



# Verbesserung sprachlicher Kompetenzen am Arbeitsplatz in der Logistikbranche:

**Übungen und Beispiele aus verschiedenen  
Modellseminaren in der Region**

Ein Praxisbuch für Multiplikatoren in der  
Grundbildung am Arbeitsplatz

**BasisKomNet**

Arbeitsorientierte Grundbildung  
in Netzwerken verankern

**Arbeit und  
Leben**



**W**ir stellen heute ein Übungsheft vor, das sich an die verschiedenen Kursleiter\*innen in der Grundbildung am Arbeitsplatz richtet. Aus den Erfahrungen mit verschiedenen Grundbildungsangeboten in NRW in der Region Oberhausen, Mülheim, Duisburg, die mit Teilnehmenden aus der Logistikbranche im Fahrdienst, Paket- und Briefdienst durchgeführt wurden, stellen wir hier verschiedene Übungen für Deutsch am Arbeitsplatz am Beispiel von zwei Protagonisten vor. Diese Übungen zeigen die Spannweite der notwendigen individuellen Hilfen auf, mit denen nicht nur eine Verbesserung der Kommunikation, sondern damit einhergehend auch

die Verbesserung der Selbständigkeit der Beschäftigten erzielt werden konnte. Diese Erfahrungen wollen wir hier in praktischen Übungen zusammenfassen.

Alle Angebote fanden im Rahmen des Grundbildungsprojekts BasisKomNet statt. Dieses bundesweite Projekt in verschiedenen Bundesländern wird gefördert vom Bundesministerium für Bildung und Forschung und findet in der Alphadekade von 2016 bis 2026 statt. Ziel ist die arbeitsorientierte Grundbildung in Netzwerken zu verankern. Dieses Übungsheft ist ein Beitrag hierzu.

**BasisKomNet**  
**Arbeit und Leben NRW, Regionalbüro**  
**Oberhausen,**  
Barbara Kröger

# Inhaltsverzeichnis



Kapitel	Thema	Seite
1.	Beispiele aus dem Arbeitsalltag in der Logistikbranche	4
2.	Praktische, pädagogische Lernsituationen für Coachings oder Kurse mit Beschäftigten in der Logistikbranche	5
3.	Einführung in die Lernziele und Übungen	6
4.	Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten	7
<b>Teil 1 Eric</b>		
a.	Lese- und Verständnisübung	8
b.	Grammatik: Komposita	8
c.	Mein Arbeitsalltag – Interview mit Eric	9
d.	Grammatik: Singular / Einzahl und Plural / Mehrzahl	13
e.	Mit Eric auf Tour – Kundengespräche Dialog 1-3	15
f.	Eric im Büro Dialog 4, Grafik-Formular, Dialog 5-6	18
g.	Ein Telefongespräch	22
h.	Eric schreibt Nachrichten – Schüttelkastenbeispiele	23
i.	Lernwortschatz: Im Lager	24
<b>Teil 2 Mariam</b>		
a.	Lese- und Verständnisübung	26
b.	Mein Arbeitsalltag – Interview mit Mariam	28
c.	Im Bus - was ist wo?	30
d.	Lokale Präpositionen Dativ oder Akkusativ	32
5.	Lernwortschatz	33
6.	Perspektiven	40
	Impressum	40



# 1.

## Beispiele aus dem Arbeitsalltag in der Logistikbranche

Im Westen des Ruhrgebiets kommen die Anfragen und später realisierten Kurse oder Coachings der Grundbildung oft aus dem Bereich des Transports, Verkehrs und der Logistik.

Für unsere Region gilt, dass der Logistik-Bereich viele neue Arbeitsplätze schafft. Hier ist der Fachkräftemangel besonders groß und es werden zunehmend Hilfskräfte eingestellt. Die Arbeit klappt in der Regel sehr gut und nach der Anlernphase erfolgt auch eine Festanstellung. Lernanlässe ergeben sich oft erst beim Wechsel der Tätigkeit, bei neuen Aufgaben oder Verantwortlichkeiten. Das Lernen muss in der Regel parallel zur Arbeit und zu Schichtzeiten organisiert werden. Die Beschäftigten sind manchmal gering qualifiziert, haben einen Migrationshintergrund - der zum Teil auch mit sprachlichen oder schriftlichen Schwächen verbunden ist, oder haben nach einer schwierigen Schulkarriere Nachholbedarf. Menschen im mittleren Lebensalter sind auch fest in Zeitplänen von Arbeit und Kindererziehung eingebunden und können sich wenig Zeit für Qualifizierung nehmen. Gerade bei den Stellen in der

Branche Transport, Verkehr und Logistik kommen Schichtarbeit, eine körperlich anstrengende Tätigkeit und ständig wechselnde Einsätze hinzu, die die Realisierung von Qualifizierungen sehr schwierig machen.

Arbeit und Leben DGB/VHS Oberhausen greift die Anfragen von Betrieben in der Region auf, klärt in Gesprächen mit den Arbeitgebern und Betroffenen die besonderen Lernbedarfe und zeitliche Ressourcen und organisiert passgenaue Seminare. Diese Grundbildung schließt die Lücke zwischen dem Regelangebot in der Weiterbildung und den oft individuellen Anforderungen an Lernthemen und Lernformen.

Unterstützung bei der Entwicklung und Finanzierung von Modellseminaren leistet das Projekt BasisKomNet in der Region.

Beispielhaft konnten zwischen 2021 und 2024 Schulungen/Coachings für Beschäftigte im Bereich Transport, Verkehr und Logistik in folgenden Bereichen durchgeführt werden:

- ➔ Arbeit im Straßenverkehrsunternehmen
- ➔ Arbeit als Zusteller für Briefe
- ➔ Arbeit in der Organisation der Touren für die Paketzustellung
- ➔ Arbeit in einem Transportunternehmen

Die inhaltlichen Schwerpunkte der Kurse/Coachings richteten sich nach den benannten Schwierigkeiten am Arbeitsplatz. Im Gespräch mit den Beschäftigten konnten die individuellen Lernbedarfe und Motivationen geklärt und im Kurs in vielen Übungen aufgegriffen und bearbeitet werden. Im Vordergrund stand bei den hier gemachten Erfahrungen die sprachlichen Kompetenzen – schriftlich oder mündlich.

In einem Fall ging es um die genaue und klare schriftliche Beschreibung von Schadensfällen, im anderen um die Lesefähigkeit der Adressen oder im nächsten um eine neue Stufe der Tätigkeit im Unternehmen. Kommunikation und Verständigung ist ein wesentlicher Faktor in der betrieblichen Zusammenarbeit, die es in einem weiteren Fall zu verbessern galt und zuletzt geht es ebenfalls um die Verbesserung der Kommunikation mit Kunden. Aus den durchgeführten Seminaren und gemachten Erfahrungen entstand dieses Übungsheft für andere Multiplikatoren. Wir wünschen, dass möglichst viele Ansprechpartner\*innen in Weiterbildungs- und Qualifizierungseinrichtungen für die zunehmenden Bedarfe der Beschäftigten und Unternehmen zur Verfügung stehen.

## 2.

# Praktische, pädagogische Lernsituationen für Coachings oder Kurse mit Beschäftigten in der Logistikbranche



Bei den Lernsituationen stehen die individuellen Anforderungen für die Beschäftigten und das Unternehmen im Vordergrund. Der Ort richtet sich nach den Anforderungen des Lernenden. Wenn im Unternehmen kein geeigneter Lernraum zur Verfügung steht oder das Lernangebot nicht in der betrieblichen Wahrnehmung stattfinden soll, bieten sich zentral gelegene öffentliche Weiterbildungseinrichtungen an. In unserem Projekt in der Region ist die örtliche Volkshochschule der geeignete Ort.

Hier stehen in der Infrastruktur auch immer ein Whiteboard für die schriftliche Anschauung zur Verfügung. Zurück gegriffen wurde auf Kopiervorlagen oder Bücher. Eine Mappe, Block und Stifte sind notwendige Materialien.

Der Zeitraum und Zeitpunkt des Angebots richtet sich danach, ob das Angebot in der Freizeit oder in der Arbeitszeit des Beschäftigten stattfindet. Manchmal bieten sich auch Mischformen an. Nach unserer Erfahrung sind die Angebote in der Arbeitszeit erfolgversprechender, aber nur wenige Unternehmen ermöglichen dies. Gerade in der Logistikbranche sind die Zeitfenster äußerst knapp bemessen und in der Hälfte der Fälle wurde ein Termin am Samstag gewählt. Dieser kollidierte bei den Beschäftigten im Schichtbetrieb dennoch mit den Schichtzeiten – das

jeweilige Unternehmen koordinierte die Lernzeiten dann mit dem Arbeitsplan. Andere Zeitpunkte wurden in der Woche unter Abwägung der betrieblichen und privaten Verpflichtungen ausgehandelt. Zum größeren Teil wurden diese in der Freizeit der Beschäftigten realisiert, zum kleineren Teil in der Arbeitszeit.

Die Kursleitungen mussten äußerst flexibel mit den Anforderungen an diese Zeitplanung durch die laufende Arbeitssituation umgehen.

Denkbar sind als Formen neben den wöchentlichen zwei bis drei Unterrichtsstunden auch die Durchführung in Blockform. Eine Blockform ist stärker abhängig von der Freistellung durch den Arbeitgeber und der Verfügbarkeit der Kursleitung.

Die Kursdauer betrug zumeist ca. 20 bis 30 Unterrichtsstunden in bis zu 10 Terminen. Das heißt je Termin 1,5 Zeitstunden. Aus pädagogischen Gründen wurden die Termine am Samstag auf drei Unterrichtsstunden ausgeweitet. Die Kurse sind mit ihrer Dauer nicht auf eine vollständige Lösung aller individuellen Lernbedarfe ausgerichtet. Sie helfen bei der Behebung der betrieblichen Probleme und bedürfen eines individuellen Weiterlernens. Sie bilden einen erfolgreichen Anstoß und Motivation zum Weiterlernen.





### 3.

## Einführung in die Lernziele und Übungen zum Thema

Das Übungsbuch richtet sich sowohl an die Multiplikatoren, die diese Übungen in Kursen und Angeboten nutzen können, als auch direkt an die betroffenen Beschäftigten.

Eine kleine Auswahl von Übungen zur Verbesserung der berufsbezogenen Deutschkenntnisse, kurze Dialoge zur Verbesserung des Hörverstehens und der mündlichen Kommunikation wechseln sich ab.

Die Erfahrung in den Kursen zeigte ein starkes Engagement der Teilnehmenden. Die motivierte Lernbereitschaft der einzelnen Teilnehmer\*innen war durchaus beeindruckend.

Mit den Protagonisten dieser Broschüre, etwa dem Zusteller Eric I. (Name verändert) aus Nigeria, der sich in einer kleineren, als Subunternehmen für die DHL tätigen Firma zum Vorarbeiter hochgearbeitet hat, begeben wir uns in die alltägliche Arbeitswelt der Paketzusteller\*innen, die oft aus unterschiedlichsten Herkunftsländern kommen. Die Arbeit als Fahrer\*in und Zusteller\*in bietet vielen Migrant\*innen einen ersten

Einstieg in das Berufsleben in Deutschland. Sie sehen sich oft mit Schwierigkeiten hinsichtlich ihrer Ausdrucksfähigkeit konfrontiert, wenn sie in problematischen Situationen bei der Zustellung, die sie oft unter Zeitdruck erleben, lösungsorientiert und mit dem Ziel der Kundenzufriedenheit reagieren müssen. In den Übungen werden solche lebensnahe Situationen gewählt, um zum einen das Ausdrucksvermögen zu schulen und zum anderen schlaglichtartig häufig auftretende Probleme in Grammatik oder Syntax zu erläutern.

Durch die Arbeitswelt der Busfahrer\*innen begleitet uns Mariam C. (Name verändert), die gebürtig aus der Türkei stammt. Sie hat eine Fortbildung zur Busfahrerin gemacht, nachdem sie sich mit 34 Jahren hat scheiden lassen. Sie ist alleinerziehende Mutter und versucht die Arbeit als Busfahrerin mit den Anforderungen der Familie in Einklang zu bringen. Sie hat bereits einen Integrationskurs mit dem Sprachniveau B1 absolviert. Gern würde sie eine Fortbildung zur Fahrdienstleiterin machen, dazu möchte sie ihre Deutschkenntnisse, insbesondere in der schriftlichen Kommunikation, verbessern.

In den Übungen werden wir den für den Fahrdienst relevanten Wortschatz kennen lernen, auch wird es Übungen geben, die exemplarisch helfen, komplexere Situationen sachlich und aussagekräftig in der gebotenen Kürze zu protokollieren.



# 4.

## Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



### a. Lese- und Verständnisübung

Lesen Sie und kreuzen Sie auf der folgenden Seite an:

Mein Name ist Eric Igbonnabor, ich bin 36 Jahre alt und komme aus Lagos. Lagos ist die Hauptstadt von Nigeria, dort wohnen mehr als vierzehn Millionen Menschen. Seit sechs Jahren wohne ich nun schon in Oberhausen, das ist eine kleine Stadt im Ruhrgebiet. Meine Frau und ich haben vier Kinder, drei Mädchen und einen Jungen. Sie gehen in den Kindergarten und in die Grundschule und sie haben sehr schnell Deutsch gelernt. Manchmal lachen sie, wenn ich ein Wort nicht richtig ausspreche, und dann verbessern sie mein Deutsch. Zu Hause sprechen wir aber vorwiegend Englisch miteinander.

Ein paar Jahre habe ich bereits in Spanien gelebt und gearbeitet, bevor ich nach Deutschland gekommen bin. Deutsch ist also meine dritte Fremdsprache. Meine Muttersprache ist Edo, aber ich spreche auch fließend Englisch, weil das die postkoloniale Amtssprache in meinem Heimatland ist. In Nigeria leben nämlich viele verschiedene Ethnien. Alle haben eigene Stammessprachen, und zusammen verständigen sie sich in Englisch. Spanien war das erste Land für mich in Europa, dort habe ich Spanisch gelernt. Immer habe ich mir die neue Sprache durch „Learning by doing“ angeeignet, also bei der Arbeit und im alltäglichen Leben. Leider spreche ich noch nicht so gut Deutsch, denn ich konnte noch

keinen Integrationskurs besuchen. Nach meiner Ankunft in Deutschland habe ich sofort mit der Arbeit begonnen, deshalb mache ich auch noch Fehler beim Sprechen und Schreiben. Ich nutze oft ein Übersetzungsprogramm Deutsch-Englisch, wenn ich etwas nicht so gut verstehe. Dann lerne ich die neuen Wörter und versuche, sie zu behalten.

Mein Chef schätzt mich sehr, weil ich fleißig, zuverlässig und verantwortungsvoll bin. Er hat mich nach einer Anfangszeit als Fahrer und Zusteller von Paketen zum Vorarbeiter befördert. Er möchte aber, dass ich meine Aussprache verbessere, damit die Kolleg\*innen und Kund\*innen mich besser verstehen. Ich arbeite mit einem internationalen Team von Zustellern, aber nicht alle sprechen gutes

Englisch wie die Mitarbeiter aus manchen afrikanischen Ländern, aus Ghana oder Nigeria. Mit den anderen spreche ich Deutsch. Zwei Zusteller kommen aus Afghanistan, einer aus der Türkei und sechs aus osteuropäischen Ländern, also aus Polen, aus der Ukraine oder aus Albanien. Wir sind eine relativ kleine Firma, eine Spedition, in der jeder jeden kennt. Unsere Firma arbeitet als Subunternehmen für DHL, deshalb muss ich auch oft telefonieren, wenn es zum Beispiel eine verspätete Zustellung gibt oder andere Probleme. Die Mitarbeiter\*innen im Büro wünschen sich, dass ich möglichst fehlerfreie Nachrichten schreibe. Darum möchte ich korrekte Rechtschreibung und einen guten Satzbau erlernen und endlich die komplizierten Grammatikregeln verstehen.





## 4. Teil 1 Eric

### Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

#### a. Lese- und Verständnisübung

Sind die Aussagen richtig oder falsch? Kreuzen Sie an:

- Eric Igbonnabor ist 31 Jahre alt und kommt aus Ghana. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Oberhausen ist eine Stadt im Ruhrgebiet. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Mit seiner Familie spricht Eric oft Deutsch. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Deutsch ist Erics erste Fremdsprache. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Eric hat die deutsche Sprache bei der Arbeit und im Alltag gelernt. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Eric konnte keinen Deutschkurs besuchen, weil er sofort gearbeitet hat. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Eric benutzt sein Smartphone. Er übersetzt damit Wörter vom Englischen ins Deutsche. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Eric ist jetzt Fahrer und Zusteller. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Erics Chef möchte, dass Eric deutlicher spricht. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Erics Chef hat Eric zum Vorarbeiter befördert. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Der Chef findet, dass Eric zuverlässig, fleißig und verantwortungsvoll ist. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Eric arbeitet nur mit Mitarbeitern aus Ghana und Nigeria. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Eric arbeitet direkt für DHL. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Eric muss oft telefonieren, wenn es bei der Zustellung Probleme gibt. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Eric möchte Rechtschreibung, Satzbau und Grammatik lernen, damit er nicht so viele Fehler beim Nachrichten schreiben macht. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

#### b. Grammatik: Komposita

Erläuterungen: maskulin = blau, feminin = rot, neutral = grün, Plural = gelb

Komposita werden gebildet durch die Kombination von zwei Nomen:

die Mutter – die Sprache, die Muttersprache

die Heimat – das Land, das Heimatland

das Amt – die Sprache – die Amtssprache

die Übersetzung – das Programm, das Übersetzungsprogramm

der Anfang – die Zeit, die Lernbereitschaft

oder durch die Kombination von einem Verb und einem Nomen:

lernen – die Bereitschaft, die Fremdsprache

**Merke:** Der Artikel des Kompositums richtet sich nach dem Artikel des hinteren Nomens



# 4. Teil 1 Eric

## Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



### C. Mein Arbeitstag – Interview mit Eric

#### Frage: Wie beginnt Ihr Arbeitstag?

**Eric:** Am Morgen stehe ich um 5:30 Uhr auf. Nach einem kurzen Frühstück fahre ich ins Büro. Dort drucke ich die Routenpläne aus und teile die Mitarbeiter für die Touren ein. Jeder Mitarbeiter bekommt einen Sprinter und eine Tour zugeteilt. Die Touren haben wir am Abend zuvor geplant, wenn im Büro alle Aufträge vorliegen. Je besser der Fahrer das Einsatzgebiet kennt, in dem er die Sendungen liefern muss, desto schneller geht es. Die Fahrer haben zwar Navigationsgeräte, aber sie müssen sich die Straßenführung auch einprägen: Wo sind Einbahnstraßen, wo kann man am Straßenrand halten und kurz aussteigen? Wir liefern in Oberhausen, in Duisburg und in Essen, das ist ein relativ großes Gebiet. Vor allem in den Innenstädten gibt es oft Probleme mit dem Parkplatz, aber die Fahrer lernen das Gebiet mit der Zeit gut kennen und wissen sich zu helfen. Nebenbei höre ich am Morgen immer Radio, denn die Verkehrsnachrichten sind wichtig. Wenn es zum Beispiel einen länger dauernden Stau gibt, dann muss ich die Fahrtroute neu planen. Probleme gibt es auch durch die Baustellen. Manchmal sind Straßen gesperrt. Danach fahre ich zum Depot.

#### Frage: Wie helfen Sie den Fahrern, Zeit beim Ausliefern der Pakete und Päckchen zu sparen?

**Eric:** Im Depot warten schon die Mitarbeiter, weil wir nun die einzelnen Sprinter mit den Päckchen und Paketen so beladen, dass die Sendungen als erste greifbar sind, die auf der Tour am Anfang zugestellt werden. Diese genaue Anordnung ist wichtig, damit der Fahrer bei der Zustellung auf seiner Tour keine Zeit verliert. Auf diese Weise muss er nicht so lange suchen. Ich selbst kontrolliere, dass die Sprinter richtig beladen werden. Dann überprüfe ich, ob alle Fahrzeuge aufgetankt sind. Auch die Fahrzeugpapiere müssen bereitgestellt werden. Dann beginnen die Fahrer ihre Touren. Und ich kann eine kurze Kaffeepause machen.





## 4. Teil 1 Eric

### Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

#### **Frage: Wie behalten Sie den Überblick über die Lieferungen und wie bleiben Sie mit den Fahrern in Kontakt?**

**Eric:** Die Mitarbeiter sind mit GPS ausgestattet, so kann ich immer kontrollieren, wo welches Fahrzeug gerade ist. Ich muss natürlich immer in Anrufbereitschaft bleiben, damit ich erreichbar bin, wenn es Probleme gibt. Über GPS können wir später auch nachvollziehen, wann welcher Fahrer bei welchem Kunden gewesen ist. Das ist wichtig in schwierigen Situationen, zum Beispiel wenn Kund\*innen sich bei DHL beschweren, dass eine Sendung nicht pünktlich geliefert wurde. Über die Dokumentation von Zeit und Ort, also über die Daten, die mit dem GPS-Programm gespeichert werden, können wir beweisen, dass der Fahrer zu einer bestimmten Uhrzeit an einem bestimmten Tag beim Kunden war. Es ist meine Aufgabe, dann mit dem Fahrer zu sprechen, das GPS zu prüfen und einen Bericht an DHL zu schicken.



#### **Frage: Was passiert, wenn Pakete nicht zugestellt werden können?**

**Eric:** Manchmal sind die Kunden selbst nicht da, dann muss der Fahrer die Sendung wieder mitnehmen. Das Paket kommt zurück ins Depot und am nächsten Tag wird die Lieferadresse dann wieder angefahren. Wenn der Kunde aber angegeben hat, dass das Paket

bei einem Nachbarn oder einer Nachbarin abgegeben werden darf, dann kann der Fahrer dort klingeln. Er darf das Paket jedoch nur aushändigen, wenn der Nachbar oder die Nachbarin den Empfang mit seiner Unterschrift quittiert. Die Unterschrift erfolgt digital. Der Fahrer legt dem Kunden dann einen Zettel in den Briefkasten. Darauf steht, dass der Fahrer die Sendung beim Nachbarn abgegeben hat. Wichtig ist, dass unsere Fahrer die Namen von den Nachbarn richtig schreiben. Wenn ich einen neuen Fahrer einlerne, dann empfehle ich ihm, sich immer den Namen buchstabieren zu lassen, wenn die Nachbarn zu schnell oder undeutlich sprechen.

Wenn die Fahrer am späten Nachmittag zurück ins Depot kommen, muss ich kontrollieren, welche Retouren es gibt. Diese nicht zustellbaren Sendungen muss ich genau dokumentieren und dann dem Büro die Informationen mitteilen. Dann werden die Kund\*innen per E-Mail informiert. Danach mache ich wieder die Planung für den nächsten Tag.



Morgen muss ich übrigens einen neuen Mitarbeiter einarbeiten. Ich fahre in den ersten Tagen mit ihm mit und zeige ihm die Arbeitsabläufe direkt vor Ort. Dann kann ich ihm auch konkret erklären, wie er sich bei Problemen verhalten soll. Dadurch gewinnt der neue Mitarbeiter die nötige Sicherheit. Die Zusammenarbeit schafft Vertrauen und so wenden sich die Mitarbeiter dann später auch direkt an mich, wenn ein Problem

# 4. Teil 1 Eric

## Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



gelöst werden muss. Je besser man die Mitarbeiter einarbeitet, desto weniger Stress hat man als Vorarbeiter, wenn sie dann selbständig arbeiten. Ich bin möglichst freundlich und verständnisvoll im Umgang mit den Mitarbeitern und versuche Probleme vernünftig zu lösen. Es ist auch sehr gut, dass ich früher selbst als Fahrer gearbeitet habe. Durch diese eigene Erfahrung kenne ich die Arbeitsabläufe und die schwierigen Situationen ganz genau.



### Frage: Welche Voraussetzungen braucht man, um als Fahrer zu arbeiten?

**Eric:** Auf jeden Fall braucht man einen gültigen Führerschein, genügend Fahrpraxis und eine gute Kenntnis der deutschen Straßenverkehrsordnung. Die Fahrer dürfen nicht zu viele ‚Knöllchen‘ bekommen, das wirkt sich sonst negativ auf die Weiterbeschäftigung aus, denn es verursacht unnötige Kosten.

Wenn Unfälle passieren, dann muss ich sofort vor Ort erscheinen und dem Fahrer zur Seite stehen. Später muss ich dann auch ein Protokoll für die Firma schreiben. Die Sprinter sind Vollkasko versichert. Die Fahrer sind natürlich auch gut versichert. Sie sollen aber immer vorsichtig fahren, auch wenn der Zeitdruck gerade am Anfang hoch ist. Zum Glück gibt es bei uns wenige Unfälle, bislang ist niemand verletzt worden, es gab nur Sachschäden.

Ein Fahrer sollte immer möglichst pünktlich und zuverlässig sein – und er sollte auch eine gute Kondition haben. Oft müssen die Sendungen ja mehrere Etagen hoch getragen werden. Auf den Rücken und die Gelenke müssen die Fahrer besonders achten, damit sie auf Dauer keine gesundheitlichen Schäden durch das Tragen der oft schweren Pakete bekommen. Im Büro haben wir eine illustrierte Broschüre mit physiotherapeutischen Übungen, also zum täglichen Rücken-training. Diese Broschüre gebe ich den Mitarbeitern, wenn sie bei uns anfangen. Natürlich braucht man auch angemessene Arbeitskleidung, auf die Schuhe und Handschuhe sollte ein Fahrer besonders achten.

Man muss einem Fahrer vertrauen können. Es ist wichtig, dass er ehrlich ist, denn der Auftraggeber vertraut der Spedition seine Waren an und er muss sich darauf verlassen können, dass diese sicher und unbeschädigt zum Kunden kommen. Früher, vor der Digitalisierung, sind manchmal Pakete verschwunden, heute ist das zum Glück nicht mehr möglich. Durch das GPS kann man den Weg jeder Sendung zum Kunden ganz genau verfolgen. Auch für den Kunden ist die Sendungsverfolgung wichtig, die Kunden werden darüber durch das DHL Büro informiert.

Ein Fahrer sollte bereit sein, auch an Samstagen zu arbeiten, für die Überstunden gibt es einen Freizeit-ausgleich. Manche Fahrer lassen sich die Arbeit am Samstag aber auch auszahlen. In vielen Betrieben gibt es auch Schichtarbeit.

Ein Fahrer braucht eine gewisse Gelassenheit: In schwierigen Situationen sollte man als Fahrer und Zusteller ruhig und unaufgeregt bleiben und das Motto beherzigen: „Der Kunde ist König“. Dazu gehört natürlich auch, dass der Fahrer mit den Kunden kommunizieren kann. Ein Fahrer sollte Deutsch lernen, so gut es eben geht.



## 4. Teil 1 Eric

### Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

#### Frage: Gibt es Aspekte bei der Arbeit, die nicht so erfreulich sind?

Als Vorarbeiter muss man oft Überstunden machen und auch manchmal am Samstag arbeiten. Das finden meine Frau und meine Kinder nicht so gut, sie akzeptieren es aber, weil ich für die Überstunden auch einmal einen Tag Freizeitausgleich bekommen kann.

Überstunden fallen an, zum Beispiel wenn ein Fahrer sich am Morgen krankmeldet. Dann muss der Vorarbeiter als „Springer“ seine Tour übernehmen und gleichzeitig aber auch die Koordination machen. Und in der Weihnachtszeit müssen wir eigentlich immer mehr als acht Stunden arbeiten. Trotzdem arbeite ich sehr gern in diesem Job, denn ich kann sehr gut Abläufe koordinieren und Probleme lösen. Und langweilig wird es nie, denn die Arbeit ist vielfältig und abwechslungsreich. Ich bin glücklich, wenn die Abläufe gut funktionieren, und wenn sowohl die Kunden als auch die Fahrer und die Auftraggeber zufrieden sind. Und mein Verdienst ist auch besser als das Gehalt, das ich als Fahrer bekommen habe. Es gibt in unserer Firma Bonuszahlungen und Weihnachtsgeld, das ist nicht überall in der Logistikbranche üblich. Und wenn die Kunden zufrieden sind, dann geben sie dem Fahrer auch ein Trinkgeld als Anerkennung für eine gute Dienstleistung. Die Trinkgelder fallen in meinem Job als Vorarbeiter jetzt natürlich weg, aber dafür ist die Tätigkeit als Vorarbeiter körperlich nicht so anstrengend.

Ich bin sehr glücklich, dass ich es geschafft habe, eine gute Arbeit zu finden. So kann ich den Lebensunterhalt für die Familie verdienen und auch jeden Monat meiner Mutter in Nigeria Geld schicken, denn sie bekommt dort keine Rente. Es gibt dort auch keine Krankenversicherung wie hier in Deutschland. Wenn meine Mutter ins Krankenhaus muss, dann muss sie die Behandlung sofort selbst bezahlen. In Nigeria kümmern sich die Kinder um die Eltern, wenn diese alt sind. Aber am wichtigsten ist, dass meine Kinder hier in Deutschland die Chance auf Bildung haben. Sie können alles lernen, und sie lernen sehr gut. Ich hoffe, dass sie das Abitur machen, vielleicht können sie Medizin studieren. Für die erste Generation ist es hart in einem neuen Land, aber für unsere Kinder wird es einfacher sein.

Auch ich habe hier die Chance, noch weiter zu lernen. Es wäre hilfreich, wenn ich einen Deutschkurs machen könnte, dann könnte ich besser sprechen und vor allem besser schreiben. Aber da gibt es das Zeitproblem. Ich kann nur am Abend nach der Arbeit oder am Wochenende einen Kurs besuchen. In Deutschland kann man auch in meinem Alter noch beruflich weiter lernen. Es gibt die Erwachsenenbildung. Es ist also nie zu spät, etwas Neues zu lernen, womit man sich weiter qualifizieren kann. Ohne Deutschkenntnisse geht das aber nicht, auch das ist ein Grund, warum ich besser Deutsch lernen möchte.

# 4. Teil 1 Eric

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



## d. Grammatik: Singular / Einzahl und Plural / Mehrzahl

Lesen Sie den Text und bilden Sie den Plural zuerst mit dem unbestimmten Artikel **ein** | **eine** | **ein** (Singular) und den Plural mit dem Zahlwort 2, 3, 4 ...; dann bilden Sie für das gleiche Wort den Singular mit dem bestimmten Artikel **der** | **die** | **das** und den Plural mit **die**, achten Sie auf die Endungen:

Plural wird gebildet durch die Endung - **n** oder - **en**

eine Strecke                      zwei... Strecken  
**die** Strecke                      **die** Strecken

eine Sendung                      zwei \_\_\_\_\_  
**die** Sendung                      **die** \_\_\_\_\_

eine Tour                              zwei \_\_\_\_\_  
**die** Tour                              **die** \_\_\_\_\_

eine Einbahnstraße              zwei \_\_\_\_\_  
**die** Einbahnstraße              **die** \_\_\_\_\_

eine Chance                          zwei \_\_\_\_\_  
**die** Chance                          **die** \_\_\_\_\_

eine Krankenversicherung        zwei \_\_\_\_\_  
**die** Krankenversicherung        **die** \_\_\_\_\_

eine Tätigkeit                        zwei \_\_\_\_\_  
**die** Tätigkeit                        **die** \_\_\_\_\_

eine Bonuszahlung                zwei \_\_\_\_\_  
**die** Bonuszahlung                **die** \_\_\_\_\_

eine Überstunde                    zwei \_\_\_\_\_  
**die** Überstunde                    **die** \_\_\_\_\_

eine Spedition                      zwei \_\_\_\_\_  
**die** Spedition                      **die** \_\_\_\_\_

eine Kondition                      zwei \_\_\_\_\_  
**die** Kondition                      **die** \_\_\_\_\_

Plural wird gebildet durch die Endung **-e**

ein Gebiet                              zwei Gebiete  
**das** Gebiet                              **die** Gebiete

ein Paket                              zwei \_\_\_\_\_  
**das** Paket                              **die** \_\_\_\_\_

ein Verdienst                        zwei \_\_\_\_\_  
**der** Verdienst                        **die** \_\_\_\_\_

ein Problem                          zwei \_\_\_\_\_  
**das** Problem                          **die** \_\_\_\_\_

ein Zeitproblem                      zwei \_\_\_\_\_  
**das** Zeitproblem                      **die** \_\_\_\_\_

ein Deutschkurs                      zwei \_\_\_\_\_  
**der** Deutschkurs                      **die** \_\_\_\_\_

ein Aspekt                              zwei \_\_\_\_\_  
**der** Aspekt                              **die** \_\_\_\_\_



# 4. Teil 1 Eric

## Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

### Plural wird gebildet durch die Endung **-e**

ein Betrieb	zwei _____
<b>der</b> Betrieb	<b>die</b> _____
<hr/>	
ein Protokoll	zwei _____
<b>das</b> Protokoll	<b>die</b> _____
<hr/>	
ein Bußgeldbescheid	_____
<b>der</b> Bußgeldbescheid	<b>die</b> _____
<hr/>	
ein GPS-Programm	zwei _____
<b>das</b> GPS-Programm	<b>die</b> _____
ein Bericht	zwei _____
<b>der</b> Bericht	<b>die</b> _____

### Plural wird gebildet durch die Endung **-er**

ein Trinkgeld	zwei Trinkgeld <b>er</b>
<b>das</b> Trinkgeld	<b>die</b> Trinkgeld <b>er</b>

### Plural wird gebildet durch die Endung **-s**

ein Depot	zwei... Depots <b>s</b>
<b>das</b> Depot	<b>die</b> Depots <b>s</b>
<hr/>	
ein Radio	zwei _____
<b>das</b> Radio	<b>die</b> _____
<hr/>	
ein LKW	zwei _____
<b>der</b> LKW	<b>die</b> _____
<hr/>	
ein Job	zwei _____
<b>der</b> Job	<b>die</b> _____

### Plural wird gebildet durch Umlaute, also beispielsweise von a zu ä, und die Endungen **-e, -en, -er**

ein Sachschaden	zwei... Sachsch <b>ä</b> den
<b>der</b> Sachschaden	<b>die</b> Sachsch <b>ä</b> den
ein Plan	zwei Pl <b>ä</b> ne
<b>der</b> Plan	<b>die</b> _____
ein Gehalt	zwei _____
das Gehalt	<b>die</b> Geh <b>ä</b> lter
ein Ablauf	zwei _____
<b>der</b> Ablauf	<b>die</b> Abl <b>ä</b> ufe
ein Briefkasten	zwei _____
<b>der</b> Briefkasten	<b>die</b> _____
ein Empfang	zwei Empf <b>ä</b> nge
<b>der</b> Empfang	<b>die</b> _____

### Endung im Singular und Plural ist identisch, wir erkennen den Plural nur am bestimmten Artikel oder am Zahlwort

ein Fahrer	zwei Fahrer
<b>der</b> Fahrer	<b>die</b> Fahrer
<hr/>	
ein Päckchen	zwei _____
<b>das</b> Päckchen	<b>die</b> zwei _____
<hr/>	
ein Springer	zwei _____
<b>der</b> „Springer“	<b>die</b> _____
<hr/>	
ein Auftraggeber	zwei _____
<b>der</b> Auftraggeber	<b>die</b> _____
<hr/>	
ein Strafzettel	zwei _____
<b>der</b> Strafzettel	<b>die</b> _____

# 4. Teil 1 Eric

## Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



### e. Mit Eric auf Tour – Kundengespräche

Heute begleitet Eric den neuen Mitarbeiter Jewgenij (20) aus der Ukraine auf dessen erster Tour in Oberhausen.

**Eric:** „Das siehst Du hier auf dem Schild: Zweites O.G., das bedeutet zweites Obergeschoss. Die Tür ist immer offen während der Sprechstunden. Wir müssen nicht klingeln.“

**Jewgenij:** „Zum Glück gibt es einen Aufzug.“

**Eric:** „Guten Morgen. Wir haben ein Paket für Sie.“  
Medizinische Fachangestellte: „Oh, vielen Dank. Darauf habe ich schon gewartet.“

**Eric:** „Würden Sie bitte hier unterschreiben?“  
Medizinische Fachangestellte: „Ja, gern. Einen schönen Tag noch.“

**Eric:** „Ebenso“

**Eric zu Jewgenij:** „Du scannst also zuerst den QR-Code auf dem Etikett mit der Lieferadresse und der Auftragsnummer, dann kommt automatisch das Feld für die Unterschrift des Kunden. Die Unterschrift des Empfängers wird gespeichert, damit ist der Vorgang erfolgreich beendet und im System gespeichert.“

## Dialog 1:



**Eric:** „Als nächstes müssen wir in die Düppelstraße 47, das ist ein Ärztehaus. Hier müssen wir ein Paket in die Praxis Dr. Golsong bringen.“

**Jewgenij:** „Wo soll ich parken?“

**Eric:** „Da vor dem Eingang zur Apotheke im Erdgeschoss kann man kurz parken, wenn man Waren anliefert.“

**Jewgenij:** „In welchem Stockwerk ist die Praxis von Dr. Golsong?“

### Lesen Sie und kreuzen Sie an.

Eric und Jewgenij sind in Duisburg unterwegs. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Sie haben ein Paket für eine Apotheke im Erdgeschoss. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Die Praxis von Dr. Golsong ist im zweiten Stock. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Es gibt keinen Aufzug. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Die Mitarbeiterin hat schon auf das Paket gewartet. \_\_\_\_\_ richtig  falsch



## 4. Teil 1 Eric

### Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

#### Dialog 2:



**Eric:** „Jetzt nimm das nächste Paket und schau auf die Adresse. Wohin fahren wir?“

**Jewgenij:** „Es geht in die Schwarzstraße 89. Familie Al Ahmad.“

**Eric:** „Du kannst da in der Seitenstraße parken.“  
**Jewgenij:** „Auf der Klingel steht aber kein Name.“

**Eric:** „Dann läute bei den Nachbarn.“  
Nachbarin über die Gegensprechanlage: „Hallo, wer ist da?“

**Eric:** „Guten Tag, Frau Müller. Hier ist der Paketdienst, DHL. Könnten Sie ein Paket für Familie Al Ahmad annehmen?“

**Nachbarin:** „Sind das die Leute aus Syrien?“

**Eric:** „Wahrscheinlich. Es gibt leider kein Namensschild auf mehreren Klingeln. Daher habe ich bei Ihnen geklingelt.“

**Nachbarin:** „Na so etwas! Der Hausmeister hätte das längst machen sollen. Ich schaue mal, ob die Al

Ahmads zu Hause sind. Einen Moment bitte.“ [Geräusch: Schritte im Treppenhaus.]

Nachbarin klingelt an der Wohnungstür, leise. „Da ist wohl keiner da.“

**Nachbarin über die Gegensprechanlage:** „Hallo, hören Sie! Da ist niemand zu Hause. Bringen Sie das Paket doch bitte hoch. Ich wohne in der dritten Etage links.“  
Eric und Jewgenij steigen schwer atmend hoch, vor der Wohnungstür: „Vielen Dank Frau Müller. Das ist sehr freundlich. Würden Sie bitte hier unterschreiben?“

**Nachbarin:** „Ja, natürlich. Sagen Sie den Al Ahmads Bescheid, dass sie ihr Paket hier abholen sollen. Wissen Sie, ich habe Probleme mit dem Rücken.“

**Eric:** „Selbstverständlich, Frau Müller. Ich schreibe eine Benachrichtigung und werfe den Zettel in den Briefkasten. Am Briefkasten steht ja zum Glück der Name. Wir schicken auch noch per E-Mail eine Nachricht an den Empfänger, dass wir das Paket bei Ihnen abgegeben haben. Vielen Dank noch einmal für Ihre Hilfe.“

**Nachbarin:** „Nicht dafür. Sonst müssen Sie ja morgen noch einmal drei Stockwerke hochlaufen mit dem schweren Paket.“

**Eric:** „Danke, das ist sehr freundlich. Auf Wiedersehen.“

**Nachbarin:** „Auf Wiedersehen.“

#### Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

An der Klingel gibt es kein Namensschild. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Frau Müller ist die Vermieterin von Familie Al Ahmad. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Frau Müller nimmt das Paket an. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Frau Müller sagt den Nachbarn Bescheid. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Eric wirft einen Zettel in den Briefkasten. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Eric informiert DHL und DHL schreibt eine E-Mail an den Empfänger. \_\_\_\_\_ richtig  falsch



# 4. Teil 1 Eric

## Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



### Dialog 3:



**Jewgenij:** „So, das nächste Paket geht in die Virchowstraße. Wir können beim EKO parken.“

**Eric:** „Das sind 10 Schwerlastkisten. Die bringen wir normalerweise nur bis zur Haustür. Wir müssen sie einzeln auf die Sackkarre laden.“

**Jewgenij:** „Ich läute zuerst, bevor wir die schweren Kisten ausladen. Hoffentlich ist Herr Brandt zu Hause.“

**Herr Brandt:** „Hallo, ah da kommen die Kisten. Könnten Sie die wohl in der Garage abstellen.“

**Eric:** „Wo ist denn die Garage?“

**Herr Brandt:** „Die ist im Hinterhof. Da können Sie nicht direkt parken.“

**Eric:** „Eigentlich wird der Transport nur bis zur Haustür bezahlt, das steht auch auf Ihrer Bestellung.“

**Herr Brandt:** „Ich weiß, ich weiß. Könnten Sie wohl eine Ausnahme machen? Ich würde Ihnen auch ein sehr gutes Trinkgeld zahlen.“

**Eric:** „Na ja, die Garage ist ja ebenerdig. Es wird aber ein bisschen länger dauern, weil wir die Kisten mit der Sackkarre nur nach und nach zur Garage transportieren können. Aber wenigstens müssen wir die Sendung nicht hochtragen. Was ist denn darin, das ist ja steinschwer?“

**Herr Brandt:** „Stimmt genau! Es sind Fliesen, die ich im Internet bestellt habe. Ich will mein Bad renovieren lassen.“

**Eric:** „Ach so. Sie sind ja Heimwerker, haben Sie mir beim letzten Mal erzählt“

**Herr Brandt:** „Vielen Dank, meine Herren. Hier bitte, das ist für Sie und Ihren Kollegen!“

**Eric und Jewgenij:** „Danke, bis demnächst.“

**Eric zu Jewgenij:** „Normalerweise machen wir das nicht, aber bei Herrn Brandt machen wir eine Ausnahme. Er ist immer sehr freundlich und ziemlich großzügig. Jetzt müssen wir uns aber beeilen.“

#### Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

Eric und Jewgenij liefern die Schwerlastpakete nur bis zur Haustür. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Die Garage ist neben dem Haus. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Eric und Jewgenij müssen die Pakete in den ersten Stock tragen. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Der Kunde gibt Eric und Jewgenij ein gutes Trinkgeld. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

In den Paketen sind Fliesen. \_\_\_\_\_ richtig  falsch



## 4. Teil 1 Eric

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

### f. Eric im Büro

Am späten Nachmittag muss Eric im Büro Nachrichten an DHL weiterleiten, er überprüft die Retouren und fragt die Fahrer, warum sie Pakete nicht zustellen konnten.

Es gibt ein Standardformular, das er dann ausfüllen muss.

Heute hat er ein Express-Paket, das zwischen 8:00 Uhr und 9:00 Uhr geliefert werden sollte. Der Fahrer hat es zu spät geliefert.

Lesen Sie den Dialog und tragen Sie die Daten ins Formular ein:

### Dialog 4:



**Eric:** „Zuerst brauche ich die Daten, also die Paketnummer, den Kundennamen, den Vornamen und den Nachnamen, Straße und Hausnummer, sowie Postleitzahl und Stadt.“

**Amir:** „Das Paket ging an Friedrich Meier, Meier schreibt sich mit ei, Stöckmannstrasse 35, 46045 Oberhausen.“

**Eric:** „Und die Paketnummer?“

**Amir:** „539785/32“

**Eric:** „O.k. Dann kommt der Name des Fahrers, das ist Amir Rasoli. Und wie ist deine Scannernummer, Amir?“

**Amir:** „Das ist die 17.“

**Eric:** „Warum ist das Paket nicht pünktlich beim Kunden angekommen?“

**Amir:** „Grund der Verspätung war der Stau wegen des Unfalls auf der Mülheimer Straße. Ich bin pünktlich vom Depot losgefahren, ehrlich.“

# 4. Teil 1 Eric

Beschreibung der Übungen am  
Beispiel einzelner Protagonisten



Tragen Sie die Daten ins Formular ein:

## EXPRESSPAKET

Zulieferzeit: 8:00—9:00 Uhr

Paketnummer: \_\_\_\_\_

Kundenname: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Nachname: \_\_\_\_\_

Straße/Hausnummer: \_\_\_\_\_

Postleitzahl / Ort: \_\_\_\_\_

Fahrername: \_\_\_\_\_

Vorname: \_\_\_\_\_

Nachname: \_\_\_\_\_

Scannernummer: \_\_\_\_\_

Grund der verspäteten Lieferung: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_





## 4. Teil 1 Eric

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

### Dialog 5:



**Lesen Sie und kreuzen Sie an. Sind die Aussagen richtig oder falsch?**

**Eric:** „Hallo James, wie viel Retouren hast Du?“

**James:** „Ich habe heute nur eine Retoure. Herr Krüger in der Bergstraße 197 in 46119 Osterfeld hat gesagt, er habe nichts bestellt.“

**Eric:** „Hast Du ihm nicht die Adresse gezeigt?“

**James:** „Doch, aber der alte Herr wirkte ziemlich verwirrt. Vielleicht hat er vergessen, dass er etwas bestellt hat.“

**Eric:** „Ist Herr Krüger schon älter?“

**James:** „Ja, er ist bestimmt über 80 Jahre alt.“

**Eric:** „Ah, ja. Das passiert manchmal. Dann schreiben wir `Annahme verweigert`.“

**James:** „O.k., schönen Feierabend.“

**Eric:** „Ebenso: Bis morgen.“

**Kreuzen Sie an. Sie hören den Text nur einmal:**

James hat zwei Retouren. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Das Paket war falsch adressiert. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Herr Krüger konnte sich nicht erinnern, dass er ein Paket bestellt hat. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

James hat Herrn Krüger die Anschrift gezeigt. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

James hat das Paket wieder zurück ins Depot gebracht. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

# 4. Teil 1 Eric

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



## Dialog 6:



Lesen Sie und kreuzen Sie an. Richtig oder falsch.

**Eric:** „Hallo Özgür, wie war die Tour?“

**Özgür:** „Unproblematisch. Nur zwei Retouren heute.“

**Eric:** „Dann zeig mal, was wir noch einmal liefern müssen.“

**Özgür:** „Also hier ist ein Paket, das war für Frau Schlenger. Sie wohnt in der Saarstraße 23. Ich habe geklingelt. Sie war zu Hause, aber sie hat die Tür nicht aufgemacht.“

**Eric:** „Warum nicht?“

**Özgür:** „Sie sagte, dass sie Krankenschwester ist und Nachdienst hatte. Sie wollte weiter schlafen. Ich soll das Paket auf den Treppenabsatz stellen, sie holt es später. Ich habe gesagt, dass ich eine Unterschrift brauche.“

**Eric:** „Das war richtig. Sonst geht das Paket verloren und wir bekommen dann den Ärger, wenn sie nicht

unterschrieben hat. Fahr die Adresse morgen noch einmal an.“

**Özgür:** „O.k.“

**Eric:** „Und die zweite Retoure?“

**Özgür:** „Die ging an Frau Al Musawi. Bebelstraße 22. Sie war nicht zu Hause.“

**Eric:** „Hast Du bei den Nachbarn geklingelt?“

**Özgür:** „Ja, aber die Nachbarin, Frau Lienemans, war total genervt. Sie hat gesagt, dass sie die Empfängerin nicht kennt und auch nichts mit ihr zu tun haben will.“

**Eric:** „Hm, da gibt es wohl Konflikte in der Nachbarschaft.“

**Özgür:** „Ich fahre die Adresse morgen noch einmal an.“

**Eric:** „O.k., dann schreiben wir, ‚Empfängerin war nicht zu Hause. Tschüs, bis morgen.‘“

**Özgür:** „Tschüs“

### Richtig oder falsch. Kreuzen Sie an.

Die Kundin, Frau Schlenger, ist Krankenschwester, sie hatte Nachdienst. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Özgür stellt das Paket in den Hausflur. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Özgür braucht die Unterschrift von Frau Schlenger. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Frau Al Musawi ist nicht zu Hause. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Die Nachbarin nimmt das Paket an. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Die Nachbarin ist nicht hilfsbereit. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Özgür bringt das Paket zurück ins Depot. \_\_\_\_\_ richtig  falsch



## 4. Teil 1 Eric

### Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

#### g. Ein Telefongespräch

#### Eric telefoniert mit dem DHL Büro.

##### Lesen Sie und kreuzen Sie an.

**Sekretärin:** „Hallo, Herr Igbonnabor, hier ist Julia Schmitz, vom DHL-Büro. Wir haben ein Problem, es gibt eine Beschwerde, dass ein Paket nicht geliefert wurde.“

**Eric:** „Ja, das müssen wir aufklären, um welches Paket handelt es sich?“

**Sekretärin:** „Frau Baranowski, Tannenbergstraße 5, hat sich beschwert. Sie wartet seit drei Tagen auf die Zustellung, es war auch keine Nachricht im Postkasten.“

**Eric:** „Wie ist die Sendungsnummer?“

Sekretärin: „Das ist die 40.440.465.484597.2

Eric: „O.K., ich wiederhole 40.465.484597.2. Moment, Frau Schmitz, ich sehe nach, welcher Fahrer es war. Ich melde mich gleich zurück.“

**Eric:** „Hallo, Frau Schmitz. Ich habe jetzt mit dem Fahrer gesprochen. Das war am Montag, also genau vor drei Tagen. Der Fahrer war Oleg Stevschenko, er schreibt sich mit v. Ich buchstabiere S t e v s c h e n k o, und der

Vorname ist Oleg, O l e g. Er war am Montag vor Ort, das zeigt uns der Scanner. Er hat auch bei der Kundin geklingelt. Die Kundin hat gesagt, sie sei gehbehindert. Oleg solle das Paket vor die Wohnungstür stellen. Sie könne es nicht allein bewältigen. Oleg hat angeboten, dass er es in ihre Wohnung stellt. Sie hat das abgelehnt, sie macht die Tür nicht auf, wenn sie allein ist. Die Pflegekraft würde das Paket am Abend, wenn sie wieder komme, hereintragen und auspacken.“  
Sekretärin: „Gut, dann rufe ich Frau Baranowski noch einmal an. Sie ist schon älter und nutzt das Internet nicht.“

**Eric:** „Vielleicht hat ein Nachbar das Paket an sich genommen und noch nicht zu ihr gebracht, Frau Baranowski soll doch bitte ihre Nachbarn fragen.“

**Sekretärin:** „Gut, das ist auch noch eine Möglichkeit. Es ist wohl ein größeres Haus. Ich notiere also. Das Paket wurde auf Bitte der gehbehinderten Empfängerin vor der Wohnungstür abgestellt. Die Pflegekraft sollte es am Abend in die Wohnung bringen.“

**Eric:** „Danke. Auf Wiederhören“.

**Sekretärin:** „Ich melde mich wieder, wenn wir mehr erfahren haben. Tschüs.“

#### Was ist richtig, was ist falsch?

##### Streichen Sie das falsche Wort:

Eric spricht mit der Kundin/ der Sekretärin am Telefon.

Die Kundin ist gehbehindert / sehbehindert.

Die Kundin wartet seit Montag / seit Mittwoch auf ihr Paket.

Die Kundin heißt Frau Schmitz/ Frau Baranowski.

Die Nachbarin / die Altenpflegerin sollte das Paket in die Wohnung tragen.

Frau Schmitz / Frau Baranowski soll die Nachbarn fragen.

# 4. Teil 1 Eric

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



## h. Eric schreibt Nachrichten

Er schickt sie an das Büro.

Ergänzen Sie die fehlenden Worte:

40.440.465.484597.8      Termin  
Kunden      Müller  
das Paket      benachrichtigt  
Fahrer      Depot

„Sendungsnummer: \_\_\_\_\_ Der Fahrer, James Brown, hat den Kunden, Herrn Michael, \_\_\_\_\_ am Mittwoch, den 24.07. 2024 nicht angetroffen. Der Nachbar wollte das \_\_\_\_\_ nicht annehmen, weil er keinen Kontakt mit dem \_\_\_\_\_ hat. Der Fahrer hat das Paket ins \_\_\_\_\_ zurückgebracht. In den folgenden Tagen hat der \_\_\_\_\_ das Paket noch zweimal erfolglos zugestellt. Dann wurde das Büro benachrichtigt und gebeten, mit dem Kunden einen konkreten \_\_\_\_\_ für die Zustellung zu vereinbaren.“

Fahrer      Sendungsnummer  
Nachbarn      Depot  
Adresse  
Uhr      Name  
Nachbarn

„\_\_\_\_\_ 40.440.465.484597.12: Der \_\_\_\_\_, Milo Kovacs, hat am 18.07.2024 um 13:00 \_\_\_\_\_ versucht, das Paket zuzustellen. Die Hausnummer der Adresse, Langemarkstraße 15, 46045 Oberhausen, stimmte nicht. Der Fahrer hat bei den \_\_\_\_\_ geklingelt. Diese kannten den Adressaten nicht. Auch an den Klingeln der Nachbarhäuser stand der \_\_\_\_\_ des Kunden, Ayhan Denizli, nicht. Das Paket wurde als nicht zustellbar ins \_\_\_\_\_ zurückgebracht. Bitten Sie DHL mit dem Absender zu klären, wie die \_\_\_\_\_ zu korrigieren ist.“

Paket      Treppenhaus  
abstellen      Kundin  
Abend      Mann  
Treppenaufgang

„Sendungsnummer 40.440.465.484597.20: Der Fahrer, Dimitri Kormych, hat am 17.07.2024 um 15:25 bei der \_\_\_\_\_, Frau Verena Schütz, geklingelt. Die Kundin hat durch die Gegensprechanlage gesagt, dass er das \_\_\_\_\_ unten im Treppenhaus \_\_\_\_\_ soll. Sie habe ein kleines Kind, das gerade eingeschlafen sei. Ihr \_\_\_\_\_ wird das Paket am \_\_\_\_\_ hochtragen. Der Fahrer hat dann das Paket neben dem \_\_\_\_\_ deponiert.“



# 4. Teil 1 Eric

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

## i. Lernwortschatz: Im Lager

Lernwortschatz Logistik – eine kleine Auswahl an wichtigen Wörtern

### Nomen

die Kunststoffpalette

die Hebebühne

die Post

die Kartonage

die Folie

der Spanngurt

das Förderband

das Porto

die Wellpappe

das Paketklebeband

die Gitterbox

das Regal

die Poststation

die Versandtasche

der Klebe-Abroller

die Sackkarre

das Hochregal

die Schere

die Wickelverpackung

der Scanner

der Gabelstapler

die Klappbox

das Cuttermesser

die Schachtel

das Klemmbrett

der Hubwagen

der Haken

das Packpapier

die Schaumfolie

die Ware

der Gitterrollwagen

die Waage

die Rolle (Papierrolle)

der Schaumstoff

der Zoll



# 4. Teil 1 Eric

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



## i. Lernwortschatz: Im Lager



### Verben

wiegen

abschneiden

stempeln

einpacken

aufkleben

stapeln

einwickeln

zukleben

tragen

einstretchen

frankieren

transportieren

verpacken

Einen ausführlichen Bildwortschatz können Sie im Internet als PDF-Datei herunterladen.  
vgl.: Hessisches Ministerium für Wirtschaft, Energie, Verkehr, WohnenHg, Grundwortschatz Lager, Logistik  
<https://100fachbegriffe.planet-beruf.de/lager-logistik-verkehr>



## 4. Teil 2 Mariam

### Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

#### a. Lese- und Verständnisübung

Hallo, mein Name ist Mariam Gül, ich bin Busfahrerin bei der STOAG, das ist die städtische Busgesellschaft in Oberhausen. Meine Heimatstadt ist Bursa, eine wirklich schöne Stadt in der Türkei, sie ist nicht weit von Istanbul gelegen. Dort habe ich in meiner Jugend eine Ausbildung zur Bankkauffrau gemacht. Nach meiner Hochzeit war ich aber zunächst einmal Hausfrau und Mutter. Wir sind vor 14 Jahren nach Deutschland gekommen, weil mein Mann hier eine gut bezahlte Arbeitsstelle bekommen hat. Heute bin ich alleinerziehende Mutter und voll berufstätig. Unsere beiden Kinder sind jetzt schon erwachsen und sehr selbständig.

Nach meiner Scheidung brauchte ich einen beruflichen Neuanfang. Ich war damals 34 Jahre alt. Zunächst habe ich einen Integrationskurs am Vormittag gemacht, während meine Kinder zur Schule gingen, und dann konnte ich schließlich eine Weiterbildung zur Busfahrerin machen. Die Berufsberaterin des Jobcenters hat mir damals bei der Finanzierung des Busführerscheins tatkräftig geholfen, Busfahrer\*innen wurden damals dringend gesucht. Und ich hatte den

Mut, mich ans Steuer zu setzen, so wurde ich eine Fachkraft im Fahrbetrieb.

Am Anfang war es gar nicht so einfach, eine Stelle in der Branche zu bekommen, weil ich im Gegensatz zu vielen männlichen Bewerbern noch keine Berufserfahrung als Busfahrerin vorweisen konnte. Aber dann hat mir die STOAG eine Chance gegeben, und ich habe mich bewährt. Nun möchte ich gern eine Fortbildung zur Fahrdienstleiterin machen. Damit ich in dieser Position erfolgreich arbeiten kann, muss ich meine Deutschkenntnisse aber noch verbessern. Ich habe zwar bereits einen B1+ Kurs gemacht, und meine Sprachkenntnisse sind eigentlich schon recht gut, aber sie sind eben noch nicht perfekt. Vor allem in der Grammatik, aber auch im schriftlichen Ausdruck, kann ich sicher noch viel lernen. Ich würde gern gut formulierte und fehlerfreie Protokolle schreiben. Die Fortbildung ist sehr zeit- und arbeitsintensiv, da bleibt dann kaum noch Freizeit, aber zum Glück sind die Kinder schon sehr selbständig. Sie finden es gut, dass ich mich in meinem Alter, mit 43 Jahren, noch einmal weiterbilden will.

# 4. Teil 2 Mariam

Beschreibung der Übungen am  
Beispiel einzelner Protagonisten



**Richtig oder falsch. Kreuzen Sie an:**

Mariam hat in ihrer Jugend eine Ausbildung zur Busfahrerin gemacht. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Mariam hat einen Integrationskurs gemacht, als sie 34 Jahre alt war. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Die Mitarbeiterin vom Jobcenter hat Mariam geholfen, damit sie einen Busführerschein machen kann. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Sie hatte keine Probleme, sofort eine Stelle im Fahrbetrieb zu bekommen. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Mariam arbeitet in einem internationalen Team. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Mariam möchte eine Weiterbildung zur Fahrdienstleiterin machen. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Die Weiterbildung kostet nicht so viel Zeit. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

Mariam möchte gern ihre Deutschkenntnisse verbessern. \_\_\_\_\_ richtig  falsch

In Deutschland kann man auch noch weiter lernen, wenn man schon älter ist. \_\_\_\_\_ richtig  falsch



## 4. Teil 2 Mariam

### Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

#### b. Mein Arbeitstag – Interview mit Mariam

##### **Frage: Wie sieht ein typischer Arbeitstag aus?**

**Mariam:** Da ich im Schichtdienst arbeite und in dieser Woche in der Frühschicht eingeteilt bin, stehe ich schon um halb vier Uhr auf. Ja, das ist wirklich früh, aber ich möchte die Frühschicht am Morgen nicht so abgehetzt beginnen. Ich trinke einen Kaffee und esse eine Kleinigkeit, danach fülle ich meine Thermoskanne und packe mein Essen ein, und dann geht's los. Wir müssen immer flexibel sein. Falls sich ein Kollege oder eine Kollegin krank melden, wird der Dienstplan noch einmal umdisponiert. Ich hole meine Fahrerkarte, die Zuteilung der Busnummern steht auf der tagesaktuellen Liste. Heute fahre ich auf der mir schon vorher zugewiesenen Strecke. Im Bus muss ich zunächst alles überprüfen, also die Abfahrkontrolle durchführen, tanken müssen wir aber nicht selbst, das wird vom Busunternehmen gemacht.

##### **Frage: Welche Kunden nutzen den Bus zu welcher Tageszeit?**

**Mariam:** In der Frühschicht fahren nicht so viele Busse wie tagsüber, denn es sind vor allem die berufstätigen Fahrgäste, die mit öffentlichen Verkehrsmitteln zur Arbeit fahren. Viele Gesichter sind mir seit langem bekannt, manche sind so höflich und grüßen die Busfahrer\*innen beim Einsteigen. In der Frühschicht ist es meistens angenehm ruhig, die Leute sind noch müde oder lesen im Internet. Im Laufe des Tages wird es dann anstrengender, weil dann wesentlich mehr Fahrgäste einsteigen und der Verkehr sehr viel stärker ist. Die Leitstelle hält uns immer über die aktuelle Verkehrssituation auf dem Laufenden. Wenn auf der Strecke ein Stau ist, hat der Bus zwangsläufig Verspätung. Wir können ja nicht ausweichen, wie die Taxifahrer, wir müssen alle Haltestellen anfahren. Schwierig wird es, wenn ganze Straßen gesperrt sind, wegen der Bauarbeiten zur Ausbesserung der Straßen, die ja vor allem jetzt im Sommer ausgeführt werden. Die meisten Kunden reagieren gelassen, aber manche sind auch ungeduldig und schimpfen beim Einsteigen.

Am Vormittag nutzen sehr viele Senior\*innen den Bus. Hier in Oberhausen gibt es ja viele Altenpflegeheime,

und oft können oder dürfen die älteren Leute nicht mehr selbst mit dem Auto fahren. Sie fahren zum Arzt oder zum Friseur oder sie gehen Einkaufen oder treffen sich mit Freunden. Oft bewegen sie sich mit dem Rollator fort, das ist beim Einsteigen oft ein Problem. Ich lasse die Absenkautomatik herunter, wenn niemand den alten Menschen beim Einsteigen hilft. Manchmal muss man die Senioren auffordern, sich lieber auf einen richtigen Sitzplatz zu setzen. Auch das zu frühe Aufstehen ist ein Problem, sie haben Angst, nicht rechtzeitig aussteigen zu können, und dann verlieren sie gelegentlich das Gleichgewicht, wenn ich die Haltebucht anfare.

Die Rollstuhlfahrer teilen sich die Plätze im Bus mit den Müttern oder Vätern mit Kinderwägen, da kommt es dann manchmal zu netten Szenen zwischen den Generationen. Mittags wird es dann turbulenter, weil die Schulkinder nicht nur die Schulbusse nutzen. Sie haben sehr viel Energie und oft wird es dann laut im Bus.

##### **Frage: Wo verbringen Sie die Pausen?**

**Mariam:** Auch während der Frühschicht gibt es natürlich eine Pause, ich fahre auf den Pausenplatz und trinke einen Kaffee, lese meine Nachrichten oder mache kurz die Augen zu.

Am frühen Nachmittag ist die Schicht dann beendet. Ich bringe den Bus zurück zum Bahnhof. Dort findet der Fahrerwechsel statt, ich mache die Übergabe und fahre nach Hause. Dort ruhe ich mich erst einmal aus. Dann mache ich den Haushalt, räume auf, putze die Wohnung und koche für mich und die Kinder.

##### **Frage: Was gefällt Ihnen an der Arbeit?**

**Mariam:** Ich arbeite wirklich gern als Busfahrerin, wir sind ein gutes, ein internationales Team bei der STOAG, die Atmosphäre ist sehr kollegial. Ich habe hier auch eine sichere Anstellung, das heißt, dass ich mir nicht dauernd Sorgen um eine Weiterbeschäftigung machen muss. Die Erfahrung als Busfahrerin wird auch sehr nützlich für mich sein, wenn ich die Fortbildung zur Fahrdienstleiterin

# 4. Teil 2 Mariam

## Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



mache. Ich kann mich dann sehr gut in die Situationen der Kolleg\*innen hineinversetzen, weil ich sie aus der eigenen Erfahrung kenne.

**Frage: Gibt es Aspekte bei der Arbeit, die nicht so erfreulich sind?**

Ich fahre nicht so gern in der Nachtschicht. Es sind einfach zu viele alkoholisierte Fahrgäste unterwegs, die können recht unangenehm werden. Zum Glück gibt es die Kameras im Bus. Die Leute wissen, dass es dokumentiert wird, wenn sie im Bus randalieren.

Im Ernstfall verhalten wir uns deeskalierend und benachrichtigen die Polizei. Dann muss man auch ein Protokoll schreiben, also möglichst genau den Ablauf beschreiben, was vorgefallen ist. Wir sind auch immer über Funk mit der Leitstelle verbunden, das gibt mir Sicherheit.

In Unfälle möchte man auch nicht verwickelt werden. Bislang bin ich zum Glück unfallfrei gefahren, aber es gibt immer wieder kritische Situationen, und in diesen Situationen muss man genau abwägen, wie man reagiert. Die Verantwortung für die Sicherheit und das Leben der Fahrgäste ist groß.

### Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an:

- Mariam arbeitet im Schichtdienst. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Sie fährt gern in der Spätschicht. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Mariam muss flexibel sein, der Einsatzplan kann geändert werden. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Bevor sie auf der Strecke fährt, muss sie die Abfahrkontrolle machen und tanken. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Am frühen Morgen fahren viele Fahrgäste mit dem Bus zur Arbeit. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Die Verkehrsnachrichten im Radio informieren Mariam über die Staus und Baustellen. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Viele Senioren fahren am Vormittag mit den öffentlichen Verkehrsmitteln. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Im Bus können sie ihren Rollator auf einen dafür vorgesehenen Platz stellen. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Im Bus gibt es spezielle Plätze für die Kinderwagen und Rollstühle. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Mittags nutzen viele Schulkinder den Bus. Dann ist es oft laut im Bus. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Mariam macht ihre Pause im Restaurant. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Mariam arbeitet nur mit deutschsprachigen Kolleg\*innen zusammen. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Die Erfahrung als Busfahrerin ist für Mariam auch nützlich, wenn sie Fahrdienstleiterin werden möchte. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- In der Nachtschicht steigen auch Fahrgäste ein, die zuviel Alkohol getrunken haben. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Mariam versucht Konflikte mit aggressiven Fahrgästen zu deeskalieren. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Mariam fährt vorsichtig und versucht Unfälle zu vermeiden. \_\_\_\_\_ richtig  falsch
- Wenn ein Unfall passiert, dann muss sie kein Protokoll schreiben. \_\_\_\_\_ richtig  falsch



# 4. Teil 2 Mariam

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten

## C. Im Bus - Was ist wo?

Betrachten Sie die Bilder und ordnen Wörter den Bildern zu:



# 4. Teil 2 Mariam

Beschreibung der Übungen am Beispiel einzelner Protagonisten



## C. Im Bus - Was ist wo?



- |   |   |   |
|---|---|---|
| die Fahrerkabine <input type="checkbox"/>   | die Kamera <input type="checkbox"/>               | der Haltknopf / die Stopptaste <input type="checkbox"/> |
| die Busfahrerin <input type="checkbox"/>    | der Rollstuhlplatz <input type="checkbox"/>       | die Durchsage <input type="checkbox"/>                  |
| das Armaturenbrett <input type="checkbox"/> | der Kinderwagenplatz <input type="checkbox"/>     | die Türstörung <input type="checkbox"/>                 |
| das Mikrophon <input type="checkbox"/>      | die Rampe <input type="checkbox"/>                | die Anzeigentafel <input type="checkbox"/>              |
| der Kassentisch <input type="checkbox"/>    | die Stange für die Rampe <input type="checkbox"/> | der Fahrplan <input type="checkbox"/>                   |
| der Außenspiegel <input type="checkbox"/>   | die Rollstuhlbühne <input type="checkbox"/>       | der Fahrscheinautomat <input type="checkbox"/>          |
| der Einstieg <input type="checkbox"/>       | die Haltestange <input type="checkbox"/>          | das Schild <input type="checkbox"/>                     |
| der Ausstieg <input type="checkbox"/>       | der Haltegriff <input type="checkbox"/>           | die Lüftung <input type="checkbox"/>                    |
| die Sitzbank <input type="checkbox"/>       | der Behindertensitzplatz <input type="checkbox"/> | der Feuerlöscher <input type="checkbox"/>               |



## 4. Teil 2 Mariam

Beschreibung der Übungen am  
Beispiel einzelner Protagonisten

### d. Lokale Präpositionen: wo oder wohin - Dativ oder Akkusativ

Ergänzen Sie Dativ oder Akkusativ:

**Beispiel:** Mariam macht die Abfahrkontrolle \_\_\_\_\_ Bus.

Mariam macht die Abfahrkontrolle **im Bus**.

*Bus (maskulin, in = Wechselpäposition, Dativ in dem = im)*

Mariam fährt zu \_\_\_\_\_ Arbeit.

Mariam fährt **zur Arbeit**.

*Arbeit = feminin, nach der Präposition zu folgt immer der Dativ, Dativ zu der Arbeit = zur Arbeit*

Mariam fährt mit \_\_\_\_\_ Bus. (nach Präposition mit folgt immer Dativ)

Sie parkt den Bus auf \_\_\_\_\_ Parkplatz. (wo? Dativ)

Sie biegt an \_\_\_\_\_ Ampel links ab. (wo? Dativ)

Mariam fährt um \_\_\_\_\_ Kreisverkehr herum und in \_\_\_\_\_ dritte Ausfahrt. (wohin: Akkusativ)

Mariam spricht in \_\_\_\_\_ Mikrophon. (wohin: Akkusativ)

Sie spricht mit \_\_\_\_\_ Leitstelle. (mit wem? Dativ)

Sie blickt auf \_\_\_\_\_ Armaturenbrett. (wohin: Akkusativ)

Mariam hält an \_\_\_\_\_ Bushaltestelle. (wohin: Akkusativ)

Die Fahrgäste steigen in \_\_\_\_\_ Bus ein und gehen durch \_\_\_\_\_ Gang, dann setzen sie sich auf \_\_\_\_\_ Sitzplatz. (wohin? Akkusativ)

Eine Kundin stellt den Rollator neben \_\_\_\_\_ Klappsitz. (wohin? Akkusativ)

Der Bus steht auf \_\_\_\_\_ Parkplatz. (wo? Dativ)

Mariam stellt den Bus auf \_\_\_\_\_ Parkplatz. (wohin? Akkusativ)

Der Bus hält an \_\_\_\_\_ Haltestelle. (wo? Dativ)

Mariam fährt an \_\_\_\_\_ Haltestelle. (wohin? Akkusativ)

Das Restaurant ist neben \_\_\_\_\_ Busbahnhof. (Wo? Dativ)

Die BusfahrerIn zeigt \_\_\_\_\_ Kundin das Kundencenter. (wem? Dativ)

Im Kundencenter kann sich die Kundin über \_\_\_\_\_ Tarifzonen und \_\_\_\_\_ Tickets informieren. (wen? Akkusativ)

Der Gang ist zwischen \_\_\_\_\_ Sitzen. (wo? Dativ)

Die Kameras hängen an \_\_\_\_\_ Decke. (wo? Dativ)

Der Kunde legt das Geld auf \_\_\_\_\_ Zahltisch. (wohin? Akkusativ)



# 5. Lernwortschatz



die Sprache, die Aussprache

aus-sprechen (*trennbares Verb*):

Ich **spreche** ein Wort deutlich **aus**.

## Präfix ans Satzende!

verbessern

sich verständigen

miteinander sprechen

die Fremdsprache

die Muttersprache

die Amtssprache

der Stamm – die Sprache –

die Stammessprache

die Ruhr – das Gebiet –

das Ruhrgebiet

die Integration – der Kurs –

der Integrationskurs

der Alltag

alltäglich

fließend

vorwiegend

verschieden

die Ethnie

postkolonial

die Ankunft

an-kommen in (*trennbares Verb*)

sich etwas an-eignen

(*reflexives Verb / trennbares Verb*)

verstehen

Er **eignet sich** die Sprache selbst **an**.

jemanden /etwas schätzen

fleißig

zuverlässig

verantwortungsvoll

der Chef / die Chefin

der Fahrer / die Fahrerin

der Zusteller / die Zustellerin

der Vorarbeiter / die Vorarbeiterin

das Paket

**befördern – bei diesem Verb  
kommt es auf den Kontext an:**

**a) jemanden befördern (Beruf);  
Die Chefin befördert den  
Mitarbeiter, er bekommt eine  
verantwortungsvollere Position  
in der Firma .**

**b) etwas/jemanden befördern-  
Transport: Der Paketzusteller  
befördert die Pakete zu den  
Kunden. / Der Taxifahrer  
befördert den Fahrgast.**

das Team

international

osteuropäisch

afrikanisch

relativ

„jeder kennt jeden“  
**Redewendung**

die Firma

die Spedition

das Unternehmen /  
das Subunternehmen

der Routenplan /  
die Routenpläne

die Tour / die Touren

der Plan / die Pläne

planen

aus-drucken

ein-teilen

zuvor

je ... desto

liefern

aus-liefern  
(*trennbares Verb*)

die Lieferung

das Einsatzgebiet  
(*Kompositum: der Einsatz /  
das Gebiet*)

die Sendung



# 5. Lernwortschatz

die Innenstadt (das Stadtzentrum)

das Problem

der Parkplatz  
(Kompositum: parken / der Platz)

die Einbahnstraße  
(Kompositum: ein / die Bahn / die Straße)

der Straßenrand  
(Kompositum: die Straße / der Rand)

„sich zu helfen wissen“  
(Redewendung)

„mit der Zeit“  
(Redewendung)

die Straßenführung  
(Kompositum: die Straße / die Führung)

das Navigationsgerät  
(Kompositum: die Navigation / das Gerät)

sich etwas ein-prägen  
(trennbare Verb)

dauern

der Stau

manchmal

danach

das Depot

warten

das Päckchen

das Paket

beladen

die Fahrtroute  
(Kompositum: die Fahrt / die Route)

der Sprinter  
(ein Transporter, den man ohne LKW Führerschein fahren darf)

der Transporter

der Transportwagen  
(Kompositum: der Transport / der Wagen)

der Führerschein

der PKW Führerschein

**PKW =  
Abkürzung für Personenkraftwagen**

der LKW Führerschein

**LKW =  
Abkürzung für Lastkraftwagen**

nebenbei

das Radio

die Verkehrsnachrichten (Plural)  
(Kompositum: der Verkehr / die Nachricht)

der Stau

die Baustelle  
(Kompositum: bauen / die Stelle)

sperrern

die Anordnung

genau

greifbar

zustellen

die Zustellung

„auf diese Weise“  
(Redewendung)

suchen

„keine Zeit verlieren“  
(Redewendung)

kontrollieren

überprüfen

auf-tanken

das Fahrzeugpapier  
(Kompositum: das Fahrzeug / das Papier)

Plural: die Fahrzeugpapiere

etwas bereit-stellen

beginnen

die Kaffeepause  
(Kompositum: der Kaffee / die Pause)

der Überblick

der Kontakt

„in Kontakt bleiben“  
(Redewendung)

das GPS

ausgestattet sein

die Anrufbereitschaft  
(Kompositum der Anruf / die Bereitschaft)

jemanden erreichen

# 5. Lernwortschatz



erreichbar sein

später

nach-vollziehen  
(trennbares Verb)

schwierig

sich beschweren bei jemandem

pünktlich

der Kunde

die Situation

die Dokumentation

die Zeit

der Ort

die Daten

das GPS Programm

speichern

beweisen

bestimmt

der Bericht

schicken

mit-nehmen

die Lieferadresse  
(Kompositum: liefern /  
die Adresse)

zu-stellen  
(trennbares Verb)

an-fahren  
(trennbares Verb)

an-geben  
(trennbares Verb)

ab-geben  
(trennbares Verb)

klingeln

die Klingel

aus-händigen

der Empfang

etwas quittieren

die Unterschrift

digital

erfolgen

der Zettel

der Briefkasten  
(Kompositum: der Brief /  
der Kasten)

jemanden einlernen

jemandem etwas empfehlen

buchstabieren

lassen

undeutlich

die „Retouren“  
(Umgangssprache: Pakete oder  
Päckchen, die nicht zugestellt  
werden konnten)

zustellbar

dokumentieren

die Information

jemandem etwas mit-teilen

per E-Mail

die Planung

der nächste Tag

übrigens

ein-arbeiten  
(trennbares Verb)

der Arbeitsablauf  
(Kompositum: die Arbeit /  
der Ablauf)

„vor Ort“ (Redewendung)

konkret

sich verhalten

ein-arbeiten  
(trennbares Verb)

der Stress

selbständig

die Zusammenarbeit  
(Kompositum: zusammen /  
die Arbeit)

das Vertrauen

sich wenden an jemanden

freundlich

verständnisvoll

der Umgang

vernünftig

früher

der Arbeitsablauf  
(Kompositum: die Arbeit /  
der Ablauf)

eigen



# 5. Lernwortschatz

die Erfahrung

etwas brauchen

gültig

die Fahrpraxis

(Kompositum: fahren / die Praxis)

genügend

die Kenntnis

die Straßenverkehrsordnung

(Kompositum: die Straße /  
der Verkehr / die Ordnung)

das „Knöllchen“

(umgangssprachlich für der Buß-  
geldbescheid / der Strafzettel)

der Bußgeldbescheid

(Kompositum: die Buße /  
das Geld / der Bescheid)

der Strafzettel

(Kompositum: die Strafe / der  
Zettel)

negativ

die Weiterbeschäftigung

(Kompositum: weiter /  
die Beschäftigung)

unnötig

die Kosten

der Unfall

jemandem zur Seite stehen

versichert sein

„Vollkasko“ (Autoversicherung,  
jeder Schaden wird von der  
Versicherung erstattet)

das Protokoll

vorsichtig

der Zeitdruck

(Kompositum: die Zeit / der Druck)

„zum Glück“

(Redewendung)

niemand

verletzt sein

bislang

der Sachschaden

(Kompositum: die Sache /  
der Schaden)

pünktlich

zuverlässig

die Kondition

die Etage

(Vergleiche: der Stock oder das  
Stockwerk)

jemandem vertrauen

ehrlich

der Auftraggeber

(Kompositum: der Auftrag /  
geben / der Geber)

die Spedition

die Ware

sich verlassen auf jemanden /  
auf etwas

sicher

unbeschädigt

die Digitalisierung

verschwinden

genau

etwas / jemanden verfolgen

bereit sein zu

die Überstunde

(Kompositum: über / die Stunde)

der Freizeitausgleich (Komposi-  
tum: die Freizeit / der Ausgleich)

aus-zahlen

der Betrieb

die Schichtarbeit

(Kompositum: die Schicht /  
die Arbeit)

gewiss

die Gelassenheit

ruhig

unaufgeregt

das Motto

„Der Kunde ist König“  
(Redewendung)

etwas beherzigen

„so gut es geht“  
(Redewendung)

kommunizieren mit jemandem

der Aspekt

erfreulich

etwas akzeptieren

an-fallen

# 5. Lernwortschatz



sich krank melden

der „Springer“ (*Umgangssprache: Jemand, der die Arbeit eines anderen Mitarbeiters für kurze Zeit übernimmt, für eine andere Person ‚einspringt‘.*)

etwas übernehmen

gleichzeitig

die Koordination

etwas koordinieren

trotzdem

der Job

„Probleme lösen“  
(*Redewendung*)

langweilig

vielfältig

abwechslungsreich

funktionieren

der Ablauf

zufrieden

sowohl ... als auch

der Verdienst

das Gehalt

die Bonuszahlung  
(*Kompositum: der Bonus / die Zahlung*)

das Weihnachtsgeld  
(*die Weihnacht / das Geld*)

die Logistikbranche  
(*Kompositum: die Logistik / die Branche*)

üblich

das Trinkgeld  
(*Kompositum: trinken / das Geld*)

die Anerkennung

die Dienstleistung  
(*der Dienst / die Leistung*)  
vgl. *der Service*

weg-fallen  
(*trennbares Verb*)

körperlich

anstrengend

die Tätigkeit

etwas schaffen

der Lebensunterhalt  
(*Kompositum: das Leben / der Unterhalt*)

verdienen

die Rente

die Krankenversicherung  
(*Kompositum: krank / die Versicherung*)

die Behandlung

sich kümmern um

die Chance

die Bildung

die Weiterbildung  
(*Kompositum: weiter / die Bildung*)

der Deutschkurs  
(*Kompositum: Deutsch / der Kurs*)

das Zeitproblem  
(*Kompositum: die Zeit / das Problem*)

einen Kurs besuchen

die Erwachsenenbildung  
(*Kompositum: erwachsen / die Bildung*)

sich qualifizieren

die Deutschkenntnisse  
(*Deutsch / die Kenntnisse*)







## 6. Perspektiven

Das hier vorgestellte Übungsheft will die Erfahrungen in den arbeitsweltorientierten Grundbildungsmaßnahmen am Beispiel einer Branche vielen möglichen Multiplikatoren zur Verfügung stellen.

Unser Ziel ist es, die qualifizierte Teilhabe in der Arbeitswelt – durch die Organisation einer passgenauen Qualifizierung für die Beschäftigten – zu ermöglichen.

Manchmal sind es nur kleine Hilfestellungen, der richtige Lernweg, die Motivierung, die Unterstützung und Ermöglichung durch den Arbeitgeber, neue konzentrierte Lernsituationen mit zugewandten Kursleitungen, die den Beschäftigten ermöglichen die richtigen Schritte zur eigenen Weiterqualifizierung zu gehen.

Die arbeitsorientierten Grundbildungsangebote sind ein notwendiger Lückenschluss zu den Regelangeboten der Weiterbildung. Die Weiterbildungsinstitutionen müssen diese

Herausforderung annehmen und mit finanzieller Unterstützung regional umsetzen!

Verantwortliche Arbeitgeber, Personaler, Betriebsräte o.a. Verantwortliche in den Unternehmen müssen für die arbeitsorientierte Grundbildung für ihre Beschäftigten Ansprechpartner\*innen vor Ort zur Umsetzung finden und nutzen können. Und sie müssen die Möglichkeiten und Chancen einer Grundbildung für ihre Beschäftigten aktiv ergreifen!

Wir wünschen den Leser\*innen des Übungsheftes „Verbesserung sprachlicher Kompetenzen am Arbeitsplatz in der Logistikbranche: Übungen und Beispiele aus verschiedenen Modellseminaren in der Region“ eine erfolgreiche Umsetzung der Übungen in vielen Maßnahmen der Grundbildung.

Ines Steiner, Kursleitung und Autorin der Übungen und Barbara Kröger, Projektmitarbeiterin BasisKomNet in der Region Mülheim, Essen, Oberhausen

### IMPRESSUM

**Erstellung des Übungsbuches:** Ines Steiner, Grundbildungscoach Autorin der Übungen, Barbara Kröger, Projektmitarbeiterin BasisKomNet in der Region Mülheim, Essen, Oberhausen, Zusammenstellung und Autorin Kapitel 1, 2, 5

**Lektorat:** Dr. Christoph Brecht | **Photos:** Barbara Kröger mit freundlicher Unterstützung der STOAG Juli 2024 (Seiten 30-31)

**Grafik-Design, Layout und Satz, Fotos:** (Seiten 1-29, 32-40) Klaus Friedrich