

Inhaltsverzeichnis

KOMPETENZBEREICH KAUFMÄNNISCH-ADMINISTRATIVE BERUFE

I Mein Start in die Berufswelt

Berufsbilder und Ausbildungswege entdecken	8
1 Wege nach der Polytechnischen Schule	10
1.1 Besuch einer weiterführenden Schule	12
1.2 Ausbildung in einem Gesundheits- und Sozialbetreuungsberuf	13
1.3 Lehrausbildung	14
2 Lehrberufe im Handel und Büro	15
2.1 Lehrberufe im Handel	16
2.2 Lehrberufe im Büro	19

KOMPETENZBEREICH ARBEITSORGANISATION

II Mein Arbeitsplatz

Arbeitsplatzgestaltung	26
1 Arten von Arbeitsplätzen	27
1.1 Arbeitsplatz Büro	28
1.2 Arbeitsplatz Kassa	31
2 Arbeit und Gesundheit	32
3 Ergonomie	33
3.1 Der ergonomische Computerarbeitsplatz	34
3.2 Ergonomie im Stehen	35
4 Fit und gesund am Arbeitsplatz	36
4.1 Fit beim Arbeiten am Computer und im Sitzen	38
4.2 Fit beim Arbeiten im Stehen	40
4.3 Fit beim Strecken bzw. Einräumen	41
4.4 Schwere Lasten richtig heben	41
4.5 Richtiges Vorbeugen	42
Sicherheit und Hygiene	46
1 Sicherheit am Arbeitsplatz	47
1.1 Arbeitsschutz durch Unternehmen	47
1.2 Arbeitsschutz durch jede Mitarbeiterin/ jeden Mitarbeiter	50
2 Sicherheitszeichen	52
3 Präventive Schritte zur Unfallvermeidung	54
3.1 Präventiver Arbeitsschutz	54
3.2 Maßnahmen zur Unfallprävention	55
4 Hygiene	57
4.1 Persönliche Hygiene	57
4.2 Hygiene am Arbeitsplatz	60

III Mein Arbeitsalltag

Richtige Umgangsformen	68
1 Umgangsformen – warum sie so wichtig sind	69
2 Umgangsformen im Überblick	70
2.1 Äußereres Erscheinungsbild	70
2.2 Pünktlichkeit	72
2.3 Grüßen und Begrüßen, die richtige Anrede	72
2.4 Sich vorstellen	74
2.5 Per „Du“ oder per „Sie“	74
2.6 „Verzeihung“, „bitte“, „danke“	75
2.7 Schrift- und Umgangssprache	75
2.8 Small Talk	76
Verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen	81
1 Die Ressourcen unserer Erde	82
2 Ressourcen verantwortungsvoll und sorgsam nutzen	83
2.1 Was Unternehmen tun können	83
2.2 Was jede/r Einzelne von uns tun kann	85
3 Abfälle umweltfreundlich entsorgen	89
3.1 Was gehört in welchen Behälter?	89
3.2 Was passiert mit den restlichen Abfällen?	91
3.3 Abfallverwertung (Recycling)	92
Arbeitsabläufe und betriebliche Strukturen	96
1 Unternehmen und ihre Abteilungen	97
1.1 Einkauf (Beschaffung)	98
1.2 Lager	100
1.3 Produktion (Leistungserstellung)	101
1.4 Verkauf (Absatz)	102
1.5 Personalwesen	104
1.6 Buchhaltung	105
1.7 Unternehmensführung (Management)	106
2 Organisation von Unternehmen	108
2.1 Aufbauorganisation	108
2.2 Ablauforganisation	112
3 Informationsmanagement in Unternehmen	115
3.1 Informationen beschaffen und verarbeiten	115
3.2 Sorgsamer Umgang mit Informationen	118
KOMPETENZBEREICH KOMMUNIKATION UND WERBUNG	
IV Richtig kommunizieren	127
Miteinander kommunizieren	128
1 Was ist Kommunikation?	129
2 Wie kommunizieren wir?	130

Inhaltsverzeichnis

3	Die Sprache	131	2	Phasen des Beratungs- und Verkaufsgespräches	218
3.1	Vier-Ohren-Modell	131	2.1	Vorbereitung auf das Gespräch	219
3.2	Gut und erfolgreich kommunizieren	133	2.2	Kontaktaufnahme	220
4	Die Körpersprache	135	2.3	Bedarfsermittlung	221
4.1	Mimik	136	2.4	Beratung und Produktpräsentation	222
4.2	Gestik	137	2.5	Einwand- und Preisgespräch	225
4.3	Körperhaltung	138	2.5.1	Einwandgespräch	225
4.4	Blickkontakt	139	2.5.2	Preisgespräch	227
4.5	Sonstiges	140	2.6	Kaufentscheidung	228
	Berufliche Kommunikation	145	2.7	Ergänzungsverkauf	229
1	Richtig kommunizieren im Beruf	146	2.8	Abschluss	230
2	Briefe schreiben leicht gemacht	150	2.9	Konsumzufriedenheit	231
2.1	Briefbestandteile	152		Werbung wirksam einsetzen	236
2.2	Aufbau eines Briefes	157	1	Corporate Identity: einheitliches Erscheinungsbild	237
2.3	Brieftexte formulieren wie ein Profi	158	2	Werbemittel	240
3	Professionelle E-Mails schreiben	163	3	Gestaltungselemente von Werbemitteln	241
4	Telefongespräche führen	171	3.1	Logo	242
4.1	Du rufst jemanden an	172	3.2	Slogan	246
4.2	Du wirst angerufen	176	3.3	Schrift	247
4.3	Achte auf die Formulierung	178	3.4	Farben	249
			3.5	Formen und Linien	251
			3.6	Bilder und Grafiken	252
V	Herausforderungen im Beruf meistern				
			4	Produkt als Werbemittel	253
Arbeiten im Team		190	4.1	Goldener Schnitt	254
1	Das Team	191	4.2	Ordnung	257
2	Phasen der Teamentwicklung	192	4.3	Tiefenwirkung	258
3	Rollenverteilung in Teams	193	4.4	Trendanpassung	259
4	Kommunikation im Team	196	4.5	Linienführung	259
4.1	Feedback geben und annehmen	196	4.6	Optischer Ausgleich	261
4.2	Feedbackregeln	198	4.7	Bewusster Aufbau im Gestaltungsdreieck	261
	Erfolgreich präsentieren	203	5	Werbemittel selbst gestalten	264
1	Die Präsentation	204	5.1	Werbebrief	264
2	Präsentation vorbereiten	204	5.2	Plakat	268
2.1	Was will ich?	205	5.3	Flyer (Flugblatt)	271
2.2	Was habe ich?	205	5.4	Zeitungsanzeige	275
2.3	Wie sage ich es?	206	5.5	Radiospot	278
3	Präsentation durchführen	209	5.6	TV-Spot	280
3.1	Einleitung	209	5.7	Produktpräsentation im Schaufenster	281
3.2	Hauptteil	210	5.8	Produktpräsentation im Verkaufsraum	284
3.3	Schluss	210	5.8.1	Produktpräsentation auf Rückwandplatten	285
4	Was tun, wenn Störungen auftreten?	211	5.8.2	Produktpräsentation auf Tischen	286
				Übungsbetrieb	295
VI	Mit Freude beraten und verkaufen	215			
	Beratungs- und Verkaufsgespräche führen	216		Stichwortverzeichnis	296
1	Auf die Kundin/den Kunden zugehen	217		Bildnachweis	298