

EUROPA-FACHBUCHREIHE

für wirtschaftliche Bildung

# Fit für die kaufmännische Berufspraxis

Arbeitsheft mit Lernarrangements  
für die fachtheoretische und  
fachpraktische Kompetenz

3. Auflage

Brämer · Aubertin · Bach · Blesius · Quint

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL  
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG  
Düsselberger Straße 23  
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 28549



Pädagogisches Konzept:

Ulrike Brämer

Text:

Ulrike Brämer

Barbara Aubertin

Bärbel Bach

Karin Blesius

Andrea Quint

3. Auflage 2022

Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern identisch sind.

ISBN 978-3-8085-4417-4

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2022 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten  
[www.europa-lehrmittel.de](http://www.europa-lehrmittel.de)

Umschlag und Satz: Punkt für Punkt GmbH · Mediendesign, 40549 Düsseldorf  
Druck: mediaprint solutions GmbH, 33100 Paderborn

# 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 <b>Lernaufgabe</b> steht eine authentische Situation, die Sie zu nächst lesen und anschließend mit eigenen Worten konkretisieren.</p> <p>Aus der Situation heraus, bilden Sie eine <b>Leitfrage</b>, an der Sie sich beim Erledigen des Arbeitsauftrages orientieren sollten. Bei der abschließenden Präsentation ist die Leitfrage ausführlich zu beantworten.</p> <p>Der <b>Arbeitsauftrag</b> 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 <b>rosa markierten Begriffen</b> 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 allein 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 Zeitansatz. 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. Blesius, A. Quint*

Winter 2021/22

Firmenporträt .....	XVIII
<b>1 Lernsituation: Erfolgreiches Lernen lernen</b>	<b>1</b>
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
<b>2 Lernsituation: Sich in der Berufswelt zurechtfinden</b>	<b>11</b>
2.1 Lernaufgabe .....	12
Wie bereiten Sie sich vor, damit Ihre künftigen Bewerbungsunterlagen ansprechend gestaltet 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
<b>3 Lernsituation: Systematisch und individuell bewerben</b>	<b>18</b>
Wie erhalte ich eine Ausbildungsstelle, die meinen Wünschen und Fähigkeiten entspricht? .....	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
<b>4 Lernsituation: Arbeitsplatz gestalten</b>	<b>24</b>
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
<b>5</b>	<b>Lernsituation: Abläufe der Post optimieren</b>	<b>30</b>
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
<b>6</b>	<b>Lernsituation: Ablage effizient organisieren</b>	<b>38</b>
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 der Bürobedarf Hauser & Schulte GmbH?	44
6.6	Reflexion des Lernzuwachses	46
	Welche Rolle spielt die Schriftgutablage in einem Unternehmen?	46
<b>7</b>	<b>Lernsituation: Kaufverträge rechtsgültig abschließen</b>	<b>47</b>
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
<b>8</b>	<b>Lernsituation: Waren kundenorientiert anbieten</b>	<b>63</b>
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
<b>9</b>	<b>Lernsituation: Geschäftsbriefe repräsentativ erstellen</b>	<b>73</b>
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
<b>10</b>	<b>Lernsituation: Geschäftsbriefe rationell erstellen</b>	<b>83</b>
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
<b>11</b>	<b>Lernsituation: Kommunikationsmittel situationsbezogen einsetzen</b>	<b>89</b>
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
<b>12 Lernsituation: Kommunikationsmittel verkaufsfördernd nutzen</b> .....	<b>96</b>
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
<b>13 Manual: Normgerechtes Schreiben und Gestalten</b> .....	<b>101</b>
DIN 5008 „Schreib- und Gestaltungsregeln für die Text- und Informationsverarbeitung“ .....	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
Bedingter Trennstrich .....	102
Bindestrich .....	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
Anschriftfeld .....	112
Informationsblock .....	114
Betreff .....	115
Anrede .....	116
Briefform – Form .....	116
Teilbetreff .....	116
Aufbau .....	116
Briefform – 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
Briefform, 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
<b>14 Manual: Praktikum und Bewerbung</b> .....	<b>126</b>
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
<b>15 Arbeitsplatz organisieren</b> .....	<b>153</b>
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
Telearbeit (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
<b>16 Manual: Materialien annehmen, verwalten und Präsentieren</b> .....	<b>173</b>
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
<b>17 Manual: Professionell kommunizieren</b> .....	<b>198</b>
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 Methoden-Manual 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

<b>19</b>	<b>Manual: Word-Funktionen</b>	<b>243</b>
Dokument vorbereiten	.....	243
Startbildschirm	.....	243
Menüband	.....	243
Backstage-Ansicht	.....	243
Statuszeile	.....	244
Symbolleiste	.....	244
für den Schnellzugriff	.....	244
Seite einrichten	.....	245
Rechtschreibprogramm	.....	245
Silbentrennung aktivieren	.....	246
Kopf- und Fußzeilen gestalten	.....	247
Dokumentvorlagen erstellen	.....	250
Formatvorlagen einrichten	.....	251
Seitenzahl einfügen	.....	254
Datei speichern	.....	254
Text erfassen	.....	255
Neue Seite einfügen	.....	255
Neuer Abschnitt	.....	255
Befehle rückgängig machen	.....	255
Ausschneiden von Texten	.....	256
Kopieren von Texten	.....	256
Einfügen von Texten	.....	256
Text suchen	.....	257
Texte ersetzen	.....	258
Mathematische Formeln einfügen	.....	259
Zeichenformatierung	.....	260
Absatzformatierung	.....	260
Spaltenformatierung	.....	260
Format übertragen	.....	261
Initial einfügen	.....	261
Symbole einfügen	.....	261
Schattierung einstellen	.....	262
Schattierung einstellen	.....	262
Seitenrand gestalten	.....	262
Aufzählung bzw. Nummerierung einfügen	.....	263
Liste mit mehreren Ebenen	.....	264
Dokument erstellen	.....	265
Tabstopp setzen	.....	265
Tabellen gestalten	.....	266
Tabelle positionieren	.....	267
Tabellarischen Lebenslauf gestalten	.....	267
Neue Seite einfügen	.....	268
Formulare gestalten	.....	268
Loch- und Falzmarke einfügen	.....	269
Grafiken und Bilder einfügen	.....	271
Bildgröße verändern	.....	271
Screenshot erstellen	.....	271
Schaubilder erstellen	.....	273
Abbildungen einfügen	.....	274
Datei einfügen	.....	274
Objekt einfügen	.....	274

Abbildungen beschriften .....	275
Logo erstellen .....	275
Gliederung erstellen .....	276
Bausteine erstellen .....	277
Seriendruck .....	279
Seriendruck – Bedingungsfeld .....	281
Seriendruck – Filtern von Daten .....	281
Inhaltsverzeichnis .....	282
Abbildungsverzeichnis .....	283
Index erstellen .....	283
Dokumente überprüfen .....	284
Kommentar einfügen .....	285
Drucken .....	286
PDF-Datei erstellen .....	286

## **20 Manual: PowerPoint-Funktionen 287**

Präsentationen vorbereiten .....	287
PowerPoint-Bildschirm .....	287
Folienansichten .....	287
Neue Präsentation .....	288
Neue Folien erstellen .....	288
Fußzeile einfügen .....	289
Masterfolie erstellen .....	289
Folienmaster einrichten .....	290
Präsentationen gestalten .....	291
Textfelder einfügen .....	291
Nummerierung und Aufzählung .....	292
Bilder und Illustrationen .....	293
Zeichnen in PowerPoint .....	294
Tabelle .....	296
Diagramm .....	296
Organigramm .....	298
Visuelle Darstellungen .....	299
Hyperlink einfügen .....	300
Interaktive Schaltflächen .....	301
Vorbereiten und Durchführen einer PowerPoint-Präsentation .....	302
Folienübergang .....	302
Folienanimation .....	302
Bildschirmpräsentation einrichten .....	303
Präsentation drucken .....	304
Folien drucken .....	304
Handzettel erstellen .....	305
Vortragsnotizen erstellen .....	305

## **21 Manual: Excel-Funktionen 306**

Excel-Funktionen .....	306
Excel-Bildschirm .....	306
Anwendungsfenster .....	307
Daten eingeben .....	308
Zelleninhalte löschen .....	308



Markieren von Zellen .....	309
AutoAusfüllen von Zellen .....	310
Formatierungsmöglichkeiten .....	311
Zellen formatieren .....	311
Texte formatieren .....	311
Zahlen formatieren .....	311
Hintergrundfarben .....	312
Zellausrichtung .....	312
Befehl Wiederholen/Rückgängig machen .....	312
Zellen mit Prozent formatieren .....	313
Format übertragen .....	313
Rechnen mit Excel .....	313
Grundrechenarten, Prozent und Potenz .....	313
Rationelles Arbeiten mit Excel (LA 3.2.4) .....	314
Kopieren von Formeln .....	314
Relative Adressierung (Zellbezüge) .....	314
Absolute Adressierung (Zellbezüge) .....	314
Syntax von Excel-Funktionen .....	315
Funktionen .....	316
SUMME, MAX, MIN, MITTELWERT .....	316
Auf- und Abrunden, Ganzzahl und Kürzen .....	316
ANZAHL und ANZAHL2 .....	317
Daten sortieren .....	317
Bereichsnamen vergeben .....	317
Einfache WENN-Funktion .....	318
Verschachtelte WENN-Funktion .....	318
Erweiterte WENN-Funktion .....	319
Funktionsassistent .....	319
WENN-UND-Funktion .....	319
WENN-ODER-Funktion .....	319
WENN-NICHT-Funktion .....	320
ZÄHLENWENN-Funktion .....	320
SUMMEWENN-Funktion .....	320
RANG-Funktion .....	320
SVERWEIS .....	321
WVERWEIS .....	321
Diagramm .....	321
Drucken .....	323
Literaturverzeichnis .....	324
Index .....	327
Lernmodule-Übersicht .....	333

## Firmenporträt

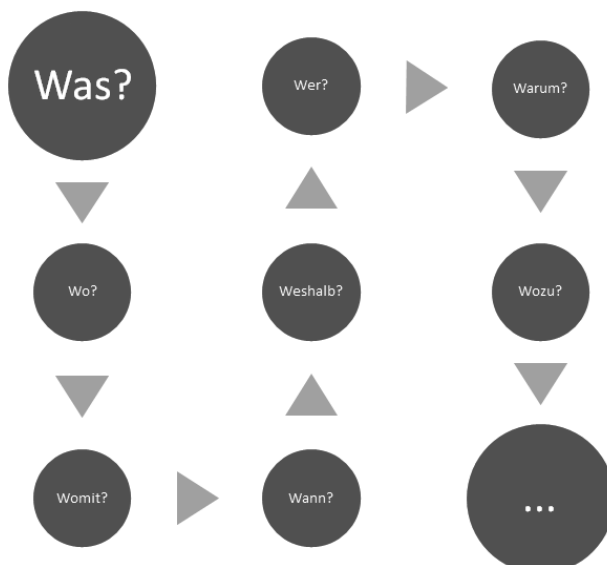
Anschrift	<b>Bürobedarf Hauser &amp; Schulte GmbH</b>	
	Hausanschrift Balduinstraße 15 54296 Trier	Postanschrift Postfach 1 23 54207 Trier
Kommunikation	Telefon: 0651 487-0 (Zentrale) Freecall: 0800 428737 Telefax: 0651 487-1345 E-Mail: info@hauser-schulte.de Internet: www.hauser-schulte.de	
Gesellschafter	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"> <li>• Poststelle</li> <li>• Sekretariat</li> <li>• Einkauf</li> <li>• Verkauf</li> <li>• Buchhaltung</li> <li>• Lager</li> </ul>	
Bürotechnikgeräte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktenvernichter</li> <li>• Kopiergeräte und Zubehör</li> <li>• Drucker, Multifunktionsgeräte und Zubehör</li> <li>• Telefone und Zubehör</li> <li>• PC und Notebooks</li> <li>• Poststraße</li> </ul>	
Bürobedarf	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etiketten, Umschläge, Papier</li> <li>• Formulare, Blöcke, Geschäftsbücher</li> <li>• Ordner und Archivierung</li> <li>• Tinte und Toner</li> <li>• Schreibutensilien</li> </ul>	

## Arbeitsplan

<b>Kompetenzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lernen organisieren</li> <li>• Erfolgreich in einem Team arbeiten</li> <li>• Informationen erschließen</li> <li>• Informationen urheberrechtlich korrekt verarbeiten</li> <li>• Schwierige Situationen bewältigen</li> <li>• Informationen professionell präsentieren</li> </ul>
<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verhaltensnormen im Team</li> <li>• Konzentration, Motivation und Zeitmanagement</li> <li>• Arbeitsumfeld und Stressbewältigung</li> <li>• Lesestrategien</li> <li>• Präsentationsregeln</li> <li>• Entwicklungsportfolio</li> </ul>
<b>Portfolio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Regelwerk mit Ich-Botschaften</li> <li>• Ablaufplan zu den drei Phasen des Lesens</li> <li>• MindMaps zu Internetrecherche/Datenschutz/Urheberrecht</li> <li>• Persönlicher Leitfaden „Lernen organisieren“</li> <li>• Matrix „Gefühle steuern“</li> <li>• Katalog mit Präsentationstipps</li> <li>• Reflexion</li> </ul>
<b>Zeit</b>	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** (SSeite 229), 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. <b>Lesen</b> Sie das Informationsblatt „Gesprächsregeln im Team (1)“.	2. <b>Lesen</b> Sie das Informationsblatt „Gesprächsregeln im Team (2)“.
3. <b>Schreiben</b> Sie wichtige Kernaussagen auf einen Spickzettel bzw. arbeiten Sie mit Randnotizen.	3. <b>Schreiben</b> Sie wichtige Kernaussagen auf einen Spickzettel bzw. arbeiten Sie mit Randnotizen.
4. <b>Setzen</b> Sie sich in den Außenkreis.	4. <b>Setzen</b> Sie sich in den Innenkreis.
5. <b>Erläutern</b> 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. <b>Hören</b> Sie Ihrem Gegenüber zu und ergänzen Sie Ihren Spickzettel mit den Gesprächsregeln (1). Beim Signal der Lehrkraft rücken Sie eine Position nach rechts.