

**Berufssprache Deutsch
für Jugendliche in Ausbildung**



Grundlegende Informationen zur Unterrichtseinheit

Beruf	Berufskraftfahrer/Berufskraftfahrerin
Jahrgangsstufe	10
Lernfeld	LF 2 Nutzfahrzeuge pflegen und warten
Thema	Meine fachliche Rückmeldung: „Wir sind abfahrbereit.“

Kernkompetenz des Lernfeldes:

„Die Schülerinnen und Schüler können Pflege- und Wartungsarbeiten selbstständig und verantwortungsbewusst an Fahrzeugen und Zubehör durchführen. Sie entscheiden sachgerecht über die notwendigen Betriebs- und Hilfsstoffe.“

Ausgewählte Teilkompetenzen des Lernszenarios:

Die Schülerinnen und Schüler ...

- a) planen Arbeitsprozesse selbstständig.
- b) dokumentieren ihre Arbeitsergebnisse.
- c) informieren über die erfolgreiche Durchführung und die Ergebnisse.
- d) bewerten ihr Ergebnis.

Hinweis für die Lehrkraft: Arbeit im integrierten Fachraum am LKW

Lernsituation

6:30 Uhr. Teambesprechung. Der Disponent bespricht die Tagesplanung und wendet sich am Schluss an Sie:

„Wir gratulieren Ihnen zum Bestehen der Führerscheinprüfung für die Klasse CE. Sie dürfen heute zum ersten Mal mit unserem Firmen-LKW fahren und Maschinenteile bei der Firma Grob in Mindelheim abholen. Ihr Ausbilder, Herr Meissner, wird Sie auf dieser Fahrt noch begleiten. Bitte führen Sie vor dem Losfahren die Abfahrtskontrolle durch. Informationen und Anweisungen sowie eine Checkliste erhalten Sie von Ihrem Kollegen Herrn Neumann. Geben Sie ihm nach Durchführung der Abfahrtskontrolle eine telefonische Rückmeldung.“

Materialien

M 1 (Transkript)

Hörspiel in URL: http://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/fileadmin/user_upload/BSD/Uploads/Berufsausbildung/Abfahrtskontrolle.mp3

M 2 (Gesetzliche Ausrüstungsvorschriften: Domino)

M 3 (Checkliste)

M 4 (Bereifung)

M 5 (Spiegeleinstellungen: BG-Unterweisungskarten)

Link in URL: <https://www.bg-verkehr.de/medien/medienkatalog/unterweisungsmedien/unterweisungskarte-g7-spiegel-einstellen>

M 6 (Beleuchtung)

M 7 (Passivbildung)

M 8 (Formulierungshilfen)

Phasen	Unterrichtsverlaufsplanung
orientieren informieren	<p>Lernsituation: Text und Hörspiel (M 1)</p> <p>Brainstorming</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler notieren ihre Erfahrungen zur Abfahrtskontrolle.</p> <p>Informationstext: Checkliste <i>(Differenzierungsmöglichkeit)</i></p> <p>Fachbegriffe</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler sammeln und umschreiben die Fachbegriffe in der Checkliste.</p>
planen durchführen	<p>Stationentraining</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler teilen sich in vier Gruppen auf und bearbeiten folgende Stationen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Arbeit mit dem Leitfaden für Berufskraftfahrer (Band 1): Gesetzliche Ausrüstungsvorschriften (Domino) (M 2) - Arbeit mit dem Tabellenbuch: Bereifung (M 4) - Arbeit mit BG-Unterweisungskarten: Spiegel (M 5) - Arbeit mit einer Checkliste: Beleuchtung (M 6) <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit)</i></p> <p>Checkliste der vorgeschriebenen Ausrüstung (M 3)</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler füllen die Checkliste zur Abfahrtskontrolle aus.</p> <p>Strategieliste für telefonische Rückmeldungen</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler notieren auf einem Stichwortzettel sprachliche wie fachliche Inhalte für ihre telefonische Rückmeldung.</p> <p>Grammatik: Passiv: Zustands- und Vorgangspassiv <i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 7)</i></p>
präsentieren dokumentieren	<p>Meine fachliche Rückmeldung per Telefon bei meinem Ausbilder Herrn Meissner</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler führen die telefonische Rückmeldung zur Abfahrtskontrolle durch.</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 8)</i></p>
bewerten reflektieren	<p>Feedbackbogen</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler geben sich anhand vorgegebener Kriterien Rückmeldung.</p>

Materialien

M 1 (Transkript)

6:30 Uhr. Teambesprechung. Der Disponent bespricht die Tagesplanung und wendet sich am Schluss an Sie:

„Wir gratulieren Ihnen zum Bestehen der Führerscheinprüfung für Klasse CE. Sie dürfen heute zum ersten Mal mit unserem Firmen-LKW fahren und Maschinenteile bei der Firma *Grob* in Mindelheim abholen. Ihr Ausbilder, Herr Meissner, wird Sie auf dieser Fahrt noch begleiten. Bitte führen Sie vor dem Losfahren die Abfahrtskontrolle durch. Informationen und Anweisungen sowie eine Checkliste erhalten Sie von Ihrem Kollegen Herrn Neumann. Geben Sie ihm bitte nach Durchführung der Abfahrtskontrolle eine telefonische Rückmeldung.“

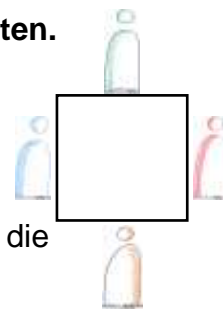
M 2 (Gesetzliche Ausrüstungsvorschriften: Domino)


Gesetzliche Ausrüstungsvorschriften

Spielen Sie das Domino zu den gesetzlichen Ausrüstungsvorschriften.

Gehen Sie so vor:

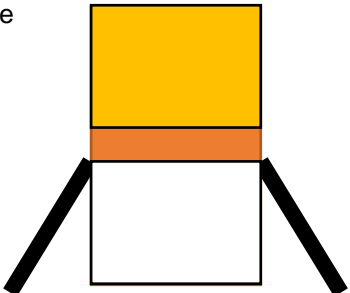




1. Setzen Sie sich zu viert an einen Tisch.
2. Legen Sie gemeinsam das Domino-Spiel. Bild und Text erläutern die vorgegebene Ausrüstung.
3. Überprüfen Sie am LKW, welche Ausrüstung für dieses Fahrzeug vorhanden sein muss.
4. Kennzeichnen Sie auf der Checkliste (M 3), welche Ausrüstung vorhanden ist und welche fehlt.



<p style="text-align: center;"><u>START</u></p>	<p>StVZO:</p> <p>1 pro Kraftfahrzeug</p> <p>Berufsgenossenschaft:</p> <p>1 pro Fahrzeugmitglied</p>
	<p>KFZ über 3,5 t zulässiger Gesamtmasse</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-,4-,5-achsige Fzg. ▪ Sattelanhänger ▪ Starrdeichselanhänger <p>zul. GM bis 750 kg</p>
	<p>Kfz</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ zul.GM 4000 kg <p>2-achsige Anhänger</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ zul. GM 750 kg
	<p>Auf Fahrbahn haltende, unbeleuchtete Fahrzeuge</p> <p>– ausgenommen Pkw –</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ GM 3,5 t ➤ Anhänger innerhalb geschlossener Ortschaften
	<p>LKW</p> <p>KOM</p> <p>bis 22 Fahrgastplätze</p>

<p>Brandklasse</p> <p>A</p>	<p>KOM</p> <p>über 22 Fahrgastplätze</p>
<p>Brandklasse</p> <p>B</p>	<p>LKW</p> <p>nur bei Gefahrguttrans- porten</p> <p>Feuerlöscher mit 6kg Löschpulver (Prüfung alle 24 Monate)</p>
<p>Brandklasse</p> <p>C</p>	<p>Werkzeug</p> <p>Reserverad</p> <p>Betriebsstoffe</p> <p>Schneeketten</p>
	<p>brennbare gasförmige Stoffe</p>

<p>Warnleuchte</p> 	<p>brennbare flüssige Stoffe</p>
	<p>brennbare feste Stoffe</p>
	<p>PKW LKW KOM</p>
	<p>KOM</p> <p>Doppeldecker</p> <p>Feuerlöscher mit 6 kg Löschpulver (Prüfung alle 12 Monate)</p>
	<p>Schaufel</p> <p>Besen</p> <p>Eimer</p> <p>Streugut</p>

<p>Freiwillige Ausrüstung</p>	<p>KOM Feuerlöscher mit 6 kg Löschpulver (Prüfung alle 12 Monate)</p>
<p>Freiwillige Ausrüstung</p>	

M 3 (Checkliste)

Sie haben sich jetzt darüber informiert, was Sie bei der Durchführung der Abfahrtskontrolle beachten müssen. Das Ausfüllen der Checkliste wird Ihnen jetzt nicht mehr schwerfallen.

Checkliste der vorgeschriebenen Ausrüstung

Füllen Sie die Checkliste zur Abfahrtskontrolle aus.

Tipp: Führen Sie einen Arbeitszeitnachweis über das EG-Kontrollgerät (Fahrtschreiber).

	LKW Anzahl	Auflieger Anzahl	Zustand		amtliche genehmigte Bauart	fehlt
			gut	defekt		
Unterlegkeile sichere Befestigung					/	
Anlegeleiter sichere Befestigung					/	
▪ Warndreieck						
▪ Warnleuchte						
▪ Warnzeichen						
▪ Warnkleidung						
▪ Parkwarntafeln						
persönliche Schutzausrüstung						
Verbandkasten nach DIN 13164					Prüfdatum	
Feuerlöscher Geeignet? Gültiger Prüfvermerk? Prüfabstände?						
Betriebsanleitungen						
Fahrzeugpapiere						

M 4 (Bereifung)

Bereifung

Erklären Sie, welche Bedeutung die Zahlen und Buchstaben haben.
Verwenden Sie Ihr Tabellenbuch.

Ergänzen Sie in der Prüfliste das Vorgehen je Prüfpunkt.

Arbeiten mit dem Tabellenbuch

Unsere LKW-Reifen tragen diese Codes.

315/70 R 22,5 154 L Tubeless	Vorderachse
495/45 R 22,5 169 L Tubeless	Hinterachse
385/65 R 22,5 160/158 K Tubeless	Auflieger

315 =

385 =

495 =

45 =

65 =

70 =

R =

22,5 =

160 =

158 =

K / L =

Tubeless =

TWI =

Regroovable =

Prüfliste

Prüfpunkte	Beschreiben Sie kurz, wie Sie das überprüfen können.
Die Felgen sind ohne sichtbare Beschädigungen.	
Die Radmutter sind unbeschädigt und sitzen fest.	
Die Reifen sind ohne sichtbare Beschädigungen oder einseitige Abnutzungen.	
Es ist mindestens die gesetzlich vorgeschriebene Profiltiefe vorhanden.	
Die Reifen sind ohne sichtbaren Luftdruckverlust.	
Die Ventilkappen sind alle vorhanden.	
Darf ich den Ersatzreifen vom Auflieger auf die Vorderachse des Lkw montieren?	

M 5 (Spiegeleinstellungen: BG-Unterweisungskarten)

Lesen Sie die BG- Unterweisungskarte.



Gehen Sie in unserer Werkstatt zum Lkw und führen Sie mit den vorhandenen Materialien die Speiegeleinstellung gemäß den Vorgaben der BG-Unterweisungskarte durch

M 6 (Beleuchtung)

Beleuchtung

Gehen Sie in unsere Werkstatt und führen Sie einen Beleuchtungstest an unserem Sattelkraftfahrzeug durch.

Fehlersuche Was funktioniert nicht?	Szm	Auflieger	sauber	unbeschädigt	Funktion
Abblendlicht					
Fernlicht / Lichthupe					
Standlicht					
Blinker					
Warnblinkanlage					
Nebelscheinwerfer					
Umrissleuchten					
Seitliche Umrissleuchten					
Kennzeichenbeleuchtung					
Schlussleuchten					
Bremsleuchten					
Rückfahrleuchten					
Rückstrahler					
Kontrollleuchten					
Armaturenbeleuchtung					
Innenbeleuchtung					

Szm = Sattelzugmaschine

M 7 (Passivbildung)

Die Passivbildung üben.

Bilden Sie die richtigen Passiv-Formen.

Beispiel: die Abfahrtskontrolle – durchführen – am 11.12.2018
(Vorgangspassiv, Präteritum)

Die Abfahrtskontrolle wurde am 11.12.2018 durchgeführt.

Tipp: Nehmen Sie die Grammatik zu Hilfe. Achten Sie auf die Wortstellung.
Ergänzen Sie die Endungen.

a) an den Rädern – Mängel – feststellen (Vorgangspassiv, Präteritum)

b) die Spiegel – einstellen – korrekt (Vorgangspassiv, Präteritum)

c) die Anzahl der Unterlegkeile – überprüfen (Vorgangspassiv, Präteritum)

M 8 (Formulierungshilfen)

Die Formulierungshilfen in der grauen Box helfen Ihnen, das Telefongespräch zum Thema *Abfahrtskontrolle* zu führen.

Formulierungshilfen

Begrüßungsformel:

Guten Tag/Guten Morgen, hier spricht ...

...

Einleitung des Telefongesprächs:

Ich habe soeben die Abfahrtskontrolle durchgeführt. Folgendes ist mir aufgefallen: ...

Die Abfahrtskontrolle wurde durchgeführt. Es gibt folgende Beanstandungen: .../

Folgende Mängel wurden festgestellt: ...

Anführen der Mängel:

... funktioniert nicht/ ... ist defekt/ ist kaputt...

... weist Mängel auf.

Angabe der Ursache:

Eine mögliche Ursache könnte ... sein.

Möglicherweise ist ... die Ursache.

Ergebnis:

Die Betriebs- und Verkehrssicherheit ist gewährleistet.

Die Betriebs- und Verkehrssicherheit ist nicht gewährleistet.

Ein Werkstattbesuch ist nötig.

Eine Reparatur ist selber möglich.

Die Weiterfahrt ist möglich/nicht möglich.



Grußformel:

Auf Wiederhören.

...

M 2

	<p>LKW</p> <p>KOM</p> <p>bis 22 Fahrgastplätze</p>
	<p>KOM</p> <p>über 22 Fahrgastplätze</p>
	<p>LKW</p> <p>nur bei Gefahrguttransporte n</p> <p>Feuerlöscher mit 6 kg Löschpulver (Prüfung alle 24 Monate)</p>

	<p>KOM</p> <p>Doppeldecker</p> <p>Feuerlöscher mit 6 kg Löschpulver</p> <p>(Prüfung alle 12 Monate)</p>
	<p>KOM</p> <p>Feuerlöscher mit 6 kg Löschpulver</p> <p>(Prüfung alle 12 Monate)</p>
<p>Brandklasse</p> <p>A</p>	<p>brennbare feste Stoffe</p>
<p>Brandklasse</p> <p>B</p>	<p>brennbare flüssige Stoffe</p>
<p>Brandklasse</p> <p>C</p>	<p>brennbare gasförmige Stoffe</p>

	<p>PKW</p> <p>LKW</p> <p>KOM</p>
<p>Warnleuchte</p> 	<p>KFZ über 3,5t zulässiger Gesamtmasse</p>
	<p>StVZO:</p> <p>1 pro Kraftfahrzeug</p> <p>Berufsgenossen- schaft:</p> <p>1 pro Fahrzeugmitglied</p>
	<p>Kfz.</p> <p>➤ zul. GM 4000kg</p> <p>2-achsige Anhänger (Deichsel)</p> <p>➤ zul. GM 750kg</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 3-, 4-, 5-achsige Fzg. ▪ Sattelanhänger ▪ Starrdeichselanhänger <p>zul. GM 750 kg</p>
	<p>Auf Fahrbahn haltende, unbeleuchtete Fahrzeuge</p> <p>– ausgenommen Pkw –</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ GM 3,5 t ➤ Anhänger innerhalb geschlossener Ortschaften
<p>Freiwillige Ausrüstung</p>	<p>Werkzeug</p> <p>Reserverad</p> <p>Betriebsstoffe</p> <p>Schneeketten</p>
<p>Freiwillige Ausrüstung</p>	<p>Schaufel</p> <p>Besen</p> <p>Eimer</p> <p>Streugut</p>

M 4

315 =

385 = ... Reifenbreite in Millimeter ...

495 =

45 =

65 = ... Querschnittsverhältnis Höhe zu Breite in % ...

70 =

R = ... Radialbauweise (S. 333 Tabellenbuch ff.) ...

22,5 = ... Durchmesser der Steilschulterfelge in Zoll ...

160 = ... Tragfähigkeit bei Einzelbereifung ...

158 = ... Tragfähigkeit bei Zwillingsbereifung ...

K / L = ... Zulässige Höchstgeschwindigkeit ...

Tubeless = ... schlauchlos ...

TWI = ... Thread Wear Indikator : Profilabnutzungsanzeige ...

Regroovable = ... nachschneidbar ...

Prüfpunkte	Beschreiben Sie kurz, wie Sie das überprüfen können.
Die Felgen sind ohne sichtbare Beschädigungen.	Es wird eine optische Kontrolle auf Risse und Dellen durchgeführt.
Die Radmutter sind unbeschädigt und sitzen fest.	<ul style="list-style-type: none">▪ Die Anzahl der Gewindegänge über den Muttern ist überall gleich.▪ Es sind keine Rostnasen sichtbar.▪ Die Kunststoffkappen sind unbeschädigt bzw. die Pfeile zeigen genau aufeinander.
Die Reifen sind ohne sichtbare Beschädigungen oder einseitige	Es wird eine optische Kontrolle durchgeführt.

Abnutzungen.	
Es ist mindestens die gesetzlich vorgeschriebene Profiltiefe vorhanden	TWI: 1,6 mm gesetzlich erlaubt
Die Reifen sind ohne sichtbaren Luftdruckverlust.	Der Lkw steht auf einer ebenen Fläche: Alle Reifen drücken sich gleichmäßig tief ein.
Die Ventilkappen sind alle vorhanden.	Es wird eine optische Prüfung durchgeführt.
Darf ich den Ersatzreifen vom Auflieger auf die Vorderachse des Lkw montieren?	Antwort: Nein. Ist nicht erlaubt, da die Größe von der Genehmigung in der Zulassungsbescheinigung abweicht.

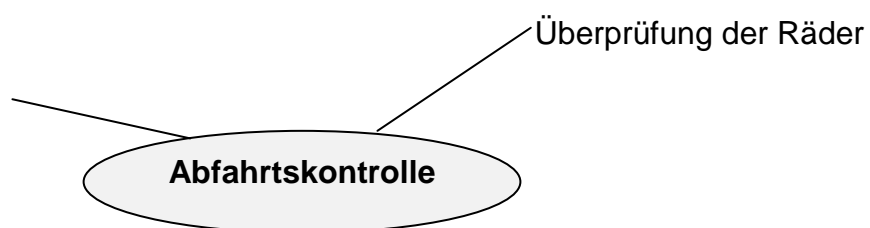
6:30 Uhr. Teambesprechung. Der Disponent bespricht die Tagesplanung und wendet sich am Schluss an Sie:



Sie haben vielleicht selbst schon eine Abfahrtskontrolle durchgeführt oder einem Kollegen zugesehen. Was wissen Sie schon?

Brainstorming

Notieren Sie Ihre Erfahrungen zur Abfahrtskontrolle.



Von Ihrem Kollegen Herrn Neumann erhalten Sie eine Checkliste, die in Ihrem Betrieb verwendet wird.

Checkliste

Lesen Sie die Checkliste.

	LKW Anzahl	Auflieger Anzahl	Zustand		amtliche genehmigte Bauart	fehlt
			gut	defekt		
Unterlegkeile Sichere Befestigung						
Anlegeleiter Sichere Befestigung						
• Warndreieck						
• Warnleuchte						
• Warnzeichen						
• Warnkleidung						
• Park- Warntafeln						
Persönliche Schutzausrüstung						
Verbandkasten nach DIN 13164					Prüfdatum	
Feuerlöscher Geeignet? Gültiger Prüfvermerk? Prüfabstände?						
Betriebsanleitungen						
Fahrzeugpapiere						

Hinweis: Der QR-Code mit Link zur ausführlichen Liste der BG befindet sich auf der nächsten Seite.



Sie können auch mit der ausführlichen Liste der Berufsgenossenschaft arbeiten.



Viele der in der Checkliste verwendeten Wörter sind Fachbegriffe, die Sie im Alltag nicht verwenden.

Sammeln Sie die Fachbegriffe im Lernteam und umschreiben Sie die Begriffe.

Beispiele:

der Rückstrahler
= reflektierendes, nicht
selbstleuchtendes
Element

die Parkwarntafel
= rot-weiß gestreifte
reflektierende Tafel

Sie kennen jetzt viele Fachbegriffe, die in der Checkliste für die Abfahrtskontrolle enthalten sind. Der Disponent hat Ihnen den Auftrag gegeben, die Abfahrtskontrolle durchzuführen. Informieren Sie sich vorher noch einmal, was Sie beachten müssen.

Stationentraining

Teilen Sie sich in vier Gruppen auf und bearbeiten Sie die folgenden Stationen:

- Station 1: Gesetzliche Ausrüstungsvorschriften (M 2)
- Station 2: Bereifung (M 4)
- Station 3: Spiegel (M 5)
- Station 4: Beleuchtung (M 6)



Die Unterweisungskarten der Berufsgenossenschaft finden Sie auch in leichter Sprache.



Sie haben sich jetzt darüber informiert, was Sie bei der Durchführung der Abfahrtskontrolle beachten müssen. Das Ausfüllen der Checkliste wird Ihnen jetzt nicht mehr schwerfallen.

Checkliste zur Abfahrtskontrolle (M 3)

Füllen Sie die Checkliste zur Abfahrtskontrolle aus (M 3).

Tipp: Führen Sie einen Arbeitszeitnachweis über das EG-Kontrollgerät (Fahrtschreiber).

Nachdem Sie die Checkliste ausgefüllt haben, müssen Sie Ihrem Ausbilder eine telefonische Rückmeldung über das Ergebnis der Abfahrtskontrolle geben. Damit dieses Telefongespräch gelingt, müssen Sie gut vorbereitet sein.

Strategieliste für telefonische Rückmeldungen

Notieren Sie auf einem Stichwortzettel sprachliche wie fachliche Inhalte für Ihre telefonische Rückmeldung. Orientieren Sie sich am Beispiel.

Beispiel:

sprachliche Inhalte	fachliche Inhalte

Vergleichen Sie Ihre Notizen im Team.

Um Zustände oder Vorgänge, wie das Beladen eines LKWs, sprachlich korrekt darzustellen, wird das Passiv verwendet.



Passiv: Zustands- und Vorgangspassiv

In einem Aktivsatz ist die Person wichtig, die etwas macht. Die handelnde Person ist in einem Passivsatz unwichtig. Das Geschehen selbst oder ein Ergebnis stehen im Mittelpunkt. In Checklisten oder Protokollen wird deshalb oft das Passiv verwendet.

Es gibt im Deutschen zwei Passivformen:

- Zustandspassiv
- Vorgangspassiv

Das **Zustandspassiv** (*sein-Passiv*) und das **Vorgangspassiv** (*werden-Passiv*). Mit dem Passiv wird ausgedrückt, dass die Handlung, ihr Ergebnis und die Objekte der Handlung besonders wichtig sind. Wer oder was handelt, ist dabei meist weniger wichtig und muss nicht gesagt werden. Das Passiv ist also ein Mittel, um den Schwerpunkt im Satz auf Ereignisse zu legen.

Das **Zustandspassiv** drückt ein Ergebnis oder einen Zustand aus. Bildung: *sein* + Partizip II (z. B. gesehen, gelesen ...)

Es wird meistens im Präsens oder im Präteritum (für alle Zeiten der Vergangenheit) verwendet:

Präsens: Die Abfahrtskontrolle **ist durchgeführt**.

Präteritum: Die Abfahrtskontrolle **war durchgeführt**.

Das Resultat steht im Mittelpunkt: Die Abfahrtskontrolle **ist/war durchgeführt**.

Das **Vorgangspassiv** betont die Aktion, die im Verb ausgedrückt wird. Bildung: *werden* + Partizip II (z. B. gesehen, gelesen ...)

Präsens: Die Abfahrtskontrolle **wird durchgeführt**.

Präteritum: Die Abfahrtskontrolle **wurde durchgeführt**.

Hier steht der Vorgang (der Abfahrtskontrolle) im Mittelpunkt. Wenn man auch sagen will, wer die Abfahrtskontrolle durchgeführt hat, kann man das mit *von* + Dativ ausdrücken:

Die Abfahrtskontrolle wurde von dem (= vom) Auszubildenden Starke durchgeführt.



M 7 enthält Übungen zum Passiv.

Meine fachliche Rückmeldung per Telefon bei meinem Ausbilder Herrn Meissner

Führen Sie die telefonische Rückmeldung zur Abfahrtskontrolle durch.

Tipp: Ein Telefonat gliedert sich in Begrüßung, Einleitung des Gesprächs, Anführen der Mängel, Angabe der Ursache, Ergebnis der Überprüfung und Verabschiedung.



Die Formulierungshilfen in M 8 können Ihnen helfen.

Ein fachliches Gespräch am Telefon ist nicht einfach. Es muss inhaltlich vollständig und fachlich korrekt sein. Außerdem muss es für den Gesprächspartner verständlich sein. Damit Sie überprüfen können, inwieweit diese Kriterien erfüllt sind, nehmen Sie das Telefongespräch auf.

Nehmen Sie das Telefongespräch mit Ihrem Handy auf und spielen Sie es dann Ihrem Lernpartner oder der Klasse vor.

Feedbackbogen

Geben Sie Rückmeldung anhand der vorgegebenen Kriterien.

Feedback für _____

a) Sie/Er hat eine angemessene Begrüßung gewählt.	
b) Das Gespräch ist strukturiert.	
c) Das Gespräch ist inhaltlich vollständig.	
d) Sie/Er hat das Ergebnis der Abfahrtskontrolle mitgeteilt.	
e) Die Mängel bzw. Beanstandungen wurden erfasst und wiedergegeben.	
f) Formulierungen waren verständlich.	
g) Sie/Er hat Fachbegriffe verwendet.	
h) Das Gespräch wurde angemessen beendet.	