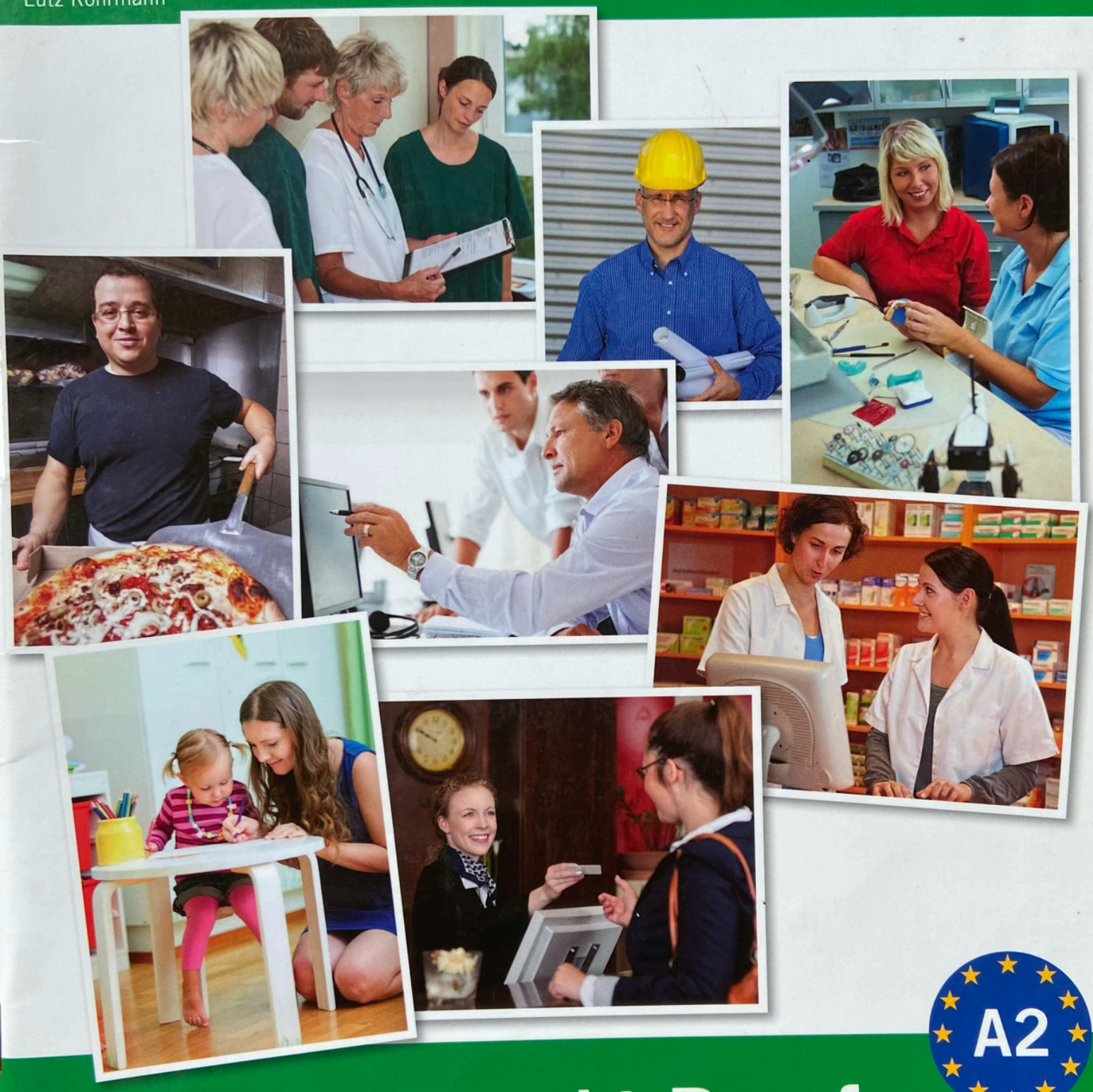
Eva Harst
Susan Kaufmann
Margret Rodi
Lutz Rohrmann



A2

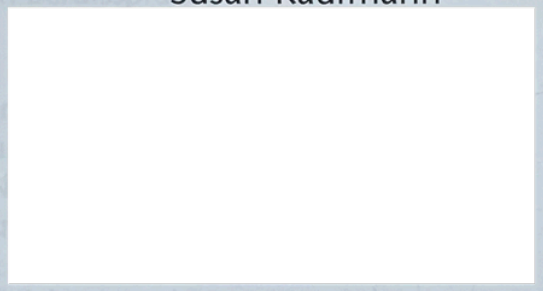
Treffpunkt Beruf

Langenscheidt

Treffpunkt Beruf

Deutsch für den Beruf A2

von
Eva Harst
Susan Kaufmann



Телеграм Немецкие книги
и учебники
t.me/lehrwerke

Langenscheidt

Berlin · Madrid · München · Warschau · Wien · Zürich

Von Eva Harst, Susan Kaufmann, Margret Rodi und Lutz Rohrmann

Layoutkonzept: Andrea Pfeifer, Kommunikation + Design, München

Illustrationen: Nikola Lainović

Umschlaggestaltung: Bettina Lindenberg

Umschlagfotos: vorne von links oben: contrastwerkstatt – Fotolia.com; contrastwerkstatt – Fotolia.com; Kneschke – Fotolia.com; imageegami – Fotolia.com; Yuri Arcurs – shutterstock; Kneschke – Fotolia.com; BlueOrange – iStock; contrastwerkstatt – Fotolia.com; hinten von links: BlueOrange Studio – iStock; Annalisa Scarpa-Diewald; auremar – Fotolia.com; imageegami – Fotolia.com

Redaktion: Annalisa Scarpa-Diewald

Für die Audio-CD:
Tonstudio: Plan 1 Media, München
Aufnahme: Bild & Ton, Theo Scherling; Schnitt und Mischung: Andreas Scherling, München
Sprecher: Gasan Alpaslan, Ulrike Arnold, Anne Bergmann, Elke Burger, Sarah Diewald, Katrin Herrmann, Anton Leiss-Huber, Talia Perryman, Verena Rendtorff, Annalisa Scarpa, Jenny Stölken, Florian Stützel, Peter Veit, Sabine Wenkums, Olga Wiedenhöft, Ememkut Zaotschnyi

© 2012 Langenscheidt KG, Berlin und München

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags.

Satz: Franzis print & media GmbH, München
Druck und Bindung: Stürtz GmbH, Würzburg

ISBN 978-3-468-47238-1

12010

A **Neu im Job** 4
Der erste Arbeitstag • Sich im Beruf vorstellen • Eine Einstellungsbestätigung verstehen • Einen Personalfragebogen ausfüllen • Duzen oder siezen am Arbeitsplatz? • Formalitäten beim Arbeitsbeginn klären • Sich nach der Arbeitskleidung erkundigen • Wer macht was im Betrieb? • Sich nach Zuständigkeiten im Betrieb erkundigen • Um Hilfe bitten • Zum Einstand einladen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache



B **Arbeitsalltag** 16
Einen Lageplan verstehen • Einen Weg beschreiben • Arbeitsmaterial benennen • Arbeitsmaterial bestellen • Informationen entgegennehmen und weitergeben • Notizen machen und Informationen weitergeben • Am Telefon nachfragen • Probleme benennen und Lösungen vorschlagen • Reklamationsschreiben verstehen • E-Mails beantworten • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

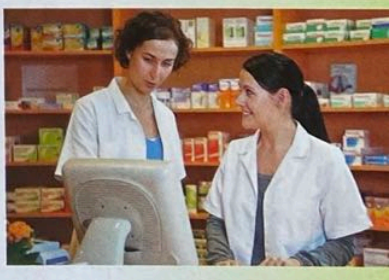


C **Kollegen, Chefs und Kunden** 28
Helfer, Fachkräfte und Chefs • Mit Kollegen und Chefs kommunizieren • Nach Arbeitsmitteln und Werkzeugen fragen • Kollegen und Vorgesetzte schriftlich um etwas bitten • Mündliche Anweisungen verstehen und nachfragen • Schriftliche Anweisungen verstehen • Produkte beschreiben und Kunden beraten • Mit Kunden telefonieren, Gesprächsnotizen schreiben • Über Berufswünsche sprechen, einfache Stellenanzeigen verstehen • Sich am Telefon bewerben, nachfragen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache



D **Probleme und Lösungen** 40
Regeln am Arbeitsplatz erkennen • Probleme besprechen • Sich krank melden • Etwas aushandeln – Urlaub beantragen • Anleitungen verstehen • Fragen und erklären, wie ein Gerät funktioniert • Einen Fehler melden • Eine Gehaltsabrechnung verstehen • Einen Arbeitsvertrag verstehen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

Hörtexte 52
Lösungen 60
Quellenverzeichnis 64



Neu im Job

Ich lerne viele neue Leute kennen. Das finde ich toll.

Ein neuer Job ist am Anfang für mich immer sehr stressig.

1 Der erste Arbeitstag
Wie fühlt man sich, wenn man eine neue Stelle anfängt? Welche Erfahrungen haben Sie gemacht? Erzählen Sie.

Ich freue mich auf die neue Arbeit.	Ein neuer Job ist für mich …
Ich bin unsicher/nervös, weil …	Bei meinem ersten/letzten Job war ich …
Ich bin neugierig: …	Der erste Tag in der neuen Firma war …

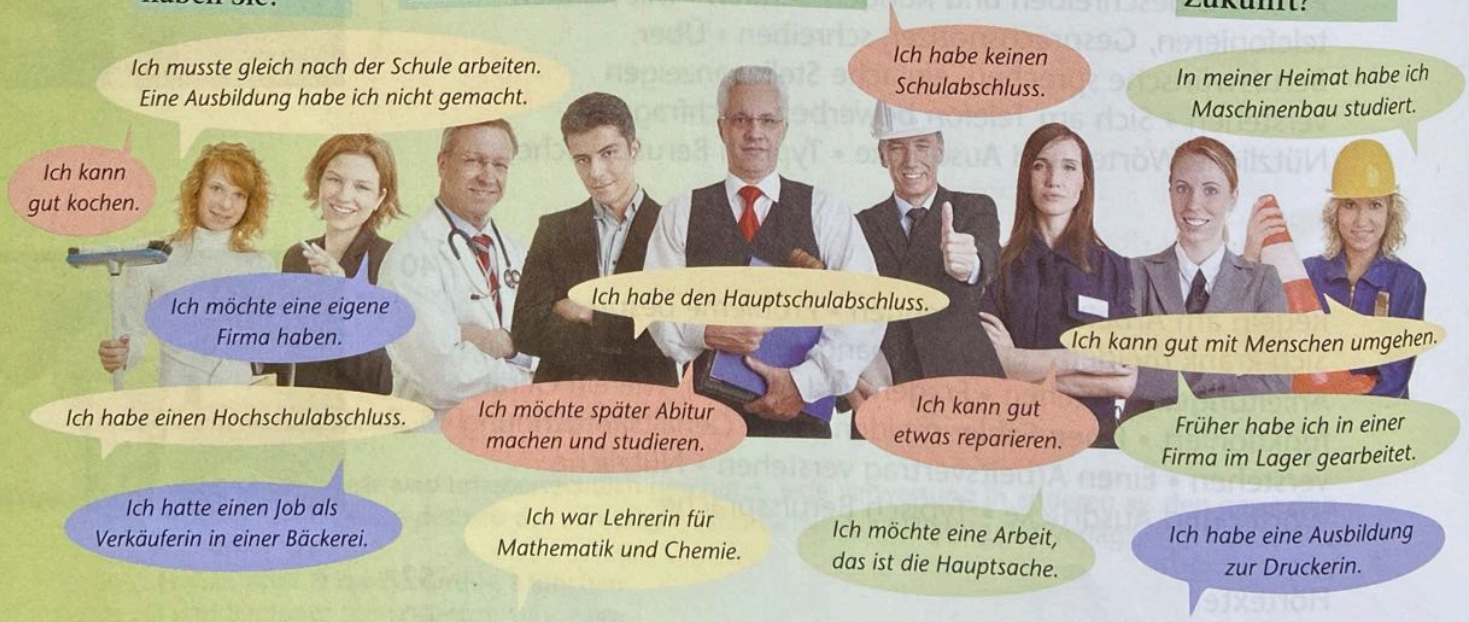
2 Sich im Beruf vorstellen

⊙ 2–3 **a Vorstellungen im Beruf. Hören Sie und ergänzen Sie die Angaben zu den Personen.**

Name	Erkan Altug	Maria Danilowa
Alter	33	
Ausbildung/Schulabschluss		
Arbeit früher		
Er/Sie kann gut …		

b Was passt zusammen? Ordnen Sie die Fragen und die Antworten zu.

Welchen Schulabschluss haben Sie? | **Welche Berufsausbildung haben Sie?** | **Wo haben Sie früher gearbeitet?** | **Was können Sie gut?** | **Was sind Ihre Pläne für die Zukunft?**



c Arbeiten Sie zu zweit. Machen Sie Interviews mit den Fragen aus 2b. Machen Sie Notizen und stellen Sie sich dann gegenseitig im Kurs vor.

3 **Eine Einstellungsbestätigung verstehen**

a Lesen Sie den Brief und beantworten Sie dann die Fragen.

Elektromarkt GmbH Postfach · 12745 Berlin · Telefon: 030 543 21 17 · E-Mail: info@elektromarkt.com

Petar Sisko
Bundesallee 245
12161 Berlin

14.7.20...

Einstellungsbestätigung

Sehr geehrter Herr Sisko,

wir haben gute Nachrichten für Sie: Wir haben uns für Sie entschieden und möchten Ihnen die Stelle als Verkäufer in unserer Abteilung für Haushaltsgeräte anbieten.
Arbeitsbeginn ist der 1. September. Bitte melden Sie sich an diesem Tag um 10 Uhr direkt in Ihrer Abteilung bei dem Abteilungsleiter, Herrn Weber.
Ihr anfängliches Gehalt beträgt 1400 Euro brutto.
Alles Weitere besprechen Sie dann bitte direkt mit Herrn Weber. Er wird Sie auch einarbeiten. Falls Sie vorher noch Fragen haben, können Sie uns natürlich gerne jederzeit anrufen.

Wir freuen uns auf die Zusammenarbeit mit Ihnen!

Mit freundlichen Grüßen

Jasmin Schreiter
Personalbüro

1. Wann fängt Herr Sisko an? Am 1.9.20...
2. Als was arbeitet Herr Sisko? _____
3. In welcher Abteilung arbeitet Herr Sisko? _____
4. Zu wem soll Herr Sisko an seinem ersten Arbeitstag gehen? _____
5. Um wie viel Uhr soll er kommen? _____
6. Wie viel verdient er? _____

b Welche Fragen hat Herr Sisko vielleicht noch? Sammeln Sie im Kurs.

Wie viele Stunden pro Woche arbeite ich?

Muss ich ...?



4 Einen Personalfragebogen ausfüllen



a Wann bekommt man einen Personalfragebogen? Was für Fragen muss man beantworten? Sprechen Sie im Kurs. Vergleichen Sie dann mit dem Infokasten.

INFO Sie sind neu in einer Firma? In der Regel müssen Sie einen Personalfragebogen ausfüllen. In diesem Formular gibt es viele Fragen zu Ihrer Person, Ihrer Gesundheit, Ihrer Ausbildung, Ihrer beruflichen Tätigkeit und Ihrer Sozialversicherung.
Wichtig: Fragen, die zu persönlich sind, müssen Sie nicht beantworten.

b Klären Sie unbekannte Wörter im Personalfragebogen.

Was heißt Fahrerlaubnis?

Ich glaube, das bedeutet Führerschein.

Schulz & Co. – Personalfragebogen

1. Allgemeine Angaben zur Person

Name: _____ Vorname(n): _____

Geburtsname: _____ Geburtsdatum: _____

Geburtsort: _____ Staatsangehörigkeit: _____

Straße, Hausnummer: _____ PLZ, Wohnort: _____

Telefon/Telefax: _____ E-Mail: _____

Familienstand: ☐ ledig ☐ verheiratet ☐ geschieden ☐ verwitwet

Anzahl der Kinder _____ Geburtsdaten der Kinder: _____

Bei Ausländern: Aufenthalt in Deutschland seit: _____

Sind Sie mit einer ärztlichen Einstellungsuntersuchung einverstanden? ☐ ja ☐ nein

2. Ausbildung/Fortbildung

Schulbildung: _____

Berufsausbildung: ☐ Ausbildung ☐ Fachhochschule ☐ Hochschule

Sonstige Berufsausbildung: _____

Haben Sie Fortbildungsveranstaltungen besucht? ☐ ja ☐ nein

Falls ja, welche und mit welchem Abschluss? _____

Haben Sie Fremdsprachenkenntnisse? ☐ ja ☐ nein

Falls ja, welche und wie gut? _____

_____

Habe Sie eine gültige Fahrerlaubnis? ☐ ja ☐ nein

Falls ja, welche? _____

3. Berufliche Tätigkeit

Berufliche Tätigkeit: _____ Zeitraum _____ Unternehmen/Branche: _____

c Arbeiten Sie zu zweit. Füllen Sie das Formular für Ihren Partner / Ihre Partnerin aus.

TIPP Fragen Sie immer nach, wenn Sie etwas nicht verstehen! Oder fragen Sie: „Kann ich den Personalfragebogen mit nach Hause nehmen?“ Bitten Sie jemanden, Ihnen beim Ausfüllen zu helfen.

5 Duzen oder siezen am Arbeitsplatz?

a Sehen Sie sich die Bilder an. Was meinen Sie: Wer duzt, wer siezt? Warum? Warum nicht?













Die Kolleginnen im ersten Bild sagen du. Sie kennen sich schon lange.

⊙ 4–9 **b Hören Sie. Zwei Dialoge passen zu den Bildern. Welche? Ordnen Sie zu.**

c Hören Sie noch einmal. Siezen oder duzen sich die Gesprächspartner? Kreuzen Sie an.

	Dialog 1	Dialog 2	Dialog 3	Dialog 4	Dialog 5	Dialog 6
du						
Sie						

d Was können Sie sagen? Ordnen Sie zu. Es gibt jeweils zwei Möglichkeiten.

1. Sie wissen nicht: Dürfen Sie die Kollegen und Kolleginnen duzen?
2. Sie wollen jemandem das Du anbieten.
3. Jemand hat Ihnen das Du angeboten. Sie sind einverstanden.

____ a) Wollen wir uns nicht duzen? Ich heiße Mario.
____ b) Wir sind hier alle per Du. Sollen wir uns nicht auch duzen?
____ c) Gerne, ich heiße Sebastian, aber alle hier nennen mich Sebi.
____ d) Duzen sich hier alle oder wie ist das?
____ e) Ja, sag einfach du zu mir.
____ f) Wie ist das hier üblich? Wen soll ich siezen, wen duzen?

e Spielen Sie zu zweit Begrüßungsgespräche im Betrieb. Jeder würfelt.



schicke junge Frau, Kollegin?



unbekannter Kunde am Telefon



Hausmeister



Praktikantin, 17 Jahre alt



ältere Chefin



Kollege im selben Alter

6 Formalitäten beim Arbeitsbeginn klären

a Lesen Sie. Welche Frage hat Soumia? Welchen Tipp gibt ihr Helene?

meine Frage **deine Antwort**

Ihr Standort • **Archiv** • **Beruf und Karriere** • **Arbeitsbeginn**

Hallo! Kann mir vielleicht jemand helfen? Ich habe gerade meine Ausbildung abgeschlossen und fange bald in einer großen Firma an. Ich arbeite zum ersten Mal so ganz offiziell und bin ein bisschen unsicher. Und leider weiß ich überhaupt nicht, welche Dokumente ich mitbringen muss. Weiß da jemand Bescheid und kann mir einen Tipp geben? Ich will nichts Wichtiges vergessen …
Vielen Dank schon jetzt ☺
Soumia

Hallo Soumia, warum rufst du nicht einfach in der Personalabteilung an und fragst nach? Dann bist du auf der sicheren Seite – und Nachfragen ist immer besser, als am ersten Tag die falschen Dokumente mitzubringen ;-)
Grüße
Helene

⊙ 10 **b** Hören Sie das Telefongespräch. Was genau muss Soumia mitbringen? Kreuzen Sie an.

- ☐ Geburtsurkunde
- ☐ Steueridentifikationsnummer
- ☐ Führerschein
- ☐ Sozialversicherungsausweis
- ☐ Krankenversichertenkarte
- ☐ Kindergeldantrag
- ☐ Gesundheitszeugnis
- ☐ Mietvertrag
- ☐ Arbeitserlaubnis
- ☐ Schwerbehindertenausweis
- ☐ Aufenthaltserlaubnis



c Was möchten Sie zum Arbeitsbeginn noch wissen? Schreiben Sie Ihre Frage auf einen Zettel und hängen Sie ihn auf. Wer die Antwort weiß, schreibt sie auf den Zettel. Informieren Sie sich z. B. bei www.wer-weiss-was.de oder bei www.gutefrage.net. Berichten Sie dann im Kurs.

7 Sich nach der Arbeitskleidung erkundigen

a Welche Arbeitskleidung kennen Sie? Welche haben Sie schon einmal getragen? Tauschen Sie sich aus.

Ich hatte mal einen Aushilfsjob auf dem Bau. Da mussten wir Arbeitsschuhe und einen Helm tragen.

Ich habe schon mal als Kellnerin gearbeitet. Da hatten alle eine Bluse in Weiß und eine Schürze. Die war rot.

b Betrachten Sie die Fotos. Welche Berufe kennen Sie?



c Ordnen Sie die Berufsbezeichnungen den Fotos zu.

Postbote N • Hotelfachkraft ____ • Manager ____ • Zimmermann ____ • Kellner ____ •
Straßenbauarbeiter ____ • Flugbegleiter ____ • Schweißer ____ • OP-Schwester ____ • Koch ____ •
Ärztin ____ • Fernsehmoderatorin ____ • Skilehrer ____ • Bauingenieur ____

d Ordnen Sie zu. Warum trägt die Person Berufskleidung?

Sie trägt Berufskleidung, weil die Kleidung …

… gegen Schmutz schützt. A, B
… gegen Kälte schützt. _____
… gegen gesundheitliche Risiken schützt. _____
… wichtig für die Hygiene ist. _____
… ein Symbol für den Beruf ist. _____
… schick ist. _____

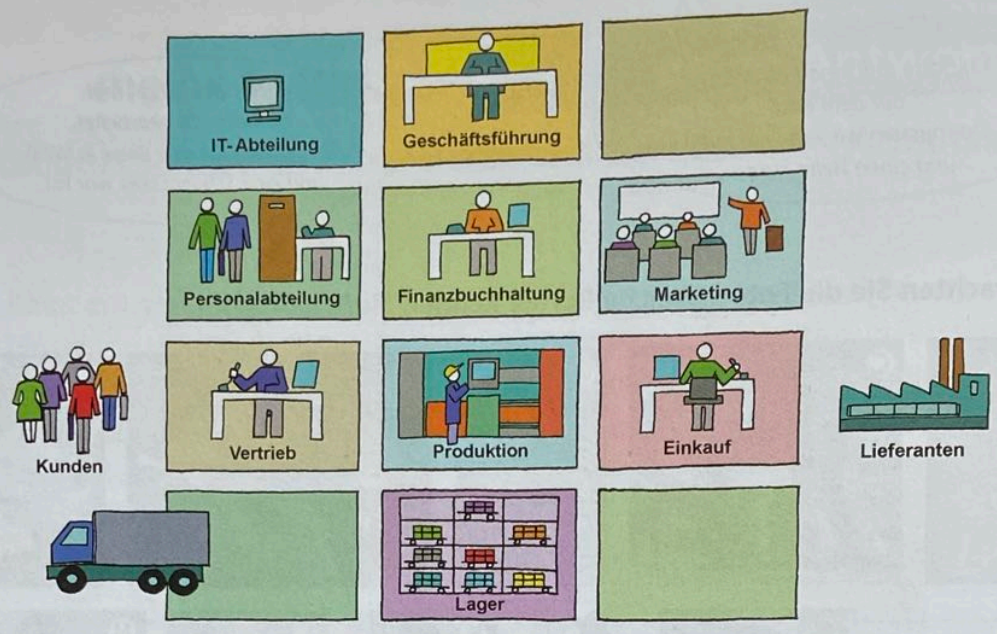
⊙ 11–12 **e Was müssen Herr Berdibek und Frau Lorenz anziehen? Hören Sie und kreuzen Sie an.**

Herr Berdibek:
- ☐ eine Kochjacke mit Hose
- ☐ Kleidung mit Schnittschutz
- ☐ einen Anzug

Frau Lorenz:
- ☐ einen Arztkittel mit Hose
- ☐ Warnkleidung
- ☐ eine Schürze und eine Bluse

8 **Wer macht was im Betrieb?**

a **Die Grafik zeigt die wichtigsten Abteilungen in einem Unternehmen. Arbeiten Sie mit dem Wörterbuch und erklären Sie sich gegenseitig neue Wörter.**



b **Berufe im Betrieb: Wer macht was? – Ordnen Sie zu. Ergänzen Sie weitere Berufe.**

1. die Personalchefin	_____ a) verpackt die Produkte und erstellt die Versandpapiere
2. der Marketingkaufmann	_____ b) verwaltet das Computernetzwerk und hilft bei Problemen
3. der Informatiker	_____ c) bestellt Waren bei den Lieferanten
4. die Buchhalterin	_____ d) stellt neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein
5. der Mitarbeiter in der Produktion	_____ e) macht die Abrechnungen
6. der Geschäftsführer	_____ f) organisiert die Werbung für die Firma
7. der Lagerist	_____ g) hat den direkten Kontakt zu den Kunden
8. die Mitarbeiterin im Vertrieb	_____ h) stellt das Produkt her
9. der Einkäufer	_____ j) leitet das Unternehmen

c **Wo haben Sie schon gearbeitet? Welche Abteilungen und Berufe in einem Betrieb haben Sie kennengelernt? Welche Tätigkeiten interessieren Sie besonders?**

Ich habe mal im Hotel „Sächsischer Hof" in der Küche gearbeitet. Da gibt es die Rezeption, den Zimmerservice, das Restaurant und eine Bar. Ach ja, und auch ein Schwimmbad mit Fitnessraum. In einem Hotel arbeiten viele Leute. Und natürlich sind da auch viele Gäste. Man hat mit vielen Menschen Kontakt. Das gefällt mir.

Du kannst ja eine Ausbildung zum Hotelkaufmann machen. Dann übernachte ich in deinem Hotel.

9 **Sich nach Zuständigkeiten im Betrieb erkundigen**

a Sehen Sie sich das Organigramm an und klären Sie im Kurs neuen Wortschatz.

⊙ 13 **b Hören Sie. Wer ist zuständig für was? Ergänzen Sie.**

Geschäftsführung Dr. Eva Sperling

Ⓐ Silvia de Mauro

Sekretariat
Irene Beil
Tanja Müller

Assistenz der Geschäftsführung
Walter Kaminski

Sicherheitsbeauftragter
Dimitrios Xanthoupoulos

Betreuung der Auszubildenden
Verena Bauer

Ⓑ Uta Andersen

Betriebsarzt
① E

Betriebsrat
② _____
Herbert Rathgeb

Ⓒ Susanne Bauer

Produktion

Abteilungsleitung
Dipl.-Ing. Franziska Luchterhand

Produktionsleitung
③ _____

Einkauf und Finanzbuchhaltung

Abteilungsleitung
Marlene Gruber

Einkauf
Anton Hoffmann

Marketing und Vertrieb

Abteilungsleitung
Markus Schenk

Werbung
Na Fong
Karlheinz Goettle

Lager

Abteilungsleitung
Jan Nowak

Verpackung
Markus Böttcher
Mesut Taskiram

Ⓓ Kurt Maier

Qualitätssicherung
Brigitte Beuler
Samira Al Jamba

Rechnungswesen
Alberta Sollberger
Georg Fischer

Kundenbetreuung
Christa Schild
Karin Fischer
Cordula Wuchterl

Ⓔ Dr. Hans Muckenthaler

Reparaturen
Volker Held

IT-Abteilung

EDV-Internet
④ _____

Personalabteilung

Abteilungsleitung
Petra Elminger

Lohnbuchhaltung
⑤ _____

Das ist Herr Hoffmann. Er arbeitet im Einkauf.

c Wer ist das und wo arbeitet er oder sie?

1. Er kauft Materialien für die Produktion ein.
2. Er repariert die Maschinen.
3. Sie stellen Werbung ins Internet.
4. Sie sprechen mit den Kunden.
5. Sie schreiben Rechnungen.
6. Er hilft der Geschäftsführerin.
7. Sie berechnet die Gehälter.
8. Sie liest die Bewerbungen.

d Arbeiten Sie mit einem Partner / einer Partnerin. Sehen Sie sich das Organigramm an. Fragen und antworten Sie.

Wo arbeitet …?
Mit wem arbeitet … zusammen?
Wer ist der Chef / die Chefin / der/die Vorgesetzte von …?

Wer leitet das Unternehmen / die Abteilung?
Wer ist zuständig für die Kundenbetreuung / das Personalwesen / …?

10 Um Hilfe bitten

⊙ 14–17 **a Hören Sie die Dialoge und ordnen Sie die Fotos zu.**









b Hören Sie noch einmal. Warum bitten die Personen um Hilfe?

Der Fischverkäufer muss die kleinen Fische putzen und weiß nicht, wie das geht.

c Lesen Sie die Sätze und notieren Sie Fragen.

1. Bei dieser Arbeit müssen Sie Schutzhandschuhe tragen.
2. Speichern Sie jeden Abend die Daten.
3. Stellen Sie die Zutaten für die Pizza in den Kühlschrank.
4. Wenn ein Reinigungsmittel leer ist, sagen Sie bitte Bescheid.
5. Machen Sie dann bitte mit Frau Wagner die Abrechnung.

1. Wo bekomme ich die?
2. In welchem Ordner muss ...

TIPP Fragen Sie lieber zu viel als zu wenig!

d Wählen Sie eine Situation und spielen Sie. Benutzen Sie die Redemittel im Kasten.

Sie müssen zum Personalchef und suchen die Personalabteilung.	Sie haben ein Problem mit einer Maschine. Sie geht nicht an.	Sie müssen ein Formular ausfüllen, aber Sie verstehen nicht alles.	...

Kannst du mir mal helfen?
Können Sie mir das bitte noch mal sagen: Wie ...?
Entschuldigung, das habe ich noch nicht verstanden.
Verzeihung, was muss ich hier tun?
Würden Sie mir das bitte erklären: Wie ...?

Wie funktioniert ...?
Wo finde ich ...?
Was kann ich tun, wenn ...?
Wen kann ich um Hilfe bitten?
...

11 Zum Einstand einladen

⊙ 18 **a** Hören Sie den Dialog. Ergänzen Sie dann eine passende Frage.



Kaffee und Kuchen ist immer gut. Oder etwas zum Knabbern.

b Spielen Sie den Dialog.

Neuer Mitarbeiter
Sie möchten Ihren Einstand geben. Fragen Sie Ihre Kollegin:

- Wo _____
_____?
- Von wann bis wann _____
_____?
- Welcher Tag ist gut?
- _____ trinken die Kollegen?
- _____ essen?
- Wie informiere ich _____
_____?

Kollegin
Informieren Sie den neuen Mitarbeiter:

- Die Mitarbeiter feiern immer in der Abteilung.
- _____ halb 5 bis halb 6 Uhr.
- _____ Donnerstag, da sind alle da.
- Manche trinken Kaffee, andere Sekt oder Saft.
- Kuchen und ein bisschen Knabberzeug.
- Am besten per E-Mail.

c Ergänzen Sie die Einladung.

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

jetzt bin ich schon _____ im Team und fühle mich sehr wohl. Danke für die Hilfe in der ersten Zeit! Ich lade Sie/euch zu meinem Einstand herzlich ein. Er findet statt:

am _____ um _____

im / in der _____

Es gibt _____

und _____

Über zahlreiches Kommen würde ich mich freuen!

Herzliche Grüße

_____



Nützliche Wörter und Ausdrücke

a Schreiben Sie in Ihrer Sprache.

Sich im Beruf vorstellen

Ich habe den Hauptschulabschluss / das Abitur / einen Hochschulabschluss in … _____

Ich habe keinen Schulabschluss. _____

Ich habe eine Ausbildung zum/zur … gemacht. _____

In meiner Heimat habe ich … studiert. _____

Früher habe ich als … gearbeitet. _____

Ich kann gut … _____

Ich möchte später … _____

Duzen oder siezen am Arbeitsplatz

Wie ist das hier üblich? Wen soll ich siezen, wen duzen? _____

Duzen/Siezen sich hier alle oder wie ist das? _____

Wollen wir uns nicht duzen? Ich heiße … _____

Sich nach Zuständigkeiten im Betrieb erkundigen

Mit wem arbeitet … zusammen? _____

Wer ist der Chef / die Chefin / der/die Vorgesetzte von …? _____

Wer ist zuständig für …? _____

Nachfragen und um Hilfe bitten

Kannst du mir bitte mal helfen? _____

Das habe ich noch nicht verstanden. _____

Verzeihung, was muss ich hier tun? _____

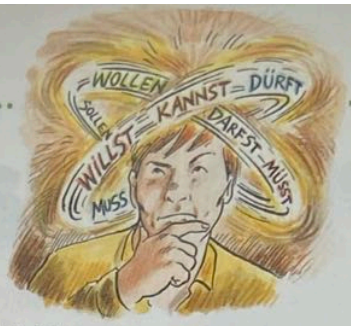
Würden Sie mir das bitte erklären: Wie …? _____

Wie funktioniert …? _____

Was kann ich tun, wenn …? _____

b Weitere wichtige Wörter und Sätze für Ihre Arbeit – Schreiben Sie.

Deutsch	Ihre Sprache
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



c Setzen Sie das richtige Modalverb ein.

~~müssen~~ • muss • sollen • will • können • kann • darfst • musst • dürfen • möchte • sollst • kannst • wollen

Das sagt ein/e Vorgesetzte/r:

In der Werkstatt müssen Sie Schutzkleidung tragen.

Sie _____ heute etwas früher nach Hause gehen.

_____ Sie einen Kaffee?

Sie _____ die Tür zum Lager nicht offen lassen.

Das sagt ein/e Angestellte/r:

_____ ich auch am Wochenende arbeiten?

_____ ich den Personalfragebogen mit nach Hause nehmen?

Ich _____ bald meinen Einstand geben.

Das sagt eine Kollegin / ein Kollege:

_____ wir uns duzen?

Den Geschäftsführer _____ du siezen.

Du _____ mich jederzeit fragen.

Du _____ nochmal zum Betriebsarzt kommen.

Du _____ im Pausenraum nicht rauchen.

Ich _____ nächstes Jahr eine Weiterbildung machen.

d Ergänzen Sie die Fragen. Stellen Sie weitere Fragen.

Arbeitsplatz?	Wo ...?
Arbeitszeit?	Von wann bis wann ...?
Name vom Abteilungsleiter?	Wie ...?
Vorgesetzter?	Wer ...?
Arbeitskleidung?	Wo ...?
Verdienst?	Wie viel ...?
Im Notfall fragen?	Wen ...?
Zuständigkeit?	Wer ...?
Teambesprechung?	Wann ...?

Wo ist mein Arbeitsplatz?

TIPP In Deutschland ist es gut, wenn man fragt. Das bedeutet: Sie sind motiviert und wollen Ihre Arbeit gut machen.

e Sehen Sie sich das Beispiel an. Schreiben Sie dann für sich selbst.

Ich habe in Mazedonien neun Jahre die Schule besucht und dann eine Ausbildung als Friseurin gemacht. Ich habe lang in der Änderungsschneiderei von meiner Tante gearbeitet. Ich kann gut nähen und mag Mode. Deshalb will ich später als Modeschneiderin arbeiten.

Welchen Schulabschluss haben Sie?
Welche Ausbildung haben Sie?
Wo haben Sie früher gearbeitet?
Was können Sie gut?
Was sind Ihre Pläne für die Zukunft?

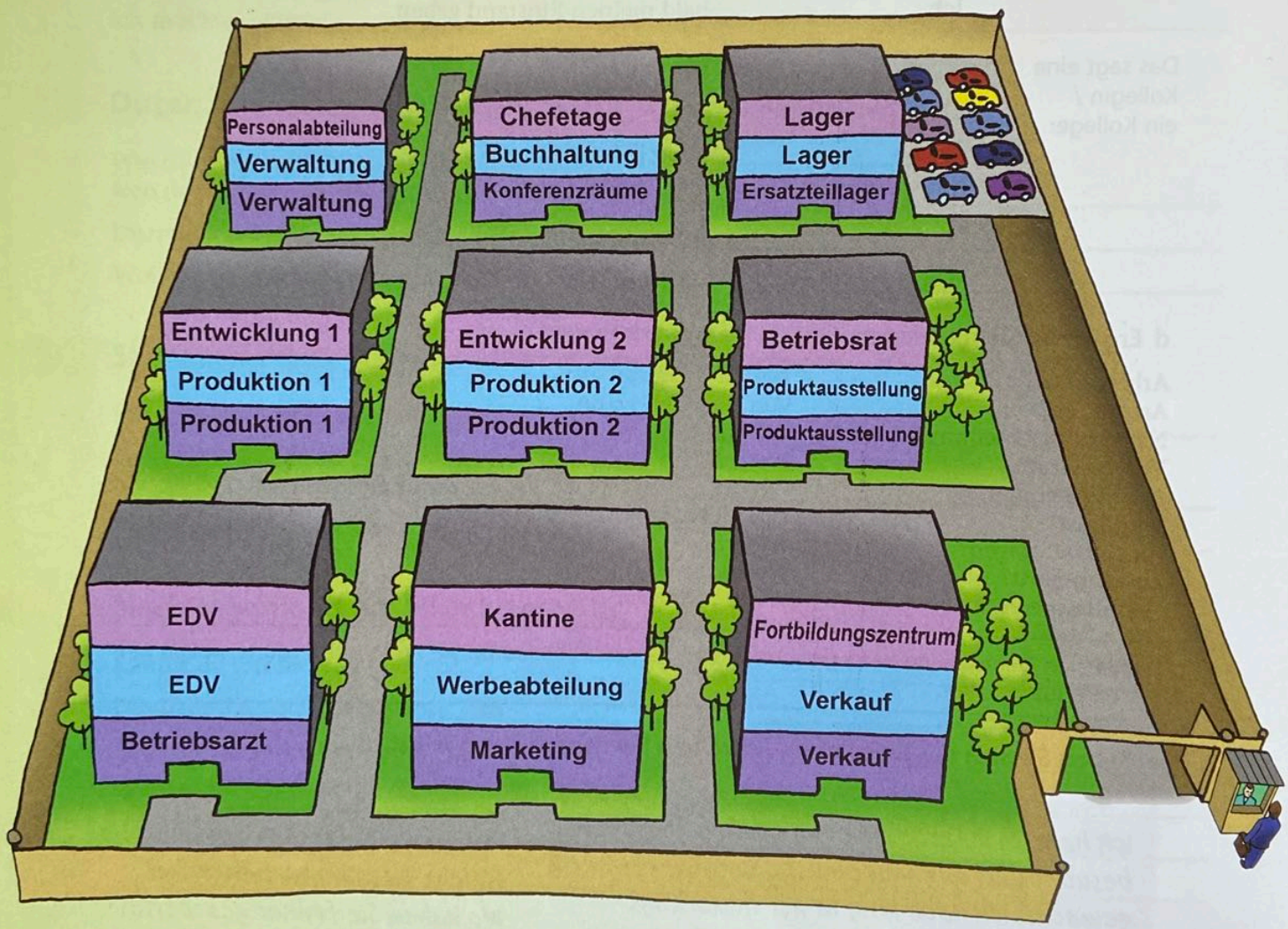
TIPP Wiederholen Sie diesen Vorstellungstext für sich immer wieder. Ergänzen Sie ihn. So ist die nächste Vorstellung ganz leicht.

Arbeitsalltag

1 Einen Lageplan verstehen

⊙ 19–21 a Sehen Sie sich den Lageplan der Firma Herbold an. Sie hören drei Dialoge an der Pforte. Wo wollen die Personen hin?

Dialog 1 _____ Dialog 2 _____ Dialog 3 _____



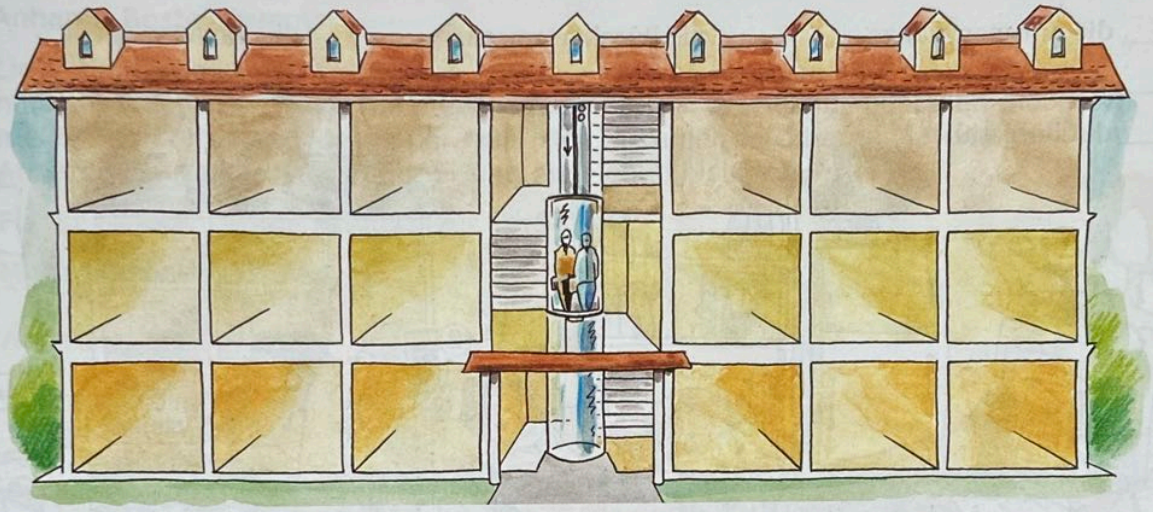
b Arbeiten Sie mit dem Plan. Üben Sie Wegbeschreibungen im Betrieb.

2 Einen Weg beschreiben

a Ordnen Sie die Räume dem Plan A zu. Sie entscheiden, welcher Raum wohin kommt.

① die Buchhaltung ② die Marketingabteilung ③ die Teeküche ④ der Personalleiter
⑤ der Kopierraum ⑥ die Lohnbuchhaltung ⑦ die IT-Abteilung ⑧ der Schulungsraum
⑨ das Vertriebsbüro ⑩ der Empfang ⑪ das Logistikbüro ⑫ der Schulungsraum ⑬ das Sekretariat
⑭ der Materialraum ⑮ der Besprechungsraum ⑯ die Toiletten ⑰ die Kaffeeküche
⑱ die Geschäftsleitung

Ⓐ



b Sie sind im ersten Stock an der Treppe. Fragen Sie sich zu zweit abwechselnd nach dem Weg. Notieren Sie die Räume Ihres Partners in Plan B. Vergleichen Sie am Ende Ihre Pläne.

Entschuldigung, ich suche den Personalleiter / den Kopierer / die … Wo finde ich die Toiletten / die Teeküche / … Wo ist die Personalabteilung / das Sekretariat / der Aufzug …? Wie komme ich zum … / zur … / zu den …? Ist der/das/die im …?	Kann ich Ihnen weiterhelfen? Wohin möchten Sie denn? Fahren Sie mit dem Aufzug in die … Etage. Gehen Sie rechts/links den Gang runter. Dann … die erste/zweite Tür links/rechts. Da ist der Schulungsraum / das Vertriebsbüro … Nein, da müssen Sie …

Ⓑ



c Wo ist was in Ihrer Firma, Schule …? – Zeichnen Sie einen Plan. Spielen Sie mit Ihrem Partner Dialoge: Fragen Sie und erklären Sie sich gegenseitig den Weg.

3 Arbeitsmaterial benennen

a Was ist wo im Bild? Schreiben Sie die Ziffern zu den Wörtern.

_____ der Drucker
_____ der Papierkorb
_____ der Laptop
_____ die Tastatur
_____ die Zimmerpflanze
_____ der Staublappen
_____ der Bürostuhl
_____ der Aktenordner
_____ die Ablage
_____ die Nagelfeile
_____ der Hammer
_____ die Büroklammern
_____ der Tacker
_____ der Bildschirm
_____ die Steckdose
_____ der Locher
_____ der Stecker
_____ das Tablet
_____ der USB-Stick



⊙ 22–27 **b Hören Sie zu. Wonach wird gefragt? Welche Reaktion passt?**

1.
[a] Klar, nimm ihn dir.
[b] Ich weiß es auch nicht.

2.
[a] Ich brauche auch einen.
[b] Steckt der Stecker in der Steckdose?

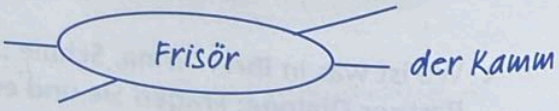
3.
[a] Im Materialraum.
[b] Das funktioniert nicht.

4.
[a] Klar, mache ich. Wie oft?
[b] Das weiß ich auch nicht.

5.
[a] Wie viele brauchst du?
[b] Da musst du zur Chefin.

6.
[a] Nein, aber da drüben liegt einer.
[b] Wo finde ich das?

c Welche anderen Arbeitsbereiche kennen Sie: Frisörsalon, Restaurant ...? Sammeln Sie Wörter für Arbeitsmaterial bzw. Werkzeuge.



4 Arbeitsmaterial bestellen

a Lesen Sie die E-Mail. Was müssen Sie tun, wenn Sie Büromaterial bestellen möchten?

Von: anne-marie.schneider@data-service.de
An: Alle
Betreff: Büromaterial
Anhang: Bestellformular

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
nächste Woche bestellen wir wieder Büromaterial. Wer etwas bestellen möchte, meldet sich bitte bis Montag per Mail. Eine Liste der lieferbaren Materialien ist im Anhang. Bitte die Artikelnummer und die Menge nicht vergessen.

Für Rückfragen stehe ich gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Anne-Marie Schneider

Data Service GmbH
Telefon: 0209 458-6301
Fax: 0209 458-6302

⊙ 28 **b Hören Sie das Telefonat und tragen Sie die Bestellung in das Bestellformular ein.**

Anzahl	Artikelnummer	Artikelbezeichnung

c Sie möchten auch etwas für Ihren Arbeitsbereich bei Frau Schneider bestellen (Büro, Kaffeeküche, Werkstatt etc.). Spielen Sie den Dialog zu zweit. A ruft an, B trägt die Bestellung ein.

A	B
Hallo …	
	Hallo …
Ich habe gerade deine E-Mail gelesen und habe dazu noch eine Frage.	
	Ja, bitte?
Kann ich die Bestellung telefonisch durchgeben?	
	Klar, einen Moment bitte …
Also, ich brauche …	
	Wie viele?
… Stück.	
	Okay, habe ich notiert. Brauchst du auch …?
… habe ich noch genug. Aber … hätte ich gern.	
	Sonst noch was?
Nein, das ist im Moment alles. Danke …	
	Gern geschehen.

5 Informationen entgegennehmen und weitergeben

Die Maschine war kaputt. Wir haben die Maschine repariert. Jetzt funktioniert sie wieder.

a Wortschatz erweitern – Teilen Sie die Wörter und Ausdrücke im Kurs auf und erklären Sie sie sich gegenseitig mit Beispielen.

reparieren • der Liefertermin • die Notiz • die Nachricht • krank sein • im Urlaub sein • den Termin verlegen • zurückrufen • die Reklamation • es gibt ein Problem • ausliefern • einen Termin absagen • eine Information bestätigen • etwas ausmessen

⊙ 29–32 **b Hören Sie. Welche Handlung (a, b oder c) passt als Reaktion?**

1.
- [a] Roberto ruft Frau Petit an und sagt ihr, dass der Termin nicht klappt.
- [b] Roberto ruft Ayse an und verlegt den Termin.
- [c] Roberto repariert die Wohnzimmertür.

2.
- [a] Die Firma Texel holt eine neue Kaffeemaschine ab.
- [b] Die Firma Texel bekommt eine Ersatzmaschine geliefert.
- [c] Die Firma Texel liefert eine neue Maschine.

3.
- [a] Roberto bringt Ayse ihre Bücher.
- [b] Roberto gibt die Bücher Ingrid.
- [c] Ayse holt ihre Bücher ab.

4.
- [a] Frau Olson ruft 20 Kunden an.
- [b] Frau Peters ruft die Kunden an.
- [c] Der Chef liefert die Maschinen aus.

c Üben Sie den Dialog zu zweit.



- ● Frau Olson, haben Sie einen Moment Zeit?
- ○ Chef, eigentlich bin ich gerade auf dem Weg zum Essen.
- ● Nur eine Minute.
- ○ Selbstverständlich, Herr Borentusch.
- ● Morgen bekommen wir eine große Lieferung mit neuen Kaffeeautomaten aus Italien. Die sind alle vorbestellt. Wir müssen sofort ausliefern. Der Liefertermin war schon letzte Woche. Können Sie heute Nachmittag alle Kunden von dieser Liste anrufen und die Liefertermine ausmachen?
- ○ Aber, das macht doch Frau Peters … Ich muss heute auch um 15 Uhr gehen, weil mein Sohn …
- ● Das schaffen Sie schon, es sind ja nur 20 Kunden. Frau Peters ist seit heute im Urlaub.
- ○ O. k., ich versuch's.
- ● Ich danke Ihnen, Frau Olson.

d Variieren Sie den Dialog in 5c mit anderen Informationen.

Haben Sie einen Moment Zeit …	… hat angerufen. Er will, dass …
Ich bin krank / im Urlaub / habe keine Zeit.	… war hier. Sie möchte …
Kannst/Würdest du bitte …	… hat bestellt, aber …
Können/Würden Sie bitte …	… kann heute/morgen/ … nicht kommen, deshalb …

6 Notizen machen und Informationen weitergeben

⊙ 33–34

a Sie hören zwei Nachrichten auf dem Anrufbeantworter. Notieren Sie die Informationen.

Bäckerei Morgenbrot

Wer: _____

Wann: _____

Thema: Bestellung geändert

_____

_____

_____

_____

Möbelparadies XXLuchs

Wer: _____

Wann: _____

Thema: _____

_____

_____

_____

_____

b Arbeiten Sie zu zweit. Verwenden Sie Ihre Notizen und geben Sie die Information weiter.

Frau Hilsen von der Firma Lang&Breit hat angerufen. Sie hat gesagt, dass …

c Wählen Sie eine Situation aus und hinterlassen Sie eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter. Ihr Partner / Ihre Partnerin macht sich Notizen. Tauschen Sie dann die Rollen.



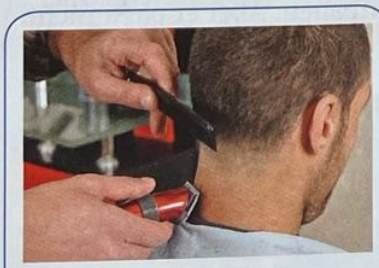
Maler → Kunde
Termin für die Renovierung eines Wohnzimmers verlegen. Mitarbeiter krank. Alternativen Termin vorschlagen.



Kundin → Möbelhaus
Kundin hat falsches Sofa bekommen.
Termin für den Austausch vorschlagen.



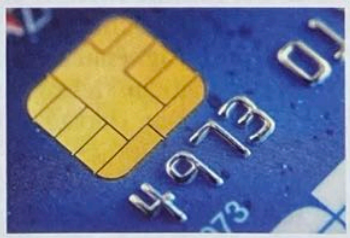
Kunde → Klempner
Kunde auf Anrufbeantworter: Notfall Wasserhahn von der Badewanne funktioniert nicht – Hilfe! Sofort!



Kunde → Frisör
Kunde hat um einen Termin gebeten und drei Vorschläge gemacht.



Kunde → Bäckerei
Kunde bestellt Kuchen, Brote, Brötchen für Feier.
Termin angeben.
Bitte um Rückruf.



Geschäft → Kunde
Kunde hat Kreditkarte liegen lassen.
Termin für Abholung vorschlagen.

7 Am Telefon nachfragen

⊙ 35–40 **a Lesen Sie die Reaktionen. Hören Sie dann sechs Anrufe und ordnen Sie je eine passende Reaktion zu. Es gibt mehrere Möglichkeiten.**

1. _____ Ich habe Sie nicht verstanden. Können Sie das bitte wiederholen?
2. _____ Habe ich Sie richtig verstanden: Sie möchten einen Kühlschrank bestellen?
3. _____ Haben Sie gesagt, dass Sie am Mittwoch nicht können, aber am Donnerstag schon?
4. _____ Wie war bitte Ihr Name?
5. _____ Wann war bitte der Termin?
6. _____ Ich habe das Problem nicht verstanden.
7. _____ Können Sie bitte die Adresse wiederholen?
8. _____ Wie schreibt man Iqbalufer?

b Schreiben Sie kurze Dialoge und verwenden Sie dabei Reaktionen aus 7a.

⊙ 41 **c Hören Sie den Dialog. Was ist das Problem? Wie entscheidet die Chefin?**

d Ordnen Sie den Dialog und spielen Sie ihn zu zweit.



1. Nehmen Sie den Schrank wieder mit. Und sagen Sie der Kundin, dass sie mich gegen 14 Uhr anrufen soll.
2. Bei Familie Kern in der Prankstraße. Wir wollten den Schrank aufbauen. Aber er passt nicht.
3. Er ist zu hoch. Etwa drei Zentimeter.
4. Guten Tag, Frau Scholl, hier spricht Hassan Özoglu.
5. Habe ich Sie richtig verstanden? Er passt nicht? Was ist das Problem?
6. Guten Tag, Herr Özoglu, wo sind Sie gerade?
7. Wo sind Sie? Ich habe Sie nicht verstanden.
8. Wir sind bei Familie Kern und wollten den Schrank aufbauen.
9. O. k., machen wir.

(4) – Guten Tag, Frau Scholl, hier spricht Hassan Özoglu.
(6) – Guten Tag, Herr Özoglu, wo sind Sie gerade?

8 Probleme benennen und Lösungen vorschlagen

a Klären Sie den Wortschatz im Kasten und ergänzen Sie die Sätze 1–4 mit passenden Ausdrücken. Es gibt mehrere Möglichkeiten.

funktioniert nicht	passt nicht	wir können … nicht	ist nicht da
geht nicht	ist falsch	installieren/aufbauen	fehlt
läuft nicht	ist zu groß/klein	zustellen/abholen	ist/sind ausgegangen
ist abgebrochen	ist zu hoch/niedrig	es gibt ein Problem mit	es gibt kein/e … mehr
ist kaputt gegangen	ist zu breit/eng	dem/der/einem/einer …	

1. Die Waschmaschine _____ in das Bad. Sie _____ .
2. Die Schranktür _____ .
3. Wir können den Fernseher im Moment leider nicht reparieren, denn das passende Ersatzteil _____ .
4. Das Mineralwasser und der Weißwein _____ .
5. Die angegebene Adresse war nicht korrekt. Daher konnten wir Ihnen das Paket leider nicht _____ .

b Ordnen Sie die Lösungsvorschläge 1–5 den Problemen aus 8a zu.

1. Bitte geben Sie uns die aktuelle Lieferanschrift, dann schicken wir die Sendung noch mal raus.
2. Bitte geben Sie uns die genauen Maße durch, damit wir Ihnen ein passendes Gerät anbieten können.
3. Wir haben Getränke nachbestellt und warten im Moment noch auf die Lieferung.
4. Wir müssen es beim Hersteller bestellen und melden uns bei Ihnen, wenn es da ist.
5. Wir schicken Ihnen morgen einen Handwerker und tauschen den Schrank aus.

c Arbeiten Sie zu zweit (Mitarbeiter/in und Kunde/Kundin oder Chef/in). Wählen Sie eine Situation. Schreiben und spielen Sie Dialoge wie in 7d: Erklären Sie das Problem, stellen Sie Rückfragen und bieten Sie Lösungsmöglichkeiten an.



– Blumenstraße 32, bei Gute
– Dusche reparieren
– in Nr. 32 wohnt Familie Gute nicht



– Zwei Sessel in die Motzstraße 23 geliefert
– Kundin sagt: falsche Farbe.



– Heimweg 2, Lemcke, wg. Gartenarbeiten
– niemand da



– Gaststätte „Zum Grünen Daumen"
– Bier ausgegangen

9 Reklamationsschreiben verstehen

a Lesen Sie die E-Mail. Was ist gestern passiert? Wie hat Herr Unseld reagiert?

Von: h.unseld@lektorat.com
An: kundenservice@papierexpress.com
Betreff: Lieferung nicht erfolgt

Sehr geehrte Damen und Herren,
für gestern zwischen 18 und 19 Uhr haben Sie mir die Lieferung von 1000 Paketen Druckerpapier versprochen. Ich habe bis 21 Uhr gewartet, aber es ist niemand gekommen. In dieser Zeit habe ich Ihnen fünfmal auf den Anrufbeantworter gesprochen. Aber es hat mich niemand zurückgerufen.
Ich finde das einen Skandal und mache deshalb die Bestellung rückgängig. Bitte bestätigen Sie uns die Stornierung. Ich habe inzwischen bei Pintus bestellt und die Lieferung wird heute noch erledigt.

Mit freundlichen Grüßen
Holger Unseld



b Lesen Sie die Antworten (A–C). Welche passt am besten zur E-Mail in 9a? Warum passen die anderen zwei nicht so gut?

Ⓐ
Sehr geehrter Herr Unseld,
wir können Ihren Ärger nicht verstehen, denn in einem großen Betrieb kann es einmal zu Fehlern kommen. Wir haben Ihre Bestellung storniert und hoffen auch in Zukunft auf gute Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen
Kundenservice PapierExpress
i. A. Tamara Bunk

Ⓑ
Sehr geehrter Herr Unseld,
entschuldigen Sie vielmals die Panne von heute. Wir verstehen, dass Sie sich ärgern und nun bei einem Mitbewerber bestellt haben. Wir bestätigen Ihnen die Stornierung und schicken Ihnen als kleine Entschädigung ein Paket von unserem Spezialpapier „White-Dream". Wir freuen uns, wenn Sie das nächste Mal bei uns bestellen.

Mit freundlichen Grüßen
Kundenservice PapierExpress
i. A. Tamara Bunk

Ⓒ
Sehr geehrter Herr Unseld,
wir möchten uns sehr bei Ihnen entschuldigen. Wir hatten heute Morgen einen kompletten Stromausfall in unserem Lager und konnten deshalb weder liefern, noch konnte man uns kontaktieren. Die Lieferung kommt morgen um 8 Uhr. Wir hoffen, dass Sie mit uns zufrieden sind und verbleiben

mit freundlichen Grüßen
Kundenservice PapierExpress
i. A. Tamara Bunk

10 E-Mails beantworten

a Lesen Sie die E-Mail und ergänzen Sie die Zeilen 1–3.

1. Von: _____
2. An: _____
3. Betreff: _____

Sehr geehrte Frau Tomiczek,
Ihre Anfrage bzgl. unseres Reinigungsservices haben wir erhalten und freuen uns über Ihr Interesse. Gerne möchten wir Ihnen ein Angebot für die Reinigung Ihrer Büroräume machen. Dazu möchten wir Ihnen unseren Mitarbeiter Herrn Kopp vorbeischicken. Er schaut sich die Räume an und bespricht mit Ihnen Ihre Wünsche. Danach bekommen Sie von uns ein schriftliches Angebot. Bitte schlagen Sie uns einen Termin für die Besichtigung vor.
Mit freundlichen Grüßen
Thorsten Siebert

CleanWorld Reinigungsservice GmbH & co KG • Köln-Portz • Deutzer Straße 23 • info@cleanworld.de

b Schreiben Sie eine Antwort auf die E-Mail in 10a. Wählen Sie dazu eine der Vorgaben 1–3 und beachten Sie die Tipps.

1. Sie schlagen einen Termin vor.
2. Sie möchten vor einem Besuch zuerst eine generelle Information über die Preise.
3. Die E-Mail von CleanWorld kam zwei Wochen zu spät und Sie haben sich schon für einen anderen Anbieter entschieden.

TIPPS für berufliche E-Mails
1. Schreiben Sie immer ein oder zwei Stichwörter in die Betreffzeile.
2. In offiziellen E-Mails schreibt man eine Anrede wie bei Briefen auch:
   Sehr geehrte Damen und Herren, / Sehr geehrter Herr …, / Sehr geehrte Frau …,
   Man findet aber häufiger als in Briefen auch: Lieber Herr / Liebe Frau / Hallo / Guten Tag
3. Schreiben Sie kurze, klare Sätze, aber immer vollständige Sätze. E-Mails sind keine SMS!
4. Schreiben Sie nur die wirklich wichtigen Informationen.
5. Vergessen Sie den Gruß und Ihren Namen am Schluss nicht.

c Wählen Sie eine E-Mail/Situation und schreiben Sie eine Antwort.

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir haben Ihre Anzeige im Wochenblatt gelesen. Sie bieten einen Partyservice an.
Wir möchten im März unsere Betriebsfeier mit etwa 20 Personen machen. Können Sie uns dazu ein Angebot schicken?

Liebe Frau Lerner,
ich habe in der Zeitung gelesen, dass Sie Stadtführungen in Heidelberg organisieren.
Wir bekommen nächste Woche Besuch von zwei Kunden aus den USA. Könnten Sie eine Führung für sie machen? Bitte schicken Sie uns doch ein Angebot.

Sehr geehrter Herr Biste,
vielen Dank für Ihre Bestellung auf unserem Anrufbeantworter. Ich konnte die Nachricht leider nicht genau verstehen: Wie viele Rosen soll ich für Ihr Restaurant zurückstellen? Bitte geben Sie noch kurz Bescheid. Und bestätigen Sie mir auch den Termin am 27.09.

Nützliche Wörter und Ausdrücke

a Schreiben Sie in Ihrer Sprache.

Nach dem Weg fragen und antworten

Wo finde ich ...? / Wo ist das Lager? _____

Wo kann ich ... abgeben/anliefern? _____

Fahren Sie mit dem Aufzug in die ... Etage. _____

Gehen Sie hinter der Glastür rechts/links/... _____

Nachfragen

Können Sie das bitte wiederholen? _____

Habe ich Sie richtig verstanden? Sie möchten ...? _____

Wann ist der Termin? _____

Können Sie bitte die Adresse wiederholen? _____

Wie schreibt man Iqbalufer? _____

Probleme benennen

Die Maschine funktioniert/geht/läuft nicht. _____

Der Schrank ist zu groß/klein/hoch/niedrig/breit. _____

Wir können ... nicht installieren/aufbauen/zustellen. _____

Das Ersatzteil ist nicht vorrätig / nicht da / fehlt. _____

Es gibt kein ... mehr. / ... ist ausgegangen. _____

Lösungen anbieten

Wir schicken Ihnen morgen einen Monteur. _____

Wir können das Ersatzteil beim Hersteller anfordern. _____

Wir tauschen das defekte Möbelstück/Gerät/... aus. _____

Wir melden uns bei Ihnen, sobald ... _____

Anleitungen entgegennehmen und weitergeben

Können/Würden Sie bitte ... _____

... hat angerufen. Er will, dass ... _____

... war hier. Sie möchte ... _____

b Weitere wichtige Wörter und Sätze für Ihre Arbeit – Schreiben Sie.

Deutsch	Ihre Sprache

c In der Berufssprache findet man häufig zusammengesetzte Wörter. Bilden Sie mit den Wörtern so viele zusammengesetzte Wörter wie möglich. Es gibt mehrere Möglichkeiten.

die Halle ~~der Staub~~ das Buch das Zentrum die Akten die Nummer

der Arzt der Schirm die Haltung die Pflanze das Papier

die Fortbildung(s)

die Lampe der Sauger die Konferenz das Zimmer

der Kaffee der Betrieb(s) das Material das Mittel die Abteilung

die Produktion(s)

der Korb der Raum Leben(s) der Ordner die Maschine

das Büro der Schreibtisch das Bild

die Klammer das Personal der Artikel ~~der Lappen~~

der Stuhl

der Staub + der Lappen = der Staublappen

TIPP Wenn mehrere Wörter zusammengesetzt werden, bestimmt das letzte Wort den Artikel.

d Welche zusammengesetzten Wörter kennen Sie aus Ihrem Arbeitsbereich?

e Briefbaukasten – Ordnen Sie die Elemente zu.

1. ~~Sehr geehrte~~	a) den Termin
2. Ich habe Ihre Anzeige	b) Grüßen
3. Könnten Sie uns bitte	c) für die gute Zusammenarbeit.
4. Bitte schlagen Sie uns	d) die Verspätung.
5. Wir bestätigen Ihnen gern	e) ~~Damen und Herren~~,
6. Wir bedanken uns	f) ein Angebot zuschicken?
7. Bitte entschuldigen Sie	g) einen Termin vor.
8. Wir bitten um	h) eine baldige Antwort.
9. Für Rückfragen stehe ich	i) gern zur Verfügung.
10. Mit freundlichen	j) im Internet gelesen.

1. + e) Sehr geehrte Damen und Herren, ...

TIPP In offiziellen Briefen verwendet man häufig Standardsätze. Notieren Sie sich die Sätze, die Sie brauchen, und lernen Sie sie auswendig.

Kollegen, Chefs und Kunden

1 Helfer, Fachkräfte und Chefs

a Wer macht was? Sehen Sie sich die Fotos an und ordnen Sie die Erklärungen zu.



Bauleiter/in



Vorarbeiter/in



Baufacacharbeiter/in



Bauhelfer/in

1. Diese Person hilft den Bauarbeiterinnen und Bauarbeitern.
2. Diese Person arbeitet auf einer Baustelle und hat eine Ausbildung, z. B. als Maurer/in, Betonbauer/in oder Dachdecker/in.
3. Diese Person führt einen Bautrupp. Sie arbeitet auch selbst mit und muss den anderen vormachen, wie es geht.
4. Diese Person managt die Baustelle. Sie hält den Kontakt zum Kunden. Sie arbeitet meistens im Büro und kommt nur ab und zu auf die Baustelle.

b Wie kennen Sie das aus Ihrem Berufsfeld? Erzählen Sie.

Ich habe in einem Hotel als Zimmermädchen gearbeitet. Da war eine Hausdame. Die war meine Chefin. Sie hat die Zimmer kontrolliert. Sie war früher selbst Zimmermädchen.

Früher war ich im Bergbau. Ich habe als Helfer angefangen und war dann Vorarbeiter. Ich war also selbst Chef. In Deutschland muss ich neu anfangen.



2 Mit Kollegen und Chefs kommunizieren

a Sehen Sie sich die Zeichnung an. Wer hat welche Rolle?

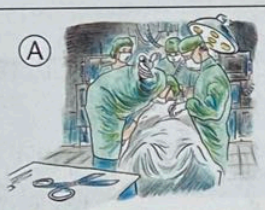
b Lesen Sie die Gespräche. Wer spricht mit wem? Was sind die Unterschiede zwischen den beiden Gesprächen?

1. ● Alles klar?
   ○ Halbe Stunde noch.
   ● Und oben?
   ○ Heute nicht mehr.
   ● Soll ich nebenan anfangen?
   Das Handy klingelt.
   ○ Wart mal kurz, der Chef ist dran.

2. ■ Herr Kranz, wie sieht's aus? Haben Sie die Wände im Erdgeschoss schon fertig?
   □ Ich brauche noch eine halbe Stunde.
   ■ Wie weit sind Sie mit dem Obergeschoss?
   □ Das schaffe ich heute nicht mehr.
   ■ Nowak soll dann schon mal im Wohnzimmer anfangen.
   □ Alles klar, Chef.

⊙ 42–46 **c Hören Sie. Welches Bild passt zu welcher Anweisung? Ordnen Sie zu. Schreiben Sie dann die Anweisungen höflich per du und per Sie.**

Achtung! • Schnell! • Fenster zu! • ~~Schere!~~ • Telefon! • ~~geben~~ • zumachen • aufpassen • sich beeilen • ans … gehen

	Infinitiv	du	Sie
 Schere!	geben	Gib mir mal bitte die Schere!	Geben Sie mir mal bitte die Schere!
			
			
			
			

3 Nach Arbeitsmitteln und Werkzeugen fragen

a Was kennen Sie schon? Ordnen Sie die Wörter zu.





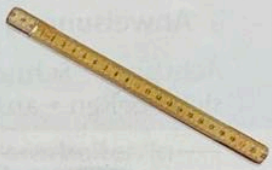

1. die Wasserwaage 2. _____ 3. _____ 4. _____






5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____



9. _____ 10. _____ 11. _____ 12. _____






13. _____ 14. _____ 15. _____ 16. _____

der Schraubenzieher • die Zange • die Säge • das Isolierband • der Zollstock • der Bleistift • die Schere • der Hammer • der Spachtel • die Feile • der Alleskleber • das Maßband • die Dübel (Pl.) • die Wasserwaage • der Bohrer • die Nägel (Pl.)

⊙ 47–52 **b Hören Sie. Welche Werkzeuge erkennen Sie?**

c Sie brauchen ein Werkzeug. Fragen Sie Ihren Partner / Ihre Partnerin. Spielen Sie mit *du* oder *Sie*. Benutzen Sie die Redemittel.

Partner A
Das fehlt in Ihrer Werkzeugkiste:

eine Säge	ein Bohrer
ein Alleskleber	ein Maßband
ein Spachtel	Nägel
eine Feile	eine Wasserwaage

Partner B
Das fehlt in Ihrer Werkzeugkiste:

ein Hammer	eine Zange
eine Schere	ein Zollstock
ein Schraubenzieher	Dübel
ein Klebeband	ein Bleistift

Hast du mal den Hammer / … für mich?
Gib mir mal bitte das Klebeband / …
Kannst du mir kurz den Föhn / … geben?
Ich finde meinen Kuli / … nicht.
Hast du vielleicht einen/eins/eine?

Einen Moment bitte, du bekommst ihn/es/sie gleich.
Ja klar, bitte schön.
Im Moment brauche ich ihn/es/sie selber, aber frag doch mal Manuel.

4 Kollegen und Vorgesetzte schriftlich um etwas bitten

a Lesen Sie die Notizen. Wer schreibt an wen? Ordnen Sie zu.

Hallo Metin! Ⓐ

Kannst du morgen Vormittag für mich einspringen? Ich muss mit der Lehrerin von meiner Tochter sprechen.

LG, Bashir

Liebe Frau Müller! Ⓑ

Können Sie bitte Papierhandtücher bestellen? Am besten gleich eine große Packung!

Viele Grüße
Schneider

Hallo Chef, Ⓒ

jemand muss sich mal die Mischmaschine ansehen. Irgendwas stimmt da nicht.

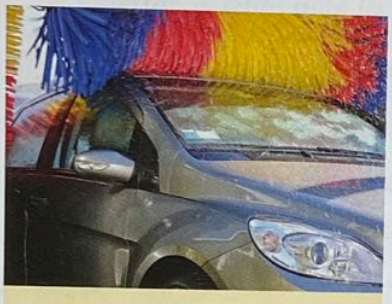
Gruß, Silvia

☐ Die Mitarbeiterin schreibt ihrem Vorgesetzten.

☐ Der Vorgesetzte schreibt der Mitarbeiterin.

☐ Der Kollege schreibt dem Kollegen.

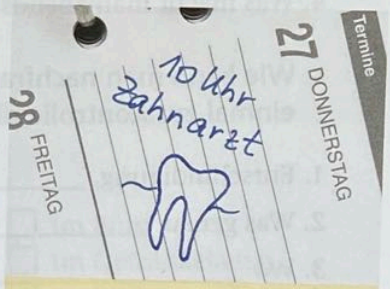
b Schreiben Sie Notizen zu den Stichwörtern.



An: Hans-Jürgen, Kollege
Firmenwagen – Waschstraße – morgen



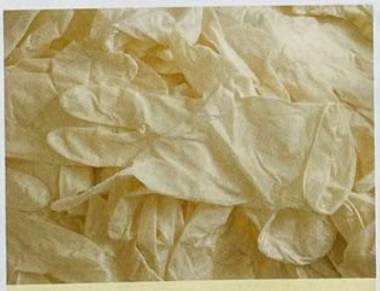
An: Sinan, Azubi
Papiermüll rausbringen – heute noch



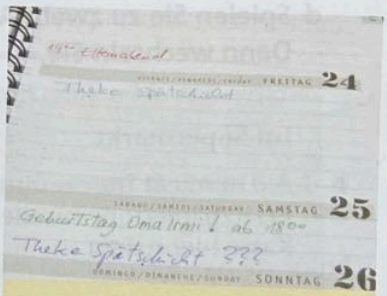
An: Frau Muthesius, Chefin
morgen – später kommen – Arzttermin



An: Leila, Mitarbeiterin
nach der Pause – Fußboden kehren



An: Nohra, Kollegin
neue Packung Einweghandschuhe – zu Frau Schmidt – mitnehmen



An: alle Kolleginnen und Kollegen
jemand übernehmen? – Schicht am Samstagabend – Familienfeier

c Schreiben Sie eine Notiz zu Ihrem eigenen Beruf.

Hallo Sybel,
Frau Kuhn hat den Termin um fünf heute bei Dir abgesagt. Ruf Sie bitte an. Sie möchte nächste Woche kommen.
Gruß, Carolin



5 Mündliche Anweisungen verstehen und nachfragen

⊙ 53–56 **a Welcher Dialog passt zu welchem Bild? Hören Sie und ordnen Sie zu.**



Dialog _____



Dialog _____



Dialog _____



Dialog _____

b Hören Sie die Dialoge noch einmal und ordnen Sie zu.

1. Was passiert mit dem Plastik? _____ a) Die Regale.
2. Was muss man mit dem Werkzeug machen? _____ b) Auf den Boden legen.
3. Was muss man zuerst putzen? _____ c) Es kommt in den gelben Eimer.
4. Was macht man abends mit den übrigen Zeitungen? _____ d) Man muss es aufräumen.

c Wie kann man nachfragen? Ergänzen Sie die Sätze. Wenn Sie möchten, hören Sie noch einmal zur Kontrolle die Dialoge aus 5a.

1. Entschuldigung, _____
2. Was genau _____
3. Wo _____
4. Ich habe nur eine _____
5. Muss ich _____

d Spielen Sie zu zweit: A gibt eine Anweisung, B fragt nach dem unterstrichenen Ausdruck. Dann wechseln Sie.

Im Supermarkt

A: Du musst immer eine Ersatzpapierrolle für die Kasse hier haben.

B: *Was muss ich hier haben?*

Im Restaurant

A: Neue Kerzen für die Tische sind in dem zweiten Regal auf dem Flur.

B: ?

Beim Reinigungsservice

A: Wenn das Putzmittel alle ist, musst du der Chefin Bescheid sagen.

B: ?

e Schreiben Sie eine Anweisung aus Ihrer Arbeit. Ihr Partner fragt nach.

Du musst abends alle Lichter ausmachen!

Wann muss ich die Lichter ausmachen?

Welche Lichter muss ich ausmachen?

Wer muss die Lichter ausmachen?

6 Schriftliche Anweisungen verstehen

a Was bedeuten diese Begriffe? Schlagen Sie im Wörterbuch nach. Setzen Sie die Wörter an die richtigen Stellen in den Texten.

Ⓐ
1. Lebensmittel
2. desinfizieren
3. regelmäßig

Ⓑ
1. beachten
2. prüfen
3. Betriebsanleitung
4. Sicherheitsabstand
5. Bagger
6. Zustand

Ⓒ
1. Spinde
2. Umkleideräume
3. Vorhängeschloss
4. räumen

Ⓐ An alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der Küche

Alle [1] im Kühlschrank immer mit Folie abdecken!
Der Kühlschrank ist ☐ zu reinigen und einmal im Monat zu ☐.

Ⓑ Anweisung für den Umgang mit dem ☐

Die ☐ für Bagger ist am Fahrerplatz aufzubewahren, zu lesen und zu ☐!
Vor Beginn der Arbeit ist der Bagger auf seinen ordnungsgemäßen ☐ zu ☐. Immer mindestens 1 m ☐ einhalten!

Ⓒ Mitteilung an alle Mechaniker

Betrifft: Umbau der ☐

Die ☐ sind bis zum Samstag komplett zu ☐. Das ☐ ist zu entfernen.

b Wo finden Sie diese Anweisungen? Kreuzen Sie an.

Ⓐ ☐ in der Kantine
☐ im Sägewerk
☐ im Lager

Ⓑ ☐ im Spielzeugladen
☐ auf der Baustelle
☐ im Schwimmbad

Ⓒ ☐ im Büro
☐ im Getränkeladen
☐ in der Autowerkstatt

c Was muss man hier tun? Arbeiten Sie zu zweit. Erklären Sie die Anweisungen.

Was bedeutet: Der Kühlschrank ist regelmäßig zu reinigen?

Man muss den Kühlschrank immer wieder saubermachen.

d Schriftliche Anweisungen – mündliche Erklärungen. Was passt zusammen? Ordnen Sie 1–4 zu und erklären Sie 5 und 6 selbst.

1. Vor Beginn der Arbeit ist der Bagger auf seinen ordnungsgemäßen Zustand zu prüfen!
2. Eine Beschädigung an Firmenfahrzeugen muss umgehend dem Fuhrparkleiter gemeldet werden.
3. Nach Beendigung der Arbeit sind die PCs herunterzufahren.
4. Der Spind muss bis zum Samstag komplett geräumt werden.
5. Urlaubsanträge für Juni bis August sind bis zum 30. April einzureichen.
6. Alle Lebensmittel mit Folie abdecken!

____ a) Spätestens am Samstag muss dein Spind leer sein.
____ b) Bevor du mit dem Bagger arbeitest, musst du kontrollieren: Ist alles in Ordnung?
____ c) Wenn am Auto von der Firma etwas kaputt geht, musst du das sofort dem Chef vom Fuhrpark sagen.
____ d) Du musst nach der Arbeit den Computer ausschalten.

e) Du musst … _____

_____

f) _____

_____

7 Produkte beschreiben und Kunden beraten

a Wie können Produkte sein? Ordnen Sie die Beschreibungen in die Tabelle und ergänzen Sie weitere. Es gibt mehrere Möglichkeiten.

~~frisch~~ • das neueste Modell • schick • leicht zu bedienen • preiswert • eng • lecker • mit vielen Extras • braun • günstig • elegant • modern • bequem • praktisch • schön reif • direkt aus Marokko • ein super Angebot • aus Leder • …

Lebensmittel/Getränke/ Gerichte	Kleider/Schuhe/Accessoires	technische Geräte
 frisch		

b Arbeiten Sie in Gruppen. Machen Sie eine Liste von verschiedenen Produkten. Dann beschreibt jemand ein Produkt, die anderen raten.

⊙ 57 **c Hören Sie ein Verkaufsgespräch. Welches Produkt wird verkauft?**



d Was sagt der Verkäufer / die Verkäuferin? Ordnen Sie zu.

Kunde/Kundin	Verkäufer/Verkäuferin
1. Guten Tag.	____ a) Da kann ich Ihnen … empfehlen. Der/Das/Die ist … / Die sind … Kommen Sie bitte mit, ich zeige Ihnen gerne welche.
2. Ich suche … / Haben Sie … / Ich brauche für … einen/ein/eine …	____ b) Haben Sie sonst noch einen Wunsch? Möchten Sie sonst noch etwas?
3. Einen/ein/eine … Das weiß ich noch nicht genau. Bitte zeigen Sie mir doch einfach etwas.	1 c) Guten Tag. Kann ich Ihnen helfen? Sie wünschen?
4. Kann ich das bitte mal probieren/anprobieren/ ausprobieren?	____ d) Das macht dann bitte …
5. Ja, das nehme ich.	____ e) Was für einen/ein/eine … suchen Sie denn?
6. Nein danke, das wär's.	____ f) Ja, natürlich, gerne. Das steht/passt Ihnen sehr gut. Das ist sehr praktisch. Sehen Sie, das ist ganz leicht zu bedienen.

e Spielen Sie selbst Verkaufsgespräche mit den Produkten aus 7b.

8 Mit Kunden telefonieren, Gesprächsnotizen schreiben

⊙ 58–59 **a Hören Sie zwei Telefonate. Um welche Berufe geht es?**

b Hören Sie die Telefonate noch einmal und ergänzen Sie die Notizen.

Elektro Weizmann

Telefonnotiz

Datum: 11.11. Uhrzeit: 11:11

Kunde/Kundin: _____

Mitarbeiter/in: Frau Kasper

Nachricht: Termin morgen um _____ abgesagt.
Meldet sich später wieder.

16.12.

Bestellung: _____

für: _____

Name: _____

c Ordnen Sie die Redemittel ein.

ⓐ Was darf's sein? ⓑ Das müssen Sie bitte direkt mit meinem Chef besprechen.
ⓒ Ja, das geht, ich notiere das gleich. ⓓ Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?
~~ⓔ Sie sprechen mit …~~ ⓕ Können Sie das bitte wiederholen? ⓖ Danke für den Anruf, tschüs.
ⓗ Das ist im Moment leider nicht möglich.

1. sich melden:	c	Firma … / Restaurant … / Bäckerei … / Frisörsalon … Mein Name ist …
2. nach den Wünschen fragen:		Sie wünschen, bitte? / Was kann ich für Sie tun?
3. sagen, dass etwas möglich ist:		Ja gerne.
4. sagen, dass etwas nicht geht:		Tut mir leid, morgen sind wir schon ausgebucht.
5. nachfragen:		Entschuldigung, ich habe Sie nicht verstanden.
6. an Vorgesetzte verweisen:		Das kann ich nicht entscheiden. Ich verbinde Sie mit meinem Chef/meiner Chefin, bitte bleiben Sie dran.
7. nach weiteren Wünschen fragen:		Haben Sie noch einen Wunsch?
8. sich verabschieden / sich bedanken:		Vielen Dank für Ihren Anruf, auf Wiederhören.

⊙ 60 **d Wählen Sie eine Situation und spielen Sie Telefongespräche mit den Redemitteln. Wenn Sie möchten, hören Sie noch ein Beispiel.**

einen Frisörtermin vergeben • eine Absage von einem Handwerkertermin entgegennehmen • eine Tischreservierung im Restaurant notieren • eine Bestellung beim Bäcker annehmen

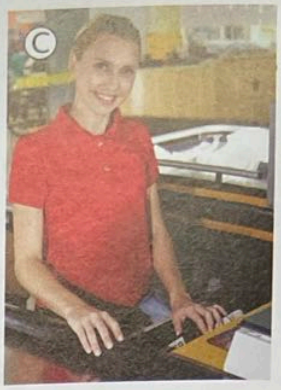
TIPPS zum Telefonieren mit Kunden
Melden Sie sich immer mit Ihrem Namen und der Firma. Siezen Sie Ihre Gesprächspartner. Sprechen Sie langsam und deutlich. Bleiben Sie immer freundlich ☺.

9 **Über Berufswünsche sprechen, einfache Stellenanzeigen verstehen**

a **Sehen Sie die Fotos an und lesen Sie die Anzeigen. Ordnen Sie zu.**













① Der Keksspezialist
Für das Weihnachtsgeschäft suchen wir Aushilfen für unser Lager auf 400-Euro-Basis.
Interessiert? Tel. 353 46 72

② Pizzeria Sicilia
Pizzabäcker/in ab sofort gesucht.
Faire Bezahlung, regelmäßige Arbeitszeiten.
☎ 0154 39 87 56, nach Antonella fragen.

③ Kopierladen an der Uni
Wir brauchen Verstärkung! Sie können komplizierte Maschinen bedienen und auch im Stress noch nett zu den Kunden bleiben? Sie haben abends zwischen 18 und 22 Uhr und am Wochenende Zeit? Dann sind Sie bei uns richtig! Telefonische Bewerbung unter 472 35 68.

④ Sind Sie Frühaufsteher?
Dann kommen Sie zu uns! Das Stadtblatt sucht für die Weststadt aufgeweckte **Zeitungszusteller**. Rufen Sie unter 234 58 76 unsere Frau Rückert an.

⑤ *Königs – alles frisch, alles gut!*
Wir suchen für unseren Markt am Rathaus stundenweise zuverlässige ***Kassiererin***. Melden Sie sich zwischen 8 und 20 Uhr unter 875 93 45.

⑥ Hilfe!
Mama und Papa arbeiten wieder – und wir brauchen einen netten Menschen, der uns von der Kita abholt, für uns kocht, mit uns spielt ... Bitte anrufen bei Familie Seibert, 754 43 46

b **Lesen Sie die Anzeigen noch einmal genau. Versuchen Sie, für neue Wörter eine Erklärung zu finden. Arbeiten Sie auch mit dem Wörterbuch.**

Frühaufsteher: Ein Frühaufsteher steht vielleicht gerne früh auf.

c **Als was möchten Sie arbeiten? Warum? Sprechen Sie im Kurs.**

Ich	kann will möchte würde gerne	als Aushilfe als Ingenieur/in als Kinderbetreuer/in als Zeitungszusteller/in als Kassierer/in ...	im Kopierladen in einem Bauunternehmen im Lager bei einer Familie im Supermarkt ...	arbeiten. jobben. Geld verdienen.

weil ich ... gerne draußen bin • freundlich bin • gerne mit Menschen arbeite • schnell bin • am Wochenende arbeiten kann • Kinder mag • technische Geräte gut bedienen kann • stark bin • ein guter Handwerker bin • ...

d Was machen Sie jetzt beruflich? Welche Berufswünsche haben Sie für später?

Im Moment jobbe ich in einem Kopierladen. Später will ich Informatik studieren.

In Russland habe ich als Ingenieur gearbeitet. Ich möchte das auch hier machen.

Zurzeit arbeite ich als Haushaltshilfe, aber nach dem Deutschkurs möchte ich eine Ausbildung zur Erzieherin machen.

10 Sich am Telefon bewerben, nachfragen

⊙ 61–62 **a Hören Sie zwei Gespräche. Zu welchen Anzeigen auf Seite 36 passen sie?**

b Wählen Sie eine Anzeige aus und sammeln Sie Fragen.

Wie lange kann ich bei Ihnen arbeiten?
Wo ...
Wie viel ...
Was genau ...

c Spielen Sie ein Gespräch zu der Anzeige.

Guten Tag. Mein Name ist ... / Ich heiße ...
Ich interessiere mich für die Arbeit als ... / Ich rufe wegen Ihrer Anzeige an. Die Arbeit interessiert mich. / Ich habe Ihre Anzeige in der Zeitung / im Internet / im Supermarkt am Schwarzen Brett gesehen.

Ich habe schon als ... gearbeitet. In meiner Heimat habe ich eine Ausbildung zum ... / zur ... gemacht.
In einem ...laden habe ich noch nicht gearbeitet. Aber ich bin sehr fit mit ...

Darf ich Sie noch etwas fragen? / Kann ich noch eine Frage stellen?
Wann kann ich mich bei Ihnen vorstellen? / Kann ich mich bei Ihnen vorstellen?

Wie ist bitte genau die Adresse?
Auf Wiederhören. / Dann bis ....

TIPPS für Bewerbungen am Telefon
Planen Sie das Gespräch: Was möchten Sie sagen?
Welche Fragen haben Sie? Schreiben Sie Ihre Fragen auf.
Üben Sie das Gespräch mit einem Partner / einer Partnerin.
Notieren Sie beim Telefonieren oder direkt danach die Antworten.

planen



üben



notieren



Nützliche Wörter und Ausdrücke

a Schreiben Sie in Ihrer Sprache.

Nach Arbeitsmitteln/Werkzeugen fragen

Hast du mal den Hammer / … für mich? _____

Gib mir bitte mal das Klebeband / …! _____

Kannst du mir kurz den Föhn / … geben? _____

Hast du vielleicht einen Kuli? _____

Kunden beraten

Guten Tag. Kann ich Ihnen helfen? _____

Was für einen/ein/eine … suchen Sie denn? _____

Da kann ich Ihnen … empfehlen. _____

Kommen Sie bitte mit, ich zeige Ihnen gerne welche. _____

Das steht/passt Ihnen sehr gut. _____

Sehen Sie, das ist ganz leicht zu bedienen. _____

Mit Kunden telefonieren

Sie wünschen, bitte? _____

Was kann ich für Sie tun? _____

Ja, das geht, ich notiere das gleich. _____

Tut mir leid, morgen sind wir schon ausgebucht. _____

Das kann ich nicht entscheiden. Ich verbinde Sie _____

mit …, bitte bleiben Sie dran. _____

Haben Sie noch einen Wunsch? _____

Sich am Telefon bewerben, nachfragen

Ich interessiere mich für die Arbeit als … _____

Ich rufe wegen Ihrer Anzeige an. _____

Kann ich noch eine Frage stellen? _____

Wann kann ich mich bei Ihnen vorstellen? _____

Wie lange kann ich bei Ihnen arbeiten? _____

Wie ist bitte genau die Adresse? _____

b Weitere wichtige Wörter und Sätze für Ihre Arbeit – Schreiben Sie.

Deutsch	Ihre Sprache
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

c Aufforderungen – direkt und höflich. Ordnen Sie die höflichen Aufforderungen den direkten zu.

1. Kannst du mir bitte deine Schere leihen?	____ a) Fenster zu!
2. Gehen Sie bitte mal ans Telefon?	____ b) Stopp!
3. Halt bitte hier an.	____ c) Achtung!
4. Passen Sie doch bitte auf!	____ d) Telefon!
5. Könnten Sie sich bitte beeilen?	1 e) Schere!
6. Würdest du bitte das Fenster schließen?	____ f) Schnell!

d Sprachliche Mittel für Höflichkeit: „bitte", „doch", „mal" und Konjunktiv. Schreiben Sie die Sätze 1–9 höflicher. Es gibt mehrere Möglichkeiten.

würdest bitte

würden könnten

doch mal

könntest

Die Partikel „doch" steht immer vor „bitte" und „mal".
Die Reihenfolge von „bitte" und „mal" ist frei.
– Komm doch mal bitte!
– Komm doch bitte mal!
Konjunktiv und „doch" passen nicht zusammen.
– Würdest du mal bitte kommen?
– Könntest du bitte mal kommen?

1. Gib mir den Kuli!
2. Sagen Sie mir die Adresse!
3. Mach das Fenster zu!
4. Gehen Sie ans Telefon!
5. Fang im Wohnzimmer an!
6. Frag Kurt!
7. Bestellen Sie neues Druckerpapier!
8. Rufen Sie Frau Laubacher an!
9. Schalt den Kopierer aus!

1. Würdest du mir mal bitte den Kuli geben?
Gib mir doch bitte mal den Kuli!
Könntest du mir mal den Kuli geben?

TIPP Lieber einmal „bitte" zu viel als einmal zu wenig!

e Schriftliche Anweisungen. Welches Verb passt? Kreuzen Sie an.

1. die Betriebsanweisung	☐ abstellen	☒ beachten	☐ dokumentieren
2. den Vorarbeiter	☐ bestellen	☐ informieren	☐ einhalten
3. den Gabelstapler	☐ abstellen	☐ tragen	☐ aufbauen
4. eine Kopie	☐ ausschalten	☐ anfertigen	☐ dokumentieren
5. Kontakt mit der Flüssigkeit	☐ vermeiden	☐ tragen	☐ benutzen
6. Arbeits- und Ruhezeiten	☐ informieren	☐ einhalten	☐ abstellen

TIPP Sie verstehen eine schriftliche Anweisung am Arbeitsplatz nicht genau? Machen Sie mit Ihrem Handy ein Foto. Lesen Sie den Text zu Hause langsam und genau. Schlagen Sie unbekannte Wörter im Wörterbuch nach. Brauchen Sie noch mehr Informationen? Fragen Sie nach!

Probleme und Lösungen

1 Regeln am Arbeitsplatz erkennen

a Sehen Sie sich die Bilder an. Welche Regeln am Arbeitsplatz erkennen Sie?

Auf Bild A geht es um die Zeit. Es ist sehr wichtig, dass man pünktlich zur Arbeit kommt.



b Wie lautet die passende Regel? Ordnen Sie die Sätze 1–8 den Sätzen a–h zu. Welche Bilder passen zu den Regeln?

1. Pünktlichkeit ist ein absolutes …	_____ a) arbeitet man effektiver und alle haben etwas davon.
2. Benutzen Sie am Anfang das „Sie“ …	_____ b) ist wichtig für alle Mitarbeiter/innen.
3. Wer selbst freundlich ist, …	_____ c) Muss. Wer oft zu spät kommt, riskiert den Job.
4. Man soll ordentlich gekleidet …	_____ d) am Arbeitsplatz. So arbeiten Sie besser und leichter.
5. Wenn man sich gegenseitig hilft, …	_____ e) und beobachten Sie, was die anderen machen.
6. Die Sicherheit am Arbeitsplatz …	_____ f) zur Arbeit kommen, aber nicht zu modisch.
7. Ein Chef ist ein Chef, …	_____ g) wird meistens auch freundlich behandelt.
8. Achten Sie auf die Ordnung …	_____ h) auch wenn er freundlich und kollegial ist.

c Schreiben Sie zu drei Regeln ein Beispiel – wenn möglich aus Ihrer Erfahrung.

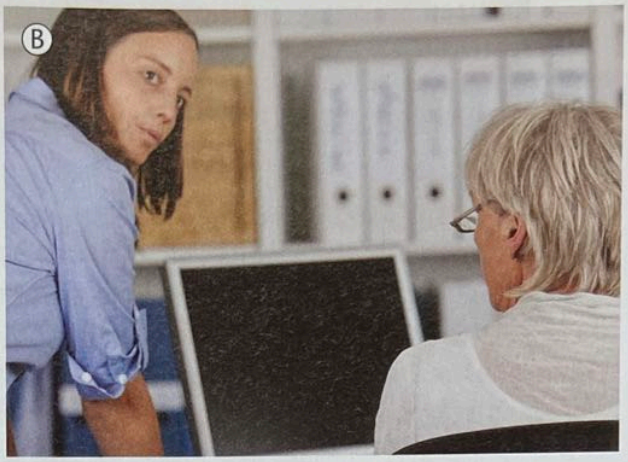
Ich habe mal in einer Bäckerei gearbeitet. Da war die Chefin sehr unfreundlich. Das war für alle unangenehm, auch für die Kunden.

d Arbeiten Sie zu dritt. Welche Regeln sind bei Ihnen (in Ihrem Beruf/Land) besonders wichtig? Welche Gemeinsamkeiten und Unterschiede gibt es? Berichten Sie im Kurs.

2 Probleme besprechen

⊙ 63–64 **a Sie hören zwei Dialoge. Welches Bild passt zu welchem Dialog? Was ist das Thema?**





⊙ 63 **b Hören Sie Dialog 1 noch einmal. Kreuzen Sie die richtigen Aussagen an. Korrigieren Sie die falschen Aussagen.**

1. ☐ Die Chefin hat ein Problem mit der Mitarbeiterin.
2. ☐ Die Mitarbeiterin ist einmal zu spät gekommen.
3. ☐ Die Mitarbeiterin hat ein Problem mit ihrem Auto.
4. ☐ Die Chefin versteht das Problem.
5. ☐ Die Mitarbeiterin kann in Zukunft etwas später mit der Arbeit anfangen.
6. ☐ Die Mitarbeiterin bekommt einen Eintrag in ihre Personalakte.
7. ☐ Die Mitarbeiterin will in Zukunft pünktlich kommen.

⊙ 64 **c Hören Sie nun Dialog 2 noch einmal und ergänzen Sie die Sätze.**

1. Katja ist schlecht gelaunt, weil Elena …
2. Elena hat Urlaub genommen, weil …
3. Katjas Tochter hat …
4. Elena schlägt vor, dass …

d Wählen Sie eine Situation und spielen Sie einen Dialog.

Angestellte/r und Chef/in
1. A ist gestern früher gegangen, ohne sich abzumelden.
2. A hat Werkzeug bestellt, ohne den Chef zu fragen.
3. Eine Kundin hat gesagt, dass A unfreundlich ist.

Zwei Kollegen/Kolleginnen
1. A hat beim Chef gesagt, dass B zu langsam arbeitet.
2. A findet, dass B oft Kaffee trinkt, aber nie Geld in die Kaffeekasse tut.
3. A möchte in der gleichen Woche Urlaub machen wie B.

Ein Problem ansprechen
Haben Sie einen Moment Zeit?
Ich muss etwas mit Ihnen besprechen.
Es gibt da ein Problem …

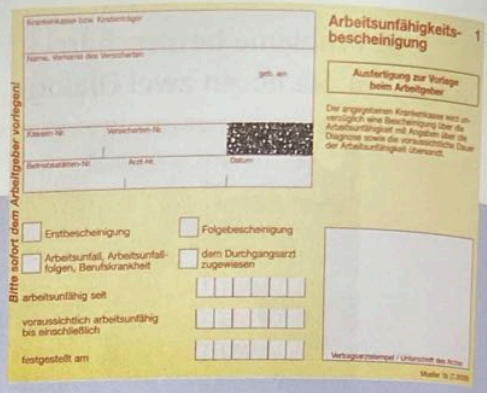
Rückfragen
Wann/Wie/Wo/Was genau meinen Sie?
Können Sie das bitte wiederholen?
Ich habe nicht ganz verstanden: Wer/Was/Wie/…

Reagieren
Ja, das stimmt. Ich habe zurzeit ein Problem mit …
Das stimmt nicht ganz, ich …

Sich entschuldigen
Das tut mir leid. Es ist so, dass …
Das kommt nicht wieder vor.

3 Sich krank melden

a Lesen Sie den Text und 1–5. Reagieren die Leute richtig? Kreuzen Sie an: R (richtig) oder F (falsch). Arbeiten Sie mit dem Wörterbuch.


Arbeitsunfähigkeits-bescheinigung

Ausfertigung zur Vorlage beim Arbeitgeber

Bitte sofort dem Arbeitgeber vorlegen!

Erstbescheinigung

Folgebescheinigung

Arbeitsunfall, Arbeitsunfallfolgen, Berufskrankheit

dem Durchgangsarzt zugewiesen

arbeitsunfähig seit

voraussichtlich arbeitsunfähig bis einschließlich

festgestellt am

Was tun, wenn man krank ist und nicht arbeiten kann?

Wenn Sie krank sind, dann müssen Sie sich so schnell wie möglich (bis spätestens 11 Uhr morgens) telefonisch oder per E-Mail bei Ihrem Arbeitgeber krankmelden.
Sie brauchen spätestens nach drei Tagen eine Krankmeldung (Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, AU) vom Arzt. Der Arbeitgeber kann aber auch schon am ersten Tag eine AU verlangen. Wenn Sie sich krankmelden, wird Ihr Gehalt weitergezahlt. Die Lohnfortzahlung im Krankheitsfall ist gesetzlich geregelt. Lohnfortzahlung bekommen alle Arbeitnehmer/innen, wenn sie vorher mindestens vier Wochen gearbeitet haben. Wenn Sie sich nicht krankmelden und keine AU bringen, kann der Arbeitgeber die Lohnzahlung einstellen. Er kann Sie sogar entlassen.
Auch wenn ein Kind krank ist, können Sie für bestimmte Zeit mit Bezahlung zu Hause bleiben (etwa 10 Tage pro Kind). Wie lange der Arbeitgeber den Lohn bezahlen muss, steht meistens in den Tarifverträgen. Für Familienfeiern oder andere familiäre Ereignisse (Krankheit eines Verwandten) besteht normalerweise kein Recht auf bezahlte Freistellung.

	R	F
1. Herr Mende hat nachts Fieber bekommen. Er geht morgens zum Arzt und meldet sich dann um 15 Uhr bei seinem Arbeitgeber.	☐	☐
2. Frau Bukari hat seit gestern Ohrenschmerzen und kann nicht arbeiten. Sie geht zum Arzt, lässt sich untersuchen und der Arzt gibt ihr eine Krankmeldung für vier Tage. Die schickt sie dem Arbeitgeber.	☐	☐
3. Der Mitarbeiter von Herrn Steger hat sich heute Morgen zum ersten Mal in diesem Jahr krank gemeldet. Herr Steger zahlt ab jetzt keinen Lohn mehr.	☐	☐
4. Frau Wagner hat einen Dreimonatsvertrag als Aushilfe in einer Bäckerei. Nach fünf Wochen wird Sie krank. Der Bäckermeister zahlt ihren Lohn weiter.	☐	☐
5. Die Tochter von Frau Sanchez heiratet. Sie muss die Hochzeitsfeier organisieren. Sie ruft morgens bei ihrem Arbeitgeber an und meldet sich arbeitsunfähig.	☐	☐

b Lesen Sie die E-Mail und ergänzen Sie die fehlenden Elemente.

Krankmeldung • beim Arzt • freundlichen • kann • Sehr • krank • drei Tage

_____ geehrte Frau Sandmann,

leider _____ ich morgen nicht zur Arbeit kommen. Ich bin _____. Ich war heute _____. Er sagt, dass ich _____ zu Hause bleiben soll.

Die _____ bringt mein Mann morgen vorbei.

Mit _____ Grüßen

Ada Celan

c Wählen Sie eine Situation und schreiben Sie eine E-Mail an Ihren Arbeitgeber.

1. Sie hatten einen Unfall. Sie können vermutlich 14 Tage nicht arbeiten.
2. Sie sind krank und waren noch nicht beim Arzt.
3. Sie können nicht zur Arbeit kommen: Ihre Tochter ist krank. Sie waren beim Arzt. Sie kann drei Tage nicht in den Kindergarten.



4 Etwas aushandeln – Urlaub beantragen

⊙ 65 **a Hören Sie das Gespräch. Notieren Sie die Informationen im Urlaubsantrag.**

Antrag auf Urlaub / Überstundenausgleich	
Name	
zustehender Jahresurlaub	Tage
Resturlaub aus dem Vorjahr	Tage
bereits genommene Urlaubstage	Tage
gewünschter Zeitraum des Urlaubs – von bis	Tage
verbleibende Urlaubstage	Tage
Der oben beantragte Urlaub wurde genehmigt von	
Datum Unterschrift	

b Sie möchten freinehmen, aber es gibt Probleme. Wählen Sie eine Situation und spielen Sie die Dialoge.

1. Sie haben noch zehn Tage Urlaub und möchten Anfang Dezember freinehmen. Sie sprechen mit dem Chef / der Chefin. Er/Sie sagt, dass gerade im Dezember sehr viel zu tun ist (Weihnachtsgeschäft).
2. Sie möchten im Juli in die Heimat fahren und brauchen dazu 20 Arbeitstage Urlaub. Ihre Kollegin will genau zum gleichen Zeitpunkt fahren und die Chefin sagt, das geht nicht. Sprechen Sie mit Ihrer Kollegin.
3. Ihre Tochter heiratet im Dezember und Sie brauchen dazu eine Woche frei. Ihr Chef sagt, dass Sie aber nur noch drei Tage Urlaub haben. Sie haben aber 20 Überstunden.
4. Sie möchten in diesem Jahr Ihren gesamten Jahresurlaub (27 Tage) im Juli/August nehmen, aber Ende August will Ihr Kollege auch 10 Tage wegfahren.

Wünsche äußern
Ich möchte im Juli Urlaub nehmen, weil mein Mann / meine Frau da auch Ferien hat / weil meine Kinder …
Ich brauche morgen einen Gleittag, weil …
Ich brauche zu dem Termin Urlaub, weil …

Vorschläge machen
Könntest du nicht eine Woche vorher fahren …
Wie wäre es, wenn …
Ich habe einen Vorschlag: Ich fahre … und Sie …
Warum machen wir es nicht so: Dieses Mal …
und das nächste Mal …
Vielleicht können wir es so machen: Sie fahren …
und ich …

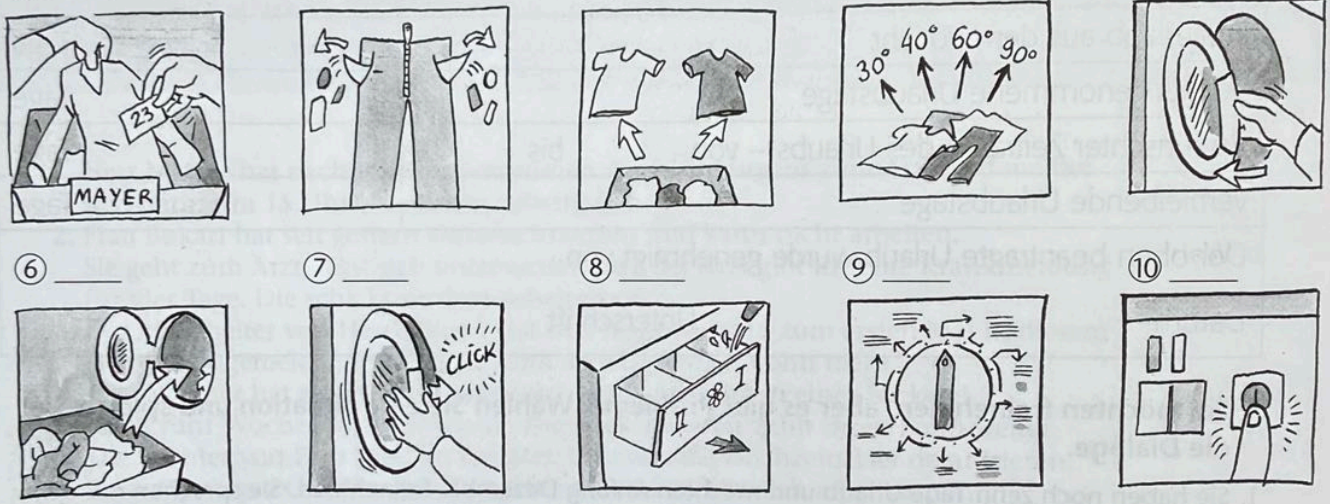
Widersprechen
Genau da wollte ich auch fahren.
Ich wollte ab … Urlaub nehmen
und am … zurück sein.
Mein Kind/Mann / Meine Frau
hat … und da wollten wir …
Ich musste im letzten Jahr schon …
Das tut mir leid. Es ist so, dass …
Das kommt nicht wieder vor.
Da kann ich nicht, weil meine
Kinder …
Das geht schlecht, weil …
Du hast keine Kinder, du kannst …
Dieses Mal geht das nicht, weil …



5 Anleitungen verstehen

a Sie haben eine Arbeit in einem Hotel bekommen und sind verantwortlich für den Waschservice. Man hat Ihnen diese Anleitung der Waschmaschine gegeben. Sehen Sie sich die Bilder an und ordnen Sie die Sätze a–j zu.

① ____ ② ____ ③ ____ ④ ____ ⑤ ____



⑥ ____ ⑦ ____ ⑧ ____ ⑨ ____ ⑩ ____

a) Einfüllfenster schließen.

b) Wäschestücke locker in die Waschtrommel legen.

c) Waschmittelschublade herausziehen und Waschmittel einfüllen.

d) Taste „Start“ drücken. Programm startet.

e) Wäsche nach Angabe auf den Pflegeetiketten sortieren.

f) Weiße Wäsche kann grau werden. Weiße und farbige Wäsche getrennt waschen.

g) Programmwähler auf gewünschtes Programm stellen.

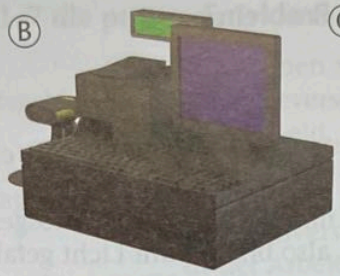
h) Einfüllfenster öffnen.

i) Taschen leeren und Reißverschlüsse schließen.

j) Wäsche nach Kunden markieren.

⊙ 66–69 **b Hören Sie die Anleitungen und ordnen Sie die Bilder zu. Wie heißt das Gerät?**

Ⓐ 

Ⓑ 

Ⓒ 

Ⓓ 

Hochdruckreiniger • Akkuschrauber • Scannerkasse • Blutdruckmesser

6 Fragen und erklären, wie ein Gerät funktioniert

a Klären Sie unbekannte Wörter. Schreiben Sie dann fünf Beispielsätze.

öffnen – schließen
aufdrehen – zudrehen
aufmachen – zumachen
anschalten – ausschalten
hineinstecken – herausziehen
hineinlegen – herausnehmen

in den/die/das … stecken
aus dem/der … ziehen
den Knopf drücken/loslassen
die Taste Ein/Aus drücken
Papier einlegen
die PIN / das Passwort eingeben

ein Gerät/Kabel anschließen
kontrollieren
verbinden mit – trennen von

Stecken Sie den Stecker in die Steckdose.

b Wählen Sie ein Gerät und fragen Sie, wie es funktioniert. Ihr Partner antwortet.









Um Hilfe bitten
Entschuldigung, können Sie mir bitte helfen. Ich weiß nicht, wie das Gerät funktioniert.
Wie mache ich das?
Wie geht das?
Wie funktioniert das?

Etwas erklären
Sie müssen …
Öffnen/Schließen Sie …
Ja, genau. Hier vorne müssen Sie …

Nachfragen
Mache ich das so richtig?
Wie geht das denn? Können Sie mir das bitte einmal zeigen?

c Bringen Sie ein Gerät mit und erklären Sie sich gegenseitig Ihre Geräte: Handy, MP3-Player, Stoppuhr, CD-Spieler, Fotoapparat …

Wie schaltet man dein Handy denn ein?

Wenn man ein bestimmtes Lied hören möchte, kann man das mit dieser Taste auswählen.

Du musst den Knopf hier oben einmal ganz fest drücken, dann die PIN eingeben und auf OK drücken.

7 Einen Fehler melden

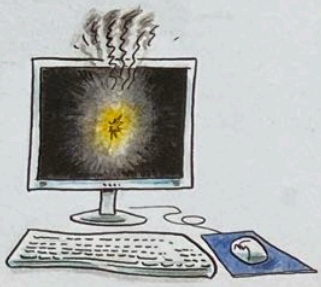
⊙ 70 **a Hören Sie den Dialog. Was ist das Problem?**

b Lesen Sie den Dialog zu zweit.

● Greve, guten Tag!
○ Guten Tag, Herr Greve, hier spricht Vladimir Ding. Es gibt da ein Problem.
● Worum geht es denn?
○ Ich bin heute Morgen um halb acht mit dem Lieferwagen losgefahren, um die Bestellungen auszuliefern. Es war ja noch dunkel, also bin ich mit Licht gefahren.
● Und was ist das Problem?
○ Na ja, ich bin zum ersten Kunden gefahren und habe die Ware abgeliefert, und dann zum zweiten, und da musste ich dann etwas länger warten und als ich danach weiterfahren wollte, ging nichts mehr.
● Aha, wieso?
○ Ja, ich vermute, das war mein Fehler. Ich hab' das Licht brennen lassen und jetzt ist wohl die Batterie leer. Tut mir leid.
● Aber das kann doch nicht sein, wie lange waren Sie denn beim Kunden?
○ So ungefähr 45 Minuten.
● Nein, da muss es auch ein Problem mit der Lichtmaschine geben. Wo sind Sie jetzt?
○ Gräfstraße 18, bei Gemüse-Schelling.
● O. k., ich schicke Ihnen den Kollegen Reinders mit dem Mercedes-Bus vorbei. Probieren Sie es mit dem Starterkabel. Und wenn das nicht geht, schleppt er Sie zurück zu uns.

c Wählen Sie eine Situation und füllen Sie das Formular aus. Spielen Sie dann zu zweit Dialoge: Rufen Sie in der Werkstatt, beim Kundenservice, bei Ihrem Vorgesetzten an und melden Sie das Problem.






Name: _____

Datum/Uhrzeit: _____ Gerät: _____

Abteilung/Arbeitsplatz: _____ Art des Fehlers: _____

Ein Problem melden
Es gibt ein Problem mit ... / ... hat ein Problem.
Ich habe einen Fehler festgestellt/bemerkt/gefunden.
... funktioniert/läuft/geht/reagiert nicht.
... ist kaputt/ausgefallen.
... hat keinen Strom / kein Wasser / keine ...
... hat plötzlich aufgehört zu arbeiten.
... ist falsch montiert/installiert/eingebaut/zusammengebaut.

Sich entschuldigen
Tut mir leid, das war mein Fehler.
Entschuldigen Sie bitte, das habe ich nicht gut gemacht.
Entschuldigung! Ich bringe das gleich in Ordnung.
Entschuldigen Sie den Fehler. Wir reparieren das so schnell wie möglich.

8 Eine Gehaltsabrechnung verstehen

a Ordnen Sie den Begriffen 1–7 die passende Erklärung a–g zu.

1. das Bruttoeinkommen
2. das Urlaubs- und Weihnachtsgeld
3. das Nettoeinkommen
4. die Kirchensteuer
5. die Sozialversicherungsbeiträge
6. der Auszahlungsbetrag
7. die Gehaltsabrechnung

_____ a) Abgaben zur Renten-, Arbeitslosen-, Kranken- und Pflegeversicherung
_____ b) das Geld, das der Arbeitgeber auf das Konto überweist
_____ c) das Geld, das nach Abzug der Lohnsteuer und der Sozialversicherung übrig bleibt
_____ d) der Arbeitslohn ohne Abzüge
_____ e) ein Beitrag von Mitgliedern der evangelischen oder katholischen Kirche
_____ f) ein Dokument, das der Arbeitnehmer jeden Monat erhält
_____ g) im Sommer und/oder zum Jahresende bekommen viele Arbeitnehmer zusätzliches Geld

b Lesen Sie die Gehaltsabrechnung von Frau Schaller-Ibrahimi und beantworten Sie die Fragen.

Wo arbeitet Frau Schaller-Ibrahimi?
Wie viel verdient sie im Monat?
Wie viel Lohnsteuer zahlt Sie?
Wie viel Geld bekommt sie monatlich auf ihr Konto überwiesen?

Abrechnung der Brutto-Netto-Bezüge für August 20...

Pers.-Nr.	Abteilungs-Nr.	Geb. Dat.	Eintritt	Austritt	St.Kl.*	Kinder-Freibetr.		Konfession
00008	03	03.02.76	06.01.12		1			
Versicherungsnr.	KK-Nr.*	Krankenkasse	KK* %	KV*	RV*	AV*	PV*	
51030276H528	008	BKK Köln	12,80	1	1	1	1	

Praxis Schmidt · Mühlheimer Str. 118 · 51063 Köln
Pers. –Nr. 00008

Herrn/Frau
Lea Schaller-Ibrahimi
Krefelderstr. 26
50670 Köln

Lohnart	Bezeichnung	%-Zuschlag	St*	SV*	Betrag
001	Gehalt		L	L	1.622,59
					Gesamt Brutto
					1.622,59

	Lohnsteuer	Kirchensteuer	SolZ*		Steuerrechtl. Abzüge
L	160,50	–	8,28		168,78
	KV*-Beitrag	PV*-Beitrag	RV*-Beitrag	AV*-Beitrag	SV*-rechtl. Abzüge
L	118,46	17,85	158,20	52,37	346,88
					Nettoverdienst
					1.106,93
Bank: Postbank Köln BLZ: 370 100 50 Kto-Nr: 135 237 283					Auszahlungsbetrag
					1.106,93

* KK = Krankenkasse, St. = Steuer, St.Kl. = Steuerklasse, SV = Sozialversicherung, KV = Krankenversicherung, AV = Arbeitslosenversicherung, PV = Pflegeversicherung, RV = Rentenversicherung, SolZ = Solidaritätszuschlag

c Wie ist das in Ihrem Land / bei Ihrem Job: Wann und wie wird das Gehalt gezahlt? Welche Steuern und Abgaben gibt es?

9 Einen Arbeitsvertrag verstehen

a Was sollte alles in einem Arbeitsvertrag stehen? Sammeln Sie im Kurs.

b Lesen Sie die Checkliste und klären Sie neuen Wortschatz.

Checkliste Arbeitsvertrag

Beim Arbeitsvertrag sollten Sie darauf achten, dass folgende Punkte enthalten sind:

a) Tätigkeit und Position des Arbeitnehmers
b) Eintrittstermin und Länge der Probezeit
c) Dauer des Arbeitsverhältnisses
d) Lohn/Gehalt
e) Wöchentliche Arbeitszeit und Vergütung der Überstunden
f) Urlaubsanspruch
g) Feste Regelungen für Nebentätigkeiten
h) Kündigungsfristen
i) Verhalten im Krankheitsfall

c Lesen Sie den Arbeitsvertrag. Welche Punkte aus der Checkliste finden Sie? Markieren Sie. Notieren Sie dann zu a–i die Informationen, die im Vertrag stehen.

a) Reinigungskraft

Arbeitsvertrag

zwischen

Elektro Heinrichs GmbH
Michael Heinrichs
Arbeitgeber

und

Herrn Lukas Karena
Arbeitnehmer

§ 1 Tätigkeitsbereich

Herr Karena wird als Reinigungskraft eingestellt. Der/die Mitarbeiter/in ist verpflichtet, auch andere zumutbare Arbeiten auszuführen, soweit sie im Betriebsablauf anfallen.

§ 2 Beginn der Arbeit/Probezeit

Das Arbeitsverhältnis beginnt am 01.04.20… und ist auf zwei Jahre befristet.
Die Probezeit dauert sechs Monate.

§ 3 Vergütung

Für den Tätigkeitsbereich wird zurzeit folgendes Gehalt gezahlt: 8 Euro pro Stunde.

§ 4 Arbeitszeit/Überstunden

Die Arbeitszeit richtet sich nach den im Betrieb festgesetzten Zeiten, von 5:30–08:00 Uhr und von 16:00–18:30 Uhr.
Dies entspricht einer wöchentlichen Arbeitszeit von 25 Stunden.
Überstunden werden durch Freizeit ausgeglichen.

§ 5 Nebenbeschäftigung

Nebentätigkeiten sind dem Betrieb mitzuteilen.

§ 6 Arbeitsverhinderung

Ist der/die Mitarbeiter/in verhindert, ist der Betrieb unverzüglich zu informieren. Bei Krankheit ist außerdem eine ärztliche Bescheinigung ab dem vierten Arbeitstag vorzulegen; dies gilt auch, wenn die Krankheit weniger als vier Tage dauert und der Arbeitgeber dies wünscht.

§ 7 Beendigung des Arbeitsverhältnisses

Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Kündigungsfrist beträgt vier Wochen zum 15. oder zum Ende eines Kalendermonats. Während der Probezeit ist eine erleichterte Kündigung möglich. Die Kündigungsfrist während der Probezeit beträgt zwei Wochen.

_____
(Ort/Datum)

_____
(Arbeitnehmer/in)

_____
(Arbeitgeber/in)

d Formulieren Sie Fragen zu den Punkten aus der Checkliste in 9b und fragen Sie sich gegenseitig.

zu a) Als was arbeitest du? Was musst du machen?
zu b) Wann fängst du mit der Arbeit an?
...

e Welche Wörter aus dem Vertrag passen zu den Erklärungen?

1. die Bezahlung _____
2. was Sie tun müssen _____
3. ein zweiter Job _____
4. alles, was mehr als die normale Arbeitszeit ist _____
5. In dieser Zeit kann der Arbeitgeber prüfen, wie gut Sie arbeiten. In dieser Zeit kann man schneller gekündigt werden. _____

⊙ 71 **f Hören Sie das Gespräch mit dem Personalchef. Welche Information fehlt? Was fragt Herr Karena?**



g Spielen Sie zu zweit Dialoge: Sie haben einen neuen Arbeitsvertrag bekommen, aber zu einem Punkt aus der Checkliste auf Seite 48 fehlen Informationen. Fragen Sie beim Arbeitgeber nach.

Arbeitszeit

Urlaubsanspruch

Vergütung der Überstunden

Beginn der Arbeit

...

TIPP Lesen Sie den Vertrag in Ruhe durch und fragen Sie beim Arbeitgeber nach, wenn Sie etwas nicht genau verstehen. Achten Sie darauf, dass alle mündlichen Absprachen auch im Arbeitsvertrag stehen. Wenn Sie unsicher sind, lassen Sie sich beraten (Betriebsrat, Gewerkschaften ...).

Nützliche Wörter und Ausdrücke

a Schreiben Sie in Ihrer Sprache.

Ein Problem ansprechen

Haben Sie einen Moment Zeit? _____
Ich muss etwas mit Ihnen besprechen. _____
Es gibt da ein Problem mit … _____
Ich habe zurzeit ein Problem mit … _____

Urlaub beantragen/aushandeln

Ich möchte im Juli Urlaub nehmen, weil … _____
Ich brauche zu dem Termin Urlaub, weil … _____
Könntest du nicht eine Woche vorher fahren? _____
Wie wäre es, wenn … _____
Ich habe einen Vorschlag: … _____
Vielleicht können wir es so machen: … _____

Sich entschuldigen

Das tut mir leid. Es ist so, dass … _____
Tut mir leid. Das war mein Fehler. _____
Das kommt nicht wieder vor. _____

Einen Fehler melden

Ich habe einen Fehler festgestellt/bemerkt. _____
… funktioniert/läuft/geht/reagiert nicht. _____
… ist kaputt/ausgefallen. _____
… hat keinen Strom / kein Wasser / keine … _____
… hat plötzlich aufgehört zu arbeiten. _____
… ist falsch montiert/installiert/eingebaut. _____

b Weitere wichtige Wörter und Sätze für Ihre Arbeit – Schreiben Sie.

Deutsch	Ihre Sprache
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

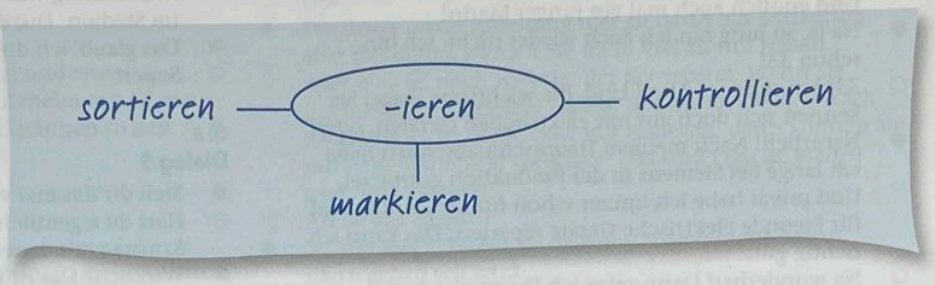
c Etwas genau sagen mit trennbaren Verben: Bilden Sie mit den Präfixen so viele Verben wie möglich und finden Sie Wortpaare wie im Beispiel.

auf • zu • an • aus • hin • ein • heraus • hinein

drehen • machen • schalten • stecken • ziehen • legen • nehmen • schließen

aufmachen – zumachen

d Sammeln Sie Verben auf -ieren im Kurs.



e Wählen Sie Verben aus c und d und schreiben Sie kurze Anleitungen.

Kontrollieren Sie die Maschine vor dem Einschalten.

f Abkürzungen bei Gehaltsabrechungen und Rechnungen. Ordnen Sie zu.

KK • St.Kl. • SV • KV • AV • PV • RV • SolZ • MwSt. • LSt. • Brutto • Netto

1. AV Arbeitslosenversicherung
2. _____ hier: Arbeitslohn ohne Abzüge
3. _____ Krankenkasse
4. _____ hier: das Geld, das nach Abzug von Lohnsteuer und Sozialabgaben übrig bleibt.
5. _____ Krankenversicherung
6. _____ Lohnsteuer
7. _____ Mehrwertsteuer
8. _____ Pflegeversicherung
9. _____ Rentenversicherung
10. _____ Solidaritätszuschlag
11. _____ Sozialversicherung
12. _____ Steuerklasse

g Welche Abkürzungen kennen Sie? Welche Abkürzungen gibt es in Ihrem Berufsbereich?

h Abkürzungsspiel – Sammeln Sie Abkürzungen aus dem deutschen Alltag.

Alles ist erlaubt, aber es müssen bekannte Abkürzungen sein. Alle lesen ihre Abkürzungen vor und sagen, was sie bedeuten. Versuchen Sie, sich möglichst viele Abkürzungen/Bedeutungen zu merken.
Dann spielen Sie im Kreis: A nennt eine Abkürzung. B nennt die Bedeutung und bekommt einen Punkt und nennt die nächste Abkürzung. Wenn B nicht weiß, was die Abkürzung bedeutet, kommt C dran usw.
Wer am Ende die meisten Punkte hat, hat gewonnen.

BRD

Bundesrepublik Deutschland

TIPP In allen Arbeitsbereichen gibt es häufig verwendete Abkürzungen, die immer wieder vorkommen. Fragen Sie von Anfang an immer nach, was sie bedeuten.

Hörtexte

Block A – Neu im Job

⊙ 2

Aufgabe 2a
Sich im Beruf vorstellen

Nummer 1

- Hallo Herr Seidenkranz, ich bringe Ihnen unseren neuen Mitarbeiter, den Herrn Altug.
- Ah ja, Herr Altug, herzlich willkommen bei uns! Schön, dass Sie da sind – wir haben so viel Arbeit hier! Und endlich auch mal ein junger Mann!
- Na ja, so jung bin ich auch wieder nicht, ich bin schon 33!
- 33! Ein schönes Alter! Und, die wichtigste Frage: Sie kennen sich doch aus mit elektrischen Geräten, oder?
- Natürlich! Nach meinem Hauptschulabschluss habe ich lange bei Siemens in der Produktion gearbeitet. Und privat habe ich immer schon für die Familie und für Freunde elektrische Geräte repariert. Das kann ich richtig gut.
- Na wunderbar! Dann zeige ich Ihnen gleich mal, was es hier zu tun gibt!
- Ja, gern.

⊙ 3

Nummer 2

- Schönen guten Tag, Frau Paulsen, ich heiße Maria Danilowa und bin die neue Pflegehelferin hier.
- Ja, schön. Sie sind aber noch jung, oder?
- Na ja, es geht so, ich bin 27 Jahre alt.
- Und sind Sie ganz neu dabei?
- Bei diesem Pflegedienst schon. Vor einem Monat habe ich meine Ausbildung als Pflegehelferin abgeschlossen und freue mich jetzt sehr, dass ich eine feste Stelle habe.
- Ja, in diesen Zeiten ist eine feste Stelle immer gut.
- Genau. Und wissen Sie, die Arbeit macht mir einfach Spaß. Ich glaube, ich kann ganz gut mit älteren Menschen umgehen.
- Na, das wollen wir mal hoffen! Aber haben Sie denn auch schon Erfahrung?
- Natürlich! Ich habe zu Hause immer schon geholfen, meinen Urgroßvater zu pflegen, und außerdem habe ich ja auch ein Praktikum gemacht.
- Na, dann bin ich ja bei Ihnen in guten Händen!

⊙ 4

Aufgabe 5b
Duzen oder Siezen am Arbeitsplatz

Dialog 1

- Schönen guten Tag, hier ist der Kundenservice von „Telefon total", Mark Gutknecht ist mein Name. Was kann ich für Sie tun?
- Also, hören Sie mal zu, das ist wirklich unmöglich! Ich habe jetzt schon zehn Minuten gewartet …

⊙ 5

Dialog 2

- So, dann schaut mal her, ich zeige euch jetzt, wie man die Maschine einstellt. Du hast das ja noch nie gemacht, Alicia. Also, ihr müsst vor allem aufpassen, dass die Temperatur nicht zu heiß wird.
- Und wie oft kontrollierst du das?
- Alle zwei Stunden reicht.
- Dank dir, Hermann, jetzt ist alles klar.

⊙ 6

Dialog 3

- Frau Katzenberger, wenn das noch einmal passiert, dann kündige ich Ihnen!
- Aber ich wollte eigentlich nur …

⊙ 7

Dialog 4

- Und, was hast du am Wochenende gemacht?
- Am Samstag war ich mit meinem Kleinen zum ersten Mal im Stadion. Du, der hat sich so gefreut!
- Das glaub' ich dir! Und wie war das Spiel?
- Super!

⊙ 8

Dialog 5

- Stell dir das mal vor …
- Hast du eigentlich schon gehört, dass Frau Schröder am Samstag mit dem Chef auf einer Party war?
- Wirklich? Das ist ja ein Ding. Erzähl mal!
- Also …

⊙ 9

Dialog 6

- So, Frau Pak, dann erkläre ich Ihnen mal, wie wir hier die Dokumentation machen.
- Darf ich Sie dazu gleich was fragen, Frau Bühler?
- Ja natürlich.
- Wie …

⊙ 10

Aufgabe 6b
Formalitäten beim Arbeitsbeginn klären

- Firma Schulz und Co, Personalabteilung, Körner am Apparat, was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag, hier spricht Soumia Samet.
- Ah ja, Frau Samet, was gibt's?
- Also, ich fange doch nächsten Monat bei Ihnen an, und da wollte ich fragen, welche Dokumente ich eigentlich mitbringen muss.
- Schön, dass Sie noch mal nachfragen! Wir brauchen von Ihnen vor allem die Steueridentifikationsnummer und einen Sozialversicherungsausweis.
- Äh, wo bekomme ich die denn?
- Die Steueridentifikationsnummer bekommen Sie beim Finanzamt, wenn Sie noch keine haben. Und den Sozialversicherungsausweis bei der Rentenversicherung.
- Gut, dann gehe ich da morgen gleich hin. Brauche ich denn sonst noch etwas?
- Ja, da wir hier mit Lebensmitteln arbeiten, müssen Sie auch ein aktuelles Gesundheitszeugnis haben. Da müssen Sie sich beim Gesundheitsamt untersuchen lassen.
- In Ordnung. War das dann alles?
- Ja, fast. Sie sind keine deutsche Staatsbürgerin, oder?
- Nein, noch nicht.
- Okay, dann brauchen wir auch noch Ihre Arbeitserlaubnis und Ihre Aufenthaltserlaubnis.
- Gut, die habe ich schon. Also, ich bringe dann die Steueridentifikationsnummer, den Sozialversicherungsausweis, das Gesundheitszeugnis, die Arbeitserlaubnis und die Aufenthaltserlaubnis mit.
- Genau! Dann bis bald, Frau Samet!
- Danke, bis bald!

⊙ 11

Aufgabe 7e
Sich nach der Arbeitskleidung erkundigen

Herr Berdibek

- Herr Berdibek, Sie müssen bei der Arbeit als Waldarbeiter Schutzkleidung tragen.
- Ja, das weiß ich. Aber was genau?
- Die Kollegen tragen immer eine Latzhose mit Schnittschutz, eine Warnjacke auch mit Schnittschutz und Arbeitshandschuhe. Sie wissen: Die Schutzkleidung sollten Sie immer trocken aufbewahren.
- O. k.
- Dann brauchen Sie noch Arbeitsstiefel und einen speziellen Forsthelm, das ist ein Schutzhelm mit Ohrenschutz. Den brauchen Sie, weil die Maschinen so laut sind. Sie bekommen die Kleidung bei …

⊙ 12

Frau Lorenz

- Frau Lorenz, wir erwarten, dass unsere Mitarbeiterinnen im Service immer sehr gepflegt aussehen.
- Das ist doch selbstverständlich. Ich arbeite doch mit den Gästen.
- Genau. Sie tragen im Service eine Bluse in Weiß. Und unsere Schürzen sind alle rot. Ein Portemonnaie haben Sie schon?
- Ja, ich habe auch spezielle Kellnerschuhe.
- Wunderbar, dann sind Sie ja schon bestens ausgerüstet. Meine Frau gibt Ihnen dann, was Sie noch brauchen …

⊙ 13

Aufgabe 9b
Sich nach Zuständigkeiten im Betrieb erkundigen

- Na, dann herzlich willkommen bei uns, Frau Lewandowska! Ich bin Kurt Maier, ich leite hier die Produktion und arbeite Sie heute ein. Wir gehen dann gleich zu Ihrem neuen Arbeitsplatz, aber zuerst möchte ich Ihnen unser Organigramm erklären, damit Sie wissen, wer für was zuständig ist.
- Erst mal danke für das Willkommen. Ich freue mich, dass ich heute hier anfangen kann. Aber darf ich gleich etwas fragen?
- Selbstverständlich.
- Was ist denn ein Organigramm, bitte?
- Ein Organigramm? Also, ein Organigramm ist so eine Art Tabelle. Da steht, wer im Betrieb was macht.
- Ach ja, danke.
- Fangen wir mal oben an. Den Namen von unserer Chefin kennen Sie ja vielleicht schon.
- Das ist doch Frau Dr. Sperling, oder?
- Ja, genau. So, das Organigramm können Sie behalten und ich sage Ihnen jetzt nur noch, wer für Sie wichtig ist, okay?
- Ja, gerne.
- Also, falls Sie mal gesundheitliche Probleme bekommen, gehen Sie direkt zu unserem Betriebsarzt. Das ist der Herr Dr. Muckenthaler.
- Ah ja.
- Gut, und dann gibt es hier die drei großen Abteilungen und dann auch noch das Lager. Sie arbeiten ja bei uns in der Produktion und da finden Sie auch meinen Namen, ich leite die Produktion. Und wenn Sie mal Probleme mit dem Computer haben, kontaktieren Sie Frau Andersen. Sie macht bei uns die EDV.
- Entschuldigung, was ist EDV?
- EDV heißt „Elektronische Datenverarbeitung". Also alles, was mit Computern zu tun hat.
- Oh, ich verstehe: IT.
- Ja, genau. So, die nächste große Abteilung ist die Verwaltung. Frau Elminger vom Personalwesen kennen Sie ja schon, mit ihr hatten Sie Ihr Vorstellungsgespräch.
- Mhm.
- Wenn Sie mal Fragen zu Ihrer Gehaltsabrechnung haben, müssen Sie zu Frau Bauer. Die macht bei uns die Lohnbuchhaltung.
- Gut.
- Die dritte große Abteilung hier ist dann das Marketing, aber mit denen werden Sie nicht viel zu tun haben. Aber eins ist noch wichtig: der Betriebsrat. Wenn Sie irgendwelche Probleme haben, mit Ihrem Chef, was ich natürlich nicht hoffe, oder mit Kollegen, dann können Sie mit dem Betriebsrat sprechen. Das sind Frau de Mauro und Herr Rathgeb.
- Ah ja, das ist gut.
- So, das wär's. Wenn Sie da keine Fragen mehr haben, dann gehen wir jetzt …

⊙ 14

Aufgabe 10a
Um Hilfe bitten

Dialog 1

- Hoffentlich komme ich heute beim Arzt noch dran. Du schaffst das alleine?
- Natürlich. Die Eltern kommen zwischen 4 und 5 Uhr. Dann räume ich auf und schließe ab. Kannst du mir gleich noch mal zeigen, wo ich dann den Schlüssel hintun muss?
- Selbstverständlich, gerne.

⊙ 15

Dialog 2

- Na, das hast du ja schon ganz gut drauf.
- Ja, das stinkt überhaupt nicht so schlimm.
- Die sind doch auch frisch! Du, kannst du nachher die kleinen Fische hier putzen?
- Kannst du mir nochmal zeigen, wie das geht?
- Ja, natürlich. Einen Augenblick …

⊙ 16

Dialog 3

- Darf ich Sie nochmal um Hilfe bitten?
- Natürlich, gerne. Um was geht's?
- Was bedeutet PT?
- Das ist die Abkürzung für Produktion und Technik. Die Post für die kommt hier rein. Gut, dass Sie nachgefragt haben.

⊙ 17

Dialog 4

- Sie müssen regelmäßig die Infusion überprüfen.
- Entschuldigung, das habe ich noch nicht verstanden.
- Die Patientin bekommt Schmerzmittel über die Infusion. Das müssen Sie regelmäßig kontrollieren.
- Ah ja, klar.

⊙ 18
Aufgabe 11a
Zum Einstand einladen

- Du, ich bin ja jetzt schon eine Weile hier und möchte gern bald meinen Einstand feiern. Was macht man da normal so? Und wo feiert man?
- Also, wir feiern einfach immer hier bei uns in der Abteilung.
- Und was meinst du, wann ist es am besten?
- So nach Feierabend, von halb fünf bis halb sechs.
- Gut. Und welcher Tag ist am besten?
- Der Donnerstag, da sind immer alle da.
- Okay. Dann vielleicht nächsten Donnerstag. Und was trinken die Kolleginnen denn dann so?
- Manche trinken Kaffee, den kannst du bei uns in der Teeküche kochen. Und ein Glas Sekt oder Saft nehmen die meisten auch gern.
- Klar, es gibt ja auch was zu feiern! Und wie ist das mit dem Essen?
- Wenn du Kuchen mitbringst, freuen sich alle. So ein bisschen was zum Knabbern ist auch immer nett.
- Ich kann dann ja einen Kuchen backen. Und wie lade ich am besten ein?
- Schick doch einfach eine Mail an alle.
- Gute Idee. Dank dir für die Tipps!
- Bitte, gern geschehen!

Block B – Arbeitsalltag

⊙ 19
Aufgabe 1a
Einen Lageplan verstehen
Dialog 1

- Guten Tag. Ich möchte eine Lieferung abgeben.
- Für wen?
- Ähm – das ist für die …
- Wen kann ich anmelden?
- Ich bin von der Firma Gutfleisch.
- Also, Sie fahren hier von der Pforte geradeaus und die erste links. Dann ist es der 2. Block auf der rechten Seite. Da ist auch ein Lastenaufzug. Die … ist im zweiten Stock, aber Herr Brehm erwartet Sie schon unten.
- Danke!

⊙ 20
Dialog 2

- Guten Tag, Dr. Postey mein Name.
- Ja, wo möchten Sie hin.
- Ich habe um 10 Uhr einen Termin mit Herrn Rügg.
- Herr Rügg, lassen Sie mich nachschauen … Ah ja, da fahren Sie jetzt hier geradeaus und stellen Ihr Auto auf dem Parkplatz ab. Dann laufen Sie ein Stück zurück und gleich rechts den ersten Weg hinein. Den gehen Sie bis zum Ende. Fahren Sie mit dem Aufzug in den zweiten Stock. Herr Rügg hat die Zimmernummer 205.

⊙ 21
Dialog 3

- Wo möchten Sie hin?
- Ich komme zur Tagung „Marketing 2020".
- Ist das in der Marketingabteilung?
- Auf der Einladung steht K2. Ich weiß nicht, wo das ist.
- Gut, fahren Sie hier vor, die zweite links. Es ist das zweite Gebäude auf der rechten Seite. Die Tagung ist im Erdgeschoss. Fahrradständer sind direkt vor dem Haus.
- Ich danke Ihnen.

⊙ 22
Aufgabe 3b
Arbeitsmaterial benennen
Nummer 1

Kannst du mir mal den Tacker geben?

⊙ 23
Nummer 2

Mein Drucker funktioniert nicht.

⊙ 24
Nummer 3

Wo finde ich Büroklammern?

⊙ 25
Nummer 4

Kannst du meine Zimmerpflanzen gießen, wenn ich weg bin?

⊙ 26
Nummer 5

Ich brauche einen neuen Bürostuhl.

⊙ 27
Nummer 6

Hast du mal einen USB-Stick für mich?

⊙ 28
Aufgabe 4b
Arbeitsmaterial bestellen

- Hallo Anne-Marie!
- Hallo Isa!
- Ich habe gerade deine E-Mail gelesen und habe dazu noch eine Frage.
- Ja?
- Kann ich auch Sachen bestellen, die nicht auf der Liste stehen?
- Leider nein, nur das, was auf der Liste steht.
- Okay, kann ich dir meine Bestellung direkt telefonisch durchgeben?
- Klar, einen Moment, dann trage ich das direkt für dich ins Bestellformular ein.
  Okay, was soll ich aufschreiben?
- Also, ich brauche neue Kugelschreiber und Bleistifte.
- Hast du die Artikelnummern?
- Äh, ja hier, die Bleistifte sind B 6750112, die Kugelschreiber haben die Nummer B 6750115.
- Wie viele?
- Hmm, sagen wir mal je fünf Stück.
- Okay. Fünf Bleistifte, Artikelnummer B 6750112 und fünf Kulis, Artikelnummer B 6750115.
- Und dann brauche ich noch fünf schmale Ordner OS 235486 und eine Packung Büroklammern BK 00851345.
- Okay, habe ich notiert. Fünf schmale Ordner, Artikelnummer OS 235486 und eine Packung Büroklammern BK 00851345. Brauchst du auch noch neue Umschläge und Briefbögen?
- Umschläge habe ich noch genug. Aber Briefbögen hätte ich gern: eine Packung BB 7847823.
- O. k., das ist dann eine Packung Briefbögen, Artikelnummer BB 7847823. Das sind 500 Stück. Sonst noch was?
- Nein, das ist im Moment alles. Danke Anne-Marie.
- Gern geschehen. Ich melde mich dann, wenn du die Sachen bei mir abholen kannst.
- Danke noch mal. Bis später.
- Bis später, Isa.

⊙ 29

Aufgabe 5b
Informationen entgegennehmen und weitergeben

Nummer 1

Hallo Roberto. Hier ist Ayse. Ich bin krank und kann die nächsten drei Tage nicht kommen. Würdest du bitte Frau Petit anrufen und ihr sagen, dass wir den Termin für die Reparatur ihrer Wohnzimmertür verlegen müssen? Frag bitte, wann es bei ihr nächste Woche geht.

⊙ 30

Nummer 2

- Frau Olson, haben Sie einen Moment Zeit?
- Ja, Chef, worum geht es?
- Frau Olson, die Firma Texel hat mich gerade angerufen. Die Kaffeemaschine, die wir geliefert haben, funktioniert nicht richtig. Können Sie einen Termin machen, wann wir das Gerät wieder abholen können? Und – wir geben Texel ein Ersatzgerät, bis das Originalgerät repariert ist.

⊙ 31

Nummer 3

Hallo Roberto, hier ist wieder Ayse. Ich kann immer noch nicht wieder zur Arbeit kommen. Und nächste Woche habe ich Abschlussprüfung bei meiner Fortbildung. Kannst du mir einen großen Gefallen tun? In meiner Schreibtischschublade sind Bücher. Die brauche ich zum Lernen. Kannst du die Bücher Ingrid geben? Die wohnt bei mir in der Nähe und kann sie mir dann bringen.

⊙ 32

Nummer 4

- Frau Olson, haben Sie einen Moment Zeit?
- Chef, eigentlich bin ich gerade auf dem Weg zum Essen.
- Nur eine Minute.
- Selbstverständlich, Herr Borentusch.
- Morgen bekommen wir eine große Lieferung mit neuen Kaffeeautomaten aus Italien. Die sind alle vorbestellt und müssen sofort ausgeliefert werden, weil wir den Liefertermin schon überschritten haben. Können Sie heute Nachmittag alle Kunden von dieser Liste anrufen und die Liefertermine ausmachen?
- Aber, das macht doch Frau Peters – ich muss heut' auch um 15 Uhr gehen, weil mein Sohn …
- Das schaffen Sie schon, es sind ja nur 20 Kunden. Frau Peters ist seit heute im Urlaub …
- O. k., ich versuch's.
- Ich danke Ihnen, Frau Olson – äh, und noch etwas fällt mir gerade ein …

⊙ 33

Aufgabe 6a
Notizen machen und Informationen weitergeben

Nachricht 1

Montag 21. November, 12:36 Uhr
Guten Tag, hier spricht Frau Hilsen von der Firma Lang&Breit. Wir hatten für eine Konferenz am Freitag 100 belegte Brötchen und acht Kuchen bestellt. Jetzt können einige der Teilnehmer nicht kommen. Es reichen uns also 70 Brötchen und fünf Kuchen. Und zwar möchten wir vor allem weniger Wurstbrötchen und bei den Kuchen je einen Käsekuchen, Apfelkuchen und Pflaumenkuchen weniger. Können Sie mich bitte zurückrufen? Oder eine E-Mail schicken und die Bestellungsänderung bestätigen? Meine Telefonnummer ist 0221 8595278 und meine Mailadresse ist c.hilsen@langbreit.de.

⊙ 34

Nachricht 2

Dienstag, 22. November, 18:55 Uhr
Guten Tag, mein Name ist Eggenstein, Peter Eggenstein. Ich habe bei Ihnen ein Sofa bestellt, das morgen früh ausgeliefert werden soll. Jetzt habe ich ein Problem. Ich habe morgen früh einen geschäftlichen Termin und kann deshalb nicht da sein. Ich habe meiner Nachbarin Frau Trau den Schlüssel gegeben und sie kann Ihnen die Wohnung aufmachen. Sie zeigt Ihnen auch, wo das Sofa im Wohnzimmer hinsoll. Klingeln Sie also bitte im dritten Stock bei Frau Trau, Sie zeigt Ihnen dann alles.

⊙ 35

Aufgabe 7a
Am Telefon nachfragen

Anruf 1

Mein Name ist Tolkien von der Firma Texel. Ich möchte nachfragen, wann Sie die neue Kaffeemaschine endlich liefern, wir warten jetzt schon drei Tage und …

⊙ 36

Anruf 2

… und unsere Lieferadresse ist: St-Josef-Straße 23 in 68535 Edingen-Neckarhausen …

⊙ 37

Anruf 3

Sie wollten heute meine Waschmaschine liefern und ich hatte den Schlüssel meiner Nachbarin gegeben, weil ich nicht da war, und dann musste die um 12 ihren Sohn vom Kindergarten abholen und da sind Sie dann gekommen und dann war niemand da …

⊙ 38

Anruf 4

Meine Adresse ist Iqbalufer 19, dritter Stock, aber bitte klingeln Sie im ersten Stock, das ist der Hausmeister, und der wird Ihnen aufmachen, damit Sie in die Wohnung können.

⊙ 39

Anruf 5

Ich hatte mit Ihnen einen Termin am Mittwoch vereinbart für die Reparatur der Fenster, aber da kann ich jetzt nicht, weil ich da eine Dienstreise machen muss und sonst ist niemand da, der Ihnen aufmachen kann. Und deshalb wollte ich fragen: Kann man den Termin verlegen? Vielleicht auf Donnerstag?

⊙ 40

Anruf 6

Guten Tag. Petrov, mein Name. Wir waren vorgestern bei Ihnen und haben uns Kühlschränke angesehen. Ich wollte nur sagen, dass wir den Bosch 567 mit 1000 Litern jetzt nehmen möchten. Wann können Sie den liefern?

⊙ 41

Aufgabe 7c
Am Telefon nachfragen

- Guten Tag Frau Scholl, hier spricht Hassan Özoglu.
- Guten Tag Herr Özoglu. Wo sind Sie gerade?
- Wir sind bei Familie Kern und wollten den Schrank aufbauen.
- Wo sind Sie? Ich habe Sie nicht verstanden.
- Bei Familie Kern in der Prankstraße. Wir wollten den Schrank aufbauen. Aber er passt nicht.

○ Habe ich Sie richtig verstanden? Er passt nicht? Was ist das Problem?
● Er ist zu hoch. Etwa drei Zentimeter.
○ Ach du Schreck!
● Ja, genau! Das habe ich auch gedacht. Was sollen wir tun?
○ Nehmen Sie den Schrank wieder mit. Und sagen Sie der Kundin, dass Sie mich gegen 14 Uhr anrufen soll.
● O. k., machen wir.

Block C – Kollegen, Chefs und Kunden

⊙ 42
Aufgabe 2c
Mit Kollegen und Chefs kommunizieren
Nummer 1
Achtung!

⊙ 43
Nummer 2
Telefon!

⊙ 44
Nummer 3
Schere!

⊙ 45
Nummer 4
Fenster zu!

⊙ 46
Nummer 5
Schnell!

⊙ 47
Aufgabe 3b
Nach Arbeitsmitteln und Werkzeugen fragen
Nummer 1
(Säge)

⊙ 48
Nummer 2
(Bohrer)

⊙ 49
Nummer 3
(Hammer)

⊙ 50
Nummer 4
(Schere)

⊙ 51
Nummer 5
(Spachtel)

⊙ 52
Nummer 6
(Isolierband)

⊙ 53
Aufgabe 5a
Mündliche Anweisungen verstehen
Dialog 1
● Also, abends müssen Sie dann die Küche saubermachen. Wir trennen hier den Müll, das ist wichtig. In den gelben Eimer hier kommen Plastik und die ganzen Verpackungen, in den braunen Eimer Essensreste, in den blauen Papier und in den schwarzen der Restmüll.
○ Entschuldigung, das war mir jetzt ein bisschen zu schnell, können Sie das bitte noch mal erklären?
● Ja klar. Also, Plastik und Verpackungen kommen ...

⊙ 54
Dialog 2
● So, vor Feierabend räumst du dann bitte immer die Werkstatt auf.
○ Okay. Was genau soll ich da tun?
● Am wichtigsten ist das Werkzeug. Das muss alles wieder an den richtigen Platz, sonst wird der Meister sauer.
○ Ja, klar.
● Und große Holzabfälle kommen hier in die Kiste.
○ In Ordnung.
● Und am Ende fegst du die ganze Werkstatt.
○ Wo ist denn hier eigentlich ein Besen?
● Den zeig' ich dir gleich.

⊙ 55
Dialog 3
● Das Wichtigste hier in den Büros ist: immer von oben nach unten putzen. Also zuerst die Regale abstauben, dann die Schreibtische und zum Schluss natürlich staubsaugen und die Mülleimer leeren.
○ Ja, ist klar. Ich habe nur eine Frage: Was heißt denn bitte „abstauben"?
● Na, saubermachen, hier, mit dem Lappen.
○ Danke.

⊙ 56
Dialog 4
● So, und am Abend nehmen Sie dann bitte die nicht verkauften Zeitungen aus dem Regal und legen sie alle hier auf den Boden. Die schicken wir zurück.
○ Muss ich das immer mit allen Zeitungen machen? Auch mit den Wochenzeitungen?
● Ah ja, gute Frage. Die Wochenzeitungen nehmen Sie bitte immer erst raus, wenn eine neue kommt.
○ Gut, mache ich.

⊙ 57
Aufgabe 7c
Produkte beschreiben und Kunden beraten
● Guten Tag. Sie wünschen?
○ Ja, also, ich suche ein ...
● Was für ein Modell suchen Sie denn?
○ Also, es ist für meine Mutter. Es soll ganz einfach zu bedienen sein. Sie möchte nur eines haben für unterwegs. Für den Notfall, sozusagen.
● Ja, ich verstehe. Also da kann ich Ihnen hier ein extra Modell für Senioren empfehlen. Sehen Sie? Mit ganz großem Display. Das ist sehr praktisch. Und das Telefonieren damit ist ganz einfach.
○ Aha, und was kostet das denn?
● Da haben wir gerade ein Sonderangebot für 75,99 Euro.
○ Gut, dann nehme ich das.

● Gerne. Hier haben Sie auch noch eine Bedienungsanleitung. Und wenn Sie irgendwelche Probleme haben, können Sie natürlich gerne jederzeit vorbeikommen.
○ Ja, danke.

⊙ 58
Aufgabe 8a
Mit Kunden telefonieren, Gesprächsnotizen schreiben
Telefonat 1

● Elektro Weizmann, Sie sprechen mit Frau Kasper, was kann ich für Sie tun?
○ Hallo, Gundula Narr hier. Ich hatte morgen um 15:15 Uhr eigentlich einen Termin mit Ihrem Techniker. Den muss ich jetzt leider absagen. Ich melde mich dann später wieder.
● Entschuldigung, ich habe Ihren Namen nicht verstanden. Können Sie den bitte wiederholen?
○ Narr, Gundula Narr.
● In Ordnung, Frau Narr, ich sage dem Elektriker Bescheid. Danke für Ihren Anruf. Auf Wiederhören.
○ Auf Wiederhören.

⊙ 59
Telefonat 2

● Bäckerei Feist, Gläss am Apparat. Warten Sie bitte einen Moment. ... So, jetzt bin ich für Sie da.
○ Guten Tag, ich möchte gerne für morgen früh 22 Brötchen bestellen.
● Gerne, schreibe ich gleich auf. Wie viele wollten Sie bitte? Ich habe die Zahl nicht genau verstanden.
○ 22 Stück.
● Ah ja, alles klar. Und wie ist bitte Ihr Name?
○ Stadel. Marta Stadel.
● Gut, das geht dann in Ordnung.
○ Danke schön!
● Aber gerne! Auf Wiederhören!
○ Auf Wiederhören!

⊙ 60
Aufgabe 8d
Mit Kunden telefonieren, Gesprächsnotizen schreiben

● Kopfkunst, Sie sprechen mit Martina Ahlbeck.
○ Schönen guten Tag, Krause hier. Ich hätte gerne einen Termin zum Haareschneiden. Aber ich möchte unbedingt zum Chef!
● Herr Krause, das tut mir sehr leid, aber der Chef ist zurzeit im Urlaub.
○ Oh, das ist aber blöd: Es ist eilig.
● Möchten Sie vielleicht zu Frau Hartkopf? Die schneidet doch auch super.
○ Na gut.
● Hmm, da sehe ich gerade, die hat diese Woche eigentlich auch keine Termine mehr frei. Aber vielleicht können Sie doch abends noch mal kommen. Kann sie Sie zurückrufen?
○ Ja, aber bitte schnell.
● Gut. Wie ist denn bitte Ihre Telefonnummer, Herr Krause?
○ Das ist die 0157 84 13 92 33.
● Habe ich notiert. Frau Hartkopf ruft Sie dann bald an.
○ Danke, tschüs.
● Wiederhören!

⊙ 61
Aufgabe 10a
Sich am Telefon bewerben, nachfragen
Gespräch 1

● Kopierladen an der Uni, Maria Wehler, hallo?
○ Guten Tag, mein Name ist Sebastian Schwenk, ich rufe wegen Ihrer Anzeige an. Ich würde gerne bei Ihnen arbeiten.
● Ja, schön! Haben Sie denn Erfahrung mit Kopiergeräten?
○ Das nicht direkt, aber ich bin sehr fit mit Technik und kann mich sicher ganz schnell einarbeiten.
● Okay, schauen wir mal. Können Sie morgen Nachmittag um 16 Uhr mal kommen? Und dann sprechen wir genauer darüber.
○ Ja, gerne.

⊙ 62
Gespräch 2

● Hallo, hier spricht Anna.
○ Hallo Anna, ich heiße Julia Makarowa. Kann ich mal mit deiner Mama oder deinem Papa sprechen?
● Ja, warte mal, ich hole sie.
● Melanie Günther, hallo?
○ Guten Tag, Frau Günther, mein Name ist Julia Makarowa. Ich habe Ihre Anzeige gelesen und habe Interesse.
● Mhm. Haben Sie denn Erfahrung mit Kindern?
○ Ja, natürlich. Ich habe selbst zwei Kinder. Die sind schon ein bisschen größer, 12 und 14. Und ich möchte jetzt wieder arbeiten.
● Das klingt ja nicht schlecht. Können Sie sich denn bald mal bei uns vorstellen?
○ Gerne.
● Passt es Ihnen morgen so um 17 Uhr?
○ Ja, das geht gut.
● Schön. Unsere Adresse ist Schleißheimer Straße ...

Block D – Probleme und Lösungen

⊙ 63
Aufgabe 2a–c
Probleme besprechen
Dialog 1

● Guten Morgen Frau Tschimke. Können Sie bitte mal mit in mein Büro kommen?
○ Ja, ich komme gleich.
● Frau Tschimke, ich nehme an, dass Sie wissen, worum es geht?
○ Ich glaube, ja.
● Frau Tschimke, Sie sind heute das dritte Mal innerhalb von zwei Wochen zu spät zur Arbeit gekommen. Was ist das Problem?
○ Aber ... es gibt ein Problem mit dem Bus. Er kommt so oft zu spät.
● Frau Tschimke, das kann mal passieren, aber nicht so oft. Sie müssen einen früheren Bus nehmen.
○ Ja, aber dann muss ich vor meinen Kindern aus dem Haus: Die fahren im gleichen Bus.
● Frau Tschimke, dann müssen eben alle einen Bus früher fahren.
○ Aber ...
● Frau Tschimke, ich verstehe Ihr Problem. Aber hier arbeiten viele, die so ein Problem haben. Sie müssen das lösen, wenn Sie hier arbeiten möchten. Sie müssen das morgens so organisieren, dass das nicht wieder vorkommt. Ich mache jetzt noch keinen Eintrag in die Personalakte,

weil ich Ihre Arbeit sehr gut finde, aber beim nächsten Mal muss ich das tun.
○ Ja. Es kommt nicht wieder vor.
● Gut, dann sind wir uns ja einig.

⊙ 64
Dialog 2
● Hallo, Katja, wie geht's?
○ Es geht … Elena, sag mal, stimmt das, dass du ab Montag eine Woche Urlaub nimmst?
○ Ja, wieso?
● Warum hast du mir das nicht gesagt?
○ Entschuldige, das habe ich ganz vergessen. Tut mir leid.
● Ich wollte nämlich auch Urlaub nehmen und das geht jetzt nicht, weil du weg bist.
○ Was soll ich machen? Meine Eltern kommen aus Zagreb zu Besuch.
● Für mich ist das total blöd. Meine Tochter hat nächste Woche ab Donnerstag keine Schule und ich weiß nicht, was ich machen soll.
○ Hmm, das ist echt doof. Pass auf, ich frag mal meinen Mann. Vielleicht kann der sich am Donnerstag freinehmen. Dann nehme ich nur bis Mittwoch frei und einen Tag müssen meine Eltern allein zurechtkommen.
● Das wäre toll. Frag doch bitte gleich heute Abend und ruf mich dann an.
○ O. k., mach' ich.

⊙ 65
Aufgabe 4a
Etwas aushandeln – Urlaub beantragen
● Frau Nemecek, haben Sie einen Moment Zeit?
○ Ja, worum geht es denn, Frau Smith?
● Um meinen Urlaub.
○ Ja, wann möchten Sie denn gehen, Frau Smith?
● Zuerst muss ich mal fragen: Wie viel Tage habe ich denn noch? Ich bin mir nämlich nicht mehr sicher …
○ Moment, das haben wir gleich: Ihr Jahresurlaub sind 30 Arbeitstage. Resturlaub vom letzten Jahr haben Sie keinen mehr …
● Und dieses Jahr habe ich schon 10 Tage genommen, richtig?
○ Richtig. Also, haben Sie noch 20 Arbeitstage.
● O. k. Ich möchte in den Sommerferien in die Türkei fahren und dazu bräuchte ich 15 Arbeitstage.
○ Wann wollen Sie denn fahren?
● Am 15. Juli, und am 5. August würde ich wieder anfangen.
○ Oh, Frau Smith, da haben wir ein Problem.
● Wieso?
○ Ihre Kollegin Frau Stahl war schon hier und will vom 7. bis zum 21. Juli Urlaub machen.
● Das ist aber blöd. Frau Nemecek, da hat Frau Stahl gar nichts 'von gesagt.
○ Ja, das finde ich auch. Können Sie nicht noch mal miteinander reden und sich abstimmen? Eine muss immer da sein, sonst fehlt mir jemand an der Kasse.
● Ja, das verstehe ich. In Zukunft müssen wir das besser abstimmen. Aber Gott sei dank bin ich diesmal flexibel. Dann fahren wir eine Woche später, das geht auch noch.
○ Vielen Dank, Frau Smith, das finde ich sehr nett von Ihnen. Sie würden dann also am 21. Juli in Urlaub gehen und am 12. August wieder anfangen.
● Ja, o. k. Ich hoffe, mein Mann hat da jetzt keine Probleme 'mit.
○ Gut, ich halte das mal jetzt so fest und wenn es noch ein Problem gibt, dann reden wir noch einmal zu dritt.

⊙ 66
Aufgabe 5b
Anleitungen verstehen
Dialog 1
● Kannst du mir bitte mal helfen. Irgendwie funktioniert das Ding nicht.
○ Lass mal sehen. … Mann, die Akkus sind fast leer. Du musst die Akkus aufladen. Das musst du jeden Abend nach der Arbeit machen.
● Mist! Wie lange müssen die Akkus denn aufgeladen werden?
○ Das dauert mindestens 'ne Stunde. Und dann musst du darauf achten, dass du den richtigen Aufsatz verwendest. Der hier passt nicht. Nimm lieber den hier.
● Und wie mache ich das?
○ Mann!

⊙ 67
Dialog 2
● Und wie funktioniert das jetzt?
○ Also, Sie müssen die Manschette über den Arm ziehen und um den Oberarm festmachen.
● So etwa?
○ Ja, und der Arm muss gebeugt sein und der Oberarm etwa auf der Höhe vom Herz. Jetzt drücken Sie auf „Start".
● Und jetzt?
○ Warten Sie und schauen Sie auf die Anzeige.
● Und was bedeuten die Zahlen?
○ Die zeigen den Blutdruck an, den oberen und den unteren Wert.

⊙ 68
Dialog 3
● Hilf mir mal, ich muss hier den Boden sauber machen und das verdammte Ding läuft einfach nicht.
○ Hast du den Stecker drin?
● Ich bin doch nicht blöd!
○ Ist das Wasser angeschlossen?
● Schau, da ist der Schlauch angeschlossen, aber es tut sich nichts.
○ Ist der Wasserhahn auf?
● Oh Mist, das habe ich vergessen.
○ Also, doch blöd?
● Warte, ich zeig's dir gleich …

⊙ 69
Dialog 4
● So, Frau Özoglu, jetzt zeig ich Ihnen mal, wie das funktioniert.
○ O. k.
● Also, zuerst melden Sie sich bei der Kasse an. Haben Sie Ihre Persönliche Identifikationsnummer, die PIN, schon bekommen?
○ Ja.
● O. k., Sie geben die Nummer ein und drücken auf „Enter". Jetzt ist die Kasse für Sie in Betrieb. Machen Sie mal.
● Sehen Sie, hier erscheint Ihr Name. Den müssen Sie noch einmal bestätigen und dann kann es losgehen.
○ O. k.

● Sie schieben alle Produkte nacheinander mit dem Bar-Code – das ist dieses Schild mit den schwarzen Linien – hier über den Scanner. Wenn die Kasse das Produkt registriert hat, hören Sie ein Geräusch.
○ Und wenn ich nichts höre?
● Dann wiederholen Sie den Vorgang. Sie sehen alle Produkte und Preise auf dem Bildschirm, wenn sie registriert sind.
○ Und dann?
● Ja, so machen Sie das mit allen Produkten und am Ende …

⊙ 70

Aufgabe 7a
Einen Fehler melden

● Greve, guten Tag!
○ Guten Tag Herr Greve, hier spricht Vladimir Ding. Es gibt da ein Problem.
● Worum geht es denn?
● Ich bin heute Morgen um halb acht mit dem Lieferwagen losgefahren, um die Bestellungen auszuliefern. Es war ja noch dunkel, also bin ich mit Licht gefahren.
○ Und was ist das Problem?
● Na ja, ich bin zum ersten Kunden gefahren und habe die Ware abgeliefert, und dann zum zweiten, und da musste ich dann etwas länger warten, und als ich danach weiterfahren wollte, ging nichts mehr.
○ Aha, wieso?
● Ja, ich vermute, das war mein Fehler. Ich hab das Licht brennen lassen, und jetzt ist wohl die Batterie leer. Tut mir leid.
○ Aber das kann doch nicht sein. Wie lange waren Sie denn beim Kunden?
● So ungefähr 45 Minuten.
● Nein, da muss es auch ein Problem mit der Lichtmaschine geben. Wo sind Sie jetzt?
○ Gräfstraße 18, bei Gemüse-Schelling.
● O. k., ich schicke Ihnen den Kollegen Reinders mit dem Mercedes-Bus vorbei. Probieren Sie es mit dem Starterkabel. Und wenn das nicht geht, schleppt er Sie zurück zu uns.

⊙ 71

Aufgabe 9f
Einen Arbeitsvertrag verstehen

● Elektro Heinrichs, guten Tag.
○ Guten Tag Herr Heinrich. Karena hier, Lukas Karena.
● Guten Tag Herr Karena. Ich freue mich, dass Sie nächsten Monat bei uns anfangen möchten. Wir haben Ihnen gestern Ihren Arbeitsvertrag zugeschickt. Haben Sie die Unterlagen schon erhalten?
○ Ja, danke, Herr Heinrichs. Der Vertrag ist heute angekommen und ich habe ihn auch schon durchgesehen. Bevor ich den Arbeitsvertrag unterzeichne, habe ich noch eine Frage.
● Schießen Sie los.
○ Ich konnte in dem Vertrag nichts zum Thema Urlaub finden. Ich möchte gern wissen, wie viele Tage Urlaub ich pro Jahr habe.
● Wir richten uns da nach den Bestimmungen des Gesetzgebers. Der Jahresurlaub beträgt 26 Werktage.
○ Also, ich habe insgesamt 26 Arbeitstage Urlaub pro Jahr, richtig? Das sind fünf Wochen und ein Tag insgesamt.
● Ja, genau. Während der Probezeit können Sie allerdings noch keinen Urlaub nehmen, nur in Ausnahmefällen und nach Absprache.
○ Verstehe. Könnten Sie das bitte noch in den Vertrag mit aufnehmen?
● Ich verstehe Ihr Anliegen, aber bei uns ist es üblich …

Lösungen

Block A – Neu im Job

2a Erkan Altug
Alter: 33 – Ausbildung/Schulabschluss: Hauptschulabschluss – Arbeit früher: bei Siemens in der Produktion – Er/Sie kann gut…: elektrische Geräte reparieren
Maria Danilowa
Alter: 27 – Ausbildung/Schulabschluss: Pflegehelferin – Arbeit früher: Praktikum / Pflege des Großvaters zu Hause – Er/Sie kann gut …: mit älteren Menschen umgehen

2b Welchen Schulabschluss haben Sie?
– Ich habe keinen Schulabschluss.
– Ich habe den Hauptschulabschluss.
Welche Berufsausbildung haben Sie?
– Ich musste gleich nach der Schule arbeiten. Eine Ausbildung habe ich nicht gemacht.
– In meiner Heimat habe ich Maschinenbau studiert.
– Ich habe eine Ausbildung zur Druckerin.
– Ich habe einen Hochschulabschluss.
Wo haben Sie früher gearbeitet?
– Ich hatte einen Job als Verkäuferin in einer Bäckerei.
– Früher habe ich in einer Firma im Lager gearbeitet.
– Ich war Lehrerin für Mathematik und Chemie.
Was können Sie gut?
– Ich kann gut kochen.
– Ich kann gut etwas reparieren.
– Ich kann gut mit Menschen umgehen.
Was sind Ihre Pläne für die Zukunft?
– Ich möchte eine eigene Firma haben.
– Ich möchte eine Arbeit, das ist die Hauptsache.
– Ich möchte später Abitur machen und studieren.

2c **Lösungsvorschlag**
Das ist Jorge Pulido Gomez. Er hat nach dem Hauptschulabschluss eine Ausbildung zum Elektriker gemacht. Früher hat er bei Siemens gearbeitet. Er kann gut elektrische Geräte reparieren. Er möchte später gerne eine eigene Firma haben.

3a 1. Am 1.9.20… – 2. Als Verkäufer. – 3. In der Abteilung für Haushaltsgeräte. – 4. Zu Herrn Weber, dem Abteilungsleiter. – 5. Um 10 Uhr. – 6. 1400 Euro brutto.

5b Dialog 3-E, Dialog 5-C

5c du: Dialog 2, 4, 5
Sie: Dialog: 1, 3, 6

5d 1. d+f – 2. a+b – 3. c+e

6a Frage: Welche Dokumente muss ich vor Arbeitsbeginn in der neuen Firma abgeben? Tipp: Ruf einfach in der Personalabteilung an und frag nach.

6b Steueridentifikationsnummer, Sozialversicherungsausweis, Gesundheitszeugnis, Arbeitserlaubnis, Aufenthaltserlaubnis

7c Postbote: N – Hotelfachkraft: E – Manager: I – Zimmermann: J – Kellner: K – Straßenbauarbeiter: A – Flugbegleiter: M – Schweißer: B – OP-Schwester: D – Koch: F – Ärztin: H – Fernsehmoderatorin: G – Skilehrer: C – Bauingenieur: L

7d … gegen Schmutz schützt: A, B, D, F, H, M –
… gegen Kälte schützt: C –
… gegen gesundheitliche Risiken schützt: D, H –
… wichtig für die Hygiene ist: D, F, H, K, M –
… ein Symbol für den Beruf ist: F, H, J, L, N –
… schick ist: E, G, I, K, M

7e Herr Berdibek: Kleidung mit Schnittschutz, Frau Lorenz: eine Schürze und eine Bluse

8b 7a – 3b – 9c – 1d – 4e – 2f – 8g – 5h – 6j

9b A2 – B4 – C5 – D3 – E1

9c 1. Anton Hoffmann 2. Volker Held 3. Na Fong, Karlheinz Goettle 4. Christa Schild, Karin Fischer, Cordula Wuchterl 5. Alberta Sollberger, Georg Fischer 6. Walter Kaminski 7. Susanne Bauer 8. Petra Elminger

10a 1D – 2A – 3C – 4B

10b B: Die Krankenschwester hat den Arbeitsauftrag nicht verstanden und fragt noch einmal nach. – C: Der Mitarbeiter fragt, was die Abkürzung PT bedeutet. – D: Die Erzieherin fragt ihre Kollegin, ob sie die Arbeit alleine schafft.

10c **Lösungsvorschlag**
1. Wo bekomme ich die? Warum muss ich Schutzhandschuhe tragen? 2. In welchem Ordner muss ich die Daten speichern? 3. Wo ist der Kühlschrank? 4. Wem soll ich Bescheid sagen? 5. Wo finde ich Frau Wagner?

11a **Lösungsvorschlag**
Ich möchte bald meinen Einstand geben. Wie macht ihr das hier?

11b **Lösungsvorschlag**
Neuer Mitarbeiter:
– Wo feiert ihr normalerweise?
– Von wann bis wann ist es am besten?
– Welcher Tag ist gut?
– Was trinken die Kollegen?
– Und was sollen wir essen?
– Wie informiere ich die Kollegen?
Kollegin:
– Nach Feierabend, von halb 5 bis halb 6 Uhr.
– Am Donnerstag, da sind alle da.

11c **Lösungsvorschlag**
– schon 6 Monate
– am Donnerstag, dem 6. Mai
– um 16:30 Uhr
– in der Abteilung Marketing
– Kaffee, Kuchen
– und etwas zum Knabbern
– Luisa

Typisch Berufssprache c
Vorgesetzte/r: können – Wollen – dürfen
Angestellte/r: Muss – Kann – möchte
Kollegin / Kollege: Sollen – musst – kannst – sollst – darfst – will

Typisch Berufssprache d
Lösungsvorschlag
Arbeitszeit? Von wann bis wann geht die Arbeitszeit?
Name vom Abteilungsleiter? Wie heißt der Abteilungsleiter?
Vorgesetzter? Wer ist mein Vorgesetzter?
Arbeitskleidung? Wo finde ich meine Arbeitskleidung?
Verdienst? Wie viel verdiene ich?
Im Notfall fragen? Wen kann ich im Notfall fragen?
Zuständigkeit: Wer ist für das Marketing zuständig?
Teambesprechung: Wann ist die nächste Teambesprechung?

Block B – Arbeitsalltag

1a 1: Entwicklung 2: Personalabteilung 3: Konferenzräume

3a 13: der Drucker, 11: der Papierkorb, 7: der Laptop, 8: die Tastatur, 1: die Zimmerpflanze, 14: der Staublappen, 9: der Bürostuhl, 12: der Aktenordner, 5: die Ablage, 6: die Nagelfeile, 2: der Hammer, 18: die Büroklammern, 15: der Tacker, 4: der Bildschirm, 3: die Steckdose, 19: der Locher, 10: der Stecker, 17: das Tablet, 16: der USB-Stick

3b 1. a – 2. b – 3. a – 4. a – 5. b – 6. a

4a Ich soll mich bis Montag per Mail melden. Ich darf die Artikelnummer und die Menge nicht vergessen.

4b 5 x B 6750112 Bleistifte
5 x B 6750115 Kugelschreiber
5 x OS 235486 Ordner, schmal
1 x BK 00851345 Packung Büroklammern
1 x BB 7847823 Packung Briefbogen

5b 1. a – 2. b – 3. b – 4. a

6a Bäckerei Morgenbrot
Wer: Frau Hilsen von der Firma Lang & Breit
Wann: Montag, der 21.11., 12:36 Uhr
Thema: Bestellung geändert; neu: 70 belegte Brötchen, vor allem Wurstbrötchen und 5 Kuchen (statt 8, jeweils ein Käse-, ein Apfel- und ein Pflaumenkuchen weniger)
Bestätigung bitte unter 0221-8595778
Möbeparadies XXLuchs
Wer: Herr Egenstein
Wann: Dienstag, der 22.11., 18:55 Uhr
Thema: Lieferung geändert. Bitte nicht bei ihm, sondern bei der Nachbarin, bei Frau Trau im 3. Stock klingeln. Sie schließt seine Wohnung auf und weiß alles.

7a 1. 1 bis 6 – 2. 1, 6 – 3. 5 – 4. 1, 6 – 5. 1, 3, 5 – 6. 1 bis 6 – 7. 2, 4 – 8. 4

7c Der Schrank ist etwa 3 Zentimeter zu hoch und passt nicht. Herr Özoglu soll den Schrank wieder mitnehmen. Die Kundin soll gegen 14 Uhr Frau Scholl anrufen.

7d (4) – (6) – (8) – (7) – (2) – (5) – (3) – (1) – (9)

8a **Lösungsvorschlag**
1. Die Waschmaschine passt nicht in das Bad. Sie ist zu groß/klein / ist zu hoch/niedrig / ist zu breit/eng.
2. Die Schranktür funktioniert nicht / geht nicht / ist abgebrochen / ist kaputt gegangen/ passt nicht / ist zu groß/klein / ist zu hoch/niedrig / ist zu breit/eng / ist nicht da / fehlt.
3. Wir können den Fernseher im Moment leider nicht reparieren, denn das passende Ersatzteil funktioniert nicht / geht nicht / ist abgebrochen / ist kaputt gegangen / ist nicht da / fehlt / ist ausgegangen.
4. Das Mineralwasser und der Weißwein sind ausgegangen.
5. Die angegebene Adresse war nicht korrekt. Daher konnten wir Ihnen das Paket leider nicht zustellen.

8b 1. 5 – 2. 1 – 3. 4 – 4. 3 – 5. 2

9a Der Kunde, Herr Unseld, hat auf eine Lieferung Druckerpapier gewartet. Das Papier ist aber nicht gekommen. Er hat fünfmal auf den Anrufbeantworter der Firma gesprochen und hat sich geärgert. Er hat die Bestellung per Mail rückgängig gemacht und bei einer anderen Firma bestellt.

9b Am besten passt Antwort B.
Antwort A: Frau Bunk zeigt kein Verständnis für den Ärger des Kunden.
Antwort C: Frau Bunk bestätigt nicht die Stornierung.

10a 1. Von: t.siebert@cleanworld.de
2. An: tomicezek@bueroexpress.de
3. Betreff: Ihre Anfrage bzgl. unseres Reinigungsservices

10b **Lösungsvorschlag**
1. Sehr geehrter Herr Siebert,
vielen Dank für Ihre Mail. Ich schlage als Besichtigungstermin mit Herrn Kopp den 11. November vor, gegen 14:30 Uhr in der Filiale in der Rotlintstraße 12.
Bitte bestätigen Sie mir den Termin noch bis morgen Nachmittag um 16 Uhr. Vielen Dank.
Mit freundlichen Grüßen
Irene Tomiczek
2. Sehr geehrter Herr Siebert,
vielen Dank für Ihre Mail. Könnten Sie mir bitte Ihre Preisliste schicken?
Vielen Dank im Voraus.
Mit freundlichen Grüßen
Irene Tomiczek
3. Sehr geehrter Herr Siebert,
vielen Dank für Ihre Mail. Ihre Antwort kam leider zwei Wochen zu spät. Wir haben uns schon für einen anderen Anbieter entschieden.
Mit freundlichen Grüßen
Irene Tomiczek

10c **Lösungsvorschlag**
Partyservice:
Sehr geehrte Damen und Herren,
vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Partyservice. Gern schicken wir Ihnen ein Angebot für eine Betriebsfeier mit etwa 20 Personen. Das Angebot finden Sie im Anhang. Wir hoffen, dass Sie sich für uns entscheiden können und freuen uns über eine positive Rückmeldung.
Für Rückfragen stehe ich gern zur Verfügung.
Mit freundlichen Grüßen ...
Stadtführungen:
Sehr geehrte Frau Bierwagen,
vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Stadtführungen. Wir bieten sehr unterschiedliche Arten von Führungen an und ich brauche deshalb noch einige Angaben von Ihnen. Am besten telefonieren wir dazu persönlich. Wann kann ich Sie am besten erreichen? Ich freue mich über eine Rückmeldung.
Mit freundlichen Grüßen
L. Lerner
Bestätigung:
Sehr geehrter Herr Groß,
bitte stellen Sie 30 Rosen für unser Restaurant zurück. Den 27.09. kann ich Ihnen hiermit auch bestätigen.
Mit freundlichen Grüßen
B. Biste

Typisch Berufssprache c
Lösungsvorschlag
der Aktenordner, das Arztzimmer, die Betriebshalle, der Bildschirm, die Buchhaltung, der Büroartikel, die Büroklammer, das Büromaterial, der Bürostuhl, das Fortbildungszentrum, die Kaffeemaschine, der Konferenzraum, der Lampenschirm, die Lebenshaltung, das Lebensmittel, der Papierkorb, die Personalabteilung, das Produktionsmittel, die Raumnummer, der Schreibtischstuhl, der Staubsauger, die Zimmerpflanze

Typisch Berufssprache e
1. e – 2. j – 3. f – 4. g – 5. a – 6. c – 7. d – 8. h – 9. i – 10. b

Block C – Kollegen, Chefs und Kunden

1a 1. D – 2. C – 3. B – 4. A

2a Die Person in der Mitte ist der Chef, links und rechts von ihm stehen die Mitarbeiter.

2b 1. Gespräch zwischen Kollegen (duzen)
2. Gespräch zwischen Chef und Mitarbeiter (siezen)

2c A3 – B5 – C1 – D4 – E2
2. Schnell! – sich beeilen – Beeil dich bitte! Beeilen Sie sich bitte!
3. Achtung! – aufpassen – Pass mal bitte auf! Passen Sie mal bitte auf!
4. Fenster zu! – zumachen – Mach mal bitte das Fenster zu! Machen Sie mal bitte das Fenster zu!
5. Telefon! – ans Telefon gehen – Geh mal bitte ans Telefon! Gehen Sie mal bitte ans Telefon!

3a 2. der Bohrer – 3. die Säge – 4. das Maßband – 5. der Spachtel – 6. die Nägel (Pl.) – 7. die Feile – 8. der Alleskleber – 9. der Hammer – 10. die Zange – 11. die Schere – 12. der Zollstock – 13. der Schraubenzieher – 14. die Dübel (Pl.) – 15. das Isolierband – 16. der Bleistift

3b 1. Säge – 2. Bohrer – 3. Hammer – 4. Schere – 5. Spachtel – 6. Isolierband

4a A: Der Kollege schreibt dem Kollegen – B: Der Vorgesetzte schreibt der Mitarbeiterin – C: Die Mitarbeiterin schreibt ihrem Vorgesetzten.

4b **Lösungsvorschlag**
Hallo Hans-Jürgen, kannst du bitte den Firmenwagen morgen durch die Waschstraße fahren? Viele Grüße
Hi Sinan, bring doch heute bitte noch den Papiermüll raus. Danke!
Hallo Frau Muthesius, ich würde gerne morgen später kommen, da ich einen Arzttermin habe. Ich hoffe, das geht in Ordnung. Danke und viele Grüße
Hallo Leila, kehre heute nach der Pause bitte noch den Fußboden. Danke. LG
Liebe Nohra, nimm bitte noch eine neue Packung Einweghandschuhe mit zu Frau Schmidt. Danke. LG
Liebe Kolleginnen und Kollegen, wer kann meine Schicht am Samstagabend übernehmen? Ich habe eine Familienfeier. Vielen Dank für die Hilfe!

5a A 2 – B 4 – C 1 – D 3

5b 1. c – 2. d – 3. a – 4. b

5c 1. Entschuldigung, das war mir ein bisschen zu schnell. Können Sie das bitte noch mal erklären? 2. Was genau soll ich tun? 3. Wo ist denn eigentlich hier ein Besen? 4. Ich hab nur eine Frage. Was heißt denn „abstauben"? 5. Muss ich das immer mit allen Zeitungen machen?

5d Im Restaurant: Wo finde ich neue Kerzen? – Beim Reinigungsservice: Wem muss ich Bescheid geben?

6a A: 1, 3, 2 – B: 5, 3, 1, 6, 2, 4 – C: 2, 1, 4, 3

6b A: in der Kantine – B: auf der Baustelle – C: in der Autowerkstatt

6d 1 b) – 2 c) – 3 d) – 4 a)
5 e) Du musst bis zum 30. April den Urlaubsantrag für Juni bis August einreichen.
6 f) Du musst alle Lebensmittel mit Folie abdecken.

7a Lebensmittel/Getränke/Gerichte: frisch, lecker, schön reif, direkt aus Marokko, preiswert/günstig, ein super Angebot
Kleider/Schuhe/Accessoires: aus Leder, schick, das neueste Modell, eng, preiswert/günstig, braun, elegant, modern, praktisch, ein super Angebot
Technische Geräte: leicht zu bedienen, das neueste Modell, preiswert/günstig, mit vielen Extras, modern, elegant, praktisch, ein super Angebot

7c Ein Handy/Mobiltelefon für Senioren.

7d 1. c – 2. e – 3. a – 4. f – 5. b – 6. d

8a Technikerin, Bürokauffrau Bäckereifachverkäuferin

8b Elektro Weizmann: Gundula Narr, 15:15 Uhr
16.12.: 22 Brötchen, morgen am 17.12., Marta Stadel

8c 1. e – 2. a – 3. c – 4. h – 5. f – 6. b – 7. d – 8. g

9a A 2 – B 6 – C 5 – D 3 – E 4 – F 1

10a Gespräch 1: Anzeige 3 – Gespräch 2: Anzeige 6

10b **Lösungsvorschlag**
Wo finde ich Sie? Wie viel verdiene ich? Was genau muss ich tun? Ist das eine Teilzeit- oder Vollzeitstelle?
Brauche ich ein Gesundheitszeugnis / ein polizeiliches Führungszeugnis / einen Führerschein?
Muss ich im Schichtdienst arbeiten?

Typisch Berufssprache c
1. e – 2. d – 3. b – 4. c – 5. f – 6. a

Typisch Berufssprache d
2. Würden Sie mir mal bitte die Adresse sagen?
Sagen Sie mir doch bitte mal die Adresse!
Könnten Sie mir mal die Adresse sagen?
3. Würdest du mal bitte das Fenster zumachen?
Mach doch bitte mal das Fenster zu!
Könntest du mal das Fenster zumachen?
4. Würden Sie mal bitte ans Telefon gehen?
Gehen Sie doch bitte mal ans Telefon!
Könnten Sie mal ans Telefon gehen?
5. Würdest du mal bitte im Wohnzimmer anfangen?
Fang doch bitte mal im Wohnzimmer an!
Könntest du mal im Wohnzimmer anfangen?
6. Würdest du mal bitte Kurt fragen?
Frag doch bitte mal Kurt!
Könntest du mal Kurt fragen?
7. Würden Sie mal bitte neues Druckerpapier bestellen?
Bestellen Sie doch bitte mal neues Druckerpapier!
Könnten Sie mal Druckerpapier bestellen?
8. Würden Sie mal bitte Frau Laubacher anrufen?
Rufen Sie doch bitte mal Frau Laubacher an!
Könnten Sie mal Frau Laubacher anrufen?
9. Würdest du mal bitte den Kopierer ausschalten?
Schalt doch bitte mal den Kopierer aus!
Könntest du mal den Kopierer ausschalten?

Typisch Berufssprache e
2. informieren – 3. abstellen – 4. anfertigen – 5. vermeiden – 6. einhalten

Block D – Probleme und Lösungen

1a A: pünktlich sein (1) – B: freundlich sein (3) – C: ordentliche Kleidung tragen (4) – D: auf Ordnung achten (8) – E: siezen (2) – F: auf Sicherheit am Arbeitsplatz achten (6) – G: hilfsbereit sein (5) – H: auf Hierarchien achten (7)

1b 1. c – 2. e – 3. g – 4. f – 5. a – 6. b – 7. h – 8. d

2a A 2 – B 1 – Probleme besprechen

2b Richtig: 1. – 4. – 7.
2. Die Mitarbeiterin ist mehrmals zu spät gekommen.
3. Die Mitarbeiterin hat ein Problem mit dem Bus.
5. Die Mitarbeiterin muss in Zukunft etwas früher den Bus nehmen.
6. Die Mitarbeiterin bekommt noch keinen Eintrag in ihre Personalakte.

2c 1. … sie nicht informiert hat. 2. … ihre Eltern aus Zagreb kommen. 3. … ab Donnerstag schulfrei. 4. … sie nur bis Mittwoch frei macht und ihren Mann und ihre Eltern um Hilfe bittet.

3a 1. falsch – 2. richtig – 3. falsch – 4. richtig – 5. falsch

3b Sehr – kann – krank – beim Arzt – drei Tage – Krankmeldung – freundlichen

3c **Lösungsvorschlag**
1. Sehr geehrte Frau Sandmann, leider hatte ich einen Unfall. Ich war heute beim Arzt. Er sagt, dass ich vermutlich die nächsten 14 Tage nicht arbeiten kann. Die Krankmeldung bringt eine Kollegin morgen vorbei. Mit freundlichen Grüßen …
2. Sehr geehrte Frau Sandmann, leider kann ich heute nicht zur Arbeit kommen. Ich bin krank. Ich werde heute zum Arzt gehen. Ich melde mich später und informiere Sie. Mit freundlichen Grüßen …
3. Sehr geehrte Frau Sandmann, leider kann ich heute nicht zur Arbeit kommen. Meine Tochter ist krank. Ich war heute mit ihr beim Arzt. Er sagt, dass sie die nächsten drei Tage nicht in den Kindergarten kann. Die „Kind-Krankmeldung" bringt mein Mann morgen vorbei. Mit freundlichen Grüßen …

4a Name: Smith
zustehender Urlaub: 30 Tage
Resturlaub aus dem Vorjahr: 0 Tage
bereits genommene Urlaubstage: 10 Tage
gewünschter Zeitraum des Urlaubs – von 15.7.
bis 4.8. = 15 Tage
verbleibende Urlaubstage: 5 Tage
Der obige Urlaub wurde genehmigt von
Unterschrift: Nemecek

5a 1j – 2i – 3f – 4e – 5h – 6b – 7a – 8c – 9g – 10d

5b Dialog 1: C – Dialog 2: A – Dialog 3: D – Dialog 4: B
A: Blutdruckmesser – B: Scannerkasse – C: Akkuschrauber – D: Hochdruckreiniger

7a Der Lieferwagen fährt nicht mehr.

8a 1. d – 2. g – 3. c – 4. e – 5. a – 6. b – 7. f

8b in der Praxis Schmidt – 1.622,59 brutto – 160,50 – 1.106,93

9c b) 01.04.20..., sechs Monate – c) 2 Jahre – d) 8 Euro pro Stunde – e) 25 Stunden, keine Vergütung, Ausgleich durch Freizeit – f) fehlt – g) dem Betrieb mitzuteilen – h) vier Wochen zum 15. oder zum Ende eines Kalendermonats; während der Probezeit zwei Wochen – i) Betrieb sofort informieren, ärztliche Bescheinigung ab dem vierten Arbeitstag; auf Wunsch des Arbeitgebers auch schon vorher

9e 1. Vergütung, 2. Tätigkeitsbereich, 3. Nebenbeschäftigung, 4. Überstunden, 5. Probezeit

9g Es fehlt der Punkt Urlaubsanspruch.

Typisch Berufssprache c

Lösungsvorschlag

anmachen, ausmachen, einmachen , herausmachen, hineinmachen
aufdrehen, zudrehen, andrehen, ausdrehen, hindrehen, herausdrehen, hineindrehen
zuschalten, anschalten, ausschalten, einschalten
aufstecken, zustecken, anstecken, ausstecken, einstecken
aufziehen, zuziehen, anziehen, ausziehen, hinziehen, einziehen, herausziehen, hineinziehen
auflegen, zulegen, anlegen, auslegen, hinlegen, einlegen, herauslegen, hineinlegen
aufnehmen, zunehmen, annehmen, ausnehmen, hinnehmen, einnehmen, herausnehmen
aufschließen, zuschließen, anschließen, ausschließen, einschließen

Wortpaare

anmachen – ausmachen, aufdrehen – zudrehen, andrehen – ausdrehen, herausdrehen – hineindrehen, anschalten – ausschalten, anziehen – ausziehen ...

Typisch Berufssprache f

2. Brutto – 3. KK – 4. Netto – 5. KV – 6. LSt. – 7. MwSt. – 8. PV – 9. RV – 10. SolZ – 11. SV – 12. St.Kl.

Typisch Berufssprache h

Lösungsvorschlag

Mfg: Mit freundlichen Grüßen – usw.: und so weiter – ZDF: Zweites Deutsches Fernsehen – DDR: Deutsche Demokratische Republik – DRK: Deutsches Rotes Kreuz – GmbH: Gesellschaft mit beschränkter Haftung – FKK: Freikörperkultur – PLZ: Postleitzahl – DFB: Deutscher Fußballbund, TÜV: Technischer Überprüfungsverein – BMW: Bayerische Motorenwerke – ICE: Intercity Express – HNO: HalsNasenOhren(-Arzt) – kmh: Kilometer in der Stunde – AKW: Atomkraftwerk – EKG: Elektrokardiogramm – AOK: Allgemeine Ortskrankenkasse – IHK: Industrie- und Handelskammer – BKA: Bundeskriminalamt

Quellenverzeichnis

Seite 3: von oben: AISPIX by Image Source – shutterstock; Werner Heiber – Fotolia.com; auremar – shutterstock; Kneschke – Fotolia.com
Seite 4: Robert Kneschke – Fotolia.com
Seite 5: Andrea Arnold – Fotolia.com
Seite 6: Ildi Papp – shutterstock
Seite 7: A Tyler Olson – shutterstock; B 005 ehuth09 – pixelio.de: C Tsian – shutterstock und Mitchinson – shutterstock; D auremar – Fotolia.com; E Peter Atkins – Fotolia.com; F contrastwerkstatt – Fotolia.com
Seite 8: Langenscheidt KG
Seite 9: A 009 Kalinovsky – shutterstock; B Romsky – Fotolia.com; C Herbert Nitzlnader – pixelio.de; D NicoTucol – shutterstock; E contrastwerkstatt – Fotolia.com; F Simone van den Berg – Fotolia; G RTimages – Fotolia.com; H shutterstock; I Yuri Arcurs – shutterstock; J Edler von Rabenstein – Fotolia.com; K Kalinovsky – shutterstock; L contrastwerkstatt – Fotolia.com; M Lufthansa; N Jean-Pierre – Fotolia.com
Seite 12: A Susan Kaufmann; B pablocalvog – Fotolia.com; C Annalisa Scarpa-Diewald ; D Susan Kaufmann
Seite 13: oben: Kneschke – Fotolia.com; unten: AISPIX by Image Source – shutterstock
Seite 20: Werner Heiber – Fotolia.com
Seite 21: von oben: Feinstein – shutterstock; Ilin Sergey – shutterstock; Hughes – shutterstock; Levent Konuk – shutterstock; Kolomiyets – shutterstock; nobeastsofierce – shutterstock
Seite 24: Robert Kneschke – shutterstock
Seite 28: A 028 goodluz – Fotolia.com: B auremar – shutterstock; C Daniel Ernst – Fotolia.com: D Susan Kaufmann
Seite 30: 1, 3, 4, 6, 9, 12: Marius Graf – Fotolia.com; 5, 7, 10, 13: 030 Rynio Productions – Fotolia.com; 2: Remi Cassini – Fotolia.com; 8: 030 Bernd Jürgens – Fotolia.com; 11: shutterstock; 14: 030 djama – Fotolia.com; 15: Klaus Eppele – Fotolia.com; 16: gg24_de – Fotolia.com
Seite 31: von oben links: photoiron – Fotolia.com; winnond – shutterstock; Doc RaBe – Fotolia.com; terex – Fotolia.com; r-o-x-o-r – Fotolia.com; Annalisa Scarpa-Diewald; Reitz-Hofmann – Fotolia.com
Seite 34: von links: Adam Gilchrist – shutterstock; Anton Balazh – shutterstock; saginbay – shutterstock
Seite 36: A imageegami – Fotolia.com; B BlueOrange Studio – iStock; C mangostock – shutterstock; D leno2010 – Fotolia.com; E SVLuma – shutterstock; Kadmy – Fotolia.com
Seite 41: A Kneschke – Fotolia.com; B contrastwerkstatt – Fotolia.com
Seite 42: seen – Fotolia.com
Seite 43: depositphotos_photography33
Seite 44: knirzporz – Fotolia.com
Seite 45: A Sven Hoppe – Fotolia.com; B patrimonio designs – Fotolia.com; C Rynio Productions – Fotolia.com; D LAVOR; unten von links: macroart – Fotolia.com; Rynio Productions – Fotolia.com; Pawinski – Fotolia.com; R-O-M-A – shutterstock
Seite 49: Pablo Calvog – shutterstock



Treffpunkt Beruf A2

vermittelt in vier Abschnitten wichtige Fertigkeiten für das Berufsleben und kann ergänzend zu *Berliner Platz 2 NEU*, aber auch lehrwerksunabhängig eingesetzt werden.

Beispiele für Fertigkeiten und Textsorten:

- Sprechen bei Beratungs- und Informationsgesprächen, Besprechungen, Bestellungen, Kurznachrichten, Reklamationen, Bewerbungen etc.
- Hörverstehen von Dialogen, Kurznachrichten, Anweisungen, Anleitungen, Telefongesprächen etc.
- Schreiben von Notizen, E-Mails, Anweisungen, Anfragen, Anleitungen etc. und Ausfüllen von Formularen
- Detailliertes Lesen von Anleitungen, Notizen, Arbeitsverträgen, Stellenanzeigen, Reklamationsschreiben, E-Mails, Gehaltsabrechnungen etc.
- Mit Audio-CD sowie ergänzendem Wortschatz zu zusätzlichen beruflichen Themenfeldern als kostenloser Onlineservice

www.langenscheidt.de/berliner-platz
www.langenscheidt-unterrichtsportal.de

Langenscheidt

ISBN 978-3-468-47238-1
9 783468 472381