

Inhaltsverzeichnis

Einstieg in die Lernsituationen	1
Mögliche Schülerlösungen	1
Reflexion des Lernzuwachses	1
Lernprozessbegleiter	1
1. Lernsituation: Erfolgreiches Lernen lernen	2
1.1 Lernaufgabe Wie verhalten Sie sich erfolgreich im Team?	2
1.2 Lernaufgabe Wie erschließen und verarbeiten Sie Informationen effektiv und urheberrechtlich korrekt?	4
1.3 Lernaufgabe Wie organisieren und motivieren Sie sich, um eigenständig Aufgaben zu lösen?	9
1.4 Lernaufgabe Wie meistern Sie für sich schwierige Situationen?	12
1.5 Lernaufgabe Wie steigern Sie systematisch Ihre Präsentations- und Reflexionskompetenz?	14
1.6 Lernaufgabe Wie überwachen Sie Ihre Vorgehensweise beim Lernen, um optimale Ergebnisse zu erzielen?	16
2. Lernsituation: Sich in der Berufswelt zurechtfinden und positionieren	22
2.1 Lernaufgabe Wie bereiten Sie sich vor, damit Ihre künftigen Bewerbungsunterlagen ansprechend gestaltet und aussagekräftig sind?	22
2.2 Lernaufgabe Wie finden Sie den passenden Ausbildungsberuf?	26
2.3 Lernaufgabe Welches Unternehmen eignet sich für Sie für ein Praktikum bzw. eine Ausbildung?	27
2.4 Lernaufgabe Wie verhalten Sie sich korrekt in Ihrem Praktikum?	28
3. Lernsituation: Systematisch und individuell bewerben	30
3.1 Lernaufgabe Wie sieht ein aussagekräftiger, ansprechender Lebenslauf aus?	30
3.2 Lernaufgabe Wie sehen passgenaue Bewerbungsunterlagen aus?	31
3.3 Lernaufgabe Welche Aspekte sind bei einer Online-Bewerbung zu beachten?	34
3.4 Lernaufgabe Wie wird Ihr Bewerbungsgespräch zum Erfolg?	35
4. Lernsituation: Arbeitsplatz gestalten	38
4.1 Lernaufgabe Wie muss ein Arbeitsplatz aussehen, damit Sie sich wohlfühlen?	38
4.2 Lernaufgabe Welche Büroräume eignen sich für die neuen Arbeitskollegen?	40
4.3 Lernaufgabe Welche Anforderungen werden an einen ergonomischen und gesundheitsschützenden Bildschirmarbeitsplatz gestellt?	42

5. Lernsituation: Abläufe der Post optimieren	43
5.1 Lernaufgabe Wie gestalten Sie ein aussagekräftiges Firmenporträt?	43
5.2 Lernaufgabe Welche folgenschweren Fehler können bei der Postbearbeitung passieren?	45
5.3 Lernaufgabe Was müssen Sie beachten, um die optimalen Postgebühren für die Tagespost zu ermitteln?	48
5.4 Lernaufgabe Wie viel Prozent an Postgebühren kann der Bürobedarf mit einem privaten Anbieter einsparen?	49
5.5 Lernaufgabe Welche Anforderungen werden an ein Faxformular gestellt?	50
6. Lernsituation: Ablage effizient optimieren	52
6.1 Lernaufgabe Nach welchen Ordnungsmerkmalen legen Sie ein Schriftstück ab?	52
6.2 Lernaufgabe Weshalb müssen Sie Schriftstücke aufbewahren?	53
6.3 Lernaufgabe Wie können Kosten bei der Unterbringung von Schriftgut eingespart werden?	55
6.4 Lernaufgabe Wo bewahren Sie Schriftgut der verschiedenen Wertstufen auf?	56
6.5 Lernaufgabe Welche Vorteile bietet ein Dokumenten-Management-System dem Bürobedarf?	57
7. Lernsituation: Kaufverträge rechtsgültig abschließen	59
7.1 Lernaufgabe Wer darf Kaufverträge abschließen?	59
7.2 Lernaufgabe Welcher Lieferant erhält die Bestellung?	63
7.3 Lernaufgabe Wie schließen Sie einen rechtsgültigen Kaufvertrag ab?	67
7.4 Lernaufgabe Wie reagieren Sie auf mangelhafte Lieferungen?	72
7.5 Lernaufgabe Was macht ein Unternehmen mit den vielen Verpackungen?	77
7.6 Lernaufgabe Welche Möglichkeiten gibt es, eine Rechnung zu begleichen?	77
7.7 Lernaufgabe Zu welchem Preis wird das WLAN-Headset verkauft?	80
8. Lernsituation: Waren kundenorientiert anbieten	83
8.1 Lernaufgabe Wo und wie bewahren Sie die Ware artgerecht auf?	83
8.2 Lernaufgabe Wie verkaufen Sie die Ware kundenorientiert und werbewirksam?	86
8.3 Lernaufgabe Wie werden Werbemaßnahmen zielgruppenorientiert entwickelt?	90
8.4 Lernaufgabe Wie erstellen Sie eine wirkungsvolle Monitor-Präsentation für den Verkaufsraum?	93

8.5	Lernaufgabe Worauf achten Sie bei der Kundenberatung?	94 94
8.6	Lernaufgabe Wie gehen Sie mit Kundeneinwänden um?	96 96
9	Lernsituation: Geschäftsbriebe repräsentativ erstellen	98
9.1	Lernaufgabe Wie erstellen Sie ein formal korrektes Angebot?	98 98
9.2	Lernaufgabe Wie erreichen Sie beim Kunden die notwendige Aufmerksamkeit?	100 100
9.3	Lernaufgabe Wie erstellen Sie ein umfangreiches Angebot übersichtlich und leserfreundlich? Lösung zu Lernaufgabe 9.2 und 9.3	100 100 101
9.4	Lernaufgabe Wie ermitteln Sie den Verkaufspreis für die Monitore?	103 103
9.5	Lernaufgabe Wie erstellen Sie rationell eine Rechnung? Lösung zu Lernaufgabe 9.4 und 9.5	104 104 105
10.	Lernsituation: Geschäftsbriebe rationell erstellen	106
10.1	Lernaufgabe Wie schreiben Sie effektiv eine gleichlautende Anfrage an mehrere Anbieter?	106 106
10.2	Lernaufgabe Wie schreiben Sie individuelle Werbebriefe?	106 106
10.3	Lernaufgabe Welche weiteren Vorteile bringt Ihnen der Seriendruck? Lösung zu Lernaufgabe 10.1 Lösung zu Lernaufgabe 10.2 Lösung zu Lernaufgabe 10.3	107 107 108 109 110
11.	Lernsituation: Kommunikationsmittel situationsbezogen einsetzen	112
11.1	Lernaufgabe Welche Funktionen bietet eine Telefonanlage?	112 112
11.2	Lernaufgabe Welche Dokumente dürfen per Telefax übermittelt werden?	113 113
11.3	Lernaufgabe Wie verfassen Sie eine professionelle Geschäfts-E-Mail?	114 114
11.4	Lernaufgabe Welches digitale Kommunikationswerkzeug wird wann sinnvoll eingesetzt? 116	116
12.	Lernsituation: Kommunikationsmittel verkaufsfördernd nützen	118
12.1	Lernaufgabe Wie erzielen Sie von Anfang an den gewünschten Eindruck?	118 118
12.2	Lernaufgabe Wie führen Sie ein professionelles berufliches Telefonat?	120 120
12.3	Lernaufgabe Wie funktioniert eine überzeugende Selbstdarstellung?	121 121