

Name

Vorname

Datum

Fit für die Ausbildung?

Die folgenden Fragen zeigen dir, ob du die Grundbegriffe beherrschst. Viel Glück!

Hinweis für die Beantwortung des Fragebogens:

! Es können eine oder mehrere Antwortmöglichkeiten richtig sein. Nur teilweise richtig beantwortete Fragen sind gleichfalls als falsch zu bewerten.

Anzahl der falsch beantworteten Fragen:

0–2	Perfekt
3–5	Gut bestanden
6–10	Noch bestanden
ab 11	Daneben

1. Am ersten Arbeitstag im Ausbildungsbetrieb ...

- habe ich früher Feierabend.
- gehe ich offen und freundlich auf die neuen Kolleginnen und Kollegen zu, stelle mich vor und merke mir deren Namen.
- bringe ich dem Chef Blumen mit.
- frage ich nach einer Erhöhung der Ausbildungsvergütung und kläre meine Urlaubsansprüche.

**2. Die erste Woche im Betrieb. Welche Empfehlungen sind korrekt?**

- Man versucht, Teil des Teams zu werden, fragt nach, bringt sich ein, ist interessiert und macht sich mit Regeln und Abläufen vertraut.
- Nicht zuviel zu arbeiten, man will ja nicht als Streber/in gelten.
- Klärung, bei wem man sich welche Freiheiten herausnehmen kann.
- Die Urlaubsplanung dem Chef mitteilen.

3. Wer sich als Auszubildende/r möglichst schnell einarbeiten möchte, ...

- ... sollte sich engagiert und leistungsbereit zeigen.
- ... fragt bei allem und immer wieder überall bei jedem nach.
- ... betont, dass einem alles viel zu langsam geht.
- ... stellt keine Fragen und verhält sich stumm.

4. Es kommt zu einer Meinungsverschiedenheit mit einem Kollegen. Wie reagierst Du?

- Den Kollegen ausreden lassen, sich seinen Teil denken und dem Chef alles schriftlich mitteilen.
- Spontane und impulsive Reaktionen kommen immer gut an und wirken überzeugend.
- Die eigene Sicht des Sachverhalts ruhig und sachlich vorbringen und gemeinsam nach einer vernünftigen Lösung suchen.

5. Angemessene Arbeitsbekleidung ist wichtig. Was versteht man darunter?

- Die Kleidung sollte der Art der Tätigkeit sowie dem Arbeitsumfeld entsprechen.
- Sämtliche Ausbildungskleidung erhalte ich vom Betrieb.
- Mit einem blauen Kostüm/Anzug und schwarzen Schuhen ist man immer passend gekleidet.
- Ich kann anziehen was ich möchte.

6. Wie sollte man mit Stress und Zeitdruck umgehen?

- Die gestellten Aufgaben werden konzentriert und zügig bearbeitet. Hektik führt zu Fehlern.
- Bei Stress kommt es auf die Genauigkeit nicht mehr so an.
- Man sollte sich umgehend an den Betriebsrat wenden.
- Wenn absehbar ist, dass die Arbeitsbelastung groß wird, sollte man Urlaub nehmen.

7. Nicht immer funktioniert alles reibungslos und es passieren immer auch Fehler. Wie geht man am besten damit um?

- Als Auszubildende/r ist man nicht verpflichtet, eigene Fehler zu melden.
- Wenn Kritik kommt, sollte man diese nicht persönlich nehmen.
- Fehler oder Missgeschicke direkt ansprechen und keinesfalls vertuschen wollen.
- Wenn Kritik kommt, unmittelbar Widerspruch einlegen und alles abstreiten.

8. Wie sollte man sich verhalten, wenn man sich bei gewissen Aufgaben unsicher ist? Drei Antworten sind korrekt:

- Nachfragen bei den Ausbilderinnen und Ausbildern ist nur zu bestimmten Zeiten erlaubt.
- Nachfragen und um Erklärung bitten.
- Fragen möglichst bündeln, um nicht wegen jeder Kleinigkeit auf Kolleginnen und Kollegen zugehen zu müssen.
- Rechtzeitig und deutlich sagen, wenn ein Arbeitsauftrag zu schwierig erscheint oder man nicht weiß, wie man die Aufgabe lösen soll.

9. Du begegnest einer Kundin auf dem Firmengelände. Wie verhältst Du Dich?

- Ich grüße und frage, ob ich behilflich sein kann.
- Ich versuche in eine andere Richtung zu schauen und gehe weg.
- Kundinnen und Kunden müssen von Auszubildenden nicht beachtet werden.
- Die Kundin muss mich ansprechen, wenn sie etwas wünscht.

10. Eine positive Körpersprache ist sowohl gegenüber Kolleginnen und Kollegen als auch den Kundinnen und Kunden sehr wichtig. Wodurch zeichnet sich positive Körpersprache aus?

- offener, freundlicher Blickkontakt
- interessierter Gesichtsausdruck und höfliches Auftreten
- Kundinnen und Kunden schaut man niemals direkt in die Augen.
- Mit einer möglichst lauten Stimme drückt man Kompetenz aus.

11. Der körperliche Mindestabstand für Unterhaltungen beträgt:

- eine Nasenlänge
- eine Armlänge
- 2,5 Meter

12. Im Umgang mit Kundinnen und Kunden geht's immer auch um den passenden Tonfall. Dieser sollte sein:

- hilfsbereit und freundlich
- laut und bestimmt
- interessiert und zuvorkommend
- leise und unterwürfig

13. So sorgt man für einen guten Eindruck bei Kundinnen und Kunden vor Ort:

- Kundinnen und Kunden höflich und mit Namen ansprechen.
- die passenden Materialien und Werkzeuge dabei zu haben
- Man fragt, ob man sich mal im Haus oder der Wohnung umsehen darf.
- Man bringt grundsätzlich Blumen mit.



14. So solltest du dich bei den Kundinnen und Kunden vorstellen:

- positive Körpersprache, d.h. gerade stehen, freundlicher Gesichtsausdruck, Blickkontakt, ein sympathischer Händedruck
- KEINE Hände in den Taschen, KEIN Kaugummi o.ä.
- Warten, bis man von der Kundin bzw. dem Kunden angesprochen wird.
- Auszubildende dürfen Kundinnen und Kunden duzen.

15. So überzeuge ich Kundinnen und Kunden, die richtige Firma beauftragt zu haben:

- Präzision und Qualität der Arbeit stimmen
- firmeninternes umfangreich darstellen
- die eigene Arbeitsleistung gegenüber den Kundinnen und Kunden deutlich und mehrfach hervorheben
- Trinkgeld möglichst vor Arbeitsbeginn verhandeln

16. In manchen Fällen ist ein »Small Talk« mit Kundinnen und Kunden durchaus angebracht. Ein Thema, das man eher vermeiden sollte

- Wetter
- Politik
- Urlaub
- Straßenverkehr



17. Bevor man beginnt einen Kundenauftrag zu bearbeiten, sollte man:

- zunächst einen Kaffee trinken
- Die zu erledigenden Arbeiten detailliert mit der Kundin oder dem Kunden besprechen.
- Sofort anfangen, damit die Kundin bzw. der Kunde nicht mit Sonderwünschen dazwischenfunk.
- Mit der Kundin bzw. dem Kunden alles besprechen und es nachher so umsetzen, wie man es selbst für richtig hält.

18. Welche beiden Verhaltensregeln sollte man berücksichtigen, wenn man bei Kundinnen und Kunden vor Ort tätig ist?

- Arbeitsschuhe müssen schmutzig sein und müssen nach Arbeit aussehen.
- Anfallender Bauschmutz sollte auch zwischendurch regelmäßig beseitigt werden.
- Werkzeuge und Arbeitsmaterialien müssen auf geeignete Unterlagen gelegt werden.
- Das Rauchen sollte man nur unterlassen, wenn die Kundin bzw. der Kunde ausdrücklich darauf hingewiesen hat.

19. Wenn man in einer Wohnung als Handwerker/in einen Auftrag zu erledigen hat und Möbel verrückt werden müssen ...

- ... fährt man zum nächsten Kunden.
- ... sollte man die Kundin bzw. den Kunden immer vorher fragen und informieren, bevor man Möbel o.ä. verrückt oder anfasst.
- ... sollte man auf dem Fußboden und den Wänden alles mit einem dicken Stift umranden.
- ... darf man diese ungefragt auf die Straße stellen.

20. Wenn Du einen Auftrag in einer Kundenwohnung zu erledigen hast und vor Ort Dein Telefon klingelt:

- Telefonieren ist in der Ausbildung verboten.
- Private Telefonate nur in Ausnahme- oder Notfällen. Kurz und knapp.
- Telefonieren in Kundenwohnungen und auf Baustellen ist verboten.
- Es darf nur nach 15:00 Uhr telefoniert werden.

21. Wie verbringt man seine Pausen, wenn man bei einer Kundin oder einem Kunden ist?

- Man kündigt an, dass man vor der Tür, z.B. in seinem Fahrzeug, eine Pause einlegt.
- Man setzt sich in die jeweilige Küche und fragt nach Kaffee.
- Pausen auf Kundenbaustellen gibt es nicht.



22. Auch Kundinnen oder Kunden sind mal unzufrieden. Wie reagiert man bei einem aufgebrachten Kunden?

- Betonen, dass man nicht zuständig ist.
- Verständnis entgegenbringen und Unterstützung zusagen.
- Anbieten, den Vorfall umgehend mit dem/r Chef/in zu besprechen, um einen Vorschlag kurzfristig anbieten zu können.
- Abwiegeln und darauf hinweisen, dass sich bislang noch nie jemand darüber beschwert habe.

23. Wie gehst Du damit um, wenn Dir beim Kunden etwas kaputtgeht?

- Den Fehler einräumen, ruhig bleiben und zusagen, dass alles vereinbarungsgemäß hergerichtet und ersetzt wird.
- Den Fehler immer und umfänglich abstreiten.
- Wenn die Kundin bzw. der Kunde nichts gemerkt hat, alles notdürftig flicken.
- Lauthals beschweren und alles auf die Kollegen schieben.

24. Was sollte man als Handwerker/in immer dabei haben?

- Einen iPod, wenn's langweilig wird.
- Reinigungsutensilien, um nach geleisteter Arbeit bei Bedarf seinen Schmutz zu entfernen.
- Einen Müllsack für eventuelle Verpackungsreste o.ä.
- Der verursachte Müll, Staub oder Dreck muss nur dann entfernt werden, wenn dies vertraglich vereinbart wurde.

25. Drei Dinge, die Du im Rahmen der Abschlussbesprechung nach Beendigung der Arbeiten und vor Verlassen der »Baustelle« erledigen solltest:

- Eine Abschlusspräsentation ist in heutiger Zeit nicht mehr nötig.
- Aufzählen, welche Arbeiten man erledigt hat.
- Wenn möglich, unter Beisein der Kundin bzw. des Kunden eine Funktionsprüfung vornehmen und ggfs. Einweisung in die neue Technik.
- Fragen, ob die Arbeiten zur Zufriedenheit ausgeführt wurden.

26. Oftmals entstehen Kundenbeschwerden erst dann, wenn Du als Handwerker/in Deine Arbeit erledigt hast. Wie beugt man diesen unerfreulichen Ereignissen vor?

- In die Funktionsweise neuer Gerätschaften einweisen.
- Kundinnen und Kunden sollten selbst erkunden, wie die neuen Geräte funktionieren. So lernt man den Umgang besser.
- Die Übergabe der Gebrauchsanweisung und der Hinweis auf eine Internetadresse reichen völlig aus.
- Kundinnen und Kunden beschweren sich ohnehin, vorbeugen macht nur zusätzlich Arbeit.



27. Die reguläre Arbeitszeit ist fast beendet, als in letzter Minute noch ein Kunde das Betriebsgelände bzw. Ladenlokal betritt. Wie verhältst Du Dich?

- Als Auszubildender interessiert Dich das nicht, da Du pünktlich nach Hause mußt.
- Den Kunden mit Nachdruck darauf hinweisen, dass in einer Minute Feierabend ist.
- Man berät den Kunden höflich und kompetent, der Feierabend fängt heute ein paar Minuten später an.
- Unter Hinweis auf die Geschäftszeiten weist man dem Kunden die Tür.

28. Eine Kundin beschwert sich am Telefon. Wie reagierst Du?

- Ich leugne alles ab und behaupte das Gegenteil.
- Ich erkläre der Kundin, dass ihre Beschwerde keinen Sinn habe.
- Ich notiere mir den Vorgang, frage nach der Rufnummer und wann sich jemand in der Angelegenheit bei ihr melden könne.
- Ich lege einfach auf. Menschen, die sich beschweren wollen, rufen meist nochmals an.

29. Der Ausbildungsleiter verlangt von Dir, dass Du wöchentlich schriftlich festhältst, was Du in der Ausbildung jeweils machst. Muss man sich daran halten?

- Nein, das Berichtsheft muss der Ausbilder führen. Als Lehrling hat man genug zu tun.
- Es gibt ausgefüllte Berichtshefte. Diese müssen nur nach jedem Lehrjahr eingereicht werden.
- Ja, bei der Auflistung handelt es sich um den Ausbildungsnachweis, der in Form eines Berichtshefts zu führen ist.

30. Was ist, wenn man mit einem Kollegen nicht klar kommt oder einem sonst wo der Schuh drückt?

- Für Probleme sind Ausbilder/innen nicht zuständig.
- Man postet seinen Unmut bei Facebook.
- Am besten ist, man vereinbart mit seinem Ausbilder einen entsprechenden Gesprächstermin.
- Probleme aussitzen und warten, dass sich Konflikte von selbst lösen.

Impressum

Herausgeber:
Westdeutscher Handwerkskammertag
Sternwartstraße 27–29, 40223 Düsseldorf

Verantwortlich:
Hauptgeschäftsführer Dipl.-Volksw. Reiner Nolten

DAS HANDWERK
DIE WIRTSCHAFTSMACHT VON NEBENAN.

pro
Ausbildung
Ausbildungskonsens NRW.

Mit finanzieller Unterstützung des Landes Nordrhein-Westfalen und des Europäischen Sozialfonds



EUROPÄISCHE UNION
Europäischer Sozialfonds

Ministerium für Arbeit,
Integration und Soziales
des Landes Nordrhein-Westfalen

