

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 9

Verwendete Abkürzungen:

TN = Teilnehmer/-in(nen), PL = Plenum, EA = Einzelarbeit, PA = Partnerarbeit, GA = Gruppenarbeit

Die Arbeitsbuchübungen können flexibel eingesetzt werden und sind in selbstständiger Hausarbeit machbar. Wenn im Kurs ausreichend Zeit ist oder die Vorkenntnisse der TN es geboten erscheinen lassen, können sie auch in den Kurs integriert werden. Übungen, bei denen das vermerkt ist, sollten grundsätzlich im Kurs bearbeitet werden.

Einstieg

	Form	Ablauf	Material	Zeit
1	PL	Projizieren Sie den Internetauftritt von PC-Expert. Fragen Sie, welche Waren das Unternehmen verkauft und auf welchen Wegen.	Beamer o. OHP/Folie	
	EA/ PA	Die TN lesen den Internetauftritt und ermitteln zu zweit, auf welche Weise PC-Expert versucht, möglichst viele Kunden anzusprechen. Sie ergänzen die entsprechenden Punkte aus dem Text stichwortartig am passenden Wortigel. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: Versand:</i> per Paketdienst, Internetversand, individuell zusammenstellen; <i>Filialen:</i> direktes Gespräch mit Fachleuten, Computer direkt mit nach Hause nehmen, empfehlen nach Wünschen und Bedürfnissen einen Computer; <i>Service:</i> Hardware einbauen, Daten sichern, Viren entfernen, Reparatur	KB S. 48	
2	PL	Die TN äußern – auf Basis der Informationen aus dem Text – ihre Meinung zum Konzept von PC-Expert (Kombination von Webshop mit Filialnetz) und äußern sich dazu, ob sie das Unternehmen ihren Freunden, Bekannten und Verwandten empfehlen würden.	KB S. 48	

A Kunden beraten und über Waren informieren

	Form	Ablauf	Material	Zeit
A1 a	PL	Die TN betrachten den Auszug aus dem Katalog. Fragen Sie jeweils, um was für Geräte es sich handelt und ggf. was sie leisten. Klären Sie dabei unbekanntes Wortschatz (z. B. <i>Farbdrucker, Multifunktionsgerät, Laserdrucker, Tintenstrahldrucker, Toner, Patrone</i>). Fragen Sie die TN, welches Gerät ihrer Meinung nach besser ist.	Tafel	
	EA	Die TN lesen die Situationsbeschreibung und die Aufgabe. Spielen Sie den Hörtext ab. Hinweis: Da die gesuchte Information am Ende des Gesprächs ist und der Beratungsprozess die Empfehlung vorbereitet, dürfte es genügen, den Text einmal zu hören. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: Das Spitzenmodell, den Tintenstrahldrucker für knapp 100 Euro.</i>	KB S. 49 CD 21	
A1 b	EA / PA	Die TN lesen die Aufgabe und die Aussagen. Klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz. Die TN hören das Gespräch noch einmal und kreuzen die richtigen Antworten an. Sie vergleichen ihr Ergebnis mit ihrem Lernpartner / ihrer Lernpartnerin und hören das Gespräch bei Bedarf noch einmal. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: 1 Drucken, 2 E-Mails, Briefe, Rezepte, Fotos; 3 25 Textseiten, 5 Fotos; 4 hohe Druckgeschwindigkeit, Farbechtheit</i>	KB S. 49 CD 21	
	EA	Ü 1 Wortschatz: rund um den Computer	AB S. 102	
	EA	Ü 2 Wortschatz: Nomen – Eigenschaften technischer Geräte	AB S. 102	
	EA	Ü 3 zu / um ... zu: Nominalisierung von Verben	AB S. 102	

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 9

A2	EA	Die TN lesen die Partikeln zur Aussageverstärkung im Grammatikkasten. Klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz. Die TN ergänzen die Partikeln in den Sätzen und hören zur Kontrolle die Sätze auf der CD. Weisen Sie die TN darauf hin, dass es auch andere Lösungen geben kann. Haben die TN andere Partikeln als im Hörtext eingesetzt, besprechen Sie mit ihnen, ob die Partikeln passen oder nicht. <i>Mögliche Lösungen: 1 ausgesprochen, besonders, echt, sehr, total, wirklich, ziemlich; 2 bedeutend, erheblich, weit, wirklich; 3 ausgesprochen, besonders, echt, sehr, total, wirklich, ziemlich; 4 ausgesprochen, besonders, echt, sehr, total, wirklich, ziemlich; Der Verkäufer sagt: 1 ausgesprochen; 2 erheblich; 3 besonders; 4 wirklich</i>	KB S. 49 CD 22	
	EA	Ü 4 Partikeln: rezeptiv – semantisieren, systematisieren	AB S. 102	
	EA	Ü 5 Partikeln: rezeptiv – verstehen	AB S. 103	
	EA	Ü 6 Partikeln: produktiv – ergänzen	AB S. 103	
A3 a	PA	Die TN lesen die Redemittel und ordnen Sie gemeinsam in die passenden Redemittelkästen. Hinweis: Der Platz im Buch reicht nicht. Die TN notieren die Tabelle auf ein separates Blatt / in ein Heft. Diese zusätzliche Arbeit empfiehlt sich (auch an anderen Stellen) besonders für schwächere TN. Abschlusskontrolle im Plenum Hinweis: Klären Sie nach der Abschlusskontrolle ggf. Wortschatzfragen. <i>Lösung: <u>Kontakt aufnehmen</u>: Wie kann ich Ihnen helfen? Kann ich Ihnen behilflich sein? Guten Tag, Sie wünschen? <u>etwas empfehlen</u>: ... kann ich Ihnen ... nur empfehlen; wäre ideal; Es käme aber auch ...; Sie könnten auch ... nehmen. <u>etwas ablehnen</u>: Es tut mir leid, solche Geräte führen wir nicht. Nein, das ist zu kurzfristig; Bis ... werden wir es leider nicht schaffen.</i>	KB S. 49	
	EA	Ü 7 Redemittel <i>Kontakt aufnehmen / etwas empfehlen / etwas ablehnen</i> : rezeptiv – Bedeutung ermitteln	AB S. 103	
	EA	Ü 8 Redemittel <i>Kontakt aufnehmen / etwas empfehlen / etwas ablehnen</i> : produktiv – ergänzen	AB S. 104	
	EA	Ü 9 ★★ ★ Redemittel <i>Kontakt aufnehmen / etwas empfehlen / etwas ablehnen</i> : produktiv – im Gespräch verwenden	AB S. 104	
A3 b	PA	Die TN sollen zu zweit ein ähnliches Beratungsgespräch wie das zwischen Frau Schneider und dem Verkäufer von PC-Expert (CD 21) spielen. Sie lesen die Rollenbeschreibungen. Weisen Sie die TN darauf hin, dass sie die Informationen aus der Anzeige in A1 a verwenden und aus jedem Redemittelkasten mindestens ein Redemittel benutzen sollen. Die TN bereiten das Gespräch zusammen mit ihrem Lernpartner / ihrer Lernpartnerin vor und machen sich Notizen zum Gesprächsverlauf. Sie spielen das Gespräch und tauschen anschließend die Rollen, sodass jeder die Rolle des Verkäufers und die des Kunden einnimmt. Die TN sollen das Gespräch so oft spielen, bis sie es flüssig beherrschen. Abschlusskontrolle im Plenum: Die TN spielen ihre Gespräche vor. <i>Lösungsbeispiel: Verkäufer (V): Guten Tag, Sie wünschen? Kunde (K): Ich brauche einen Drucker, den ich sofort mitnehmen kann. V: Da kann ich Ihnen den Farbdrucker LF 3344 nur empfehlen. K: Aha, wissen Sie, ich brauche den Drucker beruflich. Er muss kopieren und Texte einscannen können. V: Da wäre das Multifunktionsgerät ideal. Sie drucken doch sicher viel aus, oder? K: Ja, ich drucke auch Probeausdrucke von Broschüren. V: Perfekt. Dann bestelle ich Ihnen einen. K: Aber ich brauche ihn sofort. Es ist wirklich dringend. V: Tut mir leid, das ist zu kurzfristig. K: Tut mir auch leid, dann muss ich weitersuchen.</i>	KB S. 49	

B eine Anfrage verstehen und ein Angebot erstellen

	Form	Ablauf	Material	Zeit
B1 a	PL	Fragen Sie die TN, in welchen Situationen sie ein Angebot bzw. einen Kostenvoranschlag von einer Firma einholen (würden) und welche Erfahrungen sie damit schon gemacht haben. Klären Sie dabei die Wörter	Buch zu	

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 9

	<i>Angebot und Kostenvoranschlag.</i> <i>Lösungsbeispiel: Bei einer neuen Heizung, einer großen Autoreparatur, einer neuen Küche</i>												
B1 b	PL Fragen Sie die TN, wo sie sich informieren würden, wie man ein Angebot verfasst, wenn sie beruflich oder privat ein Angebot schreiben müssten.												
	EA Die TN lesen den Blögeintrag und markieren die Tipps im Blögeintrag. Abschlusskontrolle im Plenum: Markieren Sie die Tipps im projizierten Blögeintrag.	KB S. 50 Beamer o. OHP/Folie Stifte											
	PA Die TN lesen das Angebotsschreiben und markieren dort zu zweit, wie die Tipps aus dem Blögeintrag umgesetzt wurden. Abschlusskontrolle im Plenum: Markieren Sie die entsprechenden Passagen in der Projektion. <i>Lösung:</i> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><i>Tip</i></th> <th style="text-align: left;"><i>Angebotsschreiben</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><i>dankst du für das Interesse des Kunden</i></td> <td><i>„wir danken Ihnen für Ihre Anfrage“</i></td> </tr> <tr> <td><i>genaue Angaben Beschaffenheit, Menge und Preis (inkl./exkl. MwSt.) der Ware</i></td> <td><i>Angaben in der Tabelle im Schreiben; „Bei allen Preisangaben handelt es sich um Netto-Preisangebote, hinzu kommt die gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.“</i></td> </tr> <tr> <td><i>Einschränkung des Angebots: Befristung</i></td> <td><i>„Dieses Angebot gilt bis zum 01.08.20..“</i></td> </tr> <tr> <td><i>Verkaufs- und Lieferbedingungen</i></td> <td><i>„Die Lieferung ist frei Haus.“</i></td> </tr> </tbody> </table>	<i>Tip</i>	<i>Angebotsschreiben</i>	<i>dankst du für das Interesse des Kunden</i>	<i>„wir danken Ihnen für Ihre Anfrage“</i>	<i>genaue Angaben Beschaffenheit, Menge und Preis (inkl./exkl. MwSt.) der Ware</i>	<i>Angaben in der Tabelle im Schreiben; „Bei allen Preisangaben handelt es sich um Netto-Preisangebote, hinzu kommt die gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.“</i>	<i>Einschränkung des Angebots: Befristung</i>	<i>„Dieses Angebot gilt bis zum 01.08.20..“</i>	<i>Verkaufs- und Lieferbedingungen</i>	<i>„Die Lieferung ist frei Haus.“</i>	KB S. 50 Beamer o. OHP/Folie Stifte	
<i>Tip</i>	<i>Angebotsschreiben</i>												
<i>dankst du für das Interesse des Kunden</i>	<i>„wir danken Ihnen für Ihre Anfrage“</i>												
<i>genaue Angaben Beschaffenheit, Menge und Preis (inkl./exkl. MwSt.) der Ware</i>	<i>Angaben in der Tabelle im Schreiben; „Bei allen Preisangaben handelt es sich um Netto-Preisangebote, hinzu kommt die gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.“</i>												
<i>Einschränkung des Angebots: Befristung</i>	<i>„Dieses Angebot gilt bis zum 01.08.20..“</i>												
<i>Verkaufs- und Lieferbedingungen</i>	<i>„Die Lieferung ist frei Haus.“</i>												
	EA Ü 10 Textbausteine: Angebot	AB S. 105											
	EA Ü 11 Textbausteine: Angebotsschreiben	AB S. 105											
	EA Ü 12 Textbausteine: Angebotsschreiben	AB S. 105											
B2	EA Die TN lesen die Wörter im Schüttelkasten. Klären Sie ggf. unbekanntem Wortschatz. Die TN lesen den Brief und ergänzen den passenden Betreff. Abschlusskontrolle im Plenum Hinweis: Machen Sie eine Zeitvorgabe (30 Sek.), damit die TN kursorisch lesen. <i>Lösung: Anfrage</i>	KB S. 50											
	EA Ü 13 Lesen: Anfrage, Angebot, Rechnung, Lieferschein, Bestellung	AB S. 106–108											
	EA Ü 14 ★★☆☆ Schreiben: Anfrage	AB S. 108											
B3	EA Die TN lesen die Angaben im Prospekt. Helfen Sie ggf. bei Verständnisschwierigkeiten. Die TN schreiben ein Angebot für die Regalwand. Weisen Sie sie darauf hin, dass sie die Textbausteine aus dem Angebotsschreiben in B1 b verwenden können.	KB S. 50											
	PA Die Lernpartner/innen tauschen ihr Angebotsschreiben aus und überprüfen, ob alle Tipps aus dem Blögeintrag im Brief umgesetzt wurden. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösungsbeispiel: Angebot vom 21.4.20.., Regalwand</i> <i>Sehr geehrter Herr Schuster, wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und möchten Ihnen folgendes Angebot unterbreiten:</i> <i>Regalwand aus 4 Regalen mit der Höhe 2 m, Breite 1 m, Tiefe 30 cm, Fachlast 60 kg; Position: 1, Stück 1, Produkt Grundregal, Typ 32114, Einzelpreis 139 Euro, Gesamtpreis 139 Euro. Position: 2, Stück 3, Produkt Anbauregal, Typ 32115, Einzelpreis 99 Euro, Gesamtpreis 297 Euro. Summe 436 Euro. Bei allen Preisangaben handelt es sich um Netto-Preisangebote, hinzu kommt die gültige Mehrwertsteuer. Die Lieferung ist frei Haus. Dieses Angebot ist gültig bis zum 15.5.20.. Mit freundlichen Grüßen</i>	KB S. 50											
	EA Ü 15 ★★☆☆ Schreiben: Angebot	AB S. 108											

Im Beruf Unterrichtsplan Lektion 9

C telefonisch reklamieren und auf eine Reklamation reagieren

	Form	Ablauf	Material	Zeit
C1 a	PL	Fragen Sie die TN, ob sie beruflich oder privat schon einmal eine falsche Lieferung erhalten haben und was sie daraufhin unternommen haben.	Buch zu	
C1 b	PA	Die TN lesen die Redemittel im Schüttelkasten und das Gespräch. Sie ergänzen zu zweit die Redemittel an der passenden Stelle. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: Sind Sie sicher, dass; Ja, das weiß ich ganz genau. Das ist so nicht richtig, denn; Ja, das mag sein, aber; Da ist wohl etwas schiefgegangen. Es tut mir leid, dass; ich werde das gleich</i>	KB S. 51	
	PA	Die TN lesen zu zweit das Gespräch mehrmals laut mit verteilten Rollen, bis sie es gut beherrschen. Die TN tauschen mehrfach die Rollen. Abschlusskontrolle im Plenum: Freiwillige tragen das Gespräch vor.	KB S. 51	
	EA	Ü 16 Wortschatz: Nomen rund um die Bestellung	AB S. 108	
	EA	Ü 17 Redemittel <i>sich am Telefon melden</i> : rezeptiv – verschiedene Formen verstehen Hinweis: Diese Übung sollte vor C2 b gemacht werden.	AB S. 109	
C2 a	PA	Die TN lesen die Redemittel und entscheiden zu zweit, welches Redemittel in den Redemittelkasten nicht passt. Abschlusskontrolle im Plenum <i>Lösung: widersprechen: Sie haben recht. Ich werde sofort ...; Fehler eingestehen: Mein Fehler ist das nicht; versichern/betuern: Das werde ich gleich ...</i>	KB S. 51	
	EA	Ü 18 Redemittel <i>widersprechen / Fehler eingestehen / versichern / sich vergewissern</i> : rezeptiv – Bedeutung ermitteln, systematisieren Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor C2 b gemacht werden.	AB S. 109	
	EA	Ü 19 Redemittel <i>widersprechen / Fehler eingestehen / versichern / sich vergewissern</i> : rezeptiv – Äußerungen verstehen Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor C2 b gemacht werden.	AB S. 109	
	EA	Ü 20 Redemittel <i>widersprechen / Fehler eingestehen / versichern / sich vergewissern</i> : rezeptiv – in Äußerungen einsetzen Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor C2 b gemacht werden.	AB S. 110	
	EA	Ü 21 Redemittel <i>widersprechen / Fehler eingestehen / versichern / sich vergewissern</i> : rezeptiv – in Äußerungen einsetzen Hinweis: Diese Übung sollte zur Festigung der Redemittel vor C2 b gemacht werden.	AB S. 110 f.	
C2 b	PA	Die TN lesen die Rollenbeschreibungen. Weisen Sie die TN noch einmal darauf hin, dass es sich um ein Telefonat handelt und dass sie mindestens drei Redemittel aus C2 a verwenden sollen. Die TN schreiben zu zweit das Telefonat. Sie spielen es und wechseln die Rollen, bis sie das Gespräch (fast) auswendig sprechen können. Abschlusskontrolle im Plenum: Die TN spielen ihre Gespräche. <i>Lösungsbeispiel: B: Elektronikgroßhandel Bauer, guten Tag. A: Schubert, hallo. Ich habe gerade Ihre Lieferung bekommen. Wir hatten fünf PCs und sieben Drucker bestellt. Angekommen sind aber sieben PCs und fünf Drucker. B: Da ist wohl etwas schiefgegangen. Hier habe ich den Lieferschein. Da steht aber, dass es fünf PCs und sieben Drucker sind. A: Ist das tatsächlich so? Es tut mir leid. Das war dann wohl ein Fehler in unserer Warenannahme. Entschuldigen Sie. B: Kein Thema, das kann immer mal passieren. Schönen Tag noch.</i>	KB S. 51	
	EA	Ü 22 Schreiben Ü 22 a Schreiben: Fehler einer Lieferung beschreiben Ü 22 b ★★ ★ Schreiben: Käufer-Reaktion auf Reklamation	AB S. 111	