

Begrüßung	5
1. Den Leitfaden richtig nutzen	7
1.1 Grundlegender Aufbau	9
1.2 Lern- und Lesehinweise	11
2. Stärkung der sozialen Fähigkeiten	13
2.1 Welche Anforderungen Sie in der Lehrstelle erwarten	14
2.2 Was soziale Fähigkeiten bedeuten	15
2.3 Soziale Fähigkeiten mit System einsetzen	18
2.4 Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden	21
2.4.1 Das „Einmaleins“ der Kommunikation	24
2.4.2 Richtig telefonieren	26
2.4.3 Teamgeist zeigen	31
3. Kundenorientiert und qualitätsbewusst arbeiten	37
3.1 Auf den Service kommt es an!	38
3.2 Erwartungen der Kunden	42
3.3 Wie Qualität entsteht	45
3.4 Einführung in das Qualitätsmanagement	50
4. Umgang mit Konflikten	55
4.1 Konflikte erkennen und einschätzen	56
4.2 Verhaltensregeln für Konfliktlösungen	61
4.3 Umgang mit Frustration	67
5. Grundsätzliches zu Prüfungen	69
5.1 Wann geht's los mit den Prüfungen?	71
5.2 Von der Anmeldung bis zum Abschlusszeugnis/Gesellenbrief	71
5.3 Sonderfälle von Abschlüssen	80
6. Einsatz von Lernmethoden	83
6.1 Einschätzung des eigenen Lernpotenzials	85
6.1.1 Selbsttest: Welcher Lerntypus bin ich?	86
6.2 Auswahl von Lernmethoden	88
6.2.1 Lernpläne erstellen	88
6.2.2 Lernkartei	92
6.2.3 Lesetechniken	94
6.2.4 Exzerpieren aus Texten	95

7.	Förderung der Konditionierung	101
7.1	Positive Konditionierung	102
7.2	Lernerfolg durch Konzentration	104
7.3	Umgang mit Prüfungsangst	105
7.4	Praktische Übungen	109
Schlusswort – Ausblicke für die Zukunft		113
Anhang – Checklisten		119