



Kompetenzraster **Kommunikation am Arbeitsplatz und
Kundenkontakt**



Kompetenzraster

Kommunikation am Arbeitsplatz und Kundenkontakt

Kompetenzbereich 4 – Teilnahme an Arbeitsbesprechungen

Entwickelt im Rahmen des Innovationsvorhabens IdA
„Integration neu zugewanderter Jugendlicher durch
Sprachbildung, Ausbildungsvorbereitung und
betriebliche Erfahrung“



IdA wird gefördert vom Europäischen Sozialfonds (ESF)
und dem Niedersächsischen Kultusministerium





4 A - „Ich kann den Inhalt der Besprechung verstehen.“

- i 1. Schau dir das Bild auf der Seite 104 in: Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013): *Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz*. Berlin: Cornelsen an! Das ist eine Arbeitsbesprechung in der Firma „Jalousiebau Heincke“. Worüber sprechen die Mitarbeiter? Wie denkst du? Mache ein paar einfache Notizen:**

- Sie planen ihre Arbeit heute.

- i 2. Aufgaben 2a und 2b Seite 104. in: Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013): *Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz*. Berlin: Cornelsen.**

Verlinkung zum Lehrwerk:

<https://www.klett-sprachen.de/berliner-platz-2-neu/t-1/9783126060530>

3. Was bedeuten die fett gedruckten Wörter und Ausdrücke? Ordne in der Tabelle zu!

- | | |
|--|---|
| 1. Wir haben einen Kundentermin um 13 Uhr. | a. Wir haben eine neue Aufgabe. |
| 2. Wir müssen unseren Tagesablauf für heute planen . | b. Möchte jemand etwas empfehlen? / Hat jemand eine Idee? |
| 3. Würdest du diesen Termin übernehmen ? | c. Ich möchte von einem Problem erzählen. |
| 4. Das kriege ich leider nicht hin . | d. Könntest du heute für mich arbeiten? |
| 5. Einverstanden! | e. Ich mache das. |
| 6. Der Chef verteilt die Arbeit an uns. | f. Könntest du diese Aufgabe machen? |
| 7. Hat jemand einen Vorschlag ? | g. Das schaffe ich leider nicht. |
| 8. Könntest du mich heute vertreten ? | h. Um 13 Uhr treffen wir uns mit einem Kunden. |
| 9. Wir haben einen neuen Auftrag bekommen. | i. Wir bekommen Aufgaben vom Chef. |
| 10. Ich erledige das . | j. Darüber müssen wir noch diskutieren. |
| 11. Ich möchte von einem Problem berichten . | k. Wir müssen einen Arbeitsplan für heute machen. |
| 12. Wir müssen es noch absprechen . | l. Abgemacht! / Okay! / In Ordnung! |

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
h											

**i 4. Lies den Dialog und unterstreiche im Text die Wörter und Ausdrücke aus der Aufgabe 3
(Punkte 1 – 12)!**

Alex: Guten Morgen, Leute! Heute Vormittag haben wir viel zu tun, deshalb sollen wir unseren Tagesablauf planen und die Arbeit verteilen. Martina, könntest du nochmal alle Termine nennen?

Martina: Klar, Alex. Also zunächst muss sich jemand um die Bestellung kümmern. Um 9:30 Uhr kommt die Lieferung mit dem Zubehör und der Haarkosmetik für diesen Monat. Man muss das alles abholen, erfassen und einräumen.

Sabine: Ich erledige das. Meine Kundin kommt erst um elf. Das kriege ich bestimmt hin!

Alex: Perfekt. Was gibt es noch, Martina?

Martina: Wir haben zwei Brautfrisuren heute. Eine um 10 Uhr und eine um 11:30 Uhr. Dabei möchte Frau Linde unbedingt von Jana frisiert werden. Würdest du diesen Termin übernehmen, Jana?

Jana: Kein Problem!

Alex: Gut, dann kümmere ich mich um die zweite Kundin und mache davor die Buchhaltung.

Martina: Sehr gut. Vor zwölf kommt auch eine Kundin zum Färben und ein Mann zum Schneiden. Ich kann die Dame übernehmen. Davor habe ich noch den Hausbesuch bei Frau Schlick, aber ich bin rechtzeitig wieder da. Laura, kannst du den Herrn bedienen?

Laura: Das kriege ich leider nicht hin. Ich gehe ja gleich mit den Azubis zu einer Friseurmesse. Wir sind erst um 13:00 Uhr wieder da. Jemand muss mich vertreten.

Martina: Ach, stimmt.

Jana: Ich übernehme den Herrn. Frau Linde ist dann schon auf jeden Fall fertig.

Martina: Prima, das war der letzte Termin. Dann haben wir alles. Ich möchte aber noch von einem Problem berichten. Wegen vieler Kundentermine habe ich keine Zeit, mich um die Büroarbeit zu kümmern. Ich schaffe es nicht, alle Telefonate, Post und Materialbestellung abzuarbeiten und brauche Unterstützung. Hat jemand einen Vorschlag?

Alex: Vielleicht könnten die Azubis einiges übernehmen? Sie haben sich mittlerweile gut eingearbeitet. Ich bin sicher, sie kriegen das gut hin. Wir könnten es heute Nachmittag genau absprechen.

Martina: Das wäre super, danke!

Alex: Alles klar, dann los an die Arbeit, liebe Kollegen! Ich wünsche euch einen produktiven Tag!

Alle: Danke, dir auch!

5. Lies den Text nochmal und beantworte die Fragen!

a. Um welchen Betrieb geht es in dem Dialog?

b. Wie viele Termine hat der Betrieb heute Vormittag?

c. Wer hat die Aufgabe, die gelieferten Waren anzunehmen und auszulegen?

d. Welche Aufgaben hat Jana?

e. Was machen die Azubis am Vormittag?

Sie gehen am Vormittag zu einer Friseurmesse.

f. Was macht Alex heute?

g. Warum übernimmt Jana den Termin von Laura?

h. Wer bedient eine Kundin bei ihr zu Hause?

i. Welches Problem hat Martina?

j. Wer soll Martina helfen?

**6. Aufgaben 1 und 2 Seite 110f. in: Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013):
Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz. Berlin: Cornelsen.**

Verlinkung zum Lehrwerk:

<https://www.cornelsen.de/cbb/reihe/r-6441/ra/titel/9783060203765>

4 B - „Ich kann angemessen nachfragen, wenn ich etwas nicht verstanden habe.“

- i** 1. Aufgaben 2a und 3a Seite 74 in: Ros, Lourdes (2014): *Perspektive Deutsch. Kommunikation am Arbeitsplatz A2/B1+*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Verlinkung zum Lehrwerke:

<https://www.klett-sprachen.de/perspektive-deutsch/t-1/9783126753470>

*Es kann sein, dass du in einer Arbeitsbesprechung nicht alles verstehst, auch wenn du schon gut Deutsch sprichst. Im Betrieb wird oft eine Fachsprache benutzt, die sich vom Alltagsdeutsch etwas unterscheidet und manchmal auch für die deutschen Muttersprachler schwierig ist. Wenn du dir nicht sicher bist, ob du alles gut verstanden hast, **frage immer nach!** Dann ist dir schnell alles klar und du kannst besser arbeiten. Wenn du nachfragst, zeigst du auch, dass dir deine Arbeit wichtig ist. Das wissen deine Vorgesetzten und Kollegen zu schätzen!*

- i** 2. Welche Fragen passen zu den Situationen auf der nächsten Seite? Ordne zu!

a. **Was bedeutet** "Lieferschein"? b. **Könnten Sie bitte** den Namen des Kunden **wiederholen**?

c. **Könnten Sie bitte** die Termine für diese Woche **noch einmal sagen**?

d. **Könnten Sie bitte** etwas langsamer **sprechen**?

e. **Haben Sie gesagt**, dass der Kundentermin um 14 Uhr ausfällt? f. **Wo ist bitte** der Termin?

g. **Entschuldigung, habe ich das richtig verstanden?** Sollen wir die Waschmaschine in die Bauerstraße 32 liefern?

h. **Könnten Sie mir sagen, wann** die nächste Arbeitsbesprechung ist?

i. **Kann ich etwas fragen**?

j. **Ich möchte gern wissen, ob** ich zu dem Termin um 9:30 Uhr mitfahren soll.

k. Ich soll die Formulare doppelseitig kopieren, **aber ich weiß nicht mehr, wie das geht. Würden Sie mir das nochmal erklären**?

l. **Ich habe verstanden, dass** ich die Dokumente ordnen soll. **Stimmt das**?

1. Könnten Sie bitte den Namen des Kunden wiederholen?
Der Kunde heißt Martens. Simon Martens.
2. _____
Genau, Sie sollen die Dokumente sortieren und im Ordner abheften.
3. _____
Bei Frau Schmidt, Speckstraße 67.
4. _____
Ja. Tut mir leid, unter Zeitdruck spreche ich manchmal sehr schnell.
5. _____
Ein Lieferschein ist eine schriftliche Bestätigung, dass eine Ware geliefert wurde.
6. _____
Ja, natürlich. Was möchten Sie wissen?
7. _____
Ja, klar. Schau mal, das ist ganz einfach. Zunächst machst du den Kopierer an und drückst auf die Taste "Optionen"...
8. _____
Wir machen jeden Tag um 8 Uhr eine Besprechung, also die nächste ist gleich morgen früh.
9. _____
Nein, es ist nur eine Kleinreparatur. Thomas und der Azubi kriegen das alleine gut hin.
10. _____
Nein, die Lieferadresse ist Bauerstraße 23.
11. _____
Ja, genau. Frau Schneider ist krank und möchte ihren Termin auf die nächste Woche verschieben.
12. _____
Das sind ziemlich viele. Ich schreibe sie Ihnen auf.

Indirekte Fragen

Indirekte Fragen wirken höflicher. Benutze sie, wenn du mit deinem Lehrer oder Vorgesetzten sprichst!

Direkte Fragen	Indirekte Fragen
W-Fragen	
Wann <u>fahren</u> wir zu dem Kundentermin?	Könnten Sie mir (noch einmal) sagen, } Könntest du mir (noch einmal) sagen, } wann wir zu dem Kundentermin <u>fahren</u> ?
Wie <u>faxt</u> man mit diesem Gerät?	Würden Sie mir erklären, } Würdest du mir erklären, } wie man mit diesem Gerät <u>faxt</u> ?
Was <u>soll</u> ich an den Kunden <u>liefern</u> ?	Würden Sie mir (noch einmal) sagen, } Würdest du mir (noch einmal) sagen, } was ich an den Kunden <u>liefern soll</u> ?
Wer <u>ist</u> für dieses Projekt zuständig?	Könnten Sie wiederholen, } Könntest du wiederholen, } wer für dieses Projekt zuständig <u>ist</u> ?
Wo <u>findet</u> die Teamsitzung <u>statt</u> ?	Ich möchte gern wissen, wo die Teamsitzung <u>stattfindet</u> .
...	Ich würde gern wissen,...
	Ich möchte gern fragen,...
Ja-/Nein-Fragen	
<u>Fahren</u> wir zu dem Kundentermin?	Könnten Sie mir (noch einmal) sagen, } Könntest du mir (noch einmal) sagen, } ob wir zu dem Kundentermin <u>fahren</u> ?
<u>Kann</u> man mit diesem Gerät <u>faxen</u> ?	Würden Sie mir erklären, } Könntest du mir erklären, } ob man mit diesem Gerät <u>faxen kann</u> ?
<u>Soll</u> ich die Möbel an den Kunden <u>liefern</u> ?	Würden Sie mir (noch einmal) sagen, } Würdest du mir (noch einmal) sagen, } ob ich die Möbel an den Kunden <u>liefern soll</u> ?
<u>Ist</u> Lisa für dieses Projekt zuständig?	Könnten Sie wiederholen, } Könntest du wiederholen, } ob Lisa für dieses Projekt zuständig <u>ist</u> ?
<u>Findet</u> die Teamsitzung am Dienstag <u>statt</u> ?	Ich möchte gern wissen, ob die Teamsitzung am Dienstag <u>stattfindet</u> .
...	Ich würde gern wissen, ob ...
	Ich möchte gern fragen, ob ...

i 3. Schreibe folgende Fragen als indirekte Fragen! Benutze dafür die Ausdrücke aus der Tabelle!

1. Wie verschicke ich E-Mails mit diesem Programm?

Würden Sie mir erklären, wie ich E-Mails mit diesem Programm verschicke?

2. Soll ich das Lager aufräumen?

3. Kannst du für mich diese Aufgabe machen?

4. Warum ist dieses Projekt noch nicht fertig?

5. Ist die Sekretärin im Urlaub?

6. Wo ist der Lagerschlüssel?

7. Wann soll ich die Bestellung abholen?

8. Soll ich den Azubis die Werkstatt zeigen?

9. Was sollen wir beim Kunden reparieren?

10. Vertreten Sie mich morgen?

11. Brauchst du den Firmenwagen heute?

12. Wann kommen die neuen Regale für die Personalabteilung?

i 4. Du bist in einer Arbeitsbesprechung. Schreibe Fragen zu den folgenden Situationen! Die früheren Aufgaben helfen dir! Wenn möglich, schreibe indirekte Fragen!

a. Dein Chef erzählt über ein neues Projekt. Du hast eine Frage dazu.

Kann ich etwas fragen?

b. Dein Chef möchte, dass du den aktuellen Lagerbestand im System erfasst. Du verstehst das Wort "Lagerbestand" nicht.

c. Du hast nicht verstanden, ob du die E-Mails an die Kunden verschicken sollst.

d. Dein Abteilungsleiter spricht sehr leise. Du kannst ihn nicht verstehen.

e. Du hast die Adresse für den Kundentermin nicht verstanden.

f. Du bist nicht sicher, ob die Teamsitzung am Freitag im Seminarraum oder woanders stattfindet.



g. Du musst eine Rechnung faxen. Du weißt aber nicht wie das geht.

h. Du möchtest wissen, wann der Kunde sein Auto abholen möchte.

Würden Sie mir sagen, wann der Kunde sein Auto abholen möchte?

i. Du hast es nicht geschafft, alle Termine für heute aufzuschreiben.

j. Du weißt nicht, ob du deinen Kollegen Herrn Meyer vertreten sollst, oder nicht.

-  **5. Arbeite mit einem Lernpartner! Schreibt zusammen ein kurzes Gespräch zu einer der Situationen in der Arbeitsbesprechung! Stell in dem Dialog mindestens drei indirekte Fragen! Benutzt auch eine Redewendung aus der Aufgabe 2! Lest die Dialoge im Plenum vor!**
- 

A. Chef und Herr Probst

Der Chef informiert darüber, dass die Sekretärin, Frau Lischka, für drei Wochen krankgeschrieben ist und jemand ihre Aufgaben übernehmen muss (Post bearbeiten, Telefonate annehmen, E-Mails beantworten und Terminkalender führen). Er schlägt Herrn Probst vor. Er möchte auch, dass Herr Probst die Bürokasse kontrolliert und einmal pro Woche Kaffee und Milch für das Büro kauft. Für diese Aufgaben bekommt er zum Ende des Monats eine Prämie.

B. Chef und Frau Sander

Der Chef informiert darüber, dass am 21. August ein Sommerfest für alle Mitarbeiter stattfindet. Es beginnt um 15 Uhr auf dem Firmengelände. Es wird gegrillt und gespielt. Die Familienmitglieder der Mitarbeiter sind willkommen. Der Chef bittet Frau Sander, Würstchen, Brötchen, Soßen, und alkoholfreie Getränke für 50 Personen zu bestellen. Er möchte auch, dass sie die Musik organisiert.



Kompetenzraster **Kommunikation am Arbeitsplatz und Kundenkontakt**
 Kompetenzbereich **Teilnahme an Arbeitsbesprechungen - 4 B**



4 C - „Ich kann Argumente in Besprechungen formulieren.“

- ❏ 1. Aufgabe 1b Seite 106 in: Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013): *Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz*. Berlin: Cornelsen.

- ❏ 2. Aufgabe 3 Seite 111 in: Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013): *Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz*. Berlin: Cornelsen.

Schreibe noch 3 eigene Sätze mit „dass“ zu diesem Thema!

1. _____.
2. _____.
3. _____.

- ❏ 3. Aufgabe 2 a und 2 c Seite 106 in: Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013): *Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz*. Berlin: Cornelsen.

Verlinkung zum Lehrwerk:

<https://www.cornelsen.de/cbb/reihe/r-6441/ra/titel/9783060203765>

4. Verbinde die Gesprächsteile!

1. Am besten sollen wir den Kundentermin absagen. Sonst sind wir mit der Arbeit nicht vor heute Abend fertig.
 2. Lukas, kriegst du es hin, den Rohrbruch bei Frau Lönker zu reparieren?
 3. Einige Personen können an unserer Firmenfeier nicht teilnehmen. Sollen wir sie lieber verschieben?
 4. Wir sollen vielleicht nochmal über den Schichtplan für die nächste Woche sprechen.
 5. Brauchen wir jeden Tag eine Arbeitsbesprechung?
 6. Eine Arbeitsbesprechung pro Woche reicht völlig aus.
-
- A. **Ich finde, dass** eine Arbeitsbesprechung am Tag wichtig ist, weil wir dann die Aufgaben gut einteilen und den Arbeitsplan noch spontan ändern können.
 - B. **Da bin ich mir nicht sicher.** Der Termin bei Herrn Petter wurde schon einmal verschoben. Das ist nicht professionell, ihn wieder warten zu lassen. Er kann sich ärgern und eine andere Firma mit der Fenstermontage beauftragen.
 - C. **Meiner Meinung nach** bringt das nicht viel. Es gibt immer jemanden, der nicht kommen kann.
 - D. **Das glaube ich nicht.** Einmal pro Woche ist zu selten. Man kann die Arbeit nicht gut planen und man verliert schnell den Überblick über die Termine.
 - E. **Du hast Recht.** Wir sollen am besten einen neuen Plan machen, weil viele Kollegen Änderungswünsche haben.
 - F. **Ich denke, dass** ich es ohne Probleme schaffe. Ich bin ja bereits im dritten Ausbildungsjahr.

1.	2.	3.	4.	5.	6.
B					

5. Ergänze den Dialog! Benutze dabei die Ausdrücke aus dem Rahmen und schreibe deren Nummern in die Lücken!

1. Ich denke, dass zwei Menüs zur Auswahl am besten sind
2. Bist du sicher
3. Ich finde, dass die Gäste Alkohol und warme Getränke am Tresen bestellen sollen
4. Da bin ich mir ganz sicher
5. Meiner Meinung nach sollen wir den Nachtisch in Büffetform servieren
6. Ich bin sicher, dass Tamara es sehr gut hinkriegt
7. So sehe ich das auch, Kinan
8. Sie haben Recht, Eva
9. Das glaube ich auch
10. Das ist richtig, Frau Sandberg

- Frau Sandberg:** Guten Morgen, Kollegen!
- Alle:** Guten Morgen, Frau Sandberg!
- Frau Sandberg:** Am Donnerstagnachmittag haben wir eine geschlossene Gesellschaft von 20 Personen in unserem Restaurant. Frau Henzel feiert ihren sechzigsten Geburtstag und lädt ihre Familie und Freunde ein. Wir müssen diese Veranstaltung planen. Hat jemand Ideen?
- Kinan:** (1). Jeder Gast kann sich zwischen einem vegetarischen Menü und einem mit Fleisch entscheiden. Dazu eine Gemüsesuppe als Vorspeise.
- Frau Sandberg:** (___). Würden Sie die Menüs vorbereiten, damit ich sie morgen Frau Henzel zeigen kann?
- Kinan:** Kein Problem. Ich kriege das hin.
- Frau Sandberg:** Gut, und was mit dem Nachtisch? Frau Henzel möchte selbst ihre Torte backen und zwei Kuchen mitbringen.
- Lukas:** (___). Es kann sein, dass noch jemand einen Kuchen mitbringt. Wir könnten dazu noch Panna cotta vorbereiten. Dann ist der Nachtisch abwechslungsreich.
- Tamara:** (___). Das ist auch ein sommerliches Dessert. Das passt gut.
- Frau Sandberg:** Gute Idee. Wie gehen wir mit den Getränken vor?
- Eva:** (___). So entsteht kein Chaos und die Vorbereitung geht schneller. Wasser und Säfte können auf den Tischen stehen.



- Carsten:** (___)? Sollen die Gäste nicht lieber die ganze Zeit bedient werden?
- Eva:** (4). Wir haben auch nur eine Kellnerin an dem Abend. Die Gäste müssten sehr lange auf ihre Bestellungen warten, wenn sie alles alleine servieren würde.
- Frau Sandberg:** (___). Wer von Ihnen hat Schicht am Donnerstag?
- Tamara:** Ich.
- Kinan:** Ich und Lukas haben Küche.
- Eva:** Ich bin auch da. Normalerweise habe ich donnerstags den Tresen. An den Tischen gibt es aber sicher viel zu tun. Soll ich dann lieber kellnern?
- Frau Sandberg:** Nicht nötig. (___). Sie ist bereits im zweiten Ausbildungsjahr. Außerdem, ist es wichtig, dass sie es lernt, bei geschlossenen Gesellschaften zu arbeiten.
- Eva:** (___).
- Frau Sandberg:** Perfekt, dann ist alles geplant. Vielen Dank für Ihre Ideen. Wir sehen uns bei einer Arbeitsbesprechung morgen wieder!
- Alle:** Bis morgen!

Meinung sagen	<p>Meiner Meinung nach sollen wir jeden Tag eine Arbeitsbesprechung machen.</p> <p>Ich finde, dass Ich glaube, dass Ich denke, dass } wir jeden Tag eine Arbeitsbesprechung machen sollen.</p>
Argumentieren	<p>Das ist eine gute Idee, weil } man so die Arbeit besser planen kann. Ich finde es wichtig, weil }</p> <p>Es ist keine gute Idee, weil wir keine Zeit für Arbeitsbesprechungen haben.</p>
Argumenten anderer zustimmen	<p>Das denke/finde/glaube ich auch. } Jeder Mitarbeiter weiß dann genau, was Das ist richtig. } er machen soll. Sie haben Recht./Du hast Recht. } Fünf Arbeitsbesprechungen pro Woche sind So sehe ich das auch. } zu viel.</p>
Ideen/Argumente ablehnen	<p>Das finde ich nicht. } Jeder kennt eigene Aufgaben. Man muss das nicht jeden Tag Das glaube ich nicht. } planen. Das denke ich nicht. }</p> <p>Ich bin ganz anderer Meinung/Ansicht. } Die Arbeitsbesprechungen dauern doch Dem ich kann ich nicht zustimmen. } nur 15 Minuten.</p>
Zweifel, Unsicherheit äußern	<p>Da bin ich mir nicht sicher. Das kann ich nicht so ganz glauben. Sind sie sicher?/Bist du sicher? Wissen Sie das genau?/ Weißt du das genau?</p>
Sicherheit äußern	<p>Da bin ich mir ganz sicher, weil ich hier schon seit zwanzig Jahren arbeite. Das weiß ich genau, weil ich hier schon seit zwanzig Jahren arbeite. Das können Sie mir glauben, weil } ich hier schon seit zwanzig Jahren arbeite. Das kannst du mir glauben, weil }</p>

6. Schreibe passende Sätze zu folgenden Situationen! Benutze dabei die Ausdrücke aus der Tabelle!

Beispiel:

Wir schaffen es vielleicht nicht, das Fenster für die Montage bei Frau Sönke bis morgen vorzubereiten. Es wäre besser, diesen Termin auf die nächste Woche zu verschieben.

(Lehne die Idee ab!)

Das finde ich nicht. Frau Sönke wartet schon seit zwei Wochen auf diese Montage.

Es ist unprofessionell, den Termin so kurzfristig abzusagen

a) Eine Arbeitsbesprechung soll am besten zwei Stunden dauern.

(Lehne die Idee ab!)

b) Wir sollen mit der Planung dieses Projektes früher anfangen.

(Stimme zu!)

c) Wie lange soll die Mittagspause dauern?

(Sage deine Meinung!)

d) Der Kunde will in seinem Haus eine Rutsche einbauen.

(Äußere Zweifel!)

e) Warum sind Pausen in der Arbeit wichtig?

(Argumentiere!)

f) Soll man in der Arbeit das Handy stumm schalten?

(Sage deine Meinung und argumentiere!)

g) Warum sollst du diesen Termin übernehmen?

(Argumentiere!)

h) Ist es wirklich eine gute Idee, dass der Azubi dieses Auto repariert?

(Äußere Sicherheit!)

4 D - „Ich kann Vorschläge bei Arbeitsbesprechungen unterbreiten.“

- 1. Aufgaben 1a, 2a und 2c Seite 75 in: Ros, Lourdes (2014): *Perspektive Deutsch. Kommunikation am Arbeitsplatz A2/B1+*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.**

Verlinkung zum Lehrwerk:

<https://www.klett-sprachen.de/perspektive-deutsch/t-1/9783126753470>

Einen Vorschlag machen:

1. Wir sollen *die nächsten Termine planen*.
2. Es ist wichtig, dass *wir die nächsten Termine planen*.
3. Vielleicht könnte *ich die Bestellung machen*.
 Vielleicht könntest *du die Bestellung machen*.
 Vielleicht könnte *er/sie/Lukas/Anette die Bestellung machen*.
 Vielleicht könnten *wir die Bestellung machen*.
 Vielleicht könntet *ihr die Bestellung machen*.
 Vielleicht könnten *Sie/sie/Marie und Lars die Bestellung machen*.
4. Ich schlage vor, dass *ich die Bestellung mache*.
5. **Ich habe einen Vorschlag:** *ich mache die Bestellung und Jonas holt das Material ab*.
6. Vielleicht können wir es so machen: *ich mache die Bestellung und Jonas holt das Material ab*.
7. Wie wäre es, wenn *wir die Arbeitsbesprechung zweimal pro Woche machen?*

- 2. Schreibe Vorschläge! Benutze die Redewendungen aus dem Rahmen! Die Nummern der Sätze entsprechen den Nummern der Redewendungen, die du benutzen sollst!**

1. Du / den Auftrag mit dem Kunden genau besprechen

_____.

2. alle Mitarbeiter / zur Teamsitzung kommen

_____.

3. Ihr / die Spätschicht am Dienstag machen

_____.

4. Wir / zu zweit zum Kundentermin fahren

_____.

5. Sonja / die Tische decken / ich / die Reservierungen überprüfen

Ich habe einen Vorschlag: Sonja deckt die Tische und ich überprüfe die Reservierungen.

6. Herr Bachmann / die Gehaltsabrechnung machen / Frau Liedtke / die Rechnungen kontrollieren

7. Du und Simon / die Möbelstücke bei Frau Lauber einbauen

3. Welche Vorschläge machst du zu den folgenden Situationen?

Schreibe zu jedem Punkt einen Satz! Benutze dabei die Ausdrücke aus dem Rahmen!

a) Du sollst die nächste Arbeitsbesprechung organisieren. Schlage vor, wo und wann sie stattfinden soll!

b) Dein Kollege hat gestern einen falschen Staubsauger an den Kunden verschickt. Schlage vor, was er jetzt machen soll!

c) In eurem Restaurant gibt es keine Servietten und frischen Blumen mehr. Schlage vor, was ihr jetzt machen sollt!

d) Der Firmenwagen ist sehr schmutzig. Mache einen Vorschlag!

e) Einige Bewohner in deinem Seniorenheim möchten am Wochenende mehr Freizeitangebote haben. Schlage etwas vor!

Ich schlage vor, dass wir am Samstag mit den Senioren Bingo spielen und für Sonntag ein

Musikquartett einladen



f) Der Computer von deiner Kollegin Alina funktioniert nicht. Schlage ihr etwas vor!

g) Dein Kollege ist krank und kann nicht zum Kundentermin fahren. Schlage etwas vor!

h) Dein Chef braucht eine Idee für den Hauptgang für die geschlossene Gesellschaft in eurem Restaurant am Samstag. Mache einen Vorschlag!

i) Deine Abteilung macht morgen eine Grillparty. Man muss Essen und Getränke kaufen und den Grill vorbereiten. Schlage vor, wer was macht!

4. Aufgabe 4 Seite 105 in: Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013): *Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz*. Berlin: Cornelsen.

Verlinkung zum Lehrwerk:

<https://www.cornelsen.de/cbb/reihe/r-6441/ra/titel/9783060203765>

4 Kür – „Ich kann den Inhalt einer Besprechung in einem Protokoll zusammenfassen.“

Die Arbeitsbesprechungen werden oft protokolliert. Das bedeutet, eine Person notiert im Treffen die wichtigsten Informationen und Entscheidungen und schreibt nachher einen Bericht. Diesen Bericht bekommen alle Mitarbeiter per E-Mail oder als Ausdruck.

Es ist wichtig, die Arbeitsbesprechungen zu protokollieren, denn:

- ... so vergessen die Mitarbeiter wichtige Termine nicht und wissen ganz genau, was ihre Aufgaben sind.
- ... so kann man schnell die Kollegen, die zum Treffen nicht kommen konnten, über wichtige Termine und Entscheidungen informieren.

Das ist wichtig beim Protokollieren:

- Schreibe wann, wo und wie lange das Treffen war!
- Schreibe alle Personen auf, die am Treffen teilgenommen haben!
- Konzentriere dich auf das Wichtigste! Du musst nicht jedes Wort aufschreiben, sondern die wirklich wichtigen Informationen, Entscheidungen und Aufgaben!
- Mache Überschriften zu einzelnen Themen (Tagungsordnungspunkte - TOPs)!
- Schreibe kurze und klare Sätze. Das Protokoll soll nicht länger als zwei Seiten sein!
- Benutze Präsens!

Beispiel - Protokoll der Teamsitzung in einer Cateringfirma:

Teamsitzung - Protokoll

Anwesende: Herr Adams, Herr Fritsch, Frau Kerz, Frau Lutzmann, Frau Sims,
Herr Tubka, Herr Winzer, Frau Rasche

Datum: 21.04.2018

Uhrzeit: 15:00 - 16:00 Uhr

Ort: Raum 7b

Protokoll: Frau Rasche

Tagungsordnung:

1. Kundenauftrag - Aufgabenverteilung
2. Betriebsausflug
3. Urlaubsplanung Sommer

Tagungsordnung 1 (TOP1):

Die Kundin Frau Omar braucht für den 5. Mai 2018 ein vegetarisches Catering für ihre Geburtstagsparty mit 15 Personen. Getränke besorgt sie selbst. Herr Winzer schlägt ein Menü vor:

- Vorspeise: Bruschetta mit Tomaten, Knoblauch und Basilikum
- erster Gang: Süßkartoffelsuppe und Broccoli-Cremesuppe (zur Auswahl)
- zweiter Gang: Spaghetti Napoli oder vegetarisches Thai-Curry (zur Auswahl)
- Nachtisch: Schokoladenmousse und Himbeertorte

Frau Kerz ruft diese Woche die Kundin an und bespricht mit ihr das Menü. Frau Lutzmann kümmert sich um das Geschirr und die Tischdekoration. Herr Fritsch macht einen Kostenvorschlag für die Kundin.

TOP 2:

Das Team möchte gern im Juni eine Tagesexursion machen. Herr Tubka schlägt eine Kanutour und Grillen in Hannover vor. Mit der Idee und dem Termin am 15. Juni 2018 sind alle einverstanden. Frau Sims kümmert sich um die Organisation.

TOP 3:

Frau Kerz - Urlaub vom 28.06 bis zum 12.07.

Herr Adams - Urlaub vom 16.07. bis zum 27.07.

Herr Fritsch - Urlaub vom 30.07. bis zum 10.08.

Frau Sims - Urlaub vom 03.08. bis zum 10.08.

Herr Tubka - Urlaub vom 21.08 bis zum 28.08.

Herr Winzer, Frau Rasche und Frau Lutzmann nehmen ihren Urlaub erst im Herbst.

Göttingen, den 21.04.2018

Protokoll: *Susanne Rasche*

1. Lies den Dialog und unterstreiche alle Informationen, die für ein Protokoll wichtig sind.

Vorbereitungsbesprechung in der Konditorei SWEET DREAMS zur Süßwarenmesse in Osnabrück;

23. März 2018, 14:00 bis 14:30 Uhr, Raum 009

- Anton Oppermann:** Guten Morgen, Leute! Heute ist der 23. März. In drei Wochen findet die niedersächsische Süßwarenmesse in Osnabrück statt. Wir müssen unseren Stand gut vorbereiten.
- Maria Podolsky:** Ich kümmere mich um die Flyer und Plakate. So sieht mein Projekt aus. Was denkt ihr?
- Alle:** Das sieht sehr gut aus! Wow! Gute Arbeit!
- Maria Podolsky:** Danke! Ich habe morgen einen Termin im Druckzentrum und werde dort alles besprechen.
- Anton Oppermann:** Sehr gut. Und was ist mit einer Power-Point-Präsentation mit aktuellen Informationen zu unserem Betrieb? Wer möchte sie vorbereiten?
- Sarah Metz:** Ich mache das. Ich kann dir am Mittwoch die erste Version davon per E-Mail schicken.
- Anton Oppermann:** Das klingt gut, danke Sarah. Wir brauchen auch Produkte zur Verkostung. Was wollen wir denn mitnehmen?
- Dirk Pallenberg:** Wir sollen auf jeden Fall unsere Pralinen, Schokoladen und die neuen veganen Süßigkeiten mitnehmen.
- Sarah Metz:** Ja, ich stimme Dirk zu. Dann haben wir von jedem Bereich etwas dabei.
- Anton Oppermann:** Das ist eine gute Idee. Dirk, kannst du das mit der Produktion abklären?
- Dirk Pallenberg:** Kein Problem. Ich rufe heute den Produktionsleiter an und informiere ihn, dass wir von jeder Sorte ca. 100 Stück brauchen.
- Anton Oppermann:** Sehr gut. Paula, kannst du bitte eine Checkliste mit allen anderen Sachen machen, die wir zur Messe mitnehmen sollen? Laptops, Verlängerungskabel, Geschirr... Prüfe auch, ob alles, was wir brauchen, da ist. Wenn etwas fehlt, sage mir bitte Bescheid, dann mache ich eine Bestellung.
- Paula Silber:** Alles klar, ich kümmere mich darum.
- Anton Oppermann:** Und noch die letzte Sache. Wir brauchen ein Hotel für unser Team. Die Messe dauert ja drei Tage, also wir müssen in Osnabrück übernachten. Kann jemand nach Hotels schauen und für uns zwei Übernachtungen mit Frühstück buchen?
- Kurt Schmidt:** Ich kenne mich in Osnabrück gut aus. Ich organisiere das und schicke euch die Buchungsbestätigung per E-Mail zu.
- Anton Oppermann:** Super, alles klar. Dann haben wir das Wichtigste geplant. Ich möchte, dass wir in einer Woche wieder eine Teamsitzung machen und die Details besprechen. Passt euch dieselbe Uhrzeit?
- Alle:** Ja, es passt. Wir kommen.
- Anton Oppermann:** Ok, für heute ist das alles. Wir treffen uns in einer Woche wieder hier. Danke für die Besprechung! Ich wünsche euch noch einen schönen Nachmittag!
- Alle:** Danke Anton! Dir auch! Gleichfalls!

2. Notiere die wichtigsten Aufgaben und ordne sie den Personen zu!

Wer?	Was?
Anton Oppermann:	<i>fehlende Sachen nachbestellen</i>
Maria Podolsky:	
Sarah Metz:	
Dirk Pallenberg:	<i>Kostproben besorgen</i>
Paula Silber:	
Kurt Schmidt:	

3. Welche Themen hat das Team bei der Sitzung besprochen? Notiere die TOPs!

- TOP 1: *Flyer und Plakate*
- TOP 2: _____
- TOP 3: _____
- TOP 4: _____
- TOP 5: _____
- TOP 6: *nächste Teamsitzung*

4. Schreibe anhand deiner Notizen aus früheren Aufgaben ein Protokoll zu der Teamsitzung in der Konditorei SWEET DREAMS!



Teamsitzung - Protokoll

Anwesende: *Herr Oppermann,...*

Datum:

Uhrzeit:

Ort:

Protokoll:

Tagungsordnung: 1. *Flyer und Plakate*

2.

3.

4.

5.

6.

TOP 1:

Frau Podolsky hat ein Projekt für Flyer und Plakate gemacht. Dem Team gefällt das Projekt sehr gut. Am 24. März hat Frau Podolsky einen Termin im Druckzentrum und klärt dort alle Details.

TOP 2:
