

Service

4

Termine am Telefon vereinbaren – reservieren • Kunden beraten • Auf Beschwerden reagieren • Auf schriftliche Reklamationen reagieren • Informationen zur Arbeitszeit verstehen • Schichten planen • Vorschriften verstehen • Arbeitsschutzunterweisungen verstehen • Smalltalk im Betrieb • Katinengespräche führen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

Arbeit im Team

16

Über die eigene Einstellung sprechen • Neu im Team • Ein Teamgespräch führen • Mit Patienten sprechen • Konfliktgespräche führen • Checklisten und Pläne erstellen • Einen Bericht schreiben • Praktikumsbericht • Ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

Handwerk und Industrie

28

Betriebsgrößen vergleichen • Über Arbeitsbedingungen in der Produktion sprechen • Über Anforderungen in Handwerksberufen sprechen • Selbstständig arbeiten • Aufträge einholen und Angebote machen • Über ein Angebot verhandeln • Lieferungen reklamieren • Eine Rechnung schreiben • Sprechen: den richtigen Ton finden • Kurz und präzise schreiben • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

Berufliche Ziele

40

Über Erfahrungen und Interessen berichten • Über berufliche und private Ziele sprechen • Persönliche Stärken benennen • Informationen am Telefon einholen • Stellenanzeigen genau lesen • Eine Bewerbung zusammenstellen • Ein Bewerbungsgespräch führen • Weiterbildungsgeschichten • Sich über Aus- und Weiterbildungsangebote informieren • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

Hörtexte

52

Lösungen

60

Quellenverzeichnis

64