


1 Informieren und Beraten (Internationale/-r Luftverkehrsassistent/-in)


Was macht eigentlich ein Internationaler Luftverkehrsassistent/ eine Internationale Luftverkehrsassistentin?



1. Erstelle die Berufsbeschreibung für Internationale/-r Luftverkehrsassistent/-in, indem du dir z. B. auf *YouTube* Kurzfilme über dieses Berufsbild ansiehst, unter Berufsadressen im Internet recherchierst oder in Berufsbüchern nachliest.
 - a) Gestalte diese Berufsbeschreibung wie ein Jobinterview, indem du dir mindestens zehn Fragen notierst, anhand deren das Berufsbild gut beschrieben werden kann. Notiere das Jobinterview in deinem Heft.
 - b) Tragt eure Einzelergebnisse vor und erstellt gemeinsam in Form einer Mindmap auf einem DIN-A3-Plakat den entsprechenden Berufssteckbrief.

2. Der Internationale Luftverkehrsassistent Tarek Vogel arbeitet am Frankfurter Flughafen für die Fluggesellschaft Happy Flight (HF) am Check-in-Schalter für Linienflüge. Er erstellt für eine Kundin, die heute zum ersten Mal fliegt, ein Flugticket (Boarding Pass) nach München.
 - a) Sieh dir das Flugticket an und lies die Informationen für die Passagierin heraus. Notiere dir dafür in deinem Heft Sätze, anhand deren du der Kundin die Angaben auf dem Ticket erklärst.
Hinweis: Nutze zur Hilfe ein englisches Wörterbuch und den vorliegenden Sitzplan.



Name of passenger						Bordkarte/Boarding Pass		
Anderson/Helena Mrs.						ANDERSON/HELENA MRS.		
Flight	Board		Gate	Seat	Class	FRA		
HF 7773	12 APR	13:45	C	35A	Y	MUC		
DEP 14:15						HAPPY FLIGHT		
From: FRA			Baggage: 2 21					
To: MUC					Carrier	Flight No./Class	Date	
 Gate closes 15 minutes prior to departure. Please observe possible gate changes.						HF	7773 Y	21 APR
						Gate	Boarding Time	Seat
						C	13:45	35A

2 Telefonische Verkaufsgespräche (Kaufmann/-frau für Dialogmarketing)

Was macht eigentlich ein Kaufmann/eine Kauffrau für Dialogmarketing?

Kommunikationsfähigkeit, gute Umgangsformen und Deutschkenntnisse sind für diesen Beruf wichtig. Kaufleute für Dialogmarketing arbeiten in Call-Centern, z. B. in einem Versandhaus oder bei einer Versicherungsgesellschaft, und versuchen Kunden durch Kommunikation zu werben und zu binden. Sie nehmen telefonisch Bestellungen, Kundendatenänderungen oder auch Schadensmeldungen entgegen und beraten Kunden über die angebotenen Produkte. Trotz Hektik und manchmal verärgerter Kunden müssen Kaufleute für Dialogmarketing immer freundlich bleiben.



1. Nicole Hörer arbeitet verstärkt im Bereich des Telefonmarketings. Sie ruft Personen, die bereits Kunden sind, an, um ihnen passende Produkte oder Abos zu verkaufen. Führe das telefonische Verkaufsgespräch fort. Ziel sollte sein, dass das Telefonat mit einem positiven Ergebnis endet und Herr Neumann nicht nur eine Treuebelohnung bekommt, sondern wieder etwas kauft. Schreibe in dein Heft.

Kunde: Volker Neumann am Apparat.

Frau Hörer: Guten Tag Herr Neumann. Mein Name ist Nicole Hörer, ich rufe im Auftrag der Zeitschrift „Mein wildes Haustier“ an. Ich habe gesehen, dass Sie schon seit über fünf Jahren unsere Zeitschrift abonnieren.

Kunde: Das ist richtig, Frau Hörer. Und ich bin auch nach wie vor davon begeistert, sonst hätte ich mein Abo längst gekündigt.

Frau Hörer: Vielen Dank für Ihre nette Rückmeldung. Wie bereits gesagt, Sie gehören seit mehr als fünf Jahren zu unserem Kundenstamm. Für diese Treue und das uns entgegengebrachte Vertrauen möchten wir uns bei Ihnen bedanken. Deshalb ...

2. Simeon Zorn ist im ersten Ausbildungsjahr als Kaufmann für Dialogmarketing beim Onlineshop „Travelcorner“ tätig. Heute hat er eine telefonische Reklamation entgegengenommen, die sein Chef inszeniert hat, um zu testen, wie er solche Gespräche führt.

- a) Du bist nun Simeons Chef. Wie würdest du das Gespräch bewerten? Berücksichtige dabei, wie sich Simeon gegenüber dem Kunden verhält. Erkläre, welche Reaktionen und Äußerungen deiner Meinung nach angebracht wären. Äußere dich mündlich.

Herr Zorn: Guten Tag, herzlich willkommen beim Onlineshop „Travelcorner“. Mein Name ist Simeon Zorn, was kann ich für Sie tun?

Kunde: Guten Tag, hier spricht Harald Rat. Ich habe bei Ihnen am 17.5.2019 einen blauen Reisekoffer in der Größe Fünf mit vier Rollen bestellt. Leider wurde mir ein kleiner roter Koffer mit Tragegurt und zwei Rollen geliefert. Den Koffer brauche ich spätestens morgen früh, da dann mein Flieger in den zweiwöchigen Urlaub geht.

3 Betreuen und Unterstützen (Altenpfleger/-in)

Was macht eigentlich ein Altenpfleger/ eine Altenpflegerin?

In diesem Beruf betreut und pflegt man hilfsbedürftige und meist ältere Menschen, entweder ambulant (Hausbesuche) oder stationär (Seniorenheim). Altenpfleger/-innen helfen bei der Körperpflege, beim Essen oder Anziehen, geben Medikamente, begleiten die Patienten aber auch zu Behörden oder Ärzten. Ihre medizinischen Leistungen dokumentieren sie genau. Trotz großem Zeitdruck müssen sie immer ein offenes Ohr für die Anliegen der Pflegebedürftigen und deren Familienangehörige haben und ihnen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Da man in diesem Beruf viel über den menschlichen Körper wissen muss, benötigt man gute Biologiekenntnisse. Für Behördengänge, offizielle Schreiben, die Aktenführung und die medizinische Dokumentation sind auch gute Deutschkenntnisse wichtig.



1. Frau Liebmann ist seit drei Wochen stationär im Pflegeheim „Lebensabend“. Sie hat keine Angehörigen mehr. Die Verwaltung des Pflegeheims hat einen Antrag auf Pflegeleistungen bei der Pflegekasse gestellt. Nun hat sich der Medizinische Dienst der Krankenversicherung (MDK) zur Begutachtung von Frau Liebmann angekündigt, um sie dann in den entsprechenden Pflegegrad eingruppieren zu können. Die Altenpflegerin Alviria Malchewsky betreut Frau Liebmann und unterstützt sie in dieser Angelegenheit.

Versuche mittels Internetrecherche, die Fragen von Frau Liebmann zu beantworten. Schreibe das Gespräch in dein Heft.

Frau M: Frau Liebmann, Sie sind nun seit drei Wochen bei uns. Wie Sie wissen, muss Ihr Pflegegrad noch festgestellt werden. Deshalb haben wir mit Ihrer Krankenkasse Kontakt aufgenommen, deren Medizinischer Dienst morgen zu uns kommt. Haben Sie zu diesem Termin noch Fragen?

Frau L: Was ist der Grund für diesen Termin? Was ist dieser Pflegegrad?

Frau M: (...)

Frau L: Wie lange dauert der Termin?

Frau M: (...)

Frau L: Nach was genau schaut der Medizinische Dienst bei mir?

Frau M: (...)

Frau L: Bin ich bei dem Termin alleine oder ist jemand dabei?

Frau M: (...)

Frau L: Wann kann ich denn mit einem Ergebnis bzw. einer Entscheidung rechnen?

Frau M: (...)

2. Frau Liebmann hat das Gutachten der Pflegekasse erhalten. Der Medizinische Dienst hat für sie den Pflegegrad 1 festgelegt, obwohl sie mindestens den Pflegegrad 2 benötigt. Da sie noch keinen Betreuer hat und noch weitere Angelegenheiten zu regeln sind, spricht Altenpflegerin Alviria Malchewsky bei der täglichen Besprechungsrunde mit dem Heimleiter, Herrn Sorger.