

Kommentierter Modelltest – Hören Teil 1



1 Nummer 22 und 23

Teamleiter: Guten Morgen, Frau Kieslowski. Kann ich Sie kurz stören?

Abteilungsleiterin: Guten Tag, Herr Ahmadi. Natürlich. Haben Sie sich gut eingefunden in Ihrer neuen Rolle als Teamleiter?

Teamleiter: Ja, die Arbeit als Teamleiter gefällt mir und das Team passt auch gut zusammen. Aber ... Es geht um die Teamsitzungen, die ich leite.

Abteilungsleiterin: Ist die zeitliche Belastung durch Team-Meetings zu hoch?

Teamleiter: Das nicht. Wir treffen uns zweimal die Woche und das würde ich auch so beibehalten. Aber die Teamsitzungen, wie sie mein Vorgänger durchgeführt hat, finde ich nicht effizient genug. Die Ergebnisse sind bislang recht mager.

Abteilungsleiterin: Was ist Ihrer Meinung nach die Ursache, dass die Meetings nicht so gut laufen?

Teamleiter: Im Hinblick auf das Projektziel, die einzelnen Abläufe und die Zwischenergebnisse werden wir nicht konkret genug. Wir grenzen die Themen nicht ausreichend ein. Manchmal besprechen wir im Meeting immer wieder das Gleiche. Ich möchte, dass sich die Teammitglieder gezielt darauf vorbereiten. Mein Anliegen ist es, die Teamsitzungen von Grund auf umzugestalten. Meine Vorschläge dazu sind bei den Kolleginnen und Kollegen aber auf Ablehnung gestoßen, weil es mehr Arbeit bedeutet.

Abteilungsleiterin: Verstehe. Auch wenn viele Mitarbeitende Veränderungen nicht mögen, müssen Sie als Teamleiter Klartext sprechen und das Team durch gute Argumente überzeugen.

Teamleiter: Ja, das stimmt schon. Von effizienten Sitzungen profitieren ja letztendlich alle.

Abteilungsleiterin: Genau, Herr Ahmadi, ich bin sicher, dass Ihnen das gelingt.

Teamleiter: Danke, Frau Kieslowski, für Ihre Unterstützung.



2 Nummer 24 und 25

Mann: Hallo, Frau Hofmann, schön, dass Sie sich für das Amt der Betriebsrätin interessieren.

Frau: Ja, ich möchte mich in der Firma für andere einsetzen und für den Betriebsrat kandidieren. Frauen sind da ja noch unterrepräsentiert.

Mann: Ich freue mich, wenn Sie sich zur Wahl stellen. Als langjähriger Betriebsrat gebe ich Ihnen gern einige Infos. Wie Sie wissen, muss der Arbeitgeber bei vielen Entscheidungen den Betriebsrat miteinbeziehen.

Frau: Ja, z. B. ob einer Kollegin oder einem Kollegen gekündigt werden darf.

Mann: Das ist richtig. Aber im Betriebsrat geht es nicht nur um das Wohl der Mitarbeitenden, sondern auch um das Wohl der Firma. Kündigungen sind da nicht zu vermeiden. Das erzeugt Spannungen, die man aushalten muss. Zudem müssen Sie sich auch mit Themen

beschäftigen, die nichts mit Ihrem Beruf zu tun haben, also Neues dazulernen.

Frau: Genau das möchte ich.

Mann: Da haben Sie schon mal gute Voraussetzungen. Es ist sehr wichtig, dass Sie nach Ihrer Wahl durch die Belegschaft an einer Grundlagenschulung teilnehmen, damit Sie wissen, welche Aufgaben und Rechte Sie als Betriebsrätin haben. So können Sie Konflikte zwischen Mitarbeitenden und Unternehmen konstruktiv lösen.

Frau: Wie ist es denn mit meinem Beruf? Als Betriebsrätin arbeite ich ja ehrenamtlich. Heißt das, dass ich meine Freizeit dafür opfern muss?

Mann: Nein. Der Arbeitgeber muss Ihnen Arbeitszeit zur Verfügung stellen, aber kein zusätzliches Geld geben.

Frau: Okay, das ist akzeptabel.

Nummer 26 und 27

Mann: Bioladen „Grünland“, Schreiner.

Frau: Guten Tag, Veggi-Manufaktur, Boudraa mein Name. Haben Sie einen Moment Zeit?

Mann: Ja, es ist gerade nicht viel los.

Frau: Unsere Manufaktur stellt Produkte aus Pflanzeneiweiß her, die für Ihren Bioladen interessant sein könnten.

Mann: Vegetarische Produkte haben wir schon sehr viele im Sortiment. Ich denke nicht, dass wir da noch was brauchen. Wir vertreiben hauptsächlich regionales Gemüse und Obst. Was ist denn an Ihren Produkten so besonders?

Frau: Wir nutzen ausschließlich Pflanzen aus dem regionalen Bio-Anbau, denken hinsichtlich der Rezeptur aber über die Grenzen hinaus: neben indischen und japanischen stellen wir z. B. auch äthiopische oder persische Delikatessen damit her. Das gibt es nur bei uns!

Mann: Hm, das hört sich nicht schlecht an. Wie ist denn der Preis für Ihre Produkte?

Frau: Unsere Preisliste lasse ich Ihnen gerne zukommen. Wenn Sie einverstanden sind, richten wir in Ihrem Laden mal einen kleinen Tisch ein, wo Ihre Kundinnen und Kunden unsere Produkte kostenfrei probieren können. Dann können Sie sich ein Bild von unserem Angebot machen.

Mann: Gerne, am besten an einem Samstag.

Übungen – Hören Teil 1

Aufgabe 1 und 2

Geschäftsführer: Kubitzki.

Projektmanagerin: Hallo Herr Kubitzki, hier ist Vlora Gabor. Ich leite das Projekt „Gesundheitsprogramm“.

Geschäftsführer: Hallo Frau Gabor. Wie kommen Sie voran?

Projektmanagerin: Naja, am Anfang lief es ganz gut, aber jetzt wird es zeitlich knapp.

Geschäftsführer: Der Projektplan, den Sie mir vorgelegt hatten, war doch realistisch.

Projektmanagerin: Ja, unser Zwischenziel haben wir auch schnell erreicht. Wir haben jetzt einen guten Überblick,



3

in welchen Abteilungen des Unternehmens es hohe Krankenstände gibt. Uns fehlen aber noch die Ursachen für krankheitsbedingten Ausfall. Wir wollen deshalb eine anonyme Befragung durchführen und dafür eine externe IT-Firma beauftragen.

Geschäftsführer: Ja, der Datenschutz ist ein hohes Gut. Aber das wussten Sie doch schon vorher, Frau Gabor.

4 Aufgabe 3

Geschäftsführer: Kubitzki.

Projektmanagerin: Hallo Herr Kubitzki, hier ist Vlora Gabor. Ich leite das Projekt „Gesundheitsprogramm“.

Geschäftsführer: Hallo Frau Gabor. Wie kommen Sie voran?

Projektmanagerin: Naja, am Anfang lief es ganz gut, aber jetzt wird es zeitlich zu knapp.

Geschäftsführer: Der Projektplan, den Sie mir vorgelegt hatten, war doch realistisch.

Projektmanagerin: Ja, unser Zwischenziel haben wir auch schnell erreicht. Wir haben jetzt einen guten Überblick, in welchen Abteilungen des Unternehmens es hohe Krankenstände gibt. Uns fehlen aber noch die Ursachen für krankheitsbedingten Ausfall. Wir wollen deshalb eine anonyme Befragung durchführen und dafür eine externe IT-Firma beauftragen.

Geschäftsführer: Ja, der Datenschutz ist ein hohes Gut. Aber das wussten Sie doch schon vorher, Frau Gabor.

Projektmanagerin: Ja, natürlich. Deshalb haben wir die externe IT-Firma schon zu Projektbeginn damit beauftragt, einen geeigneten Fragebogen zu entwerfen, der die Anonymität gewährleistet.

Geschäftsführer: Und die IT-Firma kann jetzt nicht liefern?

Projektmanagerin: Doch, aber erst Ende Juli, also einen Monat später als geplant. Und wir wollen unbedingt dieser IT-Firma den Auftrag geben. Die Befragung selbst wollen wir deshalb erst Mitte September anstoßen. Da sind die meisten wieder aus dem Urlaub zurück. Der Rücklauf ist dann sicher höher.

Geschäftsführer: Das heißt, bis zur jährlichen Betriebsversammlung können Sie noch keine Ergebnisse vorlegen?

Projektmanagerin: Nein, leider nicht. Wir können auf der Betriebsversammlung aber schon Ideen vorstellen, wie so ein Gesundheitsprogramm in den Betriebsablauf integriert werden könnte.

Geschäftsführer: Gut, Frau Gabor, dann machen wir das so.

5 Aufgabe 4

Vorgesetzte: Guten Morgen, Herr Martínez, haben Sie einen Moment?

Ausbildungsleiter: Ja, natürlich, Frau Gold. Worum geht's?

Vorgesetzte: Sie wissen ja, dass wir in unserem Familienbetrieb händeringend Auszubildende suchen.

Ausbildungsleiter: Ja, das ist auch für mich als Ausbildungsleiter frustrierend.

Vorgesetzte: Herr Martínez, ich möchte gern ein kleines Team bilden, das sich Gedanken dazu macht, wie wir uns als Ausbildungsbetrieb besser darstellen können. In der Zeitung inserieren reicht da bei weitem nicht aus.

Ausbildungsleiter: Und wer wäre in diesem Team?

Vorgesetzte: Ich habe da an drei Leute gedacht: die Personalleiterin, Sie als Ausbildungsleiter und an Herrn Wagner, der die Ausbildung vor zwei Jahren abgeschlossen hat. Er ist sehr engagiert und ist nah dran an seiner Altersgruppe.

Ausbildungsleiter: Hm. Brauchen wir da nicht auch noch jemand, der sich mit Marketing auskennt?

Vorgesetzte: Ich möchte ehrlich gesagt erstmal die Basis fragen, also diejenigen, die tagtäglich mit unserem Betrieb zu tun haben. Es geht nicht darum, dass Sie bzw. das Team eine professionelle Marketingstrategie ausarbeiten, sondern sich darüber austauschen, was Sie an unserer Firma attraktiv finden, warum Sie hier gern arbeiten und was wir noch tun könnten, um Auszubildende für uns zu gewinnen.

Ausbildungsleiter: Genau das gefällt mir hier. Dass wir Angestellten eingeladen werden, mitzureden. Dafür müssten wir aber von der Arbeit freigestellt werden.

Vorgesetzte: Das lässt sich machen. Im Moment haben wir saisonal bedingt weniger Aufträge. Die Personalleiterin würde das Team moderieren und die Ergebnisse dokumentieren.

Ausbildungsleiter: Das klingt gut. Ich bin dabei.

Kommentierter Modelltest – Hören Teil 2

Nummer 28

Mitarbeiter: Also, immer wenn ich ins Büro komme, krieg ich Kopfschmerzen.

Mitarbeiterin: Was ist denn los, Denis?

Mitarbeiter: Ich weiß nicht. Irgendwas riecht hier komisch.

Mitarbeiterin: Ach was, das bildest du dir nur ein. Ich rieche nichts.

Mitarbeiter: Doch. Vielleicht ist es das Mittel, das die Reinigungsfirma neuerdings benutzt.

Mitarbeiterin: Ja, könnte sein. Es riecht anders. Sollen wir das Fenster öffnen?

Mitarbeiter: Das reicht nicht. Wir arbeiten jeden Tag hier, da will ich grundsätzlich keine gesundheitsschädlichen Dämpfe einatmen.

Mitarbeiterin: Hm, das möchte ich auch nicht.

Mitarbeiter: Ich bitte den Chef, mit der Reinigungsfirma zu sprechen.

Nummer 29

Mitarbeiterin: Hast du schon gehört, Daniel? Wir bekommen neue Laborkittel.

Mitarbeiter: Was? Schon wieder?

Mitarbeiterin: Ja, sie sind schwerer als die alten, sollen aber angeblich besser schützen. Hier ist ein Bild.

Mitarbeiter: Naja, schön sind sie ja nicht gerade.



8

Mitarbeiterin: Das ist doch nicht so wichtig. Vor kurzem hat sich ein Kollege trotz Kittel mit einer Chemikalie verletzt.

Mitarbeiter: Also ich finde einen Laborkittel, der zuverlässig schützt, sehr wichtig. Wir sind halt auch nur Menschen und ein Moment der Unaufmerksamkeit kann schlimme Folgen haben.

Nummer 30

Teamleiterin: Hallo, David, gut, dass ich dich treffe.

Teamleiter: Hallo Joanna.

Teamleiterin: Die Geschäftsleitung hat uns doch vor kurzem die neuen und größeren Büros für die verschiedenen Teams gezeigt. Also, ich finde, da muss dringend nachgearbeitet werden.

Teamleiter: Du meinst die Lärmbelästigung durch den Kopierer?

Teamleiterin: Ja, er steht mitten im Büro. Wir brauchen dringend einen gut belüfteten Extra-Raum für die Kopierer.

Teamleiter: Damit wir die Tonerpartikel nicht ständig einatmen?

Teamleiterin: Genau. Das kann krank machen. Der Betriebsrat unterstützt meinen Vorschlag auch.

Teamleiter: Okay, lass uns einen Termin mit der Geschäftsleitung ausmachen.

Nummer 31

Abteilungsleiter: Guten Morgen. Hört mal bitte alle kurz her.

Mitarbeiterin 1: Was gibt's denn?

Mitarbeiterin 2: Wo brennt's?

Abteilungsleiter: *Brennen* ist ein gutes Stichwort. Die Geschäftsleitung will regelmäßige Übungen einführen: Verhalten bei Brand; was tun, wenn eine Chemikalie ausläuft usw.

Mitarbeiterin 1: Das ist bestimmt sinnvoll. Die letzten Trainings sind schon lange her.

Abteilungsleiter: So ist es.

Mitarbeiterin 2: Und besonders gut waren sie auch nicht. Viel zu theoretisch.

Abteilungsleiter: Genau, das soll sich ändern. Nächsten Samstag ist eine Notfallübung mit vielen praktischen Übungen angesagt. Ich hoffe, ihr könnt das alle einrichten.

Mitarbeiterin 1: Am Samstag?

Mitarbeiterin 2: Wochenende ade.

Übungen – Hören Teil 2



7 Aufgabe 1

Mitarbeiter: Hast du schon gehört? Eine Schülerin von der Realschule will bei uns ein einwöchiges Schnupperpraktikum machen.

Kollegin: Oh je, das bedeutet wieder Mehrarbeit.

Mitarbeiter: Findest du? Praktikanten können uns doch auch Arbeit abnehmen.

Aufgabe 2

Kollegin: Kaffee kochen und Aktenordner einräumen etwa?

Mitarbeiter: Naja, auch das gehört manchmal dazu. Spaß beiseite, ich denke da eher an Recherchearbeit im Internet. Die ist doch auch wichtig in unserem Beruf und die jungen Leute sind da oft viel fitter als wir.

Kollegin: Unsere Praktikantin muss erstmal die Abläufe in unserer Arbeit kennenlernen.

Mitarbeiter: Ja, klar. Sie soll sich ja ein realistisches Bild machen.

Kollegin: Okay, ich zeig ihr am ersten Tag erstmal alles Wichtige und du kannst dir sinnvolle Aufgaben für sie überlegen.

Aufgabe 4

Vorgesetzte: Bevor ihr in den Feierabend geht, hört mal alle her.

Mitarbeiter 1: Was gibt's denn? Ich muss gleich los!

Mitarbeiter 2: Hab's heute auch eilig.

Vorgesetzte: Dann mach ich's kurz: Morgen kommen zwei Informatik-Studenten von der Universität.

Mitarbeiter 1: Wollen die bei uns arbeiten?

Vorgesetzte: Nein, sie schreiben ihre Abschlussarbeit zur Sicherheit der Daten in unserer Branche.

Mitarbeiter 2: Da sind sie bei uns richtig. Unser System wurde schon zweimal gehackt. Es gibt zu viele Einfallstore.

Mitarbeiter 1: Jetzt übertreib mal nicht, Thomas. Die Hacker sind uns immer ein Stück voraus.

Vorgesetzte: Ich seh das wie Thomas, wir müssen unbedingt was verbessern: sowohl personell als auch in Bezug auf die Programme.

Mitarbeiter 2: Vielleicht hilft uns das Ergebnis der Abschlussarbeit in der nächsten Betriebsversammlung.

Vorgesetzte: Ganz sicher.

Kommentierter Modelltest – Hören Teil 3

Nummer 32 bis 35

Chef: Hallo zusammen. Ich begrüße alle Mitarbeitenden und den Betriebsrat ganz herzlich zu unserer diesjährigen Betriebsversammlung. Sie sind sicher darauf gespannt, wie der neueste Stand der Produktentwicklung und des Umsatzes unseres Unternehmens ist. Die Auswertung ist leider noch nicht abgeschlossen. Wir halten Sie aber auf dem Laufenden und stellen alles Wichtige zeitnah ins Intranet. Als Geschäftsführer möchte ich Ihnen heute ein Projekt vorstellen, das die Weiterbildung unserer Mitarbeitenden voranbringen und vereinfachen soll.

Zunächst möchte ich Ihnen darlegen, wie die bisherigen Weiterbildungsmöglichkeiten von den Mitarbeitenden genutzt wurden und ob bzw. wie sich die neu erworbenen Kenntnisse im Unternehmen niedergeschlagen haben. Kurz gesagt: Wie effizient sind eigentlich unsere Schulungsangebote?



10

Hier müssen wir feststellen, dass viele der analogen Angebote zu langsam und zu schwerfällig sind. Bis ein geeigneter Termin für ein Seminar gefunden, die Weiterbildung organisiert und das notwendige Know-how entstanden ist, vergehen manchmal Wochen. Das dauert zu lang. Wie Sie wissen, ist die wichtigste Kenngröße eines Unternehmens heute seine Innovationskraft.

Mitarbeiterin: Entschuldigung, kann ich was fragen?

Chef: Ja, natürlich.

Mitarbeiterin: Gilt das auch für die Schulungen zur Gesundheit am Arbeitsplatz? Ich hatte den Eindruck, dass sie sehr gut angenommen werden.

Chef: Das ist richtig. Die Gesundheitskurse haben zu einem niedrigeren Krankenstand geführt und wir werden sie natürlich als analoge Kurse beibehalten. Für die fachbezogene Weiterbildung werden wir im kommenden Jahr sukzessive eine digitale Unternehmensakademie aufbauen. Das bedeutet, dass in Zukunft für alle Mitarbeitenden spezifische Lernangebote im Intranet zur Verfügung stehen und unabhängig vom Ort bearbeitet werden können. Unsere Mitarbeitenden können sich auf diese Weise schneller und unkomplizierter schulen. Wissen und Kompetenzen können damit effizienter aufgebaut werden.

Mitarbeiter: Entschuldigung, aber besteht da nicht die Gefahr, dass die zukünftigen Schulungen nur oberflächlich bleiben? Am Computer Texte lesen ist doch langweilig?

Chef: Keine Sorge, die Lernmodule werden komplett überarbeitet und aktualisiert. Dazu werden wir im Intranet eine attraktive Lernplattform einrichten. Das ist sozusagen ein Seminarraum im Internet. Dort finden Sie dann die Lernmaterialien, die Sie für Ihre Arbeit brauchen. Sie dürfen darauf vertrauen, dass diese Lerninhalte fundiert sind und immer aktuell gehalten werden. Sie fragen, ob das Lernen auf der Lernplattform langweilig ist? Ganz und gar nicht! Denn wir werden unterschiedliche Formate nutzen, wie Sie sie auch aus dem Internet kennen. Neben klassischen Dokumenten und vertonten Präsentationsfolien wird es auch Erklär-Filme, Podcasts und Videos mit Quizfragen geben. Ein interaktiver Teil zwischendurch und am Ende soll Ihnen zeigen, ob Sie die Inhalte verstanden haben. Und ja, auch spielerische Aufgaben wird es geben. Unseren Mitarbeitenden soll das Lernen ja auch Spaß machen! Es spricht auch nichts dagegen, dass Sie sich zu zweit oder in einer kleinen Gruppe mit den Lerninhalten beschäftigen. Das möchte ich ausdrücklich unterstützen!

Mitarbeiter: Und woher kommen diese Inhalte? Werden fertige Materialien extern eingekauft?

Chef: Nein, wir werden sie zusammen mit den Fach- und Führungskräften eruiieren. Sie wissen am besten, welche Kompetenzen und Arbeitserfahrungen es in

ihren Teams gibt und was noch gebraucht wird. Sobald der Schulungsbedarf klar ist, stellen wir ein Budget zusammen und beauftragen professionelle eLearning-Entwickler und IT-Fachleute für die Erstellung der Materialien.

Mitarbeiter: Meinen Sie denn, dass die digitale Unternehmensakademie auch von den Älteren unter uns genutzt wird?

Chef: Das ist eine gute Frage. Unsere jungen Mitarbeitenden sind es ja schon von klein auf gewohnt, sich Wissen aus dem Internet zu holen. Die Älteren brauchen da sicher am Anfang technische Unterstützung. Auf der anderen Seite punkten ältere Mitarbeitende mit einem großen Erfahrungsschatz, den sie an die Jüngeren weitergeben können und sollen. Wir halten nichts davon, Jungen und Älteren unterschiedliche Lernmaterialien zu geben. Es muss auch, wie schon vorhin angedeutet, niemand allein vor dem Computer sitzen. Ganz im Gegenteil: Wir setzen hier auf Zusammenarbeit. Zum Start der digitalen Unternehmensakademie möchten wir deshalb generationenübergreifende Teams bilden. Die Jüngeren unterstützen die Älteren bei der Technik und dem Umgang mit der Lernplattform und die Älteren helfen den Jüngeren bei der Anwendung des Gelernten, z. B. im konkreten Kundenkontakt. Ein Beispiel, das Kunden immer wieder nennen, ist die Servicequalität. Sie wird sehr unterschiedlich bewertet. Da haben die Älteren oft mehr Geduld als die Jüngeren und können gute Tipps geben, wie man z. B. mit schwierigen Kundinnen und Kunden umgehen kann.

Übungen – Hören Teil 3

Aufgabe 1d und 2

Teamleiterin: ... Sie sehen also: Die Wirkung unseres Unternehmens nach außen sollte moderner gestaltet werden.

Mitarbeiter: Heißt das, dass unsere PR-Maßnahmen veraltet sind?

Teamleiterin: Ich würde nicht sagen, dass sie veraltet sind. Aber meines Erachtens sind sie nicht ausreichend. So hat sich z. B. unsere Werbung in den sozialen Medien durchaus bewährt, obwohl wir damit nur die internetaffine Kundschaft erreichen. Vernachlässigt wurden hier eindeutig unsere älteren Kundinnen und Kunden, die fast 50 % ausmachen. Unsere hochwertigen Produkte brauchen ja durchaus eine gewisse Finanzkraft auf Seiten der Kundschaft. Werbung, die unsere älteren Kundinnen und Kunden erreicht, müssen wir dringend besser aufstellen.

Mitarbeiterin: Bedeutet das, dass wir wieder Werbeanzeigen in den Tageszeitungen und einschlägigen Zeitschriften schalten? Da brauchen wir ein höheres Budget.

Teamleiterin: Nicht unbedingt. Das Gros der Werbeanzeigen soll weitgehend online bleiben. Eine Kundenbefragung hat ergeben, dass unsere Anzeigen



11

auf Youtube und in den sozialen Medien durchaus gut ankommen. Ein neues Konzept, das wir anvisieren, ist eine informative Pressearbeit. Das heißt, wir wollen die Printmedien dazu bringen, zu verschiedenen Themen Interviews mit uns zu führen oder Artikel über uns zu veröffentlichen. Solche Artikel müssen natürlich sachlich gehalten werden. Mit fundierten Informationen über unsere Produkte gewinnen nicht nur die älteren Kundinnen und Kunden mehr Vertrauen in uns. – Aber lassen Sie uns noch weiterdenken. Auf der letzten Publikumsmesse haben wir festgestellt ...

Kommentierter Modelltest – Hören Teil 4



12

Nummer 36

Guten Morgen, hier ist Verena Schulze, Rechtsabteilung. Es geht um Frau Kohler, die Pflegekraft, die letzte Woche um 6 Uhr morgens vor dem Eingang des Seniorenstifts ausgerutscht ist und sich den Knöchel gebrochen hat. Es handelt sich hier natürlich um einen Arbeitsunfall und sie bekommt Verletztengeld von der gesetzlichen Unfallversicherung. Anspruch auf Schmerzensgeld hat sie aber nicht, weil den Arbeitgeber keine Schuld trifft. Bitte teilen Sie ihr das mit.

Nummer 37

Hallo Nadya, Lukas hier. Du warst ja heute wie geplant Ansprechpartnerin für unsere Seniorinnen und Senioren und hast deshalb nicht an der Dienstübergabe teilgenommen. Dein Anliegen, mal einen Theater- oder Kinobesuch für unsere Bewohner anzubieten, hab ich in der Besprechung eingebracht. Zwei Kollegen würden auch gern mitmachen. Kannst du ein paar konkrete Vorschläge machen, welche Vorstellungen sich eignen würden? Dann schauen wir, ob wir das mit einer kleinen Gruppe durchführen können. Ach ja, es gibt kleine Änderungen im Dienstplan. Ich schick ihn dir per Mail.

Nummer 38

Guten Morgen, Annalena Landmann von der Volkshochschule Stadtmitte. Sie hatten ja angeboten, dass wir drei Räume im Erdgeschoss Ihrer Sprachschule am Abend für Veranstaltungen mitnutzen könnten. Das wäre für uns eine interessante Alternative, weil manche unserer Räume zu klein sind. Versteht sich der Mietpreis denn inklusive Umsatzsteuer? Wenn dem so ist, sind wir damit einverstanden. Was wir noch klären müssten: Wie gestalten wir die Schlüsselübergabe? Und sind die Räume mit WLAN ausgestattet? Das wäre sehr wichtig für uns. Bitte geben Sie mir eine kurze Rückmeldung per Mail oder Anruf, dann können wir unser Programm entsprechend aktualisieren. Danke!

Nummer 39

Hi, Dennis, hier ist Frank. Ich bin gerade dabei, den Jahresabschluss unseres letzten Geschäftsjahres zu erstellen. Ich hab soweit alles beisammen. Danke für die Rechnungskopien „Spesen“ im Dezember, die du

mir gestern geschickt hast. Was mir noch fehlt, sind die letzten Einträge im Fahrtenbuch. Du hast ja am 31. Dezember den Kundennotdienst übernommen und warst, wie ich sehe, bei zwei Kunden. Kannst du bitte die Einträge im Fahrtenbuch noch ergänzen? Danke schon mal!

Nummer 40

Hallo, Karolina und Luis, hier ist Lea. Ich brauche dringend eure Hilfe! Wir bekommen morgen drei Saisonarbeitskräfte von der Zeitarbeitsfirma. Sie arbeiten zum ersten Mal bei uns und müssen unbedingt bald eingearbeitet werden, bevor wir sie an die Maschinen lassen. Normalerweise macht das Konrad, aber der hat sich ausgerechnet heute krank gemeldet, Bein gebrochen. Wirklich zu dumm! Könnte einer von euch einen Urlaubstag opfern und in die Firma kommen? Ein dickes Dankeschön schon mal!

Übungen – Hören Teil 4

Aufgabe 1a

Mitteilung 1

Bevor ich es vergesse: wir müssen auch noch daran, denken, dass das Gremium Informationen zu dem Ausgang der Kontrollen haben will. Das kann ich übernehmen. Haben Sie denn ...

Mitteilung 2

Zu meiner Anfrage vorher: das hat sich erledigt, ich bin fündig geworden. Ein Kollege baut eigentlich heute Überstunden ab, kommt aber spontan doch rein. Damit sind wir komplett. Aber noch eine Frage zu deiner ...

Aufgabe 1b

Mitteilung 1

Das liegt zum Teil auch an den Partnerfirmen, da haben sich einige Prozesse aus Personalmangel leider verzögert, sodass ich leider von der geplanten Zustellung im Juni abweichen muss.

Mitteilung 2

Ich denke, es ist wichtig, dass in dem Fall beide Seiten ihren Handlungs- und Interessenschwerpunkt noch einmal absprechen. Daher schlage ich eine zusätzliche Sitzung, natürlich nach Absprache mit allen Beteiligten, am Vortag vor. Melden Sie sich dazu bitte umgehend.

Mitteilung 3

Kann es sein, dass die Agentur nicht termingerecht fertig geworden ist? Ich sehe nicht, dass das Werbevideo bei mir eingegangen ist. Zusammen mit den Prospekten zu der neuen Steuerungsanlage soll ich das morgen bei der Tagung präsentieren.

Mitteilung 4

Ich verstehe natürlich, dass Sie die Zeit brauchen, aber ich habe jetzt die Kunden informiert, dass eine Besichtigung heute möglich ist. Den Termin jetzt noch

13

14

einmal zu verschieben, würde auch die letztendliche Buchung verschleppen.

▶ 15 **Aufgabe 1d**
Mitteilung 1

Mit der Grafikfirma habe ich auch schon geredet. Natürlich brauchen die noch etwas Bedenkzeit, aber ich denke schon, dass sie die Anfrage interessant fanden und es wäre natürlich super, wenn sie tatsächlich Interesse hätten.

Mitteilung 2

Das Kundengespräch ging sehr gut. Selbstverständlich konnte ich noch keine Versprechungen machen, das liegt ja auch nicht allein bei mir. Unter Vorbehalt habe ich dem Kunden aber vermittelt, dass es von unserer Seite aus keine Bedenken mehr gibt.

Mitteilung 3

Könnten Sie mich bitte wegen der Ausbuchungen zurückrufen? Gestern habe ich die beschädigten Artikel aussortiert und hier zur Buchung bereitgestellt. Jetzt ist der Karton aber nicht auffindbar und ich kann auch nicht sehen, ob die schon jemand gebucht hat.

▶ 16 **Aufgabe 2a**
(Ansage Hören Teil 4)

▶ 17 **Aufgabe 2b**
Nummer 36

Hallo Pawel, hier ist Jana. Wegen eines Wasserschadens in Raum drei musste ich die Belegung für morgen überarbeiten. Das Problem ist die Größe der Räume. Laut System sind deine Termine ausschließlich in Raum vier, nur ein Patient ist in Raum fünf gebucht. Ich habe jetzt alle deine Patienten dorthin verlegt. In vier ist mehr Platz und dahin könnten dann die Kollegen ausweichen, die eigentlich in drei wären. Im Notfall kannst du aber den Sportsaal nutzen. Bitte melde dich, wenn du Einwände hast.

▶ 18 **Aufgabe 3a**
Nummer 37

Hi, Karim hier. Heute gab es wieder das gleiche Problem mit unserer Buchungssoftware. Anscheinend konnten sich mehr Personen zu unseren Kursen anmelden, als wir im System zugelassen haben. Das wird langsam unangenehm, weil wir die Leute dann ja abweisen müssen. Früher hat das doch auch immer funktioniert. Dass das weder an uns noch an den Kunden liegt, hat mir Frank bestätigt. Eine Serviceanfrage an die Software-Firma ist raus, aber du hattest das Problem doch neulich auch: Was war da die Lösung?

▶ 19 **Aufgabe 4**
Nummer 38

Guten Tag, Köhler vom Papier-Kurier. Ich muss Ihnen leider mitteilen, dass einige unserer Fahrer ausgefallen

sind. Bei der derzeitigen Auftragsmenge spürt man die Auswirkungen gleich: Den Liefertermin heute Mittag können wir daher nicht einhalten. Wir können anbieten, einen externen Fahrer zu schicken, der die Ware bei uns abholt. In dem Fall würde es aber erst gegen 19 Uhr klappen. Wäre da bei Ihnen noch jemand im Haus? Ansonsten verlegen wir den Termin auf morgen. Melden Sie sich bitte schnellstmöglich bei mir und entschuldigen Sie die Umstände.

Kommentierter Modelltest – Hören und Schreiben

Nummer 41

Guten Tag, Weisler vom Hausmeisterservice Volt. Wir haben Ihre Mail erhalten und ich bitte Sie, die Unannehmlichkeiten zu entschuldigen. Aufgrund der aktuellen Grippewelle hatten wir mit mehreren Ausfällen im Team zu kämpfen und konnten einiges nicht wie gewohnt zeitnah erledigen. Den Normalbetrieb werden wir aber ab Donnerstag wieder aufnehmen können. Ich sehe, dass bei Ihnen in den Büros noch ein Türschloss defekt gemeldet ist. Können Sie mir bitte mitteilen, welche Tür genau das ist? Bitte auch mit Gebäude- und Stockwerkangabe. Dann wird heute noch jemand kommen.

Übrigens haben wir eine neue Kollegin in der Buchhaltung, Frau Hansen, die sich zukünftig um die Abrechnungen kümmern wird. Bei Schadensmeldungen melden Sie sich aber gern direkt bei mir. Noch einmal, mein Name ist W-E-I-S-L-E-R und meine Nummer ist 0-25-3- 940-7, Durchwahl 16. Vielen Dank.

Übungen – Hören und Schreiben

Aufgabe 1a und b

Schönen guten Tag, Küpperling hier vom Nobel Catering. Erstmal möchte ich mich entschuldigen, dass ich mich erst jetzt melde. Ihre Mail ist wohl beim falschen Mitarbeiter gelandet. Jetzt kann ich Ihnen aber mitteilen, dass der 17.5. von uns aus klappt. Per Mail habe ich Ihnen eine Kostenaufstellung geschickt. Der zweite Anhang ist eine Option mit ausschließlich biologischen Produkten inklusive regionalem Gemüse. Vielleicht bevorzugen Sie das. Melden Sie sich in jedem Fall bis Donnerstag bei mir, auch bei einer Absage.

Am besten erreichen Sie mich mobil: 0-17-8-510-12-27, mein Name nochmal: K-Ü-P-P-E-R-L-I-N-G.

Ach ja, Sie haben ja nach Servicepersonal gefragt. Das können wir natürlich auch stellen: drei Mitarbeiter sind in der Kalkulation berücksichtigt. Auf Wiederhören.

Aufgabe 2a und b

Hallo, hier ist Ina Hoek-Jahnke von Auto-Plus. Sie haben uns geschrieben, (...)

▶ 20

▶ 21

▶ 22

Ich sehe auch, dass Ihr Leasing-Vertrag in vier Monaten ausläuft. Wir bieten Ihnen bei Vertragsverlängerung 10 % Rabatt an. (...)

Rufen Sie mich jederzeit an. Mein Name noch einmal: H-O-E-K Bindestrich J-A-H-N-K-E, (...)

Ach so, Ihr Firmenlogo auf den Fahrzeugen stellen wir natürlich nicht erneut in Rechnung.

23 Aufgabe 2c

Hallo, hier ist Ina Hoek-Jahnke von Auto-Plus. Sie haben uns geschrieben, dass Sie in letzter Zeit Probleme mit unseren Fahrzeugen haben.

Könnten Sie diese bitte noch einmal in unserem Schadensformular dokumentieren? Das Formular finden Sie auf unserer Webseite.

Natürlich ist es möglich, dass wir die drei Transporter schnellstmöglich austauschen.

Ich sehe auch, dass Ihr Leasing-Vertrag in vier Monaten ausläuft. Wir bieten Ihnen bei Vertragsverlängerung 10 % Rabatt an. Als Entschädigung für Ihre Unannehmlichkeiten.

Rufen Sie mich jederzeit an. Mein Name noch einmal: H-O-E-K Bindestrich J-A-H-N-K-E, meine Nummer ist 0-56-1-314-70 und die Durchwahl ist 0-6.

Ach so, Ihr Firmenlogo auf den Fahrzeugen stellen wir natürlich nicht erneut in Rechnung.

24 Aufgabe 3a

Guten Tag, Paczelt hier, ich rufe von der Firma Sager an. Sie haben uns die Durchführung des Workshops zu Arbeitssicherheit nächste Woche ja schon bestätigt. Dafür danke schon mal.

Leider gab es ein Problem mit der technischen Ausstattung vor Ort und wir müssen alles verlegen. Der Referent soll bitte in den Raum 704 kommen.

Dann brauchen Sie die Teilnehmerzahl, haben Sie gesagt. Das wären voraussichtlich 13 plus die Geschäftsführerin. Könnten Sie mir die Handouts bitte schon vorab schicken? Ich drucke alles aus, dann müssen Sie das nicht machen.

Ach, und wichtig ist noch: Geben Sie bei der Rechnung bitte die Adresse unseres Hauptsitzes in München an, nicht unsere in Erlangen.

Melden Sie sich bitte bei Fragen bei mir, mein Name nochmal: P-A-C-Z-E-L-T und meine Nummer: 0-55-1-48-630-89.

Ich danke Ihnen.

25 Aufgabe 4a

A: Mein Name ist Hußmann. Ich buchstabiere: H-U-ß-M-A-N-N

B: Mein Name ist Huesmann, ich buchstabiere: H-U-E-S-M-A-N-N

26 Aufgabe 5

Schönen guten Tag, hier ist Pfeyffer vom Kinderladen Zwergenaufstand. Wir haben uns angesehen, was Sie

kalkuliert und geplant haben. Es gab aber noch offene Fragen, also Folgendes:

Wären wir bei dem Regal beim gleichen Preis, wenn wir uns doch für eine farbige Lackierung entscheiden? Sie sagten, Sie haben eine Übersicht über die Farben, aus denen wir wählen könnten. Lassen Sie uns die bitte noch zukommen.

Außerdem steht Ihre Bestätigung, dass alle Lacke mit Öko-Siegel versehen sind, noch aus. Ohne kann ich den Auftrag nicht erteilen.

Der Umbau soll jetzt am 30. Juni beginnen. Die Info war ich Ihnen noch schuldig. Innerhalb von 14 Tagen sollen dann alle neuen Möbel eingebaut werden.

Sie können sich gern telefonisch melden. Mein Name ist Pfeyffer, also P-F-E-Y-F-F-E-R und meine Nummer 040-710-26-09. Ich danke Ihnen.

Kommentierter Modelltest – Sprechen Teil 1

Prüfer 1: Herzlich willkommen zur mündlichen Prüfung.

Mein Name ist Rüdiger Wagner und das ist meine Kollegin Sabine Hofmann. Wir werden Sie durch die Prüfung begleiten. Die Prüfung besteht ja aus drei Teilen. Im ersten Teil halten Sie einen kurzen Vortrag, im zweiten Teil führen Sie ein Gespräch unter Kollegen und im dritten Teil sollen Sie gemeinsam eine Lösung für ein Problem finden. Würden Sie sich zuerst bitte kurz vorstellen?

TN A: Natürlich. Ich bin Vittorio Salvini. Ich komme aus Mailand und mein Beruf ist Software-Entwickler. Ich bin vor eineinhalb Jahren nach Deutschland gekommen.

Prüfer 1: Vielen Dank. Und Sie?

TN B: Ich heiße Ludmila Rivkind, ich komme aus Sankt Petersburg. Ich bin Mathematikerin und lebe seit zwei Jahren in Deutschland.

Prüfer 1: Danke sehr. Dann beginnen wir jetzt mit der eigentlichen Prüfung. Herr Salvini, bitte fangen Sie an. Suchen Sie sich ein Thema aus und sprechen Sie darüber.

Teil 1A

TN A: Ja, gerne. Ich möchte das Thema „Was macht eine gute Führungskraft aus?“ vorstellen.

Prüfer 1: Bitte ...

TN A: Also, ich werde über folgende Aspekte sprechen: Eigenschaften, Soft Skills und Verhalten. Was die Eigenschaften angeht, kann ich sagen, dass Offenheit ganz wesentlich ist. Die Führungskraft sollte offen gegenüber den Ideen und Vorschlägen der Mitarbeiter sein, und sie, wenn sie gut sind, aufgreifen und anwenden. Ebenfalls relevant scheint mir Fairness zu sein. Der Chef oder die Chefin sollte alle Mitarbeitenden mit dem gleichen Maß messen und niemanden bevorzugen oder benachteiligen. Und schließlich finde ich, dass ein Chef einen Sinn für Humor haben sollte. Die Arbeit unter einer humorvollen Führungskraft ist entspannter und das wird bei den Mitarbeitern zu mehr Einsatz und Zufriedenheit führen. Soviel zu den Eigenschaften. Und nun zu den Soft Skills. An

27

erster Stelle steht für mich Kommunikationsfähigkeit, denn Kommunikation spielt in einem Unternehmen in verschiedener Hinsicht eine Rolle. Zum einen muss eine Führungskraft in der Lage sein, auch komplizierte Sachverhalte verständlich zu vermitteln. Zum anderen muss sie sich im Gespräch auf unterschiedliche Mentalitäten einstellen können, da man nicht mit jedem Mitarbeiter auf dieselbe Weise kommunizieren kann. An zweiter Stelle kommt meiner Ansicht nach die Konfliktfähigkeit. Wenn Menschen zusammenarbeiten, entstehen manchmal Konflikte. Dann ist es die Aufgabe einer Führungskraft, nach konstruktiven Lösungen zu suchen. Nicht zuletzt ist die Fähigkeit zur Selbstreflexion erforderlich. Eine gute Führungskraft sollte in der Lage sein, das eigene Verhalten zu hinterfragen und eigene Fehler zu analysieren. Was das Verhalten einer guten Führungskraft angeht, kann ich sagen, dass sie die Mitarbeiter motivieren, sie für gute Leistungen loben und bei Problemen unterstützen sollte. Sie sollte immer Respekt gegenüber den Mitarbeitern zeigen und sie wertschätzend behandeln. Damit bin ich am Ende meines Vortrags. Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit.

Teil 1B

Prüfer 1: Vielen Dank. Sie haben uns einige Eigenschaften und Fähigkeiten beschrieben, über die eine gute Führungskraft verfügen sollte. Gibt es noch andere Aspekte, die für Sie persönlich besonders wichtig wären?

TN A: Ja, die gibt es. Ich brauche eine Führungskraft, die einen modernen Führungsstil praktiziert, keinen autoritären Chef, der seine Mitarbeiter als Untergebene und Befehlsempfänger betrachtet. So ein Verhalten finde ich einfach nicht mehr zeitgemäß, außerdem würde es meiner Motivation schaden. Ich wünsche mir auch, dass mein Vorgesetzter mir vertraut und mich meine eigenen Entscheidungen treffen lässt, was meine Aufgaben betrifft. In einer Firmenkultur, wo Misstrauen und Kontrolle vorherrschen, würde ich mich deshalb nicht wohlfühlen.

Prüfer 1: Wie war das denn in Ihrer bisherigen beruflichen Laufbahn?

TN A: Also in diesem Punkt kann ich mich nicht beschweren. Ich habe in einer kleinen Firma im IT-Bereich gearbeitet, und da war die Hierarchie ziemlich flach. Wir hatten auch zu den beiden Chefs ein recht lockeres und freundschaftliches Verhältnis. Die Arbeit musste natürlich erledigt werden, aber unsere genaue Arbeitszeit wurde nicht streng kontrolliert. Das Entscheidende war, dass wir die Projekte rechtzeitig geschafft haben. Leider wurde die Firma dann von einem etablierten Unternehmen aufgekauft, und ich habe meinen Job verloren.

Teil 1C

Prüferin 2: Danke, Herr Salvini. Frau Rivkind, jetzt habe ich eine Frage an Sie. Ich habe nicht ganz verstanden,

welche Aspekte für Herrn Salvini bei einer Führungskraft besonders wichtig wären. Könnten Sie mir das bitte kurz erläutern?

TN B: Ja, gerne. Er hat gesagt, dass er einen Chef haben möchte, der eine moderne Idee davon hat, wie ein Vorgesetzter seine Mitarbeiter führt. Er findet das gut für die Arbeitsmotivation. Außerdem wünscht er sich, dass sein Chef ihm gegenüber Vertrauen hat und er Entscheidungsfreiheit bei seiner Arbeit hat.

Prüferin 2: Vielen Dank. Und haben Sie auch verstanden, wie das bis jetzt in Herrn Salvini's beruflicher Laufbahn war?

TN B: Ja. Herr Salvini hat in einer kleinen IT-Firma gearbeitet, in der es keine strenge Hierarchie gab, sondern die Beziehung zwischen den Mitarbeitern und Chefs entspannt war. Es gab auch keine genaue Kontrolle der Arbeitszeit, entscheidend war nur, dass die Arbeit termingemäß erledigt wurde. Das hat Herrn Salvini gut gefallen.

Prüfer 1: Danke sehr, Frau Rivkind. Dann sprechen Sie jetzt bitte über Ihr Thema.

Teil 1A

TN B: Gern. Ich möchte eine Geschäftsidee vorstellen, nämlich ein Bistro. Zuerst spreche ich über meine Erfahrungen mit dem Geschäftsfeld, dann über das geplante Geschäft, danach über die Zielgruppe und die Wettbewerber und am Ende über die Finanzierung. Beginnen wir mit meinen Erfahrungen mit dem Geschäftsfeld. Ich habe in meinem Heimatland drei Jahre lang ein kleines Restaurant geleitet. Dadurch habe ich schon einige Erfahrung in unternehmerischen Dingen. Ich hatte damals fünf Mitarbeiter im Service und in der Küche und habe auch selbst oft mitbedient. In meinem früheren Restaurant hatte ich viele Stammgäste, die sich bei mir sehr wohlfühlten haben.

Soviel zu meinen Erfahrungen. Und nun zum geplanten Geschäft. Ich möchte ein Bistro eröffnen, in dem man tagsüber etwas essen und trinken kann. Das Besondere an meinem Bistro sollen individuelle Burgerkreationen sein, ich will den Gästen die Möglichkeit geben, ihre eigenen Burger mit verschiedenen Zutaten zusammenzustellen. Das Bistro soll von 11 bis 17 Uhr geöffnet sein. Damit komme ich zur Zielgruppe. In der Umgebung meines geplanten Bistros befinden sich eine große Berufsschule, eine Werbeagentur und noch zwei andere Unternehmen. Sowohl bei den Berufsschülern als auch bei den Mitarbeitern der Unternehmen besteht ein Bedarf an unkomplizierten und leckeren Mittagsgerichten. Welche Wettbewerber gibt es? In der Nähe meines geplanten Bistros sind bisher keine direkten Wettbewerber mit einem vergleichbaren Konzept. Man kann mittags nur in einem Straßenimbiss eine Bratwurst kaufen. Was die Finanzierung angeht, kann ich sagen, dass ich schon einen Finanzierungsplan erstellt habe und damit rechne, dass etwa 40.000 Euro für die Ausstattung des Bistros nötig sein werden. Als Miete kalkuliere ich 1.500 Euro im Monat plus 4.000 Euro

an Personalkosten. Dazu kommen natürlich noch weitere Kosten, zum Beispiel für Versicherungen und Werbung. Um alle Investitionen zu tätigen und für den Anfang finanzielle Rücklagen zu haben, möchte ich bei der Bank einen Kredit von 70.000 Euro beantragen. Damit bin ich am Ende meines Vortrags. Vielen Dank fürs Zuhören.

Teil 1B

Prüfer 1: Danke sehr, Frau Rivkind. Ich habe noch eine Frage. 70.000 Euro sind eine ganz schöne Summe. Machen Ihnen so hohe Schulden keine Angst?

TN B: Bei der Höhe des Kredits und der monatlichen Ausgaben ist es natürlich wichtig, dass das Bistro möglichst schnell Kunden gewinnt und Umsatz macht. Ich halte das Geschäftsmodell aber für attraktiv und realisierbar und bin eigentlich zuversichtlich, was den Erfolg des Bistros betrifft. Und dann kann ich den Kredit auch wie geplant zurückzahlen.

Prüfer 1: Und wie möchten Sie Ihr Bistro bekannt machen?

TN B: Da habe ich auch schon verschiedene Ideen. In der Berufsschule und in den Firmen werde ich Gutscheine für einen Rabatt auf die Burger verteilen. Und an jedem Wochentag wird es bestimmte Aktionen und manche Gerichte günstiger geben. Und wichtig sind natürlich auch die sozialen Netzwerke. Dort werde ich Fotos und Videos von meinem Essen und dem Bistro posten und mit den Gästen in Kontakt sein.

Teil 1C

Prüferin 2: Vielen Dank, Frau Rivkind. Herr Salvini, ich habe nun eine Frage an Sie. Ich habe nicht ganz verstanden, ob Frau Rivkind Angst wegen der Schulden hat, die wohl auf sie zukommen werden. Könnten Sie mir das bitte kurz erläutern?

TN A: Sehr gern. Sie hat gesagt, dass ihr schon bewusst ist, dass sie mit dem Bistro schnell Geld verdienen muss. Sie ist aber überzeugt von ihrer Geschäftsidee und davon, dass sie erfolgreich sein wird und die Schulden abbezahlen kann.

Prüferin 2: Vielen Dank. Und haben Sie auch verstanden, was Frau Rivkind über ihre geplanten Werbemaßnahmen gesagt hat?

TN A: Ja. Sie hat vor, in den Firmen und der Berufsschule, die in der Nähe sind, Rabattgutscheine für das Bistro auszugeben. Außerdem möchte sie jeden Tag bestimmte Gerichte zu einem günstigeren Preis anbieten. Und sie plant, mithilfe der sozialen Medien Werbung für das Bistro zu machen und mit den Gästen zu kommunizieren.

Prüfer 1: Vielen Dank, das war Teil 1. Wir kommen jetzt zu Teil 2.

Übungen – Sprechen Teil 1



28 Aufgabe 2

TN: Ich werde über das Thema „Welche Faktoren sind für die Kundenbindung besonders wichtig?“ sprechen und dabei auf folgende Punkte eingehen: Qualität, Preis-

Leistung, Attraktivität der Marke und Kundenservice. Am Ende werde ich noch kurz auf meine persönliche Erfahrungen eingehen.

Beginnen wir mit der Qualität eines Produkts oder einer Dienstleistung. Sie ist natürlich wichtig, um Kunden längerfristig zufriedenzustellen. Wenn beispielsweise die Erwartungen von neuen Kunden hinsichtlich der Qualität nicht erfüllt werden, werden sie sicherlich kein weiteres Produkt oder keine weitere Dienstleistung des Unternehmens kaufen. Allerdings muss man auch sagen, dass in der heutigen Zeit eine gute Qualität häufig als selbstverständlich gesehen wird. Das bedeutet, dass selbst bei Zufriedenheit mit der Qualität die Treue eines Kunden noch lange nicht garantiert ist. Die Kunden müssen also durch weitere Faktoren überzeugt werden. Damit komme ich zum zweiten Punkt, dem Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Zufriedenheit mit dem Preis hat einen starken Einfluss darauf, ob Kunden sich wiederholt für ein Unternehmen entscheiden. Wenn der Preis eines Produkts geringer ist, als Kunden zu zahlen bereit wären, werden sie mit dem Angebot zufrieden sein und in dieser Hinsicht keinen Grund haben, nach einem anderen Anbieter zu suchen. Allerdings ist diese Art der Kundenbindung nicht sehr stabil, da jederzeit ein anderes Unternehmen mit einem besseren oder günstigeren Angebot auf den Markt treten kann. Welche Rolle spielt die Markenattraktivität für die Kundentreue? Wenn eine Marke den Kunden attraktiv erscheint, dann verbinden sie damit positive Gefühle und Assoziationen. Sie teilen möglicherweise die Werte, für die die Marke steht, und die Unternehmensphilosophie. Diese Art der Verbundenheit geht weit über die bloße Zufriedenheit mit der Qualität oder dem Preis eines Produkts hinaus und sorgt für eine besonders tiefe Kundenbindung. Kunden, die sich einer Marke in dieser Form verbunden fühlen, werden treue Stammkunden bleiben und sich kaum für die Produkte der Konkurrenz interessieren.

Soviel zur Markenattraktivität. Und nun zum Kundenservice. Unternehmen, die sich besonders gut um ihre Kunden kümmern, sind natürlich erfolgreicher als solche, die sich auf den Verkauf eines guten Produkts beschränken. Ein guter Kundenservice verstärkt die Bindung der Kunden an das Unternehmen und erhöht die Wahrscheinlichkeit für erneute Käufe, da die Kunden mit der Erfahrung zufrieden sind.

Was meine persönliche Erfahrung angeht, kann ich sagen, dass ich schon seit Jahren Computer vom selben Hersteller kaufe. Die Preise dieses Herstellers sind zwar höher als die anderer Anbieter, aber die Qualität der Computer ist sehr gut und der Kundenservice ist ausgezeichnet. Für mich haben diese beiden Kriterien die höchste Priorität.

Damit bin ich am Ende meines Vortrags angelangt. Ich danke Ihnen fürs Zuhören.

 29 **Aufgabe 4b**

Frage 1:

Sie haben verschiedene Faktoren beschrieben, die die Kundenbindung beeinflussen. Warum spielt Kundenbindung eigentlich eine so große Rolle?

 30 **Frage 2:**

Ich habe noch eine Frage. Was kann ein Unternehmen tun, um enttäuschte Kunden zurückzugewinnen?

 31 **Aufgabe 4c**

Thema 1: Sie haben in Ihrem Vortrag eine berufliche Entscheidung beschrieben, die eine große Auswirkung auf Ihr Leben hatte. Hätten Sie auch so entschieden, wenn Ihnen die Konsequenzen klar gewesen wären?

Thema 2: Sie haben uns über Ihre eigene Ausbildung berichtet. Worauf sollte ein junger Mensch bei der Berufswahl Ihrer Meinung nach vor allem achten?

Thema 3: Sie haben uns gerade eine Dienstleistung vorgestellt. Welche Dienstleistung, die es momentan noch nicht gibt, sollte Ihrer Meinung nach möglichst bald angeboten werden?

Thema 4: Sie haben uns soeben den Herstellungsprozess eines Produkts beschrieben. Glauben Sie, dass die Herstellung in Zukunft komplett automatisiert werden kann?

Thema 5: Sie haben uns soeben dargelegt, was Ihrer Meinung nach eine gute Führungskraft ausmacht. Glauben Sie, Sie selbst bringen die nötigen Voraussetzungen für eine Leitungsfunktion mit?

Thema 6: Sie haben uns gerade Ihre eigene Geschäftsidee vorgestellt. Woran erkennt man eigentlich eine gute Geschäftsidee?

Thema 7: Sie haben in Ihrem Vortrag die Arbeit als Selbstständiger und die Arbeit als Angestellter verglichen. Haben Sie einen Tipp für Personen, die sich gern selbstständig machen würden, aber nicht trauen?

Thema 8: Sie haben gerade Faktoren dargestellt, die für den Unternehmenserfolg relevant sind. Welche Risiken bestehen Ihrer Ansicht nach für das beschriebene Unternehmen?

Thema 10: Sie haben in Ihrem Vortrag eine nützliche App für den Beruf vorgestellt. Welche Berufe könnten denn durch Apps überflüssig werden?

Thema 11: Sie haben gerade eine gelungene Werbekampagne dargestellt. Geben Sie bitte auch ein Beispiel für eine schlechte oder geschmacklose Werbung.

Thema 12: Sie haben in Ihrem Vortrag die erfolgreiche Nutzung sozialer Medien durch ein Unternehmen beschrieben. Für welche Branchen ist Social-Media-Marketing denn besonders relevant?

 32 **Aufgabe 5a**

Prüferin: Sie haben verschiedene Faktoren beschrieben, die die Kundenbindung beeinflussen. Warum spielt Kundenbindung eigentlich eine so große Rolle?

TN: Dafür gibt es mehrere Gründe. Erstens ist es teuer für ein Unternehmen, neue Kunden anzuwerben, als bestehende Kunden zu halten. Außerdem machen

zufriedene Stammkunden Werbung für die Firma in Form von Mund-zu-Mund-Propaganda. Und man darf auch nicht vergessen, dass durch eine steigende Kundenanzahl der Marktanteil eines Unternehmens sich erhöht und dadurch die Konkurrenz geschwächt wird.

Prüferin: Ich habe noch eine Frage. Was kann ein Unternehmen tun, um enttäuschte Kunden zurückzugewinnen?

TN: Tja, ich glaube, das Unternehmen sollte auf die Gefühle des enttäuschten Kunden eingehen und Verständnis zeigen. Falls von Seiten des Unternehmens ein Fehler gemacht wurde, sollte das Unternehmen die Verantwortung übernehmen und sich entschuldigen. Ein Geschenk als Wiedergutmachung kann auch ein guter Weg sein. Der Kunde muss sehen, dass er ernst genommen und wertgeschätzt wird.

Aufgabe 5b

Prüfer: Ich habe nun eine Frage an Sie. Ich habe nicht ganz verstanden, warum Kundenbindung eigentlich eine so große Rolle spielt. Könnten Sie mir das bitte kurz erläutern?

TN: Mein Gesprächspartner hat mehrere Gründe genannt. Erstens kostet die Akquise neuer Kunden mehr als die Pflege bestehender Kunden, außerdem verbreiten zufriedene Kunden eine positive Botschaft über ein Unternehmen. Und: Je größer der eigene Marktanteil ist, desto kleiner ist der der Wettbewerber.

Prüfer: Haben Sie auch verstanden, was ein Unternehmen tun kann, um enttäuschte Kunden zurückzugewinnen?

TN: Ja, das Unternehmen sollte verständnisvoll reagieren und im Falle eines Fehlers sein Bedauern ausdrücken. Dem Kunden könnte auch ein Geschenk angeboten werden. Wichtig ist, dass der Kunde sich ernst genommen fühlt.

Aufgabe 5c

Prüferfrage 1: Sie haben uns gerade Ihre eigene Geschäftsidee vorgestellt. Woran erkennt man eigentlich eine gute Geschäftsidee?

Antwort: Also, gut ist, wenn die Dienstleistung oder das Produkt, das man anbieten will, ein Problem löst. Wenn es bereits andere Anbieter dafür gibt, dann sollte das neue Produkt oder die neue Dienstleistung das Problem besser lösen, als die anderen es tun. Außerdem sollte man überprüfen, ob der entsprechende Markt groß genug ist, damit man gut von dem Business leben kann.

Prüferfrage 2: Sie haben gerade die Arbeit als Selbstständiger und die Arbeit als Angestellter verglichen. Haben Sie einen Tipp für Personen, die sich gern selbstständig machen würden, aber nicht trauen?

Antwort: Na ja, das Zögern ist schon verständlich. Seinen sicheren Arbeitsplatz aufzugeben und sich selbstständig zu machen ist natürlich mit einem Risiko verbunden. Und das möchten viele nicht eingehen. Die Lösung könnte da erstmal eine nebenberufliche Selbstständigkeit sein

 33

 34

und daneben seinen bisherigen Job zu behalten. So kann man ohne Risiko ausprobieren, ob der Plan funktioniert. Wenn es gut läuft, kann man immer noch kündigen.

▶ 35 Aufgabe 5d

Prüferfrage 1: Jetzt habe ich eine Frage an Sie: Ich habe nicht ganz verstanden, woran man laut der Erklärung der Teilnehmerin eine gute Geschäftsidee erkennt. Könnten Sie mir das bitte kurz erläutern?

Prüferfrage 2: Ich habe noch eine Frage: Welche Empfehlung hat die Teilnehmerin für Personen, die sich gern selbstständig machen würden, aber ein bisschen Angst vor diesem Schritt haben?

Kommentierter Modelltest – Sprechen Teil 2

▶ 36 **Prüfer 1:** Wir kommen nun zu Teil 2. Sie sind jetzt Arbeitskolleginnen und -kollegen, die sich zum Beispiel in der Mittagspause unterhalten. Sie bekommen dazu jeweils eine Frage.

Herr Salvini, fangen Sie jetzt bitte mit Ihrer Frage an.

TN A: Gut, dann fange ich an... Wusstest du, dass in unserer Firma immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen? Gerade gestern hat sich auch unser Projektleiter für drei Monate in die Elternzeit verabschiedet.

TN B: Ach, wirklich? Eben vor ein paar Tagen hab' ich auch so „nen Artikel in der Zeitung gelesen. Wenn ich mich richtig erinnere, war da die Rede davon, dass zurzeit etwa ein Drittel der Väter in Deutschland in Elternzeit geht.

TN A: Naja, soweit sind wir ja bei uns noch nicht, zum Glück noch nicht ... denn wer soll dann die ganze Arbeit machen? In dem Projekt müssen wir die Aufgaben jetzt auch irgendwie verteilen. Und das heißt ja dann am Ende Mehrarbeit für jeden.

TN B: Ach, das sehe ich nicht so kritisch. Bei den Frauen funktioniert es doch auch. Wenn „ne Kollegin Elternzeit nimmt, bricht die Welt auch nicht zusammen ... die Arbeit geht weiter und im Notfall wird eine Vertretung organisiert. Darüber zerbricht sich doch niemand den Kopf. Oder wie meinst du das?

TN A: Ja, da hast du wiederum recht. Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg.

Ich frage mich nur, ob ich mich selbst dafür entscheiden würde? Naja ... im Moment stellt sich die Frage für mich eh nicht.

TN B: Also ich hätte da überhaupt keine Bedenken und bin mir eigentlich ziemlich sicher, dass meine Leut' aus dem Projekt mir bei dem Gedanken sofort unter die Arme greifen würden.

TN A: Das glaube dir ich sofort, ihr seid wirklich in jeder Hinsicht ein tolles Team. Weißt du vielleicht, wie es in der Elternzeit mit dem Elterngeld aussieht? Ist das finanziell nicht ein Nachteil?

TN B: Ähm, damit kenne ich mich gar nicht aus. Also ich glaube mich nur zu erinnern, dass man da so um die zwei Drittel vom Monatsgehalt bekommt. Aber wie lange und was man da alles machen muss... das weiß ich nun

wirklich nicht. Frag doch mal bei der Personalabteilung nach.

TN A: Naja, das hat noch Zeit ... ich schau' mir das einfach irgendwann mal in Ruhe an, ((betont)) wenn meine Zeit kommt ... Nun ja, ich muss dann mal wieder an den Schreibtisch. Frohes Schaffen!

Prüfer 1: Vielen Dank. Jetzt kommt die zweite Frage. Frau Rivkind, Sie können mit Ihrem Thema beginnen.

TN B: Hast du schon gehört, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik angekündigt hat? Da müssen wir uns rechtzeitig eine Alternative einfallen lassen.

TN A: Oh, nein, nicht schon wieder. Wie soll das denn gehen? Erst sollen wir aufs Auto verzichten und jetzt das noch. Oh, Mann, auf die Bahn kann man sich heute wirklich nicht mehr verlassen. Ich nehme sowieso schon immer einen früheren Zug und auch das geht manchmal schief, so pünktlich wie die Züge heute fahren ... und jetzt noch der Streik. Steht das schon fest?

TN B: Ja, ziemlich sicher. Ich habe gerade eben die Rundmail vom Betriebsrat gelesen, dass wir trotz des Streiks dafür sorgen müssen, pünktlich in der Arbeit anzukommen. Wenn es sein muss, mit dem Taxi. Koste es, was es wolle. Ansonsten – wie wäre es anders zu erwarten – droht wie immer eine Abmahnung oder sogar Gehaltskürzung.

TN A: Ja, schon klar. Was hast du dann vor? Wie willst du das machen?

TN B: Hmm, das weiß ich noch nicht ... ich schau' zuerst, ob ich vielleicht eine Busverbindung kriege und wenn nicht, dann spreche ich mit meinem Mann, ob er die paar Kilometer Umweg machen kann und mich die ein, zwei Tage mit dem Auto fährt. Er braucht den Wagen auf jeden Fall mehr als ich.

TN A: Naja, wenn's bei einem oder zwei Tagen bleibt. Wer weiß, wie lange die Tarifgespräche bei der Bahn diesmal gehen. Das letzte Mal hieß es auch ein Tag Warnstreik und dann war's fast 'ne ganze Woche.

TN B: Im Notfall kann ich auch noch aufs Fahrrad umsteigen. Das nehme ich mir eigentlich schon lange vor, aber aus eigener Kraft hab' ich das bisher nicht geschafft.

TN A: Naja, du hast ja gut reden, du wohnst ja auch so gut wie ums Eck, bei mir sind es so um die 30 Kilometer ... Das Fahrrad kommt da sicher nicht infrage. Ach, ich weiß nicht, vielleicht müsste ich mit meinem Chef sprechen, ob ich die paar Tage im Homeoffice machen kann.

TN B: Ja, das wäre sicher gut. Aber schau doch mal vorher noch in die Rundmail, die haben da auch was von Angeboten geschrieben, von wegen Fahrgemeinschaft bilden und so. Das könnte doch auch gut gehen.

TN A: Das mache ich gleich, danke für den Tipp! Mach's gut dann!

Übungen – Sprechen Teil 2

- ▶ 37 **Aufgabe 2a**
Gespräch 1
Wusstest du, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen? Das hat uns gerade eine Kollegin aus der Personalabteilung beim Jahresmeeting berichtet.
- ▶ 38 **Gespräch 2**
Hast du schon gehört? Ich war gerade beim Jahresmeeting und da wurde uns berichtet, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen. Es sieht so aus, als ob immer mehr Väter ihre Rolle bewusst einnehmen würden.
- ▶ 39 **Gespräch 3**
Weißt du schon das Neueste? Ich habe gerade eine Nachricht erhalten, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik plant. Wir sollen uns rechtzeitig um Alternativen kümmern. Wie kommst du denn eigentlich zur Arbeit?
- ▶ 40 **Gespräch 4**
Hast du eigentlich schon gehört, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik angekündigt hat? Ich denke, ich werde mich gleich nach einer Fahrgemeinschaft umschauen. Wie sieht's eigentlich bei dir aus?
- ▶ 41 **Aufgabe 2c**
Gespräch 1
Mann: Wusstest du, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen? Das hat uns gerade eine Kollegin aus der Personalabteilung beim Jahresmeeting berichtet.
Frau: Das überrascht mich eigentlich überhaupt nicht und ich kann es nur begrüßen. Gerade gestern hat sich auch unser Projektleiter für drei Monate Elternzeit verabschiedet. Das finde ich schon richtig.
Gespräch 2
Frau: Hast du schon gehört? Ich war gerade beim Jahresmeeting und da wurde uns berichtet, dass immer mehr Kollegen Elternzeit nehmen. Es sieht so aus, als ob immer mehr Väter ihre Rolle bewusst einnehmen würden.
Mann: Das kann ich sehr gut verstehen. Warum sollen denn die Väter mit ihrem Kind nicht zu Hause bleiben? Also wenn es bei mir so weit ist, werde ich sofort Elternzeit beantragen.
Gespräch 3
Frau: Weißt du schon das Neueste? Ich habe gerade eine Nachricht erhalten, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik plant. Wir sollen uns rechtzeitig um Alternativen kümmern. Wie kommst du denn eigentlich zur Arbeit?
Mann: Oh, nein! Tatsächlich? Dann weiß ich echt nicht mehr, was ich mir einfallen lassen soll. Mit dem Bus komme ich sowieso nur zum Bahnhof und den Wagen braucht meine Frau, die muss die Kinder zur Schule bringen. Was gibt es sonst für Alternativen? Hast du vielleicht noch eine Idee?

Gespräch 4

Frau: Hast du eigentlich schon gehört, dass die Bahn für die nächste Woche einen Streik angekündigt hat? Ich denke, ich werde mich gleich nach einer Fahrgemeinschaft umschauen. Wie sieht's eigentlich bei dir aus?

Mann: Tja, das war eigentlich klar abzusehen und bei dem Gehalt, das die Bahner bekommen, braucht man sich ja nicht zu wundern. Naja, ich bin ja sowieso immer mit dem Wagen unterwegs und für 'ne Fahrgemeinschaft bin ich ganz offen, auch wenn es ein bisschen Umweg bedeutet.

Aufgabe 3a

Kollege: Weißt du vielleicht etwas darüber, ob es schon eine Entscheidung gibt, ob wir einen Jahrespass ins Fitnessstudio bekommen?

Kollegin: Bedauerlicherweise wurde ich in den Entscheidungsprozess nicht involviert und leider muss ich dir hiermit mitteilen, dass ich nach meinem aktuellen Wissensstand nicht in der Lage bin, die oben genannte Frage adäquat zu beantworten.

Kollege: Naja, das wird sich dann hoffentlich bald klären.

Kollegin: Dem blicke ich ebenso mit großer Zuversicht entgegen. Ich würde nämlich gern den Rat des Betriebsarztes befolgen und mich in regelmäßigen Zeitabständen sportlich betätigen, um einerseits den Kreislauf zu stärken und somit den potenziellen Erkrankungen vorzubeugen, und gleichzeitig auch meine Leistungsfähigkeit am Arbeitsplatz zu steigern. Erlaubst du mir bei der Gelegenheit die Frage, was deinem so ausgeprägten Interesse an dem Fitnessstudio zugrunde liegt?

Kollege: Naja, du weißt, wie das so ist, ja? Wir haben gerade ein großes Projekt mit einem neuen Kunden abgeschlossen und in den letzten Wochen musste ich enorm viele Überstunden schieben. Da bin ich tagelang kaum vom Schreibtisch weggekommen und nun habe ich wieder Rückenbeschwerden.

Kollegin: Mein Mitgefühl. Wäre in dem Fall aber nicht eine sachkundige Diagnose und dementsprechend eine angepasste medizinische Behandlung angebracht? Nach meiner Kenntnis fällt nämlich der Verdacht bei Rückenbeschwerden häufig auf den Bandscheibenvorfall und in dem Fall sollte man die Therapie nicht dem Zufall überlassen, denn das kann wiederum zur Folge haben, dass man dem Rücken noch mehr Schaden zufügt, sodass letzten Endes ein operativer Eingriff erfordert wird.

Kollege: Ja, damit hast du sicher recht, aber zum Glück ist es in meinem Fall nicht die Bandscheibe ... das habe ich bereits untersuchen lassen. Der Orthopäde, bei dem ich war, meinte, ich soll unbedingt die Rückenmuskeln stärken und da wäre die ganz klassische Rückengymnastik im Fitnessstudio völlig ausreichend.

Kollegin: Ergänzend zu dem gerade Gesagten würde ich dich gern noch darauf hinweisen, dass sich in diesem Zusammenhang auch die gerade im Trend

▶ 42

liegende Faszien gymnastik fördernd auf die allgemeine Gesundheit auswirken könnte.

Kollege: Ach, so. Danke für den Tipp, ich werde mich danach erkundigen und hoffentlich sehen wir uns tatsächlich bald in dem Fitnessstudio.

Kollegin: Dem kann ich mich nur anschließen. Auf ein baldiges Wiedersehen.

43 Aufgabe 3c

Kollege: Weißt du vielleicht etwas darüber, ob es schon eine Entscheidung gibt, ob wir einen Jahrespass ins Fitnessstudio bekommen?

Sie:

Kollege: Naja, das wird sich dann hoffentlich bald klären.

Sie:

Kollege: Naja, du weißt, wie das so ist, ja? Wir haben gerade ein großes Projekt mit einem neuen Kunden abgeschlossen und in den letzten Wochen musste ich enorm viele Überstunden schieben. Da bin ich tagelang kaum vom Schreibtisch weggekommen und nun habe ich wieder Rückenbeschwerden.

Sie:

Kollege: Ja, damit hast du sicher recht, aber zum Glück ist es in meinem Fall nicht die Bandscheibe ... das habe ich bereits untersuchen lassen. Der Orthopäde, bei dem ich war, meinte, ich soll unbedingt die Rückenmuskeln stärken und da wäre die ganz klassische Rückengymnastik im Fitnessstudio völlig ausreichend.

Sie:

Kollege: Ach, so. Danke für den Tipp, ich werde mich danach erkundigen und hoffentlich sehen wir uns tatsächlich bald in dem Fitnessstudio.

Kommentierter Modelltest – Sprechen Teil 3

44 **Prüfer 1:** Wir kommen jetzt zu Teil drei der mündlichen Prüfung. Sie sollen als Kollegen Lösungswege diskutieren. Sie haben folgende Situation. Lesen Sie die Situation, überlegen Sie, wer beginnen möchte und fangen Sie an.

TN A: Soll ich beginnen?

TN B: Okay, wenn du möchtest.

TN A: Gut dann ...

Ähm, Julia, ist dir auch schon aufgefallen, dass die Kantine jeden Mittag überfüllt ist? Einige Kollegen sind schon sauer, weil sie dort kein Essen bekommen haben.

TN B: Ja, stimmt, da muss die Chefin etwas unternehmen. Viele haben sich schon beschwert.

TN A: Was könnte hier denn getan werden, um die Situation zu verbessern?

TN B: Ich würde vorschlagen, dass die Öffnungszeiten der Kantine verlängert werden. Momentan hat sie nur von halb zwölf bis halb zwei auf, und das ist einfach zu kurz für die vielen Mitarbeiter, die dort essen wollen.

Wenn die Kantine von elf bis drei geöffnet wäre, dann hätten alle die Chance, etwas zu essen zu bekommen.

TN A: Ich glaube nicht, dass das so einfach möglich ist. Das Kantinenpersonal will bestimmt nicht länger arbeiten. Und es würde auch zu lange dauern, diese Änderung umzusetzen. Ich finde, wir sollten lieber einen Lieferservice für das Mittagessen organisieren. Dann können wir schon ab morgen etwas bestellen, und jeder, der will, kann sich in eine Liste eintragen und etwas liefern lassen.

TN B: Ja, das könnten wir versuchen, das wäre eine schnelle Lösung. Ich sehe da allerdings noch ein anderes Problem. Wo sollen die Kolleginnen und Kollegen im Büro essen? Jede Abteilung hat zwar eine Teeküche, aber es gibt dort nicht genug Sitzplätze, und wenn manche am Schreibtisch essen, könnte der Essensgeruch die anderen stören. Wäre es nicht besser, wenn wir Gutscheine für die Restaurants in der Nähe an die Mitarbeiter verteilen, zum Beispiel für den Italiener an der Ecke? Oder einen Essenszuschuss zahlen für alle, die mittags ins Restaurant gehen wollen?

TN A: Nein, das finde ich keine gute Lösung. Gutscheine oder ein Zuschuss für Restaurantbesuche wären für die Firma viel teurer als das Essen in der Kantine. Außerdem ist die Mittagspause dafür zu kurz. Die meisten machen nicht länger als 40 Minuten Pause, und sie würden zu viel Zeit mit dem Weg und dem Warten auf das Essen verlieren.

TN B: Du hast recht, es gibt zu viele Nachteile. Dann doch lieber den Lieferservice. Wir könnten einen Plan aufstellen und festlegen, welche Gruppe von Mitarbeitern an welchen Tagen mittags in die Kantine geht und wer Essen geliefert bekommt. Das kann ich gern machen. So könnten wir die Leute ein bisschen aufteilen, und weder die Kantine noch die Teeküchen wären zu voll.

TN A: Einverstanden, das ist eine gute Idee. Kurzfristig wird der Lieferservice sicher helfen. Aber auf längere Sicht sollten alle Mitarbeiter die Möglichkeit haben, mittags in die Kantine zu gehen. Eine schöne Kantine mit gutem Essen und einer angenehmen Atmosphäre ist wichtig, damit sich alle wohlfühlen. Das steigert auch die Motivation bei der Arbeit.

TN B: Stimmt. Langfristig brauchen wir eine größere Kantine. Wir könnten einen zusätzlichen Raum dafür nutzen, um mehr Sitzplätze zu bekommen. Oder es wird eine neue, größere Kantine gebaut. Am besten besprechen wir diese Ideen mit der Chefin.

TN A: Okay, dann lass uns das mal so machen.

Prüfer1: Gut. Vielen Dank an Sie beide.

Übungen – Sprechen Teil 3



45 Aufgabe 2c

Kollege: Hast du schon gehört, dass immer mehr Mitarbeiter wegen Rückenproblemen krankgeschrieben sind? Die anderen müssen deshalb mehr arbeiten und könnten auch bald gesundheitliche Probleme bekommen.

Kollegin: Ja, da müssen wir unbedingt etwas machen. Und zwar schnell, bevor noch mehr Mitarbeiter ausfallen.

Kollege: Hast du eine Idee, was wir tun könnten?

Kollegin: Wie wäre es, wenn wir Teams bilden, damit die Mitarbeiter die Patienten immer zu zweit pflegen und zum Beispiel beim Waschen oder Anziehen nur noch gemeinsam heben?

Kollege: Ich glaube nicht, dass das funktionieren würde. Dazu haben wir zu wenig Personal. Wäre es nicht besser, wenn wir alle zusammenrufen und daran erinnern, dass sie immer die Hilfsmittel benutzen, die wir für die Pflege haben? Wir können das auch noch einmal zeigen.

Kollegin: Einverstanden, das ist ein guter Vorschlag. Ich werde mich darum kümmern. Wir brauchen aber auch langfristig eine Maßnahme zur Prävention. Was hältst du davon, wenn wir den Mitarbeitern kostenlose Kurse für Rückengymnastik anbieten würden?

Kollege: Das würde sicher helfen. Wir könnten ihnen außerdem einen Zuschuss zahlen, wenn sie Mitglied in einem Fitnessstudio werden möchten. Wenn die Mitarbeiter insgesamt mehr Sport treiben, wäre das sehr gut für ihre Gesundheit.

Kollegin: Ja, das könnten wir versuchen. Lass uns mit der Leitung darüber sprechen.

Kollege: Alles klar, dann haben wir jetzt einen Plan.

Zukunft allen ein kostenloses Monatsticket anbieten würden?

Kollege: Einverstanden, das ist ein guter Vorschlag. Und diejenigen, die nicht so weit weg wohnen, könnten mit dem Fahrrad kommen. Wir könnten ihnen einen Zuschuss für ein Elektrofahrrad zahlen, falls sie eins kaufen möchten.

Kollegin: Stimmt, das würde sicher helfen.

Kollege: Gut, dann wissen wir jetzt, was zu tun ist.



46 Aufgabe 4d

Kollegin: Du hast sicher schon gehört, dass wir ein Problem mit den Firmenparkplätzen haben. Es gibt einfach zu wenige, und viele Kollegen müssen am Morgen lang nach einem Parkplatz auf der Straße suchen und sind dann zu spät bei der Arbeit.

Kollege: Ja, das habe ich schon gehört. Das ist wirklich ein Problem. Was meinst du, wie könnten wir das lösen?

Kollegin: Ich würde vorschlagen, dass die Parkplätze ab jetzt nicht mehr kostenlos sind. Wenn die Mitarbeiter dafür bezahlen müssen, werden weniger Leute dort parken wollen.

Kollege: Ich glaube, das ist keine gute Idee. Kostenpflichtige Parkplätze werden den Ärger bei den Mitarbeitenden sicher noch vergrößern. Was hältst du davon, einen privaten Parkplatz anzumieten? Eine Straße weiter ist einer, den wir vielleicht schon ab sofort bekommen könnten.

Kollegin: Ja, das könnten wir versuchen. So hätten wir schnell mehr Parkplätze für alle. Kannst du das übernehmen und mal nachfragen?

Kollege: Das kann ich gern machen.

Kollegin: Sehr schön. Gut wäre natürlich auch, wenn einfach weniger Mitarbeiter mit dem Auto zur Arbeit kommen würden. Was hältst du davon, wenn wir in

Modelltest – Hören Teil 1

47 Nummer 22 und 23

Vorgesetzter: Hallo, Kristina. Was führt Sie zu mir?

Teamleiterin: Guten Morgen, Herr Groda, ich würde gern mit Ihnen über unser Personal sprechen.

Vorgesetzter: Geht es um das neu eröffnete Fitness-Center, das Sie leiten?

Teamleiterin: Ja, das Training an unseren neuen Sportgeräten wird sehr gut angenommen. Am Vormittag und am Nachmittag können wir alle Kundinnen und Kunden bedienen. Aber wir haben viele Berufstätige, die am Abend trainieren wollen. Hier haben wir einen Personalengpass, den wir beheben müssen.

Vorgesetzter: Hm, wir haben erst letzten Monat zwei neue Trainerinnen und einen Trainer unter Vertrag genommen. Stimmt was nicht mit ihnen?

Teamleiterin: Nach der internen Schulung machen sie ihre Sache sehr gut! Aber die zwei Trainerinnen können aus familiären Gründen nur vormittags arbeiten.

Vorgesetzter: Das heißt, am Abend fehlt qualifiziertes Personal?

Teamleiterin: Ja, zumindest an zwei Abenden brauchen wir noch Leute. Wie wäre es mit einem Mini-Job für Studierende, die später Sport unterrichten wollen?

Vorgesetzter: Hm, Sie denken an Studentinnen und Studenten der Sporthochschule?

Teamleiterin: Genau, ich hab mich mal umgehört. Da gibt es durchaus Interesse, einige trainieren sogar schon bei uns.

Vorgesetzter: Na gut, dann hängen Sie am Schwarzen Brett doch mal ein Jobangebot aus, am besten auch auf unserer Homepage! Da schauen die Studierenden wohl zuerst drauf.

Teamleiterin: Ja, mach ich, Herr Groda.

Nummer 24 und 25

Mann: Ja, bitte?

Frau: Guten Tag, Herr Buchenbach. Kann ich Sie einen Moment sprechen?

Mann: Setzen Sie sich, Frau Müller. Worum geht's?

Frau: Das ist ein bisschen heikel. Sie wissen ja, dass ich seit Anfang des Jahres Gleichstellungsbeauftragte bin.

Mann: Das ist mir bekannt. Worum geht es denn?

Frau: Es geht um Frau Kerner. Sie ist ja die einzige Frau in Ihrem Team. Sie meint, dass sie von Ihnen als unmittelbarem Vorgesetzten nicht alle Informationen bekommt, so wie die männlichen Kollegen. Sie hat auch schon ein Gespräch mit Ihnen geführt. Ist das richtig?

Mann: Ja, das stimmt. Sie war ziemlich wütend. Ich verstehe nicht, warum sie sich übergangen fühlt. Ich behandle doch alle gleich und mach da sicher keinen Unterschied zwischen Männern und Frauen.

Frau: Herr Buchenbach, wenn Sie einverstanden sind, würde ich gern ein Gespräch zu dritt führen. Wie Sie wissen, habe ich mich in Mediation fortbilden lassen. Frau Kerner wäre auf jeden Fall bereit dazu.

Mann: Na gut, wenn's dem Frieden im Betrieb dient.

Frau: Ganz sicher. Eine sachliche Auseinandersetzung ist immer nützlich.

Nummer 26 und 27

Mann: Greiner, Büromöbel Baumann.

Frau: Guten Tag, Herr Greiner. Hier ist Sahra Georgi vom Büromöbelhersteller Mobil.

Mann: Ah, Frau Georgi. Sie hatten mir vor Kurzem eine Mail geschickt, stimmt's?

Frau: Ja, konnten Sie sich unser aktuelles Angebot schon ansehen?

Mann: Es ging um klappbare Schreibtische, richtig? Ehrlich gesagt haben wir bereits ein Designer-Produkt, mit dem unsere Kundschaft sehr zufrieden ist.

Frau: Unsere Schreibtische haben zusätzlich auch feststellbare Rollen, weshalb sie räumlich sehr flexibel einsetzbar sind. Ideal also fürs Großraumbüro oder Homeoffice. Beachten sollten Sie auch unsere Qualität. Wir setzen ausschließlich besonders langlebige Werkstoffe ein wie Aluminium und Stahl. Sie sind fast zu 100 % recycelbar!

Mann: Hm, und wie steht es mit den Tischplatten?

Frau: Unsere Tischplatten bestehen aus Holzwerkstoffen aus nachhaltiger Forstwirtschaft. Da haben wir sehr zuverlässige Lieferanten. Und ganz wichtig: Die Lacke, die wir verwenden, sind umweltverträglich und geruchlos. Es gibt also keine unangenehmen Ausdünstungen unserer Büromöbel.

Mann: Das hört sich nicht schlecht an. Können Sie mir eine Preisliste und ein paar Fotos zukommen lassen?

Frau: Das mach ich gern. Wir sind übrigens kommende Woche auf der Fachmesse für Büromöbel. Schauen Sie doch bei uns vorbei.

Modelltest – Hören Teil 2

Nummer 28

Teamleiter: Du, Carla, hast du kurz Zeit?

Teamleiterin: Ja, klar, Boris. Was gibt's?

Teamleiter: Ich leite seit kurzem ein Team, das schon sehr lange zusammenarbeitet.

Teamleiterin: Das ist doch gut. Da gibt es weniger Konflikte.

Teamleiter: Ja, schon, aber irgendwie fehlt es an frischen Ideen. Wie kann ich mein Team besser motivieren, auch mal „out of the box“ zu denken, um neue, kreative Lösungen zu entwickeln?

Teamleiterin: Hm, woran denkst du?

Teamleiter: Ein Motivationsworkshop, vielleicht? Oder Boni?

Teamleiterin: Ich würde an deiner Stelle einfach meine Anerkennung für geleistete Arbeit ausdrücken.

Teamleiter: Loben? Wir sind doch nicht in der Schule.

Teamleiterin: Wenn du siehst, dass die Zusammenarbeit im Team in einer konkreten Situation gut funktioniert hat, dann sag ihnen das auch! Und bedanke dich bei ihnen.

Teamleiter: Ob das reicht?

48

Nummer 29

Mitarbeiterin: Also irgendwie reicht's mir. Immer dieselbe Arbeit.

Mitarbeiter: Was ist denn los, Laura? Routine in der Arbeit macht einem das Leben leichter, finde ich.

Mitarbeiterin: Ja, schon. Aber ich möchte auch noch weiterkommen, Karriere machen.

Mitarbeiter: Ach, Karriere. Das heißt oft viele Weiterbildungen machen. Ich hätte dazu weder Zeit noch Lust.

Mitarbeiterin: Also ich finde, dass man im Leben immer wieder was Neues dazulernen sollte! Es gibt da eine interne Weiterbildung zum Thema „supply chain management“, die mich total motiviert.

Mitarbeiter: Willst du wirklich deine Wochenenden oder Abende opfern? Meistens findet sowas doch außerhalb der Arbeitszeit statt.

Mitarbeiterin: Ja, schon. Aber ich kann damit mein berufliches Profil schärfen und bekomme dadurch vielleicht eine besser bezahlte Stelle.

Mitarbeiter: Wenn du meinst.

Nummer 30

Mitarbeiterin: Wie fandest du den Workshop?

Mitarbeiter: Richtig klasse! Er hat mir die Augen geöffnet, dass der Beruf auch mehr sein kann als Geldverdienen.

Mitarbeiterin: Das seh ich nicht so. Der Workshop war viel zu plakativ: Meinem Motivationslevel mehr Aufmerksamkeit schenken, die fachliche Kompetenz ausbauen, Zeit- und Energiebedarf für anstehende Arbeiten dokumentieren ...

Mitarbeiter: Das stimmt doch! Wir machen uns viel zu wenig Gedanken über Motivationsbremsen im Beruf. Besonders gut gefällt mir die Idee mit dem Mentor oder einem gezielten Coaching. Ich finde es auch gut, dass es regelmäßige Mitarbeitergespräche geben soll, in denen wir unsere Ziele abstecken können.

Mitarbeiterin: Ja, das ist nicht schlecht.

Nummer 31

Abteilungsleiterin: Schön, dass alle da sind. Ich hab eine wichtige Information für euch: Die Geschäftsleitung will die Kommunikation in der Firma verbessern.

Mitarbeiter 1: Gute Idee! Vor allem der Wissenstransfer klappt nicht gut.

Abteilungsleiterin: Genau. Deshalb werden interne Mitarbeiter-Communities aufgebaut. Bisher gab es den Wissensaustausch nur innerhalb der Teams. Das ist nicht mehr zeitgemäß.

Mitarbeiter 2: Und wie sieht das dann aus?

Abteilungsleiterin: Es wird eine betreute Plattform eingerichtet, mit Foren und aktuellen Infos, die alle Mitarbeitenden einsehen können. So verkürzen sich Arbeitswege und die Motivation für teamübergreifende Zusammenarbeit steigt.

Mitarbeiter 1: Das wäre auch ein Vorteil für neue Mitarbeitende und diejenigen, die gerade im Home-Office sind.

Abteilungsleiterin: Ja, es stärkt die Gemeinschaft und es gibt dann auch weniger Fluktuation bei unseren Mitarbeitenden.

Modelltest – Hören Teil 3

Chef: Guten Morgen zusammen. Schön, dass fast alle kommen konnten. Sehr erfreulich ist, dass sich auch unsere Chefköchinnen und -köche heute Zeit nehmen konnten. Ich begrüße auch besonders die Restaurantleiterin der neu eröffneten Restaurantfiliale im Gewerbegebiet. Wie Sie wissen, sind unsere Restaurants inzwischen sehr beliebt, aber die Konkurrenz schläft nicht. Deshalb wollen wir ein neues Konzept ergänzen, das unser Kundenportfolio deutlich erweitern könnte.

Zunächst möchte ich auf eine anonyme Befragung unserer Kundinnen und Kunden eingehen. Die Resonanz war groß und entsprach dem, was wir prognostiziert hatten! Wir wollten wissen: Was gefällt und schmeckt unserer Kundschaft? Was bedauern sie in Bezug auf Essen und Service und was sollte sich in Zukunft verbessern? Die Ergebnisse haben gezeigt, dass unsere Restaurants hauptsächlich von 40 plus besucht werden. Unsere Einrichtung und unser Service gefallen den meisten gut. Bedauert wird, dass unsere Gerichte zum Mittagstisch etwas eintönig sind. Das soll kein Vorwurf an unsere ausgezeichneten Köchinnen und Köche sein, sondern eine Anregung, uns konzeptionell zu verbessern.

Mitarbeiterin: Entschuldigung, sind Zwischenfragen erlaubt?

Chef: Ja, natürlich.

Mitarbeiterin: Der Mittagstisch soll ja günstiger sein als am Abend. Sind da die Möglichkeiten für ein kostenträgendes Angebot nicht begrenzt?

Chef: Wir müssen durchaus auf die Preisgestaltung achten, da haben Sie vollkommen recht. Der Mittagstisch darf nicht teurer werden. Aber – und jetzt kommen wir zu unserem angedachten Konzept – der Mittagstisch darf attraktiver und vor allem gesünder werden. Wir haben daran gedacht, sogenannte Food Bowls anzubieten. Dieser Foodtrend ist Ihnen ja sicherlich bekannt: Alle Zutaten sind in einer Schüssel, auf die richtige Zusammensetzung kommt es an.

Mitarbeiter: Das klingt für mich als Koch so, als ob ich richtig kreativ sein dürfte. Gibt es denn schon konkrete Rezepte dafür?

Chef: Ja, es gibt bereits eine Reihe von Rezepten. Davon können Sie sich gerne inspirieren lassen. Food Bowls sind keine Vorspeise, sondern ein vollwertiges Mittagessen, häufig bestehend aus einer proteinreichen Grundlage wie Reis oder Quinoa und viel Rohkost, aber

 49

auch leckeren Cremes. Manche Food Bowls sind nach ihrer Farbe benannt, z. B. grüne oder rote Food Bowls. In roten Bowls wird z. B. auf gekochtem Wildreis rötliches Gemüse wie Paprika und Tomaten angerichtet. Es gibt aber auch ganz bunte Food Bowls oder solche, die zu einem bestimmten Anlass passen. Wichtig ist: Sie sollen schmecken, gut für die Gesundheit sein und optisch gut aussehen!

Mitarbeiterin: Hm, da läuft mir schon das Wasser im Mund zusammen. Mich würde aber auch noch interessieren: Welche Gäste wollen denn einen solchen Mittagstisch?

Chef: Das ist eine sehr wichtige Frage. Und genau da hat uns die Auswertung der Kundenbefragung geholfen. Die meisten Restaurantgäste, vor allem aber Berufstätige wünschen sich einen Mittagstisch, der nicht lange dauert und nicht schwer im Magen liegt. Das gilt auch für junge Familien, die eher am Wochenende hier essen. Hinzu kommt: Eine attraktive Food Bowl wird auch gerne fotografiert und in die sozialen Medien gestellt. Und wenn's auch noch geschmeckt hat, ist das kostenfreie Werbung für uns. Aber natürlich wollen wir unsere älteren Gäste nicht aus den Augen verlieren, die lieber einen warmen Mittagstisch mit Fleisch oder Fisch mögen. Das wird es auch weiterhin geben.

Mitarbeiter: Und welche Filialen sollen die Food Bowls zuerst anbieten? Doch sicher nicht alle gleichzeitig, oder?

Chef: Sie sprechen einen ganz wichtigen Punkt an, nämlich wie, wo und wann werden wir die Food Bowls einführen. Als erstes haben wir an unsere Filiale in der Innenstadt gedacht. Sie hat bereits eine große Stammkundschaft, die wegen der neu eröffneten Trend-Geschäfte auch immer jünger wird. Auch unser neu eröffnetes Restaurant im Gewerbegebiet soll in den Genuss der Food Bowls kommen. Dort hat sich noch kein Stammpublikum gebildet. Eine Alternative zu unserem traditionellen Frühstück könnten auch süße Food Bowls sein, mit vielen frischen Früchten. Ein anderer Punkt, der uns bei der Umsetzung noch wichtig ist: Die Food Bowls sollen attraktive Namen bekommen. Da sind alle Mitarbeitenden in den Filialen gefragt, ihre Ideen einzubringen.

Wann? Voraussichtlich soll es im Juni losgehen. Da haben wir noch etwas Zeit.

Modelltest – Hören Teil 4

Nummer 36

Guten Morgen, hier ist Thomas Brock, Produktionsabteilung. Wir haben nochmal unsere Zulieferer kontaktiert, um die Gründe für die Lieferengpässe zu erfahren. Einigen Zulieferern fehlen derzeit notwendige Rohstoffe für die Herstellung der Bauteile, die wir für unsere Geräte brauchen. Wir müssen mit mehreren Wochen rechnen, bis die Lieferkette wieder läuft. Wir bitten Sie, die Kundinnen und Kunden darüber zu informieren, dass unsere zwei neuen Geschirrspülmodelle voraussichtlich erst im nächsten Jahr ausgeliefert werden können. Bereits vereinbarte Liefertermine müssten verschoben werden.

Nummer 37

Hallo, Sebastian, Sofia hier. Ich hab mir gerade unser digitales Schichtbuch angesehen. Ich glaube, du hast vergessen, Störungen einzutragen. Du weißt ja, dass das für die Instandhaltung unserer Maschinen sehr wichtig ist. Wenn es tatsächlich keine Störungen gab, kannst du das da auch vermerken. Ich weiß, dass du unserem alten papiernen Schichtbuch nachtrauerst, aber digital ist es wirklich einfacher. Wenn du technische Unterstützung brauchst, dann melde dich gern bei mir. Wir sind ja schließlich ein Team.

Nummer 38

Guten Morgen, Lukas Dreier von „Catering Seepark“. Wir haben ein kleines Problem: Gleich drei unserer Mitarbeitenden sind für einige Tage im Krankenstand. Deshalb ist es uns nicht möglich, das Catering zu Ihrer Konferenz so wie ursprünglich geplant auszurichten. Wir könnten Ihnen anbieten, Essen und Getränke zu liefern, ohne Personal für die Bewirtung. Könnten Sie mir bitte Rückmeldung geben, ob das für Sie denkbar wäre? Wenn ja, bitte ich um eine kurze Bestätigung per Mail oder Anruf. Danke!

Nummer 39

Hi Maria, Annalisa hier. Ich suche gerade die Unterlagen für die Videokonferenz mit der Firma Binder am Freitag. Kann es sein, dass ihr sie im falschen Dokumentenordner abgelegt habt? Ich wollte mir gerade die Filme und die Datenblätter zu unseren neuen Maschinen nochmal anschauen, aber ich werde einfach nicht fündig. Oder habt ihr sie auf einen Stick gezogen? Gib mir doch kurz Bescheid, wo ihr die Unterlagen hingepackt habt. Danke schon mal!

Nummer 40

Hallo ihr zwei, Andrej hier. Ich brauche dringend eure Hilfe. Jonas hat den Schlüssel vom Werkstor zu Hause liegen lassen. So ein Schussel! Ich habe ihn schon nach Hause geschickt, aber das dauert zu lang. Das Produktionsband soll ja in einer halben Stunde anlaufen. Ihr habt doch einen Generalschlüssel und seid ja meistens unter den ersten hier in der Firma. Kommt doch schnell zum Werk runter, sobald ihr da seid. Ich möchte ungern den Chef anrufen.



50

Modelltest – Hören und Schreiben

- 51 Guten Tag, Häckeler mein Name. Es geht um die Lieferung, die Sie letzte Woche an uns, also Café Goldstube, geschickt haben.
- Wir hatten, wie jeden Monat, 20 Kilo von dem brasilianischen Espresso Brazil Santos bestellt, es kamen aber 20 Pakete je 250 Gramm. Das ist richtig ärgerlich, weil unser Vorrat jetzt schon zur Neige geht. Liefern Sie bitte so schnell wie möglich den Rest nach.
- Das ist übrigens auch nicht das erste Mal, dass es Versäumnisse oder Fehllieferungen Ihrerseits gab. Langsam erwarte ich eine Entschädigung, weil das für uns ja auch erhebliche Einbußen bedeutet.
- Dazu können Sie mich gerne auch anrufen. Mein Name ist Häckeler, H-Ä-C-K-E-L-E-R und meine Nummer 0-1-63-250-12-67.
- Ach so, ab Oktober haben wir einen neuen Standort, die genauen Daten schicke ich Ihnen noch.