

## Kompetenzraster

# Kommunikation am Arbeitsplatz und Kundenkontakt



Entwickelt im Rahmen des Innovationsvorhabens IdA  
„Integration neu zugewanderter Jugendlicher durch  
Sprachbildung, Ausbildungsvorbereitung und  
betriebliche Erfahrung“



## Einleitung

Mit dem sprachförderlichen Material des vorliegenden Kompetenzrasters erwerben die neu zugewanderten Jugendlichen Kompetenzen, die für eine gelungene mündliche wie schriftliche Kommunikation mit Vorgesetzten, Kollegen und Kunden erforderlich sind. Die Sammlung eignet sich für Lernende mit Sprachkenntnissen ab dem Niveau A2. Der fachliche Schwerpunkt liegt auf den Themen: Telefonieren, E-Mail-Korrespondenz, Umgang mit Anweisungen, Teilnahme an Arbeitsbesprechungen, Kundenkontakt, Anrede und Höflichkeitsformen sowie Annahme und Bearbeitung von Aufträgen. Da das Kompetenzraster in der Zusammenarbeit mit dem Berufsschulzentrum am Westerberg Osnabrück entstanden ist, berücksichtigen seine Inhalte die dortigen Bedürfnisse. Es ist allerdings möglich und erwünscht, das Material für die Verwendung an der eigenen Schule anzupassen. Dem IdA-Projektteam am Berufsschulzentrum an Westerberg gehörten folgende Lehrkräfte an:

- Marius Callenberg
- Uwe Heynemeier
- Irina Gutova
- Martin Molan
- Christian Pollmann
- Klaus Schwolow
- Tobias Weiler
- Minu Wirth
- Ulf Zumbrägel

Neben eigenständig entwickelten Materialien sind in der Sammlung Verweise auf folgende empfehlenswerte Unterrichtsmaterialien von verschiedenen Schulbuchverlagen zu finden:

- Becker, Joachim/Merkelbach, Matthias (2013): *Pluspunkte Beruf. Deutsch am Arbeitsplatz*. Berlin: Cornelsen.
- Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2017): *Treffpunkt Beruf. A2*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.
- Harst, Eva/Kaufmann, Susan/Rodi, Margret/Rohrmann, Lutz (2013): *Treffpunkt Beruf. B1*. Stuttgart: Klett Langenscheidt.
- Jin, Friederike; Schote, Joachim (2009): *Pluspunkt Deutsch. Band 2. Lektion 7*. Berlin: Cornelsen Verlag.
- Kaufmann, Susan/Rohrmann, Lutz/Szablewski-Çavuş, Petra (2013): *Orientierung im Beruf*. München: Klett-Langenscheidt.
- Ros, Lourdes (2014): *Perspektive Deutsch. Kommunikation am Arbeitsplatz A2/B1+*. Stuttgart: Ernst Klett Sprachen.

Die in der Sammlung enthaltenen Bilder und Fotos wurden zum Teil von ibbw-consult erstellt. Für die restlichen Abbildungen wurde auf die folgenden Internetplattformen zurückgegriffen:

- [www.unspalsh.com](http://www.unspalsh.com)
- [www.pixabay.com](http://www.pixabay.com)

Das Copyright für die Materialien liegt bei der ibbw-consult gGmbH. Eine Vervielfältigung zum Einsatz im Unterricht an berufsbildenden Schulen ist erlaubt und ausdrücklich erwünscht, allerdings auf das Land Niedersachsen beschränkt.