

## Beispiel | Lernaufgabe | Logistik

# „Telefonische Auftragsklärung“

**Thema: Fehlende Teile im Lager per Telefon bestellen**
**Datum: 08.04.2022**

**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.<sup>1</sup>

### Lernziele

Ich kann...



- 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?

#### „Am Telefon melden, Smalltalk und Telefonat beenden“

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 XX, mit mir ein Telefonat zu simulieren, mir Feedback zu geben und mich zu korrigieren.

#### „Bezeichnungen, Nummern und andere Zahlen lernen“

1. Alte Material-Lieferscheine als Vorlage für *Mindmaps* nehmen.
2. Neue Begriffe in *Vokabeltrainer-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“** (Siehe nächste Seite)

<sup>1</sup> **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.

1. Ich trage mit meiner Sprachmentorin Formulierungen zusammen, mit denen ich
  - a) andere bitten kann die wichtigsten Dinge zu wiederholen und
  - b) ein vermutetes Missverständnis anspreche und Lösungen vorschlagen kann.
2. Wir üben zusammen.  
Wir besprechen alles. Ich lege die Ergebnisse im Lerntagebuch ab.

**Mit wem kann ich noch üben?**

bei der Arbeit: Kollege Bassam  
außerhalb der Arbeit: mit der App üben



**Nächstes  
Treffen**

Wann? Wo? Was?

10. Juli, 8-9 Uhr, im Mitarbeiterraum

Themen:

Formulierungen erarbeiten und Telefonate simulieren.