

Berufssprache Deutsch für Jugendliche in Ausbildung



Grundlegende Informationen zur Unterrichtseinheit	
Beruf	Kfz Mechatroniker/Kfz-Mechatronikerin
Jahrgangsstufe	10
Lernfeld	Fahrzeuge und Systeme nach Vorgaben warten und inspizieren
Thema	Eine Inspektion planen: Die telefonische Materialbestellung
<p>Kernkompetenz des Lernfeldes:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler „verfügen über die Kompetenz, Wartungs- und Servicearbeiten zur Funktions- und Werteeerhaltung an Fahrzeugen und berufstypischen Systemen nach herstellerbezogenen Standards und Kundenbedürfnissen durchzuführen und dabei standardisierte Pläne und Regeln nach Vorgabe anzuwenden.“</p>	
<p>Ausgewählte Teilkompetenzen des Lernszenarios:</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler</p> <ul style="list-style-type: none"> a) identifizieren das Fahrzeug mit Hilfe der Zulassungsbescheinigung. b) bereiten den Austausch von Verschleißteilen vor. c) planen Inspektions- und Wartungsarbeiten. d) formulieren höflich am Telefon. 	

Lernsituation

Seit gestern erscheint beim Schulfahrzeug die Meldung, dass eine Inspektion fällig ist. Die Laufleistung beträgt 92.000 km. Die restlichen Informationen können Sie der Zulassungsbescheinigung entnehmen. Sie suchen die für die Inspektion benötigten Materialien heraus und bestellen die Materialien telefonisch.

Materialien

M 1 Schreibgespräch

M 2 Anleitung zum Lesen der Zulassungsbescheinigung

M 2 Strategieliste: Telefonat

Hörspiel in URL: <http://www.berufssprache->

[deutsch.bayern.de/fileadmin/user_upload/BSD/Uploads/BSD_Berufsausbildung/Die_Bestellung.mp3](http://www.berufssprache-deutsch.bayern.de/fileadmin/user_upload/BSD/Uploads/BSD_Berufsausbildung/Die_Bestellung.mp3)

Phasen	Unterrichtsverlaufsplanung
orientieren informieren	<p>Lernsituation: Text</p> <p>Schreibgespräch: Das weiß ich schon. (M 1)</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler kommunizieren schriftlich miteinander. Auf einem gemeinsamen Blatt (M 1) steht das Thema <i>Inspektion</i>. Die Schülerinnen und Schüler notieren abwechselnd ihre Vorwissen zum Thema Inspektion. Sie sprechen währenddessen nicht.</p> <p>Arbeiten mit dem Tabellenbuch</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler lesen die Zulassungsbescheinigung Teil 1 mit Hilfe Ihres Tabellenbuches.</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 2)</i></p> <p>Materialliste aus dem Serviceheft</p>
planen durchführen	<p>Strategieliste für das Telefonat</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler erstellen eine Strategieliste, um das Telefongespräch vorzubereiten.</p> <p><i>(Differenzierungsmöglichkeit: M 3)</i></p> <p>Notizzettel</p> <p>Tipps des Kollegen</p> <p>Integrierte Grammatik: Wir formulieren höflich am Telefon.</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über die Höflichkeitsformen während eines Telefongesprächs.</p> <p>Hörspiel: Telefongespräch</p> <p>Die Schülerinnen und Schüler verwenden bei ihrer Planung des Telefongesprächs auch das Hörspiel.</p>
präsentieren dokumentieren	<p>Rollenspiel: Ich bestelle Materialien per Telefon.</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 hören das Telefongespräch mit und überprüfen anhand der Checkliste, ob das Gespräch inhaltlich und sprachlich den Anforderungen entspricht. Sie geben zielorientiert Rückmeldung.</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>
----------------------------------	---

Eine Inspektion planen: Die telefonische Materialbestellung

Seit gestern erscheint beim Schulfahrzeug die Meldung, dass eine Inspektion fällig ist. Die Laufleistung beträgt 92.000 km. Die restlichen Informationen können Sie der Zulassungsbescheinigung entnehmen. Sie suchen die für die Inspektion benötigten Materialien heraus und bestellen die Materialien telefonisch.

Das weiß ich schon. (M 1)

Sie wissen bereits, welche Informationen und Materialien für die fällige Inspektion des Schulfahrzeugs benötigt werden.

Notieren Sie auf M 1 Ihre Gedanken zum Thema *Inspektion*.

Gehen Sie so vor:

- Abwechselnd notiert jeder seine Gedanken zum Thema *Inspektion* auf M 1. Es redet niemand. Sie sprechen dabei nicht.
- Die Gedanken können in Form eines Mindmaps, eines Stichwortzettels, einer Wörterwolke oder einer Auflistung festgehalten werden.
- Zum Schluss werden die einzelnen Ideen diskutiert und strukturiert.

Die Zulassungsbescheinigung Teil 1 liefert Ihnen wichtige Informationen über das Fahrzeug.

Zulassungsbescheinigung Teil 1

Entnehmen Sie der Zulassungsbescheinigung Teil 1 des Schulfahrzeugs die benötigten Informationen für die fällige Inspektion.

Verwenden Sie Ihr Tabellenbuch.



M 2 enthält zusätzliche Informationen zur Zulassungsbescheinigung Teil 1.

30.11.2007	5013	00000000 -	02	01	0057/05000	165
M1	AB		18	04445 - -	1725 - -	
JTDKB20U373259253	4		20	1475 - -	01310 - -	
TOYOTA			12	-	0	-
NHW20L			13	-	001721	001721
-			11	01059	01020	-
NHW20L-AHEEBA			11	01059	01020	-
-			05	66	02500	69
TOYOTA PRIUS			03	-	-	005 -
TOYOTA EUROPE (B)			13	185/65R15 86S		
PZ.Z.PERS.BEF.B. 8 SPL.			13	185/65R15 86S		
SCHRÄGHECKKLIMOUSINE			13	-		
-			7	-	7	
EURO 4			8	-		
HYBR.BENZIN/E			6	-	E	U2255436
0008	0462	01497	21	-		
ZU B:BAUJAHR 2007*ZU 15.1/15.2:A.FELGE 6JXX15,ET45*ZU						
O:NICHT BEKANNT*ZU P.2:MOT.TYP 1NZ-FXE,OTTO/OBD II CER						
TIFIED*IN-ETWA-WIRKUNG F.WINDSCHUTZSCHEIBE U.GURTE VOR						
NE D.AS1 KENNZ.UND DOT-KENNZ,NACHGEWIESEN*AUSN.GEN.ERF						
.:ABGASVERHALTEN (UMZUGSGÜT);EG-BREMSANLAGE;LEUCHTWETI						
ENREG.FEHLT;NACHWEIS EMV FEHLT**AUSNAHMEGENEHMIGUNG GE						
M.§70STVZO BZGL.DEN ABWEICH FORTSETZUNG S. BEIBLATT						

Zur Beachtung!

Die Angaben müssen ständig den tatsächlichen Verhältnissen entsprechen. Änderungen sind der zuständigen Zulassungsbehörde nach Maßgabe der für die Fahrzeugzulassung geltenden Rechtsvorschriften anzuzeigen.

Bei Veräußerung des Fahrzeugs sind dem Erwerber gegen Empfangsbescheinigung die Zulassungsbescheinigung Teil I und Teil II auszuhändigen. Die Empfangsbescheinigung muss den Namen und die Anschrift des Erwerbers vollständig enthalten und ist vom Veräußerer unverzüglich der Zulassungsbehörde vorzulegen.

Unterlassung der vorgeschriebenen Meldepflichten (Abmeldung, Umschreibung bei Erwerb oder Umzug in einen anderen Zulassungsbezirk, Meldung anderer Veränderungen) kann durch Geldbußen geahndet werden.

Definition der Felder:

Feld	Bezeichnung
B	Datum der Erstzulassung des Fahrzeugs
D.1	Marke
D.2	Typ/Variante/Version
D.3	Handelsbezeichnung(en)
E	Fahrzeug-Identifizierungsnummer
F.1	Technisch zulässige Gesamtmasse in kg
F.2	Im Zulassungsmitgliedstaat zulässige Gesamtmasse in kg
G	Masse des in Betrieb befindlichen Fahrzeugs in kg (Leermasse)
H	Gültigkeitsdauer
I	Datum dieser Zulassung
J	Fahrzeugklasse
K	Nummer der EG-Typgenehmigung oder ABE
L	Anzahl der Achsen
O.1	Technisch zulässige Anhängelast gebremst in kg
O.2	Technisch zulässige Anhängelast ungebremst in kg
P.1	Nubraum in cm ³
P.2/P.4	Nennleistung in kW/Nenn Drehzahl bei min ⁻¹
P.3	Kraftstoffart oder Energiequelle
Q	Leistungsgewicht in kW/kg (nur bei Kraftträdern)
R	Farbe des Fahrzeugs
S.1	Sitzplätze einschließlich Fahrersitz
S.2	Stehplätze
T	Höchstgeschwindigkeit in km/h
U.1	Standgeräusch in dB (A)
U.2	Drehzahl in min ⁻¹ zu U.1
U.3	Fahrgeräusch in dB (A)
V.7	CO ₂ (in g/km) kombinierter Wert
V.9	Für die EG-Typgenehmigung maßgebliche Schadstoffklasse
(2)	Hersteller-Kurzbezeichnung
(Z.1)	Code zu (2)
(Z.2)	Code zu D.2 mit Prüfziffer
(3)	Prüfziffer zur Fahrzeug-Identifizierungsnummer
(4)	Art des Aufbaus
(5)	Bezeichnung der Fahrzeugklasse und des Aufbaus
(6)	Datum zu K
(7)	Technisch zulässige maximale Achslast/Masse je Achsgruppe in kg (7.1) Achse 1 bis (7.3) Achse 3
(8)	Zulässige maximale Achslast im Zulassungsmitgliedstaat in kg (8.1) Achse 1 bis (8.3) Achse 3
(9)	Anzahl der Antriebsachsen
(10)	Code zu P.3
(11)	Code zu R
(12)	Rauminhalt des Tanks bei Tankfahrzeugen in m ³
(13)	Stützlast in kg
(14)	Bezeichnung der nationalen Emissionsklasse
(14.1)	Code zu V.9 oder (14)
(15)	Bereifung (15.1) auf Achse 1 bis (15.3) auf Achse 3
(16)	Nummer der Zulassungsbescheinigung Teil II
(17)	Merkmal zur Betreiberlaubnis
(18)	Länge in mm
(19)	Breite in mm ohne Spiegel und Anbauteile
(20)	Höhe in mm
(21)	Sonstige Vermerke
(22)	Bemerkungen und Ausnahmen

Hinweis zu Feld (15.1) bis (15.3):
Anders als die angegebenen Bereifungen können im Rahmen der gültigen Typ- oder Einzelgenehmigung am Fahrzeug angebracht werden. Ein zusätzliches Gutachten und die Änderung oder Neuauflage der Zulassungsbescheinigung Teil I ist hierfür nicht erforderlich.

ZBI 147911868

Sie benötigen die folgenden Materialien für die Inspektion des Toyota Prius. Diese Informationen finden Sie im dazugehörigen Serviceheft.

Materialliste aus dem Serviceheft

Lesen Sie die Materialliste.

- ✓ 3,4 Liter Motoröl ohne Ölfilterwechsel
- ✓ 3,7 Liter Motoröl mit Ölfilterwechsel
- ✓ Ölsorte 5W 30 API -Qualität, SL Energy-Conserving, SJ Energy-Conserving oder ILSAC-Mehrbereichsöl
- ✓ Ölfilter
- ✓ Dichtung für Ölablassschraube
- ✓ Zündkerzen NGK IFR5A11

Sie bereiten sich fachlich und sprachlich auf das Telefongespräch vor. Dabei hilft Ihnen eine selbsterstellte Strategieliste für Telefonate. Neben Tipps für ein zielorientiertes Telefonat, die Sie von Ihrem Kollegen erhalten, verwenden Sie den vorstrukturierten Notizzettel.

Strategieliste für das Telefonat

Vervollständigen Sie den vorstrukturierten Notizzettel.

Tipp: Die Materialliste aus dem Serviceheft liefert Ihnen wichtige Informationen.



Notizzettel

Fahrzeugdaten:

Marke _____

Typ _____

Datum der Erstzulassung _____

Fahrzeug-Identifikationsnummer _____

Nennleistung _____

Kraftstoffart _____

Benötigte Materialien:

3,7 Liter Motoröl 5W 30 API-Qualität

1 Ölfilter

1 Dichtung für die Ölablassschraube

4 Zündkerzen NGK IFR5A11

Ihr Kollege gibt Ihnen 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 unseren Firmennamen. Erkläre den Grund deines Anrufs. Erfrage die benötigten Informationen. Vermittle die benötigten Informationen. Bestelle die benötigten Materialien. Besprich die Versandbedingungen. Lasse dir die Bestelldaten nochmals wiederholen. Verabschiede dich.

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 am Telefon

Am Telefon gibt es bestimmte Höflichkeitsregeln, die Sie beachten sollten, z. B.

- 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 Meier	sprechen?
Würden	Sie	mich bitte mit Herrn Meier	verbinden?
Dürfte	ich	Sie nach dem Lieferdatum	fragen?
Hätten	Sie	die Möglichkeit, das Ersatzteil per Express	zu senden?

Formulieren Sie die Aussagen höflicher.

a) „Bringen Sie die Ersatzteile sofort vorbei!“

b) „Ich habe Ihnen die Ersatzteile doch gerade genannt!“

c) „Mach mir einen guten Preis!“



M 3 bietet Ihnen weitere Hilfestellungen, um sich auf das Telefongespräch vorzubereiten.

Sie hören zufällig das Telefongespräch, als Ihr Kollege in der Werkstatt Material bestellt.

Telefongespräch

Hören Sie das Telefongespräch an.



Aus dem Telefonat können Sie sowohl verschiedene Phasen eines Telefongesprächs (Begrüßung, Vorstellen ...) ableiten als auch Formulierungen übernehmen.

Gehen Sie so vor:

1. Stoppen Sie das Telefonat nach jeder Phase.
2. Erweitern Sie Ihre Strategieliste um Formulierungshilfen.
Notieren Sie Satzbausteine, die Sie bei Ihrem Telefonat auch verwenden wollen.

Ich bestelle Materialien am Telefon.

Bestellen Sie die benötigten Materialien per Telefon, um anschließend die Inspektion durchführen zu können.

Checkliste Telefongespräch

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

Geben Sie Ihren Kollegen Rückmeldung zum Telefonat.

- Der Name wurde genannt.
- Der Name der Firma wurde genannt.
- Der Grund des Anrufs wurde mitgeteilt.
- Die benötigten Informationen wurden erfragt.
- Die benötigten Materialien wurden bestellt.
- Die Versandbedingungen wurden erfragt.
- Es wurde zur Wiederholung der Bestellung aufgefordert.
- Die Verabschiedung erfolgte.

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

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 ...)

Materialien

M 1 (Schreibgespräch)

Während des Schreibgesprächs tauschen Sie sich schriftlich mit Ihren Lernpartnern über das Thema *Inspektion* aus. Sie sprechen dabei nicht.

Im Anschluss kommentieren und diskutieren Sie im Team die einzelnen Beiträge.

Als nächstes sortieren, priorisieren und fassen die Informationen in einer geeigneten Darstellungsform zusammen.

Am Schluss stellen Sie Ihre Ergebnisse den anderen Schreibteams vorzustellen.




Inspektion

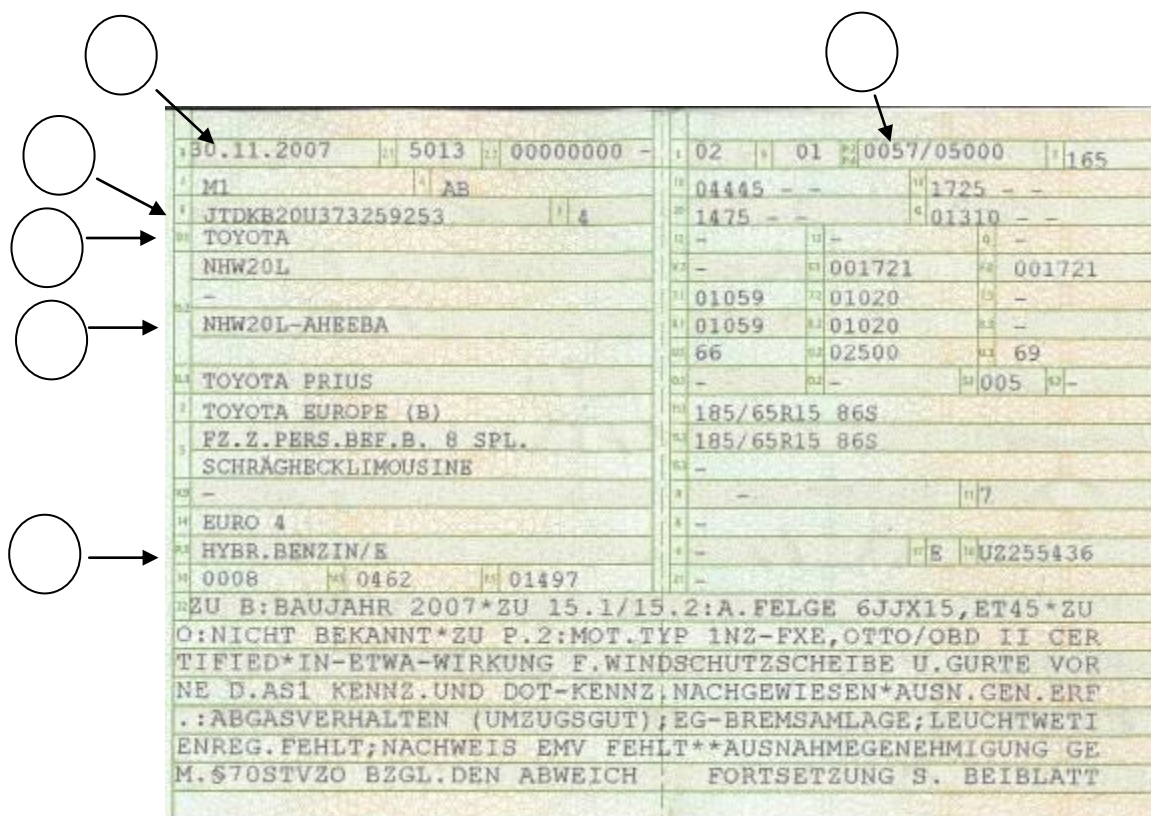
M 2 (Anleitung zum Lesen einer Zulassungsbescheinigung)

Die Zulassungsbescheinigung Teil 1 liefert Ihnen wichtige Informationen über das Fahrzeug.

Beschriften Sie die Zulassungsbescheinigung Teil 1.

 Die Fachbegriffe in der Box helfen Ihnen.

1 Fahrzeugidentifikationsnummer – 2 Fahrzeugtyp/Variante – 3 Baujahr – 4 Leistung – 5 Herstellermarke – 6 Kraftstoffart



30.11.2007	5013	00000000	-	02	01	0057/05000	165
M1	AB	04445	-	-	-	1725	-
JTDKB20U373259253	4	1475	-	-	-	01310	-
TOYOTA							
NHW20L				001721		001721	
		01059		01020			
NHW20L-AHEEBA		01059		01020			
		66		02500		69	
TOYOTA PRIUS						005	
TOYOTA EUROPE (B)						185/65R15 86S	
PZ.Z.PERS.BEF.B. 8 SPL. SCHRÄGHECKKLIMOUSINE						185/65R15 86S	
							7
EURO 4							
HYBR.BENZIN/E						E	U2255436
0008	0462	01497					
ZU B:BAUJAHR 2007*ZU 15.1/15.2:A.FELGE 6JXX15,ET45*ZU O:NICHT BEKANNT*ZU P.2:MOT.TYP 1NZ-FXE,OTTO/OBD II CER TIFIED*IN-BTWA-WIRKUNG F.WINDSCHUTZSCHEIBE U.GURTE VOR NE D.AS1 KENZ.UND DOT-KENZ,NACHGEWIESEN*AUSN.GEN.ERF . :ABGASVERHALTEN (UMZUGSGUT);EG-BREMSANLAGE;LEUCHTWETT ENREG.FEHLT;NACHWEIS EMV FEHLT**AUSNAHMEGENEHMIGUNG GE M.§70STVZO BZGL.DEN ABWEICH FORTSETZUNG S. BEIBLATT							

M 3 (Strategieliste: Telefonat)



Was ist höflich?

Kreuzen Sie an.



- Ich würde gerne folgenden Artikel bestellen.
- Ich brauche sofort diesen Artikel von Ihnen.
- Könnten Sie bitte langsamer sprechen?
- Sprechen Sie nicht so schnell!

Ergänzen Sie höfliche Formulierungen während eines Telefonats.



a) Begrüßung

	
Hi.	
Hallo.	



b) Vorstellung

	
Ich bin Johannes.	
Hier Emre.	

c) Grund für den Anruf

	
Ich will ...	Ich hätte gern ...
Ich brauche ...	

d) Verabschiedung

	
Ciao.	
Servus.	

**Lesen Sie die Formulierungshilfen.
Erstellen Sie eine eigene Strategieliste für Telefonate mit Lieferanten.**



Formulierungshilfen

- ✓ **Begrüßung:** „Guten Tag, mein Name ist Franz Meier und ich arbeite bei der Firma Schrauber und Co.“
- ✓
- ✓ **Grund:** „Ich muss eine Inspektion durchführen und möchte die dafür notwendigen Ersatzteile bei Ihnen bestellen.“
- ✓ **Benötigte Informationen:** „Welche Informationen benötigen Sie, um die richtigen Bauteile herauszusuchen?“
- ✓ **Information:** „Bei dem Fahrzeug handelt es sich um einen Toyota Prius. Er wurde am 30.11.2007 zum 1. Mal zugelassen. ...“
- ✓ **Bestellung:** „Für die Inspektion benötige ich 3,7 Liter Motoröl 5 W 30 mit der API-Qualität. Außerdem brauche ich ...“
- ✓ **Versand:** „Bis wann können Sie die Materialien an unsere Werkstatt liefern? Die Adresse ist ...“
- ✓ **Wiederholung:** „Damit keine Missverständnisse auftreten, wäre es nett, wenn Sie mir die bestellten Teile noch einmal nennen könnten.“
- ✓ **Verabschiedung:** „Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben. ... Verbleiben wir so, wie wir besprochen haben. ... Auf Wiederhören.“