DEUTSCH
INTENSIV

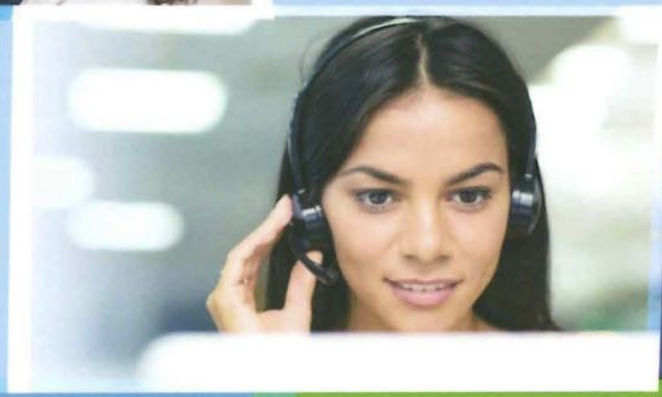
Berufliches Deutsch B2

Das Training für Beruf und Alltag.

Sicher von B1 zu B2

für Smartphone + Tablet







Deutsch als Fremdsprache

Klett

Andreea Farmache
Roderich Grauer
Friedrich Schregel
Udo Tellmann

Deutsch intensiv

Berufliches Deutsch B2

Das Training für Beruf und Alltag.

Ernst Klett Sprachen
Stuttgart

Audio-Dateien können Sie mit der Klett Augmented-App (www.klett-sprachen.de/augmented) laden und abspielen.



Klett-Augmented-App kostenlos downloaden und öffnen



Bilderkennung starten und **diese Seite** scannen



Medien laden, direkt nutzen oder speichern

Apple und das Apple-Logo sind Marken der Inc., die in den USA und weiteren Ländern eingetragen sind. App Store ist eine Dienstleistungsmarke der Apple Inc. / Google Play und das Google Play-Logo sind Marken der Google Inc.

Audio-Dateien zum Herunterladen finden Sie auch im Internet.
Scannen Sie einfach den QR-Code mit Ihrem Smartphone oder gehen Sie auf
www.klett-sprachen.de/deutsch-intensiv-berufliches-deutsch
Dort finden Sie auch die Texte der Höraufnahmen.

1. Auflage 1 5 4 3 2 1 | 2023 22 21 20 19

Alle Drucke dieser Auflage sind unverändert und können im Unterricht nebeneinander verwendet werden. Die letzte Zahl bezeichnet das Jahr des Druckes. Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags.

© Ernst Klett Sprachen GmbH, Rotebühlstraße 77, 70178 Stuttgart 2019
Alle Rechte vorbehalten.
www.klett-sprachen.de

Autoren: Andreea Farmache, Roderich Grauer, Dr. Friedrich Schregel, Udo Tellmann

Redaktion: Claudia Kreuzer, Katrin Wilhelm
Layoutkonzeption: Greta Gröttrup
Gestaltung und Satz: Datagroup Int, Timişoara
Umschlaggestaltung: Greta Gröttrup
Titelbilder: Shutterstock, wavebreakmedia / Dean Drobot / Stock Rocket
Druck und Bindung: Medienhaus Plump GmbH, Rheinbreitbach
Printed in Germany

ISBN 978-3-12-675075

Vorwort

Liebe Lernende, liebe Kursleitende,

in dem Intensivtrainer *Berufliches Deutsch B2* werden typische kommunikative Handlungssituationen im beruflichen Kontext behandelt. Er eignet sich in erster Linie für Lernende, die ihre Fertigkeiten im beruflichen Kontext ausbauen möchten, um das Niveau B2 im Berufsalltag bewältigen zu können. Um dieses Ziel zu erreichen, werden auch Themen auf Niveau A2 und B1 systematisch wiederholt und vertieft.

Einsatzmöglichkeiten

Der Intensivtrainer ist so konzipiert, dass er sowohl zum Selbstlernen geeignet ist, als auch kursbegleitend in berufsbezogenen Deutschkursen, z.B. in DeuFöV-Kursen, eingesetzt werden kann.

Aufbau der Module

Das Besondere dieses Trainers besteht darin, dass er die Lernenden sowohl im Alltag als auch im beruflichen Kontext begleitet: In jedem der fünf Module geht es um einen Protagonisten mit einem spezifischen Lebens- und Ausbildungshintergrund, der zunächst im Alltag und im zweiten Teil des Moduls dann in seinem beruflichen Kontext typische kommunikative Herausforderungen bewältigen muss. Dadurch werden die Lernenden an das berufliche Umfeld herangeführt und die Unterschiede zwischen alltäglicher und berufssprachlicher Sprachverwendung werden sichtbar.

Themen

In dem Trainer werden verschiedene Berufsbilder und -bereiche (Handwerk, Einzelhandel, Bürotätigkeit, Hotellerie) abgebildet und insgesamt fünf einschlägige sprachliche Handlungsfelder thematisiert: Anfragen stellen, Angebote einholen, etwas reklamieren, Arbeitsaufträge verstehen und sich bewerben.

Grammatik

Die wichtigsten Grammatikregeln, die jeweils für die Bewältigung der kommunikativen Aufgabe erforderlich sind, werden erklärt und geübt. Es werden also nicht alle Grammatikthemen auf dem Niveau B2 systematisch eingeführt und trainiert, sondern auch A2- und B1-Inhalte wiederholt und vertieft.

Bearbeitung der Module

Die einzelnen Module bauen bezüglich des Wortschatzes und der Grammatik nicht aufeinander auf, sie müssen daher nicht nacheinander bearbeitet werden. Eine Progression gibt es allerdings innerhalb eines jeden Moduls: Für die Bewältigung der kommunikativen Anforderung im alltäglichen Umfeld ist der Wortschatz und die Grammatik auf dem Niveau B1 erforderlich, die Aufgabenstellungen im beruflichen Modulteil bewegen sich auf dem Niveau B2.

Bedeutung der Symbole



Hier können Sie sich ein Gespräch oder eine andere Information anhören. Die Nummer sagt Ihnen, um welchen Audio-Track es sich handelt.



Hier werden relevante Grammatikregeln erklärt und entsprechende Beispiele gegeben.



Hier handelt es sich um eine prüfungsrelevante Aufgabe, die dem Training und der Vorentlastung von Prüfungsformaten dient.



Hier finden Sie eine Aufgabe zum Sprechen. Sie hören Teile eines Gesprächs und müssen darauf reagieren.



Hier erhalten Sie Tipps, Informationen und Erklärungen zu landeskundlichen oder sprachlichen Phänomenen.

Prüfungsvorbereitung

In jedem Modul werden prüfungsrelevante Aufgabentypen für die Prüfungsteile Hören, Lesen und Schreiben trainiert. Die Aufgaben zur Vorbereitung auf relevante Prüfungsformate wie z.B. telc Deutsch B2, telc Deutsch B1 B2 Beruf, telc Deutsch B2+ Beruf, Goethe-Zertifikat B2 sind jeweils durch ein P gekennzeichnet.

Lösungen

Die Lösungen zu den einzelnen Aufgaben sowie Musterlösungen zu den Schreibaufgaben finden Sie am Ende des Buches ab Seite 91.

Audio-Dateien und Transkriptionen

Alle Audio-Dateien und die Hörtexte können Sie unter www.klett-sprachen.de/deutsch-intensiv-berufliches-deutsch herunterladen. Alternativ können Sie die Audio-Dateien mit der Klett-Augmented-App abspielen, indem Sie die betreffende Seite scannen.
Wenn Sie alle Audio-Dateien über die Klett-Augmented-App auf einmal laden möchten, scannen Sie bitte die Trackliste am Ende des Buches (S. 102).

Viel Erfolg beim Lernen und in Ihrem beruflichen Alltag wünschen Ihnen

das Autorenteam und Ihr Ernst Klett Sprachen Verlag.

Inhalt

1 Anfragen – Informationen einholen
Alltägliche Situationen 7

1 Anfragen – Informationen einholen
Berufliche Situationen 19

2 Angebote – Produkte und Dienstleistungen
Alltägliche Situationen 31

2 Angebote – Produkte und Dienstleistungen
Berufliche Situationen 39

3 Beschwerden – Reklamationen
Alltägliche Situationen 47

3 Beschwerden – Reklamationen
Berufliche Situationen 55

4 Arbeitsaufträge – Tipps und Anleitungen
Alltägliche Situationen 63

4 Arbeitsaufträge – Tipps und Anleitungen
Berufliche Situationen 71

5 Berufliche Orientierung – Bewerbung
Alltägliche Situationen 79

5 Berufliche Orientierung – Bewerbung
Berufliche Situationen 87

Anhang

Lösungen 95

Trackliste 102

1 Anfragen – Informationen einholen Alltägliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie hole ich Informationen ein und wie kann ich Informationen erschließen?
- ✓ Wie gebe ich Informationen weiter?
- ✓ Wie formuliere und begründe ich Anfragen – im direkten Gespräch, telefonisch, per E-Mail, per Fax oder per Brief?
- ✓ Wie beantworte ich Anfragen?



1 Hören Sie den Dialog. Beantworten Sie folgende Fragen.

1. Wo findet das Gespräch statt? _____
2. Wer spricht? _____
3. Worum geht es in dem Gespräch? _____

2 Hören Sie den Dialog ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?

P

	R	F
1. Pablos Tante lebt in Kanada.	☐	☐
2. Die Tante interessiert sich für deutsche Geschichte.	☐	☐
3. Pakete dürfen schwerer als Päckchen sein.	☐	☐
4. Briefe kommen in Deutschland meistens nach einem Tag beim Empfänger an.	☐	☐
5. Der Paketshop verkauft Kartons in verschiedenen Größen.	☐	☐
6. Pablo kauft eine Briefmarke.	☐	☐
7. Pablo gibt der Mitarbeiterin des Paketshops 20 Euro.	☐	☐
8. Pablo schickt Deutschbücher ins Ausland.	☐	☐

3 Ergänzen Sie die fehlenden Antworten mithilfe des Schüttelkastens. Nicht alle Sätze passen.

(A) Sie wiegen 15 Gramm. • (B) Das ist nicht sehr teuer. • (C) Mmh, ich weiß nicht, es sind zwei. • (D) Es dauert zweieinhalb Stunden. • (E) Ja, ich nehme noch diesen Karton und das Klebeband. • (F) Ich möchte 300 Euro nach Mexiko überweisen. • (G) Es kommt darauf an, wie schwer es ist. • (H) Meistens dauert es einen Tag.

1. Mitarbeiterin: Wie schwer sind Ihre Kochbücher? Pablo: ____
2. Mitarbeiterin: Haben Sie noch einen Wunsch? Pablo: ____
3. Pablo: Wie lange braucht ein Brief innerhalb Deutschlands? Mitarbeiterin: ____
4. Pablo: Was kostet so ein Paket nach Mexiko? Mitarbeiterin: ____



4 Lesen Sie den folgenden Dialog und ergänzen Sie die direkten Fragen aus dem Schüttelkasten. Nicht alle Sätze passen.

(A) Kann ich das mit der EC-Karte bezahlen? • (B) … und welches Datum ist heute? • (C) Haben Sie noch einen Wunsch? • (D) Sind das große Briefmarken? • (E) Geht das bei Ihnen? • (F) Welche gefallen Ihnen am besten? • (G) … brauchen Sie dafür Sie mein Handy? • (H) Welchen Telefonanbieter haben Sie? • (I) Haben Sie welche mit schönen Bildern? • (J) Haben Sie solche Aufkleber hier? • ~~(K) …, was kann ich für Sie tun?~~ • (L) Kommt das Paket morgen schon an?

1. Mitarbeiterin: „Guten Tag, *was kann ich für Sie tun?* “
2. Pablo: „Ich brauche 20 Briefmarken für Standardbriefe innerhalb Deutschlands. _____ “
3. Mitarbeiterin: „Sehen Sie hier, das sind die aktuellen Marken. _____ “
4. Pablo: „Ich nehme diese hier, die sind hübsch. So, dann brauche ich noch Adressaufkleber für Pakete, 3 Stück. _____ “
5. Mitarbeiterin: „Ja, hier bitte. _____ “
6. Pablo: „Ja, ich möchte mein Prepaid-Handy aufladen. _____ “
7. Mitarbeiterin: „Natürlich. _____ “
8. Pablo: „Das ist Worldcom. Bitte für 30 Euro. _____ “
9. Mitarbeiterin: „Sicher. So, bitte geben Sie Ihren PIN ein und bestätigen Sie. Und hier ist Ihre Aufladung, die Quittung dafür und die Briefmarken, bitte schön.“
10. Pablo: „Vielen Dank, Wiedersehen.“

5A Ergänzen Sie die fehlenden Fragewörter.

[wann • wie lange • wie teuer • wie schwer • wie viel • wohin]

1. _____ braucht dieses Paket nach Mexiko-City?
2. _____ kostet dieses Klebeband?
3. _____ darf ein Päckchen maximal sein?
4. _____ ist dieser Brief als Einschreiben mit Rückschein?
5. _____ kommt die Sendung in den Niederlanden an?
6. _____ kommt der Adressaufkleber?

5B Beantworten Sie die Fragen von Aufgabe 5A mithilfe des Schüttelkastens.

[(A) Es braucht etwa eine Woche. • (B) Hierhin, rechts auf das Paket. • (C) Eine Rolle kostet 2,70 €. • (D) Das kommt auf sein Gewicht an. • (F) Normalerweise in drei Tagen. • (G) Höchstens zwei Kilo.]

1. _____ 2. _____ 3. _____
4. _____ 5. _____ 6. _____

G

Grammatik: Direkte Fragen bei Verben mit Präpositionen

✓ bei Fragen nach Personen: **Präposition + Fragepronomen** (*auf wen*)

Auf wen wartest du? → *Ich warte auf Maria./Ich warte auf sie.*

✓ bei Fragen nach Situationen / Sachen: **Pronominaladverb** (*worauf*)

Worauf wartest du? → *Ich warte auf den Bus./Ich warte darauf.*

3 6 Hören Sie ein Gespräch zwischen Pablo und seinem Freund Enrico und ergänzen Sie die indirekten Fragen.

1. Enrico will von Pablo wissen, *wie es ihm geht.* (Wie geht es dir?)
2. Enrico fragt Pablo, _____. (Was hast du heute gemacht?)
3. Enrico weiß nicht, _____. (Wie kann ich die Hausarbeit abschicken?)
4. Enrico erkundigt sich bei Pedro, _____. (Hast du eine Idee?)
5. Enrico fragt Pablo, _____. (Was ist ein Einschreiben?)
6. Enrico möchte wissen, _____. (Was kostet ein Einschreiben?)
7. Enrico hat vergessen, _____. (Wann treffen wir uns?)
8. Pablo fragt Enrico, _____. (Passt dir das?)

7 Lesen Sie die Informationen in der Postbroschüre und beantworten Sie folgende Fragen. Beachten Sie dabei die Informationen aus dem Gespräch aus Aufgabe 6.

Briefporto und Postkarten-Porto in Deutschland

Produkt	Preis in €*	Maße	Gewicht	
Postkarte***	0,45 € Marke bestellen	L: 14 - 23,5 cm** B: 9 - 12,5 cm	Flächengewicht 150 - 500 g/qm	
Standard***	0,80 € Marke bestellen	L: 14 - 23,5 cm** B: 9 - 12,5 cm H: bis 0,5 cm	bis 20 g	
Kompakt	0,85 € Marke bestellen	L: 10 - 23,5 cm** B: 7 - 12,5 cm H: bis 1 cm	bis 50 g	
Groß	1,45 € Marke bestellen	L: 10 - 35,3 cm B: 7 - 25 cm H: bis 2 cm	bis 500 g	

(Stand: Frühjahr 2019)

1. Welchen Brieftyp braucht Enrico?

_____

_____

2. Wie schwer darf Enricos Brief maximal sein?

_____

_____

3. Wie teuer ist der Brief?

_____

_____

8 Ergänzen Sie die fehlenden Fragepronomen.

ob • wo • wann • wohin • wie • wie viel • wie groß • welche • warum • wie lange

1. Ich möchte gern wissen, _____ ein Paket nach Mexico unterwegs ist.
2. Können Sie mir sagen, _____ ein Standardbrief in Deutschland kostet?
3. Ich brauche die Information, _____ man die Absenderangabe schreiben muss.
4. Zeigen Sie mir doch bitte, _____ so ein Paket Größe L ist.
5. Wissen Sie, _____ man dieses Formular ausfüllt?
6. Informieren Sie mich doch genauer, _____ Preisstufen es für Briefe gibt.
7. Ich habe keine Ahnung, _____ der Versand des Pakets so teuer ist.
8. Können Sie mir sagen, _____ das Paket noch diese Woche ankommt?
9. Ich möchte noch wissen, _____ der Brief in München ankommt.
10. Könnten Sie mir bitte zeigen, _____ die Aufkleber sind?

G

Grammatik: direkte und indirekte Fragesätze

✓ **W-Fragen** (Nebensatz)	direkt:	*Wo kann ich die Informationen bekommen?*
	indirekt:	*Kannst du mir sagen, wo ich die Informationen bekommen kann?*
✓ **Ja / Nein-Fragen** (Nebensatz)	direkt:	*Hat er am Wochenende Zeit?*
	indirekt:	*Pablo weiß noch nicht, ob er am Wochenende Zeit hat.*
✓ **Aussagesätze** (Nebensatz)	direkt:	*Sie schaffen die Arbeit nicht bis Montag.*
	indirekt:	*Ich bezweifle, dass sie die Arbeit bis Montag schaffen.*

P 9 Lesen Sie die E-Mail einer Verwandten von Pablo. Welche Fragen stellt Maria-Luisa (R), welche stellt sie nicht (F)? Kreuzen Sie an.

Lieber Pablo,

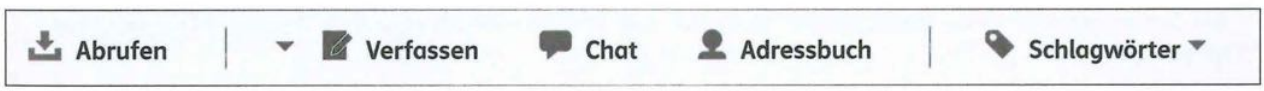
wir hoffen, es geht dir gut. Von der Familie gibt es einige neue Nachrichten, über die du dich sicher freuen wirst. Angelica hat nun ihr zweites Kind bekommen, eine kleine Estefania. Angelicas Mann hat einen neuen Job, er leitet seit zwei Wochen eine Baustelle mit 14 Arbeitern. Wie geht's in deinem Job - machst du auch Karriere? Du hast gar nicht geschrieben, wie viel du verdienst. Dein Cousin Alberto wird in vier Monaten die Uni abschließen, er will dann zu dir nach Deutschland kommen, sagt er, und auch ordentlich verdienen. Hast du Platz für ihn? Kannst du ihm eine Arbeit besorgen? Seine Freundin möchte er gern mitbringen, sie kann gut kochen. Warum schreibst du nie etwas von deiner Freundin? Oder willst du sie uns nicht vorstellen? Jetzt sind es schon eineinhalb Jahre, dass du nicht mehr bei uns bist. Wann kommst du einmal zu Besuch? Wir möchten gern mehr hören von Deutschland, vom deutschen Essen, von der deutschen Ordnung und vom deutschen Fußball. Treibst du eigentlich auch Sport wie die Deutschen? Du musst an deine Gesundheit denken. Übrigens geht es Tante Ricarda gar nicht gut, sie wird langsam älter und vergisst sehr viel. Unsere Mutter hilft ihr oft, aber sie hat auch ihren eigenen Haushalt. Wer kocht und putzt und wäscht eigentlich bei dir? Das ist doch keine Männerarbeit, oder? Aber wie ich dich kenne, willst du Geld sparen und nimmst dir keine Hilfe.

Schreib uns bald, wir denken oft an dich.

Liebe Grüße
Maria-Luisa

	R	F
1. Erinnerst du dich an Tante Ricarda?	☐	☐
2. Freust du dich über die Neuigkeiten aus der Familie?	☐	☐
3. Kannst du Alberto helfen, eine neue Arbeit zu finden?	☐	☐
4. Kochst und putzt du selbst?	☐	☐
5. Machst du Fortschritte in deinem Beruf?	☐	☐
6. Spielst du auch Fußball?	☐	☐
7. Verdienst du gut?	☐	☐
8. Bist du schon so ordentlich wie die Deutschen?	☐	☐

10 Wo müssen Sie klicken, um folgende Aktionen auszuführen? Tragen Sie die richtige Angabe in das Schaubild ein.



A) _____ B) _____ C) _____ D) _____



E) _____ F) _____ G) _____ H) _____ I) _____

Sie möchten…

1. eine Antwort auf die E-Mail eines Freundes schreiben.
2. Ihre Emails vom Server herunterladen.
3. eine erhaltene E-Mail an jemand anderen schicken.
4. eine Antwort auf eine E-Mail an alle Empfänger schreiben.
5. Ihre Emails nach bestimmten Kriterien anordnen.
6. eine Nachricht entfernen.
7. eine E-Mail schreiben.
8. eine E-Mail in einen anderen Ordner verschieben.
9. in Echtzeit mit anderen korrespondieren.

Private Briefe / E-Mails

- ✓ Bei privaten Briefen und E-Mails, sogenannter informeller Korrespondenz, gibt es mehr Freiheiten als bei offiziellen Schreiben. Auf jeden Fall aber sollte man höflich bleiben und die Beziehung zum Empfänger genau beachten.
- ✓ Die Anrede lautet meistens: „Liebe ...," / „Lieber ...,". Oft findet man auch die Anreden: „Hi...," oder „Hallo ...,". Man kann auch mit einem Gruß beginnen: „Guten Morgen ...," oder „Guten Tag ...,".
- ✓ Die Anrede im Text heißt: „du", im Plural: „ihr" („Wann besuchst du uns?" / „Wann besucht ihr uns?")
- ✓ Am Ende des Brieftextes benutzt man eine Formel wie: „Liebe / Herzliche / Tausend Grüße", „Mit lieben / herzlichen / vielen Grüßen", „Alles Gute", „Bis bald" usw. Es folgt darunter beim handgeschriebenen Brief die Unterschrift oder bei einer E-Mail der Name.
- ✓ Wenn die Beziehung sehr eng ist, kann man anstelle des gesamten Namens auch nur den Possessivartikel und den Vornamen schreiben („Euer Georg" oder „Deine Beate").

P 11 Lesen Sie den Auszug aus Pablos Antwort auf die Fragen nach seiner beruflichen Situation. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?

(...) Meine Arbeit ist nicht sehr anstrengend, aber ich arbeite viel. Ich muss noch einiges lernen, diese Gelegenheit nutze ich intensiv. So verbringe ich viel Zeit im Büro, verbessere den Kontakt zu meinen Kollegen und Kolleginnen und auch mein Deutsch. Ich verdiene nicht schlecht, man kann wirklich zufrieden sein. Ich habe einige Statistiken gefunden, die mir zeigen, dass mein Gehalt überdurchschnittlich ist. Mit der Zeit werde ich in der Firma sicher eine noch bessere Position bekommen. Und die Firma hat zahlreiche Kontakte ins Ausland, die mich interessieren. Kannst du mir bitte helfen, Maria-Luisa? Ich brauche meine Zertifikate über die Business Englisch-Kurse, die ich vor zwei Jahren gemacht habe, weil ich gern in der englischen Filiale meiner Firma arbeiten möchte. Diese Unterlagen muss ich vorlegen, denn in Deutschland zählen Papiere meist mehr als die realen Kenntnisse. Du könntest mir auch, wenn möglich, meine beiden Bücher zum Business Englisch schicken, weil ich meine Kenntnisse etwas auffrischen will. Und ich habe mir darin viele erklärende Notizen gemacht. (...)

Du fragst, ob ich Geld spare. Natürlich spare ich, ich brauche Geld, weil ich mich irgendwann selbstständig machen will. Das ist unmöglich ohne Startkapital. Ich spare also, weil ich in die Zukunft schaue, du darfst nicht denken, dass ich geizig bin. (...)

	R	F
1. Pablos Deutschkenntnisse sind noch nicht perfekt.	☐	☐
2. Pablo findet seinen Job zu anstrengend.	☐	☐
3. Pablo weiß nicht, ob er gut verdient.	☐	☐
4. Pablo wird von der Firma ins Ausland geschickt.	☐	☐
5. Pablo braucht noch einige Papiere.	☐	☐
6. Pablo findet, dass Dokumente bei der Bewerbung wichtiger sind als Wissen.	☐	☐
7. Pablo möchte, dass Maria-Luisa ihm Bücher kauft und schickt.	☐	☐
8. Pablo gründet bald eine eigene Firma.	☐	☐
9. Pablo gibt nicht sein ganzes verdientes Geld aus.	☐	☐

12 Ergänzen Sie den kausalen Nebensatz.

Pablo möchte sich selbstständig machen, weil …

1. (dann mehr verdienen können) *er dann mehr verdienen kann.*
2. (unabhängig sein wollen) _____
3. (dann auf keinen Chef hören müssen) _____
4. (Arbeitszeit selbst bestimmen wollen) _____
5. (dann selbst Entscheidungen treffen können) _____
6. (so eigene Angestellte haben können) _____



Pablo spart, denn …

7. (sich selbstständig machen wollen) _____
8. (Weltreise planen) _____
9. (ein Haus kaufen wollen) _____
10. (sein derzeitiger Arbeitsplatz unsicher sein) _____
11. (seine Familie unterstützen wollen) _____
12. (bald heiraten wollen) _____

G

Grammatik: Kausalsätze

✓ ***denn*** + Hauptsatz	*Ich bewerbe mich nicht, <u>denn</u> ich kann nicht genug Deutsch.*
✓ ***weil / da*** + Nebensatz	*Ich bewerbe mich nicht, <u>weil / da</u> ich nicht genug Deutsch kann.*
	<u>Weil / Da</u> mein Computer nicht funktioniert, schreibe ich dir nicht.
✓ ***nämlich*** + Hauptsatz	*Ich kann dir nicht schreiben; mein Computer funktioniert <u>nämlich</u> nicht.*

P 13A Pablo möchte seiner Schwester in Mexiko Geld schicken. Er schreibt einem Freund und bittet ihn um Rat. Lesen Sie den ersten Teil der Unterhaltung.

Hallo Rolf, wie geht's? Kann ich dich was fragen? Ich müsste meiner Schwester dringend Geld schicken, nach Mexiko. Weißt du vielleicht, wie das am besten geht?

Hey Pablo, alles klar bei dir?
Hmm, Geld ins Ausland verschicken.
Also, ich habe mal Geld nach Brasilien geschickt, mit LatinUnion, das hat eigentlich ganz gut geklappt.

Wie gut, dann kennst du dich ja aus.
Was muss man denn da genau machen?

Ach ja, die Mitarbeiterin damals war besonders nett …
Also, zunächst einmal solltest du dich mal im Internet umschauen und mehrere Anbieter vergleichen: Preise, Dauer, Sicherheit etc. Da gibt es große Unterschiede, je nachdem, wie viel Geld du schicken möchtest.

Ja wirklich? Das hängt also von der Summe ab?

Ja, sicher. Am einfachsten und billigsten wäre es deshalb, wenn du das Geld einfach von deinem auf ein anderes Konto überweist. Hat deine Schwester denn kein Bankkonto?

Oh nein, das ist recht kompliziert, eine lange Geschichte, sie hat zurzeit kein Konto.

Dann bleibt dir nur der Weg über das Geldtransferbüro. Aber du musst darauf achten, welcher Wechselkurs bei der Auszahlung zugrunde gelegt wird.

Und wie lange dauert die Transaktion? Das muss nämlich ganz schnell gehen.

Soweit ich weiß, kann deine Schwester das Geld sofort bekommen, sobald du ihr die Transaktionsnummer übermittelt hast. Schau mal, hier ist eine Anzeige, da kannst du dich besser informieren.

13B Beantworten Sie folgende Fragen zum Text.

1. Was sollte man vor einer Geldüberweisung tun?

_____

2. Worauf muss man beim Geldtransfer achten, in welchen Punkten gibt es Unterschiede zwischen den Anbietern?

_____

3. Was sind Pablos Prioritäten? Was ist für ihn besonders wichtig beim Geldtransfer?

_____

14 Lesen Sie den Informationstext zu Auslandsüberweisungen. Welche Aussagen sind richtig (R), welche falsch (F)?

Bei Auslandsüberweisungen müssen Sie Folgendes beachten:

- EU-Überweisung: Wird Geld innerhalb der EU überwiesen, wird die SEPA-Überweisung* genutzt. Bei diesen Überweisungen fallen keine Gebühren an.
- Welt-Überweisung: Bei Überweisungen in Nicht-EU-Länder können sogenannte SWIFT-Gebühren* anfallen, die sowohl von der Bank des Empfängers als auch von Ihrer Bank erhoben werden. Diese Gebühren können je nach Bankinstitut unterschiedlich hoch ausfallen und insgesamt bis zu zehn Prozent der Überweisungssumme betragen.
- Wechselkurs: Bei Überweisungen in einer anderen Währung muss man die Wechselkurse berücksichtigen. Hier können Banken Gebühren für die Umrechnung, verlangen.
  Außerdem kann ein ungünstigerer Kurs zum Zeitpunkt der Überweisung für höhere Kosten sorgen.
- Meldepflicht: Überschreiten Überweisungen ins Ausland die Summe von 12.500 Euro müssen die Überweisungen im Rahmen der Meldevorschriften im Außenwirtschaftsverkehr (AWV) gemeldet werden.
- Dauer von Auslandsüberweisungen: Für SEPA-Überweisungen gilt die sogenannte „Ein-Tages-Regelung". Gemäß EU-Vorgaben darf eine solche Überweisung nicht länger als ein Bankarbeitstag dauern. Die „Ein-Tages-Regelung" gilt jedoch nur für Überweisungen in Euro. Wird Geld in einer Fremdwährung überwiesen, dürfen bis zu vier Tage vergehen, bis der Empfänger den Geldbetrag erhalten hat.

		R	F
1.	Für Überweisungen innerhalb Europas werden SWIFT-Gebühren fällig.	☐	☐
2.	Bei Überweisungen außerhalb der EU fallen in der Regel Gebühren an.	☐	☐
3.	Die Gebühren betragen immer 15 % der überwiesenen Summe.	☐	☐
4.	Nur die Empfängerbank kann Gebühren erheben.	☐	☐
5.	Der Wechselkurs kann ungünstig ausfallen.	☐	☐
6.	Man kann maximal 10.000 Euro ins Ausland überweisen, ohne es vorher anzumelden.	☐	☐
7.	Überweisungen innerhalb der EU dauern einen Tag.	☐	☐
8.	Wenn man eine fremde Währung überweist, dauert der Transfer mehr als eine Woche.	☐	☐

TIPP

*„SEPA" steht für „Single Euro Payments Area". Damit wird ein einheitlicher Zahlungsraum in Europa bezeichnet. Durch die Einführung von SEPA soll der Geld- und Zahlungstransfer innerhalb der Eurozone vereinfacht werden.

*„SWIFT" steht für „Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication". Damit wird eine Organisation bezeichnet, die den Transaktionsverkehr von weltweit mehr als 10.000 Banken über sichere Telekommunikationsnetze (das SWIFT-Netz) standardisiert.



G

Grammatik: adverbiale Komparation

- ✓ **Regelmäßige Formen:**
  schnell - schneller - am schnellsten / niedrig - niedriger - am niedrigsten
- ✓ **Viele einsilbige Adjektive haben im Komparativ und Superlativ einen Umlaut:**
  alt - älter - am ältesten / kurz - kürzer - am kürzesten
- ✓ **halbunregelmäßige Formen:**
  hoch - höher - am höchsten / groß - größer - am größten
- ✓ **Unregelmäßige Formen:**
  gut - besser - am besten / viel - mehr - am meisten / gern - lieber - am liebsten
- ✓ **Besonderheiten:** bei der Grundform auf „-er" oder „-el" fällt im Komparativ das „e" weg.
  teuer - teurer - am teuersten / transportabel - transportabler - am transportabelsten

15 Pablo vergleicht im Internet das Angebot von LatinUnion mit zwei anderen Anbietern. Lesen Sie die alternativen Angebote.

Ⓐ

LatinUnion – Geldtransfer blitzschnell und in ganz Lateinamerika

Die schnellste Lösung für Ihre Transaktion finden Sie bei uns:

- Überweisungsgebühr nur 3% bis 8% des Betrags
- Sofortige Freigabe des Geldes am Zielort
- Zahlung auch auf Bankkonto vor Ort gegen geringe Kosten
- Auszahlung in Lokalwährung
- Tageswechselkurs

Ⓑ

InterMoney – der Spezialist im Geldtransfer

- Weltweiter Geldtransfer
- Geldtransfer in nur einem Tag
- Bargeld weltweit in Landeswährung
- Mindestgebühr 5%
- kontounabhängig – Ein- und Auszahlungen nur in bar in InterMoney-Stationen
- Sicherheit durch Geheimzahl
- InterMoney Stationen in allen Hauptstädten Lateinamerikas

...

Ⓒ

GlobalConnect – Money Transfer

- Weltweiter Geldversand – für Verbraucher und Gewerbe
- Geldversand in wenigen Minuten
- Nur 10% bis 15% Gebühren
- Bequeme Kontoeinrichtung in unseren Filialen
- Wechselkurs wird wöchentlich aktualisiert
- Verschiedene Kanäle – GlobalConnect Agenturen, Webseite, per Telefon, per mobiler App

....

P **16** **Für Pablo sind bestimmte Leistungen der Geldtransferanbieter wichtig. Er erstellt eine Übersicht. Tragen Sie die Informationen, soweit vorhanden, in den Kasten ein.**

	A) LatinUnion	B) InterMoney	C) GlobalConnect
1. Gebühren			
2. Dauer		ein Tag	
3. Bargeldauszahlung			
4. Wechselkurs			

17 **Vergleichen Sie die drei Anzeigen. Ergänzen Sie die Sätze mit passenden Adjektiven im Komparativ. Nicht alle Adjektive passen.**

[aktueller – veralteter • billiger – teurer • höher – ~~niedriger~~ • kürzer – länger • schneller – langsamer]

1. Die Gebühren bei LatinUnion sind *niedriger* als bei InterMoney.
2. Der Geldtransfer bei InterMoney geht _____ als bei GlobalConnect.
3. Der Geldtransfer bei LatinUnion ist _____ als bei GlobalConnect.
4. Der Wechselkurs bei LatinUnion ist _____ als bei GlobalConnect.
5. Die Gebühren bei GlobalConnect sind _____ als bei InterMoney.

3 P **18** **Pablo ruft bei einem Geldtransfer-Anbieter an und möchte sich dort über den Geldtransfer informieren. Hören Sie das Gespräch zwischen Pablo und einer Mitarbeiterin von LatinUnion und ergänzen Sie die Angaben.**

1. Zielland: _____
2. abgehender Betrag: _____
3. Dauer der Überweisung: _____
4. Auszahlungsart: _____
5. Empfangsort: _____
6. Wechselkurs: _____
7. Auszahlungsbetrag: _____
8. Gebühren in Prozent: _____



19 Ordnen Sie die verschiedenen inhaltlichen Elemente einer mündlichen Anfrage den passenden Redemitteln zu.

1	Grußformel / Anrede	A	Ich hätte gern gewusst, … / Ich würde gern wissen, … / Könnten Sie mir sagen, … / Würden Sie mir sagen, …
2	Anliegen formulieren	B	Auf Wiedersehen. / Auf Wiederhören. / Tschüss. / Bis bald.
3	direkte Fragen stellen	C	Danke für die Auskunft. / Vielen (herzlichen) Dank. / Danke für die Information. / Sie haben mir sehr geholfen.
4	indirekte Fragen stellen	D	Hallo… / Guten Morgen… / Guten Tag… / Hi…
5	Dank	E	Es geht um… / Ich muss… verschicken. / Ich möchte… machen. / Ich brauche…
6	Schluss	F	Wie / Wo kann man… ? / Wie viel… ?

20 Sie sind Herr Yildiz und arbeiten bei der Firma PaketeGlobal. Ein Anrufer möchte ein Paket ins Ausland schicken und sich nach den Konditionen erkundigen. Beantworten Sie seine Fragen und nutzen Sie dazu die Informationen rechts.

PaketeGobal – Versandkonditionen:

- Pakete weltweit lieferbar, auch nach Brasilien
- Pakete versichert, bis 200 €
- bis 30 kg Standardpreis von 50,00 €
- Dauer des Versands ca. 14 Tage

21 Führen Sie nun das Gespräch mit dem Anrufer und formulieren Sie Ihre Antworten. Danach hören Sie eine Musterantwort und es folgt eine weitere Frage des Anrufers.

PaketeGlobal (0):	*Guten Tag, hier ist die Firma PaketeGlobal internationaler Paketdienst. Mein Name ist Yildiz. Was kann ich für Sie tun?*
Herr Müller:	Guten Tag, mein Name ist Müller. Ich möchte ein Paket ins Ausland verschicken und hätte gern ein paar nähere Informationen dazu.
PaketeGlobal (0):	*Ich freue mich über Ihr Interesse und informiere Sie gern über unseren internationalen Paketdienst.*
Herr Müller:	Also, ich möchte gern ein Paket nach Brasilien verschicken, geht das durch Ihre Firma?
PaketeGlobal (1):	_____
Herr Müller:	Ist …?
PaketeGlobal (2):	_____
Herr Müller:	Wie viel …?
PaketeGlobal (3):	_____
Herr Müller:	Und wie lange …?
PaketeGlobal: (4):	_____

TIPP Sie können Ihre eigenen Aussagen auch mit dem Smartphone oder einer Software aufnehmen und sich später noch einmal anhören.

1 Anfragen – Informationen einholen Berufliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie hole ich Anfragen im beruflichen Kontext ein und wie kann ich sie erschließen?
- ✓ Wie dokumentiere ich berufliche Anfragen?
- ✓ Wie reagiere ich auf halbformelle Anfragen von Kollegen?
- ✓ Wie reagiere ich auf formelle Anfragen von Vorgesetzten?
- ✓ Wie reagiere ich auf formelle Anfragen von Kunden oder Geschäftspartnern?



5 **1 Hören Sie das folgende Gespräch und beantworten Sie die Fragen.**

1. Wo findet das Gespräch statt? _____
2. Wer spricht? _____
3. Worum geht es in dem Gespräch? _____

5 P **2 Hören Sie den Dialog ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?**

	R	F
1. Herr Schmitz arbeitet in der Geschäftsleitung.	☐	☐
2. Pablo braucht Spitzer und Radiergummis.	☐	☐
3. Pablo hat noch nicht die Telefonnummern von allen Kollegen.	☐	☐
4. Pablo braucht ein Telefonbuch der Stadt.	☐	☐
5. Frau Meier ist für Büromaterial verantwortlich.	☐	☐
6. Das Unternehmen verbraucht ca. 2500 Blatt Kopierpapier im Monat.	☐	☐
7. Pablo soll den Toner-Vorrat im Kopierraum prüfen.	☐	☐
8. Pablo und Herr Schmitz treffen sich nach Feierabend.	☐	☐

6 P

3 Hören Sie den nachfolgenden Dialog zwischen Pablo und Frau Meier. Über welche Themen unterhalten sie sich? Kreuzen Sie an.

1. Gesundheitliche Probleme eines Kollegen ☐
2. Aktuelle Personalsituation im Unternehmen ☐
3. Verwendung von Formularen ☐
4. Erforderliche Angaben ☐
5. Vorgehensweise bei akutem Bedarf ☐
6. Vorgehensweise bei Monatsbestellungen ☐
7. Vertretung bei Urlaub ☐
8. Fehlendes Material ☐



4 Frau Meier hat Pablo um die Bestätigung der Bestellung gebeten. Lesen Sie die E-Mail von Pablo und beantworten Sie die Fragen.

14.09.

Von: Gonzales Pablo <p.gonzales@sport-competence.de>
An: <Christiane.Meier@sport-competence.de>
Betreff: Bestellung Büromaterial Abt. IV

Sehr geehrte Frau Meier,

nach unserem Telefonat – vielen Dank nochmals für Ihre freundlichen Hinweise – schicke ich Ihnen nun meine Bestellung. Ich benötige verschiedene Büromaterialien für mein Büro und auch für den Kopierraum (s. Anlage). Vielen Dank für Ihre Hilfe. Bitte geben Sie mir kurz Bescheid, wenn ich die Dinge bei Ihnen abholen kann.

Mit freundlichen Grüßen
Pablo Gonzales

ANLAGE – Bestellung Büromaterial P. Gonzales

ANLAGE - Bestellung Büromaterial P. Gonzales

Materialanforderungsschein
Abteilung: IV

- ✓ 20 Briefumschläge normal (mit Fenster)
- ✓ 20 Briefumschläge DIN A5
- ✓ 20 Briefumschläge DIN A4
- ✓ 50 Prospekthüllen (Klarsichthüllen)
- ✓ 6 Kugelschreiber (je 2 blau, schwarz, rot)
- ✓ 2 Bleistifte
- ✓ 2 Radiergummis
- ✓ 3 Briefordner (Aktenordner) (8 cm)
- ✓ 3 Briefordner (5 cm)
- ✓ 2 Notizblöcke
- ✓ 2 Blöcke Klebenotizen (Post-it-Zettel)
- ✓ 1 Jahreskalender (Wandplakat)

für den Kopierraum:

- ✓ 5 Pakete Kopierpapier (500 Blatt 80g/m²) Kopierpapier normal
- ✓ 1 Tonerpatrone (für Kopierer AEG 300 LK)

1. In welcher Abteilung arbeitet Pablo im Moment?

_____

2. Worum geht es in seiner E-Mail?

_____

3. Worauf bezieht sich Pablo in seiner E-Mail?

_____

4. Wie viele Anlagen schickt Pablo mit?

_____

5. Wie viele verschiedene Dinge (Posten) bestellt Pablo?

_____

5 Lesen Sie die E-Mail von Herrn Schmitz an Pablo. Markieren Sie alle Perfektformen in der E-Mail.

Von: Schmitz Sebastian <s.schmitz@sport-competence.de>
An: <p.gonzales@sport-competence.de>
Betreff: Bestellung Büromaterial Abt. IV

17.09.

Hallo Herr Gonzales,

vor drei Tagen haben wir über eine Bestellung gesprochen, weil einige Büromaterialien gefehlt haben. Ich möchte gern wissen, ob Sie die E-Mail abgeschickt haben. Hat das Sekretariat reagiert? Oder haben Sie nachgefragt? Ist das Material inzwischen bei Ihnen angekommen? Im Kopierraum habe ich noch keine neue Tonerpatrone gesehen, die alte Patrone haben wir schon fast ganz geleert. Was ist also passiert, haben Sie die Angelegenheit erledigt? Wenn ich bis morgen früh keine Antwort von Ihnen habe, schicke ich eine zweite Bestellung.

Viele Grüße
Schmitz

6 Schreiben Sie Pablos Antwort an seinen Kollegen, Herrn Schmitz. Berichten Sie darin, was Sie bisher unternommen haben.

Hallo Herr Schmitz,

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Viele Grüße

Pablo Gonzales

7 Lesen Sie den Text und setzen Sie die Verben in den Perfektformen ein.

ausfüllen • bedanken • bemerken • besorgen • bitten • bringen • erklären • fragen • hinweisen • mitnehmen • telefonieren • versprechen • wissen

Ich _____ _____ (1), dass auf meinem Schreibtisch einige Dinge fehlen. Ich _____ nicht _____ (2), was man in solch einer Situation tut und _____ deshalb meinen Kollegen _____ (3) , was ich tun soll. Der Kollege _____ mir _____ (4), dass Frau Meier im Sekretariat dafür zuständig ist. Also _____ ich mit ihr _____ (5) und ich _____ sie um Rat _____ (6) . Sie _____ mich darauf _____ (7), dass Bestellungen stets schriftlich gemacht werden müssen. Ich _____ mir ein Formular _____ (8), _____ es _____(9) und ich _____ es ins Sekretariat _____ (10). Frau Meier _____ sich freundlich _____ (11) und sie _____ _____ (12) , dass ich alles in zwei Tagen erhalte. Ein neues Formular für die nächste Bestellung _____ ich noch _____ (13).

7 8 Hören Sie die folgenden zwei Ausschnitte aus einer Präsentation und beantworten Sie die Fragen.



1. Wer spricht?
2. An wen ist die Präsentation gerichtet?
3. Welches Thema steht im Mittelpunkt der Präsentation?
4. Was verspricht der Redner?
5. Welche Forderungen stellt der Redner an die Zuhörer?

7 9 Hören Sie die Präsentation ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?

P

	R	F
1. Der Chef präsentiert eine neuartige Regenhose.	☐	☐
2. Das Kleidungsstück isoliert sehr gut gegen Kälte.	☐	☐
3. Das Material für das Kleidungsstück wurde in Asien entwickelt.	☐	☐
4. Die Kleidung ist aus Rindleder.	☐	☐
5. Die Firma braucht für das Produkt neue Maschinen.	☐	☐
6. Die Mitarbeiter müssen vielleicht mehr arbeiten.	☐	☐

8 10 Die Kollegen unterhalten sich über die Präsentation. Es gibt einige Unklarheiten. Hören Sie das Gespräch und markieren Sie die richtige Lösung.

P

1. Der Kollege meint,

(A) dass es bald Überstunden gibt.
(B) dass ihm die Situation klarer geworden ist.
(C) dass der Betriebsrat bei der Geschäftsführung nachfragen soll.

2. Die Kollegin meint,

(A) dass die Firmenleitung neue Leute einstellen müsste.
(B) dass sie beide einen Kaffee trinken sollten.
(C) dass bisher nicht über das neue Produkt gesprochen wurde.

G

Grammatik: indirekte Aussagesätze mit „dass“ und Infinitivkonstruktionen mit „zu“

Indirekte Fragesätze sowie indirekte Aussagesätze werden als Nebensätze formuliert.

✓ **direkter Aussagesatz:** *Wir müssen mehr Aufgaben übernehmen.*

✓ **indirekter Aussagesatz:** *Wir befürchten, dass wir mehr Aufgaben übernehmen müssen.*

Bei bestimmten Satzanfängen kann anstelle eines ***dass-Satzes*** auch eine Infinitivkonstruktion mit „zu“ stehen, wenn das gedachte Subjekt in der Infinitivkonstruktion identisch mit dem Subjekt im Hauptsatz ist.

✓ **Infinitiv mit „zu“:** *Wir befürchten, mehr Aufgaben übernehmen zu müssen.*

11 Der Betriebsrat hat eine E-Mail an die Geschäftsleitung geschrieben. Lesen Sie die E-Mail und formulieren Sie die direkten Fragen aus der E-Mail etwas höflicher, indem Sie indirekte Fragen benutzen.

Betreff: Auswirkungen der geplanten Jackenproduktion

Sehr geehrte Damen und Herren der Geschäftsleitung,

mit Interesse haben wir Ihre heutige Präsentation der neuen Regenjacken verfolgt. Wir begrüßen diesen wichtigen Impuls für die Geschäftspolitik der Firma. Gleichzeitig wurde in den Diskussionen dieses Themas unter den Kollegen und Kolleginnen offensichtlich, dass noch vieles im Unklaren geblieben ist. Wir bitten Sie deshalb um die Beantwortung folgender Fragen:
1. Welche zusätzlichen Aufgaben müssen die einzelnen Abteilungen übernehmen?
2. In welchem Umfang müssen voraussichtlich Überstunden geleistet werden?
3. Wird die Geschäftsleitung für die neuen Aufgaben zusätzliche Mitarbeiter/innen einstellen?
Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie uns diese Fragen möglichst in den nächsten Tagen beantworten könnten.

Mit freundlichen Grüßen …

1. Könnten Sie uns sagen, _____
2. Uns ist noch unklar, _____
3. Wir hätten gern Informationen darüber, _____

9 P

12 Hören Sie das Gespräch zwischen den Mitarbeitern des Unternehmens zu den Plänen der Geschäftsführung. Ergänzen Sie beim zweiten Hören die nachfolgenden Satzanfänge mit den Informationen aus dem Hörtext in Form indirekter Aussagesätze.



1. Frau Weiß findet, _____
2. Frau Weiß hofft, _____
3. Herr Lenz ärgert sich, _____
4. Herr Lenz meint, _____
5. Herr Gleiwitz befürchtet, _____
6. Herr Gleiwitz glaubt nicht, _____
7. Frau Neuhaus weiß nicht, _____
8. Frau Neuhaus fordert, _____
9. Herr Bürger muss noch überlegen, _____
10. Herr Bürger schlägt vor, _____

13 Ergänzen Sie die Satzanfänge mit passenden Angaben aus dem Schüttelkasten.

(A) …, dass das Unternehmen zu riskant operiert. • (B) …, eine neue Aufgabe zu übernehmen. • (C) …, dass das Unternehmen ihm diese Chance bietet. • (D) …, wie sie die neuen Pläne finden soll. • (E) …, auch in der Freizeit in Rufbereitschaft sein zu müssen. • (F) …, ihn nicht früher informiert zu haben.

1. Jakob mag neue Aufgaben. Er freut sich, _____
2. Lisa möchte Arbeits- und Privatleben nicht vermischen. Sie befürchtet, _____
3. Meinhard ist verärgert. Er nimmt es der Geschäftsleitung übel, _____
4. Erkan macht sich Sorgen um die Arbeitsplätze. Er glaubt, _____
5. Maria mag ihre jetzige Arbeit. Sie hat keine Lust, _____
6. Teresa muss noch überlegen. Sie weiß noch nicht, _____

14 Formulieren Sie höfliche Fragen im Konjunktiv II. Verwenden Sie dazu die in Klammern angegebenen Redemittel.

Beispiel: *Würden / Könnten Sie mich benachrichtigen*, wenn die Farbpatronen wieder lieferbar sind? (benachrichtigen)

1. _____, wann die Lieferung angekommen ist? (mitteilen)
2. _____, warum der Preis geändert wurde? (Grund nennen)
3. _____, wann Sie wieder liefern können? (informieren können)
4. _____, dass die Pläne bei Ihnen eingetroffen sind? (uns bestätigen)
5. _____, ob Ihnen der Terminvorschlag passt? (Bescheid geben)
6. _____, ob Sie Mengenrabatt geben? (informieren)
7. _____, wie lange die Lieferzeiten sind? (eine Auskunft darüber bekommen)

G

Grammatik: höfliche Fragen

✓ Einige höfliche Frageformulierungen werden in Form einer **Infinitivkonstruktion** gebildet:

Beispiele: *Dürfte ich Sie / dich bitten, das Paket für mich anzunehmen?*
(~ dass Sie / du das Paket für mich annehmen / annimmst?)
Würde es Ihnen Umstände bereiten, mir die Informationen zu der Veranstaltung zu schicken? (~ dass Sie mir die Informationen zu der Veranstaltung schicken?)

✓ Bei der Infinitivkonstruktion fällt das *Subjekt* weg, weil es schon im ersten Teilsatz genannt wird.

✓ Einige höfliche Frageformulierungen haben die Form einer **doppelten Frage:**

Beispiele: *Könntet ihr so nett sein und einen kurzen Bericht über das Treffen schreiben?*
(Könntet ihr so nett sein und ~~könntet ihr~~ einen kurzen Bericht über das Treffen schreiben?)
Würden Sie mir den Gefallen tun und mir einen Kostenvoranschlag schicken?
(Würden Sie mir den Gefallen tun und ~~würden Sie~~ mir einen Kostenvoranschlag schicken?)

15 Formulieren Sie höfliche Fragen. Verwenden Sie dabei die im Grammatikkasten genannten Redemittel.

Beispiel: Hol schon einmal einige Angebote von Catering-Firmen ein! (bitten)
→ Dürfte ich dich bitten, schon mal einige Angebote von Catering-Firmen einzuholen?

1. Erkundigen Sie sich nach den genauen Abfahrtszeiten! (freundlich sein)

_____

2. Machen Sie mir ein verbindliches Angebot! (bitten)

_____

3. Such mir einen günstigen Flug nach Rom! (Gefallen tun)

_____

4. Stellt schon einmal eine Gästeliste für die Betriebsfeier zusammen! (nett sein)

_____

P 16 Lesen Sie den Arbeitsauftrag des Geschäftsführers an Pablo. Welche Aussagen zum Lesetext sind richtig (R), welche sind falsch (F)?

Betreff: Angebotserstellung Regenjacke



Guten Morgen Herr Gonzales,

wie Sie wissen, nehmen wir ab sofort ein neues Produkt in unsere Produktlinie auf, die Regenjacke „Wetterchief 3500 Outdoor Extreme". Wir haben bereits eine Vorbestellung von 20.000 Stück für Deutschland und Benelux.

Deshalb bitte ich Sie, bis Freitag mehrere Angebote von Transportunternehmen einzuholen. Wir benötigen einen mittelständischen Transportdienst, der unsere Regenjacken bundesweit sowie nach Holland, Belgien und Luxemburg flexibel, unkompliziert und vor allem günstig ausliefern kann.

Die Firma sollte auch einen Verpackungsservice anbieten. Die Jacken wiegen, wie Sie wissen, nur 800 Gramm. Die Auslieferung soll in Paketen erfolgen. Ein Paket soll jeweils 20 Jacken enthalten und das Maximalgewicht pro Paket soll 18 Kilogramm betragen.

Die Regenjacken sollen in Bonn abgeholt werden und in die Zentrallager von vier großen Einzelhandelsketten in Deutschland geliefert werden, nach Hamburg, Düsseldorf, Stuttgart und München sowie jeweils an die entsprechenden Zentrallager in den Beneluxländern. Anbei erhalten Sie eine Aufstellung der Stückzahlen und der Lieferadressen der Empfänger.

Wenn Sie Fragen zum Verfahren haben, können Sie sich an die Versandabteilung und natürlich auch an Ihren Kollegen Schmitz wenden. Er kann Ihnen sicher ein paar Tipps geben. Bitte antworten Sie bis Freitagvormittag.

E.G. Reinhard
Geschäftsführer

	R	F
1. Pablo soll bis nächsten Dienstag mehrere Transportdienst-Angebote einholen.	☐	☐
2. Das Produkt wiegt ca. zwei Kilogramm.	☐	☐
3. Die Regenjacken sollen auch nach Holland, Belgien und Deutschland geliefert werden.	☐	☐
4. Pablo soll zusätzlich einen Verpackungsservice beauftragen.	☐	☐
5. Ein Paket soll 20 Regenjacken enthalten.	☐	☐
6. Der Kollege könnte Pablo bei den Anfragen unterstützen.	☐	☐

10 17 Hören Sie das Gespräch zwischen Pablo und seinem Kollegen, Herrn Schmitz, und ergänzen Sie die fehlenden Adjektive.

1. Pablo soll die _____ Transportmöglichkeit für die Jacken herausfinden.
2. Das _____ Angebot ist nicht immer _____.
3. Welches Unternehmen hat die _____ Zahlungsbedingungen?
4. 30 Tage Zahlungsfrist sind _____ als zwei Wochen.
5. Manchmal ist auch eine _____ Frist in Ordnung.
6. Skonto kann man bekommen, wenn man eine Rechnung _____ bezahlt.

Grammatik: Komparation I

- ✓ **Positiv:** *A ist genauso/ebenso teuer wie B. C hat keine so guten Lieferbedingungen wie D. E hat nicht so ein professionelles Problemmanagement wie F.*
- ✓ **Komparativ:** *A ist teurer als B. C hat bessere Lieferbedingungen als D. E hat ein professionelleres Problemmanagement als F.*
- ✓ **Superlativ:** *A ist am teuersten. C hat die besten Lieferbedingungen. E hat das professionellste Problemmanagement*

18 Lesen Sie die beiden Anzeigen von Logistikunternehmen. Ordnen Sie den Informationen in den Anzeigen die folgenden Kriterien zu.

[A) Preis • B) Lieferzeit • C) Lieferregion • D) Verpackungsleistungen • E) Versicherung]

Angebot 1
Schentt Logistik GmbH

Für jeden Bedarf die passende Lösung

1. ✓ deutschlandweit unterwegs [C]
2. ✓ Lieferung von Haus zu Haus in Regellaufzeiten [-]
3. ✓ Expresszustellungen [__]
4. ✓ Wunschterminlieferung und zusätzliche Servicestandards ohne Aufpreis [__]
5. ✓ ein Ansprechpartner für alle Relationen, für Preisanfragen und Disposition [__]
6. ✓ formlose Anfragen per Telefon, Fax oder E-Mail [__]
7. ✓ transparent und sicher: die Sendung immer im Blick durch E-Services [__]
8. ✓ Versicherung der Lieferung gegen Aufpreis [__]
9. ✓ nachhaltiger Transport nach aktuellen Umweltstandards [__]



Angebot 2
Sansa Speditionsgesellschaft

Verbindlicher Transport- und Logistikpartner

1. ✓ zuverlässig, organisiert und konzernunabhängig [__]
2. ✓ bundesweit 33 Relationen [__]
3. ✓ feste Verkehre, hohe Abfahrtfrequenzen, kurze Laufzeiten [__]
4. ✓ Lagerlogistik [__]
5. ✓ europaweit – Stückgut- und Ladungsverkehre [__]
6. ✓ Versand- und individuelle Verpackungsleistungen [__]
7. ✓ Einstiegsrabatt für Neukunden [__]
8. ✓ Stückgut Systemverkehre [__]
9. ✓ Teil- und Komplettladungen [__]
10. ✓ Frachtversicherung inklusive [__]
11. ✓ Tracking & Tracing via Internet [__]

P **19** **Beantworten Sie folgende Fragen zu den beiden Angeboten. Was steht in den Angeboten, was nicht?**

	Schentt	Sansa
1. Welche Firma bietet einen Rabatt an?	☐	☐
2. Welches Unternehmen fährt nach Belgien, Luxemburg und in die Niederlande?	☐	☐
3. Wo wird ein umweltschonender Transport angeboten?	☐	☐
4. Welche Firma bietet einen Verpackungsservice an?	☐	☐
5. Welche Firma versichert die Ladung ohne Extrakosten?	☐	☐
6. Wo werden gewünschte Lieferzeiten angeboten?	☐	☐
7. Wo kann man die Lieferung online verfolgen?	☐	☐
8. Welche Firma transportiert auch kleinere Ladungen?	☐	☐

11 P **20** **Pablo und sein Kollege sprechen über die Anzeigen der beiden Transportunternehmen. Hören Sie das Gespräch und schreiben Sie die erwähnten Kriterien für die Auswahl einer Transportfirma in die Checkliste.**

1. Lieferterminc
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____

G

Grammatik: Komparation II

✓ **Regeln:** Man bildet den **Komparativ** mit der Endung „-er".
Einsilbige Adjektive bilden den **Komparativ** (und den **Superlativ**) häufig mit Umlaut.
(stark, stärker, am stärksten; groß, größer, am größten)
Adjektive mit „*d*", „*t*", „*s*", „*ß*", „*z*" am Ende haben im **Superlativ** die Endung „-esten"

✓ **Besonderheiten:** Einige Adjektive haben einen unregelmäßigen Komparativ und Superlativ.

gut, besser, am besten	*viel, mehr, am meisten*
gern, lieber, am liebsten	*hoch, höher, am höchsten*
groß, größer, am größten	*nah, näher, am nächsten*

✓ **Hinweis:** „mehr" und „weniger" haben keine Adjektivendung.
Ich habe mehr Projekte als du.
Das Unternehmen A hat weniger Aufträge als das Unternehmen B.

21 Ergänzen Sie die fehlenden Adjektive im Komparativ oder im Superlativ.

1. Die Firma Sansa hat _____ (hoch) Preise als die Firma Schentt.
2. Die Firma Schentt bietet die _____ (groß) Flexibilität bezüglich der Lieferzeiten.
3. Der Transport der Firma Schentt ist am _____ (umweltschonend).
4. Die Autobahnausfahrt 53 liegt am _____ (nah).

22 Formulieren Sie direkte Fragen zu den Stichwörtern im Kasten und kreuzen Sie an, welche Fragen für Kunden einer Speditionsfirma wichtig sein könnten.

1. Alter des Chefs • 2. Zahl der Sekretärinnen • 3. Anzahl Lkw der Firma • 4. E-Mail-Adresse • 5. Rabatt für Stammkunden • 6. Telefonnummer der Vertriebsabteilung • 7. Jahr der Firmengründung • 8. Familienstand des Chefs • 9. Häufigkeit der Fahrten nach Paris • 10. Verbindungen nach Italien • 11. Durchschnittsgehalt der Angestellten • 12. Durchführung von Tiertransporten • 13. Qualität der Firmenkantine

1. *Wie alt ist Ihr Chef?* ☐
2. _____ ☐
3. _____ ☐
4. _____ ☐
5. _____ ☐
6. _____ ☐
7. _____ ☐
8. _____ ☐
9. _____ ☐
10. _____ ☐
11. _____ ☐
12. _____ ☐
13. _____ ☐

TIPP In Deutschland sind im beruflichen Kontext vor allem sachliche Informationen üblich. Private Informationen werden selten explizit erwähnt.

12 23 Hören Sie das Gespräch zwischen Pablo und seinem Kollegen, Herrn Schmitz. Kreuzen Sie die Themen an, über die gesprochen wird.

1. Welche Unternehmen werden angeschrieben? ☐
2. Bis wann müssen die Anschreiben fertig sein? ☐
3. Welche Verpackungsart sollte gewählt werden? ☐
4. Wie teuer darf der Transport maximal sein? ☐
5. Wohin soll die Ware geliefert werden? ☐
6. Welche Dokumentvorlage wird für die Anfrage benutzt? ☐
7. Wer sollte die Anfrage unterschreiben? ☐
8. Wer kann das Dokument vor dem Unterschreiben überprüfen ? ☐



P 24 Lesen Sie die Musteranfrage und die Notizen von Herrn Schmitz.

Sport Competence GmbH
Abt. Einkauf
Adenauerallee 120
53111 Bonn

Alle unsere Dokumente werden mit dem offiziellen Firmenlogo versehen. Sie finden die Vorlage mit Briefkopf unter: Laufwerk C / Dateien / Briefkopf und logo.

Textilzubehör GmbH
Moosacherstr. 56
80809 München

zuständig: Herr W. Frohwein

Bonn, 23.01.20xx

Anzeige im Online-Magazin „Die Spedition – das Fachorgan", 18. Jan.

Anfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir wurden auf der Kölner Messe 2013 auf Ihr Unternehmen aufmerksam.
Wir sind ein führendes Einzelhandelsgeschäft für Sport- und Freizeitkleidung in Bonn. Unser besonderes Interesse gilt Ihrem Sortiment an Zubehör für Kleidungsstücke. Wir benötigen für unsere Produktion laufend Reiß- und Klettverschlüsse sowie Druckknöpfe.
Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie uns unverbindlich entsprechendes Katalogmaterial schicken könnten.
Des Weiteren wären wir für die Zusendung aktueller Preislisten sowie Ihrer Liefer- und Zahlungsbedingungen dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

bekannter Hersteller von Sportkleidung und -ausrüstung

Herbert Sperling
Abteilung Einkauf

zuständig: Herr Langer, Vertrieb

Versand des neuen Artikels „Regenjacken"

P 25 Schreiben Sie für Pablo die offizielle Anfrage an die Spedition Schentt. Berücksichtigen Sie folgende Punkte (möglichst in dieser Reihenfolge):

1. korrekte Anrede • 2. Betreff • 3. Einleitung (Anzeige in „Die Spedition – das Fachorgan") • 4. Kurzvorstellung des eigenen Unternehmens • 5. Gegenstand der Anfrage: Versand des neuen Artikels „Regenjacken": bundesweit / Benelux / Lieferung nach Bedarf, nicht regelmäßig, Zusendung eines Angebots • 6. Bitte um Liefer- und Zahlungsbedingungen • 7. Bitte um rasche Antwort • 8. Anlagen: Adressliste der Zentrallager in Deutschland und Benelux

26 Ordnen Sie die verschiedenen inhaltlichen Elemente einer Anfrage den Textbausteinen zu.

1	Einleitung	A	Wir freuen uns auf Ihre baldige Antwort.
2	Vorstellung des eigenen Unternehmens	B	Bitte schicken Sie uns detaillierte Unterlagen über Ihre Angebotspalette.
3	Gegenstand der Anfrage	C	Mit welcher Lieferzeit müssen wir rechnen?
4	Angabe des Bedarfs	D	Wir benötigen mindestens 11 Transporte pro Monat.
5	Preise / Sonderkonditionen	E	Wir möchten unsere Produktpalette um 20 Artikel erweitern und können die Transporte nicht selbst übernehmen.
6	Liefer- und Zahlungsbedingungen	F	Wir sind ein mittelständisches Unternehmen im Bereich Sportartikel.
7	Bitte um Muster / Katalog	G	Wir haben Ihre Anzeige im … gelesen.
8	Schlussformulierungen	H	Zu welchen Preisen / Konditionen können Sie uns beliefern?

27 Sie arbeiten bei dem Transportunternehmen Flexi-Versand GmbH. Ein Interessent, die Sportartikelfirma Tri-Sport, ruft an und möchte einige Informationen.

Beantworten Sie seine Fragen und nutzen Sie dazu die Informationen rechts.

Flexi-Versand GmbH
- Lieferung bundesweit
- besondere Konditionen für Neukunden – Neukundenrabatt von 5 %
- Mengenrabatt bei regelmäßigem Versand
- Expresslieferung innerhalb eines Tages

28 Führen Sie nun das Gespräch mit der Firma Tri-Sport und formulieren Sie Ihre Antworten. Danach hören Sie eine Musterantwort und es folgt eine weitere Frage des Anrufers.

Tri-Sport : Guten Tag, mein Name ist Sprung von der Firma Tri-Sport. Wir interessieren uns für Ihren Flexi Versandservice und möchten ein paar nähere Informationen dazu erhalten.

Flexi-Versand (0): *Ich freue mich über Ihr Interesse und informiere Sie gern über unser Angebot.*

Tri-Sport: Liefern Sie …?

Flexi-Versand (1): _____

Tri-Sport: Bieten Sie …?

Flexi-Versand (2): _____

_____

Tri-Sport: … können wir …?

Flexi-Versand (3): _____

_____

Tri-Sport: Bietet …?

Flexi-Versand (4): _____

2 Angebote – Produkte und Dienstleistungen Alltägliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie verstehe ich Angebote und wie erkenne ich, ob diese bedarfsgerecht sind?
- ✓ Wie hole ich Angebote ein?
- ✓ Wie reagiere ich auf Angebote?
- ✓ Wie formuliere ich Angebote von Produkten oder Dienstleistungen – im direkten Gespräch, telefonisch, per Anzeige, Infoblatt oder E-Mail?



14 **1 Hören Sie den Dialog. Beantworten Sie folgende Fragen.**

1. Wo findet das Gespräch statt? _____
2. Wer spricht? _____
3. Worum geht es in dem Gespräch? _____

14 P **2 Hören Sie den Dialog ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?**

	R	F
1. Sara möchte ihren PC reparieren.	☐	☐
2. Der Verkäufer bietet ihr ein Notebook für 779,00 € an.	☐	☐
3. Sara möchte ein leistungsstarkes Modell.	☐	☐
4. Das neue Notebook ist besonders gut geeignet für Videospiele.	☐	☐
5. Sara braucht das Notebook für Büroarbeiten.	☐	☐
6. Das Notebook wiegt 2,5 Kilogramm.	☐	☐
7. Der Elektrofachhändler Sonnex bietet eine günstige Finanzierung.	☐	☐
8. Sara muss das Betriebssystem für das Notebook separat kaufen.	☐	☐

3 Vervollständigen Sie den Dialog mithilfe der Ausdrücke aus dem Schüttelkasten und dem Hörtext von Aufgabe 1.

bessere • bessere • breites • gewünschten • größere • guten • gutes • gute • leistungsstarke • meisten • ~~neues~~ • schönes • stärkeren • zuverlässigen • hohe

Sara: „Mein Notebook ist leider kaputt gegangen, ich denke, da ist nichts mehr zu machen. Und ich brauche unbedingt ein *neues* (1) Notebook."

(...)

Verkäufer: „Da gibt es mittlerweile sehr viel _____ (2) Modelle, die viel mehr leisten können. Wir haben hier ein _____ (3) Angebot an Notebooks, und ich zeige Ihnen gleich unser Angebot des Monats. Wie viel möchten Sie denn investieren? Wie viel darf das neue Notebook denn kosten?"

Sara.: „Na ja, eigentlich sollte es nicht so teuer sein, aber ich möchte schon ein _____ (4) Gerät haben, das ausreichend Speicherplatz hat und einen _____ (5) Prozessor. Es sollte nicht mehr als 600 € kosten."

Verkäufer: „Sehr gut, dafür gibt es schon sehr _____ (6) und _____ _____ (7) Notebooks. Wofür möchten Sie es denn benutzen, mehr für den Office-Bereich, oder möchten Sie damit z.B. auch Filme bearbeiten?"



TECHNISCHE DATEN

DISPLAY: Bildschirmdiagonale: 17 Zoll
ARBEITSSPEICHER: Arbeitsspeicher-Größe: 8 GB
PROZESSOR: Mintel 5 Prozessor
GRAFIKKARTE: UHD Grafik 620, Mintel
FESTPLATTE: SSD, 512 GB
AUSSTATTUNG: Windows 10, Touchpad
KAMERA: Webcam, Auflösung: 1 Megapixel
ALLGEMEIN: Notebook, Mineral Grey: 1,2 kg

(...)

Verkäufer: „Spielen Sie vielleicht Videospiele? Das ist wichtig zu wissen, da man dafür einen _____ (8) Prozessor und eine _____ (9) Grafikkarte benötigt."

(...)

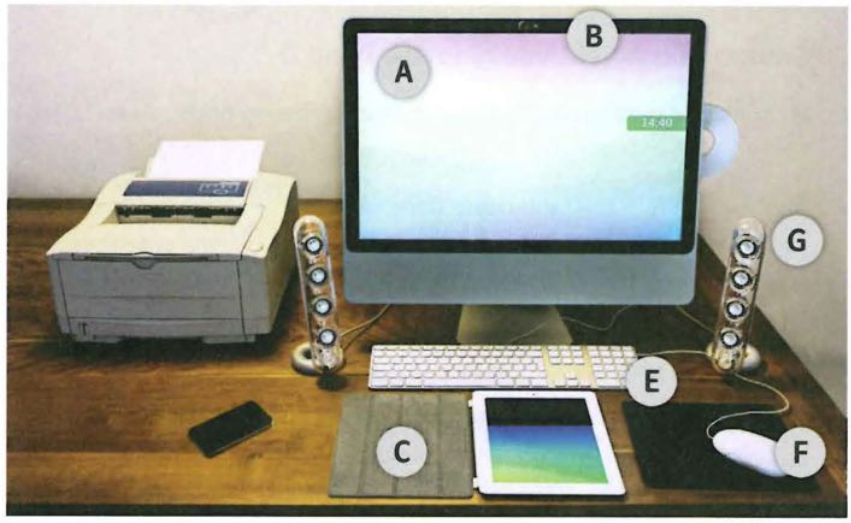
Verkäufer: Wunderbar, dann haben Sie eine _____ (10) Auswahl, und wir können ein Gerät in der von Ihnen _____ (11) Preisklasse finden.

(...)

Verkäufer: Also, für einen _____ (12) Gebrauch und eine _____ (13) Geschwindigkeit ist ein Arbeitsspeicher von 8 GB RAM erforderlich, aber damit sind die _____ (14) Notebooks in dieser Preisklasse ausgestattet. Außerdem sollte es eine SSD-Festplatte haben, damit Sie einfach schneller arbeiten können. Ich zeige Ihnen nun ein paar Modelle, die Ihren Wünschen entsprechen. Hier haben wir ein _____ (15) Vialo-Notebook mit einem 17-Zoll-Bildschirm, das sehr schlank und leicht ist und trotzdem absolut leistungsfähig.

4 Welche der abgebildeten technischen Geräte kennen Sie? Ordnen Sie zu.

1. die Kamera B
2. der Bildschirm _____
3. die Tastatur _____
4. der USB-Stick _____
5. die Maus _____
6. das Tablet _____
7. das Headset _____
8. der Lautsprecher _____
9. die externe Festplatte _____









5 Finden Sie die passenden Synonyme zu den Bestandteilen eines Notebooks.

1	das Notebook	**A**	das Bedienelement anstelle der Maus
2	das Display	**B**	die Batterie
3	der / das RAM	**C**	das Rechenwerk
4	das Keyboard	**D**	die Tastatur
5	die Harddisk	**F**	der Bildschirm
6	der Prozessor	**G**	die Festplatte
7	der Akku	**H**	der Mobilrechner
8	das Touchpad	**I**	der Arbeitsspeicher

15 6 Hören Sie das Gespräch von Sara mit einem Freund über das Thema „Notebooks". Welche Aussagen sind richtig (R) und welche sind falsch (F)?

Sara nutzt das Notebook	R	F
1. , um Musik zu hören.	☐	☐
2. , um Filme zu bearbeiten.	☐	☐
3. für Büroarbeiten.	☐	☐
4. für Gespräche mit Freunden.	☐	☐

Das neue Notebook sollte folgende Anschlüsse und Bestandteile haben:	R	F
5. mehrere USB-Anschlüsse	☐	☐
6. eine externe Festplatte	☐	☐
7. eine gute Kamera	☐	☐
8. einen Touchscreen	☐	☐
9. WLAN	☐	☐
10. Bluetooth	☐	☐

G

Grammatik: Adjektivdeklination I und II

✓ **Adjektive nach unbestimmten Artikeln (ebenso nach „dieser", „jener", „jeder", „mancher", „welcher")**

		maskulin	feminin	neutrum
Singular	N	*ein neuer Computer*	*eine gute Festplatte*	*ein teures Gerät*
	A	*einen neuen Computer*	*eine gute Festplatte*	*ein teures Gerät*
	D	*einem neuen Computer*	*einer guten Festplatte*	*einem teuren Gerät*
	G	*eines neuen Computers*	*einer guten Festplatte*	*eines teuren Geräts*
Plural	N	-- *neue Computer*	-- *gute Festplatten*	-- *teure Geräte*
	A	-- *neue Computer*	-- *gute Festplatten*	-- *teure Geräte*
	D	-- *neuen Computern*	-- *guten Festplatten*	-- *teuren Geräten*
	G	-- *neuer Computer*	-- *guter Festplatten*	-- *teurer Geräte*

✓ **Adjektive nach bestimmten Artikeln (ebenso nach „dieser", „jener", „jeder", „mancher", „welcher")**

Singular	N	*der neue Computer*	*die gute Festplatte*	*das teure Gerät*
	A	*den neuen Computer*	*die gute Festplatte*	*das teure Gerät*
	D	*dem neuen Computer*	*der guten Festplatte*	*dem teuren Gerät*
	G	*des neuen Computers*	*der guten Festplatte*	*des teuren Geräts*
Plural	N	*die neuen Computer*	*die guten Festplatten*	*die teuren Geräte*
	A	*die neuen Computer*	*die guten Festplatten*	*die teuren Geräte*
	D	*den neuen Computern*	*den guten Festplatten*	*den teuren Geräten*
	G	*der neuen Computer*	*der guten Festplatten*	*der teuren Geräte*

7 Ergänzen Sie die Endungen der Artikel und der Adjektive.

1. Ich brauche dringend einen neuen Monitor, weil d_____ alt_____ Bildschirm sich immer wieder ausschaltet.
2. Mit d_____ neu_____ Monitor könnte ich dann vielleicht auch besser Filme schauen.
3. Ein weiterer Vorteil d_____ neu_____ Monitors ist die Bildauflösung.
4. Ein_____ besser_____ Kamera wäre auch gut, denn d_____ integriert_____ Kamera hat zu wenig Pixel.
5. Ich hätte gern d_____, neu_____ cool_____ Kamera von Bluezone mit dem tollen Design.
6. Ein weiteres Plus d_____ extern_____ Kamera ist die Flexibilität.
7. Ein_____ extern_____ CD-Laufwerk wäre auch hilfreich.
8. Mit d_____ alt_____ Laufwerk kann ich nur Musik abspielen. Die Qualität d___ neu_____ Laufwerks spielt daher für mich eine große Rolle.
9. D_____ neu_____ Notebooks sind viel leichter als d_____ alt_____.
10. Mit d_____ entspiegelt___ Bildschirmen kann man besser arbeiten.
11. Der Vergleich d_____ technisch_____ Daten ist sehr wichtig.

16 P

8 Hören Sie das Gespräch von Sara mit einer Freundin über das Thema „Angebote auf einer Plattform für Kleinanzeigen". Welche Aussagen sind richtig (R), welche falsch (F)?

		R	F
1.	Sara sucht neue Möbel für ihr Arbeitszimmer.	☐	☐
2.	Saras Freundin möchte den Schreibtisch kaufen.	☐	☐
3.	Der Tisch hat einen Aufsatz, den man abmontieren kann.	☐	☐
4.	Der Neupreis des Schreibtischs ist 300 Euro.	☐	☐
5.	Bei FixMix kann man ausschließlich Waren kaufen.	☐	☐
6.	Sara gibt in der Anzeige nur ihre Telefonnummer an.	☐	☐

9 Ergänzen Sie die fehlenden Adjektivendungen in Saras Anzeige.

FixMix-Kleinanzeigen



Schreibtisch mit Stuhl, Rollcontainer, Angebots-ID: 213287

Verkaufe gut erhalten___ (1), dekorativ___ (2) und wenig benutzt___ (3), groß___ (4) , höhenverstellbar ___ (5) Schreibtisch aus Holz, mit silber___ (6) Platte, aus robust___ (7) Holz mit verschließbar___ (8) Türen, stabil___ (9) grau___ (10) Gestell, praktisch___ (11) und geräumig___ (12) Schubladen, außerdem mit erweiterbar___ (13) Arbeitsfläche. Er hat leicht___ (14) Gebrauchsspuren. Neupreis 200 Euro. Außerdem passend___(15) Rollcontainer und bequem___ (16) Schreibtischstuhl.

TIPP „sollte" für Empfehlungen, Tipps und Ratschläge, z.B.: „Sara, du *solltest* deine Möbel bei FixMix-Kleinanzeigen einstellen." / „Beim Kauf eines Notebooks *solltest* Sie unbedingt auf die technischen Daten achten."

G

Grammatik: Adjektivdeklination III

✓ **Adjektive nach Nullartikel (ebenso im Singular nach „etwas", „mehr", „viel", „wenig" und im Plural nach „manch", „solch", „welch")**

		maskulin	feminin	neutrum
Singular	N	-- *neuer Computer*	-- *gute Festplatte*	-- *teures Gerät*
	A	-- *neuen Computer*	-- *gute Festplatte*	-- *teures Gerät*
	D	-- *neuem Computer*	-- *guter Festplatte*	-- *teurem Gerät*
	G	-- *neuen Computers*	-- *guter Festplatte*	-- *teuren Geräts*
Plural	N	-- *neue Computer*	-- *gute Festplatten*	-- *teure Geräte*
	A	-- *neue Computer*	-- *gute Festplatten*	-- *teure Geräte*
	D	-- *neuen Computern*	-- *guten Festplatten*	-- *teuren Geräten*
	G	-- *neuer Computer*	-- *guter Festplatten*	-- *teurer Geräte*

10 Sie möchten ein Sofa bei FixMix-Kleinanzeigen verkaufen. Schreiben Sie eine Anzeige mithilfe der Informationen im Kasten. Schreiben Sie ganze Sätze.

Ich biete _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____



Ecksofa, fast neu, groß, grau, wunderschön, bequem; mit Bezug, robust, schmutzabweisend

Bettkasten, ausziehbar; Kissen, passend, weich; Armlehnen, bequem, breit

G

Grammatik: Adjektivdeklination IV

✓ **Adjektive nach Possessivartikel (ebenso nach „kein", „irgendein", „irgendwelche")**

		maskulin	feminin	neutrum
Singular	N	*mein neuer Computer*	*meine gute Festplatte*	*mein teures Gerät*
	A	*meinen neuen Computer*	*meine gute Festplatte*	*mein teures Gerät*
	D	*meinem neuen Computer*	*meiner guten Festplatte*	*meinem teuren Gerät*
	G	*meines neuen Computers*	*meiner guten Festplatte*	*meines teuren Geräts*
Plural	N	*meine neuen Computer*	*meine guten Festplatten*	*meine teuren Geräte*
	A	*meine neuen Computer*	*meine guten Festplatten*	*meine teuren Geräte*
	D	*meinen neuen Computern*	*meinen guten Festplatten*	*meinen teuren Geräte*
	G	*meiner neuen Computer*	*meiner guten Festplatten*	*meiner teuren Geräte*

11 Ergänzen Sie die Endungen der Possessivartikel und der Adjektive.

1. Wo hast du dein_____ neu _____ Notebook gekauft?
2. Mein_____ alt_____ Schreibtisch ist zu groß für mein_____ neu_____ Wohnung.
3. Heike hat ihr_____ ergonomisch_____ Schreibtischstuhl von Aekis.
4. Ich fand mein_____ alt_____ Software-Programm besser.
5. Er hat sein_____ defekt_____ Computer reparieren lassen.
6. Unser_____ blau_____ Eckcouch braucht ein_____ neu ____ Bezug.
7. Euer_____ alt_____ Drucker hat keine Bluetooth-Verbindung.
8. Die beiden Notebooks überzeugen durch ihr____ leistungsstark____ Grafikkarten.

12 Lesen Sie die Anfrage eines Interessenten und schreiben Sie für Sara eine Antwort. Die Informationen aus dem Infokasten helfen dabei.

Hallo Sara,

ich habe bei FixMix gesehen, dass du deinen Schreibtisch verkaufen möchtest. Kurze Frage vorab: Ist er noch zu haben? Wenn ja, könnte ich ihn mir vielleicht vorher mal anschauen? Das wäre super! Wie viele Schubladen hat er und wie groß sind sie genau? Ich hätte gern auch den Rollcontainer und den Stuhl. Welche Farbe hat der Rollcontainer? Ist der Stuhl auch höhenverstellbar?

Kannst du mir vielleicht auch sagen, ob ich den Tisch mit einem meiner Freunde abholen kann oder ist er so schwer, dass wir mit mehreren Leuten kommen müssen?

Wie sollen wir es machen? Wann hättest du Zeit?

Meld' dich doch einfach mal. Hier meine Handynummer: 0174 675432

Viele liebe Grüße
Anda

INFOKASTEN

- gern vorab anschauen, Termin für nächsten Freitag um 18:00 Uhr
- zwei große flache Schubladen unter der Tischplatte, Rollcontainer hat 4 große geräumige Schubladen
- silbergrauer Rollcontainer
- Stuhl ist ergonomisch und höhenverstellbar
- Schreibtisch ist abgebaut, nicht sehr schwer, zwei Personen können alles transportieren
- telefonieren und weitere Einzelheiten besprechen
- Dank und Grußformel

Hallo Anda,

ich freue mich sehr über dein Interesse an meinem Schreibtisch. Er ist noch zu haben. _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

17 P

13 Sara macht sich auf die Suche nach einem neuen Schreibtisch und telefoniert mit einem Anbieter. Welche Aussagen sind richtig (R), welche falsch (F)?

		R	F
1.	Sara sucht einen großen Schreibtisch.	☐	☐
2.	Der Verkäufer bietet auch einen Aufsatz an.	☐	☐
3.	Das Schreibtischfach ist groß genug für Aktenordner.	☐	☐
4.	Sara kann den Tisch am nächsten Tag abholen.	☐	☐
5.	Der Verkäufer bietet einen Rabatt an.	☐	☐
6.	Die Auflage kostet 10 Euro extra.	☐	☐



14 Wer sagt was? Tragen Sie die Redemittel in die richtige Spalte ein.

(A) ~~Ein (weiterer) Vorteil von X ist~~ … • (B) Vielen Dank für Ihre Hilfe. • (C) Guten Tag, was kann ich für Sie tun? • (D) Ich biete X an. • (E) Ich habe Interesse an … • (F) Ich möchte wissen, ob … • (G) Kann ich Ihnen X zeigen? • (H) Kann ich sonst noch etwas für Sie tun? • (I) Können Sie mir sagen, wie viel … • (J) Können Sie mir vielleicht weiterhelfen? • (K) Haben Sie noch Fragen? • (L) Welche Vorteile hat …?

Anbieter/in	Kaufinteressent/in
Ein (weiterer) Vorteil von x ist …	

P 15 Sie sind Frau Breitling und haben bei FixMix Ihr altes Fahrrad zum Verkauf angeboten. Ein Interessent ruft Sie an. Beantworten Sie seine Fragen zu dem Fahrrad und nutzen Sie dabei die Informationen rechts.



Schönes rotes klassisches Damenrad

- 5 Jahre alt
- 3 leicht verstellbare Gänge
- alles einwandfrei
- Bremse – Rücktritt: ja
- Sattel verstellbar, bequem
- Verkauf an den Erstbietenden

18 16 Führen Sie nun das Gespräch mit dem Anrufer und formulieren Sie Ihre Antworten. Danach hören Sie eine Musterantwort und es folgt eine weitere Frage.

Frau Breitling (0): *Breitling, guten Tag.*

Herr Walter: Guten Tag, mein Name ist Walter, ich rufe wegen der Anzeige an. Ich habe Interesse an dem Fahrrad, ist es noch zu haben?

Frau Breitling (1): _____

Herr Walter: Ich würde...

Frau Breitling (2): _____.

Herr Walter: Sehr gut. Und...

Frau Breitling (3): _____

Herr Walter: Wunderbar, und ich hätte noch eine Frage: ...

Frau Breitling (4): _____

Herr Walter: Danke für die Infos. Ich ...

Frau Breitling (5): _____

_____

2 Angebote – Produkte und Dienstleistungen Berufliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie analysiere ich Angebote im beruflichen Kontext?
- ✓ Wie gestalte ich Angebote nach dem Bedarf der Kunden?
- ✓ Wie hole ich passende Angebote ein?
- ✓ Wie formuliere ich Angebote von Produkten oder Dienstleistungen – im direkten Gespräch, telefonisch, per Infoblatt oder per E-Mail?
- ✓ Wie reagiere ich auf Angebote?



19 **1 Hören Sie den Dialog. Beantworten Sie folgende Fragen.**

1. Wo findet das Gespräch statt? _____
2. Wer spricht? _____
3. Worum geht es in dem Gespräch? _____

19 P **2 Hören Sie den Dialog ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?**

	R	F
1. Sara möchte ihrem Kollegen helfen.	☐	☐
2. Das Bildungsinstitut MM nimmt an einer Messe teil.	☐	☐
3. Sara arbeitet seit sechs Monaten dort.	☐	☐
4. Die MM-Akademie bietet vor allem Englischkurse an.	☐	☐
5. Die Messe findet in zwei Tagen statt.	☐	☐
6. Die meisten Besucher der Messe sind Jugendliche.	☐	☐
7. Die Akademie bietet auch offizielle Prüfungen an.	☐	☐
8. Bei dem Meeting wird hauptsächlich über die Standorganisation gesprochen.	☐	☐

P 3 **Die Leiterin der MM-Akademie schreibt nach dem Meeting eine E-Mail an alle Mitarbeiter und beschreibt die Aufgaben zur Vorbereitung des Auftritts auf der Bildungsmesse. Lesen Sie den folgenden Ausschnitt aus der E-Mail und markieren Sie die richtige Lösung.**

Von: Bettina Grueneberg <Bettina.Grueneberg@MMAkademie.de>
An: <Sara.Manini@MMAkademie.de>, <mitarbeiter@MMAkademie.de>
Betreff: Vorbereitung Auftritt Bildungsmesse

23.09.

Hallo zusammen,
vielen Dank für euer zahlreiches Erscheinen bei unserem Meeting an diesem Morgen und eure guten Vorschläge für unseren Auftritt auf der Bildungsmesse. Es ist besonders wichtig, dass wir in diesem Jahr unser Angebot an Multimedia- und PC-Kursen bestmöglich präsentieren. Dabei müssen wir uns insbesondere auf folgende Zielgruppen konzentrieren: auf Arbeitssuchende und auf neu angestellte Firmenmitarbeiter. Diese Zielgruppen sollten wir mit passenden Angeboten ansprechen, die ihrem Bedarf entsprechen. Das heißt, dass wir für einige PC-Kurse eine besondere Werbung in Form von Infoblättern machen. Auf diesen Infoblättern präsentieren wir unsere Angebote in kurzer Form. Wie besprochen erhaltet ihr anbei eine Übersicht über die einzelnen Aufgaben, die jeder von euch bis nächste Woche Montag erledigen sollte.

(...)

Sara, da du die beste Idee für die Infoblätter hattest, bitte ich dich, einen Entwurf für den Schnellkurs „MS PowerPoint" zu erstellen und mir bis morgen zu schicken. Außerdem brauchen wir eine neue Druckerei für die Infoblätter. Könntest du bitte zwei neue Angebote für den Druck von Falzflyern und Infoblättern einholen? Wir benötigen für den Messeauftritt sechs Pakete von jeweils 500 Infoblättern, um die wichtigsten Kurse gut zu bewerben. Außerdem benötigen wir noch 300 Faltprospekte, sie heißen Falzflyer, DIN A5, beidseitig bedruckt, in einer Stärke von 300g/m², natürlich alles bunt.
Der Druck muss unbedingt bis nächsten Mittwoch erfolgen. Deshalb solltest du das Angebot am besten noch heute einholen.

(...)

Ich bitte euch, mir bis Freitag eine Rückmeldung zur gesamten Vorbereitung zu geben.
Viele Grüße
Bettina Grüneberg
Leiterin MM-Akademie

1. Die MM-Akademie will auf der Messe vor allem folgende Zielgruppe ansprechen:
   - (A) Studienabsolventen
   - (B) Arbeitssuchende
   - (C) erfahrene Firmenmitarbeiter

2. Sara soll für die Messe Folgendes vorbereiten:
   - (A) den Messestand organisieren
   - (B) die Werbegeschenke für die potenziellen Kunden bestellen
   - (C) die Infoblätter für einen Kurs entwerfen

3. Die Leiterin der MM-Akademie möchte für den Messeauftritt Folgendes drucken lassen:
   - (A) 500 Falzflyer
   - (B) 300 Infoblätter
   - (C) 3.000 Infoblätter

4. Sara soll der Leiterin ... eine Rückmeldung über den Stand der Vorbereitungen geben.
   - (A) bis zum nächsten Tag
   - (B) bis Freitag
   - (C) noch am selben Tag

4 Ergänzen Sie die Lücken mithilfe der formellen Ausdrücke aus der Tabelle.

alltagssprachlich	formell
ein Angebot machen	ein Angebot erstellen
ein Angebot schreiben	ein Angebot formulieren
ein Angebot zeigen	ein Angebot präsentieren
ein Produkt beschreiben	ein Produkt vorstellen
Kunden gewinnen	Kunden akquirieren
Kunden überreden	Kunden überzeugen
mit Kunden sprechen	Kunden beraten
Kundenkreise finden	Kundenkreise erschließen

1. Die MM-Akademie möchte auf der Messe neue Kundenkreise _____ .
2. Sara soll ein Angebot für die neue Zielgruppe der Arbeitssuchenden _____ .
3. Mit dem neuen Infoblatt soll ein attraktives Angebot _____ werden.
4. Das professionelle Angebot der Akademie soll die Kunden _____ .
5. Sara soll auf der Messe die Kunden _____ .
6. Auf der Messe sollen besondere Produkte _____ werden.

5 Sara und Daniel unterhalten sich nach dem Meeting über die anstehenden Aufgaben. Hören Sie den Dialog. Welche Aussagen sind richtig (R), welche falsch (F)?

20 P

	R	F
1. Sara soll Daniel beim Entwurf des Infoblatts helfen.	☐	☐
2. Das Infoblatt soll Arbeitssuchende ansprechen.	☐	☐
3. Auf dem Infoblatt sollen die Inhalte des Kurses als Erstes erscheinen.	☐	☐
4. Die MM-Akademie bietet die Kurse nur auf Deutsch an.	☐	☐
5. Sara soll das Infoblatt für den Photoshop-Kurs erstellen.	☐	☐
6. Die Kurse enden mit einem IHK-Zertifikat.	☐	☐
7. Frau Grüneberg erwartet den Entwurf bis nächste Woche.	☐	☐
8. Die Kosten der Schulung sollen nicht erwähnt werden.	☐	☐

6 Lesen Sie Saras Entwurf eines Infoblatts und ordnen Sie die passenden Begriffe den einzelnen Textteilen zu. Nicht alle Begriffe passen.

[(A) Inhalte • (B) Dauer • (C) Zielgruppe • (D) Termine • (E) Kosten • (F) Materialien • (G) Ausstattung • (H) Unterrichtssprache • (I) Zertifikat • (J) Teilnehmerzahl]

PowerPoint-Grundlagen

1. ____ PowerPoint-Tagesschulung, 8-stündig
2. ____ für Anfänger, Berufseinsteiger und Wiedereinsteiger
3. ____ bis zu zehn Personen pro Gruppe
4. ____ Termine flexibel vereinbar nach Ihren Wünschen
5. ____ aktuelle PCs mit modernster Software
6. ____ kostenfreies Service-Paket: Kurzanleitungen, Handbuch E-Learning
7. ____ Präsenzunterricht, Deutsch oder Englisch
8. ____ 200,00 €
9. ____ IHK-Abschlusszertifikat

PowerPoint Grundlagen – Inhalte im Detail

10. ____ Microsoft PowerPoint-Arbeitsoberfläche

(...)

21 7 Sara telefoniert mit der Druckerei Genial, um ein erstes Angebot einzuholen. Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die folgenden Sätze.

1. Sara interessiert sich für _____.
2. Herr Kowalski fragt, _____.
3. Sara möchte _____ drucken lassen.
4. Herr Kowalski empfiehlt Sara ein _____ für die Flyer.
5. Herr Kowalski möchte wissen, ob Sara _____ auf die Infoblätter drucken lassen möchte.
6. Herr Kowalski empfiehlt Sara _____, das zu 100 % recycelt ist.

P 8A Lesen Sie das folgende Angebot der Druckerei Genial und ergänzen Sie die fehlenden Begriffe im Text.

(A) Anfrage • (B) Angebot • (C) Auftrag • (D) Interesse • (E) Kaufpreis • (F) Lieferzeit • (G) Rabatt • (H) Stückzahl

Von: Arthur.Kowalski@genialdruck.de
An: Sara.Manini@MMAkademie.de
Angebot Druck Infoblätter und Falzflyer – Angebotsnr.: 233

24.09.

1._____ Sehr geehrte Frau Manini,

2._____ wir danken Ihnen für Ihre gestrige telefonische _____ (1) und freuen uns über Ihr _____ (2) an den Produkten der Druckerei Genial.
Bezugnehmend auf unser Gespräch bieten wir Ihnen wunschgemäß wie folgt an:
Druck von

3._____

Nr.	Bezeichnung	Menge	Einzel/€	Gesamt/€
1	Infoblätter DIN A4 90 g/m², matt	3.000 Stück	0,10	300,00
2	Falzflyer DIN A5, mittig gefalzt 135 g/m², matt, Bilderdruck	300 Stück	0,30	90,00
			Summe netto	410,00
			Umsatzsteuer 19 %	77,90
			Gesamtbetrag	**487,90**

4._____ Der _____ (3) ist innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

5._____ Wenn Sie von dem Produkt Falzflyer eine _____ (4) von mindestens 500 Stück bestellen, können wir Ihnen einen _____ (5) von 50 % gewähren. Gerne schicken wir Ihnen vorab Muster mit den gewünschten Papierstärken.

6._____ Die _____ (6) beträgt 2 Tage nach Eingang der Bestellung samt der Vorlagen für die Flyer und die Infoblätter. Es gelten die allgemeinen Zahlungs- und Lieferbedingungen. Das Angebot gilt bis zum 30.09. dieses Jahres.
Wenn Sie noch Fragen haben oder weitere Informationen wünschen, stehen wir Ihnen jederzeit gern zur Verfügung.

7._____ In der Anlage finden Sie unseren Katalog und die Preisliste.
Wir würden uns sehr freuen, wenn unser _____ (7) Ihre Zustimmung findet und freuen uns auf Ihren _____ (8).

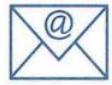
8._____ Mit freundlichen Grüßen
Arthur Kowalski
Druckerei Genial

8B Schreiben Sie den passenden Begriff für die verschiedenen Elemente eines Angebots neben die entsprechende Textstelle.

(A) Anrede • (B) Betreff • (C) Grußformel • (D) Lieferbedingungen • (E) Preise • (F) Rabatte • (G) Schlussformulierung • (H) Zahlungsbedingungen

P 9 Lesen Sie Saras Antwort auf das Angebot der Druckerei Genial. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?

Von: Sara Manini <Sara.Manini@MMAkademie.de>
An: Arthur Kowalski <Arthur.Kowalski@genialdruck.de>
Betreff: Auftrag Druck Infoblätter und Falzflyer – Angebotsnr.: 233



25.09.

Sehr geehrter Herr Kowalski,

vielen Dank für Ihr Angebot für den Druck der Infoblätter und Falzflyer für die Multimedia-Akademie sowie den zugeschickten Katalog und die Preislisten. Nach eingehender Prüfung und Rücksprache mit unserer Leiterin haben wir uns entschieden, Ihr Rabattangebot von 50 % anzunehmen und nun doch 500 statt ursprünglich 300 Falzflyer zu bestellen.
Wir bestellen den Druck von 3000 Infoblättern (DIN A4, 90g/m², matt) und 500 Falzflyern (DIN A5, mittig gefalzt, 135 g/m², matt, Bilderdruck).
Wir möchten Sie nochmals darauf aufmerksam machen, dass wir auf eine pünktliche Lieferung innerhalb von 2 Tagen angewiesen sind, da wir die Infoblätter und die Flyer für unseren Auftritt auf der Bildungsmesse benötigen.
Für die Bezahlung nehmen wir eine Zahlungsfrist von 30 Tagen in Anspruch.
Bitte senden Sie uns eine Auftragsbestätigung zu.
Für Rückfragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen
Sara Manini (MM-Akademie)

	R	F
1. Sara bestellt nun 500 Infoblätter statt ursprünglich 300 Infoblätter.	☐	☐
2. Saras Vorgesetzte hat dem Angebot zugestimmt.	☐	☐
3. Die MM-Akademie nimmt den angebotenen Rabatt von 50 % an.	☐	☐
4. Die Lieferung soll innerhalb von einer Woche erfolgen.	☐	☐
5. Die Akademie möchte die bestellte Ware innerhalb eines Monats bezahlen.	☐	☐

10 Ergänzen Sie die Lücken mithilfe der Ausdrücke aus dem Schüttelkasten.

(A) Angebot ... erstellen • (B) Auftrag bestätigen • (C) Bestellung aufgeben • (D) Rabatt gewähren • (E) Produkte ... bewerben • (F) Bedarf ... ermitteln

1. Herr Kowalski soll für Sara ein _____ für den Druck von Flyern _____ .
2. Er muss zunächst den _____ der MM-Akademie _____ .
3. Herr Kowalski soll die _____ der Druckerei Genial _____ .
4. Er kann bei Bestellung einer höheren Stückzahl einen _____ _____ .
5. Wenn Sara von dem Produkt überzeugt ist, kann sie eine _____ _____ .
6. Die Druckerei Genial soll nach dem Erhalt von Saras Antwort den _____ _____ .

22 P

11A Sara ist auf der Bildungsmesse und informiert Besucher über die Angebote der Multimedia-Akademie. Sie führt Beratungsgespräche mit zwei potenziellen Kunden. Lesen Sie zuerst die Aussagen. Hören Sie dann das erste Gespräch. Entscheiden Sie beim Hören, welche Aussage korrekt ist.



1. Der Messebesucher interessiert sich für
   - (A) einen Photoshop-Kurs.
   - (B) einen PowerPoint-Kurs.
   - (C) einen Excel-Kurs.

2. Sara berät auf der Bildungsmesse einen Messebesucher, der
   - (A) Firmenmitarbeiter ist.
   - (B) Studienabsolvent ist.
   - (C) Arbeitsuchender ist.

3. Der Messebesucher verfügt bereits über
   - (A) eine zweijährige Berufserfahrung.
   - (B) Grundkenntnisse mit dem MS-Office-Paket.
   - (C) Vorkenntnisse mit dem Word-Programm.

4. Sara bietet dem Besucher Folgendes an:
   - (A) einen einwöchigen PowerPoint-Kurs
   - (B) eine Tagesschulung PowerPoint
   - (C) einen einwöchigen Word-Kurs

5. Der Besucher kann den Kurs wie folgt bezahlen:
   - (A) in Raten
   - (B) über einen Bildungsscheck
   - (C) mit einem Bildungsgutschein

23 P

11B Hören Sie das zweite Gespräch. Welche Aussagen sind richtig?

1. Der potenzielle Kunde interessiert sich für
   - (A) eine Einzelschulung.
   - (B) eine Firmenschulung für mehrere Mitarbeiter.
   - (C) eine Tagesschulung für alle Mitarbeiter.

2. Die Schulung soll
   - (A) in der MM-Akademie stattfinden.
   - (B) in der Firma stattfinden.
   - (C) am PC online stattfinden.

3. Einige Mitarbeiter der Firma verfügen über
   - (A) Grundkenntnisse mit dem MS-Office-Paket.
   - (B) Grundkenntnisse mit dem Excel-Programm.
   - (C) keinerlei Kenntnisse mit dem Excel-Programm.

4. Sara soll der Firma ein Angebot schreiben für:
   - (A) einen mehrtägigen Excel-Kurs
   - (B) eine Tagesschulung Excel
   - (C) beides

5. Die MM-Akademie bietet folgende Zusatzleistungen an:
   - (A) Kurzanleitungen und ein Handbuch E-Learning
   - (B) ein HWK-Zertifikat
   - (C) ein kostenloses Office-Software-Paket

12 Welche Formulierungen sind höflich, welche unhöflich? Ordnen Sie zu.

~~(A) Dürfte ich fragen, ...?~~ • (B) Geben Sie mir ...? • (C) Haben Sie ...? • (D) Hätten Sie auch ...? • (E) Ich brauche ...? • (F) Ich hätte gern gewusst, ... • (G) Ich möchte mich erkundigen, ... • (H) Ich will ... • (I) Ich würde gern wissen, ... • (J) Könnten Sie mir ... zeigen? • (K) Machen Sie ...? • (L) Würden Sie mir bitte sagen, ob ...? • (M) Zeigen Sie mir ...?

1. höfliche Formulierungen: A) Dürfte ich fragen, ...
2. eher unhöfliche Formulierung: _____

13A Ein Mitarbeiter der MM-Akademie hat auf der Bildungsmesse eine Anfrage eines Unternehmens für einen PC-Kurs angenommen. Lesen Sie den Notizzettel des Mitarbeiters.

Gesprächsnotiz

Veranstaltung	didacta köln (22.-25. Februar)
Standmitarbeiter	Jürgen Fuchs
Gesprächspartner	Frau Niedeck Personalabteilung Tel: 0213/ 44 56 78 E-Mail: niedeck@multiplex.de
Unternehmen	Multiplex Solaranlagen GmbH 40235 Düsseldorf, Siemensstraße 68
Gesprächsinhalt	Anfrage: - MS Office-Intensiv-Kurs (Word, Excel, PowerPoint) für Anfänger – Grundlagen - optional Folgekurs für Fortgeschrittene - Zeitraum: 35. Kalenderwoche - Dauer: einwöchig, vier Stunden pro Tag - Art / Teilnehmer: Inhouse-Schulung für 10 Mitarbeiter - Vorkenntnisse: Grundkenntnisse - Abschluss / Ziel: IHK-Zertifikat (Extrakosten von 50,00 € pro Teilnehmer) - Vereinbarter Preis: 1400,00 € (Rabatt für Neukunden 100,00 €), zuzüglich Mehrwertsteuer 19 %
Getroffene Vereinbarungen	Angebotserstellung bis 1. März



P 13B Schreiben Sie ein entsprechendes Angebot mithilfe der Gesprächsnotiz und der Leitpunkte. Vergessen Sie nicht den Betreff und das Datum. Beginnen und beenden Sie das Schreiben mit einer passenden Einleitung und einer Schlussformulierung.

Leitpunkte:

1. Schulung: Termin, Inhalte
2. kostenloses Kursmaterial: Anleitungen, E-Learning-Handbuch
3. Zahlungsbedingungen: Preis, Rabatt, Zahlungsfrist (14 Tage vor Kursbeginn)

14 Ordnen Sie die verschiedenen inhaltlichen Elemente eines schriftlichen Angebots den Textbausteinen zu.

1 Betreff	**A** Aktueller Katalog mit Preisliste
2 Bezug	**B** Sofort fällig nach Rechnungsstellung
3 Angebot	**C** Unser Gespräch vom 15.05.
4 Rabatte	**D** Gemäß Ihrer Anfrage können wir Folgendes anbieten: …
5 Zahlungsbedingungen	**E** Für eine Bestellung ab 1.000 Stück bieten wir eine Ermäßigung von 10 % an.
6 Schlussformulierung	**F** Ihre Anfrage vom 02.05.
7 Anlagen	**G** Für Rückfragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung.

15 Sie sind Herr Kringel und arbeiten bei der MM-Akademie. Eine Interessentin ruft bei Ihnen an und möchte gern einen Photoshop-Kurs buchen. Lesen Sie dazu die Informationen im Infokasten rechts.

MM-Akademie: Adobe-Photoshop

- Intensiv-Workshop „Photoshop-Werkzeuge effektiv einsetzen"
- 2-tägig, am Sa+So
- Fotomontage für Profis und extra Service
- Lehrbuch und Handouts zu Präsentationen inklusive
- telefonische Unterstützung nach der Schulung
- Betriebssystem Windows (auf Wunsch auch Apple Macintosh)
- Expertenzertifikat

16 Führen Sie nun das Gespräch. Hören Sie die Fragen Ihrer Gesprächspartnerin und antworten Sie mithilfe der Informationen aus dem Infokasten. Danach hören Sie eine Musterantwort und es folgt eine weitere Frage.

Herr Kringel (0): *Multimedia-Akademie, Sebastian Kringel. Guten Tag, was kann ich für Sie tun?*

Frau Milek: Guten Tag, mein Name ist Milek. Ich möchte gern meine Photoshop-Kenntnisse erweitern …

Herr Kringel (1): _____

_____

Frau Milek: Das klingt gut …

Herr Kringel (2): _____

_____

Frau Milek: Ich interessiere mich …

Herr Kringel (3): _____

_____

_____

Frau Milek: Großartig, …

Herr Kringel (4): _____

Frau Milek: _____

Herr Kringel (5): Sehr gut …

_____

3 Beschwerden – Reklamationen Alltägliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie beschwere ich mich mündlich oder schriftlich?
- ✓ Wie beurteile ich Beschwerden?
- ✓ Wie reagiere ich mündlich oder schriftlich auf Beschwerden?
- ✓ Wie beschreibe ich Störungen an Geräten / bei Programmen?
- ✓ Wie ordne ich eine Reihe von Beschwerden und stelle sie Kollegen dar?





25 **1 Hören Sie den Dialog. Beantworten Sie folgende Fragen.**

1. Wer spricht? _____
2. Worum geht es in dem Gespräch? _____
3. Was soll als Nächstes passieren? _____

25 P **2 Hören Sie den Dialog ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?**

	R	F
1. Susanne ist erkältet.	☐	☐
2. Das Paket mit der Bestellung ist vor drei Wochen angekommen.	☐	☐
3. Melanie will sich telefonisch beschweren.	☐	☐
4. Es gibt viele gute Tipps für Beschwerden.	☐	☐
5. Susanne wird die Beschwerdemail überprüfen.	☐	☐
6. Melanie bringt Susanne Tabletten.	☐	☐

26 3 Melanie ruft bei der Firma an, bei der sie die Kaffeemaschine bestellt hat. Hören Sie das Telefonat. Mit welchen Personen / Abteilungen spricht sie?

Sie spricht ...	Ja	Nein
1. mit der Telefonzentrale.	☐	☐
2. mit der Abteilung Kundenbetreuung.	☐	☐
3. mit dem Vertrieb.	☐	☐
4. mit der Abteilung Verkauf.	☐	☐
5. mit der Buchhaltung.	☐	☐
6. mit der Bestellannahme.	☐	☐



26 4 Hören Sie das Telefonat ein zweites Mal. Notieren Sie die fehlenden Informationen.

1. Die Telefonzentrale verbindet Melanie mit der _____.
2. Der Mitarbeiter fragt nach der _____ und der _____.
3. Diese Nummern stehen auf der _____ oder auf dem _____.
4. Der Mitarbeiter meint, die _____ _____ ist in diesem Fall zuständig.

5 Welche Probleme können bei der Lieferung eines Produkts auftreten? Ordnen Sie zu. Es sind zum Teil mehrere Lösungen möglich.

[~~(A) falsch abgegeben~~ • (B) zerrissen • (C) beschädigt • (D) verschmutzt • (E) falsche Ware • (F) ohne Rechnung • (G) verspätet • (H) zerbrochen • (I) verkratzt • (J) entfärbt]

1. Auslieferung: A, _____ 2. Produkt: _____ 3. Verpackung: _____

6 Ergänzen Sie die Sätze mit den Adjektiven aus dem Schüttelkasten von Aufgabe 5. Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten.

1. Der Bote hat das Paket falsch *abgegeben*.
2. Die Lieferung kam _____ an.
3. Die Ware wurde _____ geschickt.
4. Die Zeitschriften waren _____.
5. Die Kaffeebecher waren _____.
6. Die T-Shirts waren _____.
7. Auch die Verpackung war _____.
8. Das Laptop-Gehäuse war _____.



P 7 Lesen Sie die E-Mail von Melanie und ergänzen Sie die Lücken.

(A) Reklamation • (B) bestätigen • (C) falsche • (D) Kundennummer • (E) Lieferung • (F) sofortige Lieferung • (G) vereinbart • (H) bestellt

An: vertrieb.allerleigeraete@t-online.de
Von: melanie.reinertz@t-online.de
Betreff: _____ (1) Kaffeemaschine

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe am 22.09. eine Kaffeemaschine bei Ihrer Firma _____ (2). Meine _____ (3) ist KD Nr.: 357914 und die Rechnungsnummer ist Re.: 99913. Ich möchte mich über die _____ (4) beschweren. Die Kaffeemaschine kam nicht wie _____ (5) innerhalb von sieben Tagen an, sondern erst über zwei Wochen später. Außerdem wurde eine _____ (6) Maschine geliefert. Ich hatte eine kleine metallic-rote Maschine bestellt, stattdessen kam eine große kaffeebraune Maschine an. Ich bitte Sie um die _____ _____ (7) der bestellten Maschine und um die Rücknahme der falschen. Bitte _____ (8) Sie meine Beschwerde.

Mit freundlichen Grüßen
Melanie Reinertz

G Grammatik: Partizip I und II als Adjektiv

✓ Das Partizip I und das Partizip II können als Adjektive verwendet werden. Sie stehen dann wie alle Adjektive vor einem Nomen und bekommen die passende Adjektiv-Endung.

Partizip I (aktiv, Handlung nicht beendet):	*laufende Pferde, rauchende Studenten*
Partizip II (Verben mit Akk.: passiv, Handlung abgeschlossen):	*produzierte Waren, verschickte Bücher*
Partizip II (Verben mit „sein" im Perfekt: aktiv, Handlung abgeschlossen):	*gestiegene/explodierte Preise*

8 Ergänzen Sie die Sätze mit den angegebenen Verben im Partizip I oder II.

1. mit dem *klingelnden* Postboten (klingeln)
2. in dem _____ Paket (beschädigen)
3. wegen der _____ Verpackung (zerreißen)
4. drei _____ Tassen (zerbrechen)
5. die _____ Paketbotin (zu spät kommen)
6. ein _____ Fußboden (falsch verlegt)
7. ein _____ Päckchen (öffnen)
8. ein _____ Farbunterschied (auffallen)
9. mit einer _____ Scheibe (zerkratzen)
10. den _____ Wecker (nicht funktionieren)
11. nicht _____ Schuhe (passen)
12. ein _____ Karton (nass werden)

TIPP Verben mit den Vorsilben „ver" und „zer" sind nie trennbar (ebenso: „be", „er", „emp", „ent", „ge", „miss" und „hinter"). Die Vorsilbe „zer" bedeutet meist *„auseinander"* im Sinne von „kaputt". (*Die Schokolade zerfließt. / Sie zerredet alles.*) Die Vorsilbe „ver" bedeutet oft „ab", „weg", „fort"; in der reflexiven Form oft *„falsch"*. (*Einige verhungerten. / Das verkaufen wir. / Er verfährt sich. / Ich habe mich verrechnet.*)

27 **9A** Susanne und Melanie sitzen zusammen in einem Café. Susanne berichtet von ihrem Urlaub vor einigen Wochen. Hören Sie den Dialog.



27 **9B** Nennen Sie vier Punkte, über die sich Susanne im Urlaub beschwert hat.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

27 **9C** Hören Sie den Dialog nochmals. Markieren Sie die richtige Aussage. Lesen Sie zuerst die Aussagen.

P

1. Susanne möchte
   - (A) über ihre Urlaubsbekanntschaften sprechen.
   - (B) über die Probleme berichten.
   - (C) etwas über die Sehenswürdigkeiten in Griechenland erzählen.

2. Susanne hat den Urlaubsprospekt gelesen und
   - (A) hat nur das Übliche gefunden.
   - (B) wollte den Versprechungen nicht glauben.
   - (C) wollte eine schöne Reise buchen.

3. Ein All-Inclusive-Urlaub
   - (A) gefällt Melanie gar nicht.
   - (B) ist Susanne zu teuer.
   - (C) ist für Susanne nicht interessant.

4. Das Büro des Reiseveranstalters
   - (A) konnte Susanne nicht finden.
   - (B) war in einem anderen Ort.
   - (C) war schwierig zu finden.

5. Nach dem ersten Besuch im Büro des Reiseveranstalters
   - (A) musste Susanne die zuständige Person suchen.
   - (B) musste Susanne nochmals dorthin.
   - (C) hat die Angestellte ihr gleich geholfen.

6. Die Angestellte vor Ort versprach Susanne ein anderes Zimmer,
   - (A) aber Susanne wollte kein anderes Zimmer.
   - (B) aber das war nicht möglich.
   - (C) aber sie meldete sich nicht mehr bei Susanne.

7. Susanne will 30 % ihres Geldes zurück.
   - (A) Die Firma hat ihr telefonisch zugesagt, 30 % des Reisepreises zurückzuerstatten.
   - (B) Bis jetzt hat sich noch kein Geld bekommen.
   - (C) Die Firma hat 10 % zurückgezahlt.

8. Susanne ist zu einem Rechtsanwalt gegangen.
   - (A) Er führt für sie den Rechtsstreit.
   - (B) Er hat von ihr zu hohe Gebühren verlangt.
   - (C) Er hat dem Veranstalter seine Rechnung geschickt.

Grammatik: Konzessivsätze

✓ Konzessivsätze drücken einen Gegengrund aus, d.h. einen Grund, der ohne Wirkung bleibt.
Beispiel: *Obwohl es regnet, geht er spazieren. / Es regnet, trotzdem geht er spazieren.*

obwohl (Hauptsatz + Nebensatz):	*Obwohl ich keine Lust habe, gehe ich schwimmen.*
trotzdem (Hauptsatz + Hauptsatz):	*Die Schuhe passen ihm nicht richtig, trotzdem kauft er sie.*
trotz + Gen. (Präposition im Hauptsatz):	*Trotz ihrer Erkältung geht sie schwimmen.*

10 Bilden Konzessivsätze. Benutzen Sie dabei den angegebenen Konnektor.

Beispiel: *Wir haben uns beschwert. Es ist nichts passiert.* (obwohl)
➔ *Obwohl wir uns beschwert haben, ist nichts passiert.*

1. Ich habe mich mehrmals telefonisch und schriftlich beschwert. Es ist nichts passiert. (trotzdem)

2. Wir haben keine Ausflüge gemacht. Im Reiseprospekt wurde damit geworben. (obwohl)

3. Eine Baustelle war in der Nähe des Hotels. Wir konnten gut schlafen. (trotzdem)

4. Das Wetter war schlecht. Der Urlaub war schön. (trotz)

5. Es gab zahlreiche Reisemängel. Der Veranstalter will aber nur 10 Prozent des Reisepreises erstatten. (trotzdem)

6. Der Pool war nicht geheizt. Wir sind dort schwimmen gegangen. (obwohl)

11 Bilden Sie vollständige Sätze. Benutzen Sie dabei die angegebenen Konnektoren.

Beispiel: *die Urlauber / der Service / gute Laune / schlecht / haben / sein (trotzdem)*
➔ *Der Service ist schlecht, trotzdem haben die Urlauber gute Laune.*

1. Herr Schmitt / sehr gute Qualifikationen / die Stelle / nicht / bekommen / nicht (trotz)

2. ich / es / das Auto / sieben Jahre alt sein / kaufen (trotzdem)

3. Laura / sie / keine Portugiesisch-Kenntnisse / nach Lissabon / haben / fahren (obwohl)

4. niemand / der günstige Preis / die Wohnung / kaufen (trotz)

5. noch nicht alle Fluggäste / die Maschine / an Bord / sein / starten (obwohl)

6. die Kollegen / sie / Mittagspause / weiter an dem Projekt / haben / arbeiten (obwohl)

12 Susanne möchte Melanie helfen. Sie hat aus dem Internet einige Hinweise kopiert, wie man erfolgreich Beschwerdebriefe schreibt. Lesen Sie die E-Mail und markieren Sie die Formen des Passivs mit Modalverb.

Von: susanne ofterbrink < susanne.ofterbrink@gmail.de >
An: < melanie.reinertz@t-online.de >
Betreff: Tipps Beschwerdebrief

07.06.

Liebe Melanie,

aus dem Internet habe ich dir einige Tipps zusammengesucht. Wie soll eine Beschwerde aussehen? Was sollte man beachten? Wie schreibt man möglichst wirkungsvoll?

Man ärgert sich und schreibt eine Beschwerde. Der Ärger darf aber nicht im Mittelpunkt stehen, Beleidigungen oder Ironie helfen meist nicht, das Ziel zu erreichen. Im Prinzip ist eine Beschwerde ein Brief wie andere auch, also gelten auch die allgemeinen Faustregeln: höflich bleiben, verständlich schreiben, korrekte Anrede beachten, ordentlich strukturieren. Vorher muss überlegt werden, wem genau man den Brief - oder die E-Mail - schickt. Gibt es eine Kundenbetreuung? Eine Suche im Internet könnte da helfen. Der Grund für die Beschwerde sollte klar und detailliert beschrieben werden. Dazu gehören auch der Ort und die genaue Zeit, die beteiligten Personen und der genaue Ablauf.

Geben Sie Details an: Zahlen, z.B. das Bestelldatum, der genaue Preis, die Rechnungsnummer, die exakte Modellbezeichnung müssen angeführt werden. Das beschleunigt und erleichtert die Bearbeitung. Dann sollte auch erklärt werden, womit genau man unzufrieden ist, d.h., was man erwartet hat bzw. was die Firma versprochen hat. Zur Beschwerde gehört auch, wenn möglich, ein Lösungsvorschlag. Was soll getan werden, um Sie zufrieden zu stellen? Dabei sollte möglichst auch eine Frist angegeben werden, bis wann der Empfänger reagieren soll. Bleiben Sie dabei realistisch - die Firma muss Zeit zur Reaktion haben. Machen Sie Kopien Ihrer Schreiben! So behalten Sie die Übersicht und können ggf. später auch beweisen, was Sie wann unternommen haben. Zeigen Sie, dass Sie Bescheid wissen und Grund zur Unzufriedenheit haben. Das sollte aus dem Brief deutlich werden.

Liebe Melanie, soweit erst einmal. Ich hoffe, das hilft dir ein wenig.

Liebe Grüße, Susanne

G

Grammatik: Passiv mit Modalverben

✓ Die Passiv-Formen können auch mit Modalverben benutzt werden.
Das **Modalverb** steht - wie im Aktiv - mit dem Infinitiv - hier mit dem **Infinitiv Passiv.**
Das Modalverb bekommt die Personen-Endung und zeigt die Zeitform (Präsens, Präteritum etc.) an.

Beispiel: *Die Grünfläche darf nicht betreten werden. / Es musste geputzt werden.*

13 Formen Sie die Passivsätze in Aktivsätze um.

Beispiel: *In einem Beschwerdebrief darf niemand beleidigt werden!*
→ *In einem Beschwerdebrief darf man niemanden beleidigen.*

1. Alle Schreiben sollten kopiert werden.

_____

2. Der Grund für die Beschwerde muss genau erklärt werden.

_____

3. Der Absender sollte nicht vergessen werden.

_____

4. Die Mängel müssen beschrieben werden.

_____

14 Formen Sie die folgende Sätze in Passivsätze mit Modalverben um.

Beispiel: *Kopieren ist hier verboten!*
→ *Hier darf nicht kopiert werden.*

1. USB-Sticks dürfen Sie hier nicht benutzen!

2. Die Aufgaben unbedingt bis morgen fertigstellen!

3. Ist es möglich, die Arbeiten auf morgen zu verschieben?

4. Es ist notwendig, die Beschwerde zu überarbeiten.

5. Es ist möglich, die E-Mail noch heute abzuschicken.

6. Es ist erlaubt, eigene Getränke mitzubringen.

P 15A Melanie hat bei einem Reisebüro Bahntickets bestellt. Der Auftrag wurde jedoch nicht komplett ausgeführt und einige Eintragungen sind falsch. Sie hat sich die die wichtigsten Informationen zu dem Auftrag zusammengestellt. Lesen Sie Melanies Notizzettel.

- telefonischer Auftrag am 14.05.
- Auftragsannahme durch Herrn Gregor
- Erhalt des Tickets: 30.05.
- Kundennr. 18-44802-06
- 2 Personen, 2 Reservierungen statt einer; umgehend zusenden!!!!
- keine Reiseversicherung gebucht, trotzdem berechnet, unbedingt Rechnung ändern!!



15B Schreiben Sie für Melanie die Beschwerdemail an das Reisebüro. Bitten Sie um die Korrektur der falschen Daten und um die vollständige Erfüllung des Auftrags. Denken Sie an den Betreff und das Datum, beginnen Sie mit der Begrüßung und der Einleitung, beenden Sie das Schreiben mit einem passenden Schluss.

16 Ordnen Sie die Redemittel den verschiedenen Redeabsichten zu.

(A) Das entspricht nicht dem Vertrag. • (B) Das ist sehr ärgerlich. • (C) Deshalb verlange ich … • (D) … funktioniert nicht. • (E) Geben Sie mir Bescheid, wann … • (F) Im Prospekt ist beschrieben, dass … • (G) In Ihrem Angebot stand, dass … • (H) … ist beschädigt. • (I) … ist unvollständig. • (J) Sie haben zugesagt, dass … • (K) … ist verspätet angekommen. • (L) ich bitte darum, dass … • (M) Ich fordere, dass … • (N) Ich habe erwartet, dass … • (O) Ich schlage Ihnen vor, … • (P) Ich bin unzufrieden mit … • (Q) Es zeigten sich folgende Mängel: …

1. Unzufriedenheit ausdrücken: A,
2. Erwartung ausdrücken: _____
3. etwas beschreiben: _____
4. etwas fordern: _____

17 Sie sind Herr Würth und beschweren sich telefonisch bei der Firma Sondy, weil diese Ihnen einen falschen Staubsauger geschickt hat.

Lesen Sie die Redemittel, die man für eine Beschwerde benutzt, und die Notizen von Herrn Würth rechts.

Modell SH 80 – nicht FH 80
Farbe! Rot und nicht orange!
bestellt: am 17.06. /angekommen: nach 2 Mon.
Rechnung vom 30., Re.Nr.: KRE-2704-18
FH 80: Rabatt auf bestellten Staubsauger?
neue Lieferung: Datum?

28 **18 Führen Sie nun das Gespräch mit dem Mitarbeiter der Firma Sondy und formulieren Sie Ihre Forderungen. Danach hören Sie eine Musterforderung und es folgt eine weitere Reaktion des Mitarbeiters.**

Herr Krämer: Firma Sondy, Beschwerdestelle. Mein Name ist Krämer. Wie kann ich Ihnen helfen?
Herr Würth (0): *Guten Tag, Herr Krämer.*
Herr Krämer: Das klären wir …
Herr Würth (1): _____
_____
Herr Krämer: Modell FH80. Das habe …
Herr Würth (2): _____
_____
Herr Krämer: Gut, ich notiere …
Herr Würth (3): _____
_____
Herr Krämer: Das habe ich …
Herr Würth (4): *(Rabatt?)* _____
_____
Herr Krämer: Einen Moment, …
Herr Würth (5): *(Lieferdatum?)* _____

3 Beschwerden – Reklamationen Berufliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie beschwere ich mich (mündlich oder schriftlich) im beruflichen Kontext?
- ✓ Wie beurteile ich Beschwerden?
- ✓ Wie bearbeite ich Beschwerden im beruflichen Kontext?
- ✓ Wie reagiere ich mündlich und schriftlich auf Beschwerden im beruflichen Kontext?



29 **1 Hören Sie den Dialog. Beantworten Sie folgende Fragen.**

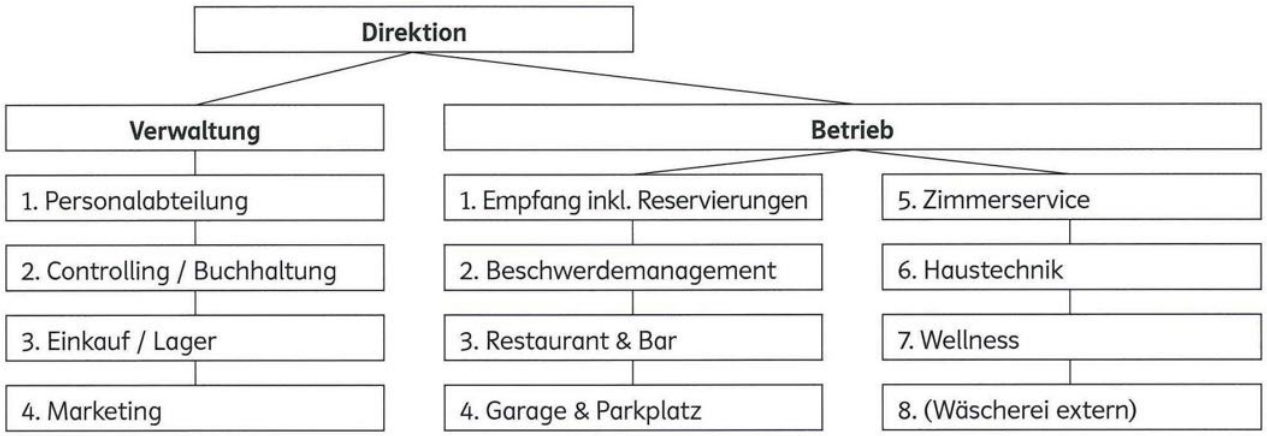
1. Wo findet das Gespräch statt? _____
2. Wer spricht? _____
3. Worum geht es in dem Gespräch? _____

29 **2 Welche Abteilungen des Hotels werden erwähnt? Notieren Sie.**

P

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____

3A Lesen Sie die Übersicht über die Abteilungen des Hotels „Zur Traube".



P 3B Welche Abteilungen kennt die Auszubildende Susanne schon, welche muss sie noch kennenlernen?

		Susanne kennt schon		Susanne muss noch kennenlernen
In der Verwaltung:	(1)	_____	(5)	_____
	(2)	_____	(6)	_____
Im Betrieb:	(3)	_____	(7)	_____
	(4)	_____	(8)	_____
			(9)	_____

G

Grammatik: Verben mit Präpositionen

Eine Reihe von Verben braucht ein **Präpositionalobjekt**. Die jeweils erforderlichen Präpositionen müssen zusammen mit den Verben gelernt werden. Bei Verben mit Wechselpräpositionen muss man zudem lernen, welcher Kasus nach der Präposition steht.

Beispiele: „denken an" + Akk. *Denken Sie bitte an die Beantwortung der Beschwerdemails!*
„arbeiten an" + Dat. *Die Haustechnik arbeitet bereits an der Behebung des Problems.*

4 Ergänzen Sie die fehlenden Verben, Präpositionen und Artikelendungen mithilfe der Angaben in dem Schüttelkasten.

bestehen auf + Dat. • bitten um + Akk. • sich beschweren über + Akk. • verbinden mit + Dat. • warten auf + Akk.

1. Ich habe einen Parkplatz mitgebucht, aber es gibt keinen mehr. Ich _____ _____ mein_____ Recht.
2. Guten Tag, Sofie Bayrak. Könnten Sie mich bitte _____ d_____ Personalabteilung _____?
3. Der Gast _____ sich _____ d_____ schlechten Zimmerservice in diesem Hotel.
4. Der neue Gast _____ _____ frische Handtücher, weil die alten seit vier Tagen nicht gewechselt wurden.
5. Die Reisegruppe _____ schon seit einer Stunde _____ ihr Gepäck.

30 5 Susanne spricht mit Frau Anderson über ihren Einsatz in der Abteilung Beschwerdemanagement. Hören Sie das Gespräch. Über welche Themen sprechen die beiden?

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____



30 6 Hören Sie das Gespräch nochmals. Markieren Sie die richtige Aussage.

P

1. Die Arbeit in der Beschwerdestelle
   - (A) ist für Susanne die erste Station in der Firma.
   - (B) setzt Kenntnisse über die Firma voraus.
   - (C) wird Susanne einen Überblick verschaffen.

2. Die Beschwerdeabteilung
   - (A) ist die wichtigste Abteilung des Hotels.
   - (B) ist für die Leistungen des Hotels sehr wichtig.
   - (C) übernimmt auch Arbeiten von anderen Abteilungen.

3. Die Leiterin der Beschwerdestelle
   - (A) gibt Susanne ein Beispiel für Beschwerden.
   - (B) hat sich selbst schon einmal beschwert.
   - (C) fragt Susanne nach einem Beispiel.

4. Die Erwartungen der Urlauber
   - (A) können fast nie erfüllt werden.
   - (B) werden in dem Hotel zu 100 % erfüllt.
   - (C) werden durch die Reiseprospekte geschürt.

5. Die Gäste beschweren sich am häufigsten über
   - (A) den verbauten Meerblick und den Nachtlärm.
   - (B) den Service und das Essen.
   - (C) die Preise für die Zimmer und das Essen.

6. Unzufriedene Kunden beschweren sich nicht nur,
   - (A) sie berichten auch in anderen Hotels davon.
   - (B) sie fahren auch nie wieder dorthin in Urlaub.
   - (C) sie beeinflussen auch ihre Bekannten negativ.

7 Ordnen Sie die Satzteile zu.

1	In der Besprechung geht es	**A**	freundlich und höflich umgehen.
2	Die Beschwerdestelle sorgt für	**B**	eine schnelle und effektive Reaktion auf Beschwerden.
3	Die Leiterin spricht über	**C**	guten Service.
4	Die Beschwerdestelle trennt	**D**	auf die Klagen der Gäste.
5	Die Beschwerdestelle reagiert schnell	**E**	gerechtfertigte von ungerechtfertigten Beschwerden.
6	Mit den unzufriedenen Gästen muss man	**F**	von ihren schlechten Erfahrungen.
7	Die Leiterin achtet sehr auf	**G**	um die Arbeit in den nächsten Monaten.
8	Unzufriedene Gäste erzählen zu Hause	**H**	die Aufgaben der Abteilung.

31 8A Susanne wird an der Rezeption eingesetzt und nimmt dabei auch Beschwerden von Hotelgästen entgegen. Hören Sie die Gespräche.

Welches Problem hat der jeweilige Gast?

Gast 1: _____

Gast 2: _____

Gast 3: _____

Gast 4: _____

Gast 5: _____

Gast 6: _____

Gast 7: _____

Gast 8: _____



31 8B Hören Sie die Gespräche 1 bis 7 ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?

	R	F
Gespräch 1: Normalerweise gibt es keine zweite Decke.	☐	☐
Gespräch 2: Ein Mitarbeiter von der Haustechnik kommt sofort.	☐	☐
Gespräch 3: Die Fernbedienung liegt immer in der Schublade.	☐	☐
Gespräch 4: Die Rezeptionistin entschuldigt sich mit einem Gutschein.	☐	☐
Gespräch 5: Der Zimmerservice wird am nächsten Tag alles in Ordnung bringen.	☐	☐
Gespräch 6: Die Minibar muss repariert werden.	☐	☐
Gespräch 7: Der Zimmerservice hat eine Mittagspause gemacht.	☐	☐

32 8C Hören Sie das Gespräch 8 ein zweites Mal und füllen Sie dafür das „Beschwerdeticket“ aus.

Beschwerdeticket

Name Rezeptionist/in: _____

Datum: _____ Uhrzeit: _____

Gast / Zimmernummer: _____

Weitergeleitet an Abteilung: _____

Problem:

_____

_____

Erforderliche Maßnahme:

_____

_____

G

Grammatik: Präpositionen, Pronominaladverbien und Fragepronomen

✓ Bei den Verben mit Präpositionalobjekt muss man unterscheiden, ob das Objekt eine Person oder eine Sache ist. Zunächst sieht man keinen Unterschied: *„Ich warte auf den Kollegen / Ich warte auf den Bus."*

✓ Wenn aber verkürzt wird, muss man differenzieren:

Beispiele: *„Wartest du auf den Kollegen?" – „Ja, ich warte auf ihn."* **(Präposition + Personalpronomen)**
„Wartest du auf den Bus?" – „Ja, ich warte darauf." **(Präpositionaladverb)**

✓ Der Unterschied wird auch bei der Frage gemacht:

Beispiele: *„Auf wen wartest du?" – „Auf Peter."*
„Worauf wartest du?" – „Auf den Bus."

9 Ergänzen Sie die fehlenden Präpositionen, Fragepronomen und Personalpronomen mithilfe der Angaben in dem Schüttelkasten.

berichten über + Akk. • bitten um + Akk. • hinweisen auf + Akk. • hoffen auf + Akk. • überzeugen von + Dat • warten auf + Akk. • sich ärgern über + Akk. • sich bedanken bei + Dat. • sich beklagen über + Akk. • sich gewöhnen an + Akk. • sich verabreden mit + Dat. • sich wenden an + Akk.

1. _____ _____ kann ich mich bei diesem Problem wenden?
2. Wissen Sie, wann heute die Reinigungskraft kommt? Ich möchte mich _____ _____ bedanken.
3. Der Haustechniker arbeitet schlampig. Ich ärgere mich jede Woche _____ _____
4. _____ _____ warten Sie denn? _____ _____ haben Sie sich verabredet?
5. Frau Yildiz, die Reinigungskraft? Wollen Sie sich _____ _____ beklagen?
6. Gestern hat mich Herr Gerold an der Rezeption bedient. Ich möchte etwas _____ _____ berichten.
7. Der Abteilungsleiter ist neu im Hotel. Wir müssen uns noch _____ _____ gewöhnen.

10 Ergänzen Sie die fehlenden Verben, Pronominaladverbien und Fragepronomen mithilfe der Angaben aus dem Schüttelkasten.

antworten auf + Akk. • beginnen mit + Dat. • helfen mit + Dat. • sich entschuldigen für + Akk. • sich freuen über + Akk. • sich gewöhnen an + Akk. • sorgen für + Akk.

1. Die Haustechnik wird _____ _____, dass die Heizung in Ihrem Zimmer umgehend repariert wird.
2. Ich mache jetzt seit zwei Jahren Schichtdienst, aber ich habe mich immer noch nicht _____ _____
3. _____ kann ich Ihnen _____?
4. Ich kann _____ Ihre Frage noch nicht _____. Ich muss erst kurz beim Zimmerservice nachfragen.
5. Normalerweise wird _____ d_____ Zimmerreinigung um 10:00 Uhr _____.
6. Wir möchten uns _____ d_____ Versehen _____. Darf ich Ihnen einen Gutschein über einen Kaffee anbieten?
7. Wir _____ uns _____, dass Sie wieder unser Gast sind.

11A Die Hotel-Direktorin hat Susanne die Aufgabe zugeteilt, den E-Mail-Account für Beschwerden zu verwalten. Lesen Sie die E-Mails der letzten Wochen.

Ⓐ

Von: <Trotzki@gmail.com>
An: <Zur.Traube.Bewertung@gastro.de>



21.04.

Sehr geehrter Herr Direktor,

an der Rezeption habe ich es der Dame bereits beim Auschecken mitgeteilt, aber hier gebe ich es Ihnen nochmals schriftlich: Die Dusche in meinem Zimmer funktionierte nicht ordentlich. Man muss vier bis fünf Minuten warten, bis endlich warmes Wasser kommt. Das ist ärgerlich – gerade, wenn sonst alles einigermaßen zufriedenstellend ist. Lassen Sie das reparieren.

Ⓑ

Von: <Frida.Gehlert@t-online.de>
An: <Zur.Traube.Bewertung@gastro.de>



22.04.

An die Direktion Zur Traube

Mit Ihrem Hotel und meinem Aufenthalt bei Ihnen war ich weitgehend zufrieden, das will ich zu Beginn feststellen. Aber ein großes Aber: Ihr Zimmerservice nimmt es offenbar mit der Sauberkeit und seinen Reinigungspflichten nicht sehr genau, das war mir äußerst unangenehm. Auf der Fensterbank sah ich eine tote Fliege liegen, auf der Innenseite der Zimmertür waren Spuren einer toten Mücke zu finden. So geht das nicht. Wenn Sie Wert auf zufriedene Gäste legen, ändern Sie das recht bald.

Ⓒ

Von: <M.Maibach@gmail.de>
An: <Zur.Traube.Bewertung@gastro.de>



03.05.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich wiederhole Ihnen schriftlich meine Beschwerde: Schon beim Auschecken und Bezahlen habe ich die Rezeption darüber informiert, dass die Telefonrechnung über € 32,65 nicht in Ordnung ist. Weil keine der Steckdosen im Zimmer funktionierte, konnte ich das Ladegerät meines Mobiltelefons nirgendwo einstecken. Folglich konnte ich mein Mobiltelefon nicht aufladen und musste deshalb Ihr Festnetz für ein kurzes Gespräch mit einer Kollegin in Frankreich benutzen. Mir dafür 32 Euro auf die Rechnung zu setzen, halte ich nicht für angemessen. Bitte klären Sie die Angelegenheit.

Ⓓ

Von: <H.Reinhardt@gmx.de>
An: <Zur.Traube.Bewertung@gastro.de>



19.05.

Hotel Zur Traube

Beim letzten Besuch in Ihrem Hotel (17./18.05.) war ich geschäftlich unterwegs, ich brauchte also Ruhe. Die ganze Nacht lang war aber der Lift gut zu hören, ununterbrochen. Als ich mich am Morgen beschwerte, bot mir der Rezeptionist 20 % Preisreduktion an. Das war zwar recht freundlich, ist aber kein Ersatz für eine sehr unruhige Nacht, in der ich kaum, maximal fünf Stunden, schlafen konnte. An welche Entschädigung denken Sie?

Ⓔ

Von: <S.Tadek@t-online.de >
An: <Zur.Traube.Bewertung@gastro.de>



23.05.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe eine Nacht in Ihrem Hotel verbracht, es war schrecklich. Mein Flug hatte drei Stunden Verspätung, so kam ich sehr spät an. Es gab aber nichts mehr zu essen. Soll ich Erdnüsse aus der Minibar speisen? An der Rezeption gab mir ein Herr den Zimmerschlüssel. Als ich nicht zufrieden war und ein anderes Zimmer wünschte, wollte er den Schlüssel zurückhaben. Das zweite Zimmer war auch nicht besser. So ein Hotel kann ich niemandem empfehlen.

11B Ordnen Sie zu.



In welcher E-Mail …

1. bekommt ein Gast spät abends kein Essen mehr? _____
2. ist ein Gast verärgert und möchte eine Entschädigung? _____
3. ist ein Gast recht zufrieden bis auf die Technik im Bad. _____
4. hat ein Gast die Arbeit der Angestellten sehr genau kontrolliert? _____
5. ist ein Gast mit der Hotelrechnung nicht einverstanden? _____

TIPP Man unterscheidet zwischen den Begriffen „Beschwerde" und „Reklamation". „Beschwerde" ist der allgemeine Begriff – man drückt seine Unzufriedenheit aus, schriftlich oder mündlich. „Reklamation" benutzt man meist dann, wenn ein Vertrag vorliegt, wenn es also schriftliche Vereinbarungen gibt, die aber nicht eingehalten wurden. Beispiel: Wenn der Kellner unfreundlich ist – Beschwerde. Wenn die bestellte Ware nicht pünktlich geliefert wird – Reklamation.

12A Lesen Sie die Beschwerde.

Von: Regina Franke <regina.franke@asora.de>
An: <Zur.Traube.Bewertung@gastro.de>

12.07.

Beschwerde

Sehr geehrte Damen und Herren,

bitte verstehen Sie mich: Ich bin in den letzten 35 Jahren immer wieder Gast bei Ihnen gewesen, nun überlege ich aber, ob ich auch in Zukunft kommen soll. Beim letzten Mal (14.-18. 05.) schob mir die Dame an der Rezeption einen kleinen Computer über die Theke, ich solle mich einchecken. Das ist stillos und Ihres Hotels nicht würdig. Das ist unpersönlich und außerdem, das hören Sie sicher nicht das erste Mal, technisch außerordentlich kompliziert. Ich musste immer wieder nachfragen, was ich tun müsse, bekam aber wenig Hilfe. Am Ende war das Formular irgendwie ausgefüllt, ich möchte so etwas aber nicht wieder erleben müssen. Solche, erlauben Sie bitte, Spielereien wären in einer Jugendherberge sicher eine gute Idee …

Freundliche Grüße

R. Franke

12B Schreiben Sie eine Antwort auf die Beschwerde. Berücksichtigen Sie die korrekte Anrede, den Betreff, die Einleitung und den Schluss sowie folgende Leitpunkte:

höflich um Verständnis bitten • Technik entwickelt sich überall, das ist meist positiv • Versehen! Gäste können wählen – Formular oder Notebook • die meisten Gäste reagieren zustimmend • Verwaltung wird vereinfacht • freudige Erwartung des nächsten Besuchs

13 Ordnen Sie die Redemittel der entsprechende Reaktion auf eine Beschwerde zu.

~~(A) Da ist offenbar etwas schiefgegangen.~~ • (B) Das ist natürlich nicht in Ordnung. • (C) Das war ein Versehen. • (D) Diesen Vorschlag akzeptiere ich. • (E) Das ist wirklich ärgerlich. • (F) Haben Sie denn einmal versucht, … • (G) Ich mache Ihnen einen Vorschlag: … • (H) Ich spreche mit der zuständigen Kollegin und gebe Ihnen Bescheid. • (I) Leider… • (J) Verständlicherweise sind Sie unzufrieden. • (K) Sind Sie denn sicher, dass… • (L) Sind Sie einverstanden, wenn… • (M) Vielleicht können wir es so regeln: … • (N) Vielleicht können wir uns wie folgt einigen: … • (O) Wie ist das denn genau passiert? • (P) Wir bedauern, dass … • (Q) Wir bieten Ihnen an: … • (R) Wir bitten Sie um Entschuldigung. • (S) Wir bitten um Ihr Verständnis. • (T) Wir haben bereits Folgendes unternommen: … • (U) Wir können uns doch so einigen: … • (V) Wir schlagen Ihnen vor: … • (W) Wir verstehen Ihre Verärgerung. • (X) Wir werden dafür sorgen, dass …

1. Verständnis äußern _____
2. genau das Problem identifizieren (nachfragen) _____
3. sich für Fehler entschuldigen A
4. weitere Vorgehensweise erklären _____
5. einen Kompromiss vorschlagen / etwas anbieten _____

14 Sie sind Frau Münch und arbeiten an der Rezeption im Hotel „Zur Traube". Ein Hotelgast beschwert sich bei Ihnen über sein Zimmer und Sie reagieren darauf.

Lesen Sie dazu die Informationen im Infokasten rechts.

Hotel „Zur Traube" – Beschwerdemanagement

- Nachfragen, Details zur Beschwerde erfragen,
- Verständnis äußern, sich entschuldigen
- Beschwichtigen, Fenster mit Doppelverglasung erwähnen
- Alternatives Angebot: Zimmer 609 zum Innenhof anbieten
- Zimmer zum gleichen Preis anbieten

15 Führen Sie nun das Gespräch. Hören Sie die Fragen Ihres Gesprächspartners und antworten Sie mithilfe der Informationen aus dem Infokasten. Danach hören Sie eine Musterantwort und es folgt eine weitere Frage.

33

Frau Münch (0): *Guten Tag, was kann ich für Sie tun?*

Herr Sunder: Guten Tag, jetzt habe ich gerade bei Ihnen eingecheckt und ich muss mich schon beschweren.

Frau Münch (1): _____

_____

Herr Sunder: Sie haben mir Zimmer 421 gegeben …

Frau Münch (2): _____

_____

Herr Sunder: Nein, nein …

Frau Münch (3): _____

_____

Herr Sunder: Nein, mit dem Zimmer …

Frau Münch (4): _____

_____

Herr Sunder: Ist das auch …

Frau Münch (5): _____

4 Arbeitsaufträge – Tipps und Anleitungen
Alltägliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie verstehe ich Anweisungen und wie erfasse ich Anleitungen im alltäglichen Kontext?
- ✓ Wie notiere ich Anweisungen? Wie erstelle ich eine Zusammenfassung, z.B. von Arbeitsschritten?
- ✓ Wie reagiere ich auf Anweisungen? Wie stelle ich z.B. Rückfragen dazu?
- ✓ Wie formuliere ich Anweisungen und wie erstelle ich Anleitungen?
- ✓ Wie erstelle ich ein Protokoll und wie dokumentiere ich Arbeitsschritte?



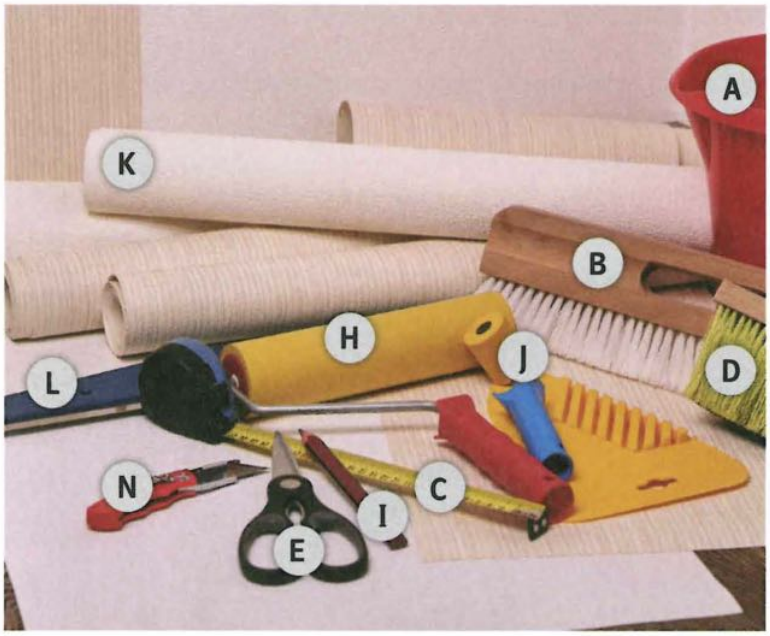
34 **1 Hören Sie den Dialog. Beantworten Sie folgende Fragen.**

1. Wo findet das Gespräch statt? _____
2. Wer spricht? _____
3. Worum geht es in dem Gespräch? _____

34 P **2 Hören Sie den Dialog ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?**

	R	F
1. Mirek möchte seinem Freund Watzlaw helfen.	☐	☐
2. Die Wohnung muss nur gestrichen werden.	☐	☐
3. Watzlaw möchte auch tapezieren.	☐	☐
4. Watzlaw hat die Wohnung ganz schnell gefunden.	☐	☐
5. In der Wohnung liegt ein Teppichboden.	☐	☐
6. Das Material für die Renovierung kostet ungefähr 600 Euro.	☐	☐
7. Mirek hat am Wochenende Zeit für die Renovierung.	☐	☐
8. Watzlaw soll mit Bernd einkaufen gehen.	☐	☐

3 Welche Werkzeuge kennen Sie? Ordnen Sie die abgebildeten Werkzeuge den richtigen Bezeichnungen zu.









1. _____ der Eimer
2. _____ die Kleisterbürste
3. _____ die Tapetenschere
4. _____ das Tapeziermesser
5. _____ das Cuttermesser
6. _____ der Bleistift
7. _____ das Maßband
8. _____ die Tapezierrolle
9. _____ der Nahtroller
10. _____ der Tapezierwischer
11. _____ die Spachtel
12. _____ die Tapetenrolle
13. _____ das Kreppband
14. _____ die Glättekelle

27 4A Mirek und Watzlaw sprechen darüber, welche Werkzeuge und Materialien für die Renovierung benötigt werden. Kreuzen Sie beim Hören an, was Mirek mitbringen kann und somit nicht mehr gekauft werden muss.

1. Abdeckfolie	☐	8. Grill	☐	15. Schere	☐
2. Abdeck-Kreppband	☐	9. Gummiwalze	☐	16. Schraubenzieher	☐
3. Besen	☐	10. Kuchen	☐	17. Tapetenkleister	☐
4. Bohrmaschine	☐	11. Leiter	☐	18. Tapeziermesser	☐
5. Tapeziertisch	☐	12. Mikrowelle	☐	19. Tapezierschiene	☐
6. Cuttermesser	☐	13. Pinsel	☐	20. Wasserwaage	☐
7. Eimer	☐	14. Kasten Bier	☐	21. Zollstock	☐

27 P 4B Hören Sie das Gespräch ein zweites Mal und notieren Sie, welche Werkzeuge und Materialien Watzlaw noch im Baumarkt kaufen soll.

Einkauf Baumarkt, Heinrichstraße

✓ *Spachtel*	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____
✓ _____	✓ _____



Grammatik: Imperativ

✓ **Imperativsätze** dienen dazu, Aufforderungen oder Befehle zu formulieren. Der **Imperativ** wird benutzt, wenn man eine oder mehrere Personen **direkt anspricht.** Der Imperativ wird also nur für die 2. Person Singular (**du**), die 2. Person Plural (**ihr**), die Höflichkeitsform (**Sie**) und manchmal auch für die 1. Person Plural verwendet.

Beispiel: *(du): Gehst du hinaus!* *(wir): Gehen wir hinaus!*
(ihr): Geht ihr hinaus! *(Sie): Gehen Sie hinaus!*

✓ Bei **Verben mit bestimmten Stammendungen** wird bei der 2. Person Singular ein „e" ergänzt, z.B. nach

Beispiele: *Finde ihn!, Rate mal!, Entschuldige bitte!, Rechne sorgfältig!, Trockne die Teller ab!, Öffne die Tür!, Atme langsam!.*

✓ Bei **Verben mit Vokalwechsel** von „e" nach „i" oder „ie" wird im Imperativ der Vokalwechsel übernommen.

Beispiel: lesen ➔ Du liest. *Lies die Anleitung!*; Ihr lest. *Lest die Anleitung!*
sprechen ➔ Du sprichst. *Sprich!*; Ihr sprecht. *Sprecht!*

✓ Bei **Verben mit trennbarem Präfix** steht das Präfix am Ende des Satzes.

Beispiel: *„Bring den Plan mit!"*

✓ **Unregelmäßige Verben:** Die Imperativformen von „sein" und „werden" ist unregelmäßig.

sein	*werden*	Die Wörter *„bitte"*, *„doch bitte"*
Sei still!	*Werde endlich erwachsen!*	oder *„bitte mal"* machen den
Seid still!	*Werdet endlich erwachsen!*	Imperativ freundlicher.
Seien wir / Sie still!	*Werden wir / Sie endlich erwachsen!*	

5 Was sagt Mirek zu Watzlaw? Ergänzen Sie die entsprechende Verbform.

1. _____ im Baumarkt einen Spachtel! (kaufen)
2. _____ nicht die Spachtelmasse! (vergessen)
3. _____ dir im Baumarkt verschiedene Tapeten _____ ! (ansehen)
4. _____ die Quadratmeterzahl! (berechnen)

6A Mirek erklärt Watzlaw am Telefon, wie er die Wände der Wohnung für das Tapezieren vorbereiten soll. Hören Sie das Gespräch.

36

6B Watzlaw berichtet seinem Freund Bernd, welche Anweisungen ihm Mirek gegeben hat. Formen Sie die folgenden Sätze entsprechend um.

Beispiel: Mirek sagt: „Bereitet die Wände gut vor!"
Watzlaw wiederholt die Anweisung: „Wir sollen die Wände gut vorbereiten."

1. „Passt beide gut auf."
_____
2. „Reinigt die Wände gründlich!"
_____
3. „Fegt den Staub und die Spinnweben weg!"
_____
4. „Entfernt alle losen Teile von den Wänden!"
_____
5. „Schaltet unbedingt zuerst den Strom ab!"
_____
6. „Entfernt die alten Dübel aus den Wänden!"
_____

TIPP Das Modalverb „sollen" verwendet man unter anderem zur Wiedergabe einer Aufforderung: *Mirek sagte zu mir: „Kauf die Materialien im Baumarkt."* ➔ *Ich soll die Materialien im Baumarkt kaufen.*

37 **7 Der Fachverkäufer im Baumarkt erklärt Watzlaw, welche Werkzeuge und Materialien sich am besten zum Tapezieren eignen. Hören Sie das Gespräch. Ergänzen Sie die passende Nominalform der Verben aus dem Schüttelkasten.**

abdecken • abschleifen • anbringen • andrücken • ankleben • herausziehen • schließen • schneiden • vorbereiten • ~~tapezieren~~ • zuschneiden • zuspachteln

1. Watzlaw braucht Werkzeug und Materialien zum *Tapezieren* seiner neuen Wohnung.
2. Watzlaw braucht verschiedene Spachtel für das _____ der Löcher in den Wänden.
3. Zum _____ der getrockneten Spachtelmasse empfiehlt der Verkäufer einen Schleifschwamm.
4. Für das _____ hat Watzlaw schon Kreppband und Abdeckfolie.
5. Zum _____ der Tapete kauft Watzlaw noch ein Cuttermesser.
6. Für das _____ der Vliestapete braucht man einen speziellen Kleister.
7. Der Verkäufer empfiehlt für das _____ der Tapete eine Tapezierbürste.

G

Grammatik: Finalsätze

✓ **Finalsätze** geben den Zweck oder das Ziel der Aktion im Hauptsatz an. Die Fragewörter lauten: ***Wozu?; Wofür?; Warum?; Zu welchem Zweck?; Mit welcher Absicht?.*** Finalsätze können mit der **Subjunktion „damit"** oder mit der Infinitivkonstruktion **„um... zu" + Verb im Infinitiv** gebildet werden.

Die Infinitivkonstruktion kann man nur verwenden, wenn die Subjekte der beiden Teilsätze identisch sind. Im Teilsatz mit ***„um... zu"*** fällt dann das Subjekt weg:

Beispiel: *Man braucht Tapetenkleister, um die Tapete an die Wand zu kleben.*

✓ Die Verwendung der Subjunktion „damit" ist prinzipiell immer möglich, aber man benutzt sie meist nur, wenn die Subjekte in den beiden Teilsätzen nicht identisch sind. „damit" leitet einen Nebensatz ein.

Beispiel: *Mirek bringt Werkzeug mit, damit Watzlaw die Wohnung renovieren kann.*

Die Modalverben „möchten", „sollen" und „wollen" fallen im Teilsatz mit „um...zu" oder „damit" weg.

✓ **Finale Angaben** können auch mit den Präpositionen ***zu*** (+ Dat.), ***für*** (+ Akk.) und bei formellen Angelegenheiten mit ***zwecks*** (+ Gen.) formuliert werden. Diese Präpositionalangaben können auf Position 1 oder im Mittelfeld stehen.

Beispiele: *Für ein schnelleres Tapezieren eignet sich die Vliestapete am besten.*
Sie brauchen einen Tapeziertisch zum Tapezieren.
Zwecks Erleichterung der Arbeit nehmen wir diesen Spezialkleister.

8 Wozu braucht Watzlaw die Werkzeuge? Ergänzen Sie die Sätze mit „um...zu" oder „damit".

1. Watzlaw braucht einen Spachtel. (Er möchte die Löcher in der Wand schließen.)

_____

2. Watzlaw braucht einen speziellen Kleister. (Er möchte mit Vliestapete tapezieren.)

_____

3. Watzlaw nimmt eine Tapezierbürste. (Die Tapete wird glatt angedrückt.)

_____

4. Watzlaw kauft ein Cuttermesser. (Die Tapetenreste können mit dem Messer sauber abgeschnitten werden.)

_____

P 9A Watzlaw hat im Internet folgende Anleitung zum Vorbereiten der Wände für das Tapezieren gefunden. Lesen Sie den folgenden Ausschnitt aus der Anleitung. Ordnen Sie die passende Überschrift zu.

[(A) Spachtelmasse anrühren • (B) Vorbereiten von Wand und Decke vor dem Verspachteln • (C) Abschleifen der Spachtelmasse • (D) Verspachteln von Löchern, Rissen und großen Flächen • (E) Auswahl der richtigen Spachtelmasse]

Schritt 1: _____

Spachtelmasse gibt es als Fertigspachtel oder als pulverförmige Spachtelmasse, die mit Wasser angerührt wird. Gerade beim Verspachteln größerer Löcher, Risse oder Unebenheiten empfiehlt sich die Verwendung von pulverförmiger Spachtelmasse, da sie auch bei größeren Auftragsstärken aushärtet, ohne zu reißen.

Schritt 2: _____

Nägel, Schrauben und Dübel müssen aus der Wand oder der Decke entfernt werden. Dübel bekommen Sie ganz einfach heraus, indem Sie eine Schraube leicht eindrehen und dann mit einer Zange die Schraube und den Dübel herausziehen. Die Löcher werden mit dem Staubsauger gründlich ausgesaugt, die Wand oder die Decke befreien Sie mit einem Besen von Staub und Spinnweben.

Schritt 3: _____

Füllen Sie den Kübel bis zu zwei Drittel mit Wasser. (Wasser muss immer zuerst hinein!)
Lassen Sie das Spachtelpulver einrieseln. Beachten Sie dabei die Mengenangaben des Herstellers. Rühren Sie die Masse besser zu dick an und verdünnen Sie sie später: Rühren Sie nur so viel Spachtelmasse an, wie Sie in der vorgegebenen Zeit verarbeiten können.

Schritt 4: _____

Kleine Löcher verspachteln Sie mit einem Malerspachtel und Fertigmasse. Arbeiten Sie die Masse so tief wie möglich in das Loch ein, bis es aufgefüllt ist. Anschließend wird die Oberfläche mit dem Spachtel geglättet. Beim Auffüllen von gröberen Schlitzen und Rissen verwenden Sie Spachtelmasse zum Anrühren. Zuerst muss der angrenzende Putz gut befeuchtet werden, damit die Masse besser binden kann. Bringen Sie die Masse mit einem Spachtel in den Riss ein. Nach dem Auffüllen ziehen Sie die Oberfläche glatt ab.

Schritt 5: _____

Sobald der Wand- oder Deckenspachtel getrocknet ist, schleifen Sie die Oberfläche mit feinem Schleifpapier oder einem Schleifschwamm ab. So beseitigen Sie die letzten Unebenheiten.

P 9B Markieren Sie die richtige Aussage.

1. Die Spachtelmasse
   - (A) gibt es nur in Pulverform.
   - (B) muss mit Wasser angerührt werden.
   - (C) wird nur bei kleinen Löchern empfohlen.
2. Vor dem Tapezieren müssen die Wände
   - (A) gut angefeuchtet werden.
   - (B) gründlich gesäubert werden.
   - (C) komplett verspachtelt werden.
3. Die größeren Risse und Löcher in der Wand
   - (A) werden nur mit Fertigspachtel gefüllt.
   - (B) werden an der Oberfläche verspachtelt.
   - (C) werden komplett mit Spachtelmasse gefüllt.
4. Alte Dübel
   - (A) kann man mit dem Staubsauger entfernen.
   - (B) müssen nicht entfernt werden.
   - (C) kann man mit einer Zange herausziehen.
5. Die pulverförmige Spachtelmasse
   - (A) wird zuerst in einen leeren Eimer gegeben.
   - (B) wird in das Wasser eingerührt.
   - (C) darf nicht zu dick angerührt werden.
6. Die Wandoberfläche wird
   - (A) vor dem Spachteln glatt abgezogen.
   - (B) feucht abgeschliffen.
   - (C) trocken mit Schleifpapier glatt geschliffen.

G

Grammatik: temporale Nebensätze

✓ **Temporalsätze** mit den **Subjunktionen *bevor*** und ***ehe*** drücken eine Ungleichzeitigkeit zweier Handlungen aus. Die Handlung des Hauptsatzes tritt dabei zuerst ein, die Handlung des Nebensatzes mit „bevor" oder „ehe" folgt nach der Handlung im Hauptsatz. Hauptsatz und Nebensatz haben das gleiche Tempus.

Beispiele: *Er reinigt die Wände, bevor er die Spachtelmasse in die Löcher füllt.*
Er rührte den Kleister an, bevor er die Wand mit Kleister bestrich.
Er hat das Werkzeug vorbereitet, bevor er mit dem Tapezieren angefangen hat.

✓ Temporalsätze mit den **Subjunktionen *nachdem*** und ***sobald*** (= *sofort nachdem*) drücken eine Ungleichzeitigkeit zweier Handlungen aus. Die Handlung des Nebensatzes mit „nachdem" oder „sobald" tritt dabei zuerst ein, die Handlung des Hauptsatzes folgt nach der Handlung im Nebensatz. Die Tempora im Haupt- und Nebensatz sind verschieden. Es gilt:

Hauptsatz		**Nebensatz mit *„nachdem" / „sobald"***
Futur / Präsens	→	Perfekt
Perfekt / Präteritum	→	Plusquamperfekt

Beispiele: *Hans zieht in die neue Wohnung ein, nachdem er sie renoviert hat.*
Sie haben die Wände tapeziert, nachdem Werner alles gut gereinigt hatte.
Mirek kommt nach Hause, sobald er die Arbeit beendet hat.

10 Formen Sie die folgenden Sätze um. Ersetzen Sie dabei die temporalen Adverbien durch die angegebenen Subjunktionen.

Beispiel: Watzlaw hat diese Wohnung gefunden. Er hat vorher in einer WG gewohnt. (bevor)
→ Bevor Watzlaw diese Wohnung gefunden hat, hat er in einer WG gewohnt.

1. Watzlaw hat diese Wohnung gemietet. Dann kommt Mirek zu Besuch. (nachdem)

_____

2. Die Wohnung wird renoviert. Vorher muss Watzlaw Werkzeug im Baumarkt kaufen. (bevor)

_____

3. Mirek hat Feierabend. Gleich danach hilft er Watzlaw beim Renovieren. (sobald)

_____

4. Watzlaw und Bernd bereiten die Wände vor. Danach kann Mirek tapezieren. (nachdem)

_____

G

Grammatik: temporale Adverbien

✓ Eine logische Beziehung zwischen zwei Aussagen lässt sich auch mit satzverbindenden Adverbien herstellen. Sie können nur im zweiten Teilsatz stehen. Dort stehen sie an der Position 1 oder 3, wenn es ein Reflexivpronomen oder ein Personalpronomen im Dativ oder Genitiv gibt, auf Position 4. Das Verb steht an Position 2 (Hauptsatz). **Temporale Adverbien** geben den Zeitpunkt, die Zeitdauer oder die Häufigkeit einer Handlung / eines Ereignisses an.

Anfang	**nachfolgende Handlungen**	**Ende**
zuerst	*dann / danach / daraufhin / nachher / anschließend*	*schließlich*
zunächst	*sofort / gleich / direkt danach / später*	*zuletzt*

11A Schauen Sie sich die folgenden Arbeitsschritte für das Tapezieren an.



(1) Wand ausmessen und mit Wasserwaage Richtlinie auf die Wand zeichnen.



(2) Bahnen zuschneiden.



(3) Kleister auf die Wand streichen.



(4) Tapetenbahn an die Richtlinie anlegen und (5) gleichmäßig auf die Wand drücken.



(6) Tapete zuerst mit Tapezierbürste andrücken, (7) dann mit Gummiwalze glatt streichen.



(8) Zweite Bahn parallel anlegen.



(9) Bahn an die andere Bahn schieben.



(10) Überlappende Tapetenbahnen in Ecken mit Spachtel andrücken (11) und mit Cuttermesser abschneiden.

11B Ergänzen Sie mithilfe der Arbeitsschritte für das Tapezieren folgende Anleitung. Berücksichtigen Sie dabei die temporalen Adverbien und die vorgegebene Struktur. Benutzen Sie den Imperativ.

Die Vliestapete ist modern und liegt voll im Trend. Das Tapezieren wird ganz einfach und geht so schnell wie noch nie. Hier finden Sie eine kurze und einfache Anleitung:
Zuerst rühren Sie den speziellen Vliestapetenkleister an. Dazu nehmen Sie einen Eimer mit kaltem, sauberem Wasser. Rühren Sie das Wasser mit einem Rührstab um und streuen Sie den Kleister in das Wasser.

0. *Messen Sie* vorher die Wand *aus* .
1. _____ dann mit der Wasserwaage eine Richtlinie auf die Wand.
2. _____ danach die Bahnen _____.
3. _____ anschließend den Kleister auf die Wand.
4. _____ gleich danach _____.
5. _____ sie daraufhin _____.
6. _____ zuerst _____.
7. _____ direkt danach _____.
8. _____ dann _____.
9. _____ sofort danach _____.
10. _____ danach _____.
11. _____ anschließend _____.

12 Bei welchen Redemitteln handelt es sich um Fragen nach der Vorgehensweise, bei welchen um Anweisungen oder Tipps, und welche dienen zur Sicherung des Verständnisses? Ordnen Sie zu.

(A) Also, ich muss zuerst X machen. • (B) Am besten nimmst du X. Danach benutzt du Y. • (C) Du musst zuerst X nehmen. • (D) Danach solltest du X benutzen. • (E) Gut, das habe ich verstanden. • (F) Habe ich das richtig verstanden? Ich muss X … • (G) Ich wiederhole: Schritt 1 ist… Ich muss X… • (H) Kannst du es mir Schritt für Schritt erklären? • (I) Muss ich zuerst X machen? • (J) Nimm zuerst X. Benutz dann Y. • (K) Noch einmal langsam, bitte. • (L) Was benutze ich für X ? • (M) Wenn ich das richtig verstanden habe, muss ich… • (N) Womit kann ich X machen? • (O) Zuerst wird X genommen. Danach wird Y benutzt.

1. Fragen nach der Vorgehensweise: _____
2. Anweisungen oder Tipps: _____
3. Sicherung des Verständnisses: A _____

13 Sie sind Werner. Ihre Freundin Beate möchte in ihrer Wohnung die Wände streichen. Sie ruft Sie an, weil sie eine kurze Anleitung für das Streichen der Wände braucht.

Lesen Sie die Redemittel aus Aufgabe 12, die man für Anweisungen benutzt, und die Notizen rechts.

- alles gut abdecken
- Fußleisten und Fensterrahmen mit Kreppband abkleben
- Lichtschalter + Steckdosen abmontieren
- Strom abschalten!
- zuerst die Ecken streichen, dabei Pinsel benutzen, nicht Farbroller
- dann restliche Wand streichen , mit Farbroller, vielleicht auch Teleskopstange

14 Führen Sie nun das Gespräch mit Beate und formulieren Sie entsprechende Anweisungen. Danach hören Sie eine Musteranweisung und es folgt eine weitere Frage von Beate.

38 P

Beate: Hallo Werner, wie gut, dass ich dich erreiche. Ich wollte gleich anfangen, das Zimmer zu streichen. Könntest du mir nochmal schnell sagen, was ich alles beachten muss?

Werner (0): *Guten Tag, Beate, kein Problem. Hast du denn schon alles im Zimmer abgedeckt?*

Beate: Ja, das habe ich schon gemacht, aber…

Werner (1): _____.

Beate: Kreppband. Alles klar. Und wie mache ich…

Werner (2): _____

_____.

Beate: Gut, natürlich, … Womit fange ich…

Werner (3): _____.

Beate: Oh, gut, …

Werner (4): _____.

Beate: … Und wie…

Werner (5): _____

_____.

4 Arbeitsaufträge – Tipps und Anleitungen Berufliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie verstehe ich komplexe Arbeitsaufträge und wie verfasse ich Anleitungen im beruflichen Kontext?
- ✓ Wie analysiere ich Anweisungen und stelle Nachfragen dazu?
- ✓ Wie beschreibe ich Arbeitsaufträge und wie erstelle ich eine Zusammenfassung?
- ✓ Wie beschreibe ich Arbeitsschritte, z.B. im Kundenkontakt?
- ✓ Wie dokumentiere ich Arbeitsschritte und wie erstelle ich einen Arbeitsnachweis / ein Berichtsheft?



39 **1 Hören Sie den Dialog. Beantworten Sie folgende Fragen.**

1. Wo findet das Gespräch statt? _____
2. Wer spricht? _____
3. Worum geht es in dem Gespräch? _____

39 P **2 Hören Sie den Dialog ein zweites Mal. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?**

	R	F
1. Mirek soll den Wagen komplett neu beladen.	☐	☐
2. Die Firma Bachmann hat einen neuen Auftrag von Herrn Riechling bekommen.	☐	☐
3. Mirek soll eine Checkliste für eine Untergrundprüfung schreiben.	☐	☐
4. Herr Bachmann will Mirek den Tagesablauf erklären.	☐	☐
5. Für den neuen Auftrag soll Mirek Tapetenmuster mitnehmen.	☐	☐
6. Beim neuen Auftrag sollen alle Türen gestrichen werden.	☐	☐
7. Mirek macht sich Notizen zu den Angaben des Chefs.	☐	☐
8. Die Ausrüstung für die Untergrundprüfung ist schon im Wagen.	☐	☐

TIPP Im Handwerk werden im Gegensatz zu vielen anderen Branchen die Auszubildenden in der Regel geduzt.

40 P

3 Lesen Sie die Liste zu den einzelnen Arbeitsschritten bei der Durchführung eines Kundenauftrags und die verschiedenen Definitionen. Hören Sie dann den zweiten Teil des Dialogs und ordnen Sie die Definitionen den jeweiligen Arbeitsschritten zu.

Arbeitsschritte

1. _____ Kundenanfrage / Kundenauftrag
2. _____ Analyse des Auftragswunsches
3. _____ Erstellung der Leistungsbeschreibung (Dokumentation)
4. _____ Planung des Materials und des Arbeitsumfangs (Personal etc.)
5. _____ Verbindliches Angebot an Kunden
6. _____ Materialbeschaffung
7. _____ Ausführung der Arbeiten / des Auftrags (Dokumentation)
8. _____ Fotodokumentation der Arbeiten
9. _____ Abnahme der Arbeiten (Dokumentation)
10. _____ Rechnungsstellung

A) Ein Kunde stellt eine Anfrage bei einem Malerbetrieb und beschreibt seine Wünsche.

B) Der Betrieb dokumentiert den Auftrag und schreibt ein detailliertes verbindliches Angebot.

C) Der Handwerker schreibt alle wichtigen Materialien, Arbeitsschritte, Leistungen usw. für die gewünschten Arbeiten auf.

D) Der Handwerker fängt mit den Arbeiten an

E) Die Arbeiten werden fotografiert und protokolliert.

F) Nach der Fertigstellung prüft der Kunde die Arbeiten.

G) Der Handwerker besichtigt die Baustelle und prüft und misst alles aus.

H) Wenn der Kunde mit allem einverstanden ist, schreibt der Betrieb die Rechnung.

I) Der Handwerker bespricht mit dem Kunden den Arbeitsumfang, das Material und den Zeitplan.

J) Der Handwerker kauft alle gewünschten und erforderlichen Materialien ein.

G

Grammatik: Modalsätze

✓ **Modalsätze** geben Auskunft über die Art und Weise (wie / wodurch) etwas passiert. Eine **Subjunktion** lautet ***indem***.

Beispiele: *Man kann Erklärungen besser verstehen, indem man viele Nachfragen stellt.*
Man löst eine Schraube, indem man sie gegen der Uhrzeiger dreht.

✓ Eine **modale Angabe** kann auch mit den **Präpositionen *durch*** (+ Akk.) und ***mit*** (+ Dat.) gebildet werden. Die präpositionalen Angaben können auf Position 1 oder im Mittelfeld stehen.

Beispiele: *Durch das Dokumentieren der Arbeiten wird die Qualität gesichert.*
Mit einer genauen Berechnung der Fläche spart man Material.

✓ Modalsätze können auch mit den **Adverbien *dadurch*, *damit*** und ***so*** gebildet werden. (Position 1 oder 3)

Beispiele: *Die Handwerker planen die Arbeiten gemeinsam mit dem Kunden.*
Dadurch / damit / so vermeiden sie Beschwerden.

4 Nominalisieren Sie mit der Präposition „durch".

Beispiel: …, indem man sich beschwert. → durch eine Beschwerde

1. …, indem man die Farbe mit Wasser verdünnt. → _____
2. …, indem man regelmäßig den Filter kontrolliert. → _____
3. …, indem man schalldämmende Materialien einsetzt. → _____
4. …, indem man hart arbeitet. → _____
5. …, indem man Rauchmelder installiert. → _____

5 Bilden Sie Modalsätze. Benutzen Sie dazu die Subjunktion „indem".

1. Die Kundin stimmt dem Angebot zu. Sie erteilt den Auftrag.

_____

2. Mirek und Herr Bachmann messen die Wände genau aus. Sie berechnen die benötigte Farbmenge.

_____

3. Mirek und Herr Bachmann bereiten die Entscheidung der Kundin vor. Sie legen ihr Materialmuster vor.

_____

4. Mirek und Herr Bachmann fragen die Kundin genau nach ihren Wünschen. Sie verhindern Beschwerden.

_____

6 Herr Bachmann und Mirek besichtigen die Wohnung der Kundin, Frau Krämer, und nehmen den Auftrag auf. Hören Sie das Gespräch und markieren Sie die richtige Aussage.

41 P



1. Frau Krämer möchte
   - (A) in der ganzen Wohnung Laminatboden haben.
   - (B) in zwei Räumen Laminatboden haben.
   - (C) Laminatboden und Tapeten in der Wohnung haben.

2. Der Boden der Wohnung wird
   - (A) von Malermeister Bachmann überprüft.
   - (B) von Mirek überprüft.
   - (C) von Mirek ausgemessen.

3. Die Bodenprüfung hat ergeben, dass der Boden
   - (A) sehr feucht ist.
   - (B) einige Unebenheiten hat.
   - (C) keine Unebenheiten hat.

4. Der Malerbetrieb hat für die Renovierung
   - (A) einen Monat Zeit.
   - (B) zwei Wochen Zeit.
   - (C) eine Woche Zeit.

5. Herr Bachmann empfiehlt für den Boden
   - (A) Laminat ohne Dämmung.
   - (B) eine Trittschalldämmung von 5 mm.
   - (C) Laminat und Dämmung.

6. Frau Krämer möchte außerdem noch
   - (A) die Türen neu lackieren lassen.
   - (B) alle Türen tapezieren lassen.
   - (C) die Türen dunkel streichen lassen.

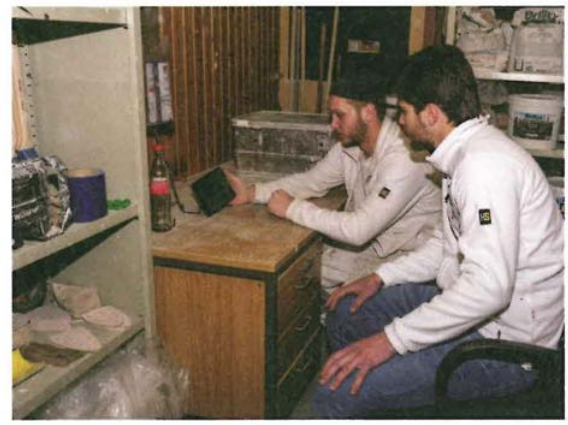
7 Mirek soll bei der Besichtigung der Wohnung Notizen machen. Hören Sie das Gespräch noch einmal und ergänzen Sie die fehlenden Angaben.

41 P

1. Boden prüfen: *kein alter Bodenbelag*	5. Türen prüfen: _____
_____	_____
_____	6. Material: _____
2. Erforderliche Arbeiten:	_____
_____	_____
3. Raummaße: _____	7. Wände: _____
4. Fotodokumentation: _____	

P 8A Mirek soll mithilfe von Herrn Bachmann die Leistungsbeschreibung für den Auftrag von Frau Krämer ergänzen. Lesen Sie Mireks Notizen dazu.

Gewerk: Bodenbelagsarbeiten



0. Skizze: *vorhanden*

1. Entfernen vorhandener textiler Bodenbeläge
- Entfernen Altbeläge: erforderlich: Ja ☐ / Nein ☐
- Gesamtpreis: _____ €

2. Untergrundprüfung
- *Estrich,* _____
- _____
- Gesamtpreis: _____ €

3. Vorbereitung des Untergrunds
- Instandsetzung: erforderlich: Ja ☐ / Nein ☐
- Grundierung: erforderlich: Ja ☐ / Nein ☐
- Maßnahmen: _____
- Fläche: 46 qm
- Gesamtpreis: _____ €

4. Dämmung und Verlegung
- Trittschalldämmung: erforderlich: Ja ☐ / Nein ☐
- Verlegung: *vollflächig, lose, nicht überlappend*
- angebotenes Erzeugnis: _____
- Fläche: 50 qm (46 qm + Verschnitt)
- Gesamtpreis: _____ €

5. Materialbeschaffung
- Laminat *(50 qm)*: Ja ☐ / Nein ☐
- Farbe / Stil: _____
- _____
- Fußleisten *(30 m)*:
  Eiche grau, Höhe: 4 cm, Stärke: 2 cm
- Gesamtpreis: _____ €

6. Montagearbeiten
- Laminatboden *(50 qm)*: Ja ☐ / Nein ☐
- _____
- Fußleisten *(30 m): Verlegung*
- Gesamtpreis: _____ €

34 8B Hören Sie das Gespräch zwischen Mirek und Herrn Bachmann und ergänzen Sie die fehlenden Angaben in der Leistungsbeschreibung oben.

G Grammatik: Passiversatzformen I

✓ Das Passiv mit dem **Modalverb *können*** kann durch alternative Konstruktionen mit ***sein* + *zu*** und dem Verb im **Infinitiv**, mit ***sich lassen*** oder durch ein Adjektiv mit der Endung ***-bar*** ersetzt werden.

Beispiele:		
Passiv mit Modalverb:	*Dieses Problem kann gelöst werden.*
„sein" + „zu" + Infinitiv:	*Dieses Problem ist zu lösen.*
„sich lassen":	*Dieses Problem lässt sich lösen.*
Adjektive auf „-bar" und „-lich":	*Dieses Problem ist lösbar.*

✓ Auch das Passiv mit den **Modalverben *müssen*, *sollen*** und ***nicht dürfen*** kann durch die Konstruktionen mit ***sein* + *zu*** und dem Verb im **Infinitiv** ersetzt werden.

Beispiele: Passiv mit Modalverb:	**„sein" + „zu" + Verb im Infinitiv**
Die Verkehrsregeln müssen beachtet werden.	*Die Verkehrsregeln sind zu beachten.*
Die Aufgabe 3 soll zuerst bearbeitet werden.	*Die Aufgabe 3 ist zuerst zu bearbeiten.*
Im Büro darf nicht geraucht werden.	*Im Büro ist nicht zu rauchen.*

9 Ersetzen Sie das Passiv durch Passiversatzformen.

Beispiel: Der Termin kann nicht verschoben werden. (sich lassen)
→ Der Termin lässt sich nicht verschieben.

1. Diese Farben können nicht in Wasser gelöst werden. (-lich)

_____

2. Die Fußleisten können problemlos verlegt werden. (sich lassen)

_____

3. Die Arbeiten können schnell erledigt werden. (sein + zu + Verb im Infinitiv)

_____

4. Durch die Dokumentation können die erbrachten Leistungen überprüft werden. (-bar)

_____

10 Bilden Sie Sätze mit Passiv-Formen und Passiv-Ersatzformen.

1. (sein zu, alle Werkzeuge, reinigen, nach Gebrauch, sorgfältig)

_____

2. (können, kleben, Tapete, innerhalb von drei Stunden)

_____

3. (Wünsche, Kunde, nicht, durchführbar)

_____

4. (auch, Auto, durch die Seitentür, beladen, sich lassen)

_____

P 11 Lesen Sie die folgenden Informationen zur Arbeitskleidung und ergänzen Sie die fehlenden Verben aus dem Schüttelkasten. Benutzen Sie dabei die Passiversatzformen.

[(A) hat … zu sorgen • (B) ist … durchzuführen • (C) ist zu tragen • (D) lassen sich … mildern … vermeiden • (E) muss … angezogen werden • (F) wird … zusammengefasst]



ARBEITS- ODER SCHUTZKLEIDUNG

Der Begriff „Arbeitskleidung" ist breit gefasst und nicht einheitlich festgelegt. Von Bürokleidung bis Blaumann _____(1) hier alle Kleidung _____(1), die am Arbeitsplatz getragen wird. Die eindeutigste Variante ist die Schutzkleidung. Sie _____(2) vom Arbeitnehmer _____(2), bevor er seine Tätigkeiten antritt, denn sie dient in erster Linie dem Schutz des Arbeiters.
In die Tätigkeitsbereiche von Malern und Lackierern fallen heute nicht mehr nur klassische Arbeiten wie Anstreichen oder Tapezieren. Eine Schutzausrüstung _____(3), je spezialisierter die Werkstoffe, Arbeitsmittel und technischen Gegebenheiten auf der Baustelle sind. Eine sachkundige Einschätzung der potenziellen Gefährdungslage _____(4) immer _____(4). Viele Arbeitsunfälle _____(5) durch das konsequente Tragen von Schutzbekleidung _____(5) und im günstigsten Fall sogar _____(5). Zur Basisausrüstung zählen: Schutzbrille, Atemschutzmaske, Handschuhe, Schutzhelm und Arbeitsschuhe. Der Arbeitgeber _____(6) in seiner Funktion als Handwerksmeister, für die Auswahl und Bereitstellung angemessener Arbeitsschutzkleidung _____(6).

P 12A Lesen Sie den folgenden Ausschnitt aus Mireks Ausbildungsberichtsheft.

Name des / der Auszubildenden: *Mirek Kowalski*		Ausbildungsjahr: *2*
Ausbildungsbetrieb: *Malerbetrieb Wolfgang Bachmann*		Ausbildungswoche vom: *22.09.* bis: *28.09.*
	Betriebliche Tätigkeiten, Unterweisungen, betrieblicher Unterricht, sonstige Schulungen, Themen des Berufsschulunterrichts	**Stunden**
Montag	**Unterweisungen:** *Ablauf eines Kundenauftrags, Erklärung einzelner Schritte, Notizen dazu* **Ausgeführte Arbeiten:** *Beladen des Firmenwagens, mit Materialliste für Kunden Riechling abgeglichen* **Besichtigung:** *Wohnung einer Kundin, Kundengespräch mit dem Meister* **Ausgeführte Arbeiten:** *Aufnahme des Kundenauftrags (Meister), alles dokumentiert, was der Meister gesagt hat (Auftragsdaten, Maße der Zimmer, Materialwünsche; Daten dazu notiert) Bodenprüfung alleine durchgeführt, Daten dazu notiert! Prüfung der Türen gemacht, Lackprobe genommen Fotodokumentation mit der Firmenkamera erstellt* **Materialbeschaffung:** *ist erforderlich, Laminat Eiche grau etc.* **Dokumentation:** *Ergebnisse der Bodenprüfung und Türprüfung, Vermessungsdaten des Meisters notiert* **Arbeitskleidung:** *normal* **Geräte:** *CM-Messgerät für Feuchtigkeit etc.*	*am Morgen 40 Min.* *am Vormittag 2 Std.*
Dienstag	**Computerprogramme:** *Unterweisung ins Programm zur Angebotserstellung, die Leistungsbeschreibung daraus lesen, einzelne Rubriken erklärt vom Meister, Notizen der Kundenbesichtigung in das Programm eingetragen.*	*am Vormittag*



P 12B Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?

	R	F
1. Mirek hat am Montagmorgen den Wagen komplett ausgeladen.	☐	☐
2. Die Firma Bachmann hat die Wohnung von Herrn Riechling besichtigt.	☐	☐
3. Mirek hat den Kundenauftrag alleine aufgenommen.	☐	☐
4. Die Kundin möchte einen neuen Bodenbelag haben.	☐	☐
5. Mirek hat die Bodenprüfung allein durchgeführt.	☐	☐
6. Der Meister zeigt Mirek seine Notizen.	☐	☐

TIPP **Was ist ein Berichtsheft?**

Das Berichtsheft dient zur Dokumentation der Lerninhalte während der Ausbildung. Es wird entweder täglich oder wöchentlich geführt. Der Betrieb und die Berufsschule können dadurch Inhalte und Verlauf der Ausbildung nachvollziehen. Die täglichen Aufgaben, die Unterweisungen, der betriebliche Unterricht und die Inhalte des Berufsschulunterrichts werden in ausführlichen Stichworten dokumentiert. Der Ausbilder muss die Berichte regelmäßig kontrollieren und unterschreiben.

G

Grammatik: temporale Nebensätze II

✓ Temporalsätze mit den **Subjunktionen *während*** und ***solange*** drücken eine Gleichzeitigkeit zweier Handlungen aus. Die Handlung des Hauptsatzes verläuft dabei parallel zur Handlung des Nebensatzes mit *„während"* oder *„solange"*. Das **Fragewort** lautet ***wann.***

Beispiele: *Mirek notiert die Daten, während der Meister den Raum ausmisst.*
Er schrieb die Wünsche der Kundin auf, während er mit ihr sprach.
Er hat alles aufgeschrieben, während er mit dem Kunden gesprochen hat.
Er hat den Boden geprüft, solange der Meister mit dem Kunden gesprochen hat.

✓ Temporalsätze mit der **Subjunktion *bis*** drücken die Gleichzeitigkeit zweier Handlungen aus. Der Hauptsatz gibt eine laufende Handlung an. Der Nebensatz mit „bis" nennt eine zweite Handlung und gibt dabei zugleich einen Endpunkt beider Handlungen an. Das **Fragewort** lautet ***wann***. Die Zeit im Haupt- und Nebensatz ist bei *„während"* immer gleich, bei *„solange"* und *„bis"* kann es unterschiedliche Zeiten im Haupt- und Nebensatz geben.

Beispiele: *Der Meister stellt der Kundin Fragen, bis sie ihm alle wichtigen Informationen gegeben hat.*
Solange die Unebenheiten nicht beseitigt worden sind, kann man kein Laminat verlegen.
Mirek hat den Boden abgeschliffen, bis er alle Unebenheiten ausgeglichen hat/hatte.

13 Formen Sie die folgenden Sätze mit den temporalen Subjunktionen „während", „solange" und „bis" um.

Beispiel: Der Meister erklärt Mirek den Ablauf eines Kundenauftrags. Mirek macht sich Notizen.
➔ Der Meister erklärt Mirek den Ablauf eines Kundenauftrags, während Mirek sich Notizen macht.

1. Mirek wartet mit seinen Fragen. Der Meister beendet das Gespräch mit der Kundin.

_____

2. Der Meister nimmt den Kundenauftrag auf. Mirek notiert, was der Meister sagt.

_____

3. Der Meister hat die Erklärungen wiederholt. Mirek hat alles verstanden.

_____

4. Es liegt noch keine Auftragserteilung vor. Mit den Arbeiten kann nicht begonnen werden.

_____

43 P

14A Frau Krämer ruft die Firma Bachmann an, um den Auftrag zu ändern. Mirek nimmt das Gespräch an und macht sich Notizen. Hören Sie das Gespräch.

14B Mirek schreibt eine E-Mail an seinen Chef, Herrn Bachmann, und teilt ihm die Änderungswünsche von Frau Krämer mit.

Schreiben Sie für Mirek die Nachricht. Berücksichtigen Sie dabei Mireks Notizzettel und bringen Sie die Notizen in die richtige Reihenfolge. Achten Sie auch auf die passende Anrede, die Einleitung und den Schluss.

Änderungswünsche Frau Krämer, Auftrag 321
- *Laminat nicht mehr Eiche grau, sondern Sommerbuche hell*
- *Fußleisten auch in der Farbe Sommerbuche hell*
- *eine Tür weniger streichen / Lackieren*
- *neu – Wohnzimmer streichen*
- *Terminwunsch zur erneuten Besichtigung: Mittwochvormittag*
- *Kundin erwartet Rückmeldung und neues Angebot*
- *nur eine Woche Zeit für die Arbeiten*

15 Lesen Sie die Übersicht zu den temporalen Präpositionen und ergänzen Sie die Sätze. Es sind zum Teil mehrere Lösungen möglich.

Zeitpunkt	Zeitraum / Zeitdauer
• Er kommt **gegen** 18 Uhr. (= ungefähr um)	• Ich bin **über** das Wochenende nicht erreichbar.
• Wir sprechen uns **um** 18 Uhr. (= genau um 18 Uhr)	• Er ist **ab** dem 07.12. wieder im Büro.
• Wir telefonieren **am** Samstag / **am** Vormittag.	• Ich bin **von** Samstag **an** im Urlaub. (= ab Samstag)
• Die Firma liefert garantiert **vor** dem 14.07.	• Die Arbeiten müssen **bis** Sonntag / **bis** 12 Uhr fertig sein.
• Die Arbeiten beginnen **in** der kommenden Woche / **im** August.	• Das Büro ist **vom** 16. **bis zum** 18.10. geschlossen.
• Ich mache das **nach** der Mittagspause.	• Der Chef ist **zwischen** 12 Uhr und 16 Uhr nicht da.
	• Das Material wird **innerhalb** von 3 Werktagen geliefert.

1. _____ dem 16.6. und dem 07.07 habe ich Zeit.
2. Ich muss leider _____ Weihnachten arbeiten.
3. _____ Freitag bin ich wieder für Sie da.
4. Ich schicke Ihnen alles _____ der nächsten Woche.
5. _____ Dienstag _____ bin ich auf einer Tagung.
6. Das muss noch _____ dem Wochenende fertig sein.

16 Sie sind Gerd und arbeiten beim Malerbetrieb Miralux.

Ein Kunde ruft an und möchte einen Auftrag zur Renovierung seiner Wohnung erteilen.

Lesen Sie die Notizen rechts, die Gerd für die Auftragsannahme braucht.

– *Welche Arbeiten?*
– *Anzahl der Räume und Art der Räume?*
– *Wände und Decken?*
– *Altbelag vorhanden, z.B. alte Tapete?*
– *ungefähre Dauer der Arbeiten, ca. eine Woche*
– *Besichtigungstermin vorschlagen, am Folgetag*
– *zuerst ausmessen, Prüfung der Wände, dann Angebotserstellung*

44 P

17 Führen Sie nun das Gespräch mit dem Kunden und formulieren Sie Ihre Fragen zum Auftrag. Danach hören Sie eine Musterfrage und es folgt eine weitere Angabe des Kunden.

Gerd (0): *Guten Tag. Malerbetrieb Miralux. Gerd Meier am Apparat.*

Herr Schneider: Guten Tag. Schneider hier. Ich möchte gern eine Renovierung in Auftrag geben. Es geht um meine neue Wohnung.

Gerd (0): *Ja, da sind Sie bei uns genau richtig. Können Sie mir genauer sagen, was in der Wohnung zu tun ist?*

Herr Schneider: Ja, ich möchte gern…

Gerd (1): _____

Herr Schneider: Also, die Wohnung hat… … eine Küche streichen.

Gerd (2): _____

Herr Schneider: Hmm, ich denke… … gar nicht gut aus.

Gerd (3): _____

Herr Schneider: Ja, da ist…

Gerd (4): _____

Herr Schneider: …Das klingt gut…

Gerd (5): _____

Herr Schneider: Ja, …

Gerd (6): _____

Herr Schneider: Sehr gut…

5 Berufliche Orientierung – Bewerbung Alltägliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie kann ich Anforderungen in Stellenanzeigen analysieren?
- ✓ Wie kann ich Fähigkeiten, Kenntnisse und Neigungen beschreiben?
- ✓ Wie kann ich meinen Ausbildungs- und Berufswerdegang mündlich präsentieren?
- ✓ Wie kann ich mich auf berufliche Beratungsgespräche vorbereiten?

Ⓐ

Werbekurier-Verlag

Der auflagenstärkste Werbezeitschriftenverlag in der Region
Wir stellen ein:
- Bürokraft (m/w/d) 20 Std./Woche für unsere Redaktion in Üweiler

Wir sind ein mittelständisches Unternehmen und bieten u.a. eine Festanstellung und ein gutes Betriebsklima. Zuschriften bitte an …

Ⓑ

Sanimed Kliniken GmbH

Für unsere Klinik in der Region suchen wir ab sofort:
- Krankenpfleger / Altenpfleger (m/w)

Unter anderem bieten wir Ihnen:
einen unbefristeten Arbeitsvertrag in Voll- oder Teilzeit von Anfang an, übertarifliche Bezahlung, Fahrtkostenbeteiligung / Job-Ticket sowie die Möglichkeit, Ihren Dienstplan mitzugestalten.
Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung an: ...

Ⓒ

Konstruktec Baumaschinen KG

Der kompetente Partner bei Baumaschinen und Baustellenfahrzeugen

Für unseren Sitz in Köln stellen wir ein:

- Servicetechniker (m/w) für Baumaschinen:
  Anforderungen:
  - erfolgreich abgeschlossene technische Berufsausbildung
  - Berufserfahrung im Bereich Baumaschinen sowie Nutzfahrzeuge
- Mitarbeiter Ersatzteilservice (m/w):
  Anforderungen:
  - erfolgreich abgeschlossene kaufmännische oder technische Ausbildung
  - betriebswirtschaftliche Kenntnisse und technisches Verständnis
  - Erfahrung im Ersatzteilgeschäft
  - sicherer Umgang mit allen MS-Office-Anwendungen

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann senden Sie Ihre aussagekräftigen Bewerbungsunterlagen bitte an …

Ⓓ

Buchhandlung Eberhardt

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt für unseren Buchladen im Düsseldorfer Hauptbahnhof
- Verkäufer (m/w)

Vollzeit 40 Std./Woche oder Teilzeit nach Vereinbarung.
Wenn Sie gerne Presseerzeugnisse, Bücher und andere Medien verkaufen, wenn Sie flexible Arbeitszeiten akzeptieren (Schichtdienst auch an Wochenenden, Sonn- und Feiertagen) und an einem langfristigen Arbeitsplatz interessiert sind, bewerben Sie sich bitte online über unsere Homepage …

Ⓔ

Habacht Sicherheitsdienst

Für den Einsatz am Flughafen Köln-Wahn suchen wir
- Sicherheitsmitarbeiter

Voraussetzungen u. a.: Bereitschaft zur Schichtarbeit, einwandfreies Führungszeugnis, Führerschein Kl. B.
Vollzeitschulung findet in unserem Haus statt, Förderung durch Agentur für Arbeit oder Jobcenter möglich. Ihre Bewerbung richten Sie bitte an …

1 Welche Aussage zu den Anzeigen ist richtig (R), welche falsch (F)?

	R	F
1. In der Buchhandlung kann man auch Teilzeit arbeiten.	☐	☐
2. Der Frankfurter Flughafen sucht Sicherheitskräfte.	☐	☐
3. Der Verlag sucht eine Vollzeitkraft für sein Büro.	☐	☐
4. Der Servicetechniker muss sich bereits mit Baumaschinen auskennen.	☐	☐
5. Die Klinik sucht Ärztinnen in Vollzeit.	☐	☐

2 Zu welchem beruflichen Bereich gehört welche Anzeige? Ordnen Sie zu.

1. Security _____ 2. Pflege _____ 3. Verkauf _____ 4. Technischer Service _____ 5. Büroarbeit _____

45 P

3A Hören Sie den ersten Teil des Telefongesprächs zwischen Mehmet und seinem Freund Axel und markieren Sie die richtigen Lösungen.

1. Mehmet arbeitet zurzeit …
   - (A) in einem Bekleidungsgeschäft.
   - (B) in einem Computerladen.
   - (C) in einem Restaurant.

2. Mehmet ärgert sich über …
   - (A) unfreundliche Kunden.
   - (B) unregelmäßige Arbeitszeiten.
   - (C) zu wenig Lohn.

3. Mehmet ist nach Deutschland gekommen, um …
   - (A) das Abitur zu machen.
   - (B) bei seinem Onkel zu arbeiten.
   - (C) Ayse zu heiraten.

4. Mehmet will später …
   - (A) in einem Büro arbeiten.
   - (B) Computerkurse besuchen.
   - (C) einen Deutschkurs absolvieren.

5. Mehmet hat in seiner Heimat …
   - (A) studiert.
   - (B) geheiratet.
   - (C) drei Monate gearbeitet.

6. Mehmet weiß nicht, ob …
   - (A) er Computerkenntnisse hat.
   - (B) sein Studium in Deutschland anerkannt wird.
   - (C) Ayse mit seinem Jobwechsel einverstanden wäre.

3B Markieren Sie, ob die angegebenen Redemittel Ratschläge (R) oder Anweisungen (A) sind.

	R	A
1. Du musst / Sie müssen …	☐	☐
2. Du solltest / Sie sollten …	☐	☐
3. Ich würde …	☐	☐
4. Grüß(e) / Grüßen Sie …	☐	☐
5. Wenn ich an deiner Stelle wäre, würde ich …	☐	☐
6. Ich rate dir / Ihnen …	☐	☐
7. Du brauchst / Sie brauchen dafür …	☐	☐
8. Du müsstest / Sie müssten …	☐	☐
9. Du könntest / Sie könnten …	☐	☐
10. An deiner / Ihrer Stelle würde ich …	☐	☐



46

3C Hören Sie den zweiten Teil des Telefongesprächs und ordnen Sie die Relativsätze den Hauptsätzen zu.

1. Hast du alle Papiere hier, …	A die dich vielleicht interessieren.
2. Bitte deinen Cousin um ein Zeugnis für die Zeit, …	B die in Deutschland dazugehören.
3. Du brauchst das Zeugnis, …	C in der du in seiner Firma gearbeitet hast.
4. Im BIZ[1] findest du Informationen über Berufsfelder, …	D die für Ausbildung und Beruf wichtig sind?
5. Bei ausländischen Abschlüssen fehlen vielleicht Ausbildungsinhalte, …	E das du an deiner Universität bekommen hast.

[1] BIZ = Berufsinformationszentrum der Agentur für Arbeit

G

Grammatik: Relativsätze I

✓ Wenn sich der **Relativsatz** (ein Nebensatz!) auf ein Substantiv, eine Substantivierung oder ein Pronomen im Hauptsatz bezieht, wird er mit einem „normalen" Relativpronomen eingeleitet.

✓ Die meisten Formen entsprechen dem bestimmten Artikel. **Beispiele:**

Da kommt der Kollege, der letzte Woche hier angefangen hat.	(Nominativ Singular, m)
Heute hat das Unternehmen geantwortet, dem wir geschrieben haben.	(Dativ Singular, n)
Der Abteilungschef begrüßt die Besucher, die sich die Firma ansehen möchten.	(Nominativ Plural)
Da hinten ist der Karton, den wir noch verladen müssen.	(Akkusativ Singular, m)

Ausnahmen davon sind:

- Dativ Plural: *Da kommen die Besucher, denen der Chef die Firma zeigen will.*
- alle Genitive: *Da kommt der Kollege, dessen Büro / … die Kollegin, deren Büro / … das Team, dessen Büro / … die Kollegen, deren Büro gerade renoviert wird.*

Veraltet und heute sehr selten ist das Relativpronomen ***welch-***, die Genitive sind auch hier ***dessen*** und ***deren***.

4 Bilden Sie aus den Sätzen in Klammern Relativsätze.

1. Mehmet braucht Dokumente, … (Die Dokumente sind noch in seiner Heimat.)

_____

2. Er sucht einen Job, … (Er findet den Job interessanter als seinen jetzigen.)

_____

3. Er muss ein Zeugnis übersetzen lassen, … (Das Zeugnis braucht er für Arbeitgeber in Deutschland.)

_____

4. Er möchte eine Arbeit mit Kunden, … (Er kann den Kunden helfen.)

_____

5. Er telefoniert mit Beratungsstellen, … (Er kann die Hilfe der Beratungsstellen brauchen.)

_____

5 Bilden Sie aus den Wörtern in Klammern Relativsätze.

1. Mehmet hat einen Cousin, … (der Cousin / leiten / ein Bekleidungsgeschäft).

_____

2. Mehmet liebt Ayse, … (er / Ayse / in der Türkei / kennen lernen).

_____

3. Axel ist ein Freund, … (Mehmet / den Freund / schon lange / kennen).

_____

4. Mehmet hat einen Studienabschluss, … (Mehmet / den Studienabschluss / in seiner Heimat / erwerben).

_____

5. Axel gibt Mehmet Tipps, … (die Tipps / helfen / Mehmet / sollen).

_____

6A Lesen Sie den Ausschnitt aus dem Informationsblatt, das Mehmet bei der Volkshochschule bekommen hat.

BUQI BERATUNG QUALIFIKATION UNTERSTÜTZUNG INTEGRATION

Sie suchen eine berufliche Perspektive oder Neuorientierung?
Sie sind zwischen 18 und 40 Jahren alt?
Sie suchen Rat und Unterstützung bei Schwierigkeiten und Hemmnissen, die Ihre Entwicklung bremsen?

Wir bieten Ihnen:
- Entwicklung Ihrer persönlichen Möglichkeiten
- Berufliche Orientierung und Umorientierung
- Verstärkung Ihrer persönlichen und beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten
- Unterstützung bei der Realisierung Ihrer Ziele
- Hilfe bei beruflichen Qualifizierungen
- Beratung und Unterstützung bei der Praktikumssuche und während des Praktikums

Unsere Angebote für Sie:
Analyse Ihrer Stärken und Schwächen, um den für Sie passenden Berufsweg zu finden.

Qualifizierung in den Bereichen:
- IT / Computerkenntnisse
- Deutsch
- Mathematik für den Beruf
- Kommunikationstraining
- Interkulturelle Kompetenz
- Bewerbungscoaching

Möglichkeit zur beruflichen Qualifizierung in den Fachgebieten:
- Handwerk
- Logistik, Transport, Lager
- Hotel und sonstige Gastronomie
- Pflege und Betreuung von älteren und kranken Menschen

Praktika in diesen Bereichen

6B Welche Aussagen sind richtig (R), welche falsch (F)?

	R	F
1. Das Angebot richtet sich nur an Menschen ausländischer Herkunft.	☐	☐
2. Die Teilnehmer müssen über 18 Jahre alt sein.	☐	☐
3. Interessenten müssen schon einen Beruf erlernt haben.	☐	☐
4. Hier kann man auch Englisch lernen.	☐	☐
5. Die Institution analysiert Ihre Stärken und Schwächen.	☐	☐

47 7 Mehmet telefoniert mit der BUQI-Beratungsstelle. Hören Sie zuerst das Telefongespräch. Überlegen Sie dann, welche Angaben für Mehmets E-Mail wichtig (W) und welche unwichtig (U) sind.

	W	U
1. Mehmet hat das Infoblatt von „BUQI" an der VHS bekommen.	☐	☐
2. Mehmet weiß noch nicht genau, was er machen kann.	☐	☐
3. Mehmet kann am besten vormittags zu einem Termin kommen.	☐	☐
4. Mehmet hat keine Lust mehr, Döner zu verkaufen.	☐	☐
5. Mehmet erwartet einen Terminvorschlag.	☐	☐
6. Mehmet hat in seiner Heimat die Schule abgeschlossen.	☐	☐

TIPP *Weiterbildung* nennt man meistens Qualifizierungen, die mit dem Beruf, aber nicht direkt mit der aktuellen Berufstätigkeit zu tun haben, z.B. eine Spezialisierung in einem Bereich oder eine neue Fremdsprache. Eine Weiterbildung dauert längere Zeit. *Fortbildung* nennt man in der Regel eine Qualifizierung, die mit der aktuellen Berufstätigkeit zu tun hat, z.B. das Bedienen einer neuen Version eines Computersystems für die Büroarbeit oder einer neuen Maschine. Eine Fortbildung kann auch nur einen halben Tag dauern.

8 Lesen Sie den Text von Mehmets E-Mail und markieren Sie die Informationen, die nicht zu dem Telefongespräch passen. Es gibt sieben inhaltliche Fehler.

Von: Mehmet Özgur <mehmet.özgur@t-com.de>
An: <info@buqi.de>
Betreff: Beratungsgespräch, Bitte um Termin

15.11.

Sehr geehrte Frau Fischer,

vielen Dank noch mal für Ihre Freundlichkeit bei unserem Telefonat heute Morgen. Wie besprochen, suche ich eine neue Berufsperspektive in Deutschland. Nach meinem Studium der Volkswirtschaft und zwei Jahren Tätigkeit bei einem Bekleidungsimporteur kam ich vor ca. fünf Jahren wegen meiner Heirat nach Deutschland und arbeite seitdem bei einem Pizza-Service. Jetzt suche ich eine neue Arbeit, am liebsten in der Bekleidungsbranche. Daher freue ich mich, wenn Sie mir, wie Sie sagten, einen Termin in einem Monat geben könnten. Der Wochentag ist mir egal, aber am besten vormittags. Ich freue mich auf Ihre Antwort.

Mehmet Özgur

47

9 Hören Sie den Dialog noch einmal und schreiben Sie die E-Mail mit den korrigierten Informationen.

Sehr geehrte Frau Fischer,
vielen Dank noch mal für Ihre Freundlichkeit bei unserem Telefonat heute Morgen. Wie besprochen, suche ich eine neue Berufsperspektive in Deutschland. *Nach meinem Studium der Wirtschaftswissenschaften* ____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

48

10 Mehmet hat einen Termin bei „BUQI" bekommen und spricht dort mit Frau Beyer. Hören Sie den ersten Teil des Gesprächs und ergänzen Sie die Relativsätze aus dem Schüttelkasten.

(A) … wohin ich kam • (B) … was mich besonders reizt. • (C) … wo es für ihn mehr Herausforderungen gibt. • (D) … was in Ordnung ist. • (E) … was neu war

1. Alles, _____, hat Mehmet gereizt.
2. Die Arbeit im Dönerladen ist nichts, _____
3. Es gibt für Mehmet manches an seiner derzeitigen Arbeit, _____

   _____.
4. Überall, _____, traf ich bemerkenswerte Menschen.
5. Mehmet möchte da arbeiten, _____

   _____.



G

Grammatik: Relativsätze II

- ✓ Wenn sich der **Relativsatz** auf das Demonstrativpronomen *das* oder auf *alles, nichts, etwas, einiges, weniges, vieles* usw. oder auf einen neutralen Superlativ wie *das Schönste, das Wichtigste* bezieht, dann wird er mit **was** gebildet. Wenn sich der Relativsatz auf die gesamte Aussage des Hauptsatzes bezieht, dann wird er ebenfalls mit dem Relativpronomen **was** eingeleitet.

  Beispiele: *Das ist alles, was ich weiß. Es gibt vieles, was ich nicht weiß. Aber einiges, was ich kenne.*

- ✓ Bezieht sich der Relativsatz auf ein Lokaladverb, wird ***wo, wohin*** oder seltener ***woher*** als Relativpronomen gebraucht.

  Beispiele: *Es ist da, wo ich wohne, sehr schön. Dort, wohin er fährt, scheint meistens die Sonne.*

- ✓ In der Umgangssprache wird „wohin" oft getrennt.

  Beispiele: *Dort, wo er in Urlaub hinfährt, scheint meistens die Sonne.*

  Da, wo er herkommt, konnte er nicht mehr leben."

- ✓ Ist die Ortsangabe ein Substantiv, das normalerweise ohne Artikel benutzt wird (oft Städte- oder Ländernamen) wird ebenfalls ***wo, wohin, woher*** gebraucht.

  Beispiele: *Köln, wo sie wohnt, liegt am Rhein. Italien, wohin sie in Urlaub fährt, ist sehr sonnig.*

11 Bilden Sie aus den Sätzen im Schüttelkasten Relativsätze.

[(A) Es interessiert mich nicht. • (B) Sie zieht nächsten Monat nach Hamburg um. • (C) Daher kommt mein Döner. • (D) Man braucht es zum Leben. • (E) Sie sehen das große „U".]

1. In diesem Supermarkt gibt es alles, _____
2. Da hinten, _____, ist die U-Bahn-Station.
3. Dort, _____, gibt es noch mehr türkische Spezialitäten!
4. In der Zeitung steht vieles, _____
5. In Hamburg, _____, hat sie eine neue Arbeit gefunden.

12 Welches Wort passt? Ergänzen Sie das passende Relativpronomen.

[wo • was • wohin]

1. Mehmet sucht etwas, _____ ihn mehr interessiert.
2. Mehmet geht dorthin, _____ ihn sein Freund Axel schickt.
3. Kundenkontakt ist das, _____ Mehmet am meisten interessiert.
4. Er arbeitet am liebsten da, _____ er sich am wenigsten langweilt.
5. Frau Beyer fragt ihn einiges, _____ für die Berufsorientierung wichtig ist.
6. Axel empfiehlt Mehmet ein Internetportal, _____ er sich über verschiedene Berufe informieren kann.

49 13A Hören Sie den zweiten Teil des Gesprächs und ordnen Sie die Adjektive Mehmets Eigenschaften zu.

1. Mehmet kann gut mit Kollegen zusammenarbeiten: Er ist …
2. Er kann aber auch gut alleine arbeiten: Er kann … arbeiten.
3. Er kann gut auf die Kunden eingehen: Er ist …
4. Er kann gut mit Konflikten umgehen: Er ist …
5. Er findet bei Konflikten oft eine für beide Seiten gute Lösung: Er ist …
6. Er behält auch unter Stress seine Ruhe: Er ist …
7. Er bildet sich gern weiter: Er ist …

A) konfliktfähig
B) kundenorientiert
C) stressresistent
D) teamfähig
E) kompromissfähig
F) lernbereit
G) selbstständig

49 13B Hören Sie den zweiten Teil des Gesprächs noch einmal und ordnen Sie die Relativsätze den Hauptsätzen zu.

1. In Situationen, … , lächele ich besonders viel.
2. In Situationen, … , bleibt er ruhig.
3. Einen Chef, … , sollte man vorsichtig behandeln.
4. Im Restaurant gibt es Hochzeitsfeiern, …
5. Gemüse schneiden ist eine Tätigkeit, …

A) der schnell mit einem streitet
B) die ich nicht gerne mache.
C) in denen ich sauer werde
D) die ihn überraschen
E) deren Gäste alles Mögliche machen.

Informationen zur Anerkennung von beruflichen Abschlüssen in Deutschland finden Sie auch unter www.anerkennung-in-deutschland.de

14 Ergänzen Sie den Notizzettel mit Ihren eigenen Angaben.

15 Sie wollen sich bei „BUQI" über Ihre beruflichen Perspektiven beraten lassen. Schreiben Sie nun eine E-Mail, beschreiben Sie dort Ihren Werdegang und bitten Sie um einen Termin.

Beachten Sie dabei auch die nachfolgenden Redemittel auf dieser und der nächsten Seite. Denken Sie an die Betreffzeile, die Anrede und die Grußformel.

Notizzettel:

1) Mein Schulabschluss: _____
2) Meine Ausbildung / Mein Studium nach der Schule: _____
3) Meine beruflichen Erfahrungen: _____
4) Meine Qualifizierung in Deutschland (z.B. Sprachkurse): _____
5) Meine beruflichen Erfahrungen (auch Minijobs, Praktika usw.) in Deutschland: _____
6) Meine sonstigen Qualifikationen (Führerschein, Computerkenntnisse, andere Fremdsprachen usw.): _____
7) Meine persönlichen Stärken (Flexibilität, technisches Verständnis, Kommunikationsfähigkeit usw.): _____

Über formale Qualifikationen sprechen:

Ich habe …

- ✓ *die Schule / ein Praktikum als / einen Kurs in* [Inhalt, z.B. Sprache] */ eine Ausbildung zum* [Beruf] */ ein Studium der* [Fachrichtung] *abgeschlossen.*
- ✓ *nach* [Anzahl der Jahre] …
- ✓ *in* [Ort / Land] …
- ✓ *an / bei* [Institution oder Firmenname]… *erfolgreich beendet / absolviert / abgeschlossen.*

Ich habe …

- ✓ *die Schule mit dem Hauptschulabschluss / dem Realschulabschluss / dem Abitur abgeschlossen.*
- ✓ *den Kurs mit dem Zertifikat / der Bescheinigung* [Thema, Stufe, z.B. „Deutsch B2"] *bestanden.*
- ✓ *die Ausbildung mit dem Zertifikat* [Beruf] */ Gesellen- oder Facharbeiterbrief* [Beruf] *absolviert.*
- ✓ *das Studium mit dem Diplom / Staatsexamen / Bachelor / Master … in* [Fachrichtung] *absolviert.*

Über die derzeitige Beschäftigung sprechen:

Ich arbeite

- ✓ *im Moment / zurzeit / seit* [Monate / Jahre]
- ✓ *in Vollzeit / Teilzeit als* [Beruf]
- ✓ *bei* [Name der Firma / Art der Firma] *in* [Ort].

Ich mache

- ✓ *gerade / im Moment / zurzeit / seit* [Monate]
- ✓ *eine Ausbildung zum / zur* [Beruf] */ ein Praktikum als* [Beruf]
- ✓ *bei* [Name der Firma] *in* [Ort].

„Im Moment arbeite ich nicht, weil ich noch einen B2-Deutschkurs besuche und in einem Monat meine Prüfung ablege / mache / absolviere."

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich möchte mich über meine beruflichen Perspektiven beraten lassen...

16 **Sie sind Frau Popov und möchten sich über Ihre beruflichen Perspektiven beraten lassen. Sie telefonieren mit „BUQI" und antworten auf die Fragen der Beraterin. Lesen Sie den Notizzettel von Frau Popov.**

1) Deutschkurs B2; in 3 Wo. Prüfung
2) 6 Jahre Grundschule, 2 Jahre Arbeit als Schneiderin
3) 5 Jahre Erfahrung als Schneiderin Sportkleidung
4) zuverlässig, sorgfältig, flexibel und gern im Team

50 **17** **Führen Sie nun das Gespräch mit „BUQI" und formulieren Sie Ihre Antworten. Danach hören Sie eine Musterantwort und es folgt eine weitere Frage der Beraterin.**

Frau Fischer: Beratung und Qualifizierung „BUQI", Fischer mein Name, was kann ich für Sie tun?

Frau Popov (0): Guten Tag, Frau Fischer, hier ist Frau Popov. Ich möchte mich über meine Berufsmöglichkeiten beraten lassen und rufe Sie wegen eines Termins an.

Frau Fischer: Gut, zur Vorbereitung...

Frau Popov (1):

Frau Fischer: Und was haben Sie...

Frau Popov (2):

Frau Fischer: Haben Sie in diesem...

Frau Popov (3):

Frau Fischer: Und wie würden Sie...

Frau Popov (4):

Frau Fischer: Schön, dann lassen Sie uns einen Termin für Sie suchen. Wann haben Sie Zeit?

5 Berufliche Orientierung – Bewerbung
Berufliche Situationen

Was lerne ich in diesem Modulteil?

- ✓ Wie kann ich Bewerbungsanforderungen in einem konkreten beruflichen Kontext analysieren?
- ✓ Wie kann ich Fähigkeiten und Kenntnisse in einem Bewerbungskontext mündlich und schriftlich beschreiben?
- ✓ Wie kann ich meinen beruflichen Weiterbildungsbedarf beschreiben, begründen und planen?
- ✓ Wie kann ich berufliche Weiterbildungsangebote analysieren, anfragen und Rückfragen dazu stellen?

Unser Unternehmen verwaltet ca. 15.000 Eigentumswohnungen und andere Immobilien in der weiteren Umgebung.

Zur professionellen Verstärkung unseres Teams in Üdorf suchen wir:

Immobilienkaufmann/-frau in Vollzeitbeschäftigung.

Hausverwaltung Kaczmarek GmbH
zuverlässig & kompetent

Voraussetzung für eine erfolgreiche Bewerbung ist ein abgeschlossenes wirtschaftswissenschaftliches Studium oder eine fundierte kaufmännische Ausbildung mit entsprechender Berufserfahrung in der Immobilienwirtschaft.

Sie haben gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (mindestens B2) und ein gepflegtes und überzeugendes Auftreten. Sie sind teamfähig, kundenorientiert und zeitlich flexibel.

Weitere Informationen finden Sie auf www.immokacze.de

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann bewerben Sie sich unter www.immokacze.de …

P **1** **Notieren Sie aus der Anzeige je zwei fachliche Qualifikationen und zwei persönliche Kompetenzen.**

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____

51 **2A** **Hören Sie das Telefongespräch. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?**

P

	R	F
1. Mehmet hat Axel sechs Monate nicht angerufen.	☐	☐
2. Mehmet hat den Test in der VHS gemacht.	☐	☐
3. Mehmet will vielleicht Immobilienkaufmann werden.	☐	☐
4. Mehmet schreibt deutsche Wörter nicht richtig.	☐	☐
5. Mehmet muss noch lernen, Briefe gut zu schreiben.	☐	☐

TIPP Die meisten Stellenanzeigen sind für Frauen und Männer ausgeschrieben. Das ist in der Europäischen Union rechtlich vorgeschrieben. Das soll Menschen vor Diskriminierung aufgrund ihres Geschlechts bewahren. Oft findet man auch die traditionelle männliche Bezeichnung für einen Beruf mit dem Zusatz (m/w) für „männlich / weiblich", z.B. „Ingenieur (m/w)". Seit 2017 ist die Möglichkeit einer dritten Form rechtlich vorgeschrieben. „d" für „divers" kann für Menschen genutzt werden, die sich nicht eindeutig einem der beiden Geschlechter zuordnen können oder wollen.

51 2B Hören Sie das Gespräch noch einmal und markieren Sie die richtigen Antworten.

1. Mehmet soll einen Kurs besuchen, weil …
   (A) man seine Schrift nicht lesen kann.
   (B) seine Grammatik so schlecht ist.
   (C) man den Sinn seiner Texte schlecht versteht.

2. Mehmets Studienabschluss in seiner Heimat …
   (A) wird ihm hier als Berufsabschluss anerkannt.
   (B) muss noch anerkannt werden.
   (C) gilt hier wie ein Studium in Deutschland.

3. Mehmet hat …
   (A) einen Deutschtest geschrieben.
   (B) einen Sehtest bestanden.
   (C) einen Eignungstest absolviert.

4. Axel …
   (A) hat Probleme.
   (B) will nicht, dass Mehmet Probleme hat.
   (C) findet es normal, dass Mehmet Probleme hat.

P 3A Lesen Sie Mehmets E-Mail an die Volkshochschule. Welche Aussagen sind richtig (R), welche sind falsch (F)?

Von: Mehmet Özgur <mehmet.özgur@t-com.de >
An: <VHS@stadt-kormarshausen.de >
Betreff: Anfrage, Kurse zum Thema Schriftverkehr Deutsch

28.11.

Sehr geehrte Damen und Herren,
von einem Freund wurde ich darauf hingewiesen, dass Sie ein umfangreiches Deutschprogramm haben, in dem auch Kurse zum Thema „Geschäftsbriefe" angeboten werden. Ich habe auch auf Ihrer Internetseite gesucht, fand aber leider keine Kursbeschreibung, mit der ich etwas anfangen konnte. Die Texte waren alle so knapp, dass ich kein Angebot fand, für das ich mich direkt anmelden wollte. Daher bitte ich Sie, mir bei der Auswahl eines Kurses, der für mich sinnvoll ist, zu helfen.
Deutsch ist nicht meine Muttersprache, aber die B2-Prüfung habe ich gut bestanden. Rechtschreibung und Grammatik sind eigentlich kein großes Problem. Trotzdem sagen viele, dass sie meine Mails nicht gut verstehen. Sie können schwer erkennen, was ich eigentlich meine, was wichtig und was unwichtig ist. Sie sagen, ich könnte meine Anliegen nicht auf den Punkt bringen. Ich bin beim Schreiben auch selber unsicher, dadurch werden meine Sätze immer länger und finden kein konkretes Ende.
Ich habe bei der Beratungsstelle „BUQI", mit der Sie zusammenarbeiten, einen Test gemacht. Dort wurde mir empfohlen, eine kaufmännische Ausbildung zu machen, für die ich mich auch interessiere. Dafür brauche ich aber auch bessere Kenntnisse in der Bürokommunikation. Vielleicht finden Sie ja ein Angebot für mich, das beide Themen behandelt.
Ich könnte einen Kurs in der Woche am Abend machen, aber auch Veranstaltungen am Wochenende besuchen.
Ich freue mich auf Ihre Antwort und danke Ihnen im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen
Mehmet Özgur

	R	F
1. Auf der VHS-Internetseite gibt es keine Kurse zu „Geschäftskommunikation".	☐	☐
2. Die VHS will einen Kurs für Mehmet finden.	☐	☐
3. Mehmet hat gute Grammatikkenntnisse.	☐	☐
4. Viele Leute verstehen nicht, was in Mehmets Briefen wichtig ist.	☐	☐
5. Mehmet hat samstags, sonntags und abends Zeit.	☐	☐

3B Ordnen Sie die Nebensätze aus der E-Mail den Hauptsätzen zu.

1. Mehmet will eine Ausbildung machen, …
2. Mehmet sucht einen Kurs, …
3. „BUQI" ist ein Institut, …
4. Die VHS hat ein Programm, …
5. Mehmet fand kein Angebot, …

A für das er sich direkt anmelden wollte.
B in dem auch Kurse zu Geschäftsbriefen angeboten werden.
C für die er sich interessiert.
D in dem guter Textaufbau trainiert wird.
E von dem die VHS sicher schon gehört hat.

G

Grammatik: Relativsätze III

✓ Bezieht sich der Relativsatz auf ein Wort im Hauptsatz, das mit einer Präposition verbunden ist, muss die Präposition im Relativsatz vor dem Pronomen stehen.

Beispiele: *Peter grüßt die Kollegen nicht mehr. Er hat mit den Kollegen Streit.*
→ Peter grüßt die Kollegen, mit denen er Streit hat, nicht mehr.
Die Arbeitsstelle ist in Düsseldorf. Sie hat sich auf die Stelle beworben.
→ Die Arbeitsstelle, auf die sie sich beworben hat, ist in Düsseldorf.

✓ Gehört die Präposition nicht zu einem Substantiv oder Pronomen, wird sie mit ***wo(r)-*** zusammengeschrieben.

Beispiele: *Gibt es nichts, womit man die Mitarbeiter motivieren kann?*
In diesem Restaurant gibt es fast alles, worauf ich Appetit habe.
Heute ist einiges passiert, worüber wir sprechen müssen.

4A Bilden Sie aus den Sätzen im Schüttelkasten Relativsätze.

(A) Ich kann dir damit eine Freude machen. • (B) Du willst mit mir darüber sprechen. • (C) Du hast davon keine Ahnung. • (D) Wir müssen darüber nachdenken. • (E) Das Team arbeitet daran. • (F) Für den Beruf interessiere ich mich. • (G) Wir arbeiten darin.

1. Der neue Motor, _____, macht Probleme ohne Ende.
2. Das Bürogebäude, _____, wird gerade renoviert.
3. Du bist so traurig. Gibt es denn nichts, _____?
4. Du kannst immer über alles reden. Gibt es eigentlich irgendetwas, _____?
5. Wir haben zurzeit viele Probleme. Da gibt es einiges, _____.
6. Deutschlehrer ist kein Beruf, _____.
7. Ist das alles, _____?

4B Bilden Sie aus den Sätzen in Klammern Relativsätze. Denken Sie an die passenden Präpositionen.

1. Meine Kollegen sind Menschen, … (Ich trinke in der Pause gerne einen Kaffee mit ihnen.)

_____

2. Mein Urlaub ist die Zeit im Jahr, … (Ich freue mich darauf am meisten.)

_____

3. Überstunden sind nichts, … (Ich habe Interesse daran.)

_____

4. Eine Lohnerhöhung ist etwas, … (Ich träume oft davon.)

_____

5. Das ist ein interessantes Thema, … (Wir müssen uns einmal darüber unterhalten.)

_____

5 Lesen Sie die Anzeige. Welche Aussagen sind richtig (R), welche falsch (F)?

Unser Unternehmen verwaltet ca. 15.000 Eigentumswohnungen und andere Immobilien in der weiteren Umgebung.

Unsere Firmenphilosophie ist Langfristigkeit und Nachhaltigkeit im Interesse unserer Kunden und unserer Stadt. Deshalb bieten wir zur Förderung von jungen Talenten im kaufmännischen Bereich



Praktika für Schul- und Hochschulabsolventen, aber auch Berufswechsler (m/w/d)

an, bei denen Sie unsere Branche kennenlernen und erste Erfahrungen in der Immobilienverwaltung gewinnen können.

Sie gewinnen drei Monate lang einen fundierten Einblick in unseren Bereich.

Wir gewinnen vielleicht eine zukünftige Fachkraft!

Sie sollten kontaktfreudig und kundenorientiert sein und ein freundliches, aber sicheres Auftreten haben. Sowohl Teamfähigkeit als auch selbständiges Arbeiten sind in unserem Unternehmen gefragt.

Wir erwarten Mathematikkenntnisse auf mindestens Realschulniveau; ein PKW-Führerschein für eigenständige Kundenbesuche ist vorteilhaft, aber nicht Voraussetzung.

Da viele unserer Geschäftspartner nicht-deutscher Herkunft sind, möchten wir auch Interessierte mit Migrationshintergrund zur Bewerbung ermuntern.

Als Anreiz für Ihr Interesse bieten wir Ihnen für die Praktikumszeit ein Jobticket im Verkehrsverbund sowie den unternehmensinternen Essensgeldzuschuss für unsere Betriebskantine.

Haben Sie den Mut, Ihre Zukunft mit uns selbst in die Hand zu nehmen?

Dann bewerben Sie sich bei Frau Stefanie Kravitz auf www.immokacze.de!

	R	F
1. Die Firma sucht Praktikanten mit Fachkenntnissen.	☐	☐
2. Das Praktikum dauert ein Vierteljahr.	☐	☐
3. Die Firma braucht in den nächsten Jahren Fachkräfte.	☐	☐
4. Die Praktikanten müssen einen Realschulabschluss haben.	☐	☐
5. Die Praktikanten müssen keinen Führerschein haben.	☐	☐
6. Die Praktikanten müssen ihr Fahrgeld selber bezahlen.	☐	☐

P 6 Schreiben Sie eine E-Mail, mit der sich Mehmet auf einen Praktikumsplatz bewirbt. Orientieren Sie sich dabei an der folgenden Struktur. Nutzen Sie außerdem die Infomationen über Mehmet aus dem Kasten.

1. Betreffzeile
2. Anrede
3. Einleitungssatz
4. Mehmets bisheriger Werdegang
5. Gründe für dieses Praktikum
6. Qualifikationen und persönliche Eigenschaften
7. Schlusssatz
8. Grußformel
9. Name
10. Anlagen

Informationen zu Mehmet Özgur

26 Jahre • Word und Excel • belastbar • 2,5 Jahre in Deutschland • mag Kundenkontakt • Abitur • ca. 2 Jahre Arbeit in der Gastronomie • Integrationskurs und Deutsch B2-Zertifikat • selbstständig • 3 Jahre Bekleidungsgeschäft • verheiratet • Studium Wirtschaftswissenschaften, hier als kaufmännische Ausbildung anerkannt • zuverlässig • Plan: Immobilienkaufmann • Teamfähigkeit • Offenheit für neue Aufgaben • kommunikativ

52 P

7A Hören Sie das Gespräch zwischen Mehmet und Frau Kravitz und markieren Sie die richtigen Lösungen.



1. Frau Kravitz ist … bei der Kaczmarek GmbH.
   (A) die Chefsekretärin
   (B) die Personalchefin
   (C) die Chefin

2. Sie will wissen, …
   (A) ob Mehmet Erfahrungen mit Immobilien hat.
   (B) warum Mehmet Immobilien hat.
   (C) warum sich Mehmet für die Hausverwaltung interessiert.

3. Mehmet hat im Bekleidungsgeschäft …
   (A) viel über Bekleidung gelernt.
   (B) nur im Büro gesessen.
   (C) Interesse an Bekleidung bekommen.

4. Mehmet hat im Restaurant …
   (A) neue Speisen entwickelt.
   (B) die Steuererklärungen gemacht.
   (C) den Kontakt zu Gästen vermisst.

5. Die Leute kaufen Häuser, …
   (A) weil sie eine Perspektive haben.
   (B) weil die Zinsen so niedrig sind.
   (C) weil die Preise so niedrig sind.

6. Frau Kravitz glaubt, dass Mehmet …
   (A) viel Eigeninitiative hat.
   (B) die Kunden motiviert.
   (C) am liebsten nur auf dem Sofa sitzt.

7B Ordnen Sie die Sätze zu.

1	Mehmet wollte erste Berufserfahrungen sammeln.	**A**	Darum findet Mehmet die Arbeit der Firma reizvoll.
2	Er hat in einem Bekleidungsgeschäft gearbeitet.	**B**	Er hat deshalb in der Gastronomie gearbeitet.
3	Die Hausverwaltung hat täglich Kontakt zu Kunden.	**C**	Die Firma war deswegen motiviert, ihn kennenzulernen.
4	In Deutschland brauchte Mehmet eine Arbeit.	**D**	Er hat daher viel über Kleidung gelernt.
5	Die Leute kaufen Häuser und die Zinsen bleiben niedrig.	**E**	Aus diesen Gründen sieht Mehmet eine berufliche Zukunft für sich.
6	Mehmets Bewerbung war interessant.	**F**	Deshalb hat er in einer kleinen Firma angefangen.

G

Grammatik: Kausalsätze II

✓ **Kausalsätze** drücken das Verhältnis von einem Grund / einer Ursache zu einer Folge / Konsequenz aus. Sie können auch mit den **Adverbien *deshalb*, *deswegen*, *daher*, *darum*** oder ***aus diesem Grund / aus diesen Gründen*** gebildet werden. Die Adverbien geben die Folge / Konsequenz an.

✓ Der Grund steht immer im ersten Satz, die Folge im zweiten. Beide Sätze sind Hauptsätze. Die Adverbien stehen normalerweise an Position 1 oder 3.

✓ Die Sätze können durch einen Punkt, ein Komma oder ein Semikolon (;) getrennt werden.

Beispiele: *Die Arbeit ist langweilig. Deshalb sucht er einen neuen Job. / Er sucht deshalb einen neuen Job.*

✓ Wenn es in dem Satz ein Reflexiv- oder Personalpronomen gibt, steht das Adverb nicht auf Position 3, sondern auf Position 4:

Beispiele: *Der Job ist schlecht bezahlt. Er bewirbt sich deshalb auf eine andere Stelle / Er möchte ihn deshalb nicht mehr machen.*

✓ In der Alltagssprache benutzt man manchmal auch Positionen weiter rechts. Einfacher ist also die Position 1.

53 8 Hören Sie das Gespräch zwischen Mehmet und seinem Chef und markieren Sie, ob die Aussagen unten richtig (R) oder falsch (F) sind.

	R	F
1. Der Chef ist zufrieden mit Mehmets Arbeit in den letzten 4 Monaten.	☐	☐
2. Mehmet soll 2 Jahre eine Ausbildung machen.	☐	☐
3. Mehmet will vor einer Entscheidung unbedingt noch mit seiner Frau sprechen.	☐	☐
4. Der Chef gibt Mehmet einen leichten Auftrag.	☐	☐
5. Mehmets Kollegen sind von unhöflichen Anrufen genervt.	☐	☐
6. Mehmet soll seinen Kollegen beibringen, wie man Briefe schreibt.	☐	☐
7. Mehmets Kollegen arbeiten immer ohne Taschenrechner.	☐	☐
8. Der Chef weiß nicht, welche Kosten für eine Fortbildung anfallen.	☐	☐

P 9A Lesen Sie Mehmets Fortbildungsvorschlag und markieren Sie die Schlüsselwörter.

Konzept für die Mitarbeiterfortbildung
Erstellt am 07.03. . . .
Autor: Mehmet Özgur

Mitarbeiterfortbildung an zwei Freitagen, jeweils 13.00 – 16.00 Uhr in unserem Konferenzraum, die teilnehmenden Kollegen sind dafür freigestellt, die Fortbildung gilt als Arbeitszeit.
Die Veranstaltung wird drei Wochen vorher im Betrieb bekannt gegeben. Mit den Kollegen, für die sie besonders geeignet ist, wird seitens der Geschäftsleitung gesprochen.
Die Anmeldung sollte bis eine Woche vorher erfolgen.
Geschätzte Teilnehmerzahl: ca. 15
Benötigte Ausstattung: Tafel, Flipchart, Stifte, Beamer

1. Tag, Modul Schreiben

13.00 – 13.30 Uhr:	Vortrag (anfragen bei der VHS), Thema: grundlegende Fragen des Verhältnisses Absender – Empfänger bei schriftlicher Kommunikation
13.30 – 14.15 Uhr:	Erarbeitung der formalen Gestaltung von E-Mails und Briefen sowie der gängigen Redemittel und wichtigsten Briefarten, Verteilen von Redemittelsammlung im Plenum
14.15 – 14.45 Uhr:	Erarbeitung der Reihenfolge von Textteilen nach Logik und Wichtigkeit, Erarbeitung eines Beispieltextes im Plenum
15.00 – 15.30 Uhr:	Zusammenstellung von 2 – 3 Texten nach Textbausteinen
15.30 – 16.00 Uhr:	Besprechung der Ergebnisse, Verteilen von Musterlösungen

2. Tag, Modul Telefonieren

13.00 – 13.30 Uhr	Vortrag (anfragen: jemand von „BUQI" bzw. VHS), Thema: grundlegende Unterschiede zwischen privatem und formellem Telefonieren, die wichtigsten Redemittel und ihr Zweck, Höflichkeit und Unhöflichkeit, Deutlichkeit
13.30 – 14.00 Uhr	einige Hörbeispiele, Diskussion im Plenum, Verteilen von Redemitteln
14.00 – 15.00 Uhr:	nach vorgegebenen Situationen Gespräche simulieren, Paarübung
15.00 – 16.00 Uhr:	Vortragen der Ergebnisse, Diskussion im Plenum

9B Ordnen Sie den angegebenen Hauptsätzen die passenden Nebensätze zu.

1 Die Kollegen müssen sich anmelden, …	**A** wenn die Fortbildung für sie geeignet ist.
2 Der Chef spricht die Mitarbeiter an, …	**B** wenn man Probleme mit dem Verfassen von Briefen oder E-Mails hat.
3 Man kann das Modul Schreiben besuchen, …	**C** wenn sie teilnehmen wollen.
4 Die Teilnehmenden bekommen die Redemittellisten, …	**D** wenn man das Lernmaterial bekommen hat.
5 Die Aufgaben kann man erst lösen, …	**E** wenn sie im Plenum sitzen.

G

Grammatik: Konditionalsätze

✓ **Konditionalsätze** nennen die Bedingung für eine Aktivität oder einen Sachverhalt. Die Bedingungen können durch die **Subjunktionen *„wenn“*** oder seltener ***„falls“*** (wenn die Wahrscheinlichkeit gering ist) eingeleitet werden:

Beispiele: *Wenn / Falls es starken Verkehr gibt, (dann) brauche ich 50 Minuten bis zu meiner Arbeitsstelle.*
Ich brauche 50 Minuten bis zu meiner Arbeitsstelle, wenn / falls es starken Verkehr gibt.

✓ Wenn der Konditionalsatz vor dem Hauptsatz steht, wird er manchmal abgekürzt, die Konjunktion fällt dann weg und der Satz bekommt die „Frageform“:

Beispiel: *Gibt es starken Verkehr, dann brauche ich 50 Minuten bis zu meiner Arbeitsstelle.*

✓ Eine konditionale Angabe kann manchmal auch mit der **Präposition „bei“** gebildet werden:

Beispiel: *Ich brauche bei starkem Verkehr 50 Minuten bis zu meiner Arbeitsstelle.*

10 Formen Sie die angegebenen Sätze in Konditionalsätze um.

Beispiel: Sie kommt öfter zu spät zur Arbeit. Sie bekommt eine Abmahnung.
→ *Wenn / Falls sie öfter zu spät zur Arbeit kommt, (dann) bekommt sie eine Abmahnung.*
→ *Sie bekommt eine Abmahnung, wenn / falls sie öfter spät zur Arbeit kommt.*
→ *Kommt sie öfter spät zur Arbeit, (dann) bekommt sie eine Abmahnung.*

1. Er hat kein Abitur. Er kann nicht studieren.

_____

2. Sie muss Überstunden machen. Sie kann nicht ins Kino gehen.

_____

3. Seine Firma geht pleite. Er kann seine Miete nicht mehr bezahlen.

_____

4. Sie hat einen Fehler gemacht. Ihr Chef ist sauer.

_____

11A Lesen Sie noch einmal das Fortbildungskonzept von Mehmet und seinen Notizzettel.

- *Anzeige vom 21.09. in Üdorfer Zeitung*
- *Ansprechpartner: Herr Langen*
- *Training für Geschäftskorrespondenz und Telefontraining*
- *in unseren Räumen*
- *Teilnehmerzahl beträgt ca. 15 Personen*
- *zwei aufeinanderfolgende Freitage*
- *in der Zeit von 13.00 – 16.00 Uhr*
- *Einführungsvorträge und Gruppenarbeiten gewünscht*
- *Tafel und Beamer verfügbar*
- *noch diese Woche einen Gesprächstermin, Vormittag erwünscht*
- *Kostenvoranschlag für das Training*

11B Mehmet soll eine Anfrage für eine Mitarbeiterfortbildung an die VHS schreiben. Schreiben Sie die E-Mail und berücksichtigen Sie die korrekte Anrede, den Betreff, die Einleitung und den Schluss sowie die Leitpunkte auf dem Notizzettel.

12 Bei welchen Redemitteln handelt es sich um Begründungen, bei welchen um Vermutungen und welche werden verwendet, wenn man ein Beispiel für eine Behauptung geben möchte? Ordnen Sie zu.

(A) Bei uns ist es jedenfalls so, dass … • (B) Das beste Beispiel hierfür ist … • (C) Das sehen wir immer wieder daran, dass … • (D) Der Grund dafür ist, dass… • (E) Möglicherweise ist es so gewesen, dass… • (F) Dies liegt daran, dass … • (G) Es könnte sein, dass … • (H) Ein Paradebeispiel hierfür ist … • (I) Dies zeigt sich daran, dass… • (J) Dies ist besonders sinnvoll, weil … • (K) Ich nehme an, dass …

1. Begründung: _____
2. Vermutung: _____
3. Beispiel oder Beleg: A _____

13 Sie sind Stefanie und arbeiten bei einer Hausverwaltung. Ihr Chef hat eine Mitarbeiterschulung gebucht. Der Trainer Herr Brandt ruft Sie an und hat Rückfragen zum genauen Bedarf. Lesen Sie Ihren Notizzettel rechts.

Mitarbeiterschulung

- Telefontraining: Problem – richtige Formulierung finden, Anliegen kurz + deutlich beschreiben, Probleme mit Kunden
- Rechentraining: Problem – MA können nicht Kopfrechnen, nur mit Taschenrechner, Beispiel: Prozentrechnung
- konkretes Beispiel: MA können Mieterhöhung von 5 % nicht berechnen
- Geschäftskorrespondenz: großes Problem!!! Besonders E-Mails schreiben, Kunden beschweren sich
- Beispiel: unhöflicher Ton, Anrede von Kunden, Duzen statt Siezen
- weiteres Beispiel: unhöfliche Fragen und Bitten, keine Konjunktiv II-Höflichkeit

54 P

14 Führen Sie nun das Gespräch mit dem Trainer und beschreiben Sie die Probleme.

Beantworten Sie die Fragen des Trainers. Danach hören Sie eine Musterantwort und es folgt eine weitere Frage des Trainers. Beachten Sie dabei auch die Redemittel von Aufgabe 12.

Stefanie (0): *Guten Tag. Hausverwaltung Immosicher, Stefanie Müller am Apparat.*

Herr Brandt: Tag, Frau Müller, Brandt ist mein Name. Ich bin von der Volkshochschule. Ihre Firma hat bei uns eine Mitarbeiterschulung gebucht. Ich hätte da noch ein paar Fragen an Sie.

Stefanie (0): *Ah ja, die Mitarbeiterschulung. Einen Moment, ich suche die Unterlagen heraus. So, hier habe ich sie. Es geht um ein Modul Telefontraining, ein Modul Rechnen und Geschäftskorrespondenz.*

Herr Brandt: Genau. Ich möchte …

Stefanie (1): _____

Herr Brandt: Aha, das Problem …

Stefanie (2): _____

_____

Herr Brandt: Hmm, das ist interessant …

Stefanie (3): _____

Herr Brandt: Ja, das ist wirklich wichtig …

Stefanie (4): _____

Herr Brandt: Das klingt so, als …

Stefanie (5): _____

Herr Brandt: Aha, interessant, …

Stefanie (6): _____

Herr Brandt: Das haben Sie …

Lösungen

1 Anfragen – Informationen einholen Alltägliche Situationen

1 1. Das Gespräch findet in einem DHL-Paketshop statt. 2. Pablo spricht mit einer Mitarbeiterin des Paketshops. 3. Die beiden sprechen über die Versandkosten eines Pakets nach Mexiko, über die Transportdauer eines Briefs nach München und über Verpackungsmaterial.

2 1F, 2F, 3R, 4R, 5R, 6R, 7F, 8F

3 1C, 2E, 3H, 4G

4 1K, 2I, 3F, 4J, 5C, 6E, 7H, 8A

5A 1. Wie lange, 2. Wie viel, 3. Wie schwer, 4. Wie teuer, 5. Wann, 6. Wohin

5B 1A, 2C, 3G, 4D, 5F, 6B

6 2. ..., was er heute gemacht hat. 3. ..., wie er die Hausarbeit abschicken kann. 4. ..., ob er eine Idee hat. 5. ..., was ein Einschreiben ist. 6. ..., was ein Einschreiben kostet. 7. ..., wann sie sich treffen. 8. ..., ob ihm das passt.

7 1. Er braucht einen Großbrief. 2. Der Brief darf maximal 500 Gramm schwer sein. 3. Der Brief kostet 1,45 €.

8 1. wie lange, 2. wie viel, 3. wohin, 4. wie groß, 5. wie, 6. welche, 7. warum, 8. ob, 9. wann, 10. wo

9 1F, 2F, 3R, 4R, 5R, 6F, 7R, 8F

10 A2, B7, C9, D5, E1, F4, G3, H8, I6

11 1R, 2F, 3F, 4F, 5R, 6F, 7F, 8F, 9R

12 Pablo möchte sich selbstständig machen, weil ... 2. er unabhängig sein will. 3. er dann auf keinen Chef hören muss. 4. er seine Arbeitszeit selbst bestimmen will. 5. er dann selbst Entscheidungen treffen kann. 6. er so eigene Angestellte haben kann.
Pablo spart, denn ... 7. er will sich selbstständig machen. 8. er plant eine Weltreise. 9. er will ein Haus kaufen. 10. denn sein derzeitiger Arbeitsplatz ist unsicher. 11. er will seine Familie unterstützen. 12. er will bald heiraten.

13B 1. Man sollte sich im Internet mehrere Anbieter suchen und sie miteinander vergleichen. 2. Man sollte darauf achten, wie hoch die Gebühren sind und nach welchem Wechselkurs ausgezahlt wird. 3. Für Pedro ist wichtig, dass man für den Transfer kein Konto im Zielland benötigt und dass der Transfer schnell erfolgt.

14 1F, 2R, 3F, 4F, 5R, 6F, 7R, 8F

16 1. Gebühren: A) 3 % bis 8 %, B) min. 5 %, C) 10 % bis 15 %,
2. Dauer: A) sofort, B) ein Tag, C) wenige Minuten,
3. Bargeldauszahlung: A) ja – kontounabhängig, B) nur Bargeld, C) Konto, 4. Wechselkurs: A) Tageskurs, B) keine Angaben, C) wöchentlich

17 2. langsamer, 3. schneller, 4. aktueller, 5. höher

18 1. Mexiko, 2. 824 €, 3. sofort. 4. in bar, 5. Mexiko Stadt, 6. aktueller Tageskurs, 7. 800 €, 9. 3 %

19 2E, 3F, 4A, 5C, 6B

21 PaketeGlobal (1): Die Firma PaketeGlobal verschickt Pakete in die ganze Welt, selbstverständlich auch nach Brasilien. PaketeGlobal (2): Bei unserem Paketversand sind die verschickten Pakete automatisch versichert, bis zu einem Wert von 200,00 €. PaketeGlobal (3): Der Standardpreis für Pakete bis 30 kg ist bei uns 50,00 €. PaketeGlobal (4): Also die normale Versanddauer beträgt für Brasilien – einen Moment bitte – ja, hier steht circa 2 Wochen.

1 Anfragen – Informationen einholen Berufliche Situationen

1 1. Das Telefongespräch findet am Telefon, in Pablos Büro, statt. 2. Pablo und sein Kollege, Herr Schmitz, telefonieren miteinander. 3. Pablo fragt seinen Kollegen, wie er Büromaterial bestellen kann.

2 1F, 2F, 3R, 4F, 5R, 6F, 7R, 8F

3 Themen des Gesprächs: 3, 4, 5, 6, 8

4 1. Pablo arbeitet im Moment in der Abteilung IV. 2. In der E-Mail geht es um eine Materialbestellung. 3. Pablo bezieht sich auf sein Telefonat mit Frau Meier. 4. Er schickt eine Anlage. 5. Er bestellt 14 verschiedene Posten.

5 haben ... gesprochen, gefehlt haben, abgeschickt haben, Hat ... reagiert, haben ... nachgefragt, Ist ... angekommen, habe ... gesehen, haben ... geleert, ist ... passiert, haben ... erledigt

6

Hallo Herr Schmitz,

vielen Dank für Ihre Mail. Vielen Dank für Ihre Hilfsbereitschaft. Ich habe das Material, das wir bestellt haben, noch nicht abgeholt. Ich habe einige neue Aufgaben bekommen, deshalb habe ich nicht die Zeit gefunden, im Sekretariat vorbeizuschauen. Als ich mit Frau Meier telefoniert habe, hat sie mir mitgeteilt, dass der Praktikant die bestellten Sachen bringt. Vielleicht hat er die Sachen falsch geliefert oder sie liegen noch an seinem Arbeitsplatz. Ich habe aber auch gehört, dass Frau Meier erkrankt ist und zwei Tage zuhause geblieben ist – möglicherweise ist das eine Erklärung.

Ich kümmere mich darum und gebe Ihnen danach Bescheid.

Viele Grüße

P. Gonzales

7 1. ... habe bemerkt, 2. habe ... gewusst, 3. habe ... gefragt, 4. hat ... erklärt, 5. habe ... telefoniert, 6. habe ... gebeten, 7. hat ... hingewiesen, 8. habe ... besorgt, 9. habe ... ausgefüllt, 10. habe ... gebracht, 11. hat ... bedankt, 12. hat versprochen, 13. habe ... mitgenommen

8 1. Der Geschäftsführer des Unternehmens spricht. 2. Die Präsentation richtet sich an die Mitarbeitenden. 3. Im Mittelpunkt steht ein neues Produkt: die Regenjacke „Weatherchief 3500 Outdoor Extreme". 4. Der Redner verspricht eine leuchtende Zukunft. 5. Der Redner fordert Verständnis dafür, dass in der nächsten Zeit mehr Leistung erbracht werden muss.

9 1F, 2R, 3F, 4F, 5R, 6R

10 1C, 2A

11 1. ..., welche zusätzlichen Aufgaben die einzelnen Abteilungen übernehmen müssen? 2. ..., in welchem Umfang voraussichtlich Überstunden geleistet werden müssen. 3. ..., ob die Geschäftsleitung für die neuen Aufgaben zusätzliche Mitarbeiter/innen einstellen wird.

12 1. ..., dass die Idee mit der neuartigen Jacke eigentlich gut ist. 2. ..., dass die neue Jacke ihre Arbeitsplätze sichert. 3. ..., weil sie (die Mitarbeiter) erst zwei Wochen vor dem geplanten Produktionsbeginn davon erfahren. 4. ..., dass das (ein) schlechter Führungsstil ist und man mit langjährigen Mitarbeitern nicht so umgehen sollte. 5. ..., dass sie ohne Ankündigung Überstunden machen müssen oder am Wochenende Rufbereitschaft haben. 6. ..., dass die neue Produktion so einfach klappt, wie die Planer sich das vorstellen / dass es diesmal anders ist. 7. ..., was sie dann mit den Kleinen (den Kindern) machen sollen. 8. ..., dass die Firmenleitung

Überstunden spätestens eine Woche vorher ankündigt/ankündigen muss. 9. …, was positiv und was negativ an dem Projekt ist. 10. …, sich am nächsten Tag („morgen") nochmals zu treffen und eine Position dazu zu überlegen.

13 1C, 2E, 3F, 4A, 5B, 6D

14 1. Würden (Könnten) Sie mir mitteilen, … 2. Würden (Könnten) Sie mir den Grund nennen, … 3. Würden (Könnten) Sie mich informieren, … 4. Würden (Könnten) Sie uns bestätigen, … 5. Würden (Könnten) Sie mir (uns) Bescheid geben, … 6. Würden (Könnten) Sie mich (darüber) informieren, … 7. Könnte ich eine Auskunft darüber bekommen, …

15 1. Könnten Sie so freundlich sein und sich nach den genauen Abfahrtszeiten erkundigen? 2. Dürfte ich Sie bitten, mir ein verbindliches Angebot zu machen? 3. Würdest du mir den Gefallen tun und einen günstigen Flug nach Rom suchen? 4. Könntet ihr so nett sein und schon einmal eine Gästeliste für die Betriebsfeier zusammenstellen?

16 1F, 2F, 3R, 4F, 5R, 6R

17 1. günstigste, 2. billigste … beste, 3. vorteilhaftesten, 4. besser, 5. kürzere, 6. schneller

18 Angebot 1: 1C, 2-,3B, 4B, 5-, 6-, 7-, 8E, 9-
Angebot 2: 1-, 2C, 3-, 4-, 5C, 6D, 7A, 8-, 9-, 10E, 11-

19 1. Schentt, 2. Sansa, 3. Schentt, 4. Sansa, 5 Sansa, 6. Schentt, 7. Schentt + Sansa, 8. Sansa

20 1. Liefertermine (individuell, flexibel, Wunschtermine), 2. Lieferregion (europaweite Transporte, Benelux), 3. Transportversicherung, 4. Sendungsverfolgung, 5. Mengenrabatt (Neukundenrabatt), 6. umweltfreundlicher Transport

21 1. höhere, 2. größte, 3. umweltschonendsten, 4. nächsten

22 1. Wie alt ist Ihr Chef / der Chef des Unternehmens? 2. Wie viele Sekretärinnen gibt es in der Firma / hat der Chef? 3. Wie viele LKW hat die Firma? ☒ 4. Wie ist Ihre E-Mail Adresse? ☒ 5. Gibt es einen Rabatt für Stammkunden? Wie hoch ist der Rabatt für Stammkunden? ☒ 6. Was ist / Wie lautet die Telefonnummer der Vertriebsabteilung? ☒ 7. Wann wurde die Firma gegründet? 8. Ist der Chef ledig / verheiratet / geschieden? 9. Wie oft fahren Sie nach Paris? ☒ 10. Wie gut sind die Verbindungen nach Italien? / Gibt es Verbindungen nach Italien? ☒ 11. Wie hoch ist das Durchschnittsgehalt der Angestellten? 12. Werden (von dem Unternehmen) auch Tiertransporte durchgeführt / Gibt es auch Tiertransporte? ☒ 13. Wie schmeckt das Essen in der Firmenkantine?

23 1, 5, 6, 7, 8

25

Anfrage: Versand Kleidung bundesweit und Benelux

Sehr geehrter Herr Frohwein,

durch Ihre Anzeige in „Die Spedition – das Fachorgan" von Jan. 18 sind wir auf Ihre Firma aufmerksam geworden.
Wir sind einer der bekanntesten deutschen Hersteller von Sportartikeln (Kleidung und Ausrüstung) mit Sitz in Bonn und wollen unser Sortiment erweitern. In Zukunft bieten wir auch Regenjacken an.
Für diesen neuen Artikel benötigen wir eine Firma, die den Transport übernimmt. Wir wollen bundesweit und nach Benelux liefern, die Transporte sollen aber nicht regelmäßig stattfinden, sondern nur nach Bestellung und Bedarf. Jede Lieferung umfasst ca. 1,2 m³ und ca. 270 kg. Beigefügt finden Sie die Adressliste der Zentrallager in Deutschland und in den Benelux Ländern.
Wir bitten Sie, uns ein Angebot zuzusenden. Bitte nennen Sie uns Ihre Preise und Bedingungen im Detail, schicken Sie bitte auch Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit. Ihre Antwort sollte möglichst innerhalb von zwei Wochen hier eingetroffen sein.
Wir danken für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen

i.A. Unterschrift
Herr Sperling
(Vertrieb)

Anlagen: Adressliste Zentrallager in Deutschland und Benelux

26 2F, 3E, 4D, 5H, 6C, 7B, 8A

28 Flexi-Versand (1): Unser Lieferservice ist bundesweit, wir liefern Ihre Waren in die gesamte Bundesrepublik. Flexi-Versand (2): Ja, natürlich, die Firma Flexi bietet einen Rabatt für Neukunden in Höhe von 5 % an. Flexi-Versand (3): Das kommt darauf an, wie viel Ware Sie versenden möchten und wie oft der Versand erfolgen soll. Wir haben besondere Angebote bei regelmäßigem Versand. Flexi-Versand (4): Flexi Versand bietet einen besonderen Express-Lieferservice, der Ihre Waren innerhalb eines Tages ausliefert.

2 Angebote – Produkte und Dienstleistungen Alltägliche Situationen

1 1. Das Gespräch findet in den Räumen des Elektrofachhandels Sonnex statt. 2. Sara spricht mit Herrn Aydin, einem Fachverkäufer der Firma Sonnex. 3. Herr Aydin berät Sara beim Kauf eines neuen Notebooks.

2 1F, 2F, 3R, 4F, 5R, 6F, 7R, 8F

3 2. bessere, 3. breites, 4. gutes, 5. guten (stärkeren), 6. gute (leistungsstarke), 7. leistungsstarke (gute), 8. stärkeren, 9.bessere, 10. größere, 11. gewünschten, 12. zuverlässigen, 13. hohe, 14. meisten, 15. schönes

4 2A, 3E, 4D, 5F, 6C, 7H, 8G, 9I

5 2F, 3I, 4D, 5G, 6C, 7B, 8A

6 1R, 2F, 3R, 4R, 5R, 6F, 7R, 8.F, 9R, 10R

7 1. der alte, 2. dem neuen, 3. des neuen, 4. Eine bessere ... die integrierte, 5. die neue, coole, 6. der externen, 7. Ein externes, 8. dem alten … des neuen, 9. Die neuen … die alten, 10. den entspiegelten, 11. der technischen

8 1R, 2F, 3F, 4F, 5R, 6F

9 1. erhaltenen, 2. dekorativen, 3. benutzten, 4. großen, 5. höhenverstellbaren, 6. silberner, 7. robustem, 8. verschließbaren, 9.stabilem, 10. grauem, 11. praktischen, 12. geräumigen, 13. erweiterbarer, 14. leichte, 15. passenden, 16. bequemen

10 Ich biete wunderschönes, fast neues, großes, graues Ecksofa mit robustem und schmutzabweisendem Bezug, außerdem mit ausziehbarem Bettkasten, mit weichen, passenden Kissen und breiten und bequemen Armlehnen.

11 1. dein neues, 2. mein alter… meine neue, 3. ihren ergonomischen, 4. mein altes, 5. seinen defekten, 6. Unsere blaue … einen neuen, 7. Euer alter, 8. ihre leistungsstarken

12

Hallo Anda,

ich freue mich sehr über dein Interesse an meinem Schreibtisch. Er ist noch zu haben und du kannst ihn gern vorab anschauen. Wir können einen Termin für nächsten Freitag um 18:00 Uhr vereinbaren. Der Tisch hat zwei große, flache Schubladen unter der Tischplatte (Breite 55 cm, Tiefe 65 cm, Höhe: 8 cm). Aber der Rollcontainer hat auch vier geräumige Schubladen und er ist silbergrau. Der Stuhl ist wirklich sehr bequem, er ist höhenverstellbar und ergonomisch. Es reicht, wenn du mit einem Freund kommst, denn

zwei Personen können problemlos alles transportieren. Der Schreibtisch ist abgebaut und nicht sehr schwer. Aber wir sollten vorher telefonieren und weitere Einzelheiten besprechen.

Ich warte auf deine Rückmeldung.

Schöne Grüße
Sara

13 1F, 2F, 3R, 4R, 5R, 6F

14 1. Anbieter/in: C, D, G, H, K, 2. Kaufinteressent/in: B, E, F, I, J, L

16 Frau Breitling (1): Ach wie gut, Sie rufen wegen meines schönen Damenrads an, ja, es ist noch da. Frau Breitling (2): Das Fahrrad ist nur fünf Jahre alt und es hat drei leicht verstellbare Gänge. Es funktioniert außerdem einwandfrei. Frau Breitling (3): Sicher, das ist ein klassisches Damenrad und es hat Rücktritt.
Frau Breitling (4): Natürlich, das Fahrrad hat einen sehr bequemen Sattel und er ist selbstverständlich höhenverstellbar. Frau Breitling (5): Sie können gerne noch einmal anrufen. Aber wenn vorher jemand das Fahrrad kaufen will, werde ich ihm zusagen. Das verstehen Sie sicherlich.

2 Angebote – Produkte und Dienstleistungen Berufliche Situationen

1 1. Das Gespräch findet in der MM-Akademie statt. 2. Sara und Daniel sind Mitarbeiter der MM-Akademie und unterhalten sich. 3. In dem Gespräch geht es um die Vorbereitung des Auftritts der MM-Akademie auf einer Bildungsmesse.

2 1F, 2R, 3F, 4F, 5F, 6F, 7R, 8F

3 1B, 2C, 3C, 4B

4 1. erschließen, 2. erstellen, 3. präsentiert, 4. überzeugen, 5. beraten, 6. vorgestellt

5 1F, 2R, 3R, 4F, 5F, 6R, 7F, 8F

6 1B, 2C, 3J, 4D, 5G, 6F, 7H, 8E, 9I, 10A

7 1. den Druck von Flyern und Infoblättern, 2. für welchen Anlass Sara die Infoblätter und die Faltprospekte braucht, 3. 3000 Infoblätter im DIN A4 Format und 300 Falzflyer im DIN A5 Format, 4. ein höheres Papiergewicht, 5. auch Bilder, 6. Ökopapier zu nehmen

8A 1A, 2D, 3E, 4H, 5G, 6F, 7B, 8C

8B 1B, 2A, 3E, 4H, 5F, 6D, 7G, 8C

9 1F, 2R, 3R, 4F, 5R

10 1A, 2F, 3E, 4D, 5C, 6B

11A 1B, 2C, 3B, 4C, 5C

11B 1B, 2B, 3B, 4C, 5A

12 1. höfliche Formulierungen: D, F, G, I, J, L, 2. eher unhöfliche Formulierungen: B, C, E, H, K, M

13B Von: Sara.Manini@MMAkademie.de
An: niedeck@MultiplexSolar.de
Betreff: Anfrage vom 22.02. - Angebot für Inhouse Schulung MS Office

Sehr geehrte Frau Niedeck,

wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem aktuellen Angebot der MM-Akademie. Ich beziehe mich auf Ihre Anfrage vom 22.02. auf der hiesigen Bildungsmesse bezüglich einer einwöchigen MS Office Schulung.

Wir bieten Ihnen wie folgt an:
Eine einwöchige Schulung für zehn Mitarbeiter – MS Office Paket Grundlagen zum reduzierten Preis von 1.300 €, denn wir gewähren für Neukunden einen einmaligen Rabatt von 100 €. Das Angebot beinhaltet das Kursmaterial für jeden Teilnehmer, bestehend aus den Anleitungen und einem E-Learning-Handbuch. Wunschgemäß bieten wir Ihnen ebenfalls den Erwerb eines Abschlusszertifikats der IHK an, zum Preis von zuzüglich 50 € pro Teilnehmer. Die Preise verstehen sich zuzüglich der Mehrwertsteuer von 19 %.
Es gelten die üblichen Zahlungs- und Lieferbedingungen. Die Zahlung sollte bis spätestens 30 Tage nach Auftragseingang erfolgen. Dieses Angebot ist bis zum 31.03. dieses Jahres gültig.
Falls Sie Interesse an einem Folgekurs für Fortgeschrittene haben, erstellen wir Ihnen gern ein entsprechendes Angebot. Anbei erhalten Sie ebenfalls unseren Katalog mit dem Gesamtangebot und den Preislisten. Auf Wunsch kann ein Berater der MM-Akademie Sie gern vor Ort aufsuchen. Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit gern zur Verfügung. Wir würden uns sehr freuen, wenn Ihnen unser Angebot zusagt.

Mit freundlichen Grüßen

Sara Manini
MM-Akademie

14 2C, 3D, 4E, 5B, 6G, 7A

16 Herr Kringel (1): Frau Milek, da kann ich Ihnen unseren Intensiv-Workshop „Photoshop" empfehlen. Dort lernen Sie, wie Sie die Photoshop Werkzeuge effektiv einsetzen. Herr Kringel (2): Dieser Intensivkurs dauert zwei Tage und er findet immer am Wochenende statt, samstags und sonntags. Herr Kringel (3): Zu Ihrer ersten Frage: Ja, natürlich. In diesem Kurs wird ebenfalls Fotomontage für Profis unterrichtet. Und zu Ihren anderen Fragen: Alle Unterrichtsmaterialen sind inklusive, d.h. das Lehrbuch und die Handouts zu den Präsentationen der Weiterbildung. Außerdem bieten wir noch einen Zusatzservice an: Sie können sich von uns auch nach der Schulung telefonisch beraten lassen. Herr Kringel (4): Wir arbeiten üblicherweise mit dem Windows Betriebssystem, aber auf Wunsch können wir Ihnen auch Apple Macintosh anbieten. Herr Kringel (5): Wer an dem Kurs erfolgreich teilnimmt, d.h. regelmäßig kommt und die Prüfung besteht, erhält ein Experten-Zertifikat.

3 Beschwerden – Reklamationen Alltägliche Situationen

1 1. Melanie telefoniert mit ihrer Freundin Susanne. 2. In dem Gespräch geht es um eine Beschwerde von Melanie über eine falsch gelieferte Kaffeemaschine. 3. Melanie soll ihrer Freundin Susanne die Beschwerdemail zur Überprüfung zuschicken.

2 1R, 2F, 3F, 4R, 5R, 6F

3 1, 2

4 1. Kundenbetreuung, 2. Kundennummer, Rechnungsnummer, 3. Rechnung, Lieferschein, 4. Abteilung Vertrieb

5 1. Auslieferung: A, F, G, 2. Produkt: C, D, E, H, I, J, 3. Verpackung: B, C, D

6 2. verspätet, 3. verspätet / ohne Rechnung, 4. zerrissen, 5. verschmutzt / zerbrochen, 6. zerrissen / entfärbt, 7. Beschädigt / verschmutzt, 8. Beschädigt / verkratzt

7 1A, 2H, 3D, 4E, 5G, 6C, 7F, 8B

8 2. beschädigten, 3. zerrissenen, 4. zerbrochene, 5. zu spät kommende, gekommene, 6. falsch verlegter, 7. geöffnetes,

8. auffallender, 9. zerkratzten, 10. nicht funktionierenden, 11. passende, 12. nass werdender, gewordener

9B 1. kein Transfer vom Flughafen, 2. Zimmer in einem anderen Hotel, 3. kein Meerblick vom Zimmer aus, 4. kein Wellness-Bereich

9C 1B, 2C, 3C, 4C, 5B, 6C, 7C, 8A

10 1. Ich habe mich mehrmals telefonisch und schriftlich beschwert, trotzdem ist nichts passiert. 2. Wir haben keine Ausflüge gemacht, obwohl im Reiseprospekt damit geworben wurde. 3. Eine Baustelle war in der Nähe des Hotels, trotzdem konnten wir gut schlafen. 4. Trotz des schlechten Wetters war der Urlaub schön. 5. Es gab zahlreiche Reisemängel, trotzdem will der Veranstalter nur 10 Prozent des Reisepreises erstatten. 6. Obwohl der Pool nicht geheizt war, sind wir dort schwimmen gegangen.

11 1. Herr Schmitt hat die Stelle trotz sehr guter Qualifikationen nicht bekommen. 2. Das Auto ist sieben Jahre alt, trotzdem kaufe ich es. 3. Obwohl Laura keine Portugiesisch-Kenntnisse hat, fährt sie nach Lissabon. 4. Niemand kauft die Wohnung trotz des günstigen Preises. 5. Obwohl noch nicht alle Fluggäste an Bord sind, startet die Maschine. 6. Obwohl die Kollegen Mittagspause haben, arbeiten sie weiter an dem Projekt.

12 sollte … beschrieben werden, müssen angeführt werden, sollte … erklärt werden, soll getan werden, sollte … angegeben werden

13 1. Man sollte alle Schreiben kopieren. 2. Den Grund für die Beschwerde muss man genau erklären. 3. Man sollte den Absender nicht vergessen. 4. Man muss die Mängel beschreiben.

14 1. USB-Sticks dürfen hier nicht benutzt werden. 2. Die Aufgaben müssen unbedingt bis morgen fertiggestellt werden. 3. Können die Arbeiten auf morgen verschoben werden? 4. Die Beschwerde muss überarbeitet werden. 5. Die E-Mail kann noch heute abgeschickt werden. 6. Eigene Getränke können / dürfen mitgebracht werden.

15B

Von: melanie.reinertz@t-online.de
An: reisebuero.gregor@t-online.de
Betreff: Beschwerde Bahntickets

Sehr geehrter Herr Gregor,

hiermit möchte ich mich über die Ausführung meiner Bestellung von zwei Bahntickets beschweren. Ich habe am 14.05. zwei Bahntickets bei Ihnen persönlich bestellt, außerdem die entsprechenden Reservierungen. Die Kundennummer ist 18-44802-06. Am 30.05. habe ich von Ihnen leider nur ein Bahnticket und eine Reservierung erhalten. Auf der Rechnung vermerken Sie eine zusätzliche Reiseversicherung, diesen Auftrag habe ich aber nicht erteilt. Dieser Betrag muss also gestrichen werden. Bitte schicken Sie mir umgehend das fehlende Bahnticket sowie die gebuchten Reservierungen. Stellen Sie bitte auch eine neue Rechnung aus.

Ich bitte um eine Bestätigung meiner E-Mail.

Mit freundlichen Grüßen
Melanie Reinertz

16 1. Unzufriedenheit ausdrücken: B, P, 2. Erwartung ausdrücken: G, J, N, O, 3. etwas beschreiben: D, F, H, I, J, K, Q, 4. etwas fordern: C, E, L, M, O

18 Herr Würth (1): Ja, es geht um einen Staubsauger Modell SH 80, nicht FH 80, in der Farbe Rot und nicht Orange. Herr Würth (2): Nein! Ich möchte lieber das bestellte Modell. Außerdem habe ich es am 17. bestellt und es ist erst nach zwei Monaten angekommen. Herr Würth (3): Ja, ich habe den Staubsauger am 17.06. bestellt und die Rechnungsnummer ist KRE-2704-18. Herr Würth (4): Könnten Sie mir wegen der Lieferverzögerung einen Rabatt auf den bestellten Staubsauger gewähren? Herr Würth (5): Sehr gut. Und wann wird der bestellte Staubsauger nun endlich geliefert? Können Sie mir ein genaues Datum nennen?

3 Beschwerden – Reklamationen Berufliche Situationen

1 1. Das Gespräch findet in der Personalabteilung des Hotels „Zur Traube" statt, im Büro von Frau Trybus. 2. Susanne spricht mit Frau Trybus. 3. In dem Gespräch geht es um Susannes Einsatz in der für Beschwerden zuständigen Abteilung. (oder: In dem Gespräch geht es darum, in welchem Bereich Susanne als Nächstes arbeitet.)

2 1. Haustechnik, Gebäudemanagement, 2. Buchhaltung, 3. Einkauf, 4. Marketing, 5. Controlling, 6. Restaurant, Bar, 7. Wellness, 8. Empfang, 9. Parkplatz, Garage, 10. Zimmerservice, 11. Wäscherei, 12. Beschwerdemanagement

3 Susanne kennt schon: 1. Buchhaltung, 2. Einkauf, 3. Haustechnik, Gebäudemanagement, 4. Empfang
Susanne muss noch kennenlernen: 5. Marketing, 6. Wellness, 7. Parkplatz, 8. Zimmerservice, 9. Beschwerdemanagement

4 1. Ich bestehe auf meinem Recht. 2. Könnten Sie mich bitte mit der Personalabteilung verbinden? 3. Der Gast beschwert sich über den schlechten Zimmerservice in diesem Hotel. 4. Der neue Gast bittet um frische Handtücher, weil die alten seit vier Tagen nicht gewechselt wurden. 5. Die Reisegruppe wartet schon seit einer Stunde auf ihr Gepäck.

5 1. Einsatz in der Beschwerdeabteilung, 2. Zusammenarbeit mit allen Abteilungen, 3. Bedeutung des Beschwerdemanagements, 4. irreführende Prospektinformationen schüren falsche Erwartungen der Kunden 5. häufigste Beschwerdegründe, 6. Umgang mit unzufriedenen Kunden

6 1B, 2B, 3C, 4C, 5B, 6C

7 1G, 2B, 3H, 4E, 6A, 7C, 8F

8A Gast 1: Es fehlt die zweite Decke. Gast 2: Das Fenster schließt nicht. Gast 3: Die Fernbedienung für den Fernseher fehlt. Gast 4: Andere Hotelgäste machen Lärm in der Nacht. Gast 5: Das Zimmer ist nicht richtig gereinigt. Gast 6: Die Minibar ist leer. Gast 7: Der Zimmerservice kommt mittags ins Zimmer, was den Gast stört. Gast 8: Problem mit der Heizung.

8B 1F, 2R, 3F, 4R, 5R, 6F, 7F

8C Name Rezeptionist/in: Susanne Ofterbrink
Datum: (keine Angabe)
Uhrzeit: (keine Angabe)
Gast / Zimmernummer: Herr Schmittts, Zi. 314
Weitergeleitet an Abteilung: Haustechnik
Problem: Heizung funktioniert nicht, Gast wurde über Funktionsweise des Heizungsreglers informiert
Erforderliche Maßnahmen: Anleitung Heizungsregler direkt an der Heizung befestigen

9 1. An wen 2. bei ihr / ihm bedanken. 3. über ihn. 4. Auf wen … Mit wem 5. über sie 6. über ihn 7. an ihn

10 1. dafür sorgen 2. daran gewöhnt 3. Womit … helfen? 4. auf … antworten 5. mit der … begonnen 6. für das … entschuldigen 7. freuen … darüber

11B 1E, 2D, 3A, 4B, 5C

12B

Sehr geehrte Frau Franke,

als Stammgast unseres Hotels können Sie den Service natürlich gut beurteilen. Wir freuen uns über Ihren Hinweis. Wie wir alle wissen, geht der technische Fortschritt immer weiter, manchmal vielleicht ein wenig zu schnell. Oft sind diese Fortschritte positiv, manchmal aber sind sie auch zu schnell oder zu intensiv. In unserem Hotel nutzen wir technische Neuerungen so gut wie möglich.
Nun zu Ihrer Beschwerde, dem Notebook beim Einchecken. Über diese neue Möglichkeit haben sich viele Gäste sehr anerkennend geäußert. Diese Technik beschleunigt das Einchecken und erleichtert uns die Verwaltungsarbeit. An der Rezeption bieten wir aber immer beide Möglichkeiten an: die Gäste können das gewohnte Formular nehmen oder aber das Notebook benutzen. Als Sie sich einchecken, ist offenbar nicht deutlich gemacht worden, dass beide Möglichkeiten bestehen – dafür bitten wir Sie um Entschuldigung. Ich habe auf Ihren Hinweis hin die Rezeptionskräfte noch einmal ausdrücklich darauf hingewiesen, dass die Gäste wählen können.
Haben Sie bitte Verständnis für das kleine Versehen, die gewohnte Form des Eincheckens werden Sie selbstverständlich weiterhin nutzen können. Wir freuen uns auf Ihren nächsten Aufenthalt in unserem Hotel.

Mit freundlichen Grüßen
Susanne Ofterbrink
Abt. Kundenbetreuung

13 1. Verständnis äußern: B, E, J, W, 2. das Problem genau identifizieren (nachfragen): F, K, O, 3. sich für Fehler entschuldigen: A, C, I, P, R, S, 4. weitere Vorgehensweise erklären: H, T (X), 5. einen Kompromiss vorschlagen, etwas anbieten: D, G, L, M, N, Q, U, V, X

15 Frau Münch (1): Worum geht es denn genau? Was ist Ihr Anliegen? Stimmt etwas nicht mit dem Zimmer? Frau Münch (2): Ich verstehe Sie. Das tut mir sehr leid. Aber, ist es wirklich so laut? Und der Verkehrslärm ist doch nur tagsüber. Frau Münch (3): Und Ihre Fenster haben Doppelverglasung, haben Sie das schon gesehen? Wollen Sie es nicht noch einmal versuchen? Frau Münch (4): Ihre Zufriedenheit ist uns wichtig. Lassen Sie mich im Computer nachschauen. Ich könnte Ihnen Zimmer 609 anbieten, das geht zum Hof. Frau Münch (5): Ja, natürlich.

4 Arbeitsaufträge – Tipps und Anleitungen Alltägliche Situationen

1 1. Das Gespräch findet in Watzlaws neuer Wohnung statt. 2. Mirek und Watzlaw sprechen miteinander. 3. Das Thema des Gesprächs ist die Renovierung von Watzlaws Wohnung (Tapezieren, Streichen, Boden verlegen).

2 1R, 2F, 3F, 4R, 5F, 6F, 7R, 8F

3 1A,2D, 3E, 4L, 5N, 6J, 7C, 8H, 9I, 10B, 11M, 12K, 13F, 14G

4A 1, 2, 5, 6, 11, 13, 18, 19, 20, 21

4B Glättekelle, Kleisterquast, Tapezierrolle, Tapezierbürste, Nahtroller, Gummiwalze, Tapete (Raufaser oder Vlies), Tapetenkleister (für Raufaser oder Flies), Spachtelmasse, Schleifpapier

5 1. Kauf…, 2. Vergiss…, 3.Sieh…an, 4. Berechne…

6B 1. Wir sollen beide gut aufpassen. 2. Wir sollen die Wände gründlich reinigen. 3. Wir sollen den Staub und die Spinnweben wegfegen. 4. Wir sollen alle losen Teile von den Wänden entfernen. 5. Wir sollen unbedingt zuerst den Strom abschalten. 6. Wir sollen die alten Dübel aus den Wänden entfernen.

7 2. Zuspachteln, 3. Abschleifen, 4. Abdecken, 5. Schneiden, 6. Ankleben., 7. Andrücken

8 1. Watzlaw braucht einen Spachtel, um die Löcher in der Wand zu schließen. 2. Watzlaw braucht einen speziellen Kleister, um mit Vliestapete zu tapezieren. 3. Watzlaw nimmt eine Tapezierbürste, damit die Tapete glatt angedrückt wird. 4. Watzlaw kauft ein Cuttermesser, damit die Tapetenreste sauber abgeschnitten werden können.

9A Schritt 1: E, Schritt 2: B, Schritt 3: A, Schritt 4: D, Schritt 5: C

9B 1B, 2B, 3C, 4C, 5B, 6C

10 1. Nachdem Watzlaw eine neue Wohnung gefunden hat, kommt Mirek zu Besuch. 2. Bevor die Wohnung renoviert wird, muss Watzlaw Werkzeug im Baumarkt kaufen. 3. Sobald Mirek Feierabend hat, hilft er Watzlaw beim Renovieren. 4. Nachdem Watzlaw und Bernd die Wände vorbereitet haben, kann Mirek tapezieren.

11B 1. Zeichnen Sie dann mit der Wasserwaage eine Richtlinie auf die Wand. 2. Schneiden Sie danach die (Tapeten-)Bahnen zu. 3. Streichen Sie anschließend den Kleister auf die Wand. 4. Legen Sie gleich danach die Tapetenbahn an der Richtlinie an. 5. Drücken Sie sie daraufhin gleichmäßig auf die Wand. 6. Drücken Sie zuerst die Tapete mit der Tapezierbürste an. 7. Streichen Sie sie direkt danach mit der Gummiwalze glatt. 8. Legen Sie dann die zweite Bahn parallel an. 9. Schieben Sie sofort danach die Bahn an die andere Bahn. 10. Drücken Sie danach überlappende Tapetenbahnen in den Ecken mit dem Spachtel fest an. 11. Schneiden sie anschließend die Tapete mit dem Cuttermesser ab.

12 1. Fragen nach der Vorgehensweise: H, I, L, N, 2. Anweisungen oder Tipps: B, C, D, J, O, 3. Sicherung des Verständnisses: E, F, G, K, M

14 Werner (1): Also, die Fußleisten musst du mit dem Abdeck-Kreppband abkleben. Kleb die Fensterrahmen am besten auch mit dem Kreppband ab, damit keine Farbe dran kommt. Werner (2): Nein, die Lichtschalter solltest du am besten abmontieren. Montier auch die Steckdosen ab. Aber schalte vorher unbedingt den Strom ab! Werner (3): Normalerweise fängt man in den Ecken an. Streich zuerst die Ecken an, danach kommt der Rest. Werner (4): Liebe Beate, bitte streich die Ecken zuerst an, aber nimm dafür unbedingt den Pinsel. Mit dem Pinsel kommst du sehr gut in alle Ecken. Werner (5): Danach nimmst du den Farbroller und streichst die restliche Wand. Benutz bitte den Farbroller zusammen mit der Teleskopstange. So kannst du viel leichter streichen.

4 Arbeitsaufträge – Tipps und Anleitungen Berufliche Situationen

1 1. Das Gespräch findet in dem Malerbetrieb Bachmann statt. 2. Mirek spricht mit seinem Ausbildungsleiter, Herrn Bachmann. 3. Es geht um a) das Beladen des Firmenwagens und um b) einen neuen Kundenauftrag.

2 1F, 2F, 3F, 4R, 5F, 6R, 7F, 8R

3 1A, 2G, 3C, 4I, 5B, 6J, 7D, 8E, 9F, 10H

4 1. durch Verdünnen / Verdünnung der Farbe mit Wasser, 2. durch regelmäßiges Kontrollieren / durch die regelmäßige Kontrolle des Filters, 3. durch den Einsatz schalldämmender Materialien, 4. durch harte Arbeit, 5. durch (das) Installieren / durch die Installation von Rauchmeldern

5 1. Die Kundin stimmt dem Angebot zu, indem sie den Auftrag erteilt. 2. Indem Mirek und Herr Bachmann die Wände genau ausmessen, berechnen sie die benötigte Farbmenge. 3. Mirek und Herr Bachmann bereiten die Entscheidung des Kunden vor, indem sie ihm Materialmuster vorlegen.

4. Indem sie den Kunden genau nach seinen Wünschen fragen, verhindern Mirek und Herr Bachmann Beschwerden.

6 1B, 2B, 3B, 4C, 5C, 6A

7 1. Unebenheiten im Estrich, zwei bis drei mm, Boden ist trocken, 2. den Boden abschleifen, (Trittschalldämmung und Laminat verlegen, Randleisten anbringen), 3. keine Angabe im Hörtext, Berechnung erfolgt durch Herrn Bachmann, 4. erstellt (siehe Anlage), 5. erstellt: Maße der Türen, Abstand zum Boden, Lackprobe analysieren, 6. erforderlich: Laminat, Farbe Eiche grau in Echtholzoptik, Landhausstil, einfache Dämmung, Fa. Fluxböden, Stärke 2 Millimeter, Fußleisten, Stärke 20 Millimeter, 7. -

8B 1. Entfernen vorhandener textiler Bodenbeläge: nein, Gesamtpreis: keine Angaben im Hörtext, 2. Untergrundprüfung: Estrich trocken, Unebenheiten von bis zu 3 mm, Gesamtpreis: keine Angaben im Hörtext, 3. Vorbereitung des Untergrunds: ja, Grundierung: nein, Maßnahmen: großflächiges Abschleifen, Gesamtpreis: keine Angaben im Hörtext,
4. Dämmung und Verlegung: ja, angebotenes Erzeugnis: einfache Dämmung von Fa. Fluxböden, Stärke 2mm, Gesamtpreis: keine Angaben im Hörtext, 5. Materialbeschaffung: ja, Gesamtpreis: keine Angaben im Hörtext, Laminat: Eiche grau, Landhausstil, Stärke 10mm, Fa. Fluxböden, Gesamtpreis: keine Angaben im Hörtext, 6..Montagearbeiten: ja, Laminatboden: fachgerechte Verlegung, Gesamtpreis: keine Angaben im Hörtext

9 1. Diese Farben sind nicht in Wasser löslich, wasserlöslich.
2. Die Fußleisten lassen sich problemlos verlegen.
3. Die Arbeiten sind schnell zu erledigen. 4. Durch die Dokumentation sind die erbrachten Leistungen überprüfbar.

10 1. Alle Werkzeuge sind nach Gebrauch sorgfältig zu reinigen.
2. Die Tapete kann innerhalb von 3 Stunden geklebt werden.
3. Die Wünsche des Kunden sind nicht durchführbar. 4. Das Auto lässt sich auch durch die Seitentür beladen.

11 1F, 2E, 3C, 4B, 5D, 6A

12B 1F, 2F, 3F, 4R, 5R, 6F

13 1. Mirek wartet mit seinen Fragen, bis der Meister das Gespräch mit der Kundin beendet (hat). 2. Während der Meister den Kundenauftrag aufnimmt, notiert Mirek, was er sagt. 3. Der Meister hat die Erklärungen wiederholt, bis Mirek alles verstanden hat. 4. Mit den Arbeiten kann nicht begonnen werden, solange noch keine Auftragserteilung vorliegt.

14B

Betreff: Änderungswünsche Frau Krämer, Auftrag 321

Hallo Herr Bachmann,

heute Mittag hat Frau Krämer wegen des Auftrags 321 angerufen. Sie hat einige Änderungswünsche zu den Renovierungsarbeiten genannt. Da Sie nicht im Haus waren, habe ich die Wünsche der Kundin schon einmal notiert.
Es geht um die Laminatfarbe, Frau Krämer hatte zuerst Laminat in Eiche grau bestellt, jetzt möchte sie aber Laminat in der Farbe Sommerbuche hell haben. Die Fußleisten sollen auch in der Farbe Sommerbuche hell beschafft werden.
Außerdem möchte sie, dass wir eine Tür weniger lackieren.
Zusätzlich zum ersten Auftrag möchte Frau Krämer nun auch, dass wir das Wohnzimmer streichen.
Die Kundin hat noch einmal dringend darum gebeten, dass die Arbeiten in einer Woche abgeschlossen werden.
Ein neuer Besichtigungstermin kann am Mittwochvormittag stattfinden, da hat Frau Krämer Zeit.
Sie möchte gern ein neues Angebot haben und erwartet Ihre Rückmeldung so schnell wie möglich.

Viele Grüße
Mirek Kowalski

15 1. Zwischen, 2. über / an, (bis / nach / ab) 3. Ab / Am, 4. innerhalb / in, 5. von…an, 6. vor

17 Gerd (1): Gut. Wie viele Räume hat Ihre Wohnung denn? Und um welche Räume geht es genau? Gerd (2): Das habe ich notiert. Möchten Sie in den Räumen nur die Wände tapezieren lassen oder auch die Decke? Gerd (3): Aha. Sind die Wände denn derzeit tapeziert? Gerd (4): Nun, die Arbeiten könnten ungefähr eine Woche dauern. Gerd (5): Wir könnten schon morgen zur Besichtigung der Wohnung vorbeikommen. Hätten Sie am Vormittag Zeit? Gerd (6): Nein. Vor dem Angebot müssen wir die Wohnung besichtigen, ausmessen und die Wände prüfen. Danach erstellen wir das Angebot.

5 Berufliche Orientierung – Bewerbung Alltägliche Situationen

1 1R, 2F, 3F, 4R, 5F

2 1E, 2B, 3D, 4C, 5A

3A 1C, 2B, 3C,4A, 5A, 6B

3B 1A, 2R, 3R, 4A, 5R, 6R, 7R, 8R, 9R, 10R

3C 2C, 3E, 4A, 5B

4 1. …, die noch in seiner Heimat sind. 2. …, den er interessanter findet als seinen jetzigen. 3. …, das er für Arbeitgeber in Deutschland braucht. 4. …, denen er helfen kann. 5. …, deren Hilfe er brauchen kann.

5 1. …, der ein Bekleidungsgeschäft leitet. 2. …, die er in der Türkei kennen gelernt hat. 3. …, den Mehmet schon lange kennt. 4. …, den er in seiner Heimat erworben hat. 5. …, die ihm helfen sollen.

6B 1F, 2R, 3F, 4F, 5R

7 1U, 2W, 3W, 4U, 5W, 6W

8 1. Studium der Volkswirtschaft, 2. zwei Jahren,
3. Bekleidungsimporteur, 4. ca. fünf Jahren, 5. Pizza Service,
6. am liebsten in der Bekleidungsbranche, 7. in einem Monat

9 Nach meinem Studium der Wirtschaftswissenschaften und drei Jahren Tätigkeit bei einem Bekleidungshersteller kam ich vor ca. zwei Jahren wegen meiner Heirat nach Deutschland und arbeite seitdem in einem türkischen Restaurant. Jetzt suche ich eine neue Arbeit, aber ich habe noch keine genauen Vorstellungen, was mich interessieren würde. Daher freue ich mich, wenn Sie mir, wie Sie sagten, einen Termin in zwei Wochen geben könnten, der Wochentag ist mir egal, aber am besten vormittags. ….

10 1E, 2B, 3D, 4A, 5C

11 1D … was man zum Leben braucht. 2E … wo Sie das große „U" sehen …, 3C … woher mein Döner kommt …, 4A … was mich nicht interessiert. 5B … wohin sie im nächsten Monat umzieht …

12 1. was, 2. wohin, 3. was, 4. wo, 5. was, 6. wo

13A 2G, 3B, 4A, 5E, 6C,7F

13B 1C, 2D, 3A, 4E, 5B

15 Individuelle persönliche Angaben des Lerners.

17 Frau Popov (1): Im Moment arbeite ich in Deutschland noch nicht, ich besuche einen Deutschkurs B2 und mache in drei Wochen meine Prüfung. Frau Popov (2): Nachdem ich nach sechs Jahren die Grundschule abgeschlossen habe, absolvierte ich eine zweijährige Ausbildung zum/r Schneider/in einer Textilfirma absolviert. Frau Popov (3): Ja, nach meiner Ausbildung habe ich in dieser Firma fünf Jahre als Schneider/in für Sportbekleidung gearbeitet. Frau Popov (4): Ich bin es gewöhnt, zuverlässig und sorgfältig zu arbeiten. Außerdem bin ich sehr flexibel und arbeite gerne im Team.

5 Berufliche Orientierung – Bewerbung Berufliche Situationen

1 fachliche Qualifikationen: 1. abgeschlossenes wirtschaftswissenschaftliches Studium, 2. kaufmännische Ausbildung (auch: Berufserfahrung in der Immobilienwirtschaft, Deutschkenntnisse mindestens auf Niveau B2), persönliche Kompetenzen: 3. teamfähig, 4. kundenorientiert (auch überzeugendes Auftreten)

2A 1F, 2F, 3R, 4 F, 5R

2B 1C, 2A, 3C, 4B

3A 1F, 2F, 3R, 4R, 5R

3B 2D, 3E, 4B, 5A

4A 1E … an dem das Team arbeitet …, 2G … in dem wir arbeiten …, 3A … womit ich dir eine Freude machen kann? 4C … wovon du keine Ahnung hast? 5D … worüber wir nachdenken müssen. 6F … für den ich mich interessiere. 7B … worüber du mit mir sprechen willst?

4B 1. … mit denen ich in der Pause gerne einen Kaffee trinke. 2. … auf die ich mich am meisten freue. 3. … woran ich Interesse habe. 4. … wovon ich oft träume. 5. über das wir uns einmal unterhalten müssen.

5 1F, 2R, 3R, 4F,5R, 6F

6

Betreff: Bewerbung, Praktikantenstelle Hausverwaltung

Sehr geehrte Frau Kravitz,

mit großem Interesse las ich Ihre Anzeige auf www.jobwunder.de und möchte mich deshalb um eine Praktikumsstelle bei Ihnen bewerben. Mein Name ist Mehmet Özgur, ich komme aus der Türkei. Nach meinem Schulabschluss absolvierte ich in meiner Heimat ein Studium der Wirtschaftswissenschaften und arbeitete dort danach als Buchhalter bei einem Bekleidungshersteller mit etwa 50 Mitarbeitern. Wegen meiner Heirat kam ich vor zweieinhalb Jahren nach Deutschland und lebe seitdem mit meiner Frau in Üdorf und arbeite hier in einem kleinen türkischen Restaurant.
Ihr Praktikumsangebot reizt mich sehr, da ich meine Perspektive im kaufmännischen Bereich sehe und mich die Immobilienbranche sehr interessiert. Im Praktikum möchte ich diese Tätigkeit näher kennenlernen und zeigen, dass ich mit meinen Fähigkeiten Ihr Unternehmen unterstützen kann. Mein Studium ist hier als kaufmännische Berufsausbildung anerkannt, ich habe einen Integrationskurs an der VHS Üdorf erfolgreich abgeschlossen und kürzlich auch die Deutsch-B2-Prüfung bestanden. Die entsprechenden Zeugnisse füge ich bei. Ich habe solide Kenntnisse der üblichen Büro-Software und besitze den PKW-Führerschein. Durch meine bisherigen Tätigkeiten bin ich auch unter Stress belastbar und zuverlässig. Ich bin es gewohnt, selbstständig, aber auch im Team verantwortungsbewusst zu arbeiten. Ebenso liegt mir die Kommunikation mit Kunden sehr, und da ich zudem neuen Erfahrungen gegenüber sehr aufgeschlossen bin, freue ich mich über die Chancen, die Ihr Unternehmen mir bietet.
Über eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen
Mehmet Özgur

7A 1B, 2C, 3A, 4B, 5B, 6A

7B 2D, 3A, 4B, 5E, 6C

8 1F, 2R, 3F, 4F, 5F, 6F, 7F, 8R

9B 2A, 3B, 4E, 5D

10 1. Wenn / Falls er kein Abitur hat, (dann) kann er nicht studieren. Er kann nicht studieren, wenn / falls er kein Abitur hat. Hat er kein Abitur, (dann) kann er nicht studieren.
2. Wenn / Falls sie Überstunden machen muss, (dann) kann sie nicht ins Kino gehen. Sie kann nicht ins Kino gehen, wenn / falls sie Überstunden machen muss. Muss sie Überstunden machen, (dann) kann sie nicht ins Kino gehen.
3. Wenn / Falls seine Firma pleitegeht, (dann) kann er seine Miete nicht mehr bezahlen. Er kann seine Miete nicht mehr bezahlen, wenn / falls seine Firma pleitegeht. Geht seine Firma pleite, (dann) kann er seine Miete nicht mehr bezahlen.
4. Wenn / Falls sie einen Fehler macht, (dann) ist ihr Chef sauer. Ihr Chef ist sauer, wenn / falls sie Fehler macht. Macht sie Fehler, (dann) ist ihr Chef sauer.

11B

Betreff: Anfrage Mitarbeiterfortbildung

Sehr geehrter Herr Langen,

wir haben Ihre Anzeige im „Üdorfer Tagesanzeiger" vom 21.09.20. gesehen und interessieren uns für Ihr Weiterbildungsangebot.
Wir sind eine mittelständische Hausverwaltung und würden gerne Ihre Unterstützung für eine Mitarbeiterfortbildung in unseren Räumen in Anspruch nehmen. Wir benötigen erfahrene Trainer für die Bereiche Geschäftskorrespondenz und Telefontraining. Die Teilnehmerzahl beträgt ca. 15 Personen. Als Termine haben wir drei aufeinanderfolgende Freitage jeweils in der Zeit von 13.00 - 16.00 Uhr geplant. Ihre Trainer sollten neben den Einführungsvorträgen auch die Gruppenarbeiten betreuen. Tafel, Overheadprojektor und ein transportabler Beamer stehen zur Verfügung.
Ich bitte Sie, mir zur weiteren Absprache möglichst noch für diese Woche einen Gesprächstermin vorzuschlagen, vorzugsweise am Vormittag. Ich könnte dann zu Ihnen kommen. Es wäre für unsere Planung gut, wenn Sie uns gleichzeitig einen Kostenvoranschlag erstellen könnten. Ich bedanke mich im Voraus und freue mich auf Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen
Mehmet Özgur, Praktikant

12 1. Begründung: D, F, J, 2. Vermutung: E, G, K, 3. Beispiel oder Beleg: A, B, C, H, I

14 Stefanie (1): Ach, wissen Sie, die Mitarbeiter haben oft Probleme, die richtige Formulierung zu finden. Beispielsweise können sie Anliegen nicht kurz und deutlich beschreiben. Das führt immer zu Problemen mit den Kunden. Stefanie (2): Mathematik, also Rechnen, das ist wirklich ein Problem. Viele Mitarbeiter können einfach nicht rechnen. Sie können kein Kopfrechnen, sie müssen immer den Taschenrechner benutzen. Das beste Beispiel hierfür ist Prozentrechnung. Stefanie (3): Ein Paradebeispiel dafür ist zum Beispiel die Mieterhöhung. Viele Mitarbeiter können eine Mieterhöhung von 5% nicht berechnen. Stefanie (4): Also, die Geschäftskorrespondenz ist ein großes Problem. Die zeigt sich besonders, wenn die Mitarbeiter E-Mails schreiben. Darüber beschweren sich viele Kunden bei uns. Stefanie (5): Meiner Meinung nach liegt es daran, dass der Ton sehr unhöflich ist. Manche Mitarbeiter duzen die Kunden, anstatt sie zu siezen. Das geht wirklich nicht. Stefanie (6): Nun, die Fragen sind auch unhöflich formuliert, oft zu direkt. Auch wenn die Mitarbeiter die Kunden um etwas bitten. Sie benutzen keine höflichen Fragen und Bitten. Das liegt vielleicht an den Deutschkenntnissen, kein Konjunktiv II.

Trackliste

Alle Audio-Dateien und die Hörtexte können Sie unter www.klett-sprachen.de/deutsch-intensiv-berufliches-deutsch herunterladen. Alternativ können Sie alle Audio-Dateien mit der Klett-Augmented-App laden, indem Sie diese Seite scannen.

Track		Dauer
1	Modul 1A	2:26
2	Modul 1A	2:40
3	Modul 1A	2:36
4	Modul 1A	3:13
5	Modul 1B	3:00
6	Modul 1B	3:18
7	Modul 1B	2:52
8	Modul 1B	0:54
9	Modul 1B	5:26
10	Modul 1B	4:46
11	Modul 1B	2:02
12	Modul 1B	2:52
13	Modul 1B	3:07
14	Modul 2A	6:07
15	Modul 2A	2:50
16	Modul 2A	4:42
17	Modul 2A	1:38
18	Modul 2B	3:26
19	Modul 2B	4:10
20	Modul 2B	2:44
21	Modul 2B	3:56
22	Modul 2B	2:40
23	Modul 2B	3:00
24	Modul 2B	4:11
25	Modul 3A	1:50
26	Modul 3A	2:20
27	Modul 3A	5:01
28	Modul 3A	4:21
29	Modul 3B	3:56
30	Modul 3B	5:16
31	Modul 3B	8:44
32	Modul 3B	8:44
33	Modul 3B	3:32
34	Modul 4A	4:30
35	Modul 4A	4:44
36	Modul 4A	2:35
37	Modul 4A	4:14
38	Modul 4A	4:19
39	Modul 4B	3:24
40	Modul 4B	4:19
41	Modul 4B	5:08
42	Modul 4B	4:10
43	Modul 4B	2:47
44	Modul 4B	4:38
45	Modul 5A	2:30
46	Modul 5A	2:38
47	Modul 5A	1:39
48	Modul 5A	1:27
49	Modul 5A	2:17
50	Modul 5A	3:18
51	Modul 5B	2:43
52	Modul 5B	3:14
53	Modul 5B	4:07
54	Modul 5B	5:51

Aufnahmeleitung: Ernst Klett Sprachen
Tontechnik und Produktion: Andreas Nesic, costum music, Stuttgart
Sprecherinnen und Sprecher:
Pablo Arteaga, Fatih Asma, Robert Atzlinger, Verena Beltz, Lotta Dewenter, Andreas Drabarek, Dominik Eisele, Fabian Frey, Elias Hartung, Johannes Lange, Sara Ravizza, Isabel Rieger, Isabel Schmier, Dieter Scholz, Ulrike Schulze, Simone Thaidigsmann, Wolfgang Volz, Arek Wrobel

Bildquellenverzeichnis

7.1 Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **8.1** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **13** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **15** Shutterstock (Fine Art), New York; **87/90** Shutterstock (janista), New York; **16.1** Getty Images (johavel), München; **17** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **19** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **20** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **22** Shutterstock (Matej Kastelic), New York; **23** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **26** Shutterstock (Travel mania), New York; **29** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **31** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **32** Shutterstock (Africa Studio), New York; **33.1** Dieter Mayr, München; **33.2** Shutterstock (Joe Besure), New York; **33.3** Shutterstock (Ledecollage), New York; **33.4** Shutterstock (Evgeny Karandaev), New York; **36** Shutterstock (anahtiris), New York; **37** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **38** Shutterstock (horiyan), New York; **39** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **44** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **45** © Hoffmann GmbH Qualitätswerkzeuge, 2019; **47.1** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **47.2** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **48.1** Shutterstock (Andrey_Popov), New York; **48.2** Shutterstock (Martin Haas), New York; **50** Shutterstock (Murat An), New York; **53** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **55** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **57** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **58** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **61** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **63** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **64.1** Shutterstock (Dmitry Melnikov), New York; **64.2** Shutterstock (Africa Studio), New York; **64.3** Shutterstock (Nikola Bilic), New York; **64.4** Shutterstock (Vadym Zaitsev), New York; **64.5** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **69.1** selbst ist der Mann; **69.2** selbst ist der Mann; **69.3** selbst ist der Mann; **69.4** selbst ist der Mann; **69.5** selbst ist der Mann; **69.6** selbst ist der Mann; **69.7** selbst ist der Mann; **69.8** selbst ist der Mann; **71.1** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **73** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **74** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **75** Shutterstock (Ricardo Romero), New York; **76** Jörg Maaß; **79.1** stock.adobe.com (nexusby), Dublin; **79.2** Shutterstock (JelenaA), New York; **79.3** Shutterstock (Cube29), New York; **80** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **83** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart; **91** Klett-Archiv (Andreas Kunz), Stuttgart.

DEUTSCH INTENSIV

Das Training.

Die Reihe zur gezielten Übung von Grammatik, Wortschatz, Fertigkeiten und zur Vorbereitung auf den Beruf.

Schreiben



ISBN 978-3-12-675047-9



ISBN 978-3-12-675039-7

Hören und Sprechen

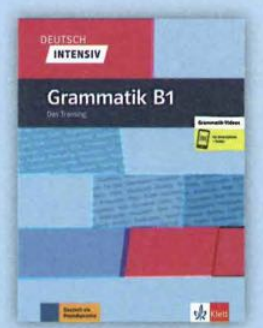


ISBN 978-3-12-675048-6

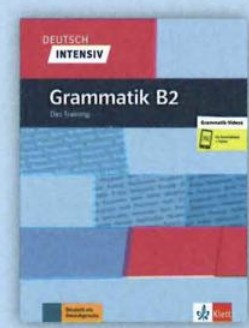


ISBN 978-3-12-675049-3

Grammatik



ISBN 978-3-12-675067-7

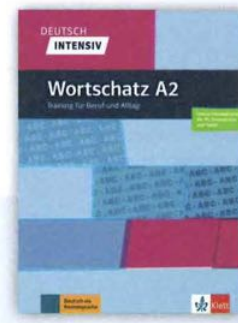


ISBN 978-3-12-675037-0

Wortschatz



ISBN 978-3-12-675069-1



ISBN 978-3-12-675074-5

Berufliches Deutsch



ISBN 978-3-12-675079-0



ISBN 978-3-12-675207-7

Diese und alle weiteren Titel der Reih
Deutsch intensiv finden Sie au
klett-sprachen.de/deutsch-intensi

Deutsch als Fremdsprache

Klett

DEUTSCH

INTENSIV

Ideal für die Berufssprachkurse des BAMF (DeuFöV)

Übungsbuch zum intensiven Training für Berufliches Deutsch – für DaF-Selbstlerner oder kursbegleitend

- ✓ Module zu typischen beruflichen Themenfeldern:
  - Anfragen: Informationen einholen
  - Angebote: Produkte und Dienstleistungen
  - Beschwerden und Reklamationen
  - Arbeitsaufträge: Tipps und Anleitungen
  - Berufliche Orientierung: Bewerbung und Weiterbildung
- ✓ Begleitung verschiedener Protagonisten in Alltags- und Berufsszenarien
- ✓ Fertigkeiten-Training: Wiederholung, Vertiefung und Ausbau bis Niveau B2
- ✓ Fokus auf Wortschatz, Grammatik und Sprechtraining
- ✓ Gekennzeichnete Übungsformate zur Prüfungsvorbereitung
- ✓ Hördateien und Transkriptionen über die Klett-Augmented-App sowie als Download
- ✓ Lösungen zur Selbstkontrolle

Finden Sie weitere Titel und Informationen zur Reihe *Deutsch intensiv* unter:
www.klett-sprachen.de/deutsch-intensiv



Mit der Klett-Augmented-App erhalten Sie folgende Extras:
- Hördateien
- Transkriptionen der Hörtexte

www.klett-sprachen.de/augmented

ISBN 978-3-12-**675075**-2

9 783126 750752