich einen neuen Elektroherd bei Ihnen bestellt. Es hieß, die Lieferzeit beträgt maximal zwei Wochen. Sie wollten sich telefonisch melden, wenn das Gerät da ist. In zwei Tagen ziehen wir in unsere neue Wohnung und wir haben keine Möglichkeit, zu kochen. Was mache ich jetzt?“



#### Antwort a)

„Frau Tobler, da kann ich jetzt leider nichts machen. Ihre Bestellung ist in unserer EDV wohl verlorengegangen. Aber ich gebe die Bestellung gleich noch einmal ein.“

#### Antwort b)

„Entschuldigung, da ist uns wohl ein Fehler unterlaufen. Ich werde sofort nachfragen, ob wir Ihnen bis zur Lieferung Ihres Herds ein Leihgerät zur Verfügung stellen können.“

#### Antwort c)

„Das weiß ich auch nicht. Bei uns sind gerade drei Mitarbeiter krank. Aber die da oben kümmert das nicht. Ich verbinde Sie mal mit unserem Marktleiter.“