

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 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
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 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
 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
Wiewickeln 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
Anschriftfeld	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-Nettiquette	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
Äußereres 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
Registatur	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	
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.....	177
Rechtsgeschäfte.....	177
Kaufvertrag	178
Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	178
Kaufvertragsstörung am Beispiel der Schlechtleistung	179
Reaktionsmöglichkeiten auf die Schlechtleistung.....	179
Weitere Kaufvertragsstörungen	179
Lieferungsverzug	180
Zahlungsalternativen	180
Barzahlung	180
Halbbare Zahlung	180
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	187
Der Nettoverkaufspreis	187
Lagerhaltung	187
Aufgaben der Lagerhaltung.....	187
Lagerzonen	188
Grundsätze der Lagerhaltung	188
Lagerstandort	189
Werbewirksame Warenpräsentation	189
Grundsätze der Warenpräsentation	190
Marktforschung	192
Werbeziele	192
Werbegrundsätze.....	193
Werbemittel und Werbeträger	193
Grundsätze der Warenvorlage	195
Arten von Kundeneinwänden	196
Reaktionsmöglichkeiten hinsichtlich Kundeneinwänden	197

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 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
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	273
PowerPoint-Bildschirm	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