



ARBEIT UND LEBEN DGB / VHS
Berlin-Brandenburg



DEMOVERSION

Die vollständigen
Arbeitsblätter
erhalten Sie auf
Anfrage.

eVideo – Kurier-, Express- und
Paketdienstleistungen

Lösungsblätter

Lernprogramm zur Schulung von Grundbildungs-
kompetenzen in der Transport- und Logistik-Branche

 **AlphaDekade**
2016 – 2026

GEFÖRDERT VOM



Bundesministerium
für Bildung
und Forschung

Das Projekt "eVideoTransfer" wird im
Rahmen der "Nationalen Dekade für
Alphabetisierung" unter dem
Förderkennzeichen WI41500 mit Mitteln
des BMBF gefördert.

Impressum

Herausgeber:

ARBEIT UND LEBEN – DGB/VHS, Landesarbeitsgemeinschaft Berlin e.V.

Kapweg 4

13405 Berlin

Tel. 030 – 5130 192 21

Fax 030 – 5130 192 99

Registergericht: Amtsgericht Charlottenburg

Registernummer: VR 122050

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer

gemäß § 27 a Umsatzsteuergesetz

DE 27 / 660 / 52189

Stand:

9. Oktober 2018

Texte und Aufgaben:

Björn Schulz

Johanna Lambertz

Julia Lee

Bildnachweise:

Fotos: Ausschnitte aus eVideo KEP

Illustrationen: imc information multimedia communication AG

Layout/Lektorat:

Olaf Selg

Materialien und eVideo online verfügbar:

www.lernen-mit-evideo.de

Inhaltsverzeichnis

Einführung in die Materialien	4
Arbeitsblätter – Übungsübersicht	6
Übungen	8

Kapitel 1: Personalbüro

Kapitel 2: Umschlagzentrum

1. Transportweg	8
2. Auftragsannahme	11
3. Zustellbenachrichtigung	20

Kapitel 3: Zustellfahrzeug

4. Fahrzeugcheck	26
5. Auslieferfolge	33
6. Lastverteilung	37
7. Straßenschilder	40

Kapitel 4: Zustellung

8. Nachentgelte	44
9. Einschreiben	51
10. Kundenbeschwerde	54
11. Beschwerdekarte	64
12. Alternative Zustellung	68

Kapitel 5: Feierabend

Hinweis auf weitere Materialien	75
---------------------------------------	----

Einführung in die Materialien

Liebe Leserin, lieber Leser,

Zielgruppe

Laut der leo. – Level-One Studie von 2011 haben in Deutschland 7,5 Millionen Erwachsene nur unzureichende Grundkompetenzen. Sie gelten als funktionale Analphabetinnen und Analphabeten, weil sie den schriftsprachlichen Anforderungen in bestimmten Kontexten, wie zum Beispiel am Arbeitsplatz, nicht gewachsen sind. Das Projekt „eVideoTransfer“ richtet sich an diese Zielgruppe und bietet ihr mit eVideo ein interaktives, videobasiertes online-Lerninstrument. Bildungsträger und Lehrende können dieses Lerninstrument zielgruppengerecht und praxisnah zur Qualifizierung dieser Beschäftigten einsetzen. Nicht zuletzt eignet sich das Lerninstrument auch für Berufseinsteigerinnen und -einsteiger im Betrieb oder auch an Berufsschulen, sowie für den Einsatz in klassischen Alphabetisierungs- oder Daz-/DaF-Kursen.

(vgl. leo. – Level-One Studie: www.alphabetisierung.de/fileadmin/files/Dateien/Downloads_Texte/leo-Pressheft-web.pdf)

Blended Learning Ansatz

Die vorliegenden Arbeitsblätter dienen als analoges Begleitmaterial zu eVideo für Kurier-, Express- und Paketdienstleistungen und ergänzen damit das Online-Lerninstrument. Hierbei wird ein Blended Learning Ansatz zugrunde gelegt: Durch den verknüpften Einsatz der analogen Materialien mit dem digitalen Lernangebot können Sie die positiven Aspekte des Lernens in Präsenz mit denen des Online-Lernens sinnvoll verbinden. Hierzu zählt einerseits das Lernen in der Gruppe, das durch den sozialen Kontakt besonders motivationsfördernd ist, sowie andererseits das selbstbestimmte Lernen in einem geschützten Raum, den das Online-Lerninstrument bietet.

Außerdem können Sie mit Hilfe des Online-Lerninstruments und der Offline-Begleitmaterialien unterschiedliche Fertigkeiten vertiefen: Das Online-Lerninstrument bietet neben dem Üben von Lesen, Schreiben und Rechnen, Vorteile im Bereich des Hörverstehens und der Medienkompetenz. Die Motorik bei der Maus- und Tastatur- oder Tabletnutzung kann ebenso geübt werden wie typische Übungsformate des Online-Lernens. Mit den analogen Arbeitsblättern können Sie einen zusätzlichen Fokus auf die Schreibfertigkeit hinsichtlich des freien Schreibens aber auch der Motorik bei der Nutzung eines Stiftes legen. Die Bearbeitung der Offline-Materialien kann auch sinnvoll durch die Erklärvideos in eVideo unterstützt werden. Nutzen Sie die Arbeitsblätter auch zur Gestaltung von binnendifferenzierten Lernsettings mit unterschiedlichen Lernendentypen. Beispielsweise eignen sie sich zur Vor- oder Nachbereitung und Vertiefung einzelner Online-Übungen. Gerade ungeübte Lernende können Sie so auf die Nutzung des Online-Instruments besser vorbereiten und individuell dabei unterstützen. Durch den kombinierten Einsatz der verschiedenen Lerninstrumente ist daher ein größerer Lerneffekt zu erwarten.

Didaktische Hinweise zur Anwendung der Arbeitsblätter

In der Kopfzeile finden Sie auf jedem Arbeitsblatt Hinweise für den Einsatz im Unterricht. Sie können sich einerseits an den **Fertigkeiten** orientieren, die mit dem Material trainiert werden oder an dem **Lernziel**. Beide beziehen sich auf die sprachliche oder mathematische Kompetenz. Die Lernziele sind in Form von Kann-Beschreibungen formuliert.

Darüber hinaus ordnet der **berufliche Aspekt** den thematischen Schwerpunkt des Materials in seinem jeweiligen fachlichen Kontext ein.

Außerdem erhalten Sie einen Hinweis zur **Schwierigkeit** des vorliegenden Arbeitsblattes. Die Einordnung des Schwierigkeitsgrades ist in Anlehnung an die Alpha- und μ -Levels der Lea.-Diagnostik erfolgt und bietet mit einer Einteilung in „**Leicht**“, „**Mittel**“ und „**Schwer**“ noch eine weitere Abstufung. Dadurch haben Sie einerseits die Möglichkeit, zeitgleich binnendifferenziert innerhalb derselben Lerngruppe zu arbeiten und andererseits, die Arbeitsblätter für eine Lernprogression derselben Lernenden im Zeitverlauf nacheinander einzusetzen.

Bei der Einordnung der Materialien und Übungen entsprechend der Alpha- und μ -Levels der Lea.-Diagnostik ist zu beachten, dass diese lediglich als grobes Ordnungsraster herangezogen werden können. Die Übungen auf den Arbeitsblättern und im eVideo können den jeweiligen Levels nicht eindeutig zugeordnet werden, da von vorliegenden realen, oft komplexen Textmaterialien aus den jeweiligen betrieblichen Kontexten ausgegangen wird. Die vorliegende Einordnung soll Ihnen jedoch eine Annäherung bieten, anhand derer sie den Einsatz für Ihre Lernenden beurteilen können.

Hinweis auf weitere Materialien

Für einen gelingenden didaktischen Einsatz im Sinne eines Blended Learning Ansatzes werden didaktische Konzepte für unterschiedliche Lernszenarien ausgearbeitet, die Ihnen in einem **didaktischen Leitfaden** auf www.lernen-mit-evideo.de zur Verfügung gestellt werden.

Am Ende dieses Arbeitsheftes finden Sie außerdem eine Auflistung weiterer Lernmaterialien für funktionale Analphabeten und Analphabetinnen in der Transport- und Logistik-Branche aus anderen Projekten, die Sie ebenfalls ergänzend zur Arbeit mit eVideo Kurier-, Express- und Paketdienstleistungen einsetzen können.

Lösungen

Zu diesem Arbeitsheft stellen wir Ihnen auf www.lernen-mit-evideo.de auch ein **Lösungsheft** zur Verfügung. Dieses ist entsprechend zu diesem Arbeitsheft aufgebaut, sodass Sie die ausgefüllten Arbeitsblätter direkt mit den Lösungsblättern vergleichen können.

Design-Hinweis

Für die einzelnen Arbeitsblätter haben wir die Schriftart Arial genutzt. Damit orientiert sich das Design der Arbeitsblätter am Design des Online-Lerninstruments. Für die Arbeit mit funktionalen Analphabetinnen und Analphabeten wird häufig die Schriftart „SemikolonPlus“ empfohlen. Aus Gründen der Einheitlichkeit haben wir uns hier gegen die Nutzung dieser Schriftart entschieden.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Anwendung von eVideo und der Begleitmaterialien mit den Lernenden. Bei Fragen oder Anregungen wenden Sie sich gerne an Johanna Lambertz (lambertz@berlin.arbeitundleben.de).

Ihr eVideo-Team

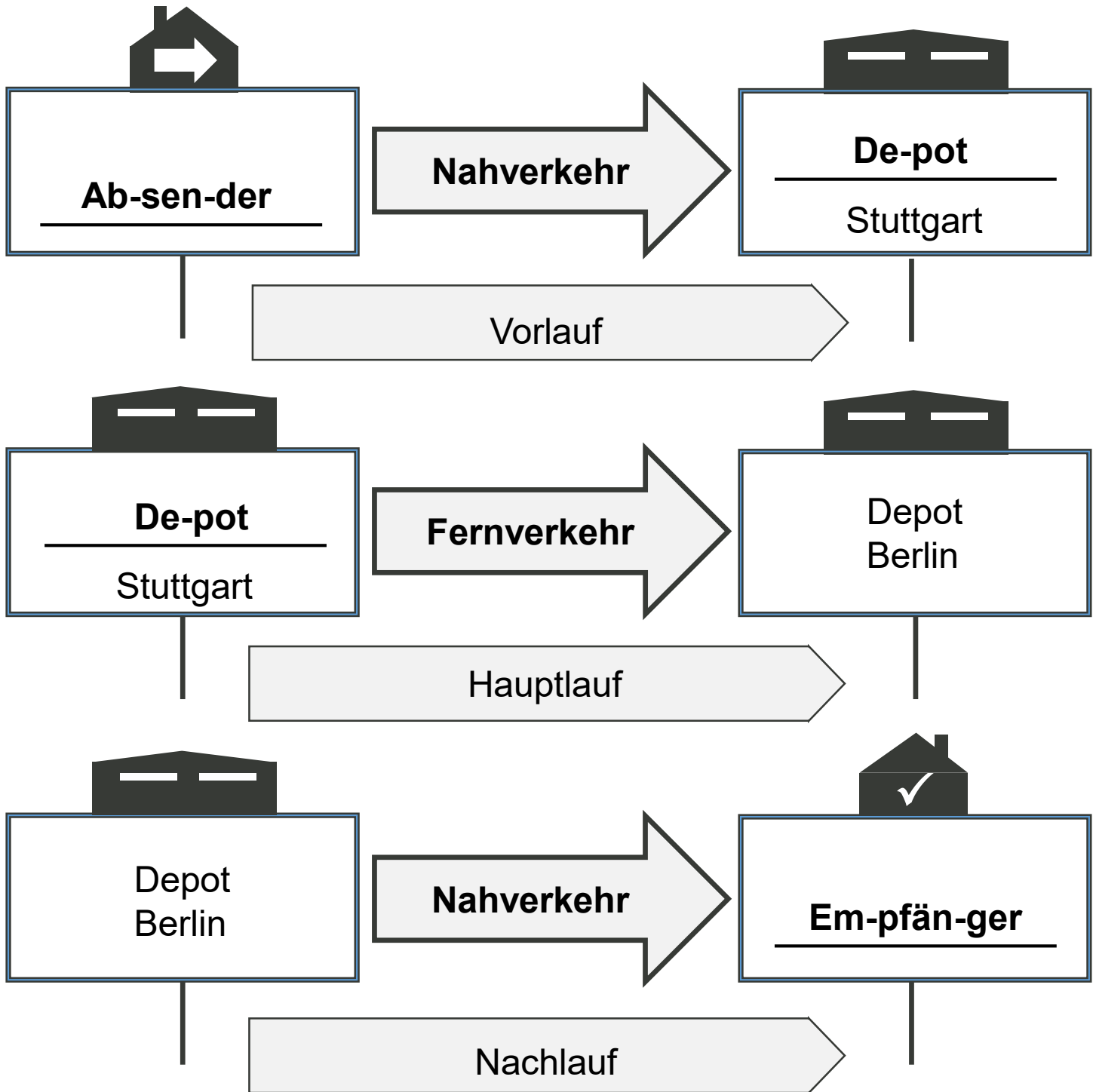
Übungsübersicht – Kurier-, Express- & Paketdienstleistungen (KEP)

Kapitel	Übung		Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Personalbüro						
Umschlagzentrum	1	Transportweg	Lesen, Schreiben	Orientierung in Schaubildern	Transportablauf eines Paketes	Alpha-Level 2(-3)
	2	Auftragsannahme	Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4
	3	Zustellbenachrichtigung	Lesen, Schreiben	Zustellbenachrichtigungen korrekt ausfüllen	Beschwerde-management, Zustellbenachrichtigungen	Alpha-Level 3
Zustellfahrzeug	4	Fahrzeugcheck	Lesen, Schreiben, Zuordnen	Checkliste für den Fahrzeugcheck verstehen	Fahrzeugcheck, Checkliste	Alpha-Level 2-3
	5	Auslieferung	Lesen, Vergleichen	Tourenpläne lesen, Auslieferfolgen sortieren	Tourenplanung, Auslieferfolgen sortieren	Alpha-Level 3-4
	6	Lastverteilung	Lesen, Diagramme verstehen	Lastverteilungsplan anwenden können	Beladung, Lastverteilungsplan	Alpha-Level 2 μ-Level 1
	7	Straßenschilder	Symbole lesen, Lesen, Zuordnen	Straßenschilder lesen	Zustellung, Straßenverkehr	Alpha-Level 3

Kapitel	Übung		Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Zustellung	8	Nachentgelte	Lesen, Schreiben, Rechnen	Nachentgelte berechnen	Zustellung, Nachentgelte	Alpha-Level 2 μ-Level 2-3
	9	Einschreiben	Schreiben, Lesen, Fachwortschatz, Rechtschreibung	Einschreiben unterscheiden können	Arten von Einschreiben	Alpha-Level 2-3
	10	Kundenbeschwerde	Lesen, Schreiben	Kundenbeschwerden beantworten	Kundenkontakt, Beschwerdemanagement	Alpha-Level 3-4
	11	Beschwerdekarte	Schreiben, Lesen, Hörverstehen	Beschwerdekarte ausfüllen	Beschwerdekarten, Kundenkontakt	Alpha-Level 3 μ-Level I
	12	Alternative Zustellung	Lesen	Alternative Zustellmöglichkeiten unterscheiden	Zustellung	Alpha-Level 2-4
Feierabend						

Kapitel 2 | Übung 1 | Transportweg

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Orientierung in Schaubildern	Transportablauf eines Paketes	Alpha-Level 2(-3) Leicht



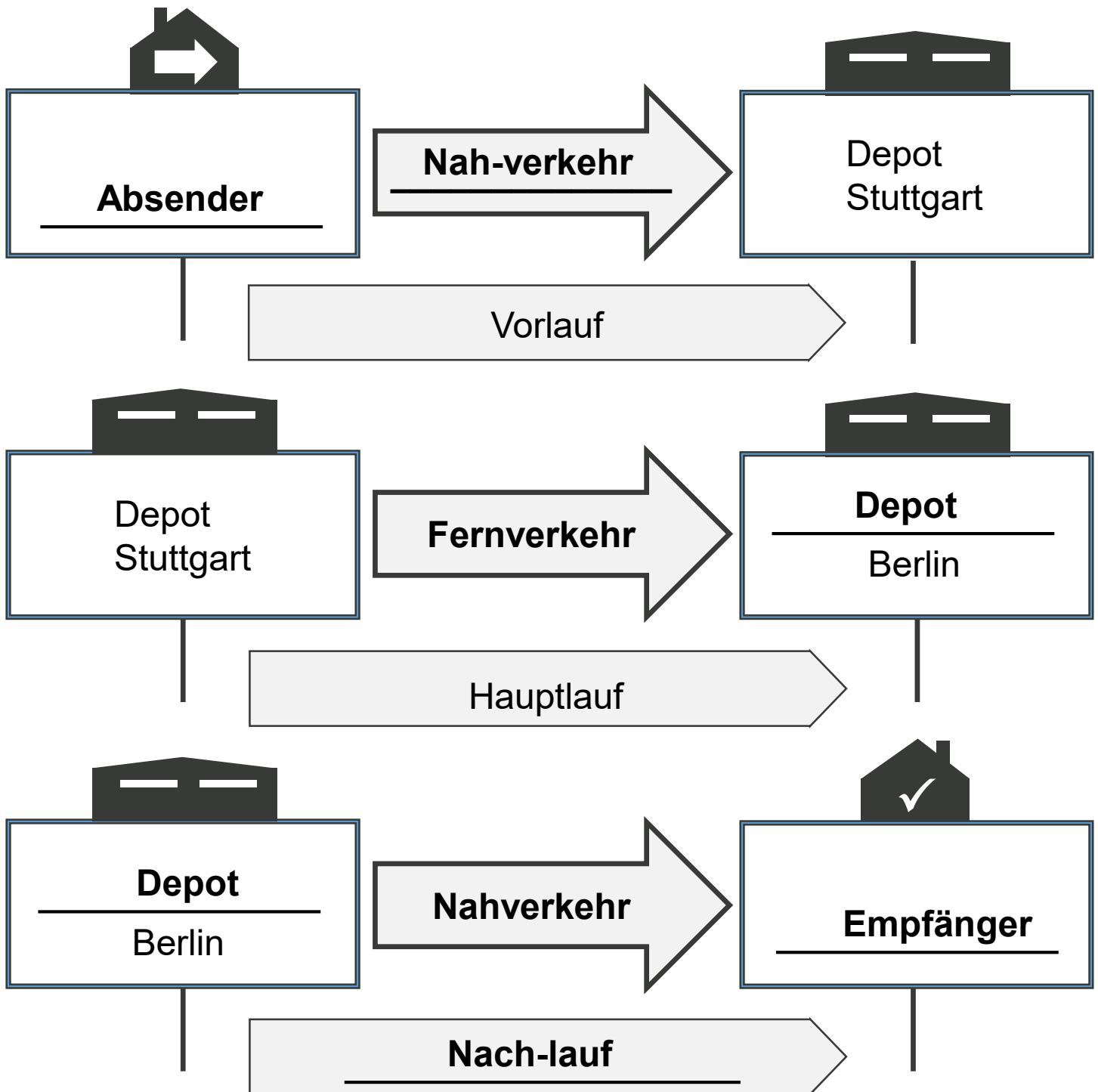
De-pot Ab-sen-der De-pot Em-pfän-ger



Hier siehst du den Transportweg von einem Paket als Schaubild. Schreibe die fehlenden Wörter auf die Linien in den zugehörigen Lücken. Verwende die Wörter im Kasten unten.

Kapitel 2 | Übung 1 | Transportweg

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Orientierung in Schaubildern	Transportablauf eines Paketes	Alpha-Level 2(-3) Mittel



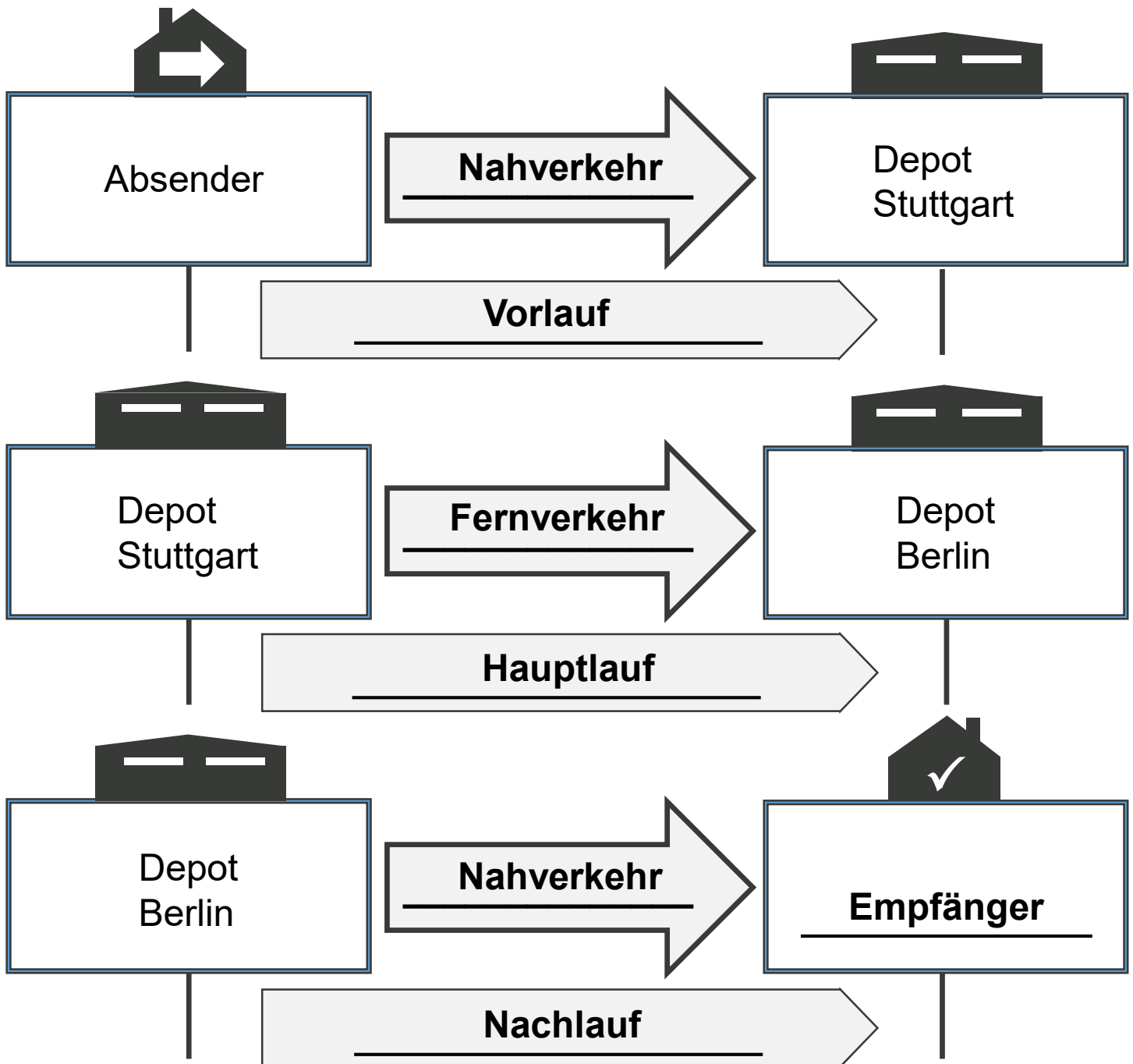
Nah-verkehr Depot Empfänger Nach-lauf Depot Absender



Hier siehst du den Transportweg von einem Paket als Schaubild. Schreibe die fehlenden Wörter auf die Linien in den zugehörigen Lücken. Verwende die Wörter im Kasten unten.

Kapitel 2 | Übung 1 | Transportweg

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Orientierung in Schaubildern	Transportablauf eines Paketes	Alpha-Level 2(-3) Schwer



Nachlauf	Empfänger	Fernverkehr	
Nahverkehr	Vorlauf	Nahverkehr	Hauptlauf



Hier siehst du den Transportweg von einem Paket als Schaubild. Schreibe die fehlenden Wörter auf die Linien in den zugehörigen Lücken. Verwende die Wörter im Kasten unten.

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4



Tipps für die Auftragsannahme

Fragen an den Kunden:

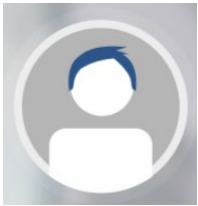
- Wie lauten die Adressen der Empfänger?
- Welches Volumen haben die Sendungen? / Wie groß sind sie?
- Welches Gewicht haben die Sendungen? / Wie schwer sind sie?
- Welche Menge an Sendungen sind es? / Wie viele sind es?
- Welche Art Sendungen sind es? Sind Gefahrstoffe oder Kühlgüter darunter?

Fragen vom Kunden:

- Wie hoch sind die Kosten?
- Gibt es Rabatte?
- Wie funktioniert die Sendungsverfolgung?
- Ist Expressversand möglich?
- Welche Haftung gibt es bei Verlust und Beschädigung?

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme – Teil 1

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4 Leicht



Service
Mitarbeiter/in (Du)



Kundin



Service: Guten Tag! Xpress Paket, was kann ich für Sie tun __?__ ①

Kundin: Guten Morgen, Bechermann von EasyClean hier. Wir vertreiben chemische Reinigungsmittel und suchen einen neuen Paketdienst.

Service: Da sind Sie bei uns richtig __. __ ②
Wie viele Sendungen sind das in der Woche?

Kundin: Bestimmt an die 1000 Stück.

Service: An welche Adressen sollen sie geliefert werden __?__ ③

Kundin: Wir haben vor allem Stammkunden hier in der Stadt.
Aber es kommen immer mehr Kunden in anderen Städten und im Ausland dazu. Darunter sind Großkunden und andere nehmen eher kleinere Mengen ab.

Service: Und wie groß und schwer sind die Sendungen __?__ ④

① . ? !

② ? ! .

③ ! ? .

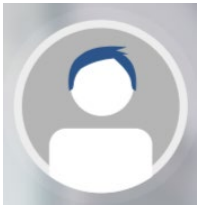
④ ? ! .



Helfe bei der Auftragsannahme. Ergänze die fehlenden Satzzeichen in den Lücken. Verwende dafür einen Vorschlag aus dem Kasten mit der zugehörigen Zahl.

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme – Teil 2

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4 Leicht



Service
Mitarbeiter/in (Du)



Kundin



Kundin: Das ist sehr unterschiedlich. Es sind größere und kleinere Kisten, Gebinde und auch Fässer darunter.

Service: Ich nehme an, dass es sich vor allem um Gefahrstoffe handelt?

Kundin: Ja, richtig. Es sind entzündbare, ätzende aber auch giftige Stoffe dabei.

Service: Um ein Angebot schreiben zu können, brauchen wir schriftliche Angaben zu Menge, Volumen und Gewicht __. __ ⑤ Außerdem die Adressen und eine Auflistung der ADR-Klassen der Gefahrstoffe.

Kundin: Das ist kein Problem. Ich brauche auch noch Informationen zu Rabatten, Sendungsverfolgung, Expressversand und zur Haftung bei Verlust oder Beschädigung.

Service: Diese Angaben werden wir Ihnen mit unserem Angebot zuschicken.

Ich warte dann auf Ihre E-Mail. Vielen Dank für Ihre Anfrage __!__ ⑥

Kundin: Bis dann, vielen Dank!

⑤ . ! ?

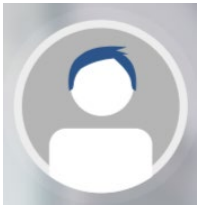
⑥ ! . ?



Helfe bei der Auftragsannahme. Ergänze die fehlenden Satzzeichen in den Lücken. Verwende dafür einen Vorschlag aus dem Kasten mit der zugehörigen Zahl.

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme – Teil 1

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4 Mittel



Service
Mitarbeiter/in (Du)



Kundin



Service: Guten Tag! Xpress Paket,

① **was kann ich für Sie tun?**

Kundin: Guten Morgen, Bechermann von EasyClean hier.

Wir vertreiben chemische Reinigungsmittel und suchen einen neuen Paketdienst.

Service: Da sind Sie bei uns richtig.

② **Wie viele Sendungen sind das in der Woche?**

Kundin: Bestimmt an die 1000 Stück.

Service: ③ **Wohin** sollen sie geliefert werden?

Kundin: Wir haben vor allem Stammkunden hier in der Stadt.

Aber es kommen immer mehr Kunden in anderen Städten und im Ausland dazu. Darunter sind Großkunden und andere nehmen eher kleinere Mengen ab.

Service: Und wie groß und schwer sind die Sendungen?

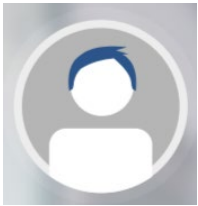
Kundin: Das ist sehr unterschiedlich. Es sind größere und kleinere Kisten, Gebinde und auch Fässer darunter.



Hilfe bei der Auftragsannahme. Ergänze die fehlenden Satzzeichen in den Lücken. Verwende dafür einen Vorschlag aus dem Kasten mit der zugehörigen Zahl.

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme – Teil 2

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4 Mittel



Service
Mitarbeiter/in (Du)



Kundin



Service: Ich nehme an, dass es sich

④ **vor allem um Gefahrstoffe handelt?**

Kundin: Ja, richtig. Es sind entzündbare, ätzende aber auch giftige Stoffe dabei.

Service: Um ein Angebot schreiben zu können, brauchen wir schriftliche Angaben zu ⑤ **Menge, Volumen und Gewicht.**

Außerdem die Adressen und eine Auflistung der ADR-Klassen der Gefahrstoffe.

Kundin: Das ist kein Problem. Ich brauche auch noch Informationen zu Rabatten, Sendungsverfolgung, Expressversand und zur Haftung bei Verlust oder Beschädigung.

Service: Diese Angaben werden wir Ihnen mit unserem Angebot zuschicken.

Ich warte dann auf Ihre E-Mail. ⑥ **Vielen Dank für Ihre Anfrage!**

Kundin: Bis dann, vielen Dank!



Hilfe bei der Auftragsannahme. Ergänze die fehlenden Satzzeichen in den Lücken. Verwende dafür einen Vorschlag aus dem Kasten mit der zugehörigen Zahl.

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4 Mittel

① was kann ich für Sie tun.

was kann ich für Sie tun?

was kann ich für Sie tun!

② Wie viele Sendungen sind das in der Woche.

Wie viele Sendungen sind das in der Woche!

Wie viele Sendungen sind das in der Woche?

③ **Wohin**

Wozu

Warum

④ vor allem um Gefahrstoffe handelt!

vor allem um Gefahrstoffe handelt?

vor allem um Gefahrstoffe handelt.

⑤ Menge, Volumen und Gewicht?

Menge, Volumen und Gewicht!

Menge, Volumen und Gewicht.

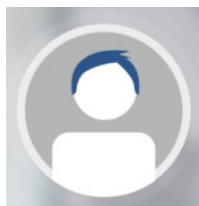
⑥ **Vielen Dank für Ihre Anfrage!**

Vielen Dank für Ihre Anfrage?

Vielen Dank für Ihre Anfrage.

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme – Teil 1

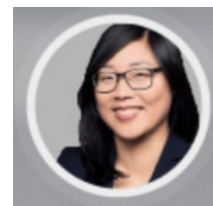
Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4 Schwer



Service
Mitarbeiter/in (Du)



Kundin



Service: Guten Tag! Xpress Paket, was kann ich für Sie tun?

Kundin: Guten Morgen, Bechermann von EasyClean hier.
Wir vertreiben chemische Reinigungsmittel und suchen einen neuen Paketdienst.

Service: Da sind Sie bei uns richtig.

① **Wie viele Sendungen sind das in der Woche?**

Kundin: Bestimmt an die 1000 Stück.

Service: An welche Adressen sollen sie geliefert werden?

Kundin: Wir haben vor allem Stammkunden hier in der Stadt.
Aber es kommen immer mehr Kunden in anderen Städten und im Ausland dazu. Darunter sind Großkunden und andere nehmen eher kleinere Mengen ab.

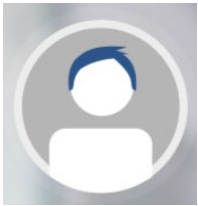
Service: Und wie groß und schwer sind die Sendungen?



Helfe bei der Auftragsannahme. Ergänze die fehlenden Satzzeichen in den Lücken. Verwende dafür einen Vorschlag aus dem Kasten mit der zugehörigen Zahl.

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme – Teil 2

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4 Schwer



Service
Mitarbeiter/in (Du)



Kundin



Kundin: Das ist sehr unterschiedlich. Es sind größere und kleinere Kisten, Gebinde und auch Fässer darunter.

Service:

② **Ich nehme an, dass es sich vor allem um Gefahrstoffe handelt?**

Kundin: Ja, richtig. Es sind entzündbare, ätzende aber auch giftige Stoffe dabei.

Service: Um ein Angebot schreiben zu können, brauchen wir schriftliche Angaben zu Menge, Volumen und Gewicht.

③ **Teilen Sie uns auch die Adressen der Empfänger mit.**

Außerdem benötigen wir eine Auflistung der ADR-Klassen.

Kundin: Das ist kein Problem. Ich brauche auch noch Informationen zu Rabatten, Sendungsverfolgung, Expressversand und zur Haftung bei Verlust oder Beschädigung.

Service:

④ **Diese Angaben werden wir Ihnen mit unserem Angebot zuschicken.**

Ich warte dann auf Ihre E-Mail. Vielen Dank für Ihre Anfrage!

Kundin: Bis dann, vielen Dank!



Helfe bei der Auftragsannahme. Ergänze die fehlenden Satzzeichen in den Lücken. Verwende dafür einen Vorschlag aus dem Kasten mit der zugehörigen Zahl.

Kapitel 2 | Übung 2 | Auftragsannahme

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben, Sozialkompetenz	Kundengespräche zur Auftragsannahme	Auftragsannahme, Kundenkontakt	Alpha-Level 3-4 Schwer

① Wie viel können Sie uns zahlen?

Aber können Sie uns überhaupt bezahlen?

Wie viele Sendungen sind das in der Woche?

② Warum handelt es sich um Gefahrstoffe?

Ich nehme an, dass es sich vor allem um Gefahrstoffe handelt?

Warum die unterschiedlichen Größen?

③ Teilen Sie uns auch die Adressen der Empfänger mit?

Teilen Sie uns auch die Adressen der Empfänger mit!

Teilen Sie uns auch die Adressen der Empfänger mit.

④ **Diese Angaben werden wir Ihnen mit unserem Angebot zuschicken.**

Müssen wir Ihnen diese Angaben mit unserem Angebot zuschicken?

Warum schicken wir Ihnen diese Angaben mit unserem Angebot zu?

Kapitel 2 Übung 3 Zustellbenachrichtigung – Teil 1			
Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Zustellbenachrichtigungen korrekt ausfüllen	Beschwerdemanagement, Zustellbenachrichtigungen	Alpha-Level 3 Leicht

Ihre Sendung ist da!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, leider war es heute nicht möglich, Ihnen Ihre Sendung persönlich zu übergeben.

Hier finden Sie Ihr Paket

auf der Kellertreppe

Zusätzliche Hinweise

Die Sendung wird 7 Werktage in Ihrer Filiale bzw. Packstation für Sie aufbewahrt und danach an den Absender zurückgesendet. Für die Abholung benötigen Sie diese Karte und Ihren amtlichen Personalausweis.

PRESS PAKET

auf der Kellertreppe

Ihr Paketbote war da!

Liebe(r) Frau/Herr _____

wir wurden beauftragt, _____ Sendung(en) zuzustellen abzuholen

Wir konnten Ihre Sendung zustellen

bei Ihrem Nachbarn _____ in _____ (Straße, Hausnummer)

Die Sendung wurde Ihrer Vollmacht entsprechend abgestellt.

Paket zwischen
Datum, Uhrzeit Mülltonnen

4000000145767

Unterschrift Paketbote

PRESS PAKET

Paket zwischen
Mülltonnen



Hier siehst du typische Zustellbenachrichtigungen. Darauf wurden mit der Hand Hinweise für die Empfänger geschrieben. Versuche die Hinweise zu lesen. Schreibe dann die gesuchten Wörter in die zugehörigen Lücken.

Kapitel 2 | Übung 3 | Zustellbenachrichtigung – Teil 2

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Zustellbenachrichtigungen korrekt ausfüllen	Beschwerdemanagement, Zustellbenachrichtigungen	Alpha-Level 3 Leicht

Ihr Paketbote war da!

Liebe(r) Frau/Herr _____

wir wurden beauftragt, _____ Sendung(en) zuzustellen abzuholen

Wir konnten Ihre Sendung zustellen

bei Ihrem Nachbarn Frau Hohmann in Dorfstr. 3
(Stimme Plusnummer)

Die Sendung wurde Ihrer Vollmacht entsprechend abgestellt.

Datum, Uhrzeit _____

Unterschrift Paketbote _____

PRESS PAKET

Frau Hohmann

Dorfstr. 3



Hier siehst du typische Zustellbenachrichtigungen. Darauf wurden mit der Hand Hinweise für die Empfänger geschrieben. Versuche die Hinweise zu lesen. Schreibe dann die gesuchten Wörter in die zugehörigen Lücken.

Kapitel 2 | Übung 3 | Zustellbenachrichtigung – Teil 1

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Zustellbenachrichtigungen korrekt ausfüllen	Beschwerdemanagement, Zustellbenachrichtigungen	Alpha-Level 3 Mittel

Ihr Paketbote war da!

Liebe(r) Frau/Herr Liebherr

wir wurden beauftragt, _____ Sendung(en) zuzustellen abzuholen

Wir konnten Ihre Sendung zustellen
 bei Ihrem Nachbarn Spätshop in CPN
(Straße, Hausnummer)

Die Sendung wurde Ihrer Vollmacht entsprechend abgestellt.

04.04.2017
Datum, Uhrzeit

[Signature]
Unterschrift Paketbote

PRESS PAKET

Liebherr

Spätshop

CPN

04 . 04 . 2017

Ihre Sendung ist da!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, leider war es heute nicht möglich, Ihnen Ihre Sendung persönlich zu übergeben.

Hier finden Sie Ihr Paket

Schüring

1x bei Scheute
VH/EG

Zusätzliche Hinweise

Die Sendung wird 7 Werktage in Ihrer Filiale bzw Packstation für Sie aufbewahrt und danach an den Absender zurückgesendet. Für die Abholung benötigen Sie diese Karte und Ihren amtlichen Personalausweis.


PRESS PAKET

Schüring

1 x bei Scheute

VH / EG

Hier siehst du typische Zustellbenachrichtigungen. Darauf wurden mit der Hand Hinweise für die Empfänger geschrieben. Versuche die Hinweise zu lesen. Schreibe dann die gesuchten Wörter in die zugehörigen Lücken.



Kapitel 2 | Übung 3 | Zustellbenachrichtigung – Teil 2

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Zustellbenachrichtigungen korrekt ausfüllen	Beschwerdemanagement, Zustellbenachrichtigungen	Alpha-Level 3 Mittel

Ihr Paketbote war da!

Liebe(r) Frau/Herr Münchhausen

wir wurden beauftragt, _____ Sendung(en) zuzustellen abzuholen

Wir konnten Ihre Sendung zustellen

bei Ihrem Nachbarn Fr. Clausen in Grünberger Str. 40
(Straße, Hausnummer)

Die Sendung wurde Ihrer Vollmacht entsprechend abgestellt.

10.08.2017
Datum, Uhrzeit

[Signature]
Unterschrift Paketbote


4000000145767



Münchhausen

Fr. Clausen

Grünberger Str. 40



Hier siehst du typische Zustellbenachrichtigungen. Darauf wurden mit der Hand Hinweise für die Empfänger geschrieben. Versuche die Hinweise zu lesen. Schreibe dann die gesuchten Wörter in die zugehörigen Lücken.

Kapitel 2 | Übung 3 | Zustellbenachrichtigung – Teil 1

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Zustellbenachrichtigungen korrekt ausfüllen	Beschwerdemanagement, Zustellbenachrichtigungen	Alpha-Level 3 Schwer

Ihre Sendung ist da!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, leider war es heute nicht möglich, Ihnen Ihre Sendung persönlich zu übergeben.

Hier finden Sie Ihr Paket

Ich habe es schon 3x versucht!
Jetzt muss ich das Paket wieder zur Postfiliale bringen.
Allee-Center 3.68

Zusätzliche Hinweise

Die Sendung wird 7 Werktage in Ihrer Filiale bzw. Packstation für Sie aufbewahrt und danach an den Absender zurückgesendet. Für die Abholung benötigen Sie diese Karte und Ihren amtlichen Personalausweis.

PRESS PAKET

Ich habe es schon 3 x versucht !
Jetzt muss ich das Paket
wieder zur Postfiliale bringen .
Allee-Center 3.68

Ihre Sendung ist da!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde, leider war es heute nicht möglich, Ihnen Ihre Sendung persönlich zu übergeben.

Hier finden Sie Ihr Paket

Das Paket liegt hinter dem Blumentopf auf der Terrasse.
JK 14.08.17

Zusätzliche Hinweise

Die Sendung wird 7 Werktage in Ihrer Filiale bzw. Packstation für Sie aufbewahrt und danach an den Absender zurückgesendet. Für die Abholung benötigen Sie diese Karte und Ihren amtlichen Personalausweis.

PRESS PAKET

Das Paket liegt hinter
dem Blumentopf
auf der Terrasse
14.08. 17



Hier siehst du typische Zustellbenachrichtigungen. Darauf wurden mit der Hand Hinweise für die Empfänger geschrieben. Versuche die Hinweise zu lesen. Schreibe dann die gesuchten Wörter in die zugehörigen Lücken.

Kapitel 2 | Übung 3 | Zustellbenachrichtigung – Teil 2

Fertigkeit	Lernziel	Beruflicher Aspekt	Schwierigkeit
Lesen, Schreiben	Zustellbenachrichtigungen korrekt ausfüllen	Beschwerdemanagement, Zustellbenachrichtigungen	Alpha-Level 3 Schwer


Müller -Haublitz

Aktürk- Beller

Gaudystr. 7, Seitenflügel

3.0G

10 .08. 2017



Hier siehst du typische Zustellbenachrichtigungen. Darauf wurden mit der Hand Hinweise für die Empfänger geschrieben. Versuche die Hinweise zu lesen. Schreibe dann die gesuchten Wörter in die zugehörigen Lücken.

Hinweis auf weitere Materialien

Auf folgenden Websites finden Sie weitere Grundbildungsmaterialien aus dem Feld Transport und Logistik, die Sie ergänzend zu eVideo Kurier- Express- und Paketdienstleistungen einsetzen können:

eVideo Berufskraftfahrer: <https://www.lernen-mit-evideo.de/video/kep/>

Lehrerhandreichung und Materialien für das Stationenlernen zum Thema **Lager/Fabrik** mit Fokus auf Deutsch als Zweitsprache aus dem Projekt „Alphaportfolio“ der Universität Münster:

www.uni-muenster.de/Germanistik/alphaportfolio/index.html

Digitale Übungen zum Thema **Krautfahrer** in der Lernsoftware „Beluga“ aus dem ABC-Projekt der VHS Oldenburg – Software zum Download:

<http://abc-projekt.de/grosses-beluga-update>