

Service	4
Termine am Telefon vereinbaren – reservieren • Kunden beraten • Auf Beschwerden reagieren • Auf schriftliche Reklamationen reagieren • Informationen zur Arbeitszeit verstehen • Schichten planen • Vorschriften verstehen • Arbeitsschutzunterweisungen verstehen • Smalltalk im Betrieb • Kanticengespräche führen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache	
Arbeit im Team	16
Über die eigene Einstellung sprechen • Neu im Team • Ein Teamgespräch führen • Mit Patienten sprechen • Konfliktgespräche führen • Checklisten und Pläne erstellen • Einen Bericht schreiben • Praktikumsbericht • Ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache	
Handwerk und Industrie	28
Betriebsgrößen vergleichen • Über Arbeitsbedingungen in der Produktion sprechen • Über Anforderungen in Handwerksberufen sprechen • Selbstständig arbeiten • Aufträge einholen und Angebote machen • Über ein Angebot verhandeln • Lieferungen reklamieren • Eine Rechnung schreiben • Sprechen: den richtigen Ton finden • Kurz und präzise schreiben • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache	
Berufliche Ziele	40
Über Erfahrungen und Interessen berichten • Über berufliche und private Ziele sprechen • Persönliche Stärken benennen • Informationen am Telefon einholen • Stellenanzeigen genau lesen • Eine Bewerbung zusammenstellen • Ein Bewerbungsgespräch führen • Weiterbildungsgeschichten • Sich über Aus- und Weiterbildungsangebote informieren • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache	
Hörtexte	52
Lösungen	60
Quellenverzeichnis	64