

Firmenporträt.....	XVII
--------------------	------

<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>
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 wohlzufühlen? .....	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 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 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 dem Bürobedarf Hauser & Schulte GmbH? .....	44
6.6 Reflexion des Lernzuwachses .....	46
Welche Rolle spielt die Schriftgutablage in einem Unternehmen? .....	46
<b>7 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
Wiewickeln Sie einen Kaufvertrag ordnungsgemäß ab? .....	62
<b>8 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 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 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 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>
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
Anschriftfeld .....	112
Informationsblock .....	114
Betreff .....	115
Anrede .....	116
Brieftext – Form .....	116
Teilbetreff .....	116
Aufbau .....	116
Brieftext – Schreibstil .....	117
Briefabschluss .....	118
Anlagen- und Verteilervermerke .....	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-Nettiquette .....	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

## **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
Telearbeit (Office at Home) .....	156
Bildschirmarbeitsplatz .....	156
Standort des Bildschirms .....	157
Tastatur .....	157
Vorlagenhalter.....	157
Fußstütze.....	158
Bürodrehstuhl .....	158
Büroarbeitstisch .....	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 Schlechteistung .....	179
Reaktionsmöglichkeiten auf die Schlechteistung .....	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
<b>18 Manual: Methoden</b>	<b>207</b>
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 Word-Funktionen</b>	<b>243</b>
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
<b>20 PowerPoint-Funktionen (2003/2007/2010)</b>	<b>273</b>
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
<b>21 Excel-Funktionen</b>	<b>297</b>
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