Inhaltsverzeichnis

Die meisten Aufgaben sind so gestaltet, dass ein Großteil der Schüler der 8. bis 10. Klasse damit zurechtkommen sollte. Etwas anspruchsvollere Aufgaben sind mit einem x gekennzeichnet.

	Seite	anspruchsvoll
Liebe Kollegin, lieber Kollege! (Vorwort)	2	
Telefonieren		
Vorstellung des Aufgabentyps	3	
Tiermedizinischer Fachangestellter/Tiermedizinische Fachangestellte – einen Termin vereinbaren	4	
Verkäufer/-in – mit Reklamationen umgehen	5	
Buchhändler/-in – einen Anrufbeantworter besprechen	6	x
Hotelkauffrau/Hotelkaufmann – Gästewünsche erfüllen	7	
Florist/-in – eine Telefonnotiz verfassen	8	x
Lösungen und Lösungsvorschläge	9	
Verkaufs- und Beratungsgespräche führen		
Vorstellung des Aufgabentyps	11	
Fachverkäufer/-in Heimwerkerbedarf/Gartencenter – die Phasen eines Verkaufs- und Beratungsgesprächs	12	
Fachverkäufer/-in Bürobedarf – richtig fragen	13	
Fachverkäufer/-in Foto/Video – mit Reklamationen umgehen	14	
Nicht nur dein Mund spricht: Körpersprache gezielt einsetzen	15	x
Bäckereifachverkäufer/-in – alternative Formulierungen finden	16	
Ein Gespräch führen I: in der Fleischabteilung eines Lebensmittelmarkts	17	x
Ein Gespräch führen II: im Elektronikfachmarkt	18	x
Lösungen und Lösungsvorschläge	19	
Berufstypischen Schriftverkehr erledigen		
Vorstellung des Aufgabentyps	22	
Sechs wichtige Regeln beim Schreiben einer geschäftlichen E-Mail	23	
Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel – Computer und DV-Produkte – eine geschäftliche E-Mail genau untersuchen	24	
Kaufmann/Kauffrau für Versicherungen – einen Termin per E-Mail bestätigen	25	x
Bürokaufmann/Bürokauffrau – eine Rechnung ausstellen 1	26	
Bürokaufmann/Bürokauffrau – eine Rechnung ausstellen 2	27	
Servicefachkraft Dialogmarketing – eine Kündigungsbestätigung schreiben 1	27	
Servicefachkraft Dialogmarketing – eine Kündigungsbestätigung schreiben 2	28	
Tiermedizinischer Fachangestellter/Tiermedizinische Fachangestellte – per Fax eine Bestellung aufgeben	29	x
Altenpfleger/-in – Arbeit dokumentieren: Formulare ausfüllen	30	x
Lösungen und Lösungsvorschläge	31	
Im Internet recherchieren		
Vorstellung des Aufgabentyps	35	
Suchdienste im Internet – ein Überblick	36	
Musikfachhändler/-in – die Möglichkeiten der erweiterten Suche nutzen 1	37	
Musikfachhändler/-in – die Möglichkeiten der erweiterten Suche nutzen 2	38	
Internetquellen kritisch bewerten	39	
Planvolles Vorgehen beim Recherchieren – eine Checkliste in sechs Stufen 1	40	
Planvolles Vorgehen beim Recherchieren – eine Checkliste in sechs Stufen 2	41	x
Veranstaltungskaufmann/Veranstaltungskauffrau – Veranstaltungen planen	42	x
Bürokaufmann/Bürokauffrau – passende Hotels finden	43	x
Gärtner/-in – ein Quiz für einen Tag der offenen Tür vorbereiten	44	
Lösungen und Lösungsvorschläge	45	
Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen		
Vorstellung des Aufgabentyps	47	
Lernkarten mit Fachbegriffen und Fremdwörtern aus dem Bereich Logistik	48	x
Medizinische Fachbegriffe und Abkürzungen – ein Lückentext	49	x
Fachbegriffe rund ums Dach	50	
Abkürzungen aus der Autotechnik	51	x
Lösungen	53	
Anhang		
Test: Überprüfe dein neu erworbenes Wissen	55	
Lösung		

VORSCHAU

© AOL-Verlag

netzwerk lernen

zur Vollversion

Verkäufer / -in – mit Reklamationen umgehen

Jannik ist Verkäufer in einem Elektronikfachmarkt und hat es dabei auch immer wieder mit Reklamationen von unzufriedenen Kunden zu tun. Häufig melden sich teilweise sehr verärgerte Kunden telefonisch bei ihm.

2 Lies dir die beiden Fallbeispiele aufmerksam durch und überlege dir anschließend, welche Reaktion von Jannik in der konkreten Situation am besten passt. Begründe deine Entscheidung!

1. Fallbeispiel

„Hallo, Tim Holzer. Ich habe gestern einen Flachbildfernseher bei Ihnen gekauft. Vorhin habe ich ihn angeschaltet, weil ich die Sender einstellen wollte. Aber da steht alles auf Englisch. So ein Mist! Jetzt versuche ich seit zwei Stunden vergeblich, Deutsch als Menüsprache einzustellen. Aber es klappt einfach nicht. Verdammt!"

Antwort a)

„Sehen Sie doch einfach in der Bedienungsanleitung nach. Da muss das ausführlich beschrieben sein."

Antwort b)

„Entschuldigung, aber bei uns ist im Markt gerade so viel los, dass ich Ihnen da jetzt nicht helfen kann."

Antwort c)

„Ich möchte Ihnen gerne weiterhelfen, weiß im Moment aber nicht genau, wie. Ich mache mich kundig und melde mich in 15 Minuten wieder bei Ihnen."

2. Fallbeispiel

„Hier spricht Tobler. Ich bin unheimlich verärgert. Vor vier Wochen habe ich einen neuen Elektroherd bei Ihnen bestellt. Es hieß, die Lieferzeit beträgt maximal zwei Wochen. Sie wollten sich telefonisch melden, wenn das Gerät da ist. In zwei Tagen ziehen wir in unsere neue Wohnung und wir haben keine Möglichkeit, zu kochen. Was mache ich jetzt?"

Antwort a)

„Frau Tobler, da kann ich jetzt leider nichts machen. Ihre Bestellung ist in unserer EDV wohl verlorengegangen. Aber ich gebe die Bestellung gleich noch einmal ein."

Antwort b)

„Entschuldigung, da ist uns wohl ein Fehler unterlaufen. Ich werde sofort nachfragen, ob wir Ihnen bis zur Lieferung Ihres Herds ein Leihgerät zur Verfügung stellen können."

Antwort c)

„Das weiß ich auch nicht. Bei uns sind gerade drei Mitarbeiter krank. Aber die da oben kümmert das nicht. Ich verbinde Sie mal mit unserem Marktleiter."

VORSCHAU

© AOL-Verlag

netzwerk lernen

zur Vollversion

Fachverkäufer / -in Heimwerkerbedarf / Gartencenter – die Phasen eines Verkaufs- und Beratungsgesprächs

Kontakt …	Was?	Warum?	Wie?
❶ **aufnehmen**	• Blickkontakt aufnehmen • Kunden begrüßen • Kaufwunsch ermitteln	• sympathisch und freundlich erscheinen • Interesse ausdrücken • Verkauf einleiten	?
❷ **ausgestalten**	• Bedarfsfragen stellen • Alternativen bieten • Zusatzverkäufe anbahnen • kassieren	• Interesse ausdrücken • positives Gefühl vermitteln • weitere Verkäufe einleiten • Verkauf abschließen	?
❸ **auflösen**	• sich verabschieden	• positiven Gesamteindruck erzeugen, sodass der zufriedene Kunde wiederkommt	?

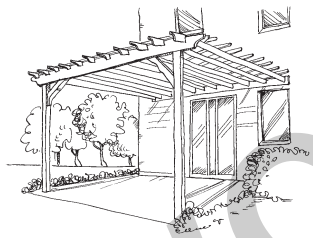
1 Jedes Verkaufsgespräch verläuft im Großen und Ganzen nach dem oberen Schema in drei Phasen ab. Lies, was dabei der Reihe nach zu tun ist und warum die einzelnen Schritte wichtig sind. Präge dir den Ablauf ein.

2 Lies das folgende Verkaufsgespräch aufmerksam durch. Wie versucht Herr Hilfgern, die drei Phasen des Verkaufsgesprächs auszugestalten? Unterstreiche, wie er verbal und non-verbal (siehe Info-Box) kommuniziert.

INFO

Verbale Kommunikation = alle wörtlichen Äußerungen (z. B.: „Guten Tag!“)

Non-verbale Kommunikation = dein Körper spricht, nicht nur dein Mund, also auch Mimik, Gestik, Haltung (z. B. verschränkte Arme)



Herr Bastian Bastler möchte eine Holzpergola für seine Terrasse bauen. Sie soll in etwa so aussehen wie auf dem Bild. Voller Tatendrang macht er sich auf den Weg zum Baumarkt, um sich passendes Holz zu besorgen. Dort angekommen geht er auf den Mitarbeiter Herbert Hilfgern zu, der gerade ein Regal einräumt. Als er Herrn Bastler wahrnimmt, dreht er sich mit einem fragenden Blick zu ihm und fragt mit freundlichem Gesichtsausdruck und leicht lächelnd: Guten Tag. Kann ich Ihnen weiterhelfen? Herr Bastler erwidert: Ja, bitte. Ich will eine Pergola für meine Terrasse bauen. Welches Holz empfehlen Sie mir dafür? Herr Hilfgern: Eine preiswerte Möglichkeit ist es, wenn Sie kesseldruckimprägnierte Balken aus Kiefer verwenden. Die sind sehr wetterbeständig. Wir führen sie in den Maßen 7 × 7 und 9 × 9 cm bei 3 m Länge. Herr Bastler: Das hört sich gut an. Ich brauche genau 3-Meter-Balken. Und zwar mit der Kantenlänge 9 × 9 cm. Insgesamt brauche ich 23 Balken. Herr Hilfgern: Sehr gerne. Das ist kein Problem. Die haben wir auf Lager. Und wie wollen Sie die beiden Stützbalken im Boden verankern? Darauf Herr Bastler: Darüber habe ich mir noch gar keine Gedanken gemacht. Was würden Sie mir empfehlen? Herr Hilfgern: Es bietet sich an, die Stützbalken mit Bodenhülsen zu befestigen, die Sie in den Boden betonieren. Passende verzinkte Hülsen mit 9 × 9 cm in stabiler Ausführung haben wir gerade zu je 9,99 € im Angebot. Wenn Sie bitte mit mir mitkommen möchten, dann zeige ich sie Ihnen. Herr Hilfgern weist Herrn Bastler mit einer Handbewegung den Weg und geht seitlich versetzt voraus. Unterwegs dreht er sich zu Herrn Bastler und sagt freundlich: Bei dieser Hitze ist so ein lauschiges Schattenplätzchen sicher herrlich. Herr Bastler nickt zustimmend. Am Regal angekommen zeigt Herr Hilfgern Herrn Bastler die Hülsen, die einen stabilen Eindruck machen. Da nehme ich zwei davon, sagt Herr Bastler. Herr Hilfgern: Gerne. Passende Schrauben oder Werkzeug benötigen Sie auch? Dabei schaut er ihn fragend an. Herr Bastler antwortet: Danke, nein, damit bin ich gut ausgestattet. Gut, falls Sie sich dennoch noch etwas umschauen wollen, stelle ich die Balken zusammen und bringe sie mit den Hülsen zur Kasse. Haben Sie einen Anhänger dabei? Ja, sagt Herr Bastler. OK. Dann vielen Dank für Ihren Einkauf und viel Freude beim Bauen und später beim Daruntersitzen! Auf Wiedersehen. Herr Bastler: Danke. Auf Wiedersehen.

VORSCHAU

© AOL-Verlag

zur Vollversion

5 Nicht nur dein Mund spricht: Körpersprache gezielt einsetzen (S. 15)

Es ist nicht immer einfach, Körpersignale korrekt zu deuten. So liegen z. B. Unzufriedenheit und Missbilligung sehr nah beieinander.

g) mit den Fingern auf der Tischplatte herumtrommeln	→	Nervosität, Ungeduld
b) verschränkte Arme, Hände unter den Achseln	→	Angst, Abscheu oder Abwehr
j) Augenrollen	→	Unzufriedenheit, Missbilligung[1]
f) Nase rümpfen	→	Hochmut, Ablehnung[2]
a) am Ring an der Hand herumspielen	→	Wunsch nach zügigem Ende des Gesprächs

[1] oder: genervt sein oder etwas Gesagtes abwehren
[2] oder: Missfallen; ich signalisiere meinem Gegenüber so, dass ich seine Äußerungen dumm und unqualifiziert finde.

8 Bäckereifachverkäufer / -in – alternative Formulierungen finden (S. 16)

		Alternative Möglichkeiten
a)	**Begrüßung**	– „Schön, Sie zu sehen, Herr Sturm." – „Grüß Gott, Herr Sturm." – „Willkommen, Herr Sturm." – „Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?" – „Was darf es heute sein?" – „Kann ich etwas für Sie tun?"
b)	**Bedarfsfrage**	– „Haben Sie sonst noch einen Wunsch?" – „Darf es noch etwas sein?" – „Wir hätten heute … im Angebot. Möchten Sie das mal ausprobieren?" – „Kann ich Ihnen sonst noch etwas anbieten?"
c)	**Verabschiedung**	– „Danke für Ihren Einkauf. Bis zum nächsten Mal." – „Schönen Tag noch. Auf Wiedersehen." – „Herzlichen Dank. Machen Sie es gut."

VORSCHAU

zur Vollversion
OL-Verlag

Bürokaufmann / Bürokauffrau – eine Rechnung ausstellen 2

5 Bei der Firma Drucktechnik Stoff & Textil ist eine weitere Bestellung mit Abschluss-T-Shirts eingegangen. Du hast die Aufgabe, die Rechnung für die Klasse 9a der Eduard-Mörike-Schule in Hintertupfingen zu schreiben.
Berücksichtige beim Schreiben alle Bestandteile einer korrekten Rechnung. Alle nötigen Angaben findest du in der folgenden Tabelle:

Anschrift der Schule	Eduard-Mörike-Schule Paukplatz 1 98765 Hintertupfingen
Klassensprecher der 9a	Pascale de Vito
Rechnungsnr.	123-457
Rechnungsdatum	5. April 20…
Lieferdatum	5. April 20…
Auftragsdatum	28. März 20…
Steuernummer der Firma Drucktechnik Stoff & Textil	St.Nr. 123/123/12345

Stückzahl, Artikel, Preis	12 T-Shirt, Gr. L, black, je 14,95 € 5 T-Shirt, Gr. S, black, je 14,95 € 6 Polo-Shirt, Gr. L, black, je 17,95 € 1 Motivbedruckung „Nach der Penne kommt erst mal pennen!“ 49,90 €

Servicefachkraft Dialogmarketing – eine Kündigungsbestätigung schreiben 1

6 Du arbeitest als Bürokauffrau beim Mobilfunkunternehmen „2 oder 2“. Die Kundin Rosalie Feucht hat einen Brief geschrieben. Sie möchte ihren Mobilfunkvertrag bei euch zum nächstmöglichen Zeitpunkt kündigen. Frau Feucht bittet darum, dass ihre Kündigung bestätigt wird.
Schreibe einen Geschäftsbrief an Frau Feucht. Bringe zuerst die Satzteile in die richtige Reihenfolge. In welcher Abfolge sind die Sätze/Angaben sinnvoll? Schreibe zuletzt den Brief richtig in die Vorlage. Noch besser ist es, wenn du den Brief am PC abtippst.

Mobilfunkvertrags | Kündigung | Ihres

hiermit | Ihnen | Mobilfunkvertrags | Ihres | zum | bestätigen | (Mobilfunknr. 01161-123456789) | wir | die | 31. Oktober 20… | Kündigung | .

Servicenummer | kostenlosen | . | 01234-5678 | unserer | rufen | Bitte | uns | Sie | unter | an

Frau | , | geehrte | Feucht | Sehr

entschlossen | bedauern | diesem | Schritt | haben | dass | sehr | sich | Wir | Sie | zu | es | . | ,

Kundenbetreuerin

Frau | 24 | 34567 | Wasserwerk | Feucht | Seestadt | Beim | Rosalie

8. April 20… | den | , | Klingelberg

freundlichen | Grüßen | Mit

Unternehmens | begrüßen | unseres | könnten | würden | Zukunft | Kundin | wieder | freuen | naher | wenn | sehr | Wir | uns | wir | Sie | als | in | , | .

Unterschrift

erfahren | Kundenservice | Kündigung | verbessern | unseren | würden | Gründe | bemüht | gerne | sind | stets | und | Ihre | die | Wir | für | zu | , | .

VORSCHAU

© AOL-Verlag
netzwerk lernen
zur Vollversion

Servicefachkraft Dialogmarketing – eine Kündigungsbestätigung schreiben 2

(a)

Alexander-Graham-Bell-Weg 1–10
12345 Klingelberg

(b)

(c)

(d)

(e)

(f)

(g)

(h)

(i)

(j)

(k)

(l)

VORSCHAU

netzwerk lernen

zur Vollversion

© OL-Verlag

Musikfachhändler / -in – die Möglichkeiten der erweiterten Suche nutzen 1

Vielleicht hast du schon einmal von der sogenannten „erweiterten Suche“ gehört.

Erweiterte Suche

Seiten suchen, die …

alle diese Wörter enthalten:	
genau dieses Wort oder diese Wortgruppe enthalten:	
eines dieser Wörter enthalten:	
keins der folgenden Wörter enthalten:	

Geben Sie hierzu den Begriff in das Suchfeld ein.

Geben Sie die wichtigsten Wörter ein: glatthaar foxterrier dreifarbig

Setzen Sie die gesuchten Wörter zwischen Anführungszeichen: „glatthaar terrier“

Geben Sie OR zwischen allen gesuchten Wörtern ein: miniatur OR standard

Setzen Sie ein Minuszeichen direkt vor die Wörter, die nicht angezeigt werden sollen: -rauhaar

Mit der erweiterten Suche kannst du deine Suche einschränken, sodass du insgesamt weniger Treffer und mehr passgenaue Informationen erhältst. So musst du dich nicht mehr mühsam durch viele unerwünschte Seiten und Informationen klicken. Bei der Recherche der Musikfachhändlerin M. O. Zart erfährst du, wie die erweiterte Suche funktioniert:

❶ Zunächst sucht Frau Zart nach Seiten, auf denen sie etwas über den Musikstil **Blues** und seine **Herkunft** erfährt. Sie gibt beide Begriffe in die entsprechende Zeile der Suchmaske ein.	**Seiten suchen, die …** alle diese Wörter enthalten: Blues Herkunft
Ergebnis der Suche:	Es werden nur Seiten aufgeführt, die die Worte **Blues** sowie **Herkunft** an irgendeiner Stelle enthalten.

❷ Um noch mehr brauchbare Quellen zu finden, löscht sie nun das Wort **Herkunft** in der Zeile oben und überlegt sich weitere ähnliche Begriffe dafür. Sie schreibt alle Alternativen in diese Zeile. → Dazwischen lässt sie nur ein Leerzeichen.	**Seiten suchen, die …** alle diese Wörter enthalten: Blues eines dieser Wörter enthalten: Ursprung Anfang Geschichte Entstehung
Ergebnis der Suche:	Es werden nur Seiten aufgeführt, die alle das Wort **Blues** und mindestens eines der Wörter **Ursprung, Anfang, Geschichte, Entstehung** enthalten.

❸ Dann möchte sich Frau Zart über die aus dem Blues entstandene Musikrichtung **Rhythm and Blues** informieren. Würde sie diese drei Wörter in der 1. Zeile eintippen, erhielte sie Seiten, auf denen irgendwo an verschiedenen Stellen diese drei Wörter auftauchen. Daher gibt sie die Wortgruppe hier ein:	**Seiten suchen, die …** genau dieses Wort oder diese Wortgruppe enthalten: „Rhythm and Blues“
Ergebnis der Suche:	Es werden ausschließlich Seiten angezeigt, auf denen die drei Wörter in der eingetippten Reihenfolge und unmittelbar aufeinanderfolgend enthalten sind.

❹ Schließlich möchte sie sich noch über den R&B-Musiker **Mars** erkundigen. Dazu gibt sie zuerst in der 1. Zeile **Mars** und in der 4. Zeile zwei Begriffe ein, die sie ausschließen möchte.	**Seiten suchen, die …** alle diese Wörter enthalten: Mars keines der folgenden Wörter enthalten: -Planet -Schokoriegel
Ergebnis der Suche:	Nun erhält sie vor allem Seiten zum Musiker Bruno Mars. Seiten, die sich mit dem Planeten oder dem Schokoriegel Mars befassen, werden auf diese Weise nicht angezeigt.

VORSCHAU

© AOL-Verlag

netzwerk lernen

zur Vollversion

6 Planvolles Vorgehen beim Recherchieren – eine Checkliste in sechs Stufen 2 (S. 41)

X	V	I	P	F	J	K	S	B	C	W	L	N	V	F	E	A	H	T	U
K	**U**	**R**	**S**	**P**	**R**	**U**	**N**	**G**	R	F	V	T	Q	U	L	O	N	G	X
A	H	V	M	U	P	M	E	W	Y	**V**	**E**	**R**	**F**	**A**	**S**	**S**	**E**	**R**	T
A	**N**	**F**	**A**	**N**	**G**	U	M	P	C	E	H	M	W	A	X	W	L	B	L
M	Z	I	L	B	C	H	R	S	I	E	L	T	W	**K**	O	M	S	**P**	M
W	A	S	T	Z	U	N	B	G	E	S	I	E	B	**O**	B	Y	A	**O**	T
H	**A**	L	F	S	A	P	Z	O	H	G	B	N	R	**N**	D	B	P	**E**	Y
T	**U**	F	I	E	N	R	K	L	T	A	S	T	R	**S**	E	V	E	**T**	E
U	**S**	M	V	L	K	T	B	D	Z	T	E	B	A	**E**	A	L	B	K	F
N	**W**	F	K	U	O	P	R	B	W	G	X	**A**	B	**Q**	U	A	**B**	H	M
M	**I**	T	**F**	**A**	**H**	**R**	**Z**	**E**	**U**	**G**	H	**U**	B	**U**	R	B	**E**	R	T
I	**R**	R	T	D	K	L	T	B	D	V	U	**T**	R	**E**	W	N	**G**	E	S
A	**K**	V	R	I	O	S	M	L	H	I	P	**O**	T	**N**	R	B	**I**	E	P
G	**U**	S	M	U	**A**	R	M	L	B	D	R	**M**	D	**Z**	M	R	**N**	R	M
I	**N**	D	R	H	**U**	C	H	L	O	R	B	**O**	M	**E**	I	S	**N**	M	R
A	**G**	U	I	E	**T**	K	B	L	E	S	U	**B**	C	**N**	D	K	A	G	M
K	**E**	I	M	G	**O**	E	I	L	**K**	D	S	**I**	J	D	B	M	L	R	W
V	**N**	S	Z	O	**R**	L	E	M	**F**	Q	U	**L**	A	C	H	S	K	L	E
A	L	I	D	W	O	P	B	K	**Z**	R	B	W	B	C	H	U	E	R	T
A	G	B	I	P	R	S	C	H	R	W	O	**W**	**I**	**R**	**K**	**U**	**N**	**G**	A

7 Dies fällt beim Vergleich der Anzahlen der einzelnen Suchergebnisse auf:

- Beim Wortpaar „Goethe Poet“ dürfte die Anzahl der Suchtreffer weitaus höher sein als bei Autor, Verfasser oder Dichter, da das Wort auch im Englischen existiert und daher auch englische Seiten angezeigt werden.
- Obwohl die Suchbegriffe (z. B. Auto, Fahrzeug, Kfz, Automobil) von gleicher oder sehr ähnlicher Bedeutung sind, unterscheidet sich die Anzahl an Suchtreffern teils gewaltig.

8 Veranstaltungskaufmann / Veranstaltungskauffrau – Veranstaltungen planen (S. 42)

a) Gesamtbühnenbreite: 27 Meter. → Halle kommt als möglicher Auftrittsort in Frage
b) sieben Kioske
c) 2173 Plätze
d) Nein, da die Deckenhöhe lediglich 9,40 (lichte Arbeitshöhe) bzw. 9,60 Meter beträgt.
e) „Die 124 modernen, klimatisierten Zimmer werden über ein geräumiges Bad mit begehbarer Dusche, kostenfreiem High Speed Internet, Sat-TV sowie Video on Demand und einen Safe verfügen.“ (http://www.bigboxhotel.de/factsheet/)
f) Raum für ca. 4000 Personen → Halle kommt als Auftrittsort in Frage

9 Bürokaufmann / Bürokauffrau – passende Hotels finden (S. 43)

a) Senats Hotel GmbH, 0221/2062-0
b) Frühlings-Hotel GmbH in Braunschweig
c) Hotel Frankfurt Main -Oder
d) Stuttgart
e) InterCityHotel Hannover, Rosenstraße 1, 30159 Hannover, 0511/169921-0 oder
ANDOR Hotel Plaza GmbH, Fernroder Straße 9, 30161 Hannover, 0511/3388-0 oder
KASTENS HOTEL LUISENHOF, Luisenstraße 1–3, 30159 Hannover, 0511/3044-0
f) Ringhotel Loew’s Merkur, 40 qm,
10 Personen, 5. Geschoss

10 Gärtner /-in – ein Quiz für einen Tag der offenen Tür vorbereiten (S. 44)

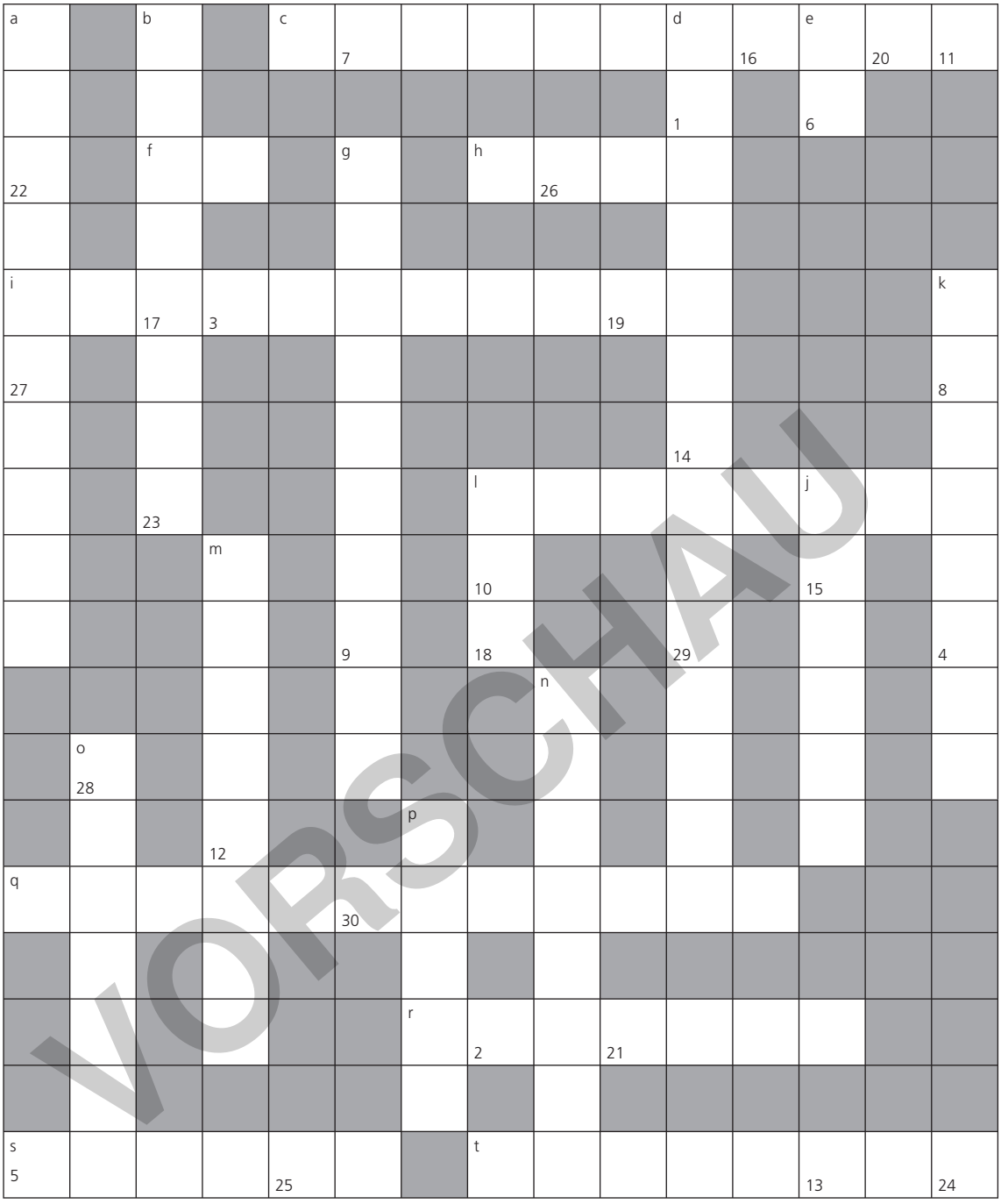
a) Spezialextrakte aus Ginkgoblättern fördern Durchblutung, verbessern Gedächtnisleistung und Lernvermögen, verbessern die Fließeigenschaft des Bluts
b) Hoffnung, Lebenskraft
c) Ginkgo biloba
d) China
e) Laubgehölze
f) maidenhair tree
g) weich, leicht, harzfrei
h) ca. 30–40 Meter; ein Ginkgobaum in Korea ist sogar 64 Meter hoch
i) 1815

VORSCHAU

AOL-Verlag

netzwerk lernen
zur Vollversion

Test: Überprüfe dein neu erworbenes Wissen



VORSCHAU

1	2	3	4	5	6	7

8	9

10	11	12	13	14

15	16	17

18	19	20	21

22	23	24	25	26	27	28	29	30

© AOL-Verlag
netzwerk lernen
zur Vollversion

Test: Überprüfe dein neu erworbenes Wissen

Als kleine Hilfe sind zu den Fragen jeweils in Klammern die Kapitel angegeben, wo du die Lösungen finden kannst.

Waagerecht

c … Fragen dienen dazu, die Aufmerksamkeit des Kunden in einem Verkaufsgespräch zu gewinnen. (Gespräche führen)

f Die Ausstattung eines Autos mit Servolenkung wird in Anzeigen so abgekürzt. (Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen)

h Das solltest du in einem Verkaufsgespräch unbedingt bewahren, wenn ein aufgebrachter Kunde etwas bei dir reklamiert. (Gespräche führen)

i ein wichtiges zeitliches Merkmal, um die Verlässlichkeit von Internetquellen zu überprüfen. (Im Internet recherchieren)

l eine mögliche Bedarfsfrage in einem Verkaufsgespräch: „Haben Sie sonst noch ein …?“ (Gespräche führen)

q „Wozu benötigen Sie Ihren PC im Alltag?“ ist eine …frage. (Gespräche führen)

r Das sollte jede Geschäftsmail in kurz zusammengefasster, nicht zu allgemein gehaltener Form enthalten. (Berufstypischen Schriftverkehr erledigen)

s Sie sind in geschäftlichen E-Mails nicht angemessen. Daher solltest du sie nicht verwenden (Einzahl). (Berufstypischen Schriftverkehr erledigen)

t So wird dein körpersprachliches Signal von deinem Gesprächspartner gedeutet, wenn du mit deinen Fingern auf der Tischplatte trommelst. Als … (Gespräche führen)

Senkrecht

a Bei www.allesklar.de handelt es sich um einen … (Im Internet recherchieren)

b Wenn ein unzufriedener Kunde bei dir reklamiert, ist es wichtig, ihm … Botschaften zu senden. (Gespräche führen)

d eine Angabe, die eine Rechnung enthalten muss: die …snummer. (Berufstypischen Schriftverkehr erledigen)

e Hier werden Adressaten deiner geschäftlichen E-Mail aufgeführt, die nicht am Schriftverkehr teilnehmen, sondern nur informiert werden (Abkürzung). (Berufstypischen Schriftverkehr erledigen)

g eine andere Möglichkeit der Begrüßung eines Kunden anstatt „Guten Tag!“ (Gespräche führen)

j So wird die obere abschließende Fläche einer Gebäudewand in Dachnähe bezeichnet (Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen)

k Das sollte am Ende einer geschäftlichen E-Mail stehen. (Berufstypischen Schriftverkehr erledigen)

l Antiblockiersystem (Kurzform) (Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen)

m „Sehe ich das richtig, dass Sie Ihren PC vor allem zum Surfen benötigen?“ ist eine … frage. (Gespräche führen)

n Vervollständige die Bedarfsfrage: „Kann ich Ihnen sonst noch etwas …?“ (Gespräche führen)

o Bei der Internetrecherche sollte man planvoll vorgehen und auch gleichbedeutende Wörter mit einbeziehen. Wie lautet das Fremdwort dazu (Einzahl)? (Im Internet recherchieren)

p ein Dachaufbau im geneigten Dach eines Gebäudes, das zur Belüftung und besseren Beleuchtung dient (Fremdwörter, Fachbegriffe und Abkürzungen)

VORSCHAU

© AOL-Verlag

zur Vollversion

Lösung

D	E	U	T	S	C	H
1	2	3	4	5	6	7

I	M
8	9

B	E	R	U	F
10	11	12	13	14

I	S	T
15	16	17

S	E	H	R
18	19	20	21

B	E	D	E	U	T	S	A	M
22	23	24	25	26	27	28	29	30

VORSCHAU

© AOL-Verlag
netzwerk lernen
zur Vollversion