

Einführung	5
Teil I: Schreibübungen	
1 Bewerbung	7
Lebenslauf Anschreiben persönliches Berufsprofil begleitende E-Mail	
2 Anfragen und Bitten	12
Anfragen per E-Mail, Notiz oder Brief in unterschiedlichen Situationen und mit verschiedenen Kommunikationspartnern angemessene Reaktionen darauf	
3 Formulare und Anträge	17
Sendungsinformationen Fahrtenbuch Gewerbeanmeldung Kreditanträge	
4 Angebote und Verhandlungen	22
Angebote Nachfragen Einwände Vorschläge per E-Mail Brief SMS-Chat	
5 Anweisungen	27
Erläuterung von Aufgaben und Pflichten in unterschiedlichen Situationen und mit verschiedenen Kommunikationspartnern	
6 Einladung	32
Verschiedene Anlässe Verbindung von Informationen wie Anlass, Ort und Zeit Zu- und Absagen	
7 Reklamation	37
Beschwerden aus verschiedenen Gründen eine angemessene Reaktion darauf mit Entschuldigung Aufklärung Verbesserungsvorschlägen Ersatzleistungen	
8 Übergabe und Dokumentation	42
Erläuterung von Sachständen Dokumentation von Beständen und durchgeführten Arbeiten Einhaltung von Qualitätsstandards	
9 Protokoll und Statistik	47
Notizen Verlaufs- und Ergebnisprotokoll Beschreibung von Diagrammen	
10 Kündigung	52
Kündigungsgründe persönliches Kündigungsschreiben zu einem Vertrag oder Arbeitsverhältnis Aufkündigung der Zusammenarbeit mit Dienstleistern	
11 Berichtsheft	57
Erfahrungsbericht Ausformulieren von Stichpunkten Ergänzung von Informationen	
12 Businessplan	62
Von der Idee zum Plan Zusammenfassungen Persönlichkeitsprofil Formulierung der Geschäftsidee	
Teil II: Szenarien	
A Auf Jobsuche	67
Themen	Suche nach einem Ausbildungsort Kontakt zur Arbeitsagentur Bewerbung
Berufsbeispiel	Auszubildender in einer Kfz-Werkstatt außerdem: Lager, Restaurantküche
B Im Chat mit den Kollegen	71
Themen	Austausch von Informationen Planung von Einsätzen Krankmeldung Anweisungen
Berufsbeispiel	Personalservice Reinigung außerdem: Pflegedienst, Personalservice Gastronomie

C	Vertretung gesucht!	75
Themen	Problemschilderung Bitten um Vertretung Tauschvorschläge Verhandlung	
Berufsbeispiel	Servicemitarbeiterin im Restaurant außerdem: Büro, Krankenhaus	
D	Herzlich willkommen zum Betriebsfest!	79
Themen	Planung Einladungen Vorschläge Verteilung von Aufgaben Anfragen Angebote	
Berufsbeispiel	Mitarbeiter im Einzelhandel außerdem: Seniorenwohnheim, Paketdienst	
E	Das Orga-Meeting	83
Themen	Vorbereitung Themenvorschläge Planung von Einsätzen und Urlaub Protokoll	
Berufsbeispiel	Mitarbeiter einer Baufirma außerdem: Büro, Hotel, Zahnarztpraxis	
F	Der Weg in die Selbstständigkeit	87
Themen	Informationen einholen Behörden befragen Businessplan erstellen	
Berufsbeispiel	Gründer eines Umzugsunternehmens außerdem: Einzelhandel, Installationsbetrieb	
G	Das war so nicht vereinbart!	91
Themen	Beschwerden Umgang mit Reklamationen und Kritik Verhandlung Einigung	
Berufsbeispiel	Renovierungsfirma außerdem: Reinigungsfirma, Kfz-Werkstatt	
H	Bitte kümmern Sie sich darum!	95
Themen	Arbeitsanweisungen Vorschläge Anfragen Bestellungen Einwände	
Berufsbeispiel	Zahnarztpraxis außerdem: Kindergarten, Baustelle	
I	Ich muss Ihnen leider mitteilen, dass ...	99
Themen	Kündigung Kündigungsgründe Nachverhandlungen Dank	
Berufsbeispiel	Physiotherapie außerdem: Logistikfirma, Einzelhandel	
J	Die Produktpräsentation	103
Themen	Small Talk Kontakt- und Informationsgespräch Produktbeschreibung Protokoll Interessentenformular Rundschreiben	
Berufsbeispiel	Sanitärbetrieb außerdem: Automobilindustrie, Einzelhandel	
K	Wir erwarten eine wichtige Sendung!	107
Themen	Bestellungen Nachfragen Beschwerde und Lösungsvorschläge Paketformulare und Lieferscheine	
Berufsbeispiel	Büro außerdem: Autozulieferung, Spedition	
L	In Ausbildung	111
Themen	Materialien aus dem Berufsschulunterricht Berichtsheft führen Lob und Kritik um Unterstützung bitten Wünsche äußern	
Berufsbeispiel	Friseur außerdem: Baufirma, Arztpraxis, Einzelhandel	
Lösungen zu Teil I: Schreibübungen		115