

Ulrike Brämer

Barbara Aubertin

Bärbel Bach

Karin Blesius

Andrea Quint

Fit für die kaufmännische Berufspraxis

**Arbeitsbuch mit Lernarrangements für die
fachtheoretische und fachpraktische Kompetenz**

2. Auflage

Bestellnummer 280



2. Auflage 2017
Copyright © 2013

by SOL-Verlag GmbH, Düsseldorf
www.sol-verlag.de

ISBN 978-3-942264-28-0 - Bestellnummer 280

Pädagogisches Konzept:
Ulrike Brämer

Text:
Ulrike Brämer, Barbara Aubertin, Bärbel Bach, Karin Blesius, Andrea Quint

Druck:
Caritas Werkstätten, St. Anna, 56766 Ulmen

www.sol-verlag.de
info@sol-verlag.de

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne Einwilligung des Verlages eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für die Intranets von Schulen, Lernplattformen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Handhabung des Arbeitsbuches

Lern-situation	Das Arbeitsbuch enthält zwölf Lernsituationen, in denen Sie Ihre berufliche Handlungskompetenz erwerben. Die berufsorientierten Lernsituationen beinhalten jeweils mehrere Lernaufgaben; in der ersten Lernsituation eignen Sie sich grundlegende Lernstrategien an, die Sie in den folgenden Lernsituationen trainieren und festigen werden.
Warm-up	Die Lernsituation startet mit einem Warm-up. Dabei werden die in der Lernsituation angestrebten Kompetenzen grafisch dargestellt, sodass Sie einen strukturierten Überblick bekommen, was Sie in den nächsten Unterrichtsstunden erwartet. Sie sollen den Lernstoff im Kontext sehen und neue Informationen in Ihr bestehendes Wissen integrieren. Sie erhalten schnell einen Überblick, welches Vorwissen Sie aktivieren müssen, um den Lernstoff möglichst effizient zu bearbeiten. Sie integrieren somit leichter neue Informationen in bestehendes Wissen.
Lernarrangement	<p>Zu Beginn jeder Lernaufgabe steht eine authentische Situation, die Sie zunächst lesen und anschließend mit eigenen Worten konkretisieren.</p> <p>Aus der Situation heraus, bilden Sie eine Leitfrage, an der Sie sich beim Erledigen des Arbeitsauftrages orientieren sollten. Bei der abschließenden Präsentation ist die Leitfrage ausführlich zu beantworten.</p> <p>Der Arbeitsauftrag ist methodisch nach dem Modell der vollständigen Handlung (informieren – planen – entscheiden – ausführen – kontrollieren – auswerten) konzipiert.</p> <p>Sie werden an die systematische Informationsbeschaffung und -verarbeitung herangeführt. Zu allen rosa markierten Begriffen informieren Sie sich. Sie suchen über den Index (Schlagwortverzeichnis) nach Informationen in den integrierten Manualen (Theorieteil, Methoden, TV-Funktionen).</p> <p>Nachdem Sie neue Informationen erhalten und sich gedanklich damit auseinandergesetzt haben (Ich-Phase), tauschen Sie sich kooperativ aus, planen verschiedene Umsetzungskonzepte und entscheiden sich für einen Lösungsweg (Du-Phase). In der Regel führen Sie Aktionen alleine aus (Ich-Phase) und kontrollieren mit einem Partner die Umsetzung Ihres Lösungsansatzes (Du-Phase).</p> <p>Im Plenum kontrollieren Sie Ihr Handlungsprodukt und werten Ihren Lernprozess aus. Hier soll nun konstruktiv das erarbeitete Produkt oder der Vortrag beurteilt werden (Wir-Phase). Nach der Präsentation eines oder mehrerer Handlungsprodukte sollten Sie dann ggf. Ihr eigenes Handlungsprodukt optimieren bzw. die eigenen Schlüsse daraus ziehen (Ich-Phase).</p>
Kompetenz-Portfolio	In den letzten Lernaufgaben der Lernsituationen reflektieren Sie schriftlich Ihren Lernzuwachs. Einerseits setzen Sie sich noch einmal intensiv mit fachlichen Inhalten auseinander und andererseits reflektieren Sie Ihren Lernprozess.
Manual	Zur Unterstützung des selbstorganisierten Lernens stehen Ihnen in den Manualen Informationen zur Bewältigung der Arbeitsaufträge zur Verfügung.



Recherchieren

Vorwort

Liebe Lernende, liebe Leser,

dieses Arbeitsbuch bietet Ihnen **Lernsituationen** mit vertiefenden Lernaufgaben aus dem kaufmännischen Berufsalltag. Professionelle Kommunikation, normgerechtes Formatieren von Texten, Gestalten von Lern- und Arbeitsplätzen und angemessene Umgangsformen sind u. a. Inhalte der Lernsituationen.

In den berufsorientierten **Lernaufgaben** der jeweiligen Lernsituation werden Sie in die Lage eines Praktikanten versetzt und müssen selbst entscheiden und planen, wie Sie die vorgegebenen fiktiven beruflichen Situationen bewältigen können (z. B.: Wie reagieren Sie auf mangelhafte Lieferungen? Wie führen Sie ein professionelles, geschäftliches Telefonat? Nach welchen Ordnungsmerkmalen legen Sie Schriftstücke ab?). So sind Sie gerüstet, wenn Sie im Praktikumsbetrieb tatsächlich mit solchen oder ähnlichen Gegebenheiten konfrontiert werden.

Viele Situationen könnten für Sie aber auch in ähnlicher Form im alltäglichen Leben auftreten. So sollten Sie grundsätzlich wissen, was Sie beim Abschließen von Verträgen zu beachten haben, wie Sie im Leben überzeugend auftreten, wie Sie sowohl Ihren Arbeitsplatz im Büro als auch zu Hause so einrichten, dass Ihre Leistungsfähigkeit nicht absinkt etc.

In der ersten Lernsituation entwickeln Sie Leitfäden, Regelwerke usw., um individuelle Lernstrategien zu entwickeln. Diese nutzen Sie in den späteren Lernsituationen, um eigenständig Aufgaben zu lösen. Zu Beginn werden Sie noch konkret bei den Arbeitsaufträgen aufgefordert, die entsprechende **Lernstrategie** anzuwenden. Später planen Sie eigenständig Ihren Lernprozess, indem Sie zu Beginn der Erarbeitungsphase die jeweils benötigte Lernstrategie am Rand der Lernaufgabe notieren.

Aufbau der Lernsituationen

Jede Lernsituation ist nach dem gleichen Schema aufgebaut (Umschlag Innenseite). Zu Beginn finden Sie einen Überblick über die zu erreichenden Kompetenzen, Inhalte, **Handlungsprodukte** für das Portfolio und einen ungefähren Zeiteinsatz. Die Lernsituation beginnt mit einem Warm-up. Mithilfe der grafischen Darstellungen, Fachbegriffe usw. wird im Plenumsgespräch bekanntes Fachwissen abgerufen. Die Lernaufgaben beginnen zunächst mit einem berufsorientierten Einstiegsszenario, aus welchem sich eine Leitfrage ergibt. In dem anschließenden Arbeitsauftrag werden kooperativ die Phasen Informieren – Planen – Entscheiden – Durchführen – Präsentieren und Reflektieren durchlaufen.

In der Informationsphase erarbeiten Sie sich mithilfe der entsprechenden Theorie neues Fachwissen, in der Planungs- und Entscheidungsphase überlegen Sie sich Wege, um die Aufgabenstellung zu lösen, in der Durchführungsphase fertigen Sie das Handlungsprodukt. In der Präsentationsphase stellen Sie das Handlungsprodukt mit Ihrem neu erworbenen Fachwissen vor. Ihre Mitschüler werden Ihre Präsentation mithilfe von Bewertungskriterien besprechen und beurteilen. Ihre Lehrkraft lenkt die Besprechung durch Impulse; falls Fehler, Lücken oder Unstimmigkeiten auftreten, steht Sie Ihnen hilfreich zur Seite.

Durch die Vielfalt der unterschiedlichen Handlungsprodukte innerhalb Ihrer Klasse erhalten Sie neue Ideen und Anregungen. Dadurch werden Sie inspiriert, Ihre eigenen Ergebnisse zu optimieren.

In diesem Buch werden Sie in den Arbeitsaufträgen aufgefordert, Ihre Produkte in die **Entwicklungs-Portfolio-Mappe** abzuheften. Außerdem werden Sie im letzten Arbeitsauftrag jeder Lernsituation aufgefordert, Ihren Lernzuwachs zu reflektieren. Hier fassen Sie noch einmal die Weiterentwicklung der Fachkompetenz zusammen und äußern sich umfangreich über den vergangenen Lernprozess, Lernbehinderungen und zukünftige Ziele. Mit dieser intensiven Auseinandersetzung des Lernstoffes erfolgt eine weitere Steigerung bzw. Verinnerlichung des Lernzuwachses.

Mithilfe Ihrer Entwicklungs-Portfolio-Mappe können Sie sehr gut ein Gespräch mit Ihrer Lehrkraft führen, ob Ihre Selbsteinschätzung mit der Fremdeinschätzung übereinstimmt. Ebenso können Sie bei späteren Bewerbungsgesprächen Ihre Mappe mitnehmen, um auf Ihre erworbenen Kompetenzen aufmerksam zu machen.

Wir hoffen, dass Sie mit dem Arbeitsbuch Ihre berufsbezogenen Kompetenzen und Ihr eigenständiges Lernen entwickeln, viel Spaß bei der Arbeit haben und durch die regelmäßigen Partner- und Gruppenarbeiten Ihre Teamkompetenz gestärkt wird.

Viel Erfolg

U. Brämer, B. Aubertin, B. Bach, K. Blésius, A. Quint

Januar 2017

Firmenporträt	XVII
1 Lernsituation: Erfolgreiches Lernen lernen	1
1.1 Lernaufgabe	2
Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team?	2
1.2 Lernaufgabe	4
Wie erschließen und verarbeiten Sie Informationen effektiv und urheberrechtlich korrekt?	4
1.3 Lernaufgabe	5
Wie organisieren und motivieren Sie sich, um eigenständig Aufgaben zu lösen?	5
1.4 Lernaufgabe	7
Wie meistern Sie schwierige Situationen?	7
1.5 Lernaufgabe	8
Wie steigern Sie systematisch Ihre Präsentations- und Reflexionskompetenz?	8
1.6 Kompetenz-Portfolio	10
Wie planen und überwachen Sie Ihre Vorgehensweise beim Lernen, um optimale Ergebnisse zu erzielen?	10
2 Lernsituation: Sich in der Berufswelt zurechtfinden	11
2.1 Lernaufgabe	12
Wie bereiten Sie sich vor, damit Ihre künftigen Bewerbungsunterlagen ansprechend ge- staltet und aussagekräftig sind?	12
2.2 Lernaufgabe	13
Wie finden Sie den passenden Ausbildungsberuf?	13
2.3 Lernaufgabe	14
Welches Unternehmen eignet sich für Sie für ein Praktikum bzw. eine Ausbildung?	14
2.4 Lernaufgabe	15
Wie verhalten Sie sich korrekt in Ihrem Praktikum?	15
2.5 Reflexion des Lernzuwachses	17
Wie finden Sie einen passenden Ausbildungsberuf?	17
3 Lernsituation: Systematisch und individuell bewerben	18
3.1 Lernaufgabe	19
Wie sieht ein aussagekräftiger, ansprechender Lebenslauf aus?	19
3.2 Lernaufgabe	20
Wie sehen passgenaue Bewerbungsunterlagen aus?	20
3.3 Lernaufgabe	21
Welche Aspekte sind bei einer Online-Bewerbung zu beachten?	21
3.4 Lernaufgabe	22
Wie wird Ihr Bewerbungsgespräch zum Erfolg?	22
3.5 Reflexion des Lernzuwachses	23
Wie bewerben Sie sich erfolgreich?	23
4 Lernsituation: Arbeitsplatz gestalten	24
4.1 Lernaufgabe	25
Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohlfühlen?	25

4.2	Lernaufgabe	26
	Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	26
4.3	Lernaufgabe	27
	Welche Anforderungen werden an einen ergonomischen und gesundheitsschützenden Bildschirmarbeitsplatz gestellt?	27
4.4	Reflexion des Lernzuwachses	29
	Wie richten Sie ergonomische Büroarbeitsplätze ein?	29
5	Lernsituation: Abläufe der Post optimieren	30
5.1	Lernaufgabe	31
	Wie gestalten Sie ein aussagekräftiges Firmenporträt?	31
5.2	Lernaufgabe	32
	Welche folgenschweren Fehler können bei der Postbearbeitung passieren?	32
5.3	Lernaufgabe	33
	Was müssen Sie beachten, um die optimalen Postgebühren für die Tagespost zu ermitteln?	33
5.4	Lernaufgabe	35
	Wie viel Prozent an Postgebühren kann der Bürobedarf mit einem privaten Anbieter einsparen?	35
5.5	Lernaufgabe	36
	Welche Anforderungen werden an ein Faxformular gestellt?	36
5.6	Reflexion des Lernzuwachses	37
	Welche Aufgaben kommen in einer Poststelle vor?	37
6	Lernsituation: Ablage effizient organisieren	38
6.1	Lernaufgabe	39
	Nach welchen Ordnungsmerkmalen legen Sie ein Schriftstück ab?	39
6.2	Lernaufgabe	40
	Weshalb müssen Sie Schriftstücke aufbewahren?	40
6.3	Lernaufgabe	42
	Wie können Kosten bei der Unterbringung von Schriftgut eingespart werden?	42
6.4	Lernaufgabe	43
	Wo bewahren Sie Schriftgut der verschiedenen Wertstufen auf?	43
6.5	Lernaufgabe	44
	Welche Vorteile bietet ein Dokumenten-Management-System dem Bürobedarf Hauser & Schulte GmbH?	44
6.6	Reflexion des Lernzuwachses	46
	Welche Rolle spielt die Schriftgutablage in einem Unternehmen?	46
7	Lernsituation: Kaufverträge rechtsgültig abschließen	47
7.1	Lernaufgabe	48
	Wer darf Kaufverträge abschließen?	48
7.2	Lernaufgabe	49
	Welcher Lieferant erhält die Bestellung?	49
7.3	Lernaufgabe	54
	Wie schließen Sie einen rechtsgültigen Kaufvertrag ab?	54

7.4	Lernaufgabe	55
	Wie reagieren Sie auf mangelhafte Lieferungen?	55
7.5	Lernaufgabe	56
	Was macht ein Unternehmen mit den vielen Verpackungen?	57
	Bewertungsraster zur Präsentation des Referates	58
7.6	Lernaufgabe	59
	Welche Möglichkeiten gibt es, eine Rechnung zu begleichen?	59
7.7	Lernaufgabe	60
	Zu welchem Preis wird das WLAN-Headset verkauft?	60
7.8	Reflexion des Lernzuwachses	62
	Wie wickeln Sie einen Kaufvertrag ordnungsgemäß ab?	62
8	Lernsituation: Waren kundenorientiert anbieten	63
8.1	Lernaufgabe	64
	Wo und wie bewahren Sie die Ware artgerecht auf?	64
8.2	Lernaufgabe	65
	Wie verkaufen Sie die Ware kundenorientiert und werbewirksam?	65
8.3	Lernaufgabe	66
	Wie werden Werbemaßnahmen zielgruppenorientiert entwickelt?	66
8.4	Lernaufgabe	68
	Wie erstellen Sie eine werbewirksame Monitor-Werbung für den Verkaufsraum?	68
8.5	Lernaufgabe	69
	Worauf achten Sie bei der Kundenberatung?	69
8.6	Lernaufgabe	70
	Wie gehen Sie mit Kundeneinwänden um?	70
8.7	Reflexion des Lernzuwachses	72
	Wie biete ich die Ware zielgruppenorientiert und fachgerecht an?	72
9	Lernsituation: Geschäftsbriefe repräsentativ erstellen	73
9.1	Lernaufgabe	74
	Wie erstellen Sie ein formal korrektes Angebot?	74
9.2	Lernaufgabe	77
	Wie erreichen Sie beim Kunden die notwendige Aufmerksamkeit?	78
9.3	Lernaufgabe	78
	Wie erstellen Sie ein umfangreiches Angebot übersichtlich und leserfreundlich?	79
9.4	Lernaufgabe	80
	Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis für die Monitore?	80
9.5	Lernaufgabe	81
	Wie erstellen Sie rationell eine Rechnung?	81
9.6	Reflexion des Lernzuwachses	82
	Wie erstelle ich repräsentative Geschäftsbriefe?	82

10 Lernsituation: Geschäftsbriefe rationell erstellen	83
10.1 Lernaufgabe	84
Wie schreiben Sie effektiv eine gleichlautende Anfrage an mehrere Anbieter?	84
10.2 Lernaufgabe	85
Wie schreiben Sie individuelle Werbebriefe?	85
10.3 Lernaufgabe	86
Welche weiteren Vorteile bringt Ihnen der Seriendruck?	86
10.4 Reflexion des Lernzuwachses	88
Wie schreiben Sie rationell leserfreundliche Briefe?	88
11 Lernsituation: Kommunikationsmittel situationsbezogen einsetzen	89
11.1 Lernaufgabe	90
Welche Funktionen bietet eine Telefonanlage?	90
11.2 Lernaufgabe	91
Welche Dokumente dürfen per Telefax übermittelt werden?	91
11.3 Lernaufgabe	92
Wie verfassen Sie eine professionelle Geschäfts-E-Mail?	92
11.4 Lernaufgabe	93
Welches digitale Kommunikationswerkzeug wird wann sinnvoll eingesetzt?	93
11.5 Kompetenz-Portfolio	95
Welche Möglichkeiten bieten Ihnen Telefon, Fax, E-Mails und soziale Netzwerke?	95
12 Lernsituation: Kommunikationsmittel verkaufsfördernd nutzen	96
12.1 Lernaufgabe	97
Wie erzielen Sie von Anfang an den gewünschten Eindruck?	97
12.2 Lernaufgabe	98
Wie führen Sie ein professionelles berufliches Telefonat?	98
12.3 Lernaufgabe	99
Wie funktioniert eine überzeugende Selbstdarstellung?	99
12.4 Kompetenz-Portfolio	100
Was wird von Ihnen im Berufsleben erwartet?	100
13 Manual: Normgerechtes Schreiben und Gestalten	101
Gliederung von Texten	101
Absätze	101
Einrücken und Zentrieren	101
Nummerierung	101
Aufzählung	101
Satzzeichen und Schreibweisen von Wörtern	102
Zwischenräume	102
Satzzeichen	102
Akzentzeichen	102
Wortzusammensetzungen (Aneinanderreihungen)	102
Ergänzungsstrich	102
Gedankenstrich	102
Zeichen für „gegen“	103
Klammern	103

Abkürzungen	103
Anführungszeichen	103
Auslassungspunkte	103
Gleichheitszeichen	103
Schrägstrich	103
Zeichen für „Et“	103
Schreibweisen in Verbindung mit Zahlen	104
Texte gestalten	106
Typografie	106
Abbildungen und Diagramme einsetzen	106
Formatvorlagen verwenden	106
Normgerechte Tabellen einfügen	107
Tabstopp setzen	108
Formulare (Vordrucke) konzipieren	108
Zielgruppenorientiert und übersichtlich gestalten	109
Verständlich formulieren	109
Geschäftsbriefe normgerecht schreiben (DIN 5008:2011)	110
Briefkopf	110
Informationsblock	110
Textfeld	110
Geschäftsvordruck (Form B – Standardinformationsblock)	111
Fußzeile	112
Anschrittfeld	112
Informationsblock	114
Betreff	115
Anrede	116
Brieftext – Form	116
Teilbetreff	116
Aufbau	116
Brieftext – Schreibstil	117
Briefabschluss	118
Anlagen- und Verteilvermerke	118
Brief mit Folgeseiten	119
Weitere werbewirksame Anhänge (werbliche Elemente)	119
Halbprivate Briefe schreiben	120
Seite einrichten	120
Absenderangaben	120
Empfängeranschrift	120
Brieftext, Briefschluss und Anlagen	120
Privater Brief in Anlehnung an den Geschäftsbrief B-A4	121
Privater Brief in Anlehnung an den Geschäftsbrief B-A4 (Kündigung)	122
E-Mail für Geschäftspartner verfassen	123
E-Mail-Kopf (Header)	123
Inhalt (Body)	123
Elektronische Signatur	124
E-Mail-Netiquette	125
14 Manual: Praktikum und Bewerbung	126
Berufsrelevante Kompetenzen	126
Unternehmensprofil	126
Zielgruppenanalyse	126
Unternehmens-Auswertungs-Raster	127
Praktikum	127

Rechte und Pflichten von Praktikanten	128
Rechte	129
Pflichten	130
Berufswahl	130
Voraussetzungen für mögliche Ausbildungsberufe	130
Rechte und Pflichten von Auszubildenden	131
Rechte	131
Pflichten	132
Wege der Stellensuche	133
Printmedien	133
Soziale Netzwerke	133
Homepage der Unternehmen	133
Jobbörsen	134
Personalberatungen	134
Anforderungen an die Bewerbungsunterlagen	134
Innere Form	135
Äußere Form	135
Lebenslauf	135
Aufbau eines Lebenslaufes	136
Lebenslauf – Musterbeispiel	138
Bewerbungsfoto	140
Qualität	140
Form	140
Deckblatt	140
Verbindliche Bestandteile	140
Unverbindliche Bestandteile	140
Bewerbungsanschreiben	141
Aufbau eines Bewerbungsanschreibens	142
Stellenausschreibung (Ausbildung)	143
Bewerbung zur Ausbildung als Kaufmann im Einzelhandel	144
Online-Bewerbung	145
Tipps zur professionellen E-Mail-Bewerbung	145
Digitale Bewerbungsunterlagen im E-Mail-Anhang	146
E-Mail-Bewerbung versenden	146
E-Mail-Signatur	147
Bewerbung mit Online-Formularen	147
Bewerbungsmappe per Post	148
Telefoninterview	148
Vorbereitung	148
Durchführung	148
Nachbereitung	149
Äußeres Erscheinungsbild	149
Für Männer	149
Für Frauen	150
Selbstpräsentation	150
Vorstellungsgespräch	151
Einstiegsfragen ins Gespräch	151
Erwartung an die angebotene Stelle	151
Flexibilität und Anpassungsfähigkeit	151
Lebenslauf und Ausbildung	151
Stressfragen	152
Abschluss des Interviews	152

15 Arbeitsplatz organisieren

153

Umweltfaktoren und Gestaltung am Arbeitsplatz	153
Lärm	153
Licht	153
Klima	154
Gestaltung	154
Raumformen	155
Einpersonen-Büro	155
Mehrpersonen-Büro	155
Großraum-Büro	155
Kombi-Büro (Open Space)	156
Business Club (Desksharing)	156
Tearbeit (Office at Home)	156
Bildschirmarbeitsplatz	156
Standort des Bildschirms	157
Tastatur	157
Vorlagenhalter	157
Fußstütze	158
Bürodrehstuhl	158
Büroarbeits Tisch	159
Gesundheitsprophylaxe am Bildschirmarbeitsplatz	159
Sitzhaltung	160
Sehtraining	160
Entspannungsübungen am Arbeitsplatz	160
Ernährung/Trinkverhalten	161
Sicherheit im Büro	161
Posteingang	162
Eingehende elektronische Post	164
Postausgang	164
Frankierservice	165
Poststraße	165
Ausgehende elektronische Post	165
Papierformate	166
Briefhüllenformate und Falzarten	167
Registratur	168
Alphabetische Ordnung nach der DIN 5007	168
Gründe zur Aufbewahrung des Schriftgutes	169
Gesetzliche Gründe	169
Betriebliche Gründe	169
Wertstufen des Schriftgutes	170
Tageswert	170
Prüfwert	170
Gesetzeswert	170
Dauerwert	170
Ablagetechniken für Schriftgut	170
Geheftete Ablage	170
Ungeheftete Ablage	171
Kosteneinsparung	171
Standorte der Registratur	171
Arbeitsplatz-Registratur	171
Abteilungs-Registratur	171

Zentral-Registratur	172
Altablage	172
Archiv	172
16 Manual: Materialien annehmen, verwalten und Präsentieren	173
Kaufverträge rechtsgültig abschließen	173
Rechtssubjekte und ihre Fähigkeiten	173
Natürliche Personen	173
Juristische Personen	173
Rechtsfähigkeit	173
Stufen der Geschäftsfähigkeit	173
Angebot und seine Mindestinhalte	175
Art und Menge der Waren	175
Der Erfüllungsort	175
Zahlungsbedingungen	176
Gültigkeit eines Angebotes	176
Freizeichnungsklauseln	176
Rechtsgeschäfte	177
Kaufvertrag	178
Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	178
Kaufvertragsstörung am Beispiel der Schlechtleistung	179
Reaktionsmöglichkeiten auf die Schlechtleistung	179
Weitere Kaufvertragsstörungen	179
Lieferungsverzug	179
Zahlungsalternativen	180
Barzahlung	180
Halbbare Zahlung	180
Bargeldlose Zahlung	181
Unbare Zahlungsalternativen	181
Die Kartenzahlung als Zahlungsalternative	182
Bankkarte	182
Kreditkarten	182
Die private Überschuldung – Ablauf	183
Die private Überschuldung – Auswirkungen und Lösungsansatz	184
Ermittlung des Nettoverkaufspreises (Warenhandelskalkulation)	185
Der Bezugspreis	185
Der Selbstkostenpreis	185
Der Barverkaufspreis	186
Der Zielverkaufspreis	186
Der Nettoverkaufspreis	187
Lagerhaltung	187
Aufgaben der Lagerhaltung	187
Lagerzonen	187
Grundsätze der Lagerhaltung	188
Lagerstandort	189
Werbewirksame Warenpräsentation	189
Grundsätze der Warenpräsentation	190
Marktforschung	191
Werbeziele	192
Werbegrundsätze	192
Werbemittel und Werbeträger	192
Grundsätze der Warenvorlage	194
Arten von Kundeneinwänden	195
Reaktionsmöglichkeiten hinsichtlich Kundeneinwänden	196

17 Manual: Professionell kommunizieren	198
Kommunikation – erfolgreich/nicht erfolgreich	198
Verbale Kommunikation	198
Schriftliche Kommunikation	199
Nonverbale Kommunikation	199
Mimik	199
Gestik	199
Stimme	200
Körperhaltung	200
Telefonanlage	202
Verhalten am Telefon	203
Telefax	204
Soziale Netzwerke	205
Chatrooms	205
Cybermobbing	206
Chatiquette	206
 18 Manual: Methoden	 207
Lernstrategien anwenden	207
Ressourcenbezogene Lernstrategien – Lernen organisieren	208
Motivation aufbauen	208
Mit Zeit umgehen	209
Konzentration steigern	210
Arbeitsumfeld gestalten	211
Mit Stress umgehen	212
Erfolgreiches Teamverhalten	213
Kognitive Lernstrategien – Informationen verarbeiten	215
Lesestrategien einsetzen	215
Informationen beschaffen und filtern (Internetrecherche)	216
Informationen festhalten und darstellen	217
Literaturverzeichnis erstellen	220
Texte markieren	222
Inhalte strukturieren und visualisieren	223
MindMaps erstellen	224
Checklistentechnik anwenden	226
Informationsblätter erstellen	227
Referate halten	228
Referaten zuhören	228
Metakognitive Lernstrategien – Lernfortschritt kontrollieren	229
Lernzuwachs reflektieren	229
Lernprozess planen	229
Entwicklungs-Portfolio erstellen	229
Kreativitätstechniken einsetzen	230
Brainstorming organisieren	230
Kartenabfrage arrangieren	231
Clustering im Team durchführen	232
Placemat	233
Medien gestalten	234
Plakate gestalten	234
Overheadfolien gestalten	235
Präsentationsmöglichkeiten nutzen	236

Gestaltungsregeln für digitale Präsentationen	237
Großmethoden	239
Leittextmethode	239
Modell der vollständigen Handlung	239
Gruppenpuzzle	241
Kugellager	242

19 Word-Funktionen **243**

Dokument vorbereiten	243
Seite einrichten	243
Rechtschreibprogramm	243
Kopf- und Fußzeilen gestalten	244
Dokumentvorlagen erstellen	246
Formatvorlagen einrichten	247
Seitenzahl einfügen	250
Dokument drucken	250
Datei drucken	250
PDF-Datei erstellen	250
Dokument erstellen	251
Tabstopp setzen	251
Tabellen gestalten	252
Tabellarischen Lebenslauf gestalten	254
Neue Seite einfügen	254
Formulare gestalten	255
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	256
Dokument gestalten	257
Silbentrennung aktivieren	257
Grafiken und Bilder einfügen	258
Bildgröße verändern	258
Screenshot erstellen	259
Schaubilder erstellen	260
Abbildungen einfügen	262
Abbildungen beschriften	263
Logo erstellen	263
Dokument rationell erstellen	264
Seriendruck	264
Seriendruck – Bedingungsfeld	267
Seriendruck – Filtern von Daten	269
Inhaltsverzeichnis	270
Abbildungsverzeichnis	271
Index erstellen	272

20 PowerPoint-Funktionen (2003/2007/2010) **273**

PowerPoint-Bildschirm 2003	273
Folienansichten	274
Neue Präsentation	275
Neue Folien erstellen	276
Fußzeile einfügen	276
Masterfolie erstellen	277
Masteransicht schließen	277
Folienmaster einrichten	278
PowerPoint-Präsentationen gestalten	279
Textfelder einfügen	279
Nummerierung und Aufzählung	280

Grafik und ClipArt	281
Foliendesign	282
Zeichnen in PowerPoint	283
Tipps und Tricks zum Zeichnen	284
Tabelle	285
Diagramm	285
Organigramm	287
Visuelle Darstellungen	288
Hyperlink einfügen	289
Interaktive Schaltflächen	290
Vorbereiten und Durchführen einer Präsentation	291
Aufzählungen und Formen animieren	292
Bildschirmpräsentation einrichten	293
PowerPoint-Präsentationen drucken	294
Folien drucken	295
Handzettel erstellen	296
Vortragsnotizen	296
21 Excel-Funktionen	297
Excel-Bildschirm	297
Anwendungsfenster	298
Dateneingabe	299
Markieren von Zellen	300
Autoausfüllen von Zellen	301
Zellen formatieren	302
Formeln – Grundrechenarten usw.	303
Operatoren mit Zellbezügen	303
Rationelles Arbeiten mit Excel	303
Kopieren von Formeln	303
Relative Zellbezüge	304
Absolute Zellbezüge	304
Einfache Funktionen	305
Diagramm	306
Drucken	307
Literaturverzeichnis	308
Index	311
Lernmodul-Übersicht	317

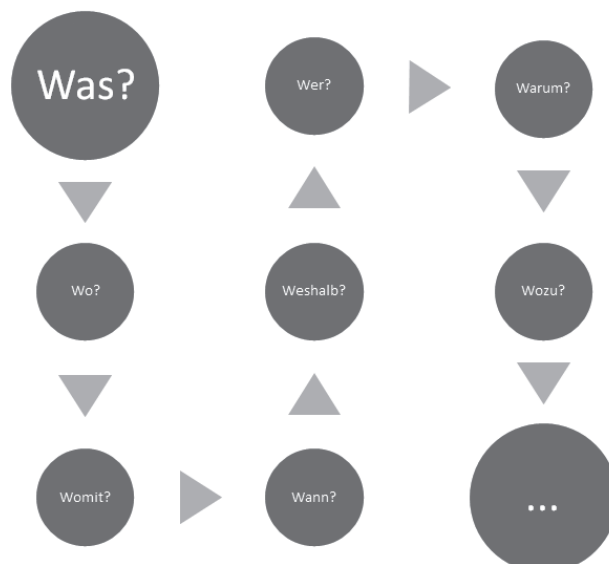
Firmenporträt		
Anschrift	Bürobedarf Hauser & Schulte GmbH	
	Hausanschrift Balduinstraße 15 54296 Trier	Postanschrift Postfach 1 23 54207 Trier
Kommunikation	Telefon: 0651 487-0 (Zentrale) Freecall: 0800 428737 Telefax: 0651 487-1345 E-Mail: info@hauser-schulte.de Internet: www.hauser-schulte.de	
Gesellschafter	Sabrina Hauser Thomas Schulte	
Rechtsform	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	
Gründungsjahr	1997	
Handelsregister	Amtsgericht Trier, HR B 40392	
Steuer-Nr.	10/201/0204/5 USt-ID DE 190453342	
Mitarbeiter(innen)	32 Mitarbeiter(innen)	
Jahresumsatz	4 Mio. €	
Bankverbindung	Sparkasse Trier IBAN DE67 2630 0000 0923 00 BIC: RLade21NOH	
Abteilungen	<ul style="list-style-type: none"> • Poststelle • Sekretariat • Einkauf • Verkauf • Buchhaltung • Lager 	
Bürotechnikgeräte	<ul style="list-style-type: none"> • Aktenvernichter • Kopiergeräte und Zubehör • Drucker, Multifunktionsgeräte und Zubehör • Telefone und Zubehör • PC und Notebooks • Poststraße 	
Bürobedarf	<ul style="list-style-type: none"> • Etiketten, Umschläge, Papier • Formulare, Blöcke, Geschäftsbücher • Ordner und Archivierung • Tinte und Toner • Schreibutensilien 	

Arbeitsplan

Kompetenzen	<ul style="list-style-type: none"> • Lernen organisieren • Erfolgreich in einem Team arbeiten • Informationen erschließen • Informationen urheberrechtlich korrekt verarbeiten • Schwierige Situationen bewältigen • Informationen professionell präsentieren
Inhalte	<ul style="list-style-type: none"> • Verhaltensnormen im Team • Konzentration, Motivation und Zeitmanagement • Arbeitsumfeld und Stressbewältigung • Lesestrategien • Präsentationsregeln • Entwicklungsportfolio
Portfolio	<ul style="list-style-type: none"> • Regelwerk mit Ich-Botschaften • Ablaufplan zu den drei Phasen des Lesens • MindMaps zu Internetrecherche/Datenschutz/Urheberrecht • Persönlicher Leitfaden „Lernen organisieren“ • Matrix „Gefühle steuern“ • Katalog mit Präsentationstipps • Reflexion
Zeit	ca. 20 Stunden

Warm up (Brainstorming – Kartenabfrage)

Erfolgreich lernen – aber wie?





1.1 Lernaufgabe

Ihr Ziel ist es, im kommenden Jahr eine berufliche Grundbildung zu erlangen. Dazu gehören u. a. eine professionelle Kommunikation, effizientes Schreiben von Texten, angemessene Umgangsformen und teamorientiertes Arbeiten.

Ihre zukünftigen Arbeitgeber legen großen Wert auf gut zusammenarbeitende Teams, weil die Mitarbeiter sich an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen und dadurch für das Unternehmen bessere Ergebnisse erzielen. Dies bedeutet, dass die Unternehmen immer passende Mitarbeiter suchen. Ob der neue Mitarbeiter über Teamfähigkeiten verfügt, wird oft während des Bewerbungsverfahrens in Gruppendiskussionen überprüft.

Um in der Schule und auf dem Arbeitsmarkt gute Ergebnisse zu erzielen, beginnen Sie zunächst, die Grundlagen des Teamverhaltens einzuüben.

Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team?



Arbeitsauftrag

Tandem (Partnerarbeit)

1. **Suchen** Sie im Indexverzeichnis nach dem Schlagwort **Erfolgreiches Teamverhalten**, schlagen Sie die entsprechende Seite auf, teilen Sie sich die Bearbeitung der Informationen auf und legen Sie fest, wer sich über Textteil Gesprächsregeln Teil 1 bzw. Teil 2 informiert.

Gesprächsregeln (1)	Gesprächsregeln (2)
2. Lesen Sie das Informationsblatt „Gesprächsregeln im Team (1)“.	2. Lesen Sie das Informationsblatt „Gesprächsregeln im Team (2)“.
3. Schreiben Sie wichtige Kernaussagen auf einen Spickzettel bzw. arbeiten Sie mit Randnotizen.	3. Schreiben Sie wichtige Kernaussagen auf einen Spickzettel bzw. arbeiten Sie mit Randnotizen.
4. Setzen Sie sich in den Außenkreis.	4. Setzen Sie sich in den Innenkreis.
5. Erläutern Sie mithilfe Ihres Spickzettels Ihrem Gegenüber die Gesprächsregeln (1). Ihr Partner erstellt währenddessen einen Spickzettel. Beim Signal der Lehrkraft rückt Ihr Partner eine Position weiter.	5. Hören Sie Ihrem Gegenüber zu und ergänzen Sie Ihren Spickzettel mit den Gesprächsregeln (1). Beim Signal der Lehrkraft rücken Sie eine Position nach rechts.
6. Kontrollieren Sie die Erläuterungen Ihres Gegenübers über die Gesprächsregeln (1). Beim Signal der Lehrkraft rückt Ihr Partner eine Position weiter.	6. Erläutern Sie mithilfe Ihres Spickzettels/Ihrer Randnotizen Ihrem Gegenüber die neuen Gesprächsregeln (1). Beim Signal der Lehrkraft rücken Sie eine Position nach rechts.