

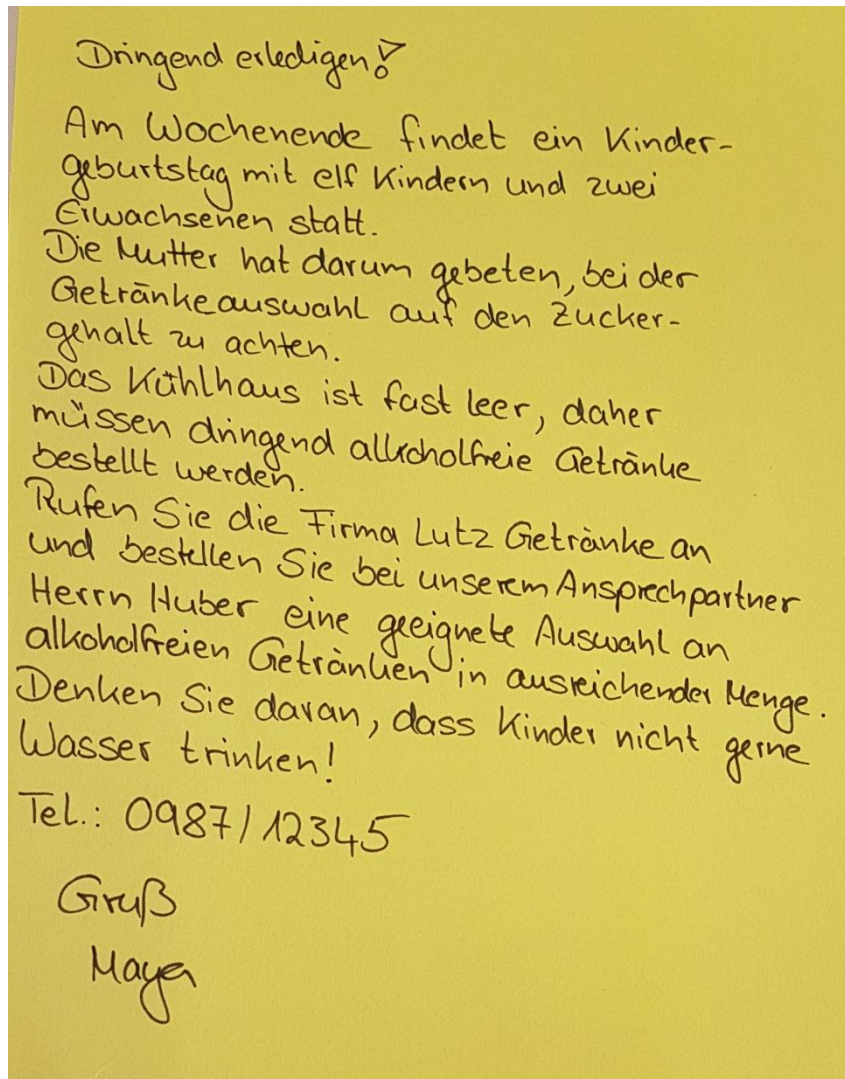
Berufssprache Deutsch für Jugendliche in Ausbildung



Grundlegende Informationen zur Unterrichtseinheit	
Beruf	Grundstufe Gastgewerbe
Jahrgangsstufe	10
Lernziel	Arbeiten im Service (10.3.2)
Thema	Telefonische Bestellung alkoholfreier Getränke für den Kindergeburtstag
Kernkompetenz des Lernfeldes: „Alkoholfreie Getränke: - Wässer - Getränke aus Früchten - Limonaden - Brausen“	
Ausgewählte Teilkompetenzen des Lernszenarios: Die Schülerinnen und Schüler ... a) kennen wesentliche Unterschiede alkoholfreier Getränke wie Fruchtsäfte, Nektare, Fruchtsaftgetränke, Limonaden. b) wenden Kommunikations- und Verhaltensregeln im Telefongespräch an. c) führen ein Telefongespräch durch.	

Lernsituation

Sie finden morgens folgende Notiz der Restaurantchefin in Ihrem Fach.



Dringend erledigen! ✓

Am Wochenende findet ein Kindergeburtstag mit elf Kindern und zwei Erwachsenen statt. Die Mutter hat darum gebeten, bei der Getränkeauswahl auf den Zuckergehalt zu achten. Das Kühlhaus ist fast leer, daher müssen dringend alkoholfreie Getränke bestellt werden. Rufen Sie die Firma Lutz Getränke an und bestellen Sie bei unserem Ansprechpartner Herrn Huber eine geeignete Auswahl an alkoholfreien Getränken in ausreichender Menge. Denken Sie daran, dass Kinder nicht gerne Wasser trinken!

Tel.: 0987/12345

Gruß
Mayer

Materialien

- M 1 (Etiketten von alkoholfreien Getränken)
- M 2 (Getränkeetikette: Tabelle zur Anordnung der Getränke nach dem Zuckergehalt)
- M 3 (Beispiel für den Rechenweg)
- M 4 (Tabelle zur Anordnung der Getränke nach dem Zuckergehalt)
- M 5 (Tipps des Kollegen)
- Hörspiel in URL: http://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/fileadmin/user_upload/BSD/Uploads/Berufsausbildung/2_Gastgewerbe/10_Gastro_Getraenke.mp3
- M 6 (Strategieliste: Telefonat)
- M 7 (Formulierungshilfen für die verschiedenen Phasen eines Telefonats)

Phasen	Unterrichtsverlaufsplanung
orientieren informieren	<p>Lernsituation: Notizzettel</p> <p>Brainstorming: Das weiß ich schon.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler notieren sich alkoholfreie Getränke.</p> <p>Getränkeetiketten (M 1)</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über den Zuckergehalt verschiedener alkoholfreier Getränke anhand von Etiketten (M 1). Anschließend ordnen sie die Getränke nach ihrem Zuckergehalt.</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 2)</i></p> <p>Zuckergehalt von Saftschorlen</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler berechnen den Zuckergehalt von Saftschorlen und ordnen die alkoholfreien Getränke erneut nach deren Zuckergehalt.</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeiten: M 3 und M 4)</i></p>
planen durchführen	<p>Vorstrukturierter Notizzettel für die Bestellung von alkoholfreien Getränken</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler vervollständigen den vorstrukturierten Notizzettel für die Bestellung von alkoholfreien Getränken.</p> <p>Hörspiel: Tipps des Kollegen (M 5)</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 5)</i></p> <p>Integrierte Grammatik: Höfliche Fragen und Aufforderungen während eines Telefonats</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Höflichkeitsformen während eines Telefongesprächs.</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 6)</i></p> <p>Telefongespräch</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler notieren sich die verschiedenen Phasen eines Telefonats mit entsprechenden Formulierungen.</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 7)</i></p>
präsentieren dokumentieren	<p>Rollenspiel: Ich bestelle alkoholfreie Getränke telefonisch.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen das Telefongespräch durch. Sie berücksichtigen dabei neben den fachlichen auch die sprachlichen Aspekte.</p>

bewerten reflektieren	<p>Checkliste Telefongespräch</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler bewerten ihr Telefongespräch anhand der Checkliste, ob das Gespräch inhaltlich und sprachlich den Anforderungen entspricht.</p> <p>Ich-Botschaften</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler geben zielorientiert mithilfe von Ich-Botschaften Feedback.</p> <p>Hinweis für die Lehrkraft</p> <p>Alternativ kann das Telefonat zur Selbstreflektion auch aufgenommen werden. Eine Übung zur Aussprache, z. B. zum Satzakzent, wäre eine sinnvolle Ergänzung (vgl. hierzu Lerneinheit 8.5 im Materialordner <i>Kommunizieren und handeln II</i>).</p>
----------------------------------	---

Sie finden morgens folgende Notiz der Restaurantchefin in Ihrem Fach.

Dringend erledigen! ✓

Am Wochenende findet ein Kinder-
geburtstag mit elf Kindern und zwei
Erwachsenen statt.
Die Mutter hat darum gebeten, bei der
Getränkeauswahl auf den Zucker-
gehalt zu achten.
Das Kühlhaus ist fast leer, daher
müssen dringend alkoholfreie Getränke
bestellt werden.
Rufen Sie die Firma Lutz Getränke an
und bestellen Sie bei unserem Ansprechpartner
Herrn Huber eine geeignete Auswahl an
alkoholfreien Getränken in ausreichender Menge.
Denken Sie daran, dass Kinder nicht gerne
Wasser trinken!

Tel.: 0987/12345

Gruß
Mayer

Diese alkoholfreien Getränke kennen Sie schon.

Das weiß ich schon.

Notieren Sie alkoholfreie Getränke.



Um sich über den Zuckergehalt von alkoholfreien Getränken zu informieren, gehen Sie ins Kühlhaus und lesen die Etiketten auf den Flaschen.

Getränkeetiketten (M 1)

Gehen Sie so vor:

1. Arbeiten Sie im Team.
2. Entnehmen Sie von den Etiketten (M 1) den Zuckergehalt.
3. Sortieren Sie die verschiedenen alkoholfreien Getränke nach ihrem Zuckergehalt. Beginnen Sie mit dem niedrigsten Zuckergehalt.



M 2 hilft Ihnen, die Getränke nach dem Zuckergehalt zu ordnen.

Sie sind von der Anordnung der Getränke nach ihrem Zuckergehalt überrascht. Ein Kollege gibt Ihnen den Tipp, Saftschorlen anzubieten.

Zuckergehalt von Saftschorlen

Berechnen Sie den Zuckergehalt von Saftschorlen. Diese werden in 0,4 l Gläsern ausgeschenkt. Verwenden Sie ein kariertes Blatt Papier.

Tipp: Denken Sie an das Mischungsverhältnis von Wasser und Saft (50:50).



M 3 enthält ein Beispiel für den Rechenweg.

Um einen Überblick zum Zuckergehalt zu erhalten, listen Sie die Getränke erneut nach dem Zuckergehalt auf.

Ordnen Sie die alkoholfreien Getränke nach ihrem Zuckergehalt erneut an.

Tipp: Denken Sie an die Ausschankgröße von 0,4 l auch bei Limonaden. Vergessen Sie hierbei nicht, den Zuckergehalt dementsprechend zu multiplizieren.



M 4 hilft Ihnen, die Getränke nach dem Zuckergehalt zu ordnen.

Nachdem Sie sich nun zum Zuckergehalt alkoholfreier Getränke informiert haben, erstellen Sie Ihre Bestellliste. Hierfür verwenden Sie einen vorstrukturierten Notizzettel.

Vorstrukturierter Notizzettel für die Bestellung von alkoholfreien Getränken

Vervollständigen Sie den vorstrukturierten Notizzettel.

Tipp: Achten Sie auf eine ausreichende Menge.



Notizzettel: Alkoholfreie Getränke

Alkoholfreies Getränk	Menge in Liter

Fachlich haben Sie sich für das Telefonat vorbereitet. Nun bereiten Sie das Telefonat sprachlich vor. Da Sie noch nie eine telefonische Bestellung aufgegeben haben, gibt Ihnen Ihr Kollege folgende Tipps für das Telefonat.

Tipps des Kollegen

Hören Sie die Tipps Ihres Kollegen an.



M 5 enthält die Tipps des Kollegen als Text.

Sie bereiten sich sprachlich auf das Telefongespräch vor. Wenn man höflich kommuniziert, ist der Gesprächspartner oft auch freundlicher. Man erhält schneller die Information, die man braucht.



Höfliche Fragen und Aufforderungen während eines Telefonats

Für Telefongespräche gibt es bestimmte Höflichkeitsregeln, die Sie beachten sollten, zum Beispiel

- um höflich mit dem Gesprächspartner in Kontakt zu treten,
- um höflich etwas zu fragen oder eine Bitte zu formulieren.

Für höfliche Fragen und Aufforderungen benutzt man oft den Konjunktiv II.

Beispiele:

Verb 1		Mittelfeld	Verb 2
Könnte	ich	bitte Herrn Huber	sprechen?
Würden	Sie	mich bitte mit Herrn Huber	verbinden?
Dürfte	ich	Sie nach dem Lieferdatum	fragen?
Hätten	Sie	die Möglichkeit, die Getränke bereits gekühlt	zu liefern?

Formulieren Sie die Aussagen höflicher.

a) „Liefere Sie uns die alkoholfreien Getränke morgen!“

b) „Ich habe Ihnen die alkoholfreien Getränke doch gerade aufgezählt!“

c) „Geben Sie mir einen Mengenrabatt!“



M 6 bietet Ihnen weitere Hilfestellungen, um sich auf das Telefongespräch vorzubereiten.

Um keine Phasen eines Telefonats zu vergessen, schreiben Sie sich diese auf.

Telefongespräch

Notieren Sie die verschiedenen Phasen eines Telefonats (Begrüßung, Vorstellung ...). Formulieren Sie die acht Phasen eines Telefonats (M 7) für Ihre Getränkebestellung aus.



M 7 gibt Ihnen Formulierungshilfen für die verschiedenen Phasen eines Telefonats.

Sie proben mit Ihrem Kollegen das Telefonat und achten auf Inhalt und Sprache.

Ich bestelle alkoholfreie Getränke telefonisch.

Bestellen Sie die benötigten alkoholfreien Getränke per Telefon.

Sie bewerten das Telefongespräch, indem Sie anhand der Checkliste überprüfen, ob das Gespräch inhaltlich und sprachlich den Anforderungen entspricht.

Checkliste Telefongespräch

Geben Sie Ihren Kollegen Rückmeldung zum Telefonat.

- Der Kunde wurde begrüßt.
- Der Name wurde genannt.
- Der Name des Restaurants wurde genannt.
- Der Grund des Anrufs wurde mitgeteilt.
- Die benötigten Informationen wurden erfragt.
- Die benötigten Getränke wurden bestellt.
- Die Lieferbedingungen wurden erfragt.
- Es wurde zur Wiederholung der Bestellung aufgefordert.
- Die Verabschiedung erfolgte.

Wenn man einer Person Rückmeldung gibt, ist es wichtig, diese so zu formulieren, dass man die andere Person nicht verletzt. Ich-Botschaften sind eine Möglichkeit, Rückmeldungen zu formulieren.

Ich-Botschaften

Informieren Sie sich über die Formulierung von Ich-Botschaften.

Mit einer Ich-Botschaft fühlt sich der Gesprächspartner nicht so schnell angegriffen. Ich-Botschaften enthalten:

- eine Äußerung der eigenen Gefühle,
- eine Begründung, warum man sich so fühlt,
- und einen Wunsch für die Zukunft.

Ich-Botschaften werden in drei Schritten formuliert:

1. Was ist passiert?

Beispiel: „Ich habe dich schlecht verstanden.“

2. Wie fühle ich mich? Warum fühle ich so?

Beispiel: „Ich finde es nicht gut, wenn ich die Aussagen von dir nicht vollständig verstehe.“

(Ich fühle mich .../Ich empfinde es als .../Ich habe das Gefühl, dass ...)

3. Was möchte ich?

Beispiel: „Mir wäre es wichtig, dass du deutlicher sprichst, damit ich dich besser verstehe.“

(Ich wünsche mir .../Ich hätte gerne .../Mir wäre es wichtig, dass .../Ich bitte dich .../ Mein Tipp ist ...)

Materialien

M 1 (Etiketten von alkoholfreien Getränken)

Sauerkirschnektar	Fruchtgehalt mind. 50 %
	100 ml enthalten durchschnittlich
Energie	235 kJ / 56 kcal
Fett	0,1 g
- davon gesättigte Fettsäuren	0,002 g
Kohlenhydrate	13,1 g
- davon Zucker	12,2 g
Eiweiß	0,1 g
Salz	0,003 g

Apfelsaft	Fruchtgehalt mind. 100 %
	100 ml enthalten durchschnittlich
Energie	197 kJ / 46 kcal
Fett	0,1 g
- davon gesättigte Fettsäuren	0,02 g
Kohlenhydrate	11 g
- davon Zucker	10,5 g
Eiweiß	0,1 g
Salz	0,002 g

Orangenlimonade	Fruchtgehalt mind. 3 %
	100 ml enthalten durchschnittlich
Energie	160 kJ / 38 kcal
Fett	0 g
- davon gesättigte Fettsäuren	0 g
Kohlenhydrate	9,2 g
- davon Zucker	9,1 g
Eiweiß	0 g
Salz	0,01 g

Traubensaft	Fruchtgehalt mind. 100 %
	100 ml enthalten durchschnittlich
Energie	292 kJ / 69 kcal
Fett	0,1 g
- davon gesättigte Fettsäuren	0,001 g
Kohlenhydrate	16,4 g
- davon Zucker	16,4 g
Eiweiß	0,3 g
Salz	0,001 g

Maracujanektar	Fruchtgehalt mind. 25 %
	100 ml enthalten durchschnittlich
Energie	245 kJ / 58 kcal
Fett	0,5 g
- davon gesättigte Fettsäuren	0,01 g
Kohlenhydrate	13,5 g
- davon Zucker	13,3 g
Eiweiß	0,5 g
Salz	0 g

Cola-Mix	Fruchtgehalt mind. 3 %
	100 ml enthalten durchschnittlich
Energie	160 kJ / 38 kcal
Fett	0 g
- davon gesättigte Fettsäuren	0 g
Kohlenhydrate	9,1 g
- davon Zucker	9,1 g
Eiweiß	0 g
Salz	0,11 g

Orangensaft	Fruchtgehalt mind. 100 %
	100 ml enthalten durchschnittlich
Energie	186 kJ / 44,5 kcal
Fett	0,01 g
- davon gesättigte Fettsäuren	0,01 g
Kohlenhydrate	9,6 g
- davon Zucker	9,6 g
Eiweiß	0,6 g
Salz	0,002 g

M 2 (Getränkeetikette: Tabelle zur Anordnung der Getränke nach dem Zuckergehalt)

Um sich über den Zuckergehalt von alkoholfreien Getränken zu informieren, gehen Sie ins Kühlhaus und lesen die Etiketten auf den Flaschen.

Getränkeetiketten

Gehen Sie so vor:

1. Arbeiten Sie im Team.
2. Entnehmen Sie von den Etiketten (M 1) den Zuckergehalt.
3. Sortieren Sie die verschiedenen alkoholfreien Getränke nach ihrem Zuckergehalt. Beginnen Sie mit dem niedrigsten Zuckergehalt.

alkoholfreie Getränke	Zuckergehalt pro 100 ml



M 3 (Beispiel für den Rechenweg)

Maracujanektar	Fruchtgehalt mind. 25 %
	100 ml enthalten durchschnittlich
Energie	245 kJ / 58 kcal
Fett	0,5 g
- davon gesättigte Fettsäuren	0,01 g
Kohlenhydrate	13,5 g
- davon Zucker	13,3 g
Eiweiß	0,5 g
Salz	0 g



Für eine Saftschorle werden
200 ml Saft benötigt.



Der Zuckergehalt muss also mit
2 multipliziert werden.

Maracujanektarschorle

200 ml Nektar + 200 ml Wasser = 400 ml Schorle = 0,4 l

Zuckergehalt

2 x 13,3 g Zucker = 26,6 g Zucker

M 4 (Tabelle zur Anordnung der Getränke nach dem Zuckergehalt)

Um einen Überblick zum Zuckergehalt zu erhalten, listen Sie die Getränke erneut nach dem Zuckergehalt auf.

Ordnen Sie die alkoholfreien Getränke nach ihrem Zuckergehalt erneut an.

Tipp: Denken Sie an die Ausschankgröße von 0,4 l auch bei Limonaden.
Vergessen Sie hierbei nicht, den Zuckergehalt dementsprechend zu multiplizieren.

alkoholfreie Getränke	Zuckergehalt pro 400 ml



M 5 (Tipps des Kollegen)

Fachlich haben Sie sich für das Telefonat vorbereitet. Nun bereiten Sie das Telefonat sprachlich vor. Da Sie noch nie eine telefonische Bestellung aufgegeben haben, gibt Ihnen Ihr Kollege folgende Tipps für das Telefonat.

Tipps des Kollegen

Lesen Sie die Tipps für ein zielorientiertes Telefongespräch.

Sprich laut und deutlich. Nenne bei der Begrüßung deinen Namen und den Namen unseres Restaurants. Erkläre den Grund deines Anrufs. Vermittle die wichtigen Informationen. Bestelle die benötigten alkoholfreien Getränke. Besprich die Lieferbedingungen wie den Liefertermin. Lass dir die Bestelldaten zur Sicherheit nochmals wiederholen. Bedanke und verabschiede dich.

M 6 (Strategieliste: Telefonat)



Was ist höflich?

Kreuzen Sie an.



- Ich würde gerne folgende Getränke bestellen.
- Ich brauche diese Getränke von Ihnen.
- Könnten Sie bitte langsamer sprechen?
- Sprechen Sie nicht so schnell!

Ergänzen Sie höfliche Formulierungen während eines Telefonats.



a) Begrüßung

	
Hi.	
Hey.	



b) Vorstellung

	
Ich bin Johannes.	
Hier Anton.	

c) Grund für den Anruf

	
Ich will ...	
Ich brauche ...	

d) Verabschiedung

	
Ciao.	
Habedere.	

M 7 (Formulierungshilfen für die verschiedenen Phasen eines Telefonats)

Lesen Sie die Formulierungshilfen.

Erstellen Sie eine eigene Strategieliste für Telefonate mit Lieferanten.



Formulierungshilfen zu den Phasen eines Telefonats

- ✓ **Begrüßung:** „Guten Tag, mein Name ist Antje Frieden und ich arbeite im Restaurant Waldblick.“
- ✓ **Grund:** „Ich möchte verschiedene alkoholfreie Getränke bei Ihnen bestellen.“
- ✓ **Benötigte Informationen:** „Liegt Ihnen unsere Lieferadresse vor?“
- ✓ **Information:** „Es handelt sich um einen Kindergeburtstag.“
- ✓ **Bestellung:** „Für den Kindergeburtstag benötigen wir fünf Liter Apfelsaft. Außerdem brauchen wir ...“
- ✓ **Lieferung:** „Bis wann können Sie die Getränke an unser Restaurant liefern?“
- ✓ **Wiederholung:** „Damit keine Missverständnisse auftreten, wäre es nett, wenn Sie mir die bestellten Getränke noch einmal nennen könnten.“
- ✓ **Verabschiedung:** „Vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben. ... Verbleiben wir so, wie besprochen ... Auf Wiederhören.“