

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



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