

Sprachmentoring Deutsch am Arbeitsplatz

Lernaufgabe

„Telefonische Auftragsklärung“

Thema: Fehlende Teile im Lager per Telefon bestellen Datum: 08. April
Situation:

In einem Labor bestellen die Mitarbeiter*innen den Nachschub für verschiedene Materialien per Telefon im zentralen Lager. Herr D. hat sich damit bisher schwergetan, weil er Angst hat, dass es zu Missverständnissen und Fehllieferungen kommt. Sein Ziel ist „In Zukunft möchte ich selbst bestellen“. Die Lernaufgabe beinhaltet mehrere Teilziele. (siehe Tipp)

Lernziele	
Ich kann...	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ich kenne mehrere Möglichkeiten, wie ich nachfragen kann, wenn ich etwas nicht verstehe. ■ Ich kann mich am Telefon melden. ■ Ich kann ein bisschen Smalltalk machen. ■ Ich kann die → Bezeichnungen, → Artikelnummern, → Größen, → Mengen, → Tages- und Uhrzeiten und → das Datum deutlich aussprechen und verstehen. ■ Ich kann nachfragen, die Fakten wiederholen und bestätigen sowie meine Gesprächspartner*innen darum bitten. ■ Ich kann Missverständnisse ansprechen und Lösungen formulieren. ■ Ich kann mich am Telefon (freundlich) verabschieden.
Lernweg und Lernschritte	
Was? Wie? Mit wem? Wann?	<ul style="list-style-type: none"> ■ „Am Telefon melden, Smalltalk machen und Telefonat beenden“ <ol style="list-style-type: none"> 1. Ich höre bewusst den anderen Kolleg*innen zu und schreibe mir Formulierungen auf, die für mich passen. 2. Ich spreche die Sätze laut für mich allein. 3. Ich übe mit meiner Sprachmentorin. 4. Ich bitte den Kollegen Karim, mit mir ein Telefonat zu simulieren, mir Feedback zu geben und mich zu korrigieren.

Tipp


Es ist gut, die Teilziele einzeln zu formulieren. Dann kann man sie wie auf einer Checkliste abhaken und hat alle kleinen Lernerfolge vor sich.

Sprachmentoring Deutsch am Arbeitsplatz

Lernaufgabe „Telefonische Auftragsklärung“

Lernweg und Lernschritte (Fortsetzung)

Was? Wie? Mit wem? Wann?	<ul style="list-style-type: none"> ■ „Bezeichnungen, Nummern und andere Zahlen lernen“ <ol style="list-style-type: none"> 1. Alte Material-Lieferscheine als Vorlage für Mindmaps nehmen. 2. Neue Begriffe in Vokabeltrainer-App (z.B. „Lunes“ https://lunes.app/) im Mobiltelefon eingeben und regelmäßig wiederholen. 3. Mit Kolleg*innen das durchgehen, was mir unklar ist. ■ Redemittel zum „Wiederholen und Bestätigen“, „Missverständnisse ansprechen“, „Lösungen formulieren“ <ol style="list-style-type: none"> 1. Ich trage mit meiner Sprachmentorin Formulierungen zusammen: Ich kann ... <ol style="list-style-type: none"> a) andere bitten, die wichtigsten Dinge zu wiederholen und b) ein vermutetes Missverständnis ansprechen und Lösungen vorschlagen. 2. Wir üben zusammen. Wir besprechen alles. Ich lege die Ergebnisse im Lerntagebuch ab. ■ Mit wem kann ich noch üben? <ul style="list-style-type: none"> ■ bei der Arbeit: Kollege Bassam ■ außerhalb der Arbeit: mit der App üben
-----------------------------------	---

Nächstes Treffen

Wann? Wo? Was?	<ul style="list-style-type: none"> ■ 10. Juli, 8-9 Uhr, im Mitarbeiterraum ■ Themen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Formulierungen erarbeiten und Telefonate simulieren.
----------------------	--

Sprachmentoring Deutsch am Arbeitsplatz

Informationen, Arbeitsblätter und Beispiele

Informationen	
i01	Lernen mit Lernaufgaben
i02	Passende Lernaufgaben finden und planen
i03	Mentoringtreffen durchführen
i04	Übersicht der Themen, Dokumentation und Lerntagebuch
i05	Über die Arbeit sprechen
i06	Berufliche Situationen im Rollenspiel üben
i07	Korrigieren
i08	Fachwortschatz aufbauen
i09	Texte in Fachsprache verstehen
i10	Das Sprachmentoring abschließen
Abeitsblätter	
a01	Lernaufgabe zum Ausfüllen
a04	Planung und Dokumentation
a08	Wortigel und Mindmap
a10	Das Abschlussgespräch vorbereiten
a12	Checkliste „Spreche ich verständlich?“
Beispiele	
b1.0	Lernaufgabe: Beschreibung der Beispiele
b1.1	Lernaufgabe „Nachfragen, wenn ich nicht verstehe“
b1.2	Lernaufgabe „Die Antworten von Patient*innen verstehen“
b1.3	Lernaufgabe „Ablage erklären“
b1.4	Lernaufgabe „Krankmeldung per Telefon“
b1.5	Lernaufgabe „Telefonische Auftragsklärung“
b1.6	Lernaufgabe „Einfache Sätze sprechen“
b1.11	Fachwortschatz aufbauen
b1.13	Texte in Fachsprache verstehen
b1.14	Das Sprachmentoring abschließen
b1.15	Arbeitsbesprechung sprachsensibel gestalten
b1.16	Unterweisung Arbeitssicherheit

Das Förderprogramm „Integration durch Qualifizierung (IQ)“ wird durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales und den Europäischen Sozialfonds gefördert.