

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

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