

**Fit für Bestellungen**

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
102/1a	IAW / Tafel	<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs:</u> Fragen Sie die TN, welche Informationen man angibt, wenn man privat Kleidung bestellt (Kleidungsstück, Größe, Farbe). Fragen Sie auch, ob immer alles so ankommt, wie es sich die TN wünschen. Die TN erzählen von ihren Erfahrungen.</p> <p>Erklären Sie anschließend, dass das Szenario in einem Kleidergeschäft spielt und die Mitarbeitende verschiedene Kleidungsstücke für ihre Kunden bestellen.</p> <p><u>Nach dem Öffnen des Buchs:</u> Die TN lesen die Aufgabenstellung, die Nachricht und den Notizzettel. Fragen Sie, welche Informationen auf dem Notizzettel fehlen, und notieren Sie sie auf Zuruf am Whiteboard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Farbe</li> <li>- Name (Kundin oder Kunde)</li> </ul> <p>Die TN suchen diese Informationen in der Chatnachricht und markieren sie. Anschließend ergänzen sie den Notizzettel. Die Ergebnissicherung erfolgt im PL.</p> <p>Fragen Sie anschließend, was neben der Farbe und dem Namen der Kundin noch auf dem Notizzettel steht. Sammeln Sie am Whiteboard und ergänzen Sie den Anschrieb.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stückzahl</li> <li>- Kleidungsstück und Modell</li> <li>- Größe</li> <li>- Farbe</li> <li>- Name (Kundin oder Kunde)</li> </ul> <p>Erklären Sie, dass alle diese Informationen für eine Bestellung wichtig sind.</p>
102/1b	IAW / Tafel, ggf. Blätter	<p>Die TN lesen die Nachricht und ergänzen die Notizen. Dabei folgen sie den Stichworten am Whiteboard.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Lerngewohnte bearbeiten die Aufgabe wie bereits beschrieben. Lerngewohnte arbeiten in PA. TN 1 liest die Nachricht langsam vor. TN 2 schaut nicht ins Buch und macht auf einem separaten Blatt Notizen, dabei dient das Schema am Whiteboard als Orientierung. Er / Sie darf auch „Stopp!“ rufen oder TN 1 bitten, einen Satz / die ganze Nachricht zu wiederholen. Falls Informationen fehlen, fragt TN 2 nach, z. B.: „Entschuldigung, wie heißt der Kunde? Kannst du den Namen buchstabieren?“ Zum Schluss überprüfen beide die Notizen mithilfe der Nachricht.</p>
102/2a	◀ 179	<p>Erklären Sie, dass die Mitarbeitenden im Kleidergeschäft manchmal mündlich besprechen, was alles bestellt werden muss.</p> <p>Die TN lesen die Aufgabe. Sie hören die Besprechung und kreuzen an. Spielen Sie den Track bei Bedarf noch einmal ab.</p> <p>Vergleichen Sie das Ergebnis im PL.</p> <p>Fragen Sie dann, wer an dem Gespräch beteiligt war (die Chefin, die Mitarbeiterin Jana und der Mitarbeiter Erkan) und wer die Bestellung machen möchte (die Chefin).</p> <p>Erklären Sie, dass die TN nun genauer hören sollen, wie die Mitarbeitenden und die Chefin miteinander kommunizieren und leiten Sie zu Aufgabe b über.</p>

102/2b	<p>◀ 179 Ggf. Transkript zum Track</p>	<p>Die TN lesen die Redemittelkästen. Fragen Sie, wer welche Redemittel wahrscheinlich sagt. So wird das Hören vorentlastet. Die TN hören das Gespräch noch einmal und kreuzen an. <b>Binnendifferenzierung:</b> Lernungewohnte TN können eine Kopie vom Transkript bekommen. Sie lesen beim Hören mit und markieren die Redemittel. Die Ergebnissicherung erfolgt im PL. Weisen Sie darauf hin, dass die Redemittel, die nicht im Gespräch vorkommen, dennoch richtig und gut geeignet sind.</p>
102/3a		<p>Die TN arbeiten in Dreiergruppen. Sie lesen den Dialog und ergänzen passende Redemittel aus a. Erklären Sie, dass die Symbole im Dialog auf die verschiedenen Redemittelkästen hinweisen. Weisen Sie auch noch einmal darauf hin, dass es mehrere mögliche Lösungen gibt. Gehen Sie durch den Kurs und unterstützen Sie die TN bei Bedarf. <b>Variante:</b> Die drei Rollen aus dem Dialog werden unter den Gruppenmitgliedern aufgeteilt. Jedes Gruppenmitglied bereitet den eigenen Redebeitrag vor. Anschließend liest die Gruppe den Dialog. So wissen die Mitglieder vorher nicht genau, was die anderen sagen werden, und die Dialoge werden natürlicher.</p>
102/3b		<p>Die TN arbeiten weiter in den Gruppen aus a und lesen das Gespräch mit ihren eigenen Namen. <b>Binnendifferenzierung:</b> Schnellere Gruppen spielen das Gespräch noch einmal mit ihren eignen Namen und erfinden andere Kleidungsstücke. Sie können auch die Anzahl der Kleidungsstücke variieren (z. B. werden statt <i>fünf Hemden Tom nun drei Hosen Teo bestellt</i> o. Ä.) Die Ergebnissicherung erfolgt im PL: Einige Gruppen tragen ihre Dialoge vor. Sie können selbst entscheiden, ob sie die ursprüngliche Variante oder eine abgewandelte vortragen möchten. Die anderen Gruppen hören zu und prüfen, ob die Redemittel korrekt verwendet wurden.</p>
103/4a	IAW / Tafel	<p>Die TN sehen die E-Mail kurz an. Fragen Sie, worum es in der E-Mail geht und wie man das schnell erkennen kann (Antwort: Durch den Betreff). Die TN lesen die E-Mail und kreuzen an. Anschließend vergleichen sie in PA. Die Ergebnissicherung erfolgt im PL: Ein/e TN liest die E-Mail vor. Fragen Sie im Anschluss, welche Teile die E-Mail hat, und schreiben Sie sie in der richtigen Reihenfolge ans Whiteboard: - Betreff - Anrede - Einleitung - <i>eigentliche Bestellung (mit Artikelnummer)</i> - Wunschtermin für die Lieferung - Dank - Gruß Fragen Sie, in welcher Lektion Bestellungen schon einmal eine Rolle gespielt haben (Antwort: L11). Die TN vergleichen die Bestell-E-Mail auf der Fit fürs Szenario-Seite mit der Bestell-E-Mail in L11, S. 93, B5. Fragen Sie, welche Aspekte in L11 zusätzlich genannt werden (Antwort: <i>Was soll man bei Problemen machen? Wie brachen Sie die Rechnung?</i>) und ergänzen Sie diese in Klammern am Whiteboard. Weisen Sie darauf hin, dass man statt von <i>Produktnummern</i> auch von <i>Artikelnummern</i> sprechen kann. Erklären Sie, dass Artikelnummern bei einer Bestellung wichtig sind, um einen Artikel eindeutig zu identifizieren.</p>

		<p><b>Hinweis:</b> Diese Übung ist dem DTB-Prüfungsteil <i>Sprachbausteine</i> ähnlich: Die TN lesen eine Bestellung mit Lücken. Für jede Lücke gibt es drei Auswahloptionen, aus denen die TN den jeweils richtigen Ausdruck auswählen.</p>
103/4b		<p>Die TN lesen die Notizen und schreiben die Bestellung.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Lernungewohnte TN markieren den Teil der Bestellung in a, der verändert werden muss. Weisen Sie darauf hin, dass sie den Rest einfach abschreiben können. Lerngewohnte TN können sich am Whiteboardanschrieb in a orientieren und freier schreiben. Wenn Sie möchten, können Sie auch etwas zu den beiden Angaben in Klammern (bzgl. Probleme und Rechnungen) erfinden.</p> <p><b>Hinweis:</b> Lassen Sie die TN nicht Buchstabe für Buchstabe oder Wort für Wort abschreiben. Wenn Sie dies beobachten, leiten Sie die TN dazu an, sich ganze Satzteile (hier Zeilen) zu merken, den Text dann abzudecken, die Satzteile aufzuschreiben und hinterher ggf. zu korrigieren. So merken sich die TN die Ausdrücke besser und können sie später wieder verwenden.</p> <p>Anschließend vergleichen sie ihre Bestellungen in PA: Sind alle Informationen vom Notizzettel vorhanden? Wurden alle Punkte auf dem Whiteboard berücksichtigt? (Die Punkte in Klammern sind optional.) Gehen Sie durch den Kurs und unterstützen Sie die TN bei Fragen.</p>
103/5a	IAW / Tafel	<p>Die TN lesen den Lieferschein mit den roten Notizen und geben im PL wieder, welches Problem es gibt. Erinnern Sie die TN an die Lieferprobleme in L12 und fragen Sie, was man machen muss, wenn eine Lieferung unvollständig ist (Antwort: eine Reklamation schreiben).</p> <p>Die TN lesen die Reklamation und ergänzen die Informationen. Die Ergebnisse vergleichen sie in PA. Die Ergebnissicherung erfolgt im PL.</p> <p>Fragen Sie im Anschluss, welche Teile die Reklamation hat, und schreiben Sie sie in der richtigen Reihenfolge ans Whiteboard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Betreff</i></li> <li>- <i>Anrede</i></li> <li>- <i>Einleitung (Informationen zur Bestellung / Lieferung, Liefernummer)</i></li> <li>- <i>eigentliche Reklamation</i></li> <li>- <i>Forderung</i></li> <li>- <i>Gruß</i></li> </ul> <p>Weisen Sie darauf hin, dass es wichtig ist, zu Beginn die Liefernummer anzugeben, damit die Lieferung eindeutig identifiziert werden kann.</p>
103/5b	IAW	<p>Die TN lesen den Lieferschein mit den roten Notizen. Sie erklären, welches Problem es gibt.</p> <p>Zeigen Sie die Reklamation aus a am IAW. Fragen Sie dann, welche Teile der Reklamation in a für die neue Reklamation verändert werden müssen, und markieren Sie die Teile auf Zuruf der TN. Weisen Sie noch einmal darauf hin, dass die TN den Rest der Reklamation aus a übernehmen können.</p> <p><b>Hinweis:</b> Möglicherweise ist es einzelnen TN unangenehm, fertige Textteile abzuschreiben. Es wird als unehrlich oder Schummerei empfunden. Weisen Sie darauf hin, dass geschäftliche Kommunikation oft festen Formen folgt und Reklamationen immer sehr ähnlich aussehen. So kann man sie schnell und effizient bearbeiten.</p> <p>Die TN schreiben die Reklamation in EA.</p>

		<p><b>Binnendifferenzierung:</b> Weisen Sie lerngewohnte TN auf die Redemittelkästen auf S. 99, Lektion 12 hin. Wenn sie möchten, können sie diese Redemittel nutzen und die E-Mail aus 5a mehr variieren. Dabei können sie sich auch an der Struktur am Whiteboard orientieren.</p> <p>Die Ergebnisse werden im PL verglichen. Dabei können Sie am IAW die ersetzten Informationen neben die markierten Stellen in der Reklamation aus a schreiben.</p>
--	--	--

**Szenarien im Beruf – Bestellungen**

**Lernziele:** Bestellungen schreiben, prüfen und reklamieren

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
104/1a	IAW / Tafel	<p>Die TN lesen die Notizen. Fragen Sie, wie viele Artikel schon auf dem Notizzettel stehen und welche Informationen man zu den Artikeln hat. Notieren Sie auf Zuruf am Whiteboard:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kleidungsstück und Modell</li> <li>- Farbe</li> <li>- Größe</li> <li>- Name (Kundin oder Kunde)</li> </ul> <p>Weisen Sie darauf hin, dass auf dem Notizzettel die Stückzahl nicht explizit genannt wird, was bedeutet, dass der Artikel nur einmal gebraucht wird. Wenn man eine Bestellung schreibt, sollte man die Stückzahl (1x) aber immer angeben.</p> <p>Die TN lesen die Nachricht und ergänzen die Notizen nach demselben Schema. Die Ergebnisse vergleichen sie zuerst in PA und dann im PL. Ein TN notiert die Lösung am Whiteboard, die anderen kontrollieren.</p>
104/1b	◀ 180	<p>Lassen Sie die Nachricht zweimal hören: Beim ersten Hören, sollen die TN aufpassen, wer spricht. Fragen Sie sie, wer der Kunde ist, und weisen Sie ggf. auf den Notizzettel in a hin.</p> <p>Spielen Sie die Nachricht danach noch einmal ab. Die TN korrigieren die Notizen.</p> <p>Die Ergebnissicherung erfolgt im PL.</p>
104/2a		<p>Erklären Sie den Aufbau des Rollenspiels: Person A spielt mit den grünen Karten die Verkaufskraft. Personen B und C spielen Aushilfen. Die drei Personen planen zusammen eine Bestellung, wobei die Verkaufskraft die Gesprächsleitung übernimmt. Weisen Sie darauf hin, dass das Gespräch ähnlich abläuft wie auf S. 102, Aufgabe 3. Auch die Symbole für die Redemittel sind gleich.</p> <p>Die TN bilden Dreiergruppen und verteilen die Rollen.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Rolle A kann von einer / einem lerngewohnten TN übernommen werden, da sie komplexer ist.</p> <p>Die Gruppenmitglieder lesen ihre Karten und spielen das Gespräch. Dabei macht die Verkaufskraft Notizen für die Bestellung.</p> <p>Gehen Sie durch den Kurs und unterstützen Sie die Gruppen bei Bedarf. Ermutigen Sie die TN, tatsächlich die vorgeschlagenen Redemittel zu verwenden.</p>
104/2b	IAW / Tafel	<p>Die Gruppen kontrollieren gemeinsam die Notizen von Person A.</p> <p>Vergleichen Sie anschließend noch einmal im PL, was bestellt werden soll, und notieren Sie die Artikel ans Whiteboard. So können die TN bei der Bestellung und der Reklamation in 3 und 4 darauf zurückgreifen.</p>

105/3		<p>Weisen Sie noch einmal auf die Bestellung auf S. 103, Aufgabe 4a hin. Die TN schreiben die Bestellung nach diesem Vorbild.</p> <p>Die TN lesen den Ausschnitt aus dem Produktkatalog, die Informationen auf dem Notizzettel und die Redemittel. Erinnern Sie die TN an die Anrede und den Gruß. Weisen Sie noch einmal darauf hin, dass in der Bestellung alle Artikel aus 1 und 2 aufgeführt werden sollen.</p> <p>Die TN schreiben die Bestellung in EA.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Lernungewohnte TN markieren zur Vorentlastung die Teile der E-Mail auf S. 103, die ersetzt werden sollen. Falls die Teile schon markiert sind, schauen sie sie sich zur Bewusstmachung noch einmal an.</p> <p>Die Ergebnissicherung erfolgt im PL. Stellen Sie den TN Fragen: „Was steht im Betreff?“, „Wie ist die Anrede?“, „Welcher Satz kommt dann?“, „Was bestellen Sie?“, „Wie soll die Lieferzeit sein?“, „Was steht am Ende?“</p>
105/4		<p>Erklären Sie, dass die Lieferung zu der Bestellung aus 3 angekommen ist. Die TN vergleichen die Lieferung in PA mit ihrer Bestellung und dem Lieferschein. Dabei helfen ihnen die Beispiele in den Sprechblasen.</p> <p>Anschließend beschreiben die TN das Problem im PL.</p>
105/5		<p>Die TN schreiben in EA die Reklamation. Weisen Sie darauf hin, dass sie eine ganz ähnliche Reklamation wie auf S. 103, 5a schreiben sollen.</p> <p><b>Binnendifferenzierung:</b> Lernungewohnte TN orientieren sich an dem Vorbild auf S. 103, 5a. Sie markieren zur Vorentlastung die Teile der Reklamation, die ersetzt werden müssen. Lernungewohnte TN sehen nicht auf S. 103 nach, sondern schreiben die Reklamation nur mithilfe des Redemittelkastens.</p> <p>Die TN vergleichen ihre Reklamationen in GA. Sind die Reklamationen vollständig? Sind Betreff, Anrede, Einleitung (Informationen zur Lieferung, Liefernummer), Beschreibung der Reklamation, Forderung und Gruß vorhanden? Gehen Sie durch den Kurs und unterstützen Sie die TN bei Bedarf. Die TN wählen aus ihrer Gruppe eine Person aus, die ihre Reklamation vorliest. Hören Sie im PL ein bis zwei Beispiele und geben Sie Feedback.</p>
105/6a	◀ 181	<p><i>Critical Incident</i> (→ MDH): Hier geht es um den konstruktiven Umgang mit eigenen Fehlern oder Versäumnissen.</p> <p>Erklären Sie, dass die TN nun eine Nachricht von Herrn Siebold hören, der auf die Reklamation reagiert.</p> <p>Die TN lesen die Themen. Klären Sie ggf. unbekannte Wörter. Dann hören die TN die Nachricht und kreuzen an.</p> <p><b>Variante:</b> Die Nachricht wird zweimal gehört: Beim ersten Hören beschreiben die TN nur die Stimmung. Beim zweiten Hören kreuzen sie an.</p> <p>Die Ergebnissicherung erfolgt im PL.</p>
105/6b	Ggf. Transkript zu Track 181	<p>Im PL diskutieren die TN die Frage. Dabei hilft ihnen das Beispiel in der Sprechblase.</p> <p><b>Variante:</b> Bei Bedarf können Sie das Transkript der Nachricht verteilen. Geben Sie den TN kurz Zeit, die Nachricht noch einmal zu lesen. Sie markieren dabei die Informationen, die für die Verkaufskraft, die die Reklamation geschrieben hat, interessant sind. Erst danach erfolgt die Diskussion im PL.</p>
105/6c	Ggf. ▶ 181, ggf. Transkript zum Track	<p>Die TN sprechen im Kurs darüber, was Herr Siebold besser machen könnte (schneller auf den Punkt kommen, nicht schlecht von Kolleginnen und Kollegen sprechen, nicht ausschweifen, die wichtige Information zuerst nennen, konkrete Lösungen anbieten...).</p> <p>Hören Sie bei Bedarf die Nachricht noch einmal und helfen Sie ggf. mit gezielten Fragen nach: „Ist die Nachricht zu kurz, zu lang oder genau richtig?“, „Wie spricht Herr Siebold über seine Kollegen? Ist das gut so?“, „Wann sagt er die wichtigen Informationen?“ usw.</p>

		<p><b>Variante:</b> Die TN arbeiten mit dem Transkript. Sie streichen alle Passagen, die Herr Siebold weglassen kann und besprechen zunächst in PA, was Herr Siebold besser machen könnte. Die Ergebnisse werden im PL gesammelt.</p> <p><b>Ergänzung:</b> Die TN verfassen in PA die Nachricht von Herrn Siebold neu und nehmen sie als Sprachnachricht auf. In GA vergleichen mehrere Paare ihre Sprachnachrichten: Sind nur wichtige Informationen vorhanden? Klingt die Nachricht professionell? Die Gruppen stimmen ab, welche Nachricht am besten klingt. Diese werden noch einmal im PL abgespielt.</p>
--	--	--