

Pluspunkte Beruf



Deutsch am Arbeitsplatz

A2/B1+

GEMEINSAMER
EUROPÄISCHER
REFERENZRAHMEN

Cornelsen



MIT AUDIO-CDs



Deutsch am Arbeitsplatz

von Joachim Becker und Matthias Merkelbach

Cornelsen

Im Auftrag des Verlages erarbeitet von
Joachim Becker und Matthias Merkelbach

Redaktion: Kerstin Reisz (verantwortliche Redakteurin), Imke Schmidt
Projektleitung: Gertrud Deutz, Gunther Weimann

Beratende Mitwirkung: Bettina Kleiner, Dr. Verena Klotz

Illustrationen: Matthias Pflügner (S. 202, 204), Andreas Terglane
Bildredaktion: Nicole Abt, Kerstin Berger
Layout und technische Umsetzung: Heike Börner, Berlin
Umschlaggestaltung: SOFAROBOTNIK, Augsburg und München

Symbole

-  Hörverstehensübung
(Hörtext auf CD)
-  Partnerübung

www.cornelsen.de
www.cornelsen.de/daf

Die Internetadressen und -dateien, die in diesem Lehrwerk angegeben sind, wurden vor Drucklegung geprüft. Der Verlag übernimmt keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Adressen und Dateien oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind.

1. Auflage, 1. Druck 2013

Alle Drucke dieser Auflage sind inhaltlich unverändert und können im Unterricht nebeneinander verwendet werden.

© 2013 Cornelsen Schulverlage GmbH, Berlin

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.
Hinweis zu den §§ 46, 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt oder sonst öffentlich zugänglich gemacht werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Druck: Stürtz GmbH, Würzburg

ISBN 978-3-06-020376-5



Inhalt gedruckt auf säurefreiem Papier aus nachhaltiger Forstwirtschaft.

Pluspunkte Beruf – Deutsch am Arbeitsplatz

Liebe Lernerinnen und Lerner,

Sie suchen eine Arbeitsstelle oder haben schon eine und möchten Ihre berufsbezogenen Deutschkenntnisse verbessern? Mit dem Lehrwerk **Pluspunkte Beruf – Deutsch am Arbeitsplatz** können Sie Ihre mündliche wie schriftliche Sprachkompetenz, die Sie für den beruflichen Alltag benötigen, gezielt und nachhaltig verbessern. Dabei wiederholt und erweitert das Lehrwerk Ihre Deutschkenntnisse ab der Niveaustufe A2 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens hin zur Niveaustufe B1 +.

Das Lehrwerk behandelt in jeder der 18 Lektionen einen anderen Bereich der Arbeitswelt im deutschen Sprachraum. In den klar strukturierten Lernsequenzen mit praxisbezogenen Aufgaben trainieren und erweitern Sie Ihre für die Kommunikation am Arbeitsplatz erforderlichen sprachlichen Fertigkeiten. Anhand konkreter Szenarien aus unterschiedlichen Berufen lernen und üben Sie, wie man z. B. ein Vorstellungsgespräch führt, an Besprechungen teilnimmt, Anweisungen und eine Bedienungsanleitung versteht, wie man auf eine Reklamation reagiert oder sich mit den Kollegen verständigt. **Pluspunkte Beruf – Deutsch am Arbeitsplatz** gibt Ihnen einen realistischen Einblick in den Arbeitsalltag in Deutschland und unterstützt Sie mit zahlreichen Informationen zur Landeskunde.

Der Anhang enthält eine Wortliste mit dem Lernwortschatz der Einheiten, eine Übersicht über die Grammatik zum Nachschlagen sowie die Transkripte aller Hörtexte. Unter www.cornelsen.de/Deutsch-am-Arbeitsplatz finden Sie die Lösungen.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg beim Lernen mit **Pluspunkte Beruf – Deutsch am Arbeitsplatz!**

Seite		Sprachhandlungen	Themen und
8	Einheit 1 Am Anfang	• sich und andere vorstellen • über die eigene Ausbildung / die Arbeit / die beruflichen Ziele sprechen	• Schule • Ausbildung • Beruf
10	Einheit 2 Berufliche Stationen	• über Berufswege sprechen • über die Anerkennung von Berufsabschlüssen sprechen • Aufgaben und Zuständigkeiten im Beruf beschreiben	• Berufswege • das Anerkennen • Aufgaben und • Texte: Erfahrung
20	Einheit 3 Arbeitsorte und Arbeitszeiten	• Arbeitsorte erkennen und Berufen zuordnen • Gegenstände am Arbeitsort kennenlernen und Tätigkeiten zuordnen • Informationen zum Arbeitszeitrecht verstehen	• Arbeitsorte un • Vor- und Nach • Gegenstände a • Arbeitszeiten • Texte: Informa
30	Einheit 4 Ausbildung und Weiterbildung	• über das duale Ausbildungssystem sprechen • Informationen zu Ausbildungen sammeln • sich über Berufschancen informieren • sich über Weiterbildungsangebote informieren	• Ausbildung • Berufschancen • Weiterbildung • Texte: Interview • Grafik: Ausbil • Beratungsges
40	Einheit 5 Qualifikationen und Kompetenzen	• über Tätigkeiten und Berufsfelder sprechen • über Qualifikationen und Kompetenzen sprechen • über die Bedeutung von Qualifikationen und Kompetenzen im Beruf sprechen • eigene Kompetenzen benennen	• Tätigkeiten u • Qualifikation • Anforderungen • Texte: Ratgebe
50	Einheit 6 Bewerbung	• Fragen zu Stellenanzeigen formulieren • über eigene Erfahrungen mit Bewerbungen sprechen • Stellenanzeigen verstehen • einen Lebenslauf schreiben • ein Bewerbungsschreiben verfassen	• Stellenanzeig • Lebenslauf • Bewerbungen • Texte: Bewer
62	Einheit 7 Das Vorstellungsgespräch	• ein Vorstellungsgespräch vorbereiten • Fragen im Vorstellungsgespräch beantworten • über die Rolle von Körpersprache und Kleidung sprechen • ein Vorstellungsgespräch führen	• Vorbereitung • Körpersprach • Vorstellungsg • Texte: Talkcr
72	Einheit 8 Ein neuer Arbeitsplatz	• über den ersten Arbeitstag sprechen • sich orientieren • um Unterstützung bitten • über Kommunikation am Arbeitsplatz sprechen	• Einführung a • Unterlagen fi • Orientierung • Abteilungen • Kommunikat • Texte: Intern
82	Einheit 9 Am Arbeitsplatz	• einen Tagesablauf beschreiben • informelle und formelle Bitten und Aufforderungen formulieren • einen Arbeitsablauf beschreiben • Störungen melden und beschreiben	• Tagesabläufe • Bitten und A • Arbeitsabläu • Störungen u • Texte: Bericht

	Themen und Texte	Grammatik
n Ziele	• Schule • Ausbildung • Beruf	
m	• Berufswege • das Anerkennungsgesetz • Aufgaben und Zuständigkeiten im Beruf • Texte: Erfahrungsberichte	• Präteritum • Wortbildung: Nominalisierung • Verben und Adjektive mit Präpositionen • Präpositionalpronomen
iten zuordnen	• Arbeitsorte und Berufe • Vor- und Nachteile von Arbeitsorten • Gegenstände am Arbeitsort • Arbeitszeiten • Texte: Informationsblatt: Arbeitszeitrecht	• lokale Präpositionen • <i>weil</i>-Sätze • Infinitiv mit <i>um ... zu</i>
	• Ausbildung • Berufschancen • Weiterbildung • Texte: Interview: Tischlerin; Zeitungsartikel: Fachkräftemangel, Grafik: Azubis gesucht; Informationsblatt: Weiterbildung • Beratungsgespräch: Agentur für Arbeit	• Infinitiv mit <i>zu</i> • Verben mit Präpositionen
zen im Beruf	• Tätigkeiten und Berufsfelder • Qualifikationen und Kompetenzen • Anforderungen für den Start ins Berufsleben • Texte: Ratgeber; Interview: Personalchef	• Wortbildung: Nomen aus Adjektiven • Modalverben • Adjektivdeklinaton
	• Stellenanzeigen • Lebenslauf • Bewerbungsschreiben • Texte: Bewerbungsratgeber	• Nebensätze mit <i>wenn</i> • direkte und indirekte Fragen
	• Vorbereitung eines Vorstellungsgesprächs • Körpersprache und Kleidung • Vorstellungsgespräch • Texte: Talkrunde, Online-Bewerbungsratgeber	• Nebensätze mit <i>damit</i> • Sätze mit <i>denn</i> und <i>weil</i>
	• Einführung am ersten Arbeitstag • Unterlagen für den ersten Arbeitstag • Orientierung im Betrieb • Abteilungen und Zuständigkeiten • Kommunikation am Arbeitsplatz (Duzen/Siezen, Gesten, Distanzzonen) • Texte: Interview: Personalleiterin; Checkliste; Laufzettel	• Passiv • höfliche Bitten mit <i>könnte</i>
ieren	• Tagesabläufe • Bitten und Aufforderungen • Arbeitsabläufe • Störungen und Defekte • Texte: Bericht: Tagesablauf; Service-Dialog-Karte	• Adjektive und Verben mit Präpositionen • Imperativ • Vorgangspassiv • Zustandspassiv



Inhalt

Seite		Sprachhandlungen
92	Einheit 10 Arbeits- und Gesundheitsschutz	• Sicherheitszeichen verstehen • Pflichten von Arbeitgebern und Arbeitnehmern nennen • einen Auszug aus dem Arbeitsschutzgesetz verstehen • Arbeitskleidung beschreiben • einen Unfall melden
104	Einheit 11 Kommunikation mit Kollegen	• an einer Arbeitsbesprechung teilnehmen • Vorschläge machen • Zustimmung/Ablehnung ausdrücken • argumentieren und verhandeln • über Small-Talk-Situationen und Themen sprechen • Small Talk mit Kollegen führen
114	Einheit 12 Termine	• Termine vereinbaren und bestätigen • Termine verschieben und absagen • berufliche und private Termine koordinieren • über die Bedeutung von Pünktlichkeit diskutieren
124	Einheit 13 Auftragsabwicklung	• Tätigkeiten beschreiben • eine Anfrage formulieren • ein Angebot erstellen • einen Auftrag erteilen • einen Auftrag bestätigen • Ware reklamieren • Mahnungen verstehen und schreiben
134	Einheit 14 Telefonieren am Arbeitsplatz	• jemanden anrufen • Anrufe entgegennehmen • am Telefon nachfragen • mit dem Telefonalphabet buchstabieren
144	Einheit 15 Digitale Kommunikation	• über Computeranwendungen sprechen • eine Grafik auswerten • über die Arbeit am Computer sprechen • mit dem IT-Support telefonieren • über Regeln der E-Mail-Kommunikation sprechen • E-Mails schreiben
156	Einheit 16 Beschwerden	• über den Umgang mit Beschwerden sprechen • Beschwerden äußern und auf Beschwerden reagieren • über das Beschwerdemanagement sprechen
166	Einheit 17 Arbeitsvertrag und Betriebsrat	• über Verträge sprechen • einen Arbeitsvertrag verstehen • sich krankmelden • den Betriebsrat kennenlernen
178	Einheit 18 Löhne und Gehälter	• unterschiedliche Einkommensarten kennenlernen • eine Gehaltsabrechnung verstehen • über Steuern und Sozialabgaben in Deutschland sprechen • die Bedeutung von Steuerklassen und Steuererklärungen verstehen
188	Anhang	Grammatik 188, Hörtexte 211, Wortliste 237

Themen und Texte	Grammatik
• Arbeits- und Gesundheitsschutz • Arbeitsschutzgesetz • Arbeitskleidung • Unfallmeldung • Texte: Arbeitsschutzgesetz; Intraneteintrag; Notruftafeln	• Modalverben: Ersatzform mit <i>haben</i> + <i>zu</i> • Wortbildung: Nomen aus Verben
• Arbeitsbesprechung • Small Talk • Texte: Tageskalender; Zeitschriftenartikel	• Nebensätze mit <i>dass</i> • Imperativ
• Terminvereinbarung • berufliche und private Termine • Pünktlichkeit im Job • Texte: Kalender; E-Mail; Internetforum	• Uhrzeit und Datum (Ordinalzahlen) • temporale Präpositionen: <i>um</i>, <i>am</i>, <i>im</i>
• Auftragsabwicklung: Anfrage, Angebot, Bestellung, Bestätigung • Reklamation • Texte: E-Mails; Lieferschein; Mahnung	• Passiv Präsens • Passiv mit Modalverben • Passiv Präteritum • Partizip II als Adjektiv • Adjektivdeklinations
• Redemittel für Telefonate • Telefonalphabet • Vor- und Nachteile des Telefonierens am Arbeitsplatz • Texte: Interviews	• trennbare und untrennbare Verben: Präsens und Perfekt • Imperativ
• Computeranwendungen • Soziale Medien • Arbeit am Computer • Texte: Grafik; Bedienungsanleitung; E-Mail-Ratgeber; E-Mails	• Infinitiv mit <i>um ... zu</i> • Nebensatzkonnektoren
• Umgang mit Beschwerden • Beschwerdemanagement • Texte: Checkliste; Beschwerdebrief; Expertenkommentar	• Futur I • <i>lassen</i> • reflexive Verben
• Vertragsarten • Arbeitsverträge • Krankmeldungen • Texte: Ratgebertexte; Arbeitsvertrag; Intranet; Betriebsratswahlen	• direkte und indirekte Fragesätze • Konjunktionen: <i>deshalb</i>, <i>deswegen</i>, <i>darum</i> • Konjunktionen: <i>obwohl</i>, <i>trotzdem</i>
• Einkommensarten • Einkommensverteilung in Deutschland • Steuern und Sozialabgaben • Steuerklassen und Steuererklärung • Texte: Grafik; Gehaltsabrechnung	• Konjunktiv II • Komposita

1

Am Anfang

Wege zum Kurs



1a Sich kennenlernen. Stellen Sie sich gegenseitig Fragen im Kurs.

1b Welche Antworten passen zu den Fragen? Ordnen Sie zu.

- | | | | | |
|--|---|-----------------------|-----------------------|--|
| Welchen Schulabschluss haben Sie? | 1 | ☐ | ☐ | A Ich habe als Krankenschwester gearbeitet. |
| Welche Berufsausbildung haben Sie? | 2 | ☐ | ☐ | B Ich habe eine Ausbildung als Maurer. |
| In welchem Beruf haben Sie gearbeitet? | 3 | ☐ | ☐ | C Früher habe ich in einer Kfz-Werkstatt gearbeitet. |
| Wie lange haben Sie als ... gearbeitet? | 4 | ☐ | ☐ | D Ich habe einen Hauptschulabschluss. |
| Wo haben Sie früher gearbeitet? | 5 | ☐ | ☐ | E Ich möchte eine Umschulung zur Erzieherin machen. |
| Als was möchten Sie gern arbeiten und warum? | 6 | ☐ | ☐ | F Als Lagerist habe ich zwei Jahre gearbeitet. |
| Was können Sie gut? | 7 | ☐ | ☐ | G Ich kann gut backen. |
| Was sind Ihre beruflichen Ziele? | 8 | ☐ | ☐ | H Ich würde gern als Malerin arbeiten, weil ... |

Lernziele:

- sich und andere vorstellen
- über die eigene Ausbildung / die Arbeit / die beruflichen Ziele sprechen

1c Partnerinterview. Stellen Sie Ihrem Nachbarn / Ihrer Nachbarin die Fragen aus 1b. Machen Sie Notizen und präsentieren Sie sich gegenseitig im Kurs. 🗣️📝

Schulabschluss

Ich habe einen Hauptschulabschluss/Realschulabschluss. / Ich habe Abitur.

Ich habe keinen Schulabschluss.

Ausbildung

Ich habe eine Ausbildung als ... / Nach der Schule habe ich sofort gearbeitet und keine Ausbildung gemacht. / Ich habe gerade die Schule beendet und noch keine Ausbildung gemacht.

Beruf/Arbeit

Ich habe früher in einer Firma für ... gearbeitet. / Ich habe als ... gearbeitet. /

Ich arbeite momentan als ... / Ich hatte/habe einen Job als ... / Ich war/bin arbeitslos.

1d Schreiben Sie einen Text über sich.

2a Ihr Erfolg. Welcher persönliche Erfolg war für Sie in der Schule, in der Ausbildung oder im Beruf besonders wichtig? Erzählen Sie.

Ich habe in Polen eine Ausbildung zum Koch abgeschlossen. Darüber habe ich mich gefreut!

2b Was ist wichtig für den beruflichen Erfolg? Was meinen Sie? Wählen Sie drei Faktoren aus und begründen Sie, warum Sie diese gewählt haben.

nicht aufgeben – Beziehungen haben – gut qualifiziert sein – Deutsch lernen –
Glück haben – fleißig sein – Interesse für den Beruf haben – sich weiterbilden –
gut im Beruf sein – ...

Es ist wichtig, dass man nicht aufgibt, weil ...

3 Was sind Ihre beruflichen Ziele? Als was möchten Sie arbeiten? Sprechen Sie im Kurs.

Berufliche Ziele

Ich möchte gern als ... arbeiten. / Am liebsten möchte ich als ... arbeiten. /

Ich möchte gern ... werden. / Ich möchte eine Weiterbildung/Umschulung zum/zur ... machen. /

Mein Ziel ist es, ... / Ich will im nächsten Jahr ...

2

Berufliche Stationen

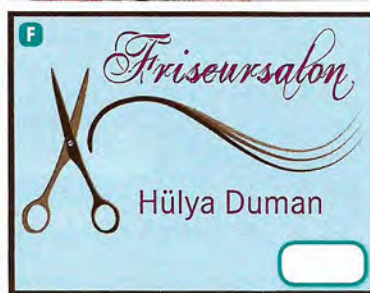
Lernziele

über Beru

Aufgaben

Wortbildung

A Berufstätige stellen sich vor



1a

Lesen Sie die Texte und ordnen Sie den Fotos die richtigen Jahreszahlen zu.

01

Andrej Vituk, Schwerin

Nach meinem Realschulabschluss habe ich
2000 eine **Ausbildung** zum Konstruktions-
mechaniker im Schiffbau in Bremen
begonnen. Die Entscheidung fiel mir nicht
5 schwer, weil ich gerne mit Metall arbeite.
Ich habe mich schon immer für Schiffe
interessiert. 2005 wurde ich **arbeitslos**,
weil die Firma wirtschaftliche Probleme
hatte. Obwohl ich viele Bewerbungen
10 geschrieben habe, habe ich 2006 nur
Gelegenheitsjobs als Schweißer gefunden.
2007 habe ich dann eine **Weiterbildung**
zum Heizungs- und Klimatechniker
gemacht. Die Weiterbildung dauerte zwei
15 Jahre. Das lange Sitzen am Schreibtisch
und das Lernen waren am Anfang nicht

leicht. Aber das Programmieren von
Klimaanlagen hat mir sofort Spaß ge-
macht. 2010 hatte ich Glück und bekam
eine **unbefristete Stelle** bei einer Firma für
Klimaanlagen- und Heizungsbau in
Bremen. Die Firma machte ein Jahr später
Pleite und ich brauchte einen neuen
Arbeitsplatz. Seit sechs Wochen arbeite ich
25 in Schwerin bei **M&V-Klimatechnik**. Zu
meinen Aufgaben gehört der Einbau, die
Kontrolle und die Reparatur von Klimaan-
lagen. Schwerin liegt 230 Kilometer östlich
von Bremen, ich musste umziehen. Seit
30 vier Wochen ist meine Frau auch hier. Sie
arbeitet in Teilzeit als Erzieherin.

1b

1c

1d

02

2

03

Lernziele:

- über Berufswege sprechen
- über die Anerkennung von Berufsabschlüssen sprechen
- Aufgaben und Zuständigkeiten beschreiben
- Grammatik: Präteritum, Wortbildung: Nominalisierung, Verben und Adjektive mit Präpositionen, Präpositionalpronomen

Hülya Duman, Frankfurt am Main

Ich bin 2000 aus Kayseri in der Türkei nach Deutschland gekommen. Der Anfang in Frankfurt war schwer: Am Vormittag oder am Nachmittag habe ich in einer Sprachschule Deutsch gelernt und am Abend im Bürgeramt geputzt. 2001 habe ich dann angefangen, tagsüber in einer Großküche und abends als Bedienung in einem türkischen Restaurant zu arbeiten. Das war sehr anstrengend und ich habe nicht viel Geld verdient. Ich wollte immer eine richtige Ausbildung machen.

Mein Traumberuf war Friseurin. 2003 habe ich einen Ausbildungsplatz gefunden, nicht weit von der Kita meiner Tochter entfernt. Die Ausbildung zur Friseurin hat drei Jahre gedauert. Im Friseursalon und in der Berufsschule musste ich Deutsch sprechen und auch sehr viel auf Deutsch schreiben. Dadurch ist mein Deutsch wirklich besser geworden. 2006 habe ich meinen Abschluss als Friseurin gemacht. Vier Jahre später habe ich mein eigenes Geschäft eröffnet!

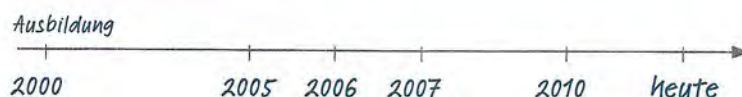
1b

Lesen Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

	richtig	falsch
1. Herr Vituk hat eine Ausbildung im Schiffbau gemacht.	☐	☐
2. Herr Vituk hat an einer Weiterbildung zum Schweißer teilgenommen.	☐	☐
3. Herr Vituk hat bei einer Bremer Heizungsbaufirma gearbeitet.	☐	☐
4. Frau Duman hat in der Türkei einen Deutschkurs besucht.	☐	☐
5. Frau Duman hat einen Ausbildungsplatz in einem Restaurant gefunden.	☐	☐
6. Frau Duman hat einen Friseursalon eröffnet.	☐	☐

1c

Was ist wann passiert? Ergänzen Sie den Zeitstrahl für Herrn Vituk mit den markierten Begriffen.



1d

Markieren Sie wichtige Stationen im Text über Frau Duman und zeichnen Sie einen Zeitstrahl für sie.

Ü 2

2

Was sind wichtige Stationen in Ihrem Leben? Zeichnen Sie einen Zeitstrahl.

Ü 3

B Berufswege

- 1a** Hören Sie die Dialoge. Welche Berufe haben die Personen zuerst gelernt?
Welchen Job haben sie heute? Notieren Sie.  1.2-4



1. M. Hussein

2. A. Suljić

3. A. Meazza

- 1b** Welche Probleme hatten die Personen in 1a am Anfang? Hören Sie noch einmal und sprechen Sie im Kurs.  1.2-4

Herr Hussein konnte nicht in seinem Beruf arbeiten, weil sein Abschluss nicht anerkannt wurde.

- 1c** Welche Zukunftspläne haben die Personen? Hören Sie noch einmal und schreiben Sie einen Satz zu jeder Person.  1.2-4

1. M. Hussein: _____

2. A. Suljić: _____

3. A. Meazza: _____

2 Schreiben Sie sechs Sätze über Ihren Berufsweg.

eine Ausbildung/Weiterbildung machen – eine Bewerbung schreiben –
eine Stelle / einen Ausbildungsplatz finden – ...

Nach der Schule habe ich ...

3a

Ü 4

Hören Sie die Dialoge aus 1 noch einmal. Welche Fragen zum Berufsweg werden gestellt? Sammeln Sie im Kurs.  1,2-4

Was machen Sie momentan beruflich?

Haben Sie eine Ausbildung gemacht?

3b

Machen Sie ein Interview mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin. Verwenden Sie die Fragen aus 3a. 

Über den eigenen Berufsweg sprechen

Ich habe ... gelernt. / Ich habe eine Ausbildung zum/zur ... gemacht. / Ich bin als ... tätig.

Am Anfang habe ich als ... gearbeitet. / Am Anfang hatte ich einen Job / eine Arbeit als ...

Nach der Schule/Ausbildung/Weiterbildung habe ich ...

Im Moment habe ich keinen Job / keine Arbeit. / Zurzeit arbeite ich als ... / bin ich als ... tätig.

Ich möchte als ... arbeiten. / Ich möchte eine Ausbildung/Weiterbildung zum/zur ... machen. /

Meine Pläne für die Zukunft sind: ...

4a

Das Anerkennungsgesetz. Arbeitet Frau Silva in Deutschland in ihrem erlernten Beruf? Lesen Sie und antworten Sie.

Ich wollte unbedingt wieder in meinem Beruf arbeiten, aber ohne anerkannten Berufsabschluss habe ich leider keine Stelle gefunden. Also habe ich mich informiert, wie das mit der Anerkennung von meinem Berufsabschluss funktioniert. Ich habe dann von dem Anerkennungsgesetz gehört, das es seit April 2012 gibt. Ich musste meine Ausbildungsdokumente und -papiere in meiner Heimat sammeln und ins Deutsche übersetzen lassen. Dazu gehörte zum Beispiel der Lehrplan meiner Ausbildung und mein Abschlusszeugnis, das nach der Übersetzung noch beglaubigt werden musste.

Im Anerkennungsverfahren wurde schließlich überprüft, ob ich in der Ausbildung in meinem Heimatland das Gleiche gelernt habe wie Auszubildende in Deutschland. Es war nicht immer leicht, alle Dokumente zu finden und die vielen Formulare auszufüllen. Die Übersetzungen und Beglaubigungen haben außerdem Geld gekostet. Aber für mich hat es sich gelohnt, denn mein Berufsabschluss wurde anerkannt und ich habe einen Job gefunden!



Gesetz zur Verbesserung der Feststellung und Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen. Informationen unter: www.anerkennung-in-deutschland.de.

4b

Ü 5

Lesen Sie noch einmal. Welche Unterlagen brauchte Frau Silva für die Anerkennung? Sammeln Sie im Kurs.

C Aufgaben und Zuständigkeiten

1a

Ü 6

Lesen Sie den Text. Wo hat Herr Szmit früher gearbeitet und wo arbeitet er heute?
Sprechen Sie im Kurs.



Mein Name ist Pawel Szmit. Ich arbeite in einer Firma für Warenlogistik. Früher habe ich in Polen im Bergbau gearbeitet. Dort war ich für die Sicherheit meiner Arbeitskollegen zuständig. Außerdem habe ich mich um den Transport von Arbeitsmaterial gekümmert.

In Deutschland habe ich zunächst als Lagerarbeiter in einer Firma für Warenlogistik angefangen. Ich war verantwortlich für die Warenlagerung und habe beim Warenversand geholfen. Dann habe ich einen Gabelstaplerführerschein gemacht. Ich habe Waren mit dem Gabelstapler transportiert und Lkws beladen und entladen. Schließlich habe ich an einer Weiterbildung zur Fachkraft für Lagerlogistik teilgenommen.



Heute bin ich Abteilungsleiter in der Firma und verantwortlich für das gesamte Warenlager. Ich beschäftige mich vor allem mit der Organisation. Gerade arbeite ich zum Beispiel an dem Dienstplan für den nächsten Monat und plane die Warenlagerung. Ich achte darauf, dass alles pünktlich geliefert wird und reibungslos klappt.

1b

Lesen Sie noch einmal. Kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

1. In Polen musste Herr Szmit sich um die Sicherheit seiner Kollegen kümmern.
2. Im Bergbau hat Herr Szmit Arbeitsmaterial transportiert.
3. Als Lagerarbeiter hat er Waren gelagert und versendet.
4. Herr Szmit hat in Deutschland einen Lkw-Führerschein gemacht.
5. Herr Szmit hat sich in seinem Berufsleben nicht weitergebildet.
6. Als Abteilungsleiter plant er, wie die Waren gelagert werden.

richtig falsch

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

2a

2b

Ü 7

2c

2d

Ü 8

3

Ü 9

2a Herr Massoud erzählt. Hören Sie und kreuzen Sie an: Was ist Herr Massoud von Beruf? 1.5

Herr Massoud ist ... von Beruf

- A** ☐ Lagerlogistiker
B ☐ Umzugshelfer



2b Hören Sie noch einmal und ordnen Sie zu. 1.5

Ü 7

A die Lieferscheine – **B** die Lagerung von Möbeln – **C** die Verbesserung der Arbeitssicherheit – **D** eine Weiterbildung – **E** der Warentransport, die Warenannahme, die Warenausgabe – **F** Umzüge

1. Wobei hat Herr Massoud in der Umzugsfirma geholfen?

F *Er hat bei Umzügen geholfen.*

2. Worum hat er sich in der Umzugsfirma gekümmert?

☐

3. Wofür sind Herr Massoud und seine Kollegen im Warenlager verantwortlich?

☐

4. Wofür ist er persönlich zuständig?

☐

5. Woran hat er vor zwei Wochen teilgenommen?

☐

6. Woran arbeitet Herr Massoud gerade?

☐

2c Schreiben Sie Antworten zu den Fragen in 2b.

2d Stellen Sie sich gegenseitig Fragen zu Ihren Aufgaben und Zuständigkeiten. 1.5

Ü 8

1. Was gehört/e zu Ihren Aufgaben?
 2. Wofür sind/waren Sie persönlich verantwortlich?
 3. Woran arbeiten Sie zurzeit / haben Sie zuletzt gearbeitet?

3 Schreiben Sie einen Text über Ihre Aufgaben.

Ü 9

Zu meinen Aufgaben gehört/e ...

et er heute?

in einer
in Polen
die Sicher-
Außerdem
Arbeits-



ma und
ger. Ich
misation.
Dienstplan
Waren-
ktlich

falsch

- ☐
☐
☐
☐
☐
☐

Wortschatz und Grammatik

1

Wörter in Verbindung lernen. Was passt zusammen? Verbinden Sie.

- | | |
|--|-----------------------------------|
| eine Ausbildung/Weiterbildung 1 | ☐ A eröffnen |
| eine Bewerbung 2 | ☐ B machen |
| ein Geschäft 3 | ☐ C arbeiten |
| eine Stelle 4 | ☐ D finden |
| einen Ausbildungsplatz 5 | ☐ E bekommen |
| in Teilzeit 6 | ☐ F verdienen |
| Geld 7 | ☐ G schreiben |

2

Herrn Garangs berufliche Stationen. Schreiben Sie einen Text in Ihr Heft.

- 2001 — aus dem Sudan nach Deutschland gekommen, einen Deutschkurs besucht
 2002 — Arbeit als Kellner gefunden
 2003 — Ausbildungsplatz gesucht, viele Bewerbungen geschrieben
 2004 — Ausbildung als Restaurantfachmann in Frankfurt gemacht (3 Jahre)
 —
 —
 —
 2008 — seine Frau nach Hamburg gegangen, er selbst auch dort eine Stelle gesucht
 2009 — eine Stelle in Hamburg gefunden, nach Hamburg umgezogen
 ↓

Im Jahr 2001 ist Herr Garang aus dem Sudan
nach Deutschland gekommen und ...

3a

Markieren Sie im Text auf Seite 10 die Verben im Präteritum. Tragen Sie sie in die Tabelle ein. Wie heißen die Infinitive?

Präteritum	Infinitiv	Präteritum	Infinitiv
fiel	fallen		

3b

Schreiben Sie mit Verben aus 3a fünf Sätze im Präteritum über Ihre eigenen beruflichen Stationen.

4

Fragen zum Berufsweg. Sortieren Sie und schreiben Sie die Fragen.

1. was – beruflich – Sie – momentan – machen

Was machen Sie momentan beruflich?

2. Sie – eine Ausbildung – haben – gemacht

3. zu finden – war – in Deutschland – es – schwierig – eine Arbeit

4. haben – diesen Beruf – schon – in Russland – Sie – gelernt

5. welche Pläne – Sie – für Ihre berufliche Zukunft – haben

5a

Andrej Iljins Berufsweg. Lesen Sie und ergänzen Sie die Verben im Präteritum.



Ich habe in Russland als Bauingenieur gearbeitet und

_____ ¹ (wollen) in Deutschland gerne wieder in meinem
Beruf arbeiten. Leider _____ ² (können) ich aber lange
Zeit keine Stelle finden, weil ich keinen anerkannten Berufs-
abschluss _____ ³ (haben). Ich _____ ⁴ (brauchen)

also einen Nachweis, dass ich genauso qualifiziert bin wie ein

Bauingenieur in Deutschland. Zum Glück gibt es das neue Anerkennungsgesetz, mit
dem man ausländische Bildungsabschlüsse hier leichter anerkennen lassen kann.

Ich _____ ⁵ (müssen) alle meine Ausbildungsdokumente sammeln und über-
setzen lassen. Das _____ ⁶ (sein) natürlich nicht immer leicht und hat Geld
gekostet. Schließlich _____ ⁷ (werden) geprüft, ob ich während meiner
Ausbildung das Gleiche gelernt habe wie ein Ingenieur in Deutschland.

Das _____ ⁸ (dauern) ein paar Wochen, aber es hat sich gelohnt.

Mein Abschluss _____ ⁹ (werden) anerkannt und ich habe eine gute Stelle
gefunden.

5b

Lesen Sie noch einmal den Text aus 5a und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- | | richtig | falsch |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Andrej Iljin hat in Deutschland sofort eine Stelle gefunden. | ☐ | ☐ |
| 2. Er wollte in Deutschland einen neuen Beruf lernen. | ☐ | ☐ |
| 3. Für die Anerkennung seines Abschlusses brauchte er viele Dokumente. | ☐ | ☐ |
| 4. Die Übersetzungen der Dokumente haben Geld gekostet. | ☐ | ☐ |
| 5. Das Anerkennungsverfahren hat nur wenige Tage gedauert. | ☐ | ☐ |

6

Nominalisierungen. Ergänzen Sie Nomen zu den Verben.

1. transportieren das Transportieren, der Transport
2. lagern _____
3. versenden _____
4. zubereiten _____
5. betreuen _____
6. reinigen _____
7. kontrollieren _____
8. fördern _____
9. liefern _____
10. pflegen _____

7

Wie heißen die passenden Präpositionen? Ordnen Sie zu.

an – an – auf – bei – für – für – mit – um

- | | |
|------------------------------|---------------------|
| 1. zuständig sein _____ | 5. helfen _____ |
| 2. sich kümmern _____ | 6. teilnehmen _____ |
| 3. verantwortlich sein _____ | 7. arbeiten _____ |
| 4. sich beschäftigen _____ | 8. achten _____ |

erfalsch?

ichtig falsch

☐

☐

☐

☐

☐

8

Fragen nach Aufgaben und Zuständigkeiten. Schreiben Sie passende Fragen.

1. *Worum kümmern Sie sich bei Ihrer Arbeit?*

Bei meiner Arbeit kümmere ich mich um die Warenlagerung.

2.

Ich habe vor drei Wochen an einer Weiterbildung zur Erzieherin teilgenommen.

3.

Ich bin in meiner Firma für die Bestellung neuer Ware zuständig.

4.

Gerade arbeite ich an der Renovierung einer Wohnung im Stadtzentrum.

5.

Im Seniorenheim bin ich für die Betreuung der alten Menschen verantwortlich.

6.

Ich helfe den alten Menschen bei der Körperpflege.

7.

Ich muss bei meiner Arbeit auf die Einhaltung der Termine achten.

8.

Bei meinem Job beschäftige ich mich hauptsächlich mit der Reinigung von Gebäuden.

9

Berufe und Tätigkeiten. Was passt? Verbinden Sie.

Die Erzieherin ist zuständig für **1** ☐ **A** die Reinigung und Behandlung von Textilien.

Ein Textilpfleger kümmert sich um **2** ☐ **B** die Betreuung, Versorgung und Beratung von alten Menschen.

Zu den Aufgaben von Altenpflegern gehört **3** ☐ **C** das Montieren von Schaltern und Steckdosen.

Die Call-Center-Agentin ist verantwortlich für **4** ☐ **D** die Betreuung und Förderung von Kindern.

Die Köchin ist zuständig für **5** ☐ **E** das Beantworten von Anfragen.

Ein Bauelektriker kümmert sich um **6** ☐ **F** die Vorbereitung und die Zubereitung von Speisen.

3

Arbeitsorte und Arbeitszeiten

Lernziele

• Arbeitsorte

• Tätigkeiten

• Grammatik

A Wo man überall arbeiten kann



in der Werkstatt



in der Zahnarztpraxis



in der Bäckerei



im Krankenhaus



im Café



am Flughafen

1

Arbeitsorte. Hören Sie und ordnen Sie die Fotos den Geräuschen zu. 1.6

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐ 5. ☐ 6. ☐

2

Wo arbeiten die Personen und welchen Beruf haben sie? Hören Sie die Dialoge und ergänzen Sie die Tabelle. 1.7-12

01

Zahnarthelfer/in – Kellner/in – Bäcker/in – Bodensteward/-stewardess –
Kfz-Mechatroniker/in – Krankenpfleger/-schwester

1. Yeter Korap	2. Antonio Serra	3. Juris Petersons	4. Ayasha Al-Janabi	5. Svetlana Sannikowa	6. Orianne Mutombo
					am Flughafen
		Bäcker			

Lernziele:

- Arbeitsorte erkennen und Berufen zuordnen
- Gegenstände am Arbeitsort kennenlernen und Tätigkeiten zuordnen
- Informationen zum Arbeitszeitrecht verstehen
- Grammatik: lokale Präpositionen, „weil“-Sätze, Infinitiv mit „um ... zu“

3a

Wer arbeitet wo? Sprechen Sie im Kurs.

Ü 2+3



der Tischler



die Malerin



die Verkäuferin



der Taxifahrer



die Bürokauffrau



der Koch



die Friseurin



der Bauarbeiter

Eine Verkäuferin arbeitet im Supermarkt.

Oder auf dem Markt.

3b

Wählen Sie drei Arbeitsorte aus 3a aus: Was ist ein Vorteil der Arbeitsorte und was ist ein Nachteil? Machen Sie Notizen.

Supermarkt

Vorteil: Man hat viel Kontakt mit Kunden.

Nachteil: An der Kasse muss man lange sitzen.

3c

Wo würden Sie gern arbeiten und warum? Sprechen Sie mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin. 🗣️

Ü 4

Ich würde gern im Supermarkt arbeiten,
weil man dort viel Kontakt mit Kunden hat.

B Was man am Arbeitsort braucht

1a Wie heißen die Gegenstände? Ordnen Sie zu.



- | | | | |
|---|---|---|---|
| ☐ die Schere | ☐ der Locher | ☐ der Zollstock | ☐ der Bildschirm |
| ☐ der Kochlöffel | ☐ die Schraube | ☐ die Einmalhandschuhe | ☐ die Bürste |
| ☐ der Topf | ☐ der Schraubenzieher | ☐ der Herd | ☐ der Ordner |
| ☐ die Tastatur | ☐ das Desinfektionsspray | ☐ das Pflaster | ☐ die Mullbinde |
| ☐ die Säge | ☐ der Kamm | ☐ die Pfanne | ☐ der Föhn |

1b Was gehört zu welchem Arbeitsort? Ergänzen Sie mit den Wörtern aus 1a.

05

Werkstatt	Büro	Restaurantküche	Krankenhaus	Friseursalon
				die Schere

2a

Was braucht man für diese Tätigkeiten? Ordnen Sie Gegenstände aus 1a zu.

1. Unterlagen abheften: _____
2. E-Mails schreiben: _____
3. einen Verband wechseln: _____
4. Blut abnehmen: _____
5. Holz schneiden: _____
6. ein Regal montieren: _____
7. Haare schneiden: _____
8. Haare frisieren: _____
9. eine Suppe kochen: _____
10. ein Steak braten: _____

2b

Welche Gegenstände brauchen Sie wozu? Erzählen Sie im Kurs.

06

Ich brauche eine Tastatur,
um E-Mails zu schreiben.

3

Ihr Traumberuf. Welche Gegenstände brauchen Sie an Ihrem Arbeitsort und was machen Sie damit? Erstellen Sie ein Plakat für den Kursraum.



C Arbeitszeiten: Wann und wie lange?

1a

Ü7

Lesen Sie die Texte und ergänzen Sie die Tabelle.

1. Ich bin Bela Kiszler und ich habe einen Ein-Euro-Laden. In dem Laden verkaufe ich zum Beispiel Haushaltswaren. Dazu gehört natürlich auch, dass ich Waren bestelle und Kunden bediene. Ich öffne meinen Laden morgens um 9 Uhr und schließe um 18 Uhr. Am Samstag schließe ich schon um 14 Uhr und am Sonntag bleibt der Laden ganztägig geschlossen. Nach Ladenschluss muss ich noch die Buchhaltung machen. Als Selbstständiger habe ich eigentlich nie richtig Feierabend.
2. Ich heiße Eva Bergmann. Ich bin Sachbearbeiterin im Kundenservice und ich arbeite in einer Logistikfirma. Ich habe viel Kontakt mit Kunden: Ich berate sie, gebe ihnen Informationen und beantworte ihre Fragen. Meine Arbeitszeit ist montags bis donnerstags von 9 bis 17 Uhr. Am Freitag arbeite ich nur bis 16 Uhr. Am Wochenende habe ich zum Glück immer frei. Die regelmäßigen Arbeitszeiten sind wichtig für mich, weil ich mich neben dem Beruf noch um meine beiden Kinder kümmern muss.
3. Mein Name ist Milazim Ukaj. Ich bin Altenpfleger und betreue im Altenheim alte Menschen. Ich unterstütze sie beim Essen und helfe ihnen bei der Körperpflege. Ich habe sehr unregelmäßige Arbeitszeiten: Mal muss ich früh aufstehen und arbeite von 6 bis 14 Uhr, mal von 8 bis 16 Uhr. Natürlich habe ich auch oft am Wochenende oder an Feiertagen Dienst. Manchmal arbeite ich auch nachts. Es fällt mir oft schwer, meine Freizeitaktivitäten zu planen, weil ich immer zuerst meinen Dienstplan berücksichtigen muss.



	Bela Kiszler	Eva Bergmann	Milazim Ukaj
Beruf	Ladenbesitzer		
Arbeitsort			Altenheim
Tätigkeiten			
Arbeitszeit			

1b

2a

2b

Ü8+9

3



1b

Welche Arbeitszeiten kommen für Sie persönlich in Frage und welche eher nicht? Sprechen Sie im Kurs.

2a

Sprechen Sie zu zweit über die Fragen. Sammeln Sie Vermutungen. 🗨️👤

Gehören Pausen eigentlich zur Arbeitszeit?

1. Was gehört nicht zur Arbeitszeit?
2. Nach wie vielen Stunden Arbeitszeit muss man eine Pause machen?
3. Wie viele Stunden Ruhezeit müssen zwischen Feierabend und Arbeitsbeginn liegen?
4. Wie viele Stunden pro Woche arbeiten Arbeitnehmer in Deutschland?

2b

Ü 8 + 9

Lesen Sie das Informationsblatt. Wo finden Sie Antworten auf die Fragen in 2a? Unterstreichen Sie.

Arbeitszeiten – gesetzliche Regelungen

- Die Arbeitszeit ist die Zahl der Stunden vom Beginn bis zum Ende der Arbeit, z. B. an einem Tag. Der Weg vom und zum Arbeitsplatz sowie Pausen von 15 bis 45 Minuten zählen nicht zur Arbeitszeit.
- Im Arbeitsvertrag steht, wie viele Stunden man in einer Woche arbeiten muss – oft 35 oder 40 Stunden. Die durchschnittliche tarifliche Wochenarbeitszeit für Beschäftigte liegt in Deutschland bei ca. 37,5 Stunden. Wenn der Beschäftigte mehr arbeitet, als in seinem Arbeitsvertrag steht, hat er Anspruch auf Ausgleich für seine geleisteten Überstunden.
- Von einer Arbeitszeit bis zur nächsten müssen mindestens elf Stunden ununterbrochene Ruhezeit liegen. Für das Verkehrs- und Gaststättengewerbe sowie für das Personal von Krankenhäusern gelten Ausnahmen.
- Nach mehr als sechs Stunden Arbeitszeit muss eine halbstündige Pause gewährt werden. Wenn man länger als neun Stunden arbeitet, sind 45 Minuten Pause das Minimum.
- In manchen Firmen gibt es Gleitzeit: Die Dauer der täglichen Arbeit liegt fest, aber der Arbeitnehmer entscheidet selbst, wann er beginnt. Während der Kernzeit (z. B. 9.30 bis 15.00 Uhr) muss er jedoch anwesend sein.

3

Was sind Ihre Erfahrungen mit den Arbeitszeiten in Deutschland? Sprechen Sie im Kurs.

In Deutschland arbeiten die Leute ...

Die meisten Menschen aus anderen Ländern ...

In der Industrie/Pflege/Gastronomie haben die Leute regelmäßige/unregelmäßige Arbeitszeiten.

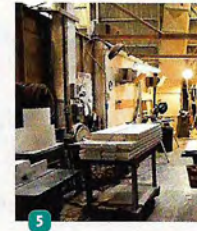
Viele Leute haben am Wochenende frei / früh Feierabend.

Viele/Nur wenige Leute machen Überstunden.

Wortschatz und Grammatik

1

Sehen Sie sich die Fotos an. Welche Berufe passen zu den Arbeitsorten?
Ordnen Sie zu.



der Krankenpfleger – die Malerin – der Taxifahrer – der Kellner – der Busfahrer –
der Elektriker – der Koch – die Kfz-Mechatronikerin – die Polizistin – der Arzt –
der Tischler – die Hebamme – die Restaurantfachfrau – der Heizungstechniker –
der Maurer – der Zimmermann – die Küchenhilfe – der Schweißer

1. auf der Baustelle: _____
2. im Krankenhaus: _____
3. im Stadtverkehr: _____
4. im Restaurant: _____
5. in der Werkstatt: _____

2a

Wie heißen die Berufe und die Arbeitsorte? Ergänzen Sie.

Tätigkeit	Beruf	Ort
1. Haare waschen und schneiden	Friseur/in	in einem Friseursalon
2. alte Menschen pflegen		
3. Fleisch und Wurst verkaufen		
4. Kinder erziehen und fördern		
5. Kaffee und Kuchen servieren		

2b

Schreiben Sie Sätze.

1. Die Friseurin wäscht und schneidet Haare.
Sie arbeitet in einem Friseursalon.

3

Wer arbeitet wo? Ergänzen Sie die Präpositionen.

am – auf – bei – bei – im – im – in – in – in – in

1. Ayasha arbeitet nun schon seit drei Monaten _____ der Firma Holzner.
2. Ich arbeite _____ Hotel „Vier Linden“. Das liegt _____ der Fröbestraße.
3. Mahmoud hat eine gute Stelle _____ der Post gefunden.
4. Ich möchte gern _____ einer Werkstatt arbeiten. Ein Job _____ Büro wäre nichts für mich.
5. Gefällt dir der Job _____ der Baustelle? – Ja, die Arbeit macht Spaß.
6. Als Koch stehe ich den ganzen Tag _____ der Restaurantküche.
7. Seit wann hat Olga denn die Stelle _____ dem neuen Friseursalon?
8. Mein Bruder arbeitet als Bodensteward _____ Flughafen.

4

Vor- und Nachteile von Arbeitsorten. Schreiben Sie Sätze mit *weil*.

1. Jens / im Hotel / die Arbeit ist abwechslungsreich
Jens würde gern im Hotel arbeiten, weil die Arbeit abwechslungsreich ist.
2. Frauke / am Flughafen / es gibt dort viele internationale Fluggäste

3. Wladimir / nicht im Büro / er will nicht den ganzen Tag am Schreibtisch sitzen

4. Agnieszka / nicht im Krankenhaus / die Arbeitszeiten sind unregelmäßig

5. Jakob / auf der Baustelle / man kann dort immer draußen sein

6. Hatice / in der Bäckerei / es duftet dort immer nach frischem Brot

7. Tania / nicht in der Werkstatt / es ist dort immer schmutzig

8. Hans / beim ambulanten Pflegedienst / dort passiert jeden Tag etwas Neues

5

Wer braucht was am Arbeitsplatz? Ordnen Sie jedem Beruf drei Gegenstände zu.

die Leiter – der Schraubenschlüssel – die Kochmütze – die Geldbörse – das Tablett –
der Hammer – das Küchenmesser – das Fieberthermometer – die Zange – die Farbe –
der Notizblock – die Medikamente – der Pinsel – die Schürze – der Mundschutz

die Mechanikerin	der Koch	der Kellner	die Malerin	der Krankenpfleger
------------------	----------	-------------	-------------	--------------------

6a

Wozu braucht man diese Gegenstände? Schreiben Sie Sätze mit *um ... zu*.

1. Leiter – die Decke streichen

Eine Leiter braucht man, um die Decke zu streichen.

2. Tablett – Getränke servieren

3. Notizblock – Bestellungen notieren

4. Schraubenschlüssel – Schrauben festziehen

5. Pinsel – den Lack ausbessern

6b

Was braucht man wozu? Ordnen Sie zu und schreiben Sie Sätze mit *um ... zu*.

die Säge – der Kochlöffel – die Schere – der Ordner – das Fieberthermometer

1. Suppe umrühren

Um Suppe umzurühren, braucht man einen Kochlöffel.

2. Haare schneiden

3. Holz zuschneiden

4. Unterlagen abheften

5. Fieber messen

enstände zu.

das Tablett –
– die Farbe –
dschutz

rankenpfleger

zu.

zu.

ter

7 Was passt nicht? Streichen Sie.

- | | |
|------------------|------------------------------|
| 1. Waren | bestellen/verkaufen/bedienen |
| 2. Kunden | geben/bedienen/beraten |
| 3. den Laden | öffnen/bestellen/schließen |
| 4. alte Menschen | betreuen/unterstützen/planen |

8 Was passt zusammen? Verbinden Sie.

- | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|
| die Kernzeit | 1 | o | A | Stunden, die der Arbeitnehmer zusätzlich zur vereinbarten Arbeitszeit arbeitet. |
| die Gleitzeit | 2 | o | B | In dieser Zeit sind Arbeitnehmer im Rahmen ihres Arbeitsverhältnisses tätig. |
| die Arbeitszeit | 3 | o | C | Die arbeitsfreie Zeit zwischen zwei Arbeitstagen (mindestens elf Stunden). |
| das Arbeitszeitgesetz | 4 | o | D | In dieser Zeit müssen die Beschäftigten in der Firma sein. |
| die Überstunden | 5 | o | E | Die Beschäftigten dürfen selbst über den Arbeitsbeginn entscheiden. |
| die Ruhezeit | 6 | o | F | Gesetzliche Regelungen zur Arbeitszeit in Deutschland. |

9 Was ist gemeint? Ergänzen Sie die Wörter.

Feierabend – Feiertagen – Dienstplan – Ruhezeit – Arbeitsvertrag – Pausen

1. Im _____ ist festgelegt, wie viele Stunden man arbeiten muss.
2. Am Wochenende und an _____ muss man normalerweise nicht arbeiten.
3. Krankenpfleger haben unregelmäßige Arbeitszeiten. Im _____ steht, wann sie arbeiten müssen.
4. Die _____ ist die Zeit zwischen Feierabend und Arbeitsbeginn.
5. Am Ende eines Arbeitstages beginnt der _____.
6. _____ von 15 bis 45 Minuten zählen nicht zur Arbeitszeit.

4

Ausbildung und Weiterbildung

Lernziele:

- über das du
- sich über B
- Grammatik

A Von der Ausbildung zum Beruf

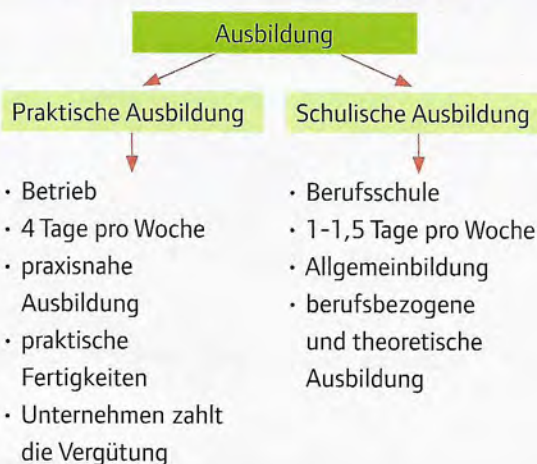


im Betrieb



in der Berufsschule

Das duale Ausbildungssystem



1

Sehen Sie sich die Bilder an. Was wissen Sie über die Ausbildung in Deutschland? Sprechen Sie im Kurs.

2a

Eine Ausbildung zur Tischlerin. Hören Sie das Interview und kreuzen Sie an: richtig oder falsch? 1.13

- | | richtig | falsch |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. Magdalena ist im dritten Ausbildungsjahr. | ☐ | ☐ |
| 2. Ihr polnischer Schulabschluss wurde in Deutschland anerkannt. | ☐ | ☐ |
| 3. Der praktische Teil der Ausbildung findet im Betrieb statt und der theoretische Teil in der Berufsschule. | ☐ | ☐ |
| 4. Ihre Eltern haben Magdalena über technische Berufe informiert. | ☐ | ☐ |
| 5. Sie hat ein Praktikum in einer Schreinerei gemacht und dort einen Ausbildungsplatz gefunden. | ☐ | ☐ |
| 6. Nach der Ausbildung möchte Magdalena eine Weiterbildung machen. | ☐ | ☐ |

2b

Hören Sie noch einmal. Welche Tipps gibt Magdalena für die Berufswahl? Sammeln Sie im Kurs. 1.13

01+2

3a

01+4

3b

Lernziele:

- über das duale Ausbildungssystem sprechen • Informationen zu Ausbildungen sammeln
- sich über Berufschancen informieren • sich über Weiterbildungsangebote informieren
- Grammatik: Infinitiv mit „zu“, Verben mit Präpositionen

3a

Ü3 + 4

Informationen zur Ausbildung. Lesen Sie den Steckbrief und ordnen Sie zu.

A Was verdient man in der Ausbildung? – **B** Ausbildungsart – **C** Wo arbeitet man? –
D Lernorte – **E** Welcher Schulabschluss wird erwartet? – **F** Was macht man in
diesem Beruf? – **G** Ausbildungsdauer – **H** Berufstyp – **I** Worauf kommt es an?

Bodenleger/in

- ☒ **H** Anerkannter Ausbildungsberuf
- ☐ Duale Berufsausbildung, geregelt nach Berufsbildungsgesetz (BBiG)
- ☐ 3 Jahre
- ☐ Betrieb und Berufsschule
- ☐ Bodenleger/innen verlegen in Gebäuden Teppiche, PVC oder andere Bodenbeläge.
- ☐ Bodenleger/innen arbeiten in Betrieben im Lagerraum, in der Werkstatt oder in den Verkaufsräumen. Beim Kunden arbeiten sie z. B. in Wohn- und Geschäftsräumen bzw. auf Baustellen.
- ☐ Es ist wichtig, dass man sorgfältig arbeitet und flexibel ist. Gute Kenntnisse in Mathematik sind unverzichtbar.
- ☐ 1. Ausbildungsjahr: 327–373 €; 2. Ausbildungsjahr: 389–455 €; 3. Ausbildungsjahr: 435–516 €
- ☐ Betriebe stellen überwiegend Auszubildende mit Hauptschulabschluss ein.



3b

Sammeln Sie mithilfe der Steckbriefe auf www.berufenet.arbeitsagentur.de Informationen über einen der folgenden Ausbildungsberufe. Präsentieren Sie die Ergebnisse im Kurs.

Rettungsassistent/in – Hauswirtschaftler/in – Medizinische/r Fachangestellte/r –
Fachkraft für Lebensmitteltechnik – Tiefbaufacharbeiter/in – Florist/in –
Werkzeugmechaniker/in – Kosmetiker/in

B Ausbildung und Berufschancen

1a Lesen Sie die Überschrift. Worum geht es in dem Artikel? Vermuten Sie im Kurs.

Arbeitsmarkt aktuell: Gute Chancen für Fachkräfte

Ich denke, es geht um ...

Es geht bestimmt darum, dass ...

1b Lesen Sie den Artikel. Waren Ihre Vermutungen richtig? Sprechen Sie im Kurs.

05

Während der Ausbildung erlernt man die fachlichen Grundlagen eines Berufes und erwirbt die nötige Qualifikation für die berufliche Tätigkeit. Die Ausbildung ist also die Voraussetzung für eine gute Arbeitsstelle. Unqualifizierte Arbeitskräfte haben es daher oft schwer, eine Arbeit zu finden.

- 5 Der Berufsbildungsbericht der Bundesregierung zeigt, dass die Chancen für qualifizierte Arbeitskräfte momentan sehr gut sind. In Deutschland herrscht Fachkräftemangel, das heißt, es gibt zu wenig Fachkräfte im Berufsfeld Technik, zum Beispiel im Fahrzeugbau oder in der Elektrotechnik. Viele Stellen bleiben unbesetzt: Firmen finden für ihre Stellenangebote oft zwei Monate oder länger
- 10 keine geeignete Fachkraft. Ein Grund für die aktuelle Situation sind die sogenannten geburtenschwachen Jahrgänge seit den frühen 1990er Jahren. Deshalb gibt es heute weniger Bewerbungen um Ausbildungsplätze und damit weniger qualifizierte Arbeitskräfte. Für die Verwaltung, den Verkauf und die Kundenberatung, für die Metall- und Holzberufe, für Transport und Logistik, für das Handwerk und für
- 15 Elektroberufe, für Bauberufe sowie für Gesundheit und Soziales – überall braucht man heute Arbeitskräfte, die über gute Qualifikationen verfügen.

1c Was passt zusammen? Verbinden Sie.

- | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|---|
| die Fachkraft | 1 | ☐ A | eine Person, die eine Ausbildung gemacht hat |
| die Qualifikation | 2 | ☐ B | passend sein |
| die Voraussetzung | 3 | ☐ C | Kenntnisse und Fähigkeiten für einen Beruf |
| eine unqualifizierte Arbeitskraft | 4 | ☐ D | es fehlen Personen mit Ausbildung in einem Berufsfeld |
| der Fachkräftemangel | 5 | ☐ E | eine Person, die keine Ausbildung gemacht hat |
| geeignet sein | 6 | ☐ F | die Bedingung für etwas |

1d

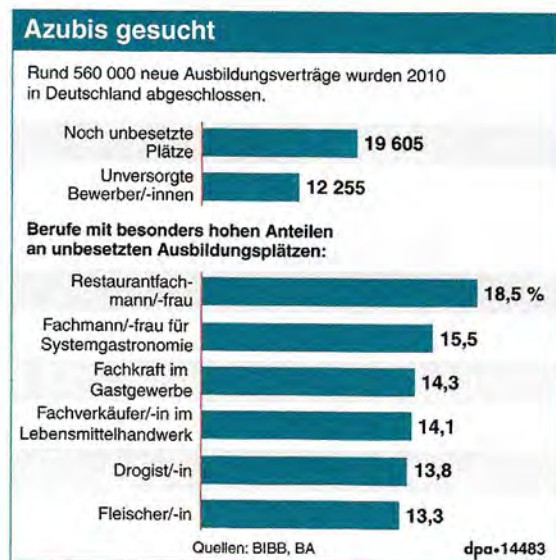
Lesen Sie noch einmal. Wo steht was? Markieren Sie im Text in 1b und notieren Sie die Zeilennummern.

1. Die Kenntnisse für einen Beruf bekommt man durch eine Ausbildung. 1-2
2. Mit einer Ausbildung hat man gute Chancen, eine Arbeit zu finden. _____
3. Aktuell gibt es in Deutschland viele offene Stellen in technischen Berufen. _____
4. Es gibt nicht genug Bewerber, weil seit 1990 weniger Kinder geboren wurden. _____
5. Firmen brauchen Fachkräfte, die gut qualifiziert sind. _____

2a

Auszubildende gesucht. Beantworten Sie die Fragen. 

Ü 6



1. Wie viele Personen haben 2010 in Deutschland eine Ausbildung begonnen?
2. Wie viele freie Ausbildungsplätze blieben unbesetzt?
3. Wie viele Bewerber haben keinen Ausbildungsplatz bekommen?
4. In welchen Berufen werden besonders viele Auszubildende gesucht?

2b

Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse im Kurs und sprechen Sie über die Grafik.

Über eine Grafik sprechen

In der Grafik geht es um ... / Die Grafik zeigt ...
An erster/zweiter/... Stelle steht ...
Insgesamt sieht man, dass ... /
Daraus lässt sich schließen, dass ...

3a

In welchem der Berufe aus 2a möchten Sie eine/keine Ausbildung machen und warum (nicht)? Erzählen Sie im Kurs.

Ich möchte eine Ausbildung als ... machen, weil ...

Ich finde die Ausbildung zum/zur ... nicht interessant, weil ...

3b

Wie und wo kann man einen Ausbildungsplatz finden? Sprechen Sie im Kurs.

C Weiterbildung

1a

Lesen Sie die Informationen und ordnen Sie die Fragen den Antworten zu.

- A Wo findet man Angebote? – B Wo finden Weiterbildungen statt? –
C Was ist eine Weiterbildung? – D Wer fördert die Weiterbildung?

Mit Weiterbildungen neue Chancen nutzen

- ☐ 1. Die Berufswelt entwickelt sich schnell, deshalb müssen sich fast alle Menschen auch nach ihrer Ausbildung in ihren Berufen weiterbilden. In der Weiterbildung werden Kenntnisse und Fähigkeiten im Rahmen von Seminaren oder Kursen wiederholt und erweitert.
- ☐ 2. Die Agenturen für Arbeit bieten unterschiedliche Programme zur Förderung von Weiterbildungen an, z. B. den Bildungsgutschein.
- ☐ 3. Im Internet bietet das KURSNET verschiedene Angebote für die berufliche Weiterbildung: <http://kursnet-finden.arbeitsagentur.de/kurs/>
- ☐ 4. Eine Weiterbildung kann in einem Institut oder in einer Schule stattfinden. Ein Weiterbildungskurs kann auch ein Fernlehrgang sein, z. B. E-Learning im Internet.

1b

Was passt? Ordnen Sie die markierten Wörter zu.

07

- 1. Lernen im Internet: _____
- 2. finanzielle Unterstützung für die Weiterbildung: Förderung
- 3. die Möglichkeit, etwas zu erreichen: _____
- 4. ein Dokument von der Agentur für Arbeit, um eine Weiterbildung zu bezahlen: _____
- 5. Vorstellung eines Kurses mit Angaben zu Ziel, Dauer, Kosten, Inhalten und Ort der Weiterbildung: _____
- 6. Weiterbildung von zu Hause aus, bei der man dem Lehrer die erledigten Aufgaben per Post oder E-Mail schickt: _____

1c

Ihre Erfahrungen mit Weiterbildungen.
Erzählen Sie im Kurs.

Mein Bruder hat letztes Jahr eine Weiterbildung gemacht. Er ...

2a

Hören Sie den Dialog. Warum möchte Herr Bratschko eine Weiterbildung machen?  1.14



2b

Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?  1.14

	richtig	falsch
1. Herr Bratschko möchte an einer Weiterbildung zum Kfz-Mechatroniker teilnehmen.	☐	☐
2. Er interessiert sich für Automobilelektronik.	☐	☐
3. Die Weiterbildung dauert zwei Monate und findet dreimal in der Woche statt.	☐	☐
4. Herr Bratschko muss für den Kurs selbst bezahlen.	☐	☐
5. Die Agentur für Arbeit fördert die Weiterbildung mit einem Bildungsgutschein.	☐	☐
6. Herr Bratschko muss sich bei der Kfz-Innung für den Kurs anmelden.	☐	☐

3

Ein Beratungsgespräch bei der Agentur für Arbeit. Wählen Sie eine Rolle, lesen Sie die Situation und spielen Sie einen Dialog.  

A Kunde/Kundin

Sie interessieren sich für die Weiterbildung zum Taxifahrer, weil Sie arbeits-suchend sind. Sie möchten weitere Infor-mationen zu folgendem Angebot haben. Sie haben einen Bildungsgutschein.

Weiterbildungsangebote:

Qualifizierte/r Taxifahrer/in
(Personenbeförderungsschein)

Bildungsanbieter:

Marino Taxi Schulung, Bonn

Bildungsgutscheine werden anerkannt.

B Berater/in

Sie arbeiten bei der Agentur für Arbeit. Ein Kunde / Eine Kundin fragt Sie nach Informationen zu einer Weiterbildung.

Dauer: 4 Wochen

Datum: 16.08.–10.09.

Mo–Fr 8 bis 15 Uhr

Zielgruppe: Arbeitssuchende

Voraussetzungen: Führerschein Klasse B,
Mindestalter 21 Jahre

Inhalte: Stadtteile, Taxi-Halteplätze,
Fahrstrecken, Gesetze und

Bestimmungen, Umgang mit Kunden

Ort: Weiterbildungszentrum Breite Straße

Wie lange dauert die Weiterbildung?
Wann findet der Kurs statt?
Wo findet die Weiterbildung statt?
Gibt es bestimmte Voraussetzungen für die Weiterbildung?
Um welche Inhalte geht es?

Was kann ich für Sie tun?
Sind Sie berufstätig?
Welcher Kurs interessiert Sie?
Haben Sie einen Bildungsgutschein?

1

Einen Ausbildungsplatz finden. Ergänzen Sie die Sätze mit *zu* + Infinitiv.

1. sich informieren – über Berufe

Es ist wichtig, sich über Berufe zu informieren.

2. haben – einen Schulabschluss

Es ist gut, _____

3. anerkennen lassen – seinen Schulabschluss

Man sollte versuchen, _____

4. vereinbaren – einen Termin bei der Agentur für Arbeit

Es kann hilfreich sein, _____

5. finden – einen interessanten Ausbildungsplatz

Mit etwas Glück ist es nicht schwer, _____

2

Magdalenas Ausbildung in der Schreinerei. Schreiben Sie Sätze mit *zu* + Infinitiv.

1. Magdalena – versuchen – einen kreativen Beruf – auswählen

Magdalena hat versucht, _____

2. Sie – keine Probleme haben – einen Ausbildungsplatz – finden

Sie hatte _____

3. Im Ausbildungsbetrieb – lernen – sie – Produkte aus Holz herstellen

4. Ihre Familie – sie – auf die Idee bringen – ein Praktikum – machen

5. Magdalena – das Ziel haben – ihre Ausbildung – erfolgreich abschließen

3

Ein Ausbildungsberuf. Was passt zusammen? Verbinden Sie.

Was macht man in diesem Beruf? 1 ○

○ A Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein.

Wo arbeitet man? 2 ○

○ B 390 Euro im ersten Ausbildungsjahr.

Worauf kommt es an? 3 ○

○ C Hauptschulabschluss.

Was verdient man? 4 ○

○ D In Backstuben.

Welcher Schulabschluss wird erwartet? 5 ○

○ E Brot und Brötchen herstellen.

Wie heißt der Ausbildungsberuf? _____

4

5a

5b

4

Das Ausbildungssystem in Deutschland. Ergänzen Sie.

Ausbildungsplatz – Ausbildungsjahr – Berufsschule –
Ausbildungsbetrieb – Schulabschluss –
Berufsbildungsgesetz – Berufsausbildungen



Das _____¹ (BBiG) ist die gesetzliche Grundlage für
_____². Es legt fest, dass Ausbildungen im dualen
System durchgeführt werden. Das heißt, die Auszubildenden arbeiten in einem
_____³ und sie gehen in die _____⁴.
Wer eine Ausbildung machen möchte, muss sich um einen _____⁵
bewerben. Um einen Platz zu bekommen, braucht man einen möglichst guten
_____⁶. Wie viel man während der Ausbildung verdient,
hängt vom _____⁷ ab.

5a

Wie heißt das Nomen? Schreiben Sie die Nomen zu den Verben. Kontrollieren Sie mit dem Wörterbuch.

- | | | | |
|-----------------------|----------------------|------------------|---------|
| 1. sich eignen | = <u>die Eignung</u> | 4. voraussetzen | = _____ |
| 2. anbieten | = _____ | 5. ausbilden | = _____ |
| 3. sich qualifizieren | = _____ | 6. sich bewerben | = _____ |

5b

Verben und Nomen. Ergänzen Sie die passenden Verben oder Nomen aus 5a.

- Die _____ für eine gute Arbeitsstelle ist eine Ausbildung.
- Eine Fachkraft hat sehr gute _____ in einem Beruf.
- Wer die passenden Qualifikationen und Kompetenzen hat, _____
sich für seinen Wunschberuf.
- Im Berufsfeld Technik gibt es heute weniger _____.
- Die Firmen finden für viele _____ keine geeigneten Fachkräfte.
- Deshalb wollen viele Betriebe selbst Fachkräfte _____.

6

Sehen Sie sich die Grafik auf Seite 33 noch einmal an und ergänzen Sie den Text.

2010 haben _____¹ Bewerber
einen Ausbildungsplatz bekommen und damit
einen Vertrag mit dem Ausbildungsbetrieb
abgeschlossen. _____²

Bewerber haben keinen Ausbildungsplatz
erhalten. Die Anzahl der Ausbildungsplätze,

für die kein geeigneter Bewerber gefunden wurde, betrug _____³.

Die meisten Auszubildenden wurden 2010 im Bereich Gastronomie gesucht.

An erster Stelle der unbesetzten Ausbildungsplätze steht der Beruf _____

_____⁴ mit _____⁵ Prozent. Danach folgt der Ausbildungsberuf

Fachmann/-frau für Systemgastronomie, in dem _____⁶ Prozent der Ausbildungs-

plätze offen blieben. An dritter und vierter Stelle der Grafik stehen die Berufe

_____⁷ und _____

_____⁸. Sie unterscheiden sich nur gering (_____⁹ % bzw. _____¹⁰ %).

Während der Beruf Drogist/in mit einem Anteil von _____¹¹ Prozent auf dem

vorletzten Platz landet, steht der Beruf _____¹² auf dem letzten Platz.



7

Weiterbildungen. Was passt? Ergänzen Sie.

E-Learning – Chancen – Förderung – Fernlehrgang – Ausbildung – Weiterbildung

Für das Berufsleben ist die _____¹ in einem Beruf zentral. Während

des Berufslebens haben Arbeitnehmer die Möglichkeit, eine _____² zu

machen. Bei den Agenturen für Arbeit gibt es viele Programme zur _____³

von Weiterbildungen. Durch Weiterbildungskurse sollen die Teilnehmer mehr

_____⁴ im Beruf bekommen. Ein Weiterbildungskurs kann auch

ein _____⁵ sein, z. B. mit Hilfe eines Moduls für _____⁶

im Internet.

den Text.



8 Verben mit Präpositionen. Ergänzen Sie die Präpositionen.

an – für – für – für – über – über – um

1. Die Kursteilnehmer haben sich _____ Weiterbildungsangebote informiert.
2. Anton nimmt _____ einem Kurs der Kfz-Innung Hamburg teil.
3. Hanno will sich _____ einen Computerkurs anmelden.
4. Piotr hat mit der Beraterin _____ seine Berufschancen gesprochen und sich _____ einen Lehrgang in Betriebswirtschaft entschieden.
5. Magdalena hat sich schon immer _____ technische Berufe interessiert.
6. Barbara bewirbt sich _____ ein Praktikum bei Siemens.

9 Aus- und Weiterbildung. Finden Sie neun Wörter und notieren Sie sie mit Artikel.

I	O	H	R	B	E	R	U	F	S	S	C	H	U	L	E	E	I	B	V	I
B	I	L	D	U	N	G	S	G	U	T	S	C	H	E	I	N	T	E	Q	C
H	X	U	R	A	I	P	T	I	Y	T	U	Q	L	C	C	H	T	W	N	X
L	H	T	V	P	R	A	K	T	I	K	U	M	S	Z	N	X	S	E	L	F
F	A	W	F	M	V	G	C	M	X	A	Q	E	Y	V	S	I	Z	R	T	Ö
A	Q	U	A	L	I	F	I	K	A	T	I	O	N	C	V	X	P	B	D	R
C	D	Q	R	C	O	R	O	Y	N	V	L	K	H	H	C	N	F	U	I	D
H	T	O	P	A	U	S	Z	U	B	I	L	D	E	N	D	E	H	N	U	E
K	Q	D	X	B	M	K	N	L	E	I	S	P	C	H	Y	S	G	G	N	R
R	D	H	V	Z	N	E	H	A	I	D	G	K	X	D	I	L	P	S	R	U
A	U	S	B	I	L	D	U	N	G	S	B	E	T	R	I	E	B	S	I	N
F	Z	X	U	V	K	L	W	P	N	X	M	Q	L	M	K	R	O	A	W	G
T	I	Y	V	U	L	S	C	H	U	L	A	B	S	C	H	L	U	S	S	N

1. die Berufsschule
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

5

Qualifikationen und Kompetenzen

Lernziele:
 • über Tätigkeiten
 • über die Bed
 • eigene Komp

A Qualifikationen



1 Hotel- und Gaststätten-
gewerbe



2 Einzelhandel



3 Bau, Architektur



4 Verkehr



5 Sauberkeit, Hygiene



6 Kosmetik, Wellness



7 Transport, Lager und
Logistik



8 IT, Computer



9 Gesundheit

1

01

Tätigkeiten im Beruf. Ordnen Sie die Tätigkeiten den Berufsfeldern zu.

- | | | | |
|--|---|--|--|
| ☐ verpacken | ☐ pflegen | ☐ bedienen | ☐ Fenster putzen |
| ☐ bauen | ☐ verkaufen | ☐ zeichnen | ☐ programmieren |
| ☐ schminken | ☐ reinigen | ☐ helfen | ☐ Speisen zubereiten |
| ☐ Haare schneiden | ☐ Personen befördern | ☐ Ware transportieren | ☐ Computersysteme verwalten |

2a

Was können Sie gut, was können Sie nicht so gut? Sprechen Sie zu zweit. 🗣️👂

Ich kann gut organisieren.

Ich kann nicht so gut zeichnen.

2b

02

Welches Berufsfeld passt gut zu Ihnen, welches eher nicht? Begründen Sie mit den Tätigkeiten aus 1a. Erzählen Sie im Kurs.

Lernziele:

- über Tätigkeiten und Berufsfelder sprechen • über Qualifikationen und Kompetenzen sprechen
- über die Bedeutung von Qualifikationen und Kompetenzen im Beruf sprechen
- eigene Kompetenzen benennen • Grammatik: Wortbildung, Modalverben, Adjektivdeklinaton

3a

Lesen Sie die Texte. In welchem Berufsfeld haben die Personen eine Qualifizierung erworben? Ordnen Sie die Berufsfelder aus 1 zu.



Ich heiße Gosia Lewandowski und habe in Polen einen Berufsabschluss als Krankenschwester gemacht, weil ich gern Menschen helfe. In Deutschland habe ich lange im Krankenhaus gearbeitet, aber dann habe ich Probleme mit meiner Gesundheit bekommen. Da ich nicht mehr in der Pflege arbeiten konnte, habe ich mich für eine zusätzliche Qualifikation als medizinische Schreibkraft entschieden, weil ich auch gut organisieren kann. Ich habe einen Lehrgang absolviert, bei dem ich das Tastschreiben gelernt und Kenntnisse in der medizinischen Dokumentation erworben habe. Anschließend habe ich eine Prüfung gemacht und ein Zertifikat bekommen. Seit einem halben Jahr arbeite ich als Schreibkraft in einer Arztpraxis.



Mein Name ist Jamal Ardjomand. Ich habe einen Taxischein und arbeite als Taxifahrer, weil ich gern und gut Auto fahre. Letzten Monat habe ich angefangen, den Führerschein Klasse D zu machen, also die Busfahrerlaubnis. Bevor ich den Kurs in der Fahrschule besucht habe, kannte ich mich schon ganz gut mit der Personenbeförderung und in der Stadt aus. Aber bei der Führerschein-ausbildung habe ich zum Beispiel noch etwas über die Besonderheiten im Linienverkehr und im öffentlichen Nahverkehr gelernt. Mit meiner Zusatzqualifikation möchte ich mich dann als Busfahrer bewerben.

3b

Lesen Sie noch einmal und beantworten Sie die Fragen. 🗣️

1. Welche beruflichen Qualifikationen haben die Personen?
2. Was haben die Personen in den Lehrgängen gelernt?

4

Welche beruflichen Qualifikationen haben Sie schon erworben? Welche möchten Sie noch erwerben? Erzählen Sie im Kurs.

Über berufliche Qualifikationen sprechen

Ich habe einen Kurs besucht. / Ich habe einen Lehrgang zum/zur ... absolviert.

Während des Kurses/Lehrgangs habe ich ... gelernt / Kenntnisse in ... erworben.

Ich habe eine Prüfung gemacht und ein Zertifikat bekommen.

Mit meiner Zusatzqualifikation / zusätzlichen Qualifikation als ... möchte ich ...

B Kompetenzen

1a Kompetenzen. Was passt zusammen? Verbinden Sie.

- | | |
|------------------|---|
| kontaktfreudig 1 | o A Man bleibt auch in Situationen mit Stress ruhig. |
| kommunikativ 2 | o B Man lernt gern neue Geschäftspartner oder Kunden kennen. |
| zuverlässig 3 | o C Man kann zu verschiedenen Zeiten arbeiten. |
| belastbar 4 | o D Man übernimmt die Verantwortung für Arbeitsaufgaben. |
| teamfähig 5 | o E Man ist pünktlich und macht seine Arbeit gut. |
| selbstständig 6 | o F Man kann gut mit Kollegen zusammenarbeiten. |
| flexibel 7 | o G Man spricht gern und oft mit Geschäftspartnern oder Kunden. |

1b

Ü 3+4

Ergänzen Sie die Kompetenzen aus 1a. Hören Sie dann zur Kontrolle. 1.15

- Ich war schon als Kind sehr kommunikativ. Ich habe gern mit Leuten gesprochen, auch wenn ich sie nicht kannte. Heute arbeite ich als Verkäufer für Sportartikel. Ich informiere die Kunden über das Sortiment und berate sie.
- Alle Gäste wollen zur gleichen Zeit die Rechnung zahlen? Das ist für mich als Kellnerin kein Problem. Ich bin _____ und bleibe ruhig, auch wenn ich Stress habe.
- In meinem Beruf muss man _____ sein. Als Krankenschwester arbeite ich nicht nur tagsüber, sondern auch nachts. Die wechselnden Arbeitszeiten sind manchmal anstrengend, aber der Beruf macht mir Spaß.
- Ich arbeite gern mit meinen Kollegen zusammen. In der Großküche ist es sehr wichtig, _____ zu sein, damit alles gut funktioniert. Als Beikoch spreche ich meine Vorbereitungsarbeit für ein Menü mit den anderen Köchen ab.
- In der Firma bekommen wir oft Besuch von Geschäftspartnern. Zu meinen Aufgaben als Sekretärin gehört es, die Gäste zu begrüßen und sie zu ihrem Besprechungsraum zu begleiten. Ich bin _____ und lerne gern neue Leute kennen, das gefällt mir sehr.
- Ich bin Metallarbeiter und komme jeden Morgen pünktlich in die Fabrik. Mein Chef vertraut mir, weil ich _____ bin und meine Arbeit gut mache. Ich bin für die Bedienung von zwei Maschinen verantwortlich, ich bin also sehr _____.

1c

1d

2

Ü 5+6

- 1c** Welche Bedeutung haben die Wörter aus 1a in Ihrem eigenen Alltag?
Sprechen Sie mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin.  

Für mich bedeutet „belastbar“, dass ...:

- 1d** Welche Kompetenzen sind im Beruf noch wichtig? Sammeln Sie im Kurs.

- 2** Kompetenzen für den Beruf. Lesen Sie die Infobroschüre und kreuzen Sie an:
richtig oder falsch?

Ü 5 + 6

Kompetenzen für den Beruf

Im Beruf sind Qualifikationen und Kompetenzen sehr wichtig. Während „Qualifikationen“ praktische Fähigkeiten und Kenntnisse bezeichnen, sind mit „Kompetenzen“ Eigenschaften wie zum Beispiel Zuverlässigkeit und Flexibilität gemeint. Für einen erfolgreichen Start ins Berufsleben sollte man sich fragen:
Was sind meine Kompetenzen?
Bin ich kommunikativ oder eher nicht?
Arbeite ich gern mit anderen zusammen und bin teamfähig?

Zu welchem Beruf oder Arbeitsplatz passen meine Kompetenzen? Welche könnte ich noch verbessern?
Viele Menschen denken nicht an ihre Kompetenzen, weil sie ihrer Meinung nach selbstverständlich sind. Aber das sind sie nicht und deshalb sollte man über seine Eigenschaften nachdenken. Denn: Wer seine Qualifikationen und Kompetenzen gut kennt, kann seinen Beruf oder seinen Arbeitsplatz besser auswählen.

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. In der Berufswelt zählen nur Qualifikationen. | ☐ | ☐ |
| 2. Kompetenzen sind wichtige persönliche Eigenschaften. | ☐ | ☐ |
| 3. Um seine Kompetenzen besser kennenzulernen, sollte man sich fragen, wie man ist und was man gerne macht. | ☐ | ☐ |
| 4. Alle Menschen haben Kompetenzen. Sie sind selbstverständlich. | ☐ | ☐ |
| 5. Für die Berufswahl ist es egal, ob man die eigenen Kompetenzen kennt. | ☐ | ☐ |



Die Begriffe „Qualifikation“ und „Kompetenz“ werden unterschiedlich gebraucht: Das Berufenet der Agentur für Arbeit spricht von „Fähigkeit“ (= Kompetenz) und „Kompetenz“ (= Qualifikation).

C Anforderungen für den Start ins Berufsleben

1a

Herr Kettgen ist Personalchef der Röttiger GmbH. Lesen Sie das Interview und ordnen Sie die Fragen den Antworten zu.

1. Wie können sich Bewerber am besten vorbereiten?
2. Was ist Ihnen bei der Auswahl der Mitarbeiter wichtig?
3. Was raten Sie Ihren Bewerbern?
4. Geben Sie Ihren Bewerbern immer eine Rückmeldung?
5. Herr Kettgen, was macht ein Personalchef?
6. Was ist noch wichtig?



☐ ...?

Florian Kettgen: Ich habe viele Aufgaben. Ich achte hauptsächlich darauf, dass alle Arbeitsplätze bei der Röttiger GmbH mit den geeigneten Mitarbeitern besetzt sind.

- 5 Ich unterstütze also die zuständigen Abteilungsleiter bei der Auswahl der zukünftigen Mitarbeiter.

☐ ...?

Kettgen: Bei der Auswahl der Mitarbeiter muss es fachlich und persönlich passen.

- 10 Fachlich heißt, wir schauen auf die Qualifikationen der Bewerber. Dann kommt das Persönliche. Welche Kompetenzen bringt der Bewerber mit?

☐ ...?

Kettgen: Wir schätzen initiative und
15 **engagierte** Bewerber. Es ist positiv, wenn sich ein Bewerber über unser Unternehmen und die Namen seiner Ansprechpartner informiert. Das zeigt uns, dass er sehr an der Stelle interessiert ist.

☐ ...?

- 20 **Kettgen:** Es ist wichtig, dass Bewerber offen sind: Wir brauchen Mitarbeiter, die sich auf ein neues Arbeitsumfeld einstellen können und für die wechselnde Arbeitszeiten kein Problem sind.

- 25 Bewerber sollten auch zielstrebig sein.

Wir fragen zum Beispiel im Vorstellungsgespräch: Wo und was möchten Sie heute in einem Jahr am liebsten sein? Darauf sollten Bewerber eine Antwort haben.

- 30 Und wir wünschen uns, dass nicht nur wir Fragen stellen, sondern ein Bewerber auch uns fragt, dadurch zeigt er Interesse an unserem Unternehmen.

☐ ...?

Kettgen: Mein Rat ist, dass die Bewerber

- 35 ausdauernd sein sollen! Ich habe mit vielen tollen Menschen gesprochen. Am liebsten würde ich sie alle einstellen, aber das geht natürlich nicht. Manchmal reichen die fachlichen Qualifikationen
40 nicht. Manchmal sind für eine Stelle andere persönliche Kompetenzen wichtig. Eine Absage frustriert viele Leute, doch das darf sie nicht.

☐ ...?

- Kettgen:** Wenn es geht, tue ich das. Oft
45 schreibe ich aber nur einen kurzen Brief. Ich kann nicht mit allen Leuten persönlich sprechen. Aber als Personalchef möchte ich den Leuten gern Mut machen, sich zu bewerben!



big sein.
stellungs-
n Sie heute
? Darauf
haben.
icht nur wir
werber auch
resse an

Bewerber
be mit
chen.
einstellen,
Manchmal
ationen
Stelle
en wichtig.
te, doch das

das. Oft
zen Brief.
persönlich
möchte
en, sich zu

1b

Ü7

Welche Kompetenzen erwartet Herr Kettgen von Bewerbern?
Finden Sie die passenden Adjektive im Text. Markieren und ergänzen Sie.

1. Man setzt sich für eine Sache ein. engagiert
2. Man arbeitet auf ein bestimmtes Ziel hin. _____
3. Man hat viel Geduld und gibt nicht schnell auf. _____
4. Man hat keine Angst vor Veränderung und sieht Neuerungen positiv. _____
5. Man handelt aktiv und macht den ersten Schritt. _____

1c

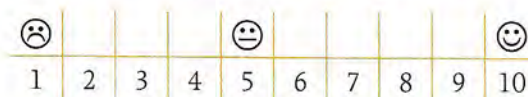
Ü8

Lesen Sie die Aussagen aus dem Interview. Was meint Herr Kettgen damit?
Sprechen Sie im Kurs.

1. „Bei der Auswahl der Mitarbeiter muss es fachlich und persönlich passen.“
2. „Es ist wichtig, dass Bewerber offen und flexibel sind.“
3. „Mein Rat ist, dass die Bewerber ausdauernd sein sollen!“
4. „Manchmal sind für eine Stelle andere persönliche Kompetenzen wichtig.“
5. „Eine Absage frustriert viele Leute, doch das darf sie nicht.“

2a

Wie schätzen Sie Ihre Kompetenzen auf einer Skala von 1 bis 10 ein? Welche Kompetenzen möchten Sie in Zukunft für Ihren Beruf oder Wunschberuf noch verbessern? Ergänzen Sie die Zahlen.



Gegenwart/Zukunft					Gegenwart/Zukunft				
belastbar	_____	/	_____		offen	_____	/	_____	
kontaktfreudig	_____	/	_____		ausdauernd	_____	/	_____	
kommunikativ	_____	/	_____		engagiert	_____	/	_____	
teamfähig	_____	/	_____		selbstständig	_____	/	_____	
zuverlässig	_____	/	_____		flexibel	_____	/	_____	
zielstrebig	_____	/	_____		initiativ	_____	/	_____	

2b

Sprechen Sie über Ihre Einschätzungen in 2a. 🗣️👂

1a

Ordnen Sie die Berufe den Berufsfeldern auf Seite 40 zu.

Altenpfleger – Programmierer – Kassierer – Taxifahrer – Hotelfachmann –
Arzt – Web-Designer – Verkäuferin – Beikoch – Busfahrer – Gebäudereiniger –
Maurer – Architektin – Buchhändlerin – Reinigungskraft – Restaurantfachfrau –
Friseurin – Kosmetikerin – Bauelektrikerin – Kellnerin – Informatiker –
Krankenschwester – Lagerarbeiter – Dachdecker – Fahrlehrer – Flugbegleiter

Hotel- und Gaststättengewerbe

– Hotelfachmann

– Beikoch

1b

Tätigkeiten. Wer macht was? Ordnen Sie Berufe aus 1a zu.

1. Speisen zubereiten: Beikoch
2. Häuser bauen: _____
3. sich um kranke Menschen kümmern: _____
4. Fahrgäste transportieren: _____
5. alten Menschen helfen: _____
6. Gäste bedienen: _____

2a

Welchen Beruf haben die Personen auf den Fotos? Ordnen Sie zu.



A Sekretärin

B Taxifahrer

C Architektin

2b

Qualifikationen. Welcher Beruf aus 2a ist gemeint? Ordnen Sie zu.

1. ☐ Ich habe diesen Beruf gewählt, weil ich mich sehr gut in der Stadt auskenne und gut Auto fahren kann.
2. ☐ Ich war immer gut in Mathematik und Physik und konnte schon in der Schule gut zeichnen. Ich kenne mich gut mit verschiedenen Computerprogrammen aus. Deshalb ist dieser Beruf genau der richtige für mich.
3. ☐ Ich kann schnell schreiben, telefoniere gern und kenne mich gut mit Buchhaltung aus. Außerdem bin ich in der Lage, Ordnung zu halten. Deshalb habe ich mich für diesen Beruf entschieden.

3a

Kompetenzen. Ergänzen Sie die Adjektive und ordnen Sie die Berufe aus 2a zu.

kontaktfreudig – belastbar – selbstständig – teamfähig – kommunikativ – flexibel
– zuverlässig

1. ☐ Ich muss sehr _____¹ arbeiten, weil ich für viele Projekte allein verantwortlich bin. Trotzdem arbeite ich eng mit anderen Leuten, z. B. Bauingenieuren, zusammen, aber das ist kein Problem, denn ich bin _____². Man lernt in meinem Beruf viele neue Menschen kennen, deshalb ist es erforderlich, dass man _____³ ist.

2. ☐ Ich bin sehr _____⁴ und das ist wichtig, denn in meinem Beruf muss man pünktlich sein und genau arbeiten. Man darf nichts vergessen. Außerdem ist es gut, dass ich so _____⁵ bin, denn ich telefoniere viel und schreibe oft Geschäftsbriefe oder E-Mails.

3. ☐ In meinem Beruf ist es notwendig, dass man _____⁶ ist, denn man muss sich schnell auf neue Situationen einstellen können. Die meisten Kunden haben es eilig, und wenn es einen Stau gibt, dann muss man sich sofort für einen anderen Weg entscheiden. Außerdem ist es wichtig, _____⁷ zu sein, denn das lange Sitzen und die Arbeitszeiten sind ziemlich anstrengend.

3b

Welche Kompetenzen braucht man in diesen Berufen? Schreiben Sie Sätze mit den Adjektiven aus 3a.

Friseurin – Altenpfleger – Bäcker – Kellner – Verkäuferin

Als Friseurin muss man kontaktfreudig sein, weil man viele Kunden hat.

4

Wie heißen diese Kompetenzen? Ordnen Sie die Silben und notieren Sie die Nomen mit Artikel. Kontrollieren Sie mit dem Wörterbuch.

bar – Be – bi – dig – dig – fä – Fle – freu – hig – Kon – keit – keit – keit – keit –
keit – las – last – li – Selbst – sig – stän – tät – takt – Team – ver – xi – Zu

- | | |
|----------------------------------|----------|
| 1. <u>die Kontaktfreudigkeit</u> | 4. _____ |
| 2. _____ | 5. _____ |
| 3. _____ | 6. _____ |

Der richtige Beruf. Ergänzen Sie die passenden Modalverben in der richtigen Form.

können – können – möchten – ~~müssen~~ – müssen –
müssen – müssen – sollen – wollen

Damit jemand den richtigen Beruf für sich findet, müssen¹ seine Qualifikationen und Kompetenzen zu dem Beruf passen. Deshalb sollte² man sich schon früh fragen, welche Qualifikationen und Kompetenzen man mitbringt. Eine Qualifikation zeigt, was ein Mensch gut _____³. Viele Qualifikationen _____⁴ man erst erlernen. Für jeden Arbeitsplatz sind andere Qualifikationen und Kompetenzen wichtig: Für die meisten Stellen _____⁵ die Bewerber eine abgeschlossene Ausbildung haben. Einige Personalchefs _____⁶ nur Mitarbeiter mit Berufserfahrung. In manchen Berufen gibt es unterschiedliche Arbeitszeiten, da _____⁷ man flexibel sein. Andere Arbeitgeber legen Wert darauf, dass ihre Mitarbeiter teamfähig sind und gerne mit anderen zusammenarbeiten _____⁸. Denken Sie also genau darüber nach, denn wer seine Qualifikationen und Kompetenzen gut kennt, _____⁹ seinen Beruf besser auswählen.

Lesen Sie die Stellenanzeigen und markieren Sie die Qualifikationen und Kompetenzen.

Altenpfleger (m/w) in Vollzeit oder Teilzeit.

Wir suchen Mitarbeiter/innen mit einer abgeschlossenen Ausbildung im Pflegebereich.

Sie arbeiten selbstständig, sind flexibel (Schichtsystem) und belastbar?

Dann bieten wir Ihnen einen interessanten Arbeitsplatz mit ...

Wir suchen zum 1.8. eine/n

Beikoch/Beiköchin für unsere Hotelküche.

Voraussetzungen:

- abgeschlossene Ausbildung als Koch/Köchin und mindestens 3 Jahre Berufserfahrung
- Teamfähigkeit, Zuverlässigkeit und Flexibilität (Wochenenden)

Aufgabenbereich:

- Zubereitung von Speisen ...

htigen Form.

kationen

n früh fragen,

tion zeigt,

man erst

enzen

lossene

mit Berufs-

ass ihre

8

7

Ein Personalchef erzählt. Ergänzen Sie die Adjektive. Achten Sie auf die Endungen.

initiativ – engagiert – geeignet – neu – offen – ausdauernd – zielstrebig

„Es ist wichtig, für jede Stelle den geeigneten¹ Bewerber zu finden, denn bei der Auswahl der _____² Mitarbeiter muss es fachlich und persönlich passen. Ich schätze vor allem _____³ Bewerber, die bei der Stellensuche aktiv handeln und auch mal den ersten Schritt machen. Besonders positiv ist es, wenn sich jemand schon vorher über die Firma informiert. Das zeigt mir, dass er seinen Beruf wichtig nimmt und sicher ein _____⁴ Mitarbeiter wäre. _____⁵ Bewerber, die wissen, was sie wollen, haben besonders gute Chancen. Wichtig ist auch, dass die Bewerber _____⁶ und flexibel sind und sich schnell auf ein neues Arbeitsumfeld einstellen können. Aber auch bei den besten Bewerbern klappt es nicht immer sofort, deshalb rate ich allen, dass sie bei der Stellensuche _____⁷ sein sollen.“

8

Welche Stellenanzeige passt am besten zum Steckbrief? Kreuzen Sie an.



Name: Adriana Krawczyk

Qualifikationen: abgeschlossene Ausbildung zur Kfz-Mechatronikerin, 1 Jahr Erfahrung, gute Deutschkenntnisse

Kompetenzen: selbstständig, zuverlässig, engagiert, teamfähig, ausdauernd

Wir suchen zum 1.1. eine/n

A ☐

Kfz-Mechatroniker/in für unsere Autowerkstatt.

Voraussetzungen:

- abgeschlossene Ausbildung und mindestens 3 Jahre Berufserfahrung
- Zuverlässigkeit, Selbstständigkeit und Belastbarkeit

Wir bieten Ihnen:

Kfz-Mechatroniker (m/w)

B ☐

Zur Verstärkung unseres Teams suchen wir zum 1.3. zuverlässige und engagierte Mitarbeiter für unsere Werkstatt.

Ihr Profil:

- abgeschlossene Berufsausbildung
 - gute Deutschkenntnisse
 - selbstständiges und ausdauerndes Arbeiten
- Bewerbungen bitte an:

Kfz-Mechatroniker (m/w) in Vollzeit

C ☐

Wir suchen ab sofort engagierte Mitarbeiter/innen mit einer abgeschlossenen Ausbildung als Kfz-Mechatroniker/in.

Sie sind zuverlässig und arbeiten gerne sowohl selbstständig als auch im Team?

Sie verfügen über mehrjährige Berufserfahrung und sehr gute Deutschkenntnisse?

Dann richten Sie Ihre schriftliche Bewerbung bitte an:

6 Bewerbung

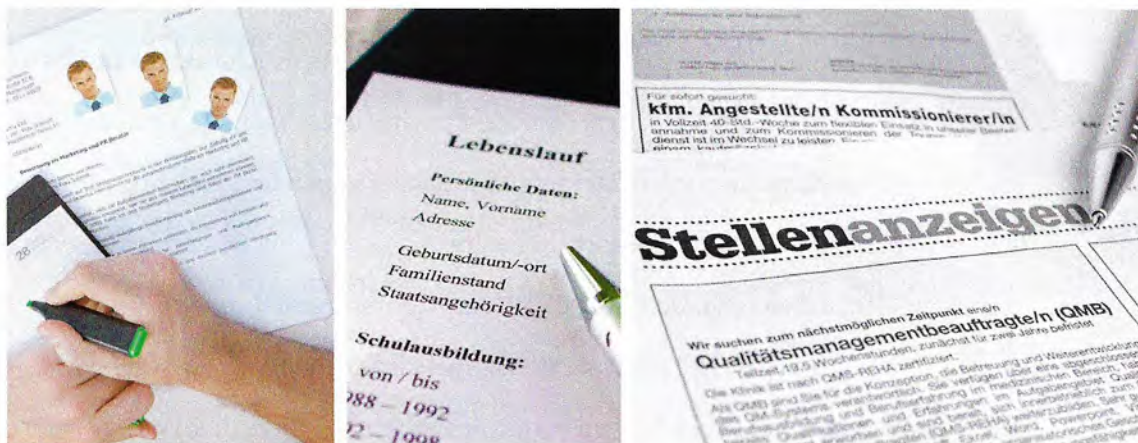
Lernziele

- Fragen zu
- Stellenan
- Gramma

A Die schriftliche Bewerbung

5a

Ü3



1

Ü1

Hören Sie das Gespräch zwischen Herrn Bratishko und seiner Frau. Welche Tipps gibt sie ihm? Notieren Sie. 1.16

2

Sehen Sie sich die Fotos an. Was gehört zur Bewerbung? Sammeln Sie im Kurs.



3

Herr Bratishko ruft beim Autohaus Hansen an. Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Sätze. 1.17

- Herr Bratishko hat die Stellenanzeige am _____ in der Zeitung gefunden.
- Er möchte sich als _____ bewerben.
- Er möchte wissen, welche _____ das Autohaus benötigt.
- Für die Bewerbungsunterlagen braucht er ein Bewerbungsschreiben, einen Lebenslauf, Zeugnisse und eine Kopie von seinem _____.
- Die Bewerbung soll er an _____ senden.

4

Ü2

Welche Fragen würden Sie einem Unternehmen vor der schriftlichen Bewerbung stellen, welche eher nicht? Diskutieren Sie im Kurs.

5b

Lernziele:

- Fragen zu Stellenanzeigen formulieren • über eigene Erfahrungen mit Bewerbungen sprechen
- Stellenanzeigen verstehen • einen Lebenslauf schreiben • ein Bewerbungsschreiben verfassen
- Grammatik: Nebensätze mit „wenn“, direkte und indirekte Fragen

5a

Lesen Sie den Ratgebertext und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

Ü 3

Die Bausteine für eine gute Bewerbung

Bei der Arbeitssuche ist es besonders wichtig, dass Sie dem Unternehmen eine gute Bewerbung vorlegen. Zu jeder Bewerbung gehören ein Bewerbungsschreiben, ein Lebenslauf mit Foto und Zeugnisse. Mit der Bewerbung sollten Sie einen positiven ersten Eindruck auf das Unternehmen machen, damit Sie zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen werden.

Im Bewerbungsschreiben erklären Sie, warum Sie sich um die Stelle bewerben. Was ist Ihr Interesse? Was sind Ihre Qualifikationen und Kompetenzen? Warum sind Sie die richtige Person für die Stelle? Aber nicht nur der Inhalt, auch die Form des Bewerbungsschreibens ist wichtig: Formulieren Sie klare Aussagen, beachten Sie Höflichkeitsformen, machen Sie keine Tippfehler. Das gilt nicht nur für die Bewerbung per Post, sondern auch für die E-Mail- und Online-Bewerbung.

Im schriftlichen Lebenslauf zeigen Sie in tabellarischer Form, welche Schul- und Berufsausbildung, welche Berufserfahrung und welche besonderen Kenntnisse Sie haben. Er soll nicht länger als zwei Seiten sein. Zum Lebenslauf gehören Ihre Unterschrift und ein gutes Foto.

Neben wichtigen Zeugnissen kann die Bewerbung außerdem noch Teilnahmebestätigungen oder Zertifikate, z. B. von Weiterbildungen, Praktika oder Sprachkursen, enthalten.

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die schriftliche Bewerbung ist heute nicht mehr so wichtig. | ☐ | ☐ |
| 2. Heute schickt man mit seiner Bewerbung keine Zeugnisse mehr. | ☐ | ☐ |
| 3. Das Bewerbungsschreiben zeigt, warum man sich um eine Stelle bewirbt. | ☐ | ☐ |
| 4. Für die Bewerbung per E-Mail ist die Form nicht so wichtig wie für die Bewerbung per Post. | ☐ | ☐ |
| 5. Der Lebenslauf informiert über die Schul- und Berufsausbildung. | ☐ | ☐ |
| 6. Je länger der Lebenslauf, desto besser ist das für die Bewerbung. | ☐ | ☐ |

5b

Was sind Ihre Erfahrungen mit Bewerbungen? Was ist wichtig? Erzählen Sie im Kurs.

Es dauert lange, eine Bewerbung zu schreiben, weil man sich auf die Stellenanzeige beziehen muss.

Ich finde es wichtig, dass ich keine Fehler mache. Eine Freundin liest meine Bewerbungen Korrektur.

B Unternehmen sucht Mitarbeiter/in

1a

Ü4

Lesen Sie die Stellenanzeige A. Wo finden Sie die Informationen?
Notieren Sie die Zeilennummern.

1. Zu welchem Zeitpunkt wird ein neuer Mitarbeiter gesucht? Zeile 1
2. Welche Aufgaben übernimmt der/die neue Mitarbeiter/in? _____
3. Welche Qualifikationen werden für die Stelle vorausgesetzt? _____
4. Welche Kompetenzen sind wichtig? _____
5. Wohin muss man die Bewerbung schicken? _____

A Wir suchen zum 1.6. eine/n **Kfz-Mechatroniker/in (Personenkraftwagen)**

Ihre Aufgaben:

Sie prüfen die fahrzeugtechnischen Systeme und führen Service- und Reparaturarbeiten an Personenkraftwagen aller Hersteller aus.

5 *Ihr Profil:*

- Sie haben eine abgeschlossene Berufsausbildung als Kfz-Mechatroniker/in im Pkw-Bereich und mindestens drei Jahre Berufserfahrung in der Instandhaltung von Personenkraftwagen.
- Sie haben sehr gute Deutschkenntnisse.
- 10 • Sie sind vertraut mit MS Office (Textverarbeitung/Tabellenkalkulation).
- Sie verfügen über eine schnelle Auffassungsgabe, sind selbstständiges Arbeiten gewohnt und sind flexibel und belastbar.

Es erwartet Sie ein abwechslungsreiches Aufgabengebiet in einem engagierten Team.

15 *Ihre Bewerbung senden Sie bitte an:*

Autohaus Hansen GmbH, Ringstraße 104, 37079 Göttingen
Tel.: 0551-68439212, E-Mail: info@autohaus-hansen.de

1b

Ü5+6

Lesen Sie die Stellenanzeigen A bis D und ordnen Sie zu.

1. Arbeitsstellen, für die man Computerkenntnisse braucht. ☐ ☐
2. Arbeitsstellen mit Wochenendarbeit. ☐ ☐
3. Arbeitsstellen, für die man gute Deutschkenntnisse braucht. ☐ ☐
4. Arbeitsstellen, für die man einen Führerschein braucht. ☐ ☐

1c

2

B Gesundheits- und Krankenpfleger (m/w)

gesucht in Vollzeit oder Teilzeit zum nächstmöglichen Termin.

Wir suchen Mitarbeiter/innen:

- mit pflegerischen Fachkenntnissen
- die selbstständig und engagiert arbeiten und teamfähig sind
- mit Flexibilität (Schicht- und Wochenendarbeit)
- mit guten Deutschkenntnissen

Wir bieten Ihnen:

- einen modernen Arbeitsplatz in einem engagierten und motivierten Team
- eine abwechslungsreiche Tätigkeit
- Weiterbildungsmöglichkeiten

Ihre Bewerbung richten Sie bitte an: Lorentina Klinik GmbH | Personalabteilung |
Hufentalstraße 9 | 93047 Regensburg | E-Mail: personal@lorentina-klinik.de

C High Noon ist ein Gastroservice für Kleinunternehmen und Kindergärten.

Wir suchen ab sofort eine/n **Koch/Köchin**.

Zu den Aufgaben gehören neben der Zubereitung der Speisen
auch der Einkauf der Waren und die Organisation der Küche.

Sie bringen mit: eine abgeschlossene Berufsausbildung mit mind. 2 Jahren
Berufserfahrung in der Gastronomie, PC-Kenntnisse, selbstständige Arbeits-
weise, Bereitschaft zur Wochenendarbeit, Führerschein Klasse III/B.

Bewerbungen bitte an: Katherina Kelli, High Noon, Stietzenburgstr. 11,
70186 Stuttgart, Telefon: 0711/2077803, E-Mail: Kelli@high-noon-stuttgart.de

D Wir suchen **Maler m/w**.

Ihre Aufgaben: Streichen von Fassaden, Wänden, Decken, Türen und Fenstern.

Ihr Profil: Nach abgeschlossener Ausbildung zum/r Maler/in haben Sie
mehrere Jahre Berufserfahrung sammeln können. Sie sind fit in Ihrem Handwerk
und sind mobil im Raum Frankfurt/Main. Eigener Pkw ist erforderlich.

Schriftliche Bewerbung mit Gehaltswunsch an:

Harald Reichel, Mainzer Landstr. 61, 60329 Frankfurt am Main

1c Lesen Sie noch einmal und ergänzen Sie die Tabelle in Ihrem Heft.

Beruf	Ort/Firma	Qualifikationen	Kompetenzen
Kfz-Mechatroniker/in			

2 Suchen Sie im Internet oder in der Zeitung eine Stellenanzeige und beantworten Sie dafür die Fragen aus 1a.

C Der Lebenslauf

1

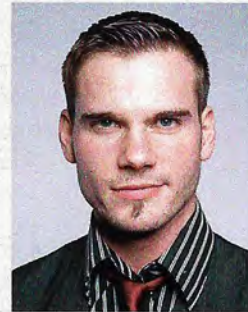
Ü7

Lesen Sie den Lebenslauf und beantworten Sie die Fragen 1 bis 6.

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Anton Bratischko
 Anschrift: Salinenweg 18
 37083 Göttingen
 Telefon: 0551 1234 7954
 E-Mail: anton.bratischko@web.de
 Geburtsdatum/-ort: 12.02.1981 in Minsk, Russland
 Familienstand: verheiratet



Berufserfahrung

seit 07/2012 arbeitssuchend
 10/2000 – 06/2012 Kfz-Mechatroniker, OBKstandart Ltd., Minsk

Aus-/Weiterbildung

09/2012 – 04/2013 Deutschkurse, Rewers-Schule, Göttingen
 09/1997 – 09/2000 Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker, OBKstandart Ltd., Minsk

Schulbildung

09/1987 – 05/1997 Schule Nr. 24, Minsk (Realschulabschluss)

Besondere Kenntnisse

Fremdsprachen: Deutsch (B2), Englisch (B1)
 PC-Kenntnisse: MS Office und Internet

Hobbys

Fußball, Joggen, Skilanglauf



Auf der Seite
www.europass-info.de finden
 Sie den europass-Lebenslauf
 zum Herunterladen für Ihre
 Bewerbung.

Göttingen, 2. Mai 2013

Anton Bratischko

1. Wo wohnt Herr Bratischko?
2. Wo hat er seine Ausbildung gemacht?
3. Wo hat er gearbeitet?
4. Wie lange hat er dort gearbeitet?
5. Welche weiteren Kenntnisse hat er?
6. Was macht er gern in seiner Freizeit?

2

3a

3b

4a

4b

2

Finden Sie die Fehler im Lebenslauf und sprechen Sie im Kurs. 🗣️📝

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Mai-Lin Tong
 Anschrift: Berger Str. 85
 60316 Frankfurt am Main
 Telefon: 069 75528283
 E-Mail: mai-lin.tong@yahoo.de
 Geburtsdatum/-ort: 15.08.1990 in Peking, China
 Familienstand: kompliziert



Berufserfahrung

seit 09/2010 Aushilfe im Blumenladen „Blumenwelt“, Wiesbaden

Aus-/Weiterbildung

10/2009 – 02/2011 Deutschkurse, Lingua-Sprachschule, Frankfurt
 07/2006 – 09/2009 Ausbildung zur Floristin bei meiner Tante Lu-Chen in Peking

Schulbildung

08/1996 – 06/2006 Realschule, Peking (Realschulabschluss)

Besondere Kenntnisse

Fremdsprachen: Deutsch (ganz gut), Englisch (A1)
 PC-Kenntnisse: Microsoft Word, Internet
 Führerschein: muss ich noch machen

3a

Schreiben Sie Ihren eigenen Lebenslauf.

3b

Tauschen Sie Ihre Lebensläufe aus und korrigieren Sie sie gegenseitig. 🗣️📝

4a

Fragen zum Lebenslauf. Was passt? Verbinden Sie.

Welchen Schulabschluss hast du? 1 ○

○ A Ja, ich habe von ... bis ... eine Ausbildung zum/zur ... gemacht / einen Weiterbildungskurs besucht.

Was sind deine Hobbys? 2 ○

○ B Ich kenne mich gut mit ... aus.

Hast du eine Ausbildung oder Weiterbildung gemacht? 3 ○

○ C Von ... bis ... habe ich bei der Firma ... in ... gearbeitet.

Bis du verheiratet oder ledig? 4 ○

○ D Einen Real-/Hauptschulabschluss.

Welche PC-Kenntnisse hast du? 5 ○

○ E In meiner Freizeit ... ich gern.

Wo hast du schon gearbeitet? 6 ○

○ F Ich bin ledig/verheiratet.

4b

Fragen Sie sich gegenseitig im Kurs nach Ihrem Lebenslauf.

Hast du eine Ausbildung gemacht?

Ja, bei der Firma ...

D Das Bewerbungsschreiben

1a Lesen Sie das Anschreiben und ordnen Sie zu.

A der Betreff – **B** der Ort und das Datum – **C** die Unterschrift – **D** die Anschrift –
E die Anrede – **F** der Absender – **G** die Grußformel – **H** der Textteil

Autohaus Hansen ☐
 Kfz-Reparatur & Service
 Herrn Thomas Hansen
 Ringstraße 104
 37079 Göttingen

Anton Bratishko ☐
 Salinenweg 18
 37083 Göttingen
 Tel.: 0551 1234 7954
 E-Mail: anton.bratishko@web.de

Göttingen, 02.05.2013 ☐

Bewerbung als Kfz-Mechatroniker ☐
Stellenanzeige in der Göttinger Tageszeitung vom 28.04.2013

Sehr geehrter Herr Hansen, ☐

mit Bezug auf das Telefonat mit Frau Schmidt bewerbe ich mich um die ausgeschriebene Stelle als Kfz-Mechatroniker.

Meine Ausbildung zum Kfz-Mechatroniker habe ich bei der Firma OBKstandart Ltd. in Minsk gemacht. Nach der Ausbildung wurde ich von der Firma übernommen und konnte weitere Erfahrungen sammeln.

Bei der OBKstandart Ltd. war ich unter anderem für Service- und Reparaturarbeiten zuständig. Zu meinen Aufgaben zählten außerdem die Kundenbetreuung und das Schreiben von Rechnungen. Dabei waren meine Computerkenntnisse hilfreich. Ich arbeite gern im Team und bin sowohl flexibel als auch belastbar.

Mit meinen Qualifikationen und Erfahrungen möchte ich mich gern im Bereich Kfz-Reparatur und -Service einbringen. Über eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch freue ich mich. ☐

Mit freundlichen Grüßen ☐

Anton Bratishko ☐
 Anton Bratishko

Anlagen: Lebenslauf, Zeugniskopie

1b

Ü 8

Lesen Sie noch einmal und vergleichen Sie das Bewerbungsschreiben mit der Stellenanzeige auf Seite 52. Wie zeigt Herr Bratschko, dass er die richtige Person für die Stelle ist? Sprechen Sie im Kurs.

2

Suchen Sie im Internet oder in der Zeitung eine Stellenanzeige, die Sie interessiert und schreiben Sie ein Bewerbungsschreiben.

- Schreiben Sie, um welche Stelle Sie sich bewerben.
- Erklären Sie kurz, warum Sie die richtige Person dafür sind.
- Erwähnen Sie Ihre Kompetenzen, z. B. teamfähig, motiviert, offen, belastbar, ...
- Zeigen Sie Ihr spezielles Interesse an diesem Unternehmen.
- Zeigen Sie Interesse an einem Vorstellungsgespräch.

Einleitung

Mit großem Interesse habe ich Ihre Anzeige für die Stelle als ... gelesen.

In Ihrer Anzeige vom ... in ... suchen Sie ...

Mit Bezug auf das Telefonat mit Herrn/Frau ... bewerbe ich mich um die ausgeschriebene Stelle als ...

Ich bewerbe mich um diese Stelle, weil ...

Tätigkeit

Meine Ausbildung zum ... habe ich bei der Firma ... in ... gemacht.

Seit ... arbeite ich bei ...

Aufgaben

Ich bin/war unter anderem für ... zuständig. / Zu meinen Aufgaben zähl(t)en ...

Kompetenzen und Qualifikationen

Ich bin flexibel und belastbar.

Ich beherrsche Englisch sicher in Wort und Schrift.

Ich verfüge über sehr gute Computerkenntnisse.

Motivation

Ich interessiere mich für ..., weil ... / Ihr Unternehmen interessiert mich, weil ...

Schlussatz

Über eine Einladung zu einem persönlichen Gespräch freue ich mich sehr. /

Für ein Vorstellungsgespräch stehe ich Ihnen gern zur Verfügung.

3

Eine Checkliste. Was trifft auf Sie zu? Kreuzen Sie an.

- A ☐ Ich weiß, wo ich Stellenanzeigen finde.
- B ☐ Ich habe alle Dokumente, die ich für eine Bewerbung benötige.
- C ☐ Ich habe für den Lebenslauf ein Foto von mir.
- D ☐ Ich kann meinen Lebenslauf schreiben.
- E ☐ Ich kann über meinen Lebenslauf sprechen.
- F ☐ Ich kann selbst ein Bewerbungsschreiben verfassen.
- G ☐ Ich finde selbst Informationen zum Thema Bewerbung.

Wortschatz und Grammatik

1

Geben Sie Tipps für eine Bewerbung. Schreiben Sie Sätze mit *wenn*.

im Internet oder in der Zeitung – ein paar Fragen – Zeugnisse – eine Freundin oder einen Freund

1. Was brauche ich, wenn ich mich bewerben will?

Wenn du dich bewerben willst, brauchst du

2. Wo muss ich suchen, wenn ich eine Arbeitsstelle finden will?

3. Was sollte ich vorbereiten, wenn ich in der Firma anrufe?

4. Wen kann ich um Hilfe bitten, wenn ich auf Deutsch nicht gut schreiben kann?

2a

Ein Anruf bei der Firma. Schreiben Sie direkte Fragen.

1. Können Sie mir sagen, ob die Stelle noch frei ist?

Ist die Stelle noch frei?

2. Darf ich fragen, ob es viele Bewerber gibt?

3. Ich würde gern wissen, wie viel man verdienen kann.

4. Können Sie mir erklären, welche Tätigkeiten die Stelle umfasst?

2b

Höfliche Fragen an die Firma. Schreiben Sie indirekte Fragen.

1. Wie ist Ihre Adresse?

Können Sie mir sagen, wie Ihre Adresse ist?

2. Welche Unterlagen brauchen Sie von mir?

Ich würde gern wissen,

3. Welche Dokumente benötigen Sie?

Könnten Sie mir erklären,

4. An wen kann ich die Bewerbung schicken?

Wissen Sie,

3 Eine gute Bewerbung. Schreiben Sie Sätze mit *wenn*.

1. Herr Dandala schreibt eine gute Bewerbung. Er macht einen positiven Eindruck.
2. Der Firma gefällt die Bewerbung. Sie lädt ihn zum Vorstellungsgespräch ein.
3. Herr Dandala schreibt eine Bewerbung. Er bezieht sich auf die Stellenanzeige.
4. Herr Dandala will mit der Bewerbung Erfolg haben. Seine Qualifikationen müssen zur Stellenbeschreibung passen.

1. Wenn Herr Dandala eine gute Bewerbung schreibt, macht er ...

4 Was passt? Ordnen Sie zu.

- | | | | |
|---------------------|---|-----------------------|---|
| der Hersteller | 1 | ☐ | ☐ A die Zeit, die man in einem Beruf arbeitet |
| das Profil | 2 | ☐ | ☐ B Kontrolle und Pflege von Technik |
| die Berufserfahrung | 3 | ☐ | ☐ C hier: eine Firma, die etwas produziert |
| die Instandhaltung | 4 | ☐ | ☐ D Qualifikationen und Kompetenzen einer Person |
| die Auffassungsgabe | 5 | ☐ | ☐ E alle Aufgaben, die zu einer Arbeitsstelle gehören |
| das Aufgabengebiet | 6 | ☐ | ☐ F die Fähigkeit, etwas zu verstehen |

5 Wie heißen die Abkürzungen? Ergänzen Sie. Kontrollieren Sie mit den Stellenanzeigen A–D auf Seite 52/53.

1. die Gesellschaft mit beschränkter Haftung _____
2. das Kraftfahrzeug _____
3. männlich/weiblich _____
4. der Personenkraftwagen _____
5. Personal Computer (engl.) _____

6 Was bedeuten diese Wörter aus den Anzeigen auf Seite 53? Ordnen Sie zu.

- | | | | |
|----------------------|---|-----------------------|--|
| die Weiterbildungs- | 1 | ☐ | ☐ A spezielles Wissen, das man in einem Fachbereich hat |
| möglichkeiten | | | |
| die Vollzeit | 2 | ☐ | ☐ B ein Angebot zur Fortbildung, z. B. ein Sprachkurs |
| die Fachkenntnisse | 3 | ☐ | ☐ C meist acht Stunden Arbeit am Tag, d. h. 40 Stunden pro Woche |
| das Kleinunternehmen | 4 | ☐ | ☐ D das Geld, das man für seine Arbeit gern bekommen möchte |
| der Gehaltswunsch | 5 | ☐ | ☐ E ein Unternehmen, das nur wenige Mitarbeiter/innen hat |

Lesen Sie den Lebenslauf und die Stellenanzeigen. Auf welche Stelle könnte sich Frau Krylowa bewerben? Warum?

Lebenslauf

Persönliche Daten

Name: Olga Krylowa
 Anschrift: Marbacher Weg 15
 35037 Marburg
 06421 360223
 E-Mail: o.krylowa@gmx.net
 Geburtsdatum/-ort: 29.04.1982 in Moskau
 Familienstand: ledig



Berufserfahrung

seit 09/2009 Erzieherin, Kindertagesstätte am Richtsberg, Marburg
 08/2001 – 05/2005 Frühstücksassistentin, Hotel Rosenpark, Marburg

Ausbildung

07/2005 – 09/2009 Ausbildung zur Erzieherin
 09/1998 – 07/2001 Ausbildung zur Restaurantfachfrau, Restaurant Bottega, Marburg

Schulbildung

08/1988 – 06/1998 Schule Nr.167, Moskau (Realschulabschluss)

Besondere Kenntnisse

Englisch (B1)

Hobbys

Volleyball, Fotografieren

A

High Noon ist ein Gastroservice für Schulen und Kindertagesstätten. **High Noon** sucht ab sofort eine/n **Beikoch/Beiköchin** in Vollzeit oder Teilzeit. Sie haben bereits mehrere Jahre Berufserfahrung als Beikoch/-köchin und sind flexibel und belastbar? Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung: Frau Katharina Kelli, High Noon, Stietzenburgstr. 11, 70186 Stuttgart, Tel.: 0711/2077803

B

Kindertagesstätte Sonnenschein sucht zuverlässigen, freundlichen und belastbaren Mitarbeiter (m/w) in Vollzeit. Sie haben eine Ausbildung als **Erzieher/in** oder eine vergleichbare Ausbildung und mindestens 2 Jahre Berufserfahrung. Schicken Sie Ihre Bewerbungsunterlagen an: kita-sonnenschein@web.de

C

Wir suchen einen engagierten **Koch** (m/w) mit 3 Jahren Berufserfahrung für unser Café in der Kinderklinik Marburg. Sie sind belastbar und arbeiten gern im Team. 5-Tage-Woche, Schichtarbeit, Wochenendarbeit. Bewerbungen an: Café Krümelmonster, Stefan Dreyer, Robert-Koch-Str. 5, 35037 Marburg

önnte sich



Marburg

/2077803

Erzieher/in
ung.

g für
gern
an:

8a Lesen Sie die Anzeige C in Übung 7 noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

1. Wie lange soll man schon in dem Beruf arbeiten? _____
2. Welche persönlichen Kompetenzen soll man haben? _____
3. Wann soll man arbeiten können? _____
4. Wer ist der/die Ansprechpartner/in für die Bewerbung? _____

8b Felipe Sabogal möchte sich um die Stelle als Koch bewerben.
Welche Informationen sind für das Bewerbungsschreiben wichtig?
Lesen Sie, unterstreichen Sie und ergänzen Sie die Tabelle.



Ich bin 33 Jahre alt und seit fünf Jahren verheiratet. Meine Ausbildung zum Koch habe ich im Restaurant „Alter Ritter“ in Leipzig gemacht. Seit zwei Jahren arbeite ich im „Restaurant am Markt“. Ich bin dort zuständig für den Einkauf der Lebensmittel. Meine weiteren Aufgaben sind die Vorbereitung der Lebensmittel und die Zubereitung der Speisen. Ich spreche sehr gut Spanisch und Deutsch. In meiner Freizeit spiele ich Basketball und fahre Mountainbike. Ich kann zu jeder Zeit arbeiten und ich arbeite gern mit Kollegen zusammen. Stress ist für mich kein Problem. Mein Beruf ist für mich sehr wichtig und ich arbeite gern.

Ausbildung	Berufserfahrung	Kenntnisse	Kompetenzen
------------	-----------------	------------	-------------

8c Das Bewerbungsschreiben von Herrn Sabogal. Was passt? Verbinden Sie.

- In Ihrer Anzeige suchen Sie **1** ☐ **A** die Vorbereitung der Lebensmittel und die Zubereitung der Speisen.
- Meine Ausbildung zum Koch habe ich **2** ☐ **B** flexibel und belastbar.
- Seit zwei Jahren arbeite ich **3** ☐ **C** freue ich mich sehr.
- Ich bin unter anderem für **4** ☐ **D** im „Restaurant am Markt“.
- Zu meinen Aufgaben zählen außerdem **5** ☐ **E** einen engagierten und berufserfahrenen Koch.
- Ich arbeite gern im Team und bin **6** ☐ **F** im Restaurant „Alter Ritter“ in Leipzig gemacht.
- Über eine Einladung zum **7** ☐ **G** den Einkauf der Lebensmittel zuständig.
Vorstellungsgespräch

- ein Vorstell-
- über die Ro
- Grammati

A Einladung und Vorbereitung



1
Ü1+2

Hören Sie das Gespräch. Wann hat Herr Bratischko den Termin zum Vorstellungsgespräch? Tragen Sie ihn in seinem Kalender ein. 1.18

2

Sie haben eine Einladung zum Vorstellungsgespräch bekommen. Wie bereiten Sie sich vor? Sammeln Sie im Kurs.

Ich informiere mich über die Firma.

Ich plane die Anfahrt, damit ich pünktlich bin.

3
Ü3

Hören Sie die Tipps zur Vorbereitung und kreuzen Sie an. Wer sagt was? 1.19

D. Yokaribas C. Rein J. Schmitz

- Informationen über die Firma kann man im Internet finden.
- Man sollte sich Antworten zu typischen Fragen überlegen.
- Das Fragen und Antworten kann man mit einem Freund üben.
- Man sollte üben, den Lebenslauf kurz und interessant darzustellen.
- Fragen, die man zu der Firma und zum Arbeitsplatz stellen möchte, sollte man sich notieren.
- Die Kleidung sollte korrekt sein und zur Stelle passen.

☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐
☐	☐	☐

4b

4c

Lernziele:

- ein Vorstellungsgespräch vorbereiten • Fragen im Vorstellungsgespräch beantworten
- über die Rolle von Körpersprache und Kleidung sprechen • ein Vorstellungsgespräch führen
- Grammatik: Nebensätze mit „damit“, Sätze mit „denn“ und „weil“

4a Typische Arbeitgeberfragen. Was bedeuten sie? Ordnen Sie zu.

04

- | | | | |
|---|---|---|---|
| Können Sie bitte etwas
über sich erzählen? | 1 | ○ | ○ A Der Arbeitgeber möchte wissen, ob Sie
sich selbst gut einschätzen können und
ob Sie ruhig oder nervös auf die Frage
reagieren. |
| Warum haben Sie sich bei
uns beworben? | 2 | ○ | ○ B Der Arbeitgeber möchte wissen, ob Sie
interessiert und gut informiert sind. |
| Was sind Ihre Stärken
und Schwächen? | 3 | ○ | ○ C Der Arbeitgeber möchte wissen, ob Sie
Ihren Lebenslauf kurz und interessant
darstellen können. |
| Was machen Sie in Ihrer
Freizeit? | 4 | ○ | ○ D Der Arbeitgeber möchte wissen, ob Ihre
privaten Interessen auch für die Stelle
nützlich sein könnten. |
| Welche Fragen haben Sie
an uns? | 5 | ○ | ○ E Der Arbeitgeber möchte wissen, ob Sie gut
vorbereitet sind und sich über die Firma
informiert haben. |

4b Auf Arbeitgeberfragen antworten. Sprechen Sie mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin über folgende Fragen. 2

Was erzählen Sie dem Arbeitgeber über
sich? Wie stellen Sie Ihren Lebenslauf
im Vorstellungsgespräch dar?

*Ich würde zuerst über meine Ausbildung
zum Schlosser sprechen.*

Was sind Ihre Stärken und Schwächen?
Welche davon sollte man in einem
Vorstellungsgespräch (nicht) nennen?

*Ich habe keine Ausbildung, aber ich habe
schon ein Praktikum gemacht.*

Welche Hobbys und Interessen haben
Sie? Welche würden Sie in einem
Vorstellungsgespräch (nicht) erwähnen?

Kann man nach dem Gehalt fragen?

Welche Fragen können Sie im
Vorstellungsgespräch stellen und
welche nicht?

4c Stellen Sie Ihre Antworten im Kurs vor und diskutieren Sie

B Wie wirke ich? – Gestik, Mimik, Kleidung

1

Ü 5

Wie wirken die Personen auf den Fotos auf Sie? Beschreiben Sie.



(un)sicher – streng – (un)gepflegt – sportlich – erfolgreich – leger – nervös – locker
(un)interessiert – ordentlich – (un)sympathisch – schick – elegant – ...

2a

Wählen Sie eine Person in 1 aus und schreiben Sie einen Text über sie.

Welche Ausbildung hat er/sie? Was ist er/sie von Beruf?

Wo arbeitet er/sie? Ist er/sie im Beruf erfolgreich?

Was sind seine/ihre Stärken und Schwächen?

Macht er/sie lieber etwas allein oder lieber mit anderen Leuten?

Die Person hat eine Ausbildung zum ... gemacht. ...

2b

Stellen Sie die Person im Kurs vor. Die anderen raten, um wen es sich handelt.

Ich glaube, es ist die Frau mit den blonden Haaren.

3a

Kommunikation ohne Worte. Was passt? Verbinden Sie.

- | | | |
|---------------------|-----------------------|---|
| die Gestik 1 | ☐ | ☐ A Bewegungen mit dem Gesicht während der Kommunikation |
| die Mimik 2 | ☐ | ☐ B Bewegungen mit Armen, Händen und Kopf während der Kommunikation |
| der Eindruck 3 | ☐ | ☐ C einer anderen Person in die Augen sehen |
| die Körperhaltung 4 | ☐ | ☐ D die Position des Körpers: stehen, sitzen usw. |
| der Blickkontakt 5 | ☐ | ☐ E die Meinung über jemanden, den man sieht oder hört |
| der Händedruck 6 | ☐ | ☐ F Kommunikation ohne Worte |
| die Körpersprache 7 | ☐ | ☐ G jemandem zur Begrüßung oder zum Abschied die Hand schütteln |

3b

4

Ü 6

3b

Lesen Sie den Artikel und beantworten Sie die Fragen. 📖 🗣️

1. Warum ist die Körpersprache im Vorstellungsgespräch wichtig?
2. Worauf muss man im Vorstellungsgespräch achten?

<http://www.forumbewerbung.de/selbstpraesentation-im-vorstellungsgespraech/>

Die richtige Selbstpräsentation im Vorstellungsgespräch

Zu einem erfolgreichen Vorstellungsgespräch gehören die richtige Begrüßung, die passende Auswahl der Kleidung und die richtige Art, sich zu verabschieden. Bei jedem Vorstellungsgespräch ist auch die Körpersprache wichtig, also Gestik, Mimik und Haltung. Die Körpersprache zeigt dem Gesprächspartner viel von einer Person.

Sobald man durch die Tür kommt, hat der Gesprächspartner einen ersten Eindruck von dem Bewerber. Dieser erste Eindruck sollte positiv sein. Er ist die Basis für das Gespräch. Wer ruhig, aufrecht und konzentriert in das Gespräch geht, macht einen guten Eindruck. Wer unsicher, nervös und wenig konzentriert wirkt, hat kaum Chancen, dass der Eindruck im Gespräch besser wird.

Für einen positiven Eindruck sollte man von Anfang an auf die Körpersprache achten. Bereits die Begrüßung ist wichtig. Der feste Händedruck, der Blickkontakt mit dem Gesprächspartner und die offene Körperhaltung zeigen das Interesse des Bewerbers.

Auch die Kleidung muss gut gewählt sein. Sie muss korrekt sein und zur jeweiligen Arbeitsstelle passen. Bei einigen Berufen sind Anzug oder Kostüm Pflicht, bei anderen darf die Kleidung auch etwas legerer sein. Die Kleidung sollte dezent sein und nicht nach Freizeit aussehen. Flecken oder ungeputzte Schuhe machen einen schlechten Eindruck. Vorsicht: Man sollte bis zum Ende des Gesprächs auf seine Körpersprache achten und nicht zu locker werden, denn der Gesprächspartner beobachtet den Bewerber bis zur Verabschiedung genau.

4

Im Vorstellungsgespräch. Was machen die Personen falsch? Sammeln Sie im Kurs.

Ü 6



C Im Vorstellungsgespräch

2a

1a

Hören Sie: Wie läuft das Gespräch ab? Sortieren Sie die Sätze  1.20

- ☐ Ich habe eine abgeschlossene Berufsausbildung ...
- ☐ Haben Sie uns gut gefunden? _____
- ☐ Welche Qualifikationen haben Sie? _____
- ☒ 1 Guten Tag, Frau Bericz, mein Name ist ... Begrüßung und Vorstellung
- ☐ Vielen Dank! Auf Wiedersehen. _____
- ☐ Wie groß ist das Team? _____

1b

Was passiert wann? Ordnen Sie in 1a zu.

Arbeitgeber fragt nach Qualifikationen – Begrüßung und Vorstellung –
 Bewerber stellt Fragen zum Unternehmen – Selbstpräsentation des Bewerbers –
 Small Talk für eine gute Gesprächsatmosphäre – Verabschiedung

1c

07+8

Hören Sie noch einmal. Was antwortet Frau Bericz auf die Fragen von Frau Friedrichs? Machen Sie Notizen.  1.20



1. Haben Sie uns gut gefunden?

2. Möchten Sie etwas trinken?

3. Welche Qualifikationen haben Sie?

4. Warum haben Sie sich gerade bei uns beworben?

5. Gibt es auch etwas, das Sie nicht so gut können, wie Sie es sich wünschen?

6. Haben Sie denn noch Fragen an mich?

2b

2a

Wählen Sie eine Stellenanzeige aus dem Internet oder der Zeitung aus. Schreiben Sie einen Dialog zwischen Arbeitgeber/in und Bewerber/in. 🗣️📝



Begrüßung

Guten Tag, Herr/Frau ...

Freut mich, Sie persönlich kennenzulernen.

Small Talk

Ja, der Weg zu Ihnen war kein Problem. /

Der Weg war nicht schwer zu finden.

Qualifikationen

Ich arbeite zurzeit als ... / Ich habe bisher als /

bei ... gearbeitet. / Ich habe Erfahrung als/mit ... /

Ich habe eine abgeschlossene Ausbildung als ...

Interesse zeigen

Die Stelle ist interessant für mich, weil ... /

Sie bieten ... an, das interessiert mich.

Stärken und Schwächen

Ich bin belastbar/teamfähig/...

Ich komme mit Stress/... gut zurecht.

... kann ich (sehr) gut. / habe ich gelernt. /

Mit ... kenne ich mich noch nicht so gut aus. /

... kann ich nicht so gut.

Hobbys und Freizeit

Zu meinen Hobbys gehört ... / Ich spiele gern ... /

In meiner Freizeit beschäftige ich mich mit ...

Fragen stellen

Wie groß ist das Team? / Wie lange dauert die

Einarbeitungszeit? / Welche Weiterbildungs-

möglichkeiten gibt es? / Wann kann ich mit

einer Antwort von Ihnen rechnen?

Verabschiedung

Vielen Dank für das Gespräch / die Einladung

zum Gespräch. Auf Wiedersehen.

2b

Spielen Sie das Vorstellungsgespräch. Achten Sie auf Ihre Körpersprache. 🗣️📝

1

Eine telefonische Einladung zum Vorstellungsgespräch. Sortieren Sie den Dialog.

- ☐ Gut, das mache ich. Vielen Dank und bis Donnerstag.
- ☐ Donnerstag, der 4. April? Ja, das passt mir gut.
- ☒ 1 Selima Paptic.
- ☐ Auf Wiederhören, Herr Neumann.
- ☐ Guten Tag, Herr Neumann.
- ☐ Bis Donnerstag, auf Wiederhören.
- ☐ Frau Paptic, Sie hatten sich für die Stelle als Sekretärin beworben und ich würde Sie gern zu einem Vorstellungsgespräch einladen. Passt Ihnen der nächste Donnerstag um 11 Uhr?
- ☐ Guten Tag, Frau Paptic. Neumann hier, von der Firma Beier.
- ☐ Prima, dann kommen Sie doch am Donnerstag in unser Büro in der Weserstraße 15. Melden Sie sich einfach am Empfang an, wir holen Sie dann ab.

2

Eine schriftliche Einladung zum Vorstellungsgespräch. Ergänzen Sie die Wörter.

Einladung – Bewerbung – Stelle – Interesse – Vorstellungsgespräch – Termin

Betreff: **Ihre Bewerbung als Maler und Lackierer**

Sehr geehrter Herr Chalid,
 wir haben Ihre _____¹ für die _____² als Maler und
 Lackierer erhalten und bedanken uns für Ihr _____³ an einer Mitarbeit in
 unserer Firma. Wir würden Sie gern kennenlernen und laden Sie deshalb am 14.08. um
 10 Uhr zu einem _____⁴ in unserem Büro in der Domstraße 12 ein.
 Bitte sagen Sie uns Bescheid, ob Ihnen der _____⁵ passt.
 Mit freundlichen Grüßen
 Harald Reichel

Betreff: **Terminbestätigung Vorstellungsgespräch**

Sehr geehrter Herr Reichel,
 vielen Dank für die _____⁶ zum Vorstellungsgespräch.
 Der Termin am 14.08. passt mir gut und ich möchte ihn hiermit bestätigen.
 Mit freundlichen Grüßen
 Hasim Chalid

3

4

den Dialog.

3

Geben Sie Ratschläge für ein Vorstellungsgespräch. Schreiben Sie Sätze mit *damit*.

1. Man sollte sicheres Auftreten üben. Man macht einen guten Eindruck.

Man sollte sicheres Auftreten üben, damit man einen guten Eindruck macht.

2. Man sollte die Anfahrt planen. Man kommt pünktlich.

3. Man sollte das Handy ausschalten. Es klingelt nicht.

4. Die Kleidung sollte ordentlich sein. Man sieht gepflegt aus.

5. Man sollte sich Fragen zu der Firma notieren. Man kann im Gespräch Fragen stellen.

6. Man sollte seinen Gesprächspartner ansehen. Er merkt, dass man interessiert ist.

4

Wie antworten Sie auf typische Fragen im Vorstellungsgespräch? Kreuzen Sie an.

1. Können Sie bitte etwas über sich erzählen?

A ☐ Momentan arbeite ich als Bürokauffrau. 2005 habe ich ...

B ☐ Über mich? Da gibt es nicht viel zu erzählen.

2. Warum haben Sie sich bei uns beworben?

A ☐ Ich habe Ihre Anzeige zufällig gefunden.

B ☐ Sie bieten einen interessanten Arbeitsplatz in einer großen Firma.

3. Was wissen Sie über unsere Firma?

A ☐ Ich habe auf Ihrer Webseite gelesen, dass Sie ...

B ☐ Noch nicht so viel. Vielleicht erzählen Sie mir etwas?

4. Was sind Ihre Stärken?

A ☐ Ich kann eigentlich alles gut.

B ☐ Ich arbeite gerne zusammen mit Kollegen im Team und bin flexibel.

5. Was machen Sie in Ihrer Freizeit?

A ☐ Am liebsten sitze ich vor dem Fernseher.

B ☐ Ich spiele Tischtennis und reise gern.

6. Welche Fragen haben Sie an uns?

A ☐ Keine. Sie haben ja schon alles gesagt.

B ☐ Wie viele Kollegen arbeiten in der Abteilung?



5a Welches Adjektiv passt? Ergänzen Sie.

streng – aufmerksam – ordentlich – nervös – leger – schick – sympathisch

1. Frau Nowak räumt jeden Tag ihr Büro auf. Sie ist sehr _____.
2. Es ist wichtig, beim Vorstellungsgespräch _____ zuzuhören.
3. Vor dem Gespräch konnte ich nichts essen, weil ich so _____ war.
4. Der Anzug sieht wirklich sehr _____ aus und steht Dominik gut.
5. Ich verstehe mich gut mit der neuen Kollegin. Sie ist sehr _____.
6. Marco trägt gern bequeme Kleidung. Sein Stil ist _____.
7. Mein Chef lacht nie, sondern sieht mich immer sehr _____ an.

7

5b Welche Wörter haben eine ähnliche Bedeutung? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---------------|--------------------------------------|
| ordentlich 1 | ☐ A elegant |
| sympathisch 2 | ☐ B aufgeregt |
| schick 3 | ☐ C nett |
| aufmerksam 4 | ☐ D gepflegt |
| leger 5 | ☐ E locker |
| nervös 6 | ☐ F interessiert |

6 Lesen Sie die Tipps 1–7 und ordnen Sie sie den Sätzen A–G zu.**Tipps für das Vorstellungsgespräch**

1. Informieren Sie sich vor dem Vorstellungsgespräch über die Firma. Informationen können Sie zum Beispiel im Internet finden.
2. Überlegen Sie sich Antworten auf die typischen Fragen, die im Vorstellungsgespräch gestellt werden. Notieren Sie Ihre Antworten und üben Sie das Sprechen.
3. Üben Sie, Ihren Lebenslauf kurz und interessant darzustellen. Betonen Sie Stationen in Ihrem beruflichen Werdegang, die für die Stelle wichtig sind.
4. Stellen Sie am Ende des Vorstellungsgesprächs Fragen, zum Beispiel zu dem Arbeitsplatz oder zu Weiterbildungsangeboten. Dadurch können Sie Ihr Interesse an der Firma und der Stelle zeigen.
5. Tragen Sie zum Vorstellungsgespräch korrekte und passende Kleidung. Sie sollten sich außerdem in der Kleidung wohlfühlen.
6. Begrüßen Sie Ihren Gesprächspartner mit einem festen Händedruck und schauen Sie ihn während des Gesprächs an.
7. Verabschieden Sie sich freundlich und bedanken Sie sich für das Gespräch.

8

- A Wählen Sie die richtige Kleidung.
- B Bereiten Sie Antworten vor.
- C Schließen Sie das Gespräch höflich ab.
- D Achten Sie auf Ihre Körpersprache.
- E Sammeln Sie Informationen.
- F Präsentieren Sie Ihren Lebenslauf.
- G Bereiten Sie Fragen vor.

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐


7 Im Vorstellungsgespräch. Ordnen Sie die Antworten den Fragen zu.

- | | | | |
|--|---|---|---|
| Haben Sie den Weg gut gefunden? | 1 | ○ | ○ A Weil ich alle geforderten Qualifikationen und Kompetenzen besitze. |
| Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten? | 2 | ○ | ○ B Ich habe eine abgeschlossene Ausbildung als Maler und drei Jahre Berufserfahrung. |
| Warum sind Sie der Richtige für diese Stelle? | 3 | ○ | ○ C Ja, gerne. Ein Mineralwasser, bitte. |
| Welche Qualifikationen bringen Sie für die Stelle mit? | 4 | ○ | ○ D Weil die beruflichen Perspektiven hier besser für mich sind. |
| Warum sind Sie nach Deutschland umgezogen? | 5 | ○ | ○ E Ja, ich wohne ja schon seit ein paar Monaten in Jena. |

8 Richtig argumentieren. Verbinden Sie und schreiben Sie Sätze mit *denn* und *weil*.

- | | | | |
|------------------------------|---|---|---|
| Ich bin teamfähig | 1 | ○ | ○ A Ich arbeite schon lange in diesem Beruf. |
| Ich bin flexibel | 2 | ○ | ○ B Ich habe sehr viel gelernt. |
| Ich habe viel Erfahrung | 3 | ○ | ○ C Ich kann mich schnell auf Neues einstellen. |
| Die Stelle interessiert mich | 4 | ○ | ○ D Ich arbeite gern mit anderen zusammen. |
| Meine Ausbildung war gut | 5 | ○ | ○ E Ich suche eine neue Herausforderung. |

1. Ich bin teamfähig, denn ich arbeite gern mit anderen zusammen.
 Ich bin teamfähig, weil ich gern mit anderen zusammenarbeite.

8

Ein neuer Arbeitsplatz

Lernziele:
 • über den ers
 • um Unterstü
 • Grammatik

A Der erste Arbeitstag



der Empfang



der Arbeitsplatz



die Dienstkleidung



die Personalabteilung



die Kantine

1 Was passiert am ersten Arbeitstag? Sehen Sie sich die Fotos an und sammeln Sie im Kurs.

Am ersten Arbeitstag meldet man sich am Empfang an.

In der Personalabteilung gibt man seine Unterlagen ab.

2a Der erste Arbeitstag von Herrn Bytom. Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an: richtig oder falsch? 1.21

richtig falsch

1. Herr Kostecka zeigt Herrn Bytom am ersten Tag die Firma und die Maschinen. ☐ richtig ☐ falsch
2. Herr Bytom gibt seine Unterlagen bei Herrn Kostecka ab. ☐ richtig ☐ falsch
3. Herr Bytom geht erst in die Personalabteilung und dann zu Frau Müller. ☐ richtig ☐ falsch

2b Hören Sie noch einmal. Welche Unterlagen braucht die Personalabteilung? Kreuzen Sie an. 1.21

Ü1

- | | |
|--|--|
| ☐ die Mitgliedsbescheinigung der Krankenkasse | ☐ den Personalfragebogen |
| ☐ die Bankverbindung | ☐ den Personalausweis |
| ☐ den Arbeitsvertrag | ☐ die Steueridentifikationsnummer |
| ☐ den Sozialversicherungsausweis | ☐ den Führerschein |

3

Wel
Wo

4

Ü2-4

Ein
Les
spr

5

W

Lernziele:

- über den ersten Arbeitstag sprechen • sich orientieren
- um Unterstützung bitten • über Kommunikation am Arbeitsplatz sprechen
- Grammatik: Passiv, höfliche Bitten mit „könnte“

3

Welche Unterlagen aus 2b haben Sie schon, welche noch nicht?
Woher können Sie sie bekommen? Sprechen Sie im Kurs.

Nach Informationen fragen

Wo bekomme ich ...?
Wer kann mir bei ... weiterhelfen?
Wer ist zuständig für ...?
Ich brauche noch ...
Ich weiß nicht, wann/wie/wo ich ...

Die Mitgliedsbescheinigung
habe ich auf der Internetseite
der Krankenkasse beantragt.

Wo bekomme ich die Steuer-
identifikationsnummer?

4

Ü 2-4

Eine Personalleiterin erzählt, was den neuen Mitarbeiter am ersten Tag erwartet.
Lesen Sie die Checkliste und hören Sie das Interview. In welcher Reihenfolge
spricht Frau Spohr über die Punkte der Checkliste?  1.22

Checkliste: erster Arbeitstag eines neuen Mitarbeiters

- ☐ den neuen Mitarbeiter empfangen und begrüßen
- ☐ die anderen Kollegen vorstellen
- ☒ einen festen Ansprechpartner für Fragen zuweisen
- ☐ Unterlagen des neuen Mitarbeiters an die Personalabteilung übergeben
- ☐ allgemeine Informationen über die Firma geben (Unternehmensregeln und -richtlinien, Hausordnung, Dienstvorschriften)
- ☐ die Räumlichkeiten der Firma zeigen (Kantine, Pausenraum, Umkleidebereich)
- ☐ den neuen Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz einweisen (Bedienung von Geräten und Maschinen)
- ☐ die Einarbeitung mit dem Mitarbeiter besprechen
- ☐ im Einführungsgespräch über Zuständigkeiten und Arbeitszeiten informieren
- ☐ eine Aufgabe für den ersten Arbeitstag stellen
- ☐ Schlüssel für Räume aushändigen, einen Dienstaussweis ausstellen und Dienstkleidung zur Verfügung stellen

5

Was finden Sie am ersten Arbeitstag wichtig? Sprechen Sie im Kurs.

Ich finde es wichtig, dass man herzlich empfangen wird.

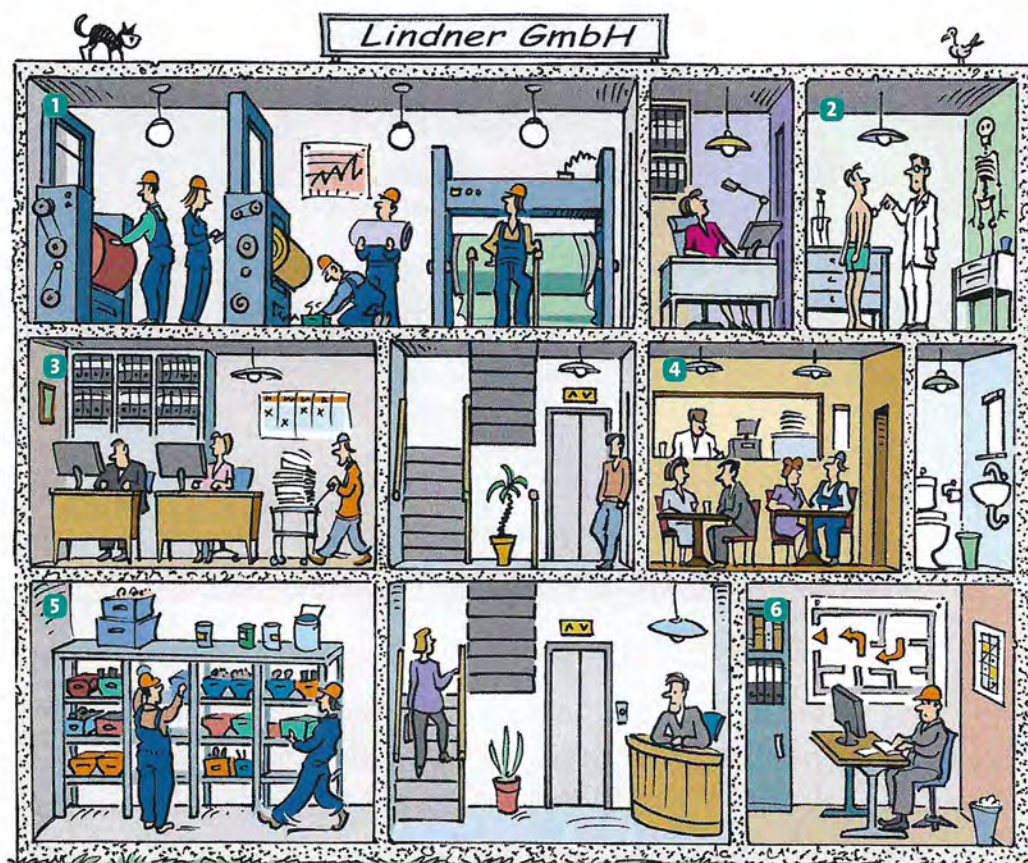
B Sich orientieren – die erste Woche

1a

Ü 5

Das Firmengebäude. Was sehen Sie? Ordnen Sie zu.

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ die Produktion | ☐ die Kantine | ☐ die Personalabteilung |
| ☐ der Betriebsarzt | ☐ das Materiallager | ☐ der Sicherheitsbeauftragte |



1b

Ü 6

Wo ist ...? Fragen und antworten Sie. 🗣️

Entschuldigung, wo ist die Kantine?

Die ist in der zweiten Etage.

Sich orientieren

Entschuldigung, wo / in welcher Etage ist/sind ...? / wo finde ich ...? / wie komme ich zum/zur ...?

Im Erdgeschoss. / In der ersten/zweiten/dritten Etage (links/rechts). / Im Keller. / Neben dem/der ...

Die Treppe hoch, dann links/rechts/geradeaus. /

Nehmen Sie den Fahrstuhl/Aufzug in die ... Etage, dann rechts/links. / Auf der rechten/linken Seite.

2a

Wer oder welche Abteilung in 1a ist für die Aufgaben zuständig? Ergänzen Sie.

Aufgabe	Zuständigkeit	Datum	Unterschrift
Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchung durchführen		13.11.	Dr. Kluge
Dienstausweis und Parkkarte ausstellen		i Neue Mitarbeiter erhalten in vielen Firmen einen Laufzettel, auf dem Abteilungen und Aufgaben eingetragen sind. Der neue Mitarbeiter muss dann zu jeder Abteilung gehen, die auf dem Zettel steht. Jede Abteilung unterschreibt auf dem Laufzettel, dass der neue Mitarbeiter bei ihr war. Haben alle Abteilungen unterschrieben, wird der Laufzettel zu den Personalakten gelegt.	
Sicherheitsvorschriften erläutern			
Kantinenmarke ausstellen			
Arbeitsgeräte und Werkzeuge übergeben			
Einweisung am Arbeitsplatz			

2b

Was wird wo gesagt? Verbinden Sie.

„Haben Sie chronische Krankheiten oder Allergien?“ **1** ☐ **A** die Personalabteilung

„Wie lautet Ihre Steueridentifikationsnummer?“ **2** ☐ **B** der Betriebsarzt

„Kennen Sie sich mit dieser Maschine aus?“ **3** ☐ **C** das Materiallager

„Hier sind Ihre Werkzeuge. Brauchen Sie sonst noch etwas?“ **4** ☐ **D** die Produktion

„Und einmal das Menü 3, bitte schön. Guten Appetit!“ **5** ☐ **E** der Sicherheitsbeauftragte

„Bitte lesen Sie sich unsere Sicherheitshinweise durch.“ **6** ☐ **F** die Kantine

3

07+8

Wie antworten Sie auf die Fragen der anderen Mitarbeiter? Überlegen Sie sich Antworten und spielen Sie die Dialoge. 

- Der Betriebsarzt fragt, was Sie in der Firma machen.
- Ein Kollege aus der Personalabteilung fragt, wie Ihnen die ersten Tage in der neuen Firma gefallen haben.
- Der Sicherheitsbeauftragte fragt, wo Sie vorher gearbeitet haben.

C Um Unterstützung bitten

1

Ü 9 + 10

Ein Arbeitsauftrag am ersten Arbeitstag. Wie bittet Herr Schipenko um Unterstützung? Unterstreichen Sie die Redemittel im Dialog.

- Herr Schipenko, heizen Sie bitte die Kippbratpfanne vor!
- Ich weiß nicht genau, wie man das macht. Könnten Sie mir bitte helfen?
- Natürlich.
- Können Sie mir bitte erklären, wie ich die Pfanne einstellen muss?
- Sie drehen hier an dem Schalter. Wenn die Lampe links neben dem Schalter nicht mehr leuchtet, ist die Pfanne vorgeheizt.
- ...
- Ich brauche noch mal Ihre Hilfe. Ich glaube, die Pfanne funktioniert nicht.
- Moment bitte, ich muss das hier erst fertig machen. So, was funktioniert denn nicht?
- Die Pfanne wird nicht heiß und die Lampe leuchtet auch nicht. Ich weiß leider nicht, warum.
- Gut, dann überprüfe ich mal schnell die Stromverbindung.
- Okay. Vielen Dank.



Um Unterstützung bitten

Könn(t)en Sie mir bitte (mal) helfen? / Ich brauche Ihre Hilfe, ich ... / Können Sie mir bitte sagen/ erklären, wann/wie/wo/warum ...? / Ich weiß (leider) nicht (genau), wie man das macht. / Wissen Sie, wie ... funktioniert? / Wissen Sie, warum ... nicht funktioniert?

Auf Bitten reagieren

Natürlich. / Kein Problem! / Was funktioniert/geht denn nicht? / Moment bitte, ich muss das hier erst fertig machen. / Das ist im Moment schlecht. Können Sie bitte ... fragen?

2

Können Sie mir bitte helfen? Schreiben Sie Notizen und spielen Sie Dialoge. 🗣️📝

1. **Farbkopien machen:** Sie wissen nicht, wie Sie den Kopierer einstellen müssen, und bitten einen Kollegen / eine Kollegin um Hilfe. Er/Sie zeigt Ihnen, dass Sie am Kopierer den Menüpunkt „Farbkopie“ einstellen müssen.
Sie brauchen noch einmal Hilfe, weil der Kopierer einen Papierstau anzeigt. Ihr Kollege / Ihre Kollegin erklärt, wie Sie das Papier aus dem Einzug entfernen.
2. **Eine Rechnung ausdrucken:** Sie bitten einen Kollegen / eine Kollegin um Hilfe, weil Sie nicht wissen, welchen Drucker Sie wählen müssen. Er/Sie sagt Ihnen, dass Sie den Drucker Deskjet-4359 nehmen sollen.
Sie brauchen noch einmal Hilfe, weil der PC abgestürzt ist. Ihr Kollege / Ihre Kollegin erklärt, dass Sie den PC ausschalten und dann neu starten müssen.

D

Ko

1a

Am

1b

Wa

1.

2.

3.

1c

Les

1d

We

2

Ge

A

1.

2.

3

Di

W

D Kommunikation am Arbeitsplatz

1a Am ersten Arbeitstag. Wer darf wem das Du anbieten? Diskutieren Sie im Kurs.

Wenn sich alle in der Abteilung duzen, warte ich trotzdem, bis mir ein Kollege das Du anbietet.

Ich duze alle Kollegen von Anfang an, damit ich locker und sympathisch wirke.

1b Was meinen Sie, wer bietet wem das Du an? Kreuzen Sie an.

- | | | |
|--|---|---|
| 1. A ☐ Vorgesetzter | ↔ | B ☐ Mitarbeiter |
| 2. A ☐ jüngerer Mitarbeiter | ↔ | B ☐ älterer Mitarbeiter |
| 3. A ☐ neuer Mitarbeiter | ↔ | B ☐ langjähriger Mitarbeiter |

1c Lesen Sie den Text und vergleichen Sie mit Ihren Vermutungen in 1b.

i

Am Arbeitsplatz in D A CH gilt: Der Vorgesetzte darf dem Mitarbeiter das Du anbieten, aber nicht um-gekehrt. Bei Mitarbeitern in der gleichen Position bietet der Ältere dem Jüngeren das Du an. Wenn man als Mitarbeiter neu in der Firma ist, sollte man darauf warten, dass die Kollegen das Du anbieten. In der Zwischenzeit sollte man die Kollegen besser siezen. Wenn man unsicher ist, kann man auch nachfragen, ob sich die Kollegen siezen oder duzen.

1d Welche Erfahrungen haben Sie mit Duzen und Siezen gemacht? Erzählen Sie.

2 Gesten. Was bedeuten die Gesten? Ordnen Sie zu.



- | | | |
|----------------------|------------------------|-----------------------------------|
| 1. Wir telefonieren. | 3. Das weiß ich nicht. | 5. Ich kann dich nicht verstehen. |
| 2. Super gemacht! | 4. Komm mal bitte her. | |

3 Distanzzonen. Wie nah darf man sich in D A CH im Beruf kommen? Was schätzen Sie? Ordnen Sie zu.

Intimzone: Nur bei der Begrüßung oder der Verabschiedung kommen Sie einer Person so nah.

Persönliche Distanzzone: Das ist der ideale Abstand für Gespräche, beruflich oder privat.

Öffentliche Distanzzone: Wenn Sie eine Person nicht kennen und Sie nicht mit ihr sprechen, ist das der geeignete Abstand.

- | | |
|-------------------------|--------------|
| 1 ☐ | A 100–200 cm |
| 2 ☐ | B 60 cm |
| 3 ☐ | C 100 cm |

Wortschatz und Grammatik

1a

Welche Unterlagen muss man am ersten Arbeitstag mitbringen? Ergänzen Sie.

Mitgliedsbescheinigung – Personalfragebogen – Arbeitsvertrag – Bankverbindung
Steueridentifikationsnummer – Sozialversicherungsausweis

1. Der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer unterschreiben den _____.
2. Die _____ zeigt, dass der Arbeitnehmer in einer Krankenkasse ist.
3. Der Arbeitgeber benötigt die _____ des Arbeitnehmers, damit er das Gehalt überweisen kann.
4. Durch die _____ erfährt der Arbeitgeber die elektronischen Daten des Arbeitnehmers für den Abzug der Steuer.
5. Der _____ zeigt, dass der Arbeitnehmer bei der Rentenversicherung registriert ist.
6. Der Arbeitnehmer gibt Auskunft über seine persönlichen Daten und füllt den _____ aus.

1b

Was passt? Ordnen Sie zu.

- | | | | |
|----------------------------|---|-----------------------|--|
| die Mitgliedsbescheinigung | 1 | ☐ | ☐ A mitteilen |
| den Arbeitsvertrag | 2 | ☐ | ☐ B ausfüllen |
| den Personalfragebogen | 3 | ☐ | ☐ C beantragen |
| die Bankverbindung | 4 | ☐ | ☐ D unterschreiben |

2

Was passiert am ersten Tag? Formen Sie die Passivsätze ins Aktiv um.

1. Der neue Mitarbeiter wird vom Abteilungsleiter empfangen.

Der Abteilungsleiter empfängt den neuen Mitarbeiter.

2. Die Räumlichkeiten werden dem Mitarbeiter von seinem Ansprechpartner gezeigt.

3. Die Schlüssel werden vom Hausmeister ausgehändigt.

4. Der Dienstaussweis wird von der Personalabteilung ausgestellt.

5. Die Dienstkleidung wird von der Firma zur Verfügung gestellt.

3

Was wird wo gemacht? Ordnen Sie die Bilder zu und schreiben Sie Sätze im Passiv.

den Personalfragebogen ausfüllen – dem Mitarbeiter die Kollegen vorstellen –
den neuen Mitarbeiter begrüßen – die Bedienung von Maschinen erklären



1. Am Empfang wird

2. In der Teambesprechung

3. In der Personalabteilung

4. Am Arbeitsplatz

4

Was wird noch am ersten Arbeitstag gemacht? Schreiben Sie Sätze im Passiv.

1. dem neuen Mitarbeiter einen Ansprechpartner zuweisen

Dem neuen Mitarbeiter wird ein Ansprechpartner zugewiesen.

3. den Mitarbeiter über Zuständigkeiten und Arbeitszeiten informieren

Der Mitarbeiter wird

2. dem Mitarbeiter allgemeine Informationen über die Firma geben

4. die Einarbeitung mit dem Mitarbeiter besprechen

5. den neuen Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz einweisen

6. dem Mitarbeiter eine Aufgabe für den ersten Arbeitstag stellen

5 Welche Orte und Personen aus dem Firmengebäude sind gemeint? Ergänzen Sie.

1. der Personalfragebogen – die Mitgliedsbescheinigung – der Arbeitsvertrag

die Personalabteilung

2. das Menü – die Tische – die Teller

3. der Feuerlöscher – der Erste-Hilfe-Schrank – der Helm

4. das Pflaster – der Verband – die Medikamente

5. die Regale – die Werkzeuge – die Dienstkleidung

6 Sich orientieren. Schreiben Sie Fragen. Verwenden Sie die Redemittel auf Seite 74.

1. *Entschuldigung, wo*

Die Personalabteilung ist in der vierten Etage links.

- 2.

Das Materiallager? Das ist im Keller.

- 3.

Der Betriebsarzt ist in der zweiten Etage rechts, Zimmer 247.

- 4.

Der Pausenraum ist gleich hier links, neben der Kantine.

7 Ein neuer Kollege stellt sich vor. Ergänzen Sie den Dialog.

Danke, das ist nett von Ihnen. – Gut. Aber ich habe natürlich noch viele Fragen. –
Guten Tag, ich bin Matthias Wittenbeck, Ihr neuer Kollege.

•

- Herzlich willkommen, Herr Wittenbeck! Wie gefällt Ihnen der erste Tag?

•

- Das ist ja ganz normal am ersten Tag. Wenn Sie Fragen haben, können Sie gerne zu mir kommen.

•

8

Frag

1.

2.

3.

4.

5.

A

B

C

D

E

1.

9

Bitte

1. S

2. S

3. I

4. S

10

Um

1. I

2. I

3. S

4. 2

gänzen Sie.

trag

auf Seite 74.

Fragen. –

e gerne zu

8

Fragen am ersten Arbeitstag. Welche Antworten passen? Ordnen Sie zu.

1. „In welcher Abteilung arbeiten Sie?“
 2. „Wo haben Sie vorher gearbeitet?“
 3. „Gefällt Ihnen Ihr erster Tag in der Firma?“
 4. „Was machen Sie in der Firma?“
 5. „Haben Sie Ihre Kollegen schon kennengelernt?“
- A „Einige ja, aber noch nicht alle.“
B „Ich bin Kfz-Mechatroniker.“
C „Ich arbeite in der Produktionsabteilung.“
D „Ja, sehr gut, danke. Alle sind sehr hilfsbereit.“
E „Ich war vorher bei einem kleinen Elektrobetrieb angestellt.“

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

9

Bitten Sie um Unterstützung. Verwenden Sie die Redemittel auf Seite 76.

1. Sie wissen nicht, wie der Drucker funktioniert.

Wissen Sie, wie der Drucker funktioniert?

2. Sie wissen nicht, wie man den Ofen einschaltet.

3. Die Bohrmaschine funktioniert nicht.

4. Sie sollen eine Dauerwelle machen, aber Sie wissen nicht wie.

10

Um Hilfe bitten. Schreiben Sie höfliche Bitten mit *könnten*.

1. Helfen Sie mir bitte.

Könnten Sie mir bitte helfen?

2. Erklären Sie mir bitte, wie diese Maschine funktioniert.

3. Sagen Sie mir bitte, was ich jetzt tun muss.

4. Zeigen Sie mir bitte, wie man die Maschine einstellt.

A Ein Tagesablauf in der Pflege



1a Betrachten Sie die Fotos. Was meinen Sie, was ist Frau Alonso von Beruf?
Wo arbeitet sie? Vergleichen Sie mit Ihrem Nachbarn / Ihrer Nachbarin.

1. Frau Alonso arbeitet als ...

A ☐ Krankenschwester.

B ☐ Ärztin.

C ☐ Altenpflegerin.

2. Sie arbeitet ...

A ☐ in der eigenen Praxis.

B ☐ im Seniorenheim.

C ☐ im Krankenhaus.

1b Was macht Frau Alonso auf den Fotos? Sprechen Sie im Kurs.

Ü1

Frau Alonso betreut alte Menschen.

Sie hilft beim ...

2a Hören Sie. Was macht Frau Alonso wann? Ordnen Sie zu. 1.23

Ü2

- | | |
|-------------------|--|
| 6.45–7.00 Uhr 1 | ☐ A die Körperpflege |
| 7.00–9.30 Uhr 2 | ☐ B die Büroarbeiten |
| 9.30–11.30 Uhr 3 | ☐ C die Übergabe |
| 11.30–13.00 Uhr 4 | ☐ D die Zimmer aufräumen |
| 13.00–14.00 Uhr 5 | ☐ E das Mittagessen |
| 14.00–15.00 Uhr 6 | ☐ F Kaffee und Kuchen |

2b

Ü3+4

Lesen

We

6.4

bei

vor

5 Vo

Za

sa

kö

Da

10 be

Zu

Vo

im

de

15 W

do

all

Ar

G

20 Z

un

si

M

2c

Les

Sal

di

-

3

W

de

Lernziele:

- einen Tagesablauf beschreiben • informelle und formelle Bitten und Aufforderungen formulieren
- einen Arbeitsablauf beschreiben • Störungen melden und beschreiben
- Grammatik: Adjektive und Verben mit Präpositionen, Imperativ, Vorgangs- und Zustandspassiv

2b

Ü 3 + 4

Lesen Sie den Bericht. Unterstreichen Sie die Begriffe aus 2a.

Wenn ich Frühdienst habe, treffe ich mich mit den Kollegen vom Nachtdienst um 6.45 Uhr zur Übergabe. Sie berichten, was in der Nacht passiert ist. In dem Wohnbereich, in dem ich jetzt eingesetzt bin, wohnen 22 Senioren. Ich bin für die Betreuung von sieben Senioren zuständig.

- 5 Von 7 bis 9.30 Uhr helfe ich den Senioren bei der Körperpflege: Aufstehen, Waschen, Zähneputzen, Haarekämmen und Anziehen. Danach unterstütze ich sie, in den Speisesaal zu gehen oder ich fahre sie mit dem Rollstuhl dorthin, damit sie frühstücken können. Wenn sie Hilfe beim Essen und Trinken brauchen, helfe ich ihnen.

- 10 Danach räume ich von 9.30 bis 11.30 Uhr die Zimmer auf. Ich mache die Betten oder beziehe sie neu und bringe die Bettpfannen zum Desinfizieren in den Schmutzraum. Zum Schluss räume ich das Frühstücksgeschirr ab.

Von 11.30 bis 13 Uhr kümmere ich mich um das Mittagessen. Zuerst decke ich den Tisch im Speisesaal, danach hole ich das Essen in der Küche ab und teile es dann aus. Nach dem Essen legen sich viele Senioren zur Mittagsruhe hin.

- 15 Während der Mittagsruhe von 13 bis 14 Uhr erledige ich dann Büroarbeiten. Ich dokumentiere meine Arbeitsschritte, damit auch nach der Übergabe an den Spätdienst alle Informationen vorhanden sind. Ich bestelle außerdem Medikamente, vereinbare Arzttermine und telefoniere mit Angehörigen. Wenn es Probleme mit einem technischen Gerät gibt, dann kümmere ich mich darum, dass es repariert wird.

- 20 Zwischen 14 und 15 Uhr gibt es Kaffee und Kuchen. Ich decke den Tisch im Speisesaal und unterhalte mich beim gemeinsamen Kaffeetrinken mit den Senioren. Anschließend singen wir Lieder, basteln oder spielen Brettspiele.

Mein Arbeitstag endet mit der Übergabe wichtiger Informationen an den Spätdienst.

2c

Lesen Sie noch einmal. Was bedeuten die unterstrichenen Wörter in 2b? Sammeln Sie im Kurs.

die Übergabe

- Kollegen berichten, was passiert ist

3

Wählen Sie auf www.planet-beruf.de einen Beruf und informieren Sie sich über den Tagesablauf in diesem Beruf. Schreiben Sie einen Bericht.

B Bitten und Aufforderungen

1a Wer spricht mit wem? Sehen Sie sich die Bilder an und ergänzen Sie.

Mitarbeiter mit Mitarbeiter – Mitarbeiter mit Kunde – Kunde mit Kunde



A _____

B _____

1b Hören Sie die Dialoge und ordnen Sie sie den Bildern in 1a zu. 1.24–25

1c Hören Sie noch einmal. Welche Redemittel hören Sie? Unterstreichen Sie. 1.24–25

formell

Könnten/Können Sie bitte ...? / Würden Sie bitte ...? / Machen/Nehmen Sie bitte ...

informell

Kannst/Machst du ...? / Sag mal ... Bescheid. / Bring/Gib mir mal ...

2a Hören Sie die Aufforderungen und kreuzen Sie an: informell oder formell? 1.26

Ü 5+6

	informell	formell
1. Kannst du das bitte in den Geräteraum bringen?	☐	☐
2. Gib mir mal den Schlüssel.	☐	☐
3. Könnten Sie bitte hier auf Frau Röder warten?	☐	☐
4. Übernimm du das, bitte.	☐	☐
5. Könnten Sie Herrn Deutz bitte später zurückrufen?	☐	☐
6. Kannst du schnell mal ins Lager gehen?	☐	☐
7. Könnten Sie bitte Ihrem Chef Bescheid sagen?	☐	☐
8. Machst du das?	☐	☐
9. Würden Sie bitte kurz Platz nehmen?	☐	☐

2b Formulieren Sie die Aufforderungen in 2a informell bzw. formell um.

3 Sagen Sie es formell, Ihr Partner / Ihre Partnerin wiederholt es informell.

Maschine ausschalten – Kopien machen – Lager aufräumen – später anrufen – ...

1b

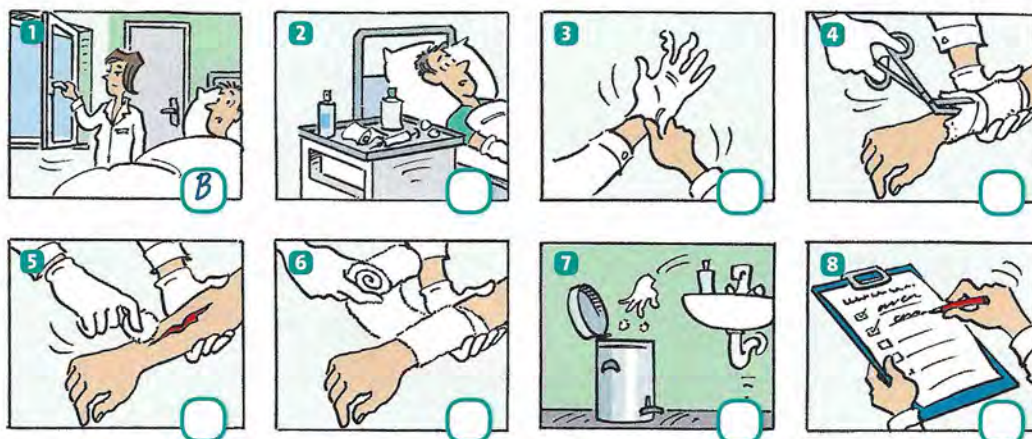
Ü 7+8

2

C Einen Arbeitsablauf beschreiben

1a Ein Verbandwechsel. Ordnen Sie die Arbeitsschritte den Bildern zu.

A alten Verband mit Verbandschere aufschneiden und entfernen – **B** Fenster und Türen schließen – **C** Handschuhe anziehen – **D** Tablett mit Materialien und Instrumenten in der Nähe abstellen – **E** neuen Verband anbringen – **F** Wunde mit Tupfer reinigen – **G** Abfall entsorgen und benutzte Instrumente desinfizieren – **H** Verbandwechsel in Pflegedokumentation eintragen



1b Wie wechselt man einen Verband? Schreiben Sie einen Text in Ihr Heft. Benutzen Sie das Vorgangspassiv oder die *man*-Form.

Zuerst schließt man Fenster und Türen. Dann wird das Tablett mit Materialien und Instrumenten in der Nähe abgestellt. Danach ...

i

Arbeitsabläufe werden im Berufsalltag häufig in Gerätedokumentationen und schriftlichen Arbeitsanweisungen dokumentiert.

2 Wählen Sie eine Situation und beschreiben Sie den Arbeitsablauf.

Reifen wechseln: 1. Handbremse anziehen und ersten Gang einlegen, 2. Radmuttern lösen, 3. Auto mit Wagenheber aufbocken, 4. Radmuttern herausdrehen, 5. Rad abnehmen, 6. neues Rad aufstecken, 7. Radmuttern einschrauben und festziehen

Buchung einer Reise im Reisebüro: 1. Reiseanfrage des Kunden entgegennehmen, 2. Rückfragen stellen, 3. passende Flüge suchen, 4. Hotel suchen, 5. Angebot erstellen, 6. dem Kunden das Angebot vorlegen, 7. Reise buchen, 8. Reiseunterlagen zusammenstellen

D Eine Störung melden

1a

Ü 9

Hören Sie die drei Störungsmeldungen. Um welche Störungen geht es?
Notieren Sie.  1.27–29

Abfluss verstopft – Aufzug kaputt – Heizung funktioniert nicht

1. Störung: Aufzug kaputt Name: _____

Firma: _____

Adresse: _____ Telefonnr.: _____

2. Störung: _____ Name: _____

Firma: _____

Adresse: _____ Telefonnr.: _____

3. Störung: _____ Name: _____

Firma: _____

Adresse: _____ Telefonnr.: _____

1b

Hören Sie noch einmal. Wer meldet die Störungen? Notieren Sie in 1a.  1.27–29

1c

Ü 10

Welche Redemittel benutzen die Gesprächspartner? Hören Sie noch einmal und unterstreichen Sie.  1.27–29

Eine Störungsmeldung entgegennehmen

Firma ..., am Apparat. Wie kann ich Ihnen helfen?

Können Sie den Defekt (genauer) beschreiben? / Was genau funktioniert (denn) nicht?

Ich schicke Ihnen sofort/heute/... eine/n Techniker/in. / Das muss ich mir persönlich anschauen.

Bitte nennen Sie mir (noch einmal) Ihren Namen und Ihre Telefonnummer.

Vielen Dank. Mein/e Kollege/Kollegin ist dann gleich bei Ihnen.

Eine Störung melden

Wir haben ein Problem. / Ich rufe an, weil ...

... funktioniert nicht. / ... ist nicht in Ordnung. / ... funktioniert nicht (mehr) richtig. /

... hat einen Defekt / einen Schaden / eine Störung. / ... ist defekt. / ... ist kaputt. / ... geht nicht. /

... ist gerissen/undicht/verbogen/verstopft/zerbrochen. / ... klemmt. / ... geht nicht auf/zu. / ... qualmt.

2a

2b

2c

2a Eine Störungsmeldung beim Hausmeisterservice. Hören Sie das Telefongespräch und kreuzen Sie an: richtig oder falsch? 1.30

	richtig	falsch
1. Frau Schmidt benötigt den Lifter zum Baden der Patienten.	☐	☐
2. Frau Schmidt soll die Batterien der Fernbedienung wechseln.	☐	☐
3. Herr Özal prüft das Gerät erst am nächsten Tag um 15 Uhr.	☐	☐
4. Nach der Reparatur füllt er die Service-Dialog-Karte aus.	☐	☐
5. Die Service-Dialog-Karte wird am Patientenlifter befestigt.	☐	☐

2b Hören Sie noch einmal und ergänzen Sie die Service-Dialog-Karte. 1.30

Service-Dialog-Karte Technik

Wohnbereich: _____ Datum: 19.4. Raum: _____
 Gerät: _____ Störung festgestellt am: 19.4.
 Störung: _____
 Name: _____ Tel. 205

2c Wählen Sie eine Rollenkarte aus und schreiben Sie einen Dialog. Spielen Sie ihn im Kurs.

A
 Sie arbeiten beim Gebäudeservice Rach und nehmen eine Störungsmeldung entgegen.

B
 Sie arbeiten bei der Firma Roth. Der Kopierer funktioniert nicht.

(Firma) ..., guten Tag. → Guten Tag, hier spricht ...
 ... funktioniert nicht.
 Störung genauer beschreiben? → ausgeschaltet, fährt nicht mehr hoch
 Adresse? → Akazienstr. 5, Telefonnr.: 030 501689
 wo steht das Gerät? → im dritten Obergeschoss
 morgen 10 Uhr? → ja, danke

Wortschatz und Grammatik

1

Tätigkeiten in Pflegeberufen. Ordnen Sie zu.

A Patienten pflegen und betreuen – B beim Essen und Trinken helfen – C Verband wechseln – D Pflegemaßnahmen dokumentieren – E bei der Körperpflege helfen – F Medikamente geben – G Spritzen geben – H Blutdruck messen



2

Batu Celik arbeitet in einem Seniorenheim und liefert „Essen auf Rädern“ aus. Schreiben Sie einen Text über seinen Tagesablauf.

- 8.00–9.00 Uhr: Auslieferung vorbereiten: Bestellungen kontrollieren und an die Küche weitergeben
 9.00–9.30 Uhr: Thermoboxen bereitstellen
 9.30–10.00 Uhr: Pause
 10.00–11.00 Uhr: Essen von der Küche abholen und in Thermoboxen stellen
 11.00–14.30 Uhr: Essen ausliefern, Geschirr vom Vortag mitnehmen und zurück zum Seniorenheim bringen
 14.30–15.30 Uhr: Pause
 15.30–16.30 Uhr: Geschirr an die Küche zurückgeben, Thermoboxen reinigen



Von 8.00 bis 9.00 Uhr bereitet Herr Celik die Auslieferung vor. Er ...

C Verband
ge helfen –



llen
d

nigen

3 Welche Verben passen? Lesen Sie noch einmal den Text auf S. 83 und ergänzen Sie.

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------------|
| 1. Zähne <u>p</u> _____ | 6. Essen <u>a</u> _____ |
| 2. Haare <u>k</u> _____ | 7. Büroarbeiten <u>e</u> _____ |
| 3. Betten <u>m</u> _____ | 8. Arbeitsschritte <u>d</u> _____ |
| 4. Geschirr <u>a</u> _____ | 9. Medikamente <u>b</u> _____ |
| 5. den Tisch <u>d</u> _____ | 10. Arzttermine <u>v</u> _____ |

4 Adjektive und Verben mit Präpositionen. Ergänzen Sie die Präpositionen.

bei – für – mit – mit – um

1. Ich bin _____ die Betreuung von sieben Senioren zuständig.
2. Ich helfe den Senioren _____ der Körperpflege.
3. Um 12 Uhr kümmere ich mich _____ das Mittagessen.
4. Ich telefoniere _____ den Angehörigen der Senioren.
5. Nachmittags unterhalte ich mich _____ den Senioren.

5 Bitten und Aufforderungen. Formulieren Sie formelle Fragen.

1. die Unterlagen – abgeben – im Personalbüro
Könnten Sie bitte die Unterlagen im Personalbüro abgeben?
2. Ihrem Vorgesetzten – Bescheid sagen
Würden Sie
3. die Palette – transportieren – ins Lager

4. Herrn Kaiser vom Autohaus Bütow – anrufen – heute Vormittag

5. den Temperaturregler – einstellen – auf 140°C

6. den Toner – auswechseln – im Druckerraum

6

In der Autowerkstatt. Formulieren Sie informelle Bitten. Bilden Sie den Imperativ und verbinden Sie.

- | | | |
|---------------------|-----------------------|---|
| 1. geben <u>Gib</u> | ☐ | ☐ A erst die Gebrauchsanweisung. |
| 2. helfen | ☐ | ☐ B mal einen Blick unter die Motorhaube. |
| 3. lesen | ☐ | ☐ C du die Reifen. |
| 4. nehmen | ☐ | ☐ D mir mal kurz. |
| 5. sehen | ☐ | ☐ E mir mal den Schlüssel. |
| 6. werfen | ☐ | ☐ F mal, hier ist das kaputte Teil. |

7

Wie schreibt man einen Brief am Computer? Schreiben Sie einen Text. Benutzen Sie das Vorgangspassiv oder die *man*-Form. Verbinden Sie Ihre Sätze mit passenden Adverbien: *anschließend, danach, dann, jetzt, nun, zuerst, zuletzt*.

1. den Computer einschalten – 2. ein neues Word-Dokument öffnen –
 3. den Text schreiben – 4. den Brief ausdrucken – 5. die Datei speichern –
 6. die Datei schließen – 7. den Computer ausschalten

Zuerst wird der Computer

8

Zustandspassiv. Ergänzen Sie *sein* und das Partizip II der passenden Verben.

dokumentieren – desinfizieren – schließen – wechseln – reinigen

1. Ist das Fenster schon geschlossen ?
2. Die Arbeitsschritte _____ in der schriftlichen Arbeitsanweisung _____.
3. Der Verband _____ schon _____.
4. Die Wunde _____ jetzt _____.
5. _____ die Instrumente schon _____ ?

9

Stör

A

E

1.

2.

3.

4.

10

Ein

D

ab

U

G

F

D

C

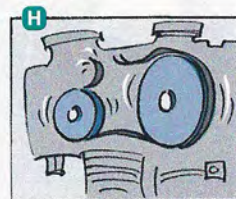
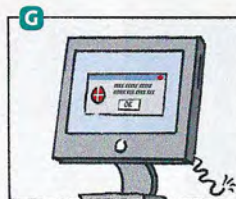
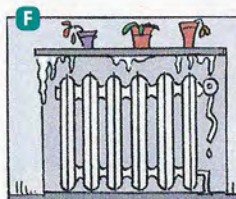
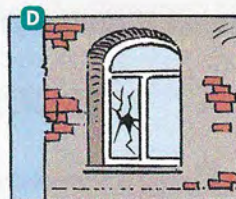
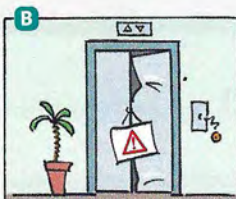
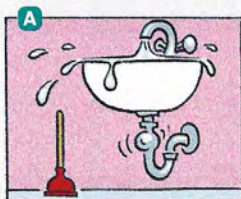
e

V

C

9

Störungen und Defekte. Ordnen Sie zu.



1. ☐ Der Motor qualmt.
2. ☐ Der Abfluss ist verstopft.
3. ☐ Der Aufzug ist kaputt.
4. ☐ Der Keilriemen ist gerissen.
5. ☐ Die Fensterscheibe ist zerbrochen.
6. ☐ Die Waschmaschine ist undicht.
7. ☐ Die Heizung funktioniert nicht.
8. ☐ Die Internetverbindung ist unterbrochen.

10

Eine Störungsmeldung am Telefon. Ergänzen Sie den Dialog.

Der Abfluss ist verstopft und jetzt kann das Wasser im Waschbecken nicht ablaufen. – Gut, danke. Auf Wiederhören. – Susanne Becker, Gärtnerei Flora, Uhlandstraße 10, Telefon: 0176-93209345. – Guten Tag, Susanne Becker von der Gärtnerei Flora. Ich rufe an, weil der Abfluss defekt ist.

- Hausmeisterservice Lorenz. Wie kann ich Ihnen helfen?
- _____
- Der Abfluss ist defekt? Können Sie den Defekt beschreiben?
- _____
- Okay, dann schicke ich Ihnen sofort einen Techniker. Bitte nennen Sie mir noch einmal Ihren Namen, Ihre Adresse und die Telefonnummer.
- _____
- Vielen Dank. Mein Kollege meldet sich gleich bei Ihnen.
- _____
- Auf Wiederhören.

10

Arbeits- und Gesundheitsschutz

Lernziele:

- Sicherheitszeichen
- das Arbeitsumfeld
- Grammatik

A Sicherheitszeichen



1a Was bedeuten die Sicherheitszeichen? Lesen Sie die Hinweise und ordnen Sie zu.

Hier darf man kein Feuer machen. Man darf auch nicht rauchen.

A

Vorsicht, gefährlicher elektrischer Strom!

B

Hier muss man einen Schutzhelm tragen.

C

Hier gibt es einen Feuerlöscher.

D

Hier findet man den Notausgang.

E

1b Warum sind die Zeichen in 1a an den Arbeitsorten wichtig? Sprechen Sie im Kurs.

1c Um welche Sicherheitszeichen handelt es sich? Ordnen Sie die Zeichen aus 1a zu.

- ☐ Verbotsszeichen _____
- ☐ Brandschutzzeichen _____
- ☐ Rettungszeichen _____
- ☐ Warnzeichen _____
- ☒ Gebotszeichen _____

Lernziele:

- Sicherheitszeichen verstehen • Pflichten von Arbeitgebern und -nehmern nennen
- das Arbeitsschutzgesetz verstehen • Arbeitskleidung beschreiben • einen Unfall melden
- Grammatik: Modalverben: Ersatzform mit „haben“ + „zu“, Wortbildung: Nomen aus Verben

1d Wie sehen die Sicherheitszeichen aus? Ergänzen Sie in 1c Form und Farbe.

rechteckig + grün – rund + blau – dreieckig + gelb – rund + rot – rechteckig + rot

2a Welches Sicherheitszeichen bedeutet was? Ordnen Sie zu.

A Stolpergefahr – B Löschschlauch – C Schutzschuhe tragen – D Sammelstelle – E keine Mobiltelefone



1



2



3



4



5

2b Ordnen Sie die Zeichen aus 2a zu und schreiben Sie zu jedem einen Hinweis.

Hier darf man nicht/kein(e) ...
Hier muss man ...

Achtung, ...! / Vorsicht, ...!
Hier findet man ... / Hier gibt es ...

- ☐ Brandschutzzeichen: _____
- ☒ Verbotsszeichen: Hier darf man keine Mobiltelefone benutzen.
- ☐ Gebotszeichen: _____
- ☐ Rettungszeichen: _____
- ☐ Warnzeichen: _____

3 Was bedeuten diese Schilder? Sammeln Sie Vermutungen im Kurs.

01



1



2



3



4



5



6



7

4 Ein Projekt. Machen Sie Fotos von Sicherheitszeichen – an Ihrem Arbeitsplatz, in der Schule, in öffentlichen Gebäuden. Präsentieren Sie Ihre Fotos im Kurs.

- Wo haben Sie die Sicherheitszeichen fotografiert?
- Was bedeuten die Sicherheitszeichen?

B Arbeitsschutzgesetz

1

Welche Pflichten haben Arbeitgeber und Arbeitnehmer? Sprechen Sie im Kurs.

Maschinen und Geräte erklären – Mitarbeiter vor Gefahren schützen –
 Sicherheitsvorschriften beachten – für Fluchtwege im Betrieb sorgen –
 Arbeitskleidung tragen – über Gefahren im Betrieb informieren –
 Arbeitsmittel korrekt verwenden – Arbeitskleidung zur Verfügung stellen – ...

*Der Arbeitgeber muss den Arbeitnehmern
die Maschinen und Geräte erklären.*

Der Arbeitnehmer muss ...

2a

Wer sagt was? Hören Sie die Aussagen und ordnen Sie sie den Personen zu.  2.2-5



Lukas Król



Olga Rosanowski



Ali Özer



Daniela Sala

2b

Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?  2.2-5

1. Frau Rosanowski muss kostengünstige Arbeitskleidung bereitstellen.
2. Frau Rosanowski muss sich um die betrieblichen Flucht- und Rettungspläne kümmern.
3. Herr Özer muss bei einem Brand alle Fenster öffnen.
4. Herr Özer muss darauf achten, dass alle Mitarbeiter zur Sammelstelle gehen.
5. Herr Król muss die Sicherheitsvorschriften der Firma beachten.
6. Herr Król muss eine Sicherheitsunterweisung leiten.
7. Frau Sala muss ihrem Arbeitgeber die Schwangerschaft mitteilen.
8. Frau Sala muss bis zur Geburt ihres Kindes arbeiten.

richtig falsch

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

☐ ☐

Aus dem Arbeitsschutzgesetz. Lesen Sie die Informationen. Wo steht was? Ordnen Sie zu.

Der Arbeitgeber

- ☐ 1. Der Arbeitgeber ist verpflichtet, die notwendigen Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu treffen: Die Arbeit darf die Gesundheit der Beschäftigten nicht gefährden.
- ☐ 2. Der Arbeitgeber hat Maßnahmen zu treffen, die zur Ersten Hilfe und Brandbekämpfung nötig sind.
- ☐ 3. Der Arbeitgeber hat Maßnahmen zu treffen, damit sich die Beschäftigten bei großer Gefahr in Sicherheit bringen können.

Die Beschäftigten

- ☐ 1. Die Beschäftigten sind verpflichtet, alles für ihre Sicherheit und Gesundheit zu tun. Sie haben den Anweisungen und Erklärungen des Arbeitgebers zu folgen.
- ☐ 2. Die Beschäftigten haben Maschinen, Geräte, Werkzeuge und sonstige Arbeitsmittel sowie Schutzvorrichtungen und ihre persönliche Schutzausrüstung nach den Anweisungen und Erklärungen zu verwenden.
- ☐ 3. Die Beschäftigten haben dem Arbeitgeber oder ihrem Vorgesetzten jede Gefahr für die Sicherheit und Gesundheit sowie jedes defekte Schutzsystem sofort zu melden.

A Der Arbeitgeber muss auf Arbeitsunfälle und Brände im Betrieb vorbereitet sein. – **B** Die Beschäftigten müssen sich im Umgang mit Arbeitsgeräten an die Sicherheitsanweisungen halten. – **C** Der Arbeitgeber muss für einen Flucht- und Rettungsplan im Betrieb sorgen. – **D** Die Beschäftigten müssen ihren Arbeitgeber informieren, wenn etwas nicht richtig funktioniert. – **E** Der Arbeitgeber muss sich um den Arbeitsschutz kümmern. – **F** Die Beschäftigten müssen am Arbeitsplatz auf ihre Sicherheit achten.

Welche Pflichten haben die Personen in 2a? Schreiben Sie Sätze.

Er/Sie hat die Pflicht, ... zu (+Infinitiv)
Er/Sie ist verpflichtet, ... zu (+Infinitiv)
Zu seinen/ihren Pflichten gehört es, ...

Herr Król ist verpflichtet, die Sicherheitsvorschriften zu beachten.

Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema Arbeitsschutz gemacht? Erzählen Sie im Kurs.

Ich musste bei meiner letzten Stelle Arbeitskleidung tragen.

C Die richtige Kleidung

1

Wer trägt was und warum? Beschreiben Sie.



die Uniform – der Schutzanzug – die Atemmaske – die Sicherheitsschuhe –
die Kochmütze – die Kochjacke – der Kasack – der Schutzhelm – die Schutzbrille –
der Gehörschutz – die Handschuhe – der Mundschutz – der Gesichtsschutz – ...

2

Ü 4

Lesen Sie den Eintrag im Firmenintranet über den Mitarbeiter Ioannis Sikelianos.
Was ist er von Beruf und was macht er? Sprechen Sie im Kurs.

LASTOK-Maschinenbau AG

Personen ▼

Suche 

Dipl.-Ing. (FH) **Ioannis Sikelianos**

Fachkraft für Arbeitssicherheit

Büro: 5.984

Telefon: 39902 859

Fax: 39902 7619

E-Mail-Adresse: i.sikelianos@lastok-ag.de



Aufgaben:

- ☐ Beratung und Schulung zu Fragen der Arbeitssicherheit
- ☐ Kontrolle der Einhaltung von Arbeitsschutzvorschriften
- ☐ Dokumentation von Arbeitsunfällen
- ☐ Beurteilung und Kontrolle von Maßnahmen des Arbeitsschutzes
- ☐ Vorschläge zur besseren Arbeitsplatzgestaltung
- ☐ Zusammenarbeit mit dem Betriebsarzt

3a Ein Interview mit Herrn Sikelianos. Über welche Aufgaben spricht er? Hören Sie und kreuzen Sie in 2 an.  2.6

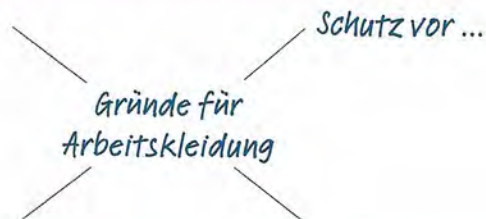
3b Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?  2.6

	richtig	falsch
1. Jeder neue Mitarbeiter muss unterschreiben, dass er die Arbeitsschutzvorschriften der Firma gelesen hat.	☐	☐
2. Bei einem Arbeitsunfall zahlt die Versicherung immer die Krankenkosten.	☐	☐
3. In den Produktionsabteilungen wird Schutzkleidung getragen.	☐	☐
4. Die Beschäftigten müssen die Arbeitskleidung selbst bezahlen.	☐	☐
5. Die Lackierer müssen keine spezielle Kleidung tragen.	☐	☐
6. Am Empfang können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ihre Kleidung selbst wählen.	☐	☐

3c Welche Arbeitskleidung tragen die Mitarbeiter in den Abteilungen der Firma Lastok? Hören Sie noch einmal und ergänzen Sie.  2.6

- in der Produktion: Sicherheitsschuhe,
- in der Lackiererei: _____
- in der Kantine: _____
- am Empfang: _____

3d Warum tragen die Mitarbeiter Arbeitskleidung? Hören Sie noch einmal: Welche Gründe nennt Herr Sikelianos? Vergleichen Sie und sammeln Sie weitere im Kurs.  2.6



4 Welche Arbeitskleidung müssen Sie in Ihrem Beruf tragen und warum? Sprechen Sie im Kurs.

Als Maler trage ich eine weiße Latzhose, weil ...

D Einen Unfall melden

1a Ein Notruf. Was ist passiert? Hören Sie und kreuzen Sie an.  2.7

- A ☐ Andrea Müller von der Firma Schäfer hatte einen Arbeitsunfall.
 B ☐ Eine Kollegin von Frau Müller hat sich bei der Arbeit am Arm verletzt.
 C ☐ Zwei Mitarbeiter wurden verletzt und haben starke Schmerzen.

1b Hören Sie noch einmal und ergänzen Sie den Dialog.  2.7

- ☛ _____¹ und Rettungsdienst Hamburg, _____², guten Tag.
 ☛ Hier ist ein _____³ passiert, kommen Sie bitte schnell.
 ☛ Wo genau ist der _____⁴?
 ☛ Opitzstraße 34, Halle 4, bei der Firma Schäfer.
 ☛ Wie lauten Ihr Name und Ihre _____⁵?
 ☛ Andrea Müller, 01739412368.
 ☛ Was ist das _____⁶? Sagen Sie mir genau, was passiert ist.
 ☛ Meine Kollegin hat sich an einer Maschine _____⁷.
 Sie _____⁸ am Arm und hat starke _____⁹.
 Die Kollegen kümmern sich um sie. Aber wir wissen nicht, was wir machen sollen ...
 ☛ Wir schicken Ihnen einen _____¹⁰. Warten Sie bitte am
 Firmeneingang, damit Sie den _____¹¹ den Weg zum
 Unfallort zeigen können. Wir sind in zehn Minuten bei Ihnen.

2a Welche Informationen benötigt die Notrufzentrale? Ordnen Sie die W-Fragen zu.

Verhalten bei Unfällen	Verhalten im Brandfall
Ruhe bewahren	Ruhe bewahren
1. Unfall melden Notruf: ☎ 112 Wo ist es passiert? 1 Wer meldet den Unfall? 2 Was ist passiert? 3 Wie viele Verletzte? 4 Welche Art von Verletzung? 5 Warten auf Rückfragen! 6	1. Brand melden Notruf: ☎ 112 Wo ist es passiert? Wer meldet den Brand? Was ist passiert? Wie viele Verletzte? Welche Art von Verletzung? Warten auf Rückfragen!



- ☐ A Anweisungen oder Fragen der Notrufzentrale abwarten und nicht sofort auflegen
- ☒ B Straßennamen, Hausnummer, Stockwerk, Ort, Ortsteil nennen
- ☐ C die Anzahl der verletzten Personen nennen
- ☐ D Vor- und Nachnamen und Rückrufnummer nennen
- ☐ E den Unfall genau beschreiben
- ☐ F die Verletzung beschreiben

2b Wie antworten Sie im Notfall? Ordnen Sie die W-Fragen aus 2a zu.

- ☐ A Er hat eine Quetschung und große Schmerzen.
- ☐ B In der Berliner Allee 19 in Berlin-Ludwigsfelde. Im Industriegebiet.
- ☐ C Okay, ich bleibe am Apparat.
- ☐ D Steven Boateng. Ich arbeite bei Metallbau Meissner und meine Nummer ist die 030 2039657.
- ☐ E Ein schweres Metallteil hat einen Kollegen eingeklemmt.
- ☐ F Eine Person ist verletzt.

2c Spielen Sie den Dialog mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin.

Ü 5

3 Notfälle melden und Notrufe annehmen. Machen Sie Notizen und spielen Sie die Dialoge.

Ü 6

1. Unfall in der Schreinerei

Den Notfall melden: Sie arbeiten in einer Schreinerei. Ihr Kollege / Ihre Kollegin hat sich an einer Säge geschnitten. Seine/Ihre Hand blutet stark.

Tel.: 59686909 / Adresse: Schreinerei Schwarz GmbH, Brünnerstraße 7, Erdgeschoss

Den Notruf annehmen: Sie arbeiten in der Notrufzentrale und nehmen den Notruf an.

2. Feuer im Restaurant

Den Notfall melden: Sie arbeiten in einem Restaurant. Aus der Küche kommt plötzlich Rauch. Die Fritteuse brennt.

Tel.: 82 77 85 / Adresse: Restaurant Druschba, Limesstraße 205

Den Notruf annehmen: Sie arbeiten in der Notrufzentrale und nehmen den Notruf an.

Wortschatz und Grammatik

1a

Welches Wort passt zu welchem Sicherheitszeichen? Ordnen Sie zu.



1



2



3



4



5



6



7



8



9



10

☐ Brandmelder

☐ Gesichtsschutz

☐ Rutschgefahr

☐ Trinkwasser

☐ Essen und Trinken

☐ Rettungsweg

☐ Handschuhe

☐ Notruftelefon

☐ Gehörschutz

☐ giftige Stoffe

1b

Was bedeuten die Zeichen in 1a? Schreiben Sie zu jedem Zeichen einen Hinweis.

1. Hier muss man Handschuhe tragen.

2a

Nomen-Verb-Verbindungen. Was passt? Ordnen Sie zu.

- | | | |
|------------------------------------|---|-----------------------------------|
| Maßnahmen des Arbeitsschutzes | 1 | ☐ A folgen |
| den Anweisungen des Arbeitgebers | 2 | ☐ B melden |
| sich in Sicherheit | 3 | ☐ C gefährden |
| eine Gefahr | 4 | ☐ D treffen |
| sich an die Sicherheitsanweisungen | 5 | ☐ E bringen |
| die Gesundheit | 6 | ☐ F halten |

2b

Welche Bedeutung haben die Nomen-Verb-Verbindungen aus 2a? Ordnen Sie zu.

- schlecht für die Gesundheit sein die Gesundheit gefährden
- die Sicherheitsanweisungen beachten _____
- etwas für den Arbeitsschutz tun _____
- an einen ungefährlichen Ort gehen _____
- tun, was der Arbeitgeber sagt _____
- Bescheid sagen, wenn etwas gefährlich ist _____

3a

Aus

1.

2.

3.

4.

3b

We

1.

2.

3.

4.

5.

3c

W

3a Aus dem Arbeitsschutzgesetz. Formulieren Sie die Sätze um wie im Beispiel.

1. Der Arbeitgeber ist verpflichtet, Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu treffen.

Der Arbeitgeber muss Maßnahmen des Arbeitsschutzes treffen.

2. Er hat die Pflicht, Fluchtpläne im Firmengebäude aufzuhängen.

3. Zu seinen Pflichten gehört es, Feuerlöscher zu installieren.

4. Die Arbeitnehmer sind verpflichtet, den Anweisungen des Arbeitgebers zu folgen.

3b Wer muss was tun? Formulieren Sie die Sätze um wie im Beispiel.

1. Der Arbeitgeber hat Erste-Hilfe-Maßnahmen zu treffen.

Der Arbeitgeber muss Erste-Hilfe-Maßnahmen treffen.

2. Er hat die Arbeitnehmer über Sicherheitsbestimmungen zu informieren.

3. Die Arbeitnehmer haben Maschinen nach Anweisung zu verwenden.

4. Gefahren und Sicherheitsmängel haben sie dem Arbeitgeber sofort zu melden.

5. Am Arbeitsplatz haben Sie die notwendige Arbeitskleidung zu tragen.

3c Wortschlangen. Trennen Sie die Wörter und schreiben Sie die beiden Sätze.

ARBEITGEBER UND ARBEITNEHMERS SIND GEMEINSAM FÜR DIE SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ VERANTWORTLICH
BEIDE HABEN DAS ARBEITSSCHUTZGESETZ UND DIE SICHERHEITSBESTIMMUNGEN ZU BEACHTEN

4

Finden Sie die passenden Verben zu den Nomen.

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| 1. die Beratung: <u>beraten</u> | 5. die Dokumentation: _____ |
| 2. die Schulung: _____ | 6. die Beurteilung: _____ |
| 3. die Kontrolle: _____ | 7. der Vorschlag: _____ |
| 4. die Einhaltung: _____ | 8. die Zusammenarbeit: _____ |

5

Ein Notruf. Sortieren Sie den Dialog. Orientieren Sie sich an den Fragen aus 2a auf Seite 98.

- ☐ Wo genau ist der Unfallort?
- ☐ Bitte erklären Sie mir genau, was passiert ist.
- ☐ Können Sie mir sagen, welche Art von Verletzungen die beiden Mitarbeiter haben?
- ☒ 1 Feuerwehr und Rettungsdienst Stuttgart, Notrufzentrale, guten Tag.
- ☐ Wie lauten Ihr Name und Ihre Rückrufnummer?
- ☐ Und wie viele Verletzte gibt es?
- ☐ Gut, wir schicken Ihnen sofort einen Rettungswagen. Er wird in etwa zehn Minuten bei Ihnen sein. Bitte warten Sie am Firmeneingang, damit Sie dem Notarzt den Weg zum Unfallort zeigen können.
- ☐ Gut, das mache ich. Vielen Dank.
- ☐ Guten Tag, Sikelianos. Hier in der Firma Lastok ist ein Unfall passiert. Bitte schicken Sie schnell Hilfe.
- ☐ In der Lastok-Maschinenbau AG in der Hauptstraße 52.
- ☐ Einer hat eine Platzwunde am Kopf und blutet stark. Außerdem hat er Schmerzen im Arm. Der andere hat starke Rückenschmerzen und kann nicht aufstehen.
- ☐ Ein Gerüst, auf dem einige unserer Mitarbeiter gearbeitet haben, ist umgefallen.
- ☐ Ioannis Sikelianos. 39902859.
- ☐ Zwei.



6

[illegible][illegible]

1. In diesem Gesetz wird der Arbeitsschutz geregelt. 5. Hier kann man im Notfall ein Gebäude verlassen. 8. Das tragen Köche auf dem Kopf. 9. Ein Anruf beim Rettungsdienst. 10. Bei Alarm müssen alle Mitarbeiter das Gebäude verlassen und sich hier treffen. 11. Ein Unfall während der Arbeitszeit. 12. Das trägt man, um die Augen zu schützen.

2. Ein Feuer. **3.** Das trägt man, um die Ohren zu schützen. **4.** Das trägt man, um den Kopf zu schützen. **6.** In vielen Berufen muss man das während der Arbeitszeit tragen. **7.** Wenn es brennt, kann man damit löschen. **11.** Er kümmert sich um die Verletzten.

11

Kommunikation mit Kollegen

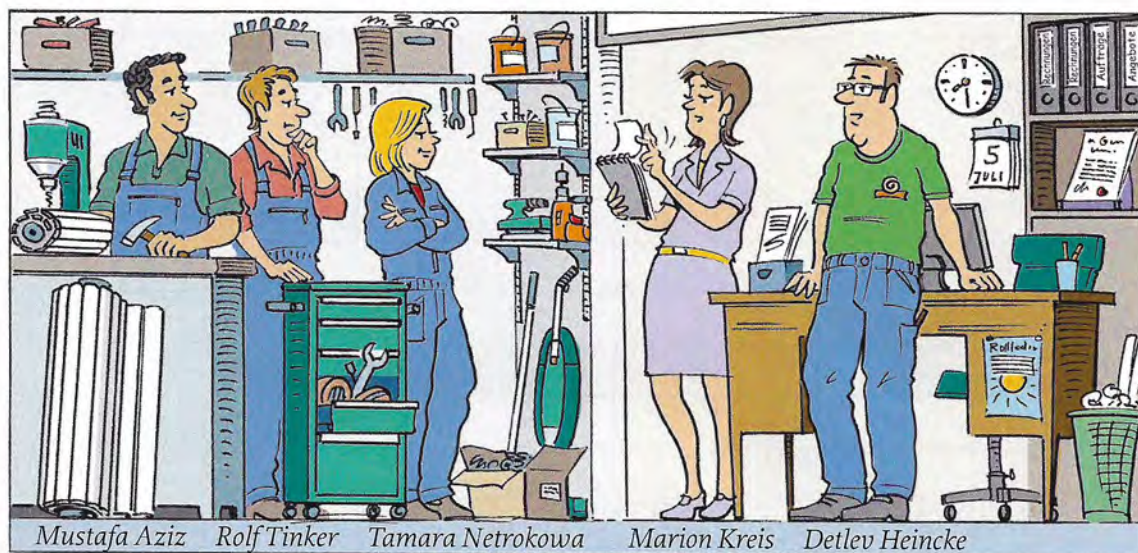
Lernziele:

• an einer Arbeitsbesprechung teilnehmen

• ausdrücken

• Small Talk

A Eine Arbeitsbesprechung



1 Arbeitsbesprechung in der Firma Jalousiebau Heincke. Sehen Sie sich das Bild an. Worüber sprechen die Mitarbeiter/innen? Vermuten Sie und sammeln Sie im Kurs.

2a Hören Sie das Gespräch in der Firma Jalousiebau Heincke. Welche Positionen haben die Personen in der Firma? Ergänzen Sie die Vornamen aus 1. 2.8

Sekretär/in: _____ Auszubildende/r: _____

Chef/in: _____ Rollladenmechatroniker/in: _____

2b Hören Sie noch einmal und ergänzen Sie den Tageskalender von Jalousiebau Heincke. Wer muss was erledigen? 2.8

Uhrzeit	Donnerstag, 5. Juli
7.30	Arbeitsbesprechung: <i>alle Mitarbeiter</i>
8.00	Telefonat mit Firma Steinbrink: <i>Detlev</i>
8.15	Außenjalousie bei Frau Sendlinger reparieren:
9.00	Termin in Siegburg:
11.00	Rollläden in der Stadtverwaltung einbauen:
13.00	Rollläden in der Stadtverwaltung einbauen:

Lernziele:

- an einer Arbeitsbesprechung teilnehmen • Vorschläge machen • Zustimmung/Ablehnung ausdrücken • argumentieren und verhandeln • über Small-Talk-Situationen und Themen sprechen
- Small Talk mit Kollegen führen • Grammatik: Nebensätze mit „dass“, Imperativ

2c

Ü1+2

Hören Sie die Arbeitsbesprechung noch einmal. Welche Redemittel hören Sie?
Unterstreichen Sie.  2.8



Einen Vorschlag machen

Wir haben heute ... Termine. Wir müssen ... / Es ist wichtig, dass ...

Das sollte(n) ... machen.

Ich schlage vor, dass ... / Was haltet ihr davon, wenn ich/wir ... ?

Ich habe einen Gegenvorschlag: ...

Zustimmung äußern

Das ist eine gute Idee. / Einverstanden. / Ja, das klappt. / Ja, in Ordnung.

Kein Problem, das können wir machen. / Sicher, das schaffen wir. / Das schaffe ich bis ... Uhr.

Ablehnung/Zweifel äußern

Das geht nicht. / Das schaffe(n) wir/ich nicht.

Also, ich habe meine Zweifel, dass ... / Bis ... Uhr können wir / kann ich das nicht machen/schaffen.

Nein, das ist leider zu ... früh/spät.

3

Haben Sie schon einmal an einer Arbeitsbesprechung teilgenommen?
Was sind Ihre Erfahrungen? Erzählen Sie im Kurs.

*Die Arbeitsbesprechung ist immer kurz.
Der Chef teilt die Arbeit schnell ein.*

*Ich habe noch nie an einer
Arbeitsbesprechung teilgenommen.*

4

Eine Arbeitsbesprechung in der Firma Bodenleger Nietlach. Arbeiten Sie in Dreiergruppen. Wählen Sie jeweils eine Rollenkarte und spielen Sie einen Dialog.

Chef/in

- Stellen Sie die Aufträge für den Arbeitstag vor. Sie haben drei Kundentermine:
Frau Schmitz (8 bis 11 Uhr: Teppich verlegen), Supermarkt ELEK (8 bis 15 Uhr: Laminat verlegen), Anwaltskanzlei Bornbauer (14 bis 17 Uhr: Parkett reparieren)
- Einigen Sie sich auf einen Tagesablauf.

Mitarbeiter/in A

- Sie fahren normalerweise zu zweit zu Kundenterminen.
- Sie müssen noch einen der beiden Firmenwagen von der Reparatur abholen.

Mitarbeiter/in B

- Sie müssen zwischen den Kundenterminen noch neues Arbeitsmaterial im Lager abholen.

B Argumentieren und verhandeln

2d

Ü 5

1a

Was finden Sie bei einer Arbeitsbesprechung wichtig? Sprechen Sie im Kurs.

Ich finde es wichtig, dass man sich gegenseitig gut zuhört.

1b

Ü 3

Was sollte man beim Argumentieren beachten? Ordnen Sie zu.

- | | | | |
|------------------------------|---|-----------------------|--------------------------------------|
| Man sollte seinem Gesprächs- | 1 | ☐ | A sollte man freundlich bleiben. |
| partner | | | |
| Während der Gesprächs- | 2 | ☐ | B sollte man nachfragen. |
| partner spricht, | | | |
| Auch wenn das Gesprächs- | 3 | ☐ | C sollte man eine Lösung finden. |
| thema problematisch ist, | | | |
| Man sollte versuchen, | 4 | ☐ | D die Argumente des Gesprächs- |
| | | | partners zu verstehen. |
| Wenn man ein Argument | 5 | ☐ | E sollte man ihn nicht unterbrechen. |
| nicht versteht, | | | |
| Wenn es einen Konflikt gibt, | 6 | ☐ | F während des Gesprächs zuhören. |

3

2a

Ü 4

Zwei Kollegen sprechen über die Arbeit. Hören Sie den Dialog. Was ist das Thema? Kreuzen Sie an.  2.9

- A ☐ Peter bittet Krzysztof, am Montag das Lager aufzuräumen.
 B ☐ Peter bittet Krzysztof, ihn am Montag bei einem Termin zu vertreten.

2b

Wie reagiert Krzysztof wohl auf Peters Bitte? Sammeln Sie Ideen im Kurs.

Ich denke, er hilft ihm.

Nein, ich glaube, er schlägt einen Kompromiss vor.

2c

Hören Sie den zweiten Teil des Dialogs und kreuzen Sie an: Was ist richtig?  2.10

1. ☐ Krzysztof übernimmt den Termin nur, wenn Peter ihm auch einen Gefallen tut.
2. ☐ Krzysztof kann bei der Lösung des Problems nicht helfen, weil er Besuch bekommt.
3. ☐ Peter kann Krzysztof keinen Gefallen tun, weil es ihm Freitagnachmittag nicht passt.
4. ☐ Als Gegenleistung vertritt Peter Krzysztof am Freitagnachmittag in zwei Wochen.

2d

Ü 5

Hören Sie noch einmal. Welche Redemittel hören Sie? Unterstreichen Sie.  2.9-10**Wünsche äußern**

Ich möchte/hätte gern ... / Ich würde (natürlich) am liebsten ... / Es wäre schön, wenn ... /
 Es wäre mir am liebsten, wenn ... / Es würde mir am besten passen, wenn ...

Um einen Gefallen bitten

Könntest du / Könnten Sie nicht ...? / Vielleicht könntest du / könnten Sie ...? /
 Kannst du / könnten Sie mir einen Gefallen tun? /
 Du würdest / Sie würden mir (wirklich) einen großen Gefallen tun, wenn ...

Bitten akzeptieren

Ja, natürlich. / Ja, kein Problem.
 Einverstanden. / Ja, ich bin damit einverstanden.
 Okay, abgemacht. / Okay, ich helfe dir / Ihnen: ...

Bitten zurückweisen

Tut mir leid, aber ... / Ich würde dir / Ihnen gern helfen, aber in diesem Fall kann ich nicht. /
 Sonst wäre das kein Problem, aber ausgerechnet ...

Einen Kompromiss vorschlagen

Ich wäre eventuell bereit, ... / Um das Problem zu lösen, könnte ich ... / Ausnahmsweise könnte ich ...

Um Gegenleistung bitten

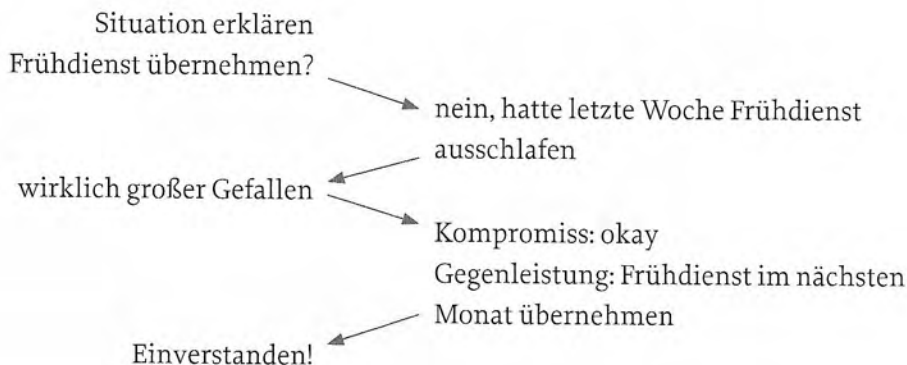
Also, wenn ich ..., dann erwarte ich auch, dass ... / Nur wenn ich ..., wäre ich damit einverstanden, ...
 Wenn du / Sie ..., dann könnte ich ...

3**Wählen Sie eine Rollenkarte und schreiben Sie einen Dialog mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin. Spielen Sie den Dialog im Kurs.**  **A**

Sie arbeiten im Krankenhaus und
 haben in der nächsten Woche Früh-
 dienst. Sie sind in der Woche alleine
 mit Ihrem Kind und müssen es
 morgens zur Schule bringen.

B

Sie arbeiten im Krankenhaus und
 haben in der nächsten Woche Spät-
 dienst. Ein Kollege / eine Kollegin bittet
 Sie, den Frühdienst zu übernehmen.



C Small Talk

1

Sehen Sie sich die Fotos an. Was machen die Personen? Worüber sprechen sie? Sammeln Sie Ideen im Kurs.



2a

Ü 6

Small Talk mit Kollegen. Hören Sie drei Dialoge. Über welche Themen sprechen die Personen? Kreuzen Sie an. 2.11-13

- | | | | |
|--------------------------------------|--|---|-------------------------------------|
| ☐ das Essen | ☐ andere Kollegen | ☐ Kino/Theater/Konzert | ☐ die Arbeit |
| ☐ der Sport | ☐ die Familie | ☐ das Wochenende | ☐ das Geld |
| ☐ die Politik | ☐ das Wetter | ☐ die Gesundheit | ☐ der Urlaub |

2b

Worüber sprechen Sie gern mit Kollegen und Kolleginnen? Welche Gesprächsthemen in 2a finden Sie gut, welche eher nicht? Erzählen Sie im Kurs.

3

Ü 7

Wählen Sie eine Situation aus und spielen Sie mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin einen Dialog.

1. Sie sprechen am Montagmorgen mit einem neuen Kollegen / einer neuen Kollegin über Ihr Wochenende.
2. Sie gehen mit einem Kollegen / einer Kollegin, der/die im Urlaub war, zum Mittagessen in die Kantine.

Das Gespräch beginnen

Ganz schön kalt/warm heute!

Wie geht es dir/Ihnen?

Wie war dein Urlaub/Wochenende/...?

Du bist / Sie sind ja wieder da! Wie war ...?

Ich habe gehört, ...

– Ja, das Wetter ist heute richtig schlecht / echt schön.

– Sehr gut. / Ganz gut. / So lala. Und dir/Ihnen?

– ... war toll / prima / sehr schön / interessant / ...

– ... war zu kurz / wirklich gut / sehr erholsam / ...

– Ja, richtig. Ich habe/war ...

Interesse zeigen

Ach, wie schön! / Das hört sich ja super/toll/spannend an!

Oh, das tut mir leid!

Das Gespräch beenden

Na dann, bis später! / Man sieht sich! /

Dann wünsche ich dir/Ihnen einen schönen Tag /

ein schönes Wochenende / einen schönen Urlaub!

– Bis später!

– Danke, gleichfalls. /

Das wünsche ich dir/Ihnen auch.

4a Was bedeutet die Überschrift? Diskutieren Sie im Kurs.

Kommunikation – das A und O in der Arbeitswelt

4b Lesen Sie den Artikel aus einem Magazin für Wirtschaft und Beruf.

Zu einer guten Atmosphäre am Arbeitsplatz kann unter anderem der Small Talk beitragen, die leichte Unterhaltung zwischendurch. Er bietet zum Beispiel in den Pausen die Möglichkeit, Kollegen näher kennenzulernen. Die Gespräche über Alltäg-liches führen dazu, dass die Mitarbeiter Vertrauen zueinander aufbauen. Das ver-
5 bessert nicht nur das Arbeitsklima, sondern auch die berufliche Zusammenarbeit. So sind Mitarbeiter, die sich gegenseitig besser kennen, auch eher bereit, Probleme am Arbeitsplatz gemeinsam zu lösen. Themen für Small Talk gibt es genug: Beliebte Small-Talk-Themen in Deutschland sind Urlaub, Familie, Sport und Freizeit. Unter Kollegen kann man verschiedene Themen aus dem eigenen Alltag ansprechen,
10 statt immer nur über die Firma zu reden. Ein gutes Arbeitsklima fängt im Kleinen an. Wenn die Mitarbeiter gern in der Firma arbeiten, hat das meistens mit erfolgreicher Kommunikation zu tun. Probleme bei der Arbeit können durch Kommunikation gelöst werden. Es ist daher wichtig, Probleme anzusprechen und offen damit umzugehen. Dabei sollten Mitarbeiter jedoch nicht vergessen, Lösungen vorzuschlagen und
15 freundlich und positiv zu kommunizieren.

4c Lesen Sie den Artikel noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

	richtig	falsch
1. Small Talk ist gut für das Arbeitsklima.	☐	☐
2. In Deutschland gibt es kaum Small-Talk-Themen.	☐	☐
3. Small Talk zum Thema Familie ist in Deutschland tabu.	☐	☐
4. Die Zufriedenheit am Arbeitsplatz hängt von der Art und Weise der Kommunikation ab.	☐	☐
5. Über Probleme sollte man mit seinen Kollegen nicht sprechen.	☐	☐

5 Was ist Ihnen bei der Kommunikation mit Kollegen und Kolleginnen wichtig? Schreiben Sie drei Sätze.

Respekt – Toleranz – Freundlichkeit – Small Talk – Humor – Anerkennung – Kompromissfähigkeit – Zuverlässigkeit – Interesse – Höflichkeit – Integration – Rücksicht – Deutschkenntnisse – Ehrlichkeit – ...

1

Arbeitsbesprechungen. Lesen Sie den Text. Kreuzen Sie an: richtig oder falsch?
Korrigieren Sie die falschen Sätze.



Mein Name ist Marek Piecek und ich arbeite seit zwei Monaten bei der Installationsfirma Werner Röhrich. Die Arbeit macht mir Spaß, obwohl sie manchmal auch anstrengend ist. Jeder Arbeitstag beginnt bei uns mit einer Arbeitsbesprechung. Der Arbeitsbeginn ist eigentlich um 6.45 Uhr, aber wir fangen erst um 7 Uhr an. Vorher setzen wir uns alle zusammen, trinken noch einen Kaffee und besprechen die Termine für den Tag. Der Chef sagt uns, was zu tun ist, und verteilt die Aufgaben an alle Mitarbeiter. Wenn es Probleme oder Unklarheiten gibt, können sie auf diese Weise auch gleich morgens geklärt werden. Besonders am Anfang hatte ich natürlich viele Fragen, die ich während der Arbeitsbesprechungen stellen konnte. Es wird aber nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch mal etwas Privates erzählt oder ein Witz gemacht. Unser Chef findet es wichtig, dass bei uns ein gutes Arbeitsklima herrscht und die Mitarbeiter sich kennenlernen, damit sie motiviert zusammenarbeiten. Ich finde, dass die Arbeitsbesprechung ein guter Start in den Tag ist, auch wenn ich dafür früher aufstehen muss. Ich habe mich schnell in der Firma eingelebt und verstehe mich inzwischen sehr gut mit meinen Kollegen.

1. Marek Piecek macht eine Ausbildung zum Installateur.
2. Einmal in der Woche gibt es eine Arbeitsbesprechung.
3. Die Arbeitsbesprechungen beginnen um 7 Uhr.
4. Bei den Besprechungen wird auch über Privates gesprochen.
5. Der Chef möchte, dass die Mitarbeiter gut zusammenarbeiten.
6. Marek würde auf die Arbeitsbesprechungen lieber verzichten.

	richtig	falsch
--	---------	--------

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |

1. Marek Piecek ...

r falsch?

zwei
rich.
al auch
s mit einer
ntlich um
er setzen
ee und
gt uns, was
rbeiter.
en sie auf
l. Besonders
ch während

n, sondern
macht.
tes Arbeits-
ernen,

Start in den
ass. Ich
rstehe mich

g falsch

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

2

Eine Arbeitsbesprechung bei der Firma Röhrich. Sortieren Sie das Gespräch.

- ☐ Prima, danke Steffen. Der letzte Termin für heute Morgen wäre dann noch der Einbau einer neuen Heizung bei Herrn Baumann am Goetheplatz. Könntet ihr das übernehmen, Hatice und Christoph?
- ☐ Super, Marek. Dann machst du das. Der Termin mit Frau Krämer ist um 8 Uhr. Dann brauche ich noch jemanden, der mit mir in die Hauptstraße fährt. Dort gab es einen Rohrbruch und ein Teil vom Keller steht unter Wasser. Das schaffe ich nicht allein.
- ☐ Gut, heute Nachmittag treffen wir uns dann alle wie verabredet bei der Grundschule in der Wiegandstraße, um die Rohre für die Gasleitung neu zu verlegen ...
- ☒ Guten Morgen, Leute! Heute gibt es viel zu tun, deshalb müssen wir den Tagesablauf noch einmal genau besprechen.
- ☐ Also, zunächst mal muss jemand heute Morgen zu Frau Krämer in die Sandstraße fahren. Der Anschluss ihrer Waschmaschine ist kaputt.
- ☐ Da helfe ich dir gern.
- ☐ Guten Morgen! Welche Termine haben wir denn heute?
- ☐ Die Sandstraße ist doch in der Nähe vom Baumarkt. Da kann ich hinfahren. Ich muss sowieso noch etwas für die Montage später besorgen.
- ☐ Ja, natürlich, das kriegen wir bestimmt hin.

3

Was ist bei der Arbeitsbesprechung wichtig? Schreiben Sie Sätze mit *dass*.

1. Man sollte sich gegenseitig zuhören.

Es ist wichtig, dass man sich gegenseitig zuhört.

2. Man sollte die anderen ausreden lassen.

3. Jeder sollte seine Meinung sagen können.

4. Man sollte andere Meinungen respektieren.

5. Man sollte nachfragen, wenn man etwas nicht versteht.

6. Man sollte immer freundlich bleiben.

4

Formulieren Sie die Sätze zu einer höflichen Aufforderung im Imperativ um.

1. Kannst du noch kurz warten? Warte bitte noch kurz!
2. Würdest du den Termin für mich übernehmen?

3. Könntest du das für mich machen?

4. Kannst du mir einen Gefallen tun?

5. Kannst du mir bei dem Projekt helfen?

6. Würdest du mich am Montag vertreten?

5

Argumentieren und Verhandeln. Welche Antworten passen? Ordnen Sie zu.

1. „Könntest du nächsten Freitag meine Frühschicht übernehmen?“
 2. „Ich muss heute früher weg. Könntest du den Laden abschließen?“
 3. „Kannst du mir einen Gefallen tun und die Abrechnung für mich machen?“
 4. „Ich fühle mich nicht wohl. Du würdest mir einen großen Gefallen tun, wenn du den Kundentermin für mich übernehmen könntest.“
 5. „Es wäre mir am liebsten, wenn ich die Reparatur nicht allein machen müsste.“
 6. „Ich bekomme am Wochenende Besuch. Kannst du für mich einspringen?“
 7. „Es wäre schön, wenn du das Lager aufräumen könntest. Ich schaffe das nicht.“
 8. „Ich möchte im Juni zwei Wochen Urlaub nehmen. Könntest du mich vertreten?“
- A „Ja, natürlich. Fahr lieber nach Hause, wenn es dir nicht gut geht.“
 B „Tut mir leid, aber am Freitagmorgen habe ich einen Arzttermin.“
 C „Okay, Erkan kann dir helfen.“
 D „Ja, kein Problem, gib mir einfach deinen Schlüssel. Was hast du denn vor?“
 E „Sonst wäre das kein Problem, aber ausgerechnet dieses Wochenende bin ich nicht da. Ich besuche meine Eltern.“
 F „Wenn du meine Vertretung im August übernimmst, dann könnte ich das machen.“
 G „Ich habe auch wenig Zeit, aber ausnahmsweise könnte ich das heute mal tun.“
 H „Einverstanden. Die Abrechnung dauert ja nicht lange.“

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____

6

7

6

Small Talk. Zu welchen Themen passen die Sätze? Ordnen Sie zu.

- | | | | | |
|-----------------|----|-----------------------|-------------------------|--|
| Essen | 1 | ☐ | ☐ A | Geht Ihre Tochter eigentlich schon zur Schule? |
| Urlaub | 2 | ☐ | ☐ B | Haben Sie gestern Abend das Fußballspiel gesehen? |
| Familie | 3 | ☐ | ☐ C | Das Schnitzel schmeckt hervorragend! Wie ist Ihr Fisch? |
| Sport | 4 | ☐ | ☐ D | Sie waren doch letztes Jahr in Kroatien, oder? |
| Gesundheit | 5 | ☐ | ☐ E | Der neue Film von Fatih Akin ist wirklich gut! |
| Wetter | 6 | ☐ | ☐ F | Geht es dir besser oder bist du immer noch erkältet? |
| Kino | 7 | ☐ | ☐ G | Wir haben am Sonntag Freunde in München besucht. |
| Wochenende | 8 | ☐ | ☐ H | Herrlich, diese Sonne heute! Findest du nicht? |
| Arbeit | 9 | ☐ | ☐ I | Kennst du eigentlich Herrn Bleder aus der Buchhaltung? |
| andere Kollegen | 10 | ☐ | ☐ J | Und? Seid Ihr mit der Montage in der Stadtverwaltung schon fertig? |

7

Small Talk mit Kollegen. Was passt? Ordnen Sie zu.

1. „Ganz schön heiß heute!“
2. „Wie geht es Ihnen?“
3. „Du bist ja wieder da. Wie war dein Urlaub?“
4. „Wie war dein Wochenende?“
5. „Ich habe gehört, dass du in Italien warst.“
6. „Am Wochenende waren wir an der Ostsee.“
7. „Man sieht sich.“
8. „Dann wünsche ich dir einen schönen Tag.“



- A „Ganz gut. Und Ihnen?“
- B „Schön, am Samstag haben wir gegrillt.“
- C „Ja, heute sollen es 35°C werden.“
- D „Oh, toll! Hattet ihr dort gutes Wetter?“
- E „Der war toll! Aber wie immer zu kurz.“
- F „Ja, bis später.“
- G „Danke, gleichfalls.“
- H „Ja, richtig. Ich war zwei Wochen in Rom.“

1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____

12 Termine

Lernziele:

- Termine vereinbaren
- berufliche und private Termine
- Grammatik: Präsens, Imperativ, Infinitiv

A Wann würde es Ihnen passen?

Heute Datum anzeigen Tag Arbeit Woche Monat Kalender öffnen Berechtigungen Kontaktsuche	
Mittwoch, 20. März	
8.00	
9.00	
10.00	Termin mit Nicole Aboud: Waschmaschine reparieren (Haspelstr. 36)
11.00	
12.00	Mittagspause
13.00	Termin mit Irina Kaminer: Geschirrspülmaschine liefern (Steinweg 15)
14.00	
15.00	Termin mit Mirko Redwitz: defekte Mikrowelle abholen (Schulstr. 28)
16.00	Ersatzteile bestellen
17.00	Rechnungen schreiben
18.00	



1a

Ü1

Sehen Sie sich den Kalender an. Welche Termine hat Herr Rödecke am Mittwoch? Was macht er wann? Sprechen Sie im Kurs.

1b

Welche Termine hat Herr Rödecke am Donnerstag und Freitag? Hören Sie die Gespräche und tragen Sie die Termine ein. 2.14-15

Donnerstag	
9.00	
10.00	
11.00	
12.00	
13.00	
14.00	
15.00	
16.00	
17.00	
18.00	

Freitag	
9.00	
10.00	
11.00	
12.00	
13.00	
14.00	
15.00	
16.00	
17.00	
18.00	

1c

Ü2

Ord

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Ü2

Lernziele:

- Termine vereinbaren und bestätigen • Termine verschieben und absagen
- berufliche und private Termine koordinieren • über Pünktlichkeit sprechen
- Grammatik: Uhrzeit und Datum (Ordinalzahlen), temporale Präpositionen: „um, am, im“

1c

Ordnen Sie den Dialog und hören Sie noch einmal zur Kontrolle.  2.15

Ü2

- ☐ • Geht es dann am Freitag um 18 Uhr?
- ☐ • Sehr schön. Dann bräuchte ich noch Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Telefonnummer.
- ☐ • Moment, ich schaue kurz in unserem Terminkalender nach. Also, als nächsten möglichen Termin könnte ich Ihnen Mittwoch um 11 Uhr anbieten.
- ☐ • Ich denke, das dauert circa eine Stunde.
- ☒ 1 • ... So, dann haben wir hier einmal den Sony LCD-Fernseher. Die kostenlose Lieferung ist selbstverständlich in unserem Service-Paket enthalten.
- ☐ • Das ist schlecht. Wochentags kann ich immer erst ab 18 Uhr.
- ☐ • Ja, das müsste gehen. Wie lange brauchen Sie denn?
- ☐ • Geht es noch diese Woche? Mein alter Fernseher ist nämlich kaputt ...
- ☐ • Einverstanden!
- ☐ • Sven Reger, Niehlstraße 132, ...

2

Schreiben Sie einen Dialog und spielen Sie ihn im Kurs.  

Ü3

- A** Sie arbeiten bei Elektro Rödecke. Ein Kunde / eine Kundin hat eine Heimkinoanlage gekauft. Vereinbaren Sie einen Termin für die Lieferung.
- B** Sie haben eine Heimkinoanlage bei Elektro Rödecke gekauft. Vereinbaren Sie einen Termin für die Lieferung.

Einen Termin vorschlagen

Geht es bei Ihnen am ... um ...? / Würde es Ihnen am ... um ... passen? / Wie wäre es mit ... um ...? / Als Termin könnte ich Ihnen ... um ... anbieten.

Einen Termin ablehnen

Das ist schlecht. / Das geht (leider) nicht. / Das klappt nicht. / Das passt mir leider nicht.

Einen anderen Termin vorschlagen

Und wie wäre es mit ... um ...? / Könnten Sie auch am ... um ...? / Würde es Ihnen auch am ... um ... passen? / Wie wäre es stattdessen mit dem ...? / Geht es auch später?

Einen Termin annehmen

Einverstanden! / Ja, das müsste gehen. / Ja, sehr gern. / Ja, das geht. / Ja, das passt mir (sehr) gut. /

Einen Termin bestätigen

Also, dann notiere ich den ... um ... / Dann halten wir ... um ... fest. / Dann bleibt es beim ... um ... / Gut, dann komme ich / treffen wir uns am ... um ...

B Termine absagen und verschieben

1a

Herr Rödecke muss zwei Termine ändern. Hören Sie die Gespräche. Was trifft zu: Terminverschiebung oder Terminabsage? Ordnen Sie zu.  2.16–17

1. _____
2. _____



1b

Hören Sie noch einmal und ergänzen Sie die Verben.  2.16–17

Ü 4+5

1. Ich muss unseren Termin heute Abend um 18 Uhr leider _____, es ist nämlich etwas dazwischengekommen.
2. Wir haben in der Firma leider Terminschwierigkeiten mit unserem Zulieferer und müssen daher einen neuen Termin _____.
3. Leider habe ich morgen Abend um 18 Uhr schon einen Termin bei einem anderen Kunden, aber ich kann Ihnen noch einen Termin für morgen _____.
4. Es tut mir sehr leid, ich muss unseren Termin heute um 16 Uhr leider kurzfristig _____.
5. Ich stehe im Stau und kann den Termin nicht _____.
6. Rufen Sie mich doch bitte zurück, damit wir einen neuen Termin _____ können.

1c

Termine absagen oder verschieben. Sammeln Sie Redemittel im Kurs.

Ü 6

Ich kann leider nicht kommen, weil ...

Ich muss unser Treffen verschieben, weil ...

2

Schreiben Sie und spielen Sie die Situationen im Kurs.  

1. Sie haben um 17 Uhr einen Kundentermin. Es geht um die Reparatur eines Computers. Sie müssen den Termin absagen, weil der Zulieferer das Ersatzteil nicht geliefert hat. Sie erreichen den Kunden / die Kundin nicht persönlich und sprechen ihm/ihr auf die Mailbox.
2. Sie haben um 11 Uhr einen Kundentermin. Es geht um die Lieferung eines Trockners. Sie möchten den Termin um einen Tag verschieben, weil Ihnen etwas dazwischengekommen ist. Sie entschuldigen sich bei dem Kunden / der Kundin und versuchen, einen neuen Termin zu vereinbaren.

C Schriftliche Terminvereinbarungen

1

Lesen Sie die Terminanfrage und antworten Sie schriftlich.

Ü7

Neue Mail

An: kundenservice@elektro-roedecke.de

Betreff: Defekter Geschirrspüler HG-Electric GS 1100+

Sehr geehrter Herr Rödecke,
mein Geschirrspüler funktioniert leider nicht mehr. Wenn ich das Gerät einschalte, passiert gar nichts. Die Stromversorgung habe ich bereits überprüft, daran kann es meiner Meinung nach nicht liegen.
Könnten Sie bitte einen Techniker schicken und das Gerät reparieren?
Mit freundlichen Grüßen
Sarah Kohl

Neue Mail

An: s.kohl@email.de

Betreff: Re: Defekter Geschirrspüler HG-Electric GS 1100+

Sehr geehrte Frau Kohl,

Schriftlich einen Termin vorschlagen

Das Gerät reparieren wir (natürlich) so schnell wie möglich. / Wir können Ihnen am ... um ... einen Techniker schicken. / Als frühestmöglichen Termin können wir Ihnen ... um ... anbieten. Bestätigen Sie den Termin bitte per E-Mail / telefonisch. / Bitte geben Sie uns eine kurze Rückmeldung, ob Ihnen der Termin passt. / Falls Ihnen der Termin nicht passt, können wir Ihnen gerne einen anderen Termin anbieten.

Bitte teilen Sie uns außerdem noch Ihre Adresse / Telefonnummer mit. / Für Rückfragen brauchen/ benötigen wir noch Ihre Telefonnummer und Adresse.

D Berufliche und private Termine

1a Der Terminkalender von Layla al-Maleh. Fragen und antworten Sie. 🗣️📅

Was macht Frau al-Maleh am Dienstag?

Von 8 bis 12.30 Uhr ...

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag
	8-12.30 Uhr: Frühschicht 13 Uhr: Arzt	10 Uhr: Bürgeramt	8-12.30 Uhr: Frühschicht	11 Uhr: Friseur
14-18.30 Uhr: Spätschicht 19 Uhr: Eltern- abend	15.30 Uhr: Mutter-Kind- Turnen	14-18.30 Uhr: Spätschicht 19-20.45 Uhr: VHS-Kurs	16 Uhr: Suna abholen	14-18.30 Uhr: Spätschicht

1b Hören Sie die Terminanfragen auf der Mailbox und antworten Sie. 🗣️📅 2.18-19

Wer ruft Frau al-Maleh an? Warum ruft die Person an?

- _____ ja ☐ nein ☐
- _____ ja ☐ nein ☐

1c Passen die Termine in den Terminkalender aus 1a? Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie in 1b an. 🗣️📅 2.18-19

1d Wie könnte Frau al-Maleh auf die Anfragen antworten? Schreiben Sie die Nachrichten, die sie auf dem Anrufbeantworter hinterlässt. 🗣️📅

Nachrichten auf dem Anrufbeantworter: Termine bestätigen und ablehnen

Hallo, hier spricht ...

Du hattest wegen des/der ... angerufen und wolltest wissen, ob ich ...

Das passt mir (sehr gut). / Das passt mir leider nicht, weil ich ...

Tschüss.

Guten Tag, hier spricht ...

Sie hatten wegen des Termins am ... um ... angerufen / um Rückruf gebeten.

Den Termin am ... um ... kann ich gern bestätigen. / Es tut mir leid, aber am ... um ... habe ich schon einen Termin.

Auf Wiederhören.

1e Hören Sie und sprechen Sie Ihre Nachrichten jeweils nach dem Signalton. 🗣️📅 2.20-21

2 Brauchen Sie für Ihre Termine einen Kalender? Berichten Sie im Kurs.

Ich merke mir meine Termine auch ohne Kalender.

Ich benutze den elektronischen Kalender meines Handys.

Ich brauche einen Kalender, weil ich sonst unpünktlich bin.

3a Lesen Sie die Forumsbeiträge zum Thema Pünktlichkeit. Welchem Beitrag stimmen Sie zu und warum?

Pünktlichkeit im Job << voriges Thema nächstes Thema >>	
chris82 vom 01.06.2013 22:52	Warum ist Pünktlichkeit im Job eigentlich so wichtig? Ist das nicht veraltet? Ich finde, man sollte zeitlich flexibler sein können.
la_luna vom 02.06.2013 01:09	Wartest du denn gerne? Also ich nicht! Ich bin pünktlich – beruflich und privat. :-)
schlaubischlumpf vom 02.06.2013 19:33	Pünktlichkeit im Job ist für viele Arbeitgeber sehr wichtig, denn „Zeit ist Geld“. Im Privatleben ist Pünktlichkeit auch superwichtig. Wer pünktlich ist, ist zuverlässig!
derbernd vom 02.06.2013 20:15	Also ich bin flexibel mit meinen Arbeitszeiten! Bei uns gibt's Gleitzeit in der Firma: Wenn ich meine Kinder in die Schule bringe, fange ich einfach später mit der Arbeit an und arbeite abends dafür länger. Mein Chef ist da echt super!
revolution_74 vom 02.06.2013 20:21	Ist ja wohl logisch, dass sich viele Arbeitgeber über Unpünktlichkeit ärgern. Ist doch auch privat so: Wer zu spät kommt, interessiert sich nicht für den Termin. Wer zu spät kommt, hat keinen Respekt vor den Menschen, die er treffen will.
an_na vom 02.06.2013 20:54	Sorry Leute, aber was soll der Stress? :-o Wenn man mal 5-10 Minuten zu spät kommt, ist das doch keine große Sache! Bei privaten Terminen finde ich das völlig in Ordnung.
bErLiN vom 02.06.2013 21:43	Wer zu spät kommt, muss sich dafür entschuldigen!! Ich finde das sonst total unhöflich, besonders im Berufsleben ...

3b Was ist Ihre Meinung? Ist es wichtig, dass Leute privat und im Beruf pünktlich sind? Diskutieren Sie im Kurs.



Ich finde es (nicht) wichtig, ... / Ich bin der Meinung, dass ... / Meiner Meinung nach ...
 Da haben Sie / hast du recht. / Das denke ich auch. / Man sollte aber nicht immer ...
 Das denke ich nicht. / Ich finde es falsch, wenn ...

3c Antworten Sie auf den Beitrag von chris82 und schreiben Sie einen Forumsbeitrag.

Wortschatz und Grammatik

1a

Uhrzeiten – offiziell und informell. Schreiben Sie die Uhrzeiten wie im Beispiel.

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. 16:15 = <u>sechzehn Uhr fünfzehn</u> | <u>Viertel nach vier</u> |
| 2. 13:00 = _____ | _____ |
| 3. 11:15 = _____ | _____ |
| 4. 09:45 = _____ | _____ |
| 5. 14:20 = _____ | _____ |
| 6. 20:30 = _____ | _____ |
| 7. 21:40 = _____ | _____ |
| 8. 13:25 = _____ | _____ |
| 9. 17:35 = _____ | _____ |
| 10. 22:50 = _____ | _____ |

1b

Das Datum. Schreiben Sie das Datum wie im Beispiel.

Heute ist der ...

Passt es Ihnen am ... ?

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. 18.02. = <u>achtzehnte Februar</u> | <u>achtzehnten Februar</u> |
| 2. 21.03. = <u>einundzwanzigste März</u> | <u>einundzwanzigsten März</u> |
| 3. 15.06. = _____ | _____ |
| 4. 24.08. = _____ | _____ |
| 5. 31.10. = _____ | _____ |
| 6. 01.11. = _____ | _____ |
| 7. 07.04. = _____ | _____ |
| 8. 03.05. = _____ | _____ |

1c

Kalenderwochen. Schreiben Sie wie im Beispiel.

- | |
|---|
| 1. KW 27 = <u>in der siebenundzwanzigsten Kalenderwoche</u> |
| 2. KW 30 = _____ |
| 3. KW 12 = _____ |
| 4. KW 43 = _____ |

1d

Wann

1. _____

2. _____

3. K _____

T _____

4. _____

5. I _____

6. _____

2

Eine

☐☐☐☒☐☐☐☐☐☐**3**

Rec

Beispiel.

1d Wann können wir uns treffen? Ergänzen Sie die temporalen Präpositionen.

- 1. Im April sind wir auf der Baumesse in Leipzig.
- 2. _____ Sommer mache ich zwei Wochen Urlaub.
– _____ Juni oder _____ Juli?
- 3. Könnten wir uns _____ Freitag treffen? – _____ Vormittag habe ich einen Termin, aber _____ Nachmittag müsste es gehen. Vielleicht _____ 16 Uhr?
- 4. _____ Montag kann ich leider nicht. – Und _____ Dienstag? Haben Sie da Zeit?
- 5. Ich komme _____ 6. April aus Köln zurück, das ist ein Samstag.
- 6. _____ Wochenende machen wir einen Betriebsausflug.

i

Uhrzeit: *um*
Tag, Tageszeit und Datum: *am*
Monat und Jahreszeit: *im*

2 Eine Terminvereinbarung am Telefon. Ordnen Sie den Dialog.

- ☐ Ja, einen Moment bitte. ... Würde es Ihnen am Mittwoch um 14 Uhr passen?
- ☐ Leider nicht. Wie wäre es stattdessen mit Freitag um halb fünf?
- ☐ Gut, vielen Dank. Der Techniker kommt dann zu Ihnen. Auf Wiederhören.
- ☒ 1 Elektro Rödecke GmbH, Martin Rödecke am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- ☐ Gut, dann halten wir Freitag um 16.30 Uhr fest. Bitte sagen Sie mir noch Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Telefonnummer.
- ☐ Guten Tag, Djamila Masaad. Ich habe ein Problem mit meinem Geschirrspüler. Könnten Sie mir bitte einen Techniker schicken?
- ☐ Djamila Masaad, Gerberstraße 24, ich wohne im dritten Stock.
- ☐ Das ist schlecht, ich muss bis 16 Uhr arbeiten. Geht es auch später?
- ☐ Einverstanden, das passt mir sehr gut.

3 Redemittel. Was passt zusammen? Verbinden Sie.

- | | | | |
|-----------------------|---|---|---|
| Würde es Ihnen | 1 | o | A mir leider nicht. |
| Als Termin könnte ich | 2 | o | B am Montag um 12 Uhr passen? |
| Nein, das geht | 3 | o | C stattdessen mit dem 23.4.? |
| Das passt | 4 | o | D Ihnen Mittwoch um 14.30 Uhr anbieten. |
| Geht es | 5 | o | E beim 23.1. um 9 Uhr. |
| Wie wäre es | 6 | o | F leider nicht. |
| Ja, das passt | 7 | o | G auch später? |
| Gut, dann bleibt es | 8 | o | H mir sehr gut. |

4a

Komposita. Sortieren Sie die Buchstaben und notieren Sie die Wörter.

- | | | |
|--------------|------------------------|----------------------------|
| | 1. die AFNRGAE | = <u>die Terminanfrage</u> |
| | 2. der DURCK | = _____ |
| | 3. der KELNADER | = _____ |
| der Termin + | 4. der VROSCHALG | = _____ |
| | 5. die PALNNUG | = _____ |
| | 6. die ÄDENRNUG | = _____ |
| | 7. die SCHRIEWIGKIETEN | = _____ |

4b

Was passt? Ergänzen Sie die Komposita aus 4a.

- Wir haben in der Firma leider Terminschwierigkeiten mit unserem Zulieferer.
- Passt es Ihnen am 5. April? – Moment, ich sehe in meinem _____ nach.
- Wegen der verspäteten Lieferung stehen wir jetzt unter großem _____.
- Wir treffen uns, um die _____ für die nächsten Monate zu besprechen.
- Bleibt es bei unserem Treffen am Mittwoch? – Ich weiß nicht, Herr Kosic hat noch nicht auf meine _____ geantwortet.
- Ich könnte Ihnen folgenden _____ machen:
Dienstag, 3. Mai um 10 Uhr.
- Bei dem Projekt gab es eine _____: Wir beginnen erst zwei Wochen später mit den Arbeiten.

5

Was kann man mit einem Termin machen? Ordnen Sie die Definitionen zu.
Manche Definitionen passen zweimal.

Einen Termin ...

- | | | | |
|-------------|---|-----------------------|---|
| zusagen | 1 | ☐ | |
| absagen | 2 | ☐ | ☐ A einen Termin auf einen späteren Zeitpunkt legen |
| verschieben | 3 | ☐ | ☐ B einer Person sagen, dass ein Termin passt |
| bestätigen | 4 | ☐ | ☐ C sagen, dass man zu einem Termin nicht kommen kann |
| vorschlagen | 5 | ☐ | ☐ D pünktlich zu einem Termin kommen |
| vereinbaren | 6 | ☐ | ☐ E sich auf einen Termin einigen |
| einhalten | 7 | ☐ | ☐ F eine Person fragen, ob sie an einem Termin Zeit hat |
| finden | 8 | ☐ | |

6

Einen Termin absagen. Sortieren Sie die Sätze und schreiben Sie die Nachricht.

Wir haben in der Firma leider Terminschwierigkeiten mit unserem Zulieferer. – Bitte rufen Sie mich zurück, damit wir einen neuen Termin vereinbaren können. – Auf Wiederhören. – Es tut mir leid, aber ich muss unseren Termin am Freitag leider verschieben. – Hier spricht Martin Rödecke von Elektro Rödecke. – Es ist nämlich etwas dazwischengekommen. – Guten Morgen, Frau Masaad.



Guten Morgen, Frau Masaad. ...

7

Schriftlich einen Termin vereinbaren. Ergänzen Sie die fehlenden Verben.

bestätigen – zusagen – anbieten – vereinbaren – vorschlagen

Neue Mail

Betreff: Terminvorschlag Reparatur Wäschetrockner 3. Juni 16.00 Uhr

Sehr geehrter Herr Kowalski,
wir bedanken uns herzlich für Ihre Anfrage an unseren Kundenservice.
Als Termin für die Reparatur Ihres Wäschetrockners könnte ich Ihnen
Donnerstag, den 3.6. um 11.30 Uhr anbieten¹.

Bitte _____² Sie den Termin oder schicken Sie uns eine kurze
Nachricht, damit wir einen anderen Termin _____³ können.

Mit freundlichen Grüßen

Martin Rödecke

Elektro Rödecke GmbH

Neue Mail

Betreff: Re: Terminvorschlag Reparatur Wäschetrockner 3. Juni 16.00 Uhr

Sehr geehrter Herr Rödecke,
vielen Dank für Ihren Terminvorschlag. Leider kann ich den Termin aber
nicht _____⁴, da ich berufstätig bin. Könnten Sie bitte einen Termin nach

16 Uhr _____⁵?

Mit freundlichen Grüßen

Szymon Kowalski

13

Auftragsabwicklung

Lernziele:

• Tätigkeiten

erteilen • ein

• Grammatik

A Im Copyshop



Einkauf/Buchhaltung



Warenannahme/Lager



Kommissionierung/Warenausgang



Verkaufs-/Selbstbedienungsbereich

1a Hören Sie die Dialoge. Was wird in welchem Bereich gesagt? Ordnen Sie zu. 2.22-25

1. ☐ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☐

1b Im Copyshop. Ordnen Sie die Tätigkeiten den Bereichen aus 1a zu.

Ü1+2

1. Preise vergleichen – 2. Ware für den Versand verpacken – 3. Lieferscheine kontrollieren – 4. Ware im Lager einsortieren – 5. Ware zusammenstellen (kommissionieren) – 6. Kunden beraten – 7. Rechnungen schreiben – 8. Ware entgegennehmen – 9. Ware an den Kunden liefern – 10. PCs und Kopierer kontrollieren – 11. die Kasse bedienen – 12. Ware im Großhandel bestellen

A 1 B _____ C _____ D _____

1c In welchem Bereich würden Sie gern arbeiten und warum?

Im Verkaufs- und Selbstbedienungsbereich, weil ich die Kunden gern berate.

Lernziele:

- Tätigkeiten beschreiben • eine Anfrage formulieren • ein Angebot erstellen • einen Auftrag erteilen • einen Auftrag bestätigen • Ware reklamieren • eine Mahnung verstehen und schreiben
- Grammatik: Passiv (Präsens, Modalverben, Präteritum), Partizip II als Adjektiv, Adjektivdeklination

2

Ü 3

Projekt. Welche Waren und Serviceleistungen bietet ein Copyshop an? Informieren Sie sich und gestalten Sie einen Werbeflyer mit folgenden Punkten: 📄 📄

1. Angebot 2. Serviceleistungen 3. Preisliste

3a

Ü 4

Auftragsabwicklung. Ordnen Sie die Begriffe den Definitionen zu.

die Rechnung – das Angebot –
die Bestellung – die Anfrage –
die Auftragsbestätigung –
die Lieferung

i

Wenn der Copyshop als Einzelhändler neue Ware benötigt, bestellt er die Ware bei einem Großhändler oder einem speziellen Lieferanten. Die Großhändler verkaufen nur an Einzelhändler. Oft liefern sie auch nur große Mengen. Ein privater Kunde kann nicht bei Großhändlern kaufen.

- _____ Der Großhändler liefert die Ware. Der Käufer kontrolliert den Lieferschein.
- _____ Der Einzelhändler fragt nach neuer Ware, dem Preis und dem Liefertermin.
- _____ Der Großhändler schickt dieses Dokument an den Einzelhändler. Darauf stehen die gelieferten Waren und der Preis.
- _____ Der Großhändler bestätigt die Bestellung und nennt die Bedingungen (Ware, Preis, Liefertermin etc.).
- _____ Der Großhändler bietet die Ware an, nennt den Preis und den Liefertermin und informiert darüber, wie die Ware geliefert wird (Verpackung, Transport).
- _____ Der Einzelhändler bestellt die Ware.

3b

Wie bekommt der Copyshop neue Ware? Sprechen Sie im Kurs und bringen Sie die Begriffe aus 3a in die richtige Reihenfolge.

1	2	3
4	5	6

B Von der Anfrage bis zur Auftragsbestätigung

1a Eine Anfrage beim Großhändler. Was passt? Ergänzen Sie den Text.

Preise – Damen und Herren – Rabatte – Dank – Angebot – benötigen

Neue Mail

von: einkauf@kopier-center.de
 an: verkauf@script-papiergroßhandel.de
 Betreff: Anfrage: Papier A4 90–110 g/m²

Sehr geehrte _____¹,
 für unser Kopier-Center _____² wir hochwertiges Papier (für Bewerbun-
 gen geeignet), 90 g/m² bis 110 g/m². Könnten Sie uns bitte ein unverbindliches
 _____³ unterbreiten? Bitte teilen Sie uns Ihre _____⁴ und
 _____⁵ mit. Vielen _____⁶ im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen
 Barbara Gollwitz
 Kopier-Center, Einkauf

1b Ein Angebot vom Großhändler. Ergänzen Sie die passenden Wörter.

Nettopreise – Angebot – zuzüglich – Lieferung – Anfrage – Bestellung

Neue Mail

Betreff: Ihre _____¹ vom 11.01.20..

Sehr geehrte Frau Gollwitz,
 wir können Ihnen folgendes _____² unterbreiten:

1. Kopierpapier 90 g/m², hochweiß: für das klassische Bewerbungsschreiben,
 3,30 Euro je 500 Blatt (Artikel-Nr. 353 305-4-090).
2. Kopierpapier 100 g/m², cremeweiß: für das besondere Bewerbungsschreiben,
 3,50 Euro je 500 Blatt (Artikel-Nr. 353 425-4-100).

Alle unsere Preise sind _____³ und verstehen sich _____⁴
 19% MwSt. Auf Ihre Erstbestellung gewähren wir Ihnen einen zehnprozentigen
 Rabatt. Die Lieferung erfolgt frei Haus. Wir freuen uns auf Ihre _____⁵
 und sind sicher, dass Sie mit unserer _____⁶ zufrieden sein werden.
 Bei Fragen oder Wünschen kontaktieren Sie uns!
 Mit freundlichen Grüßen
 Berkay Akdeniz
 SCRIPT Papiergroßhandel, Verkauf

1c

Ü 5

Lesen Sie Anfrage und Angebot noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

1. Wie heißt der Großhändler, wie der Einzelhändler?
2. Welche Informationen möchte Frau Gollwitz vom Großhändler?
3. Welche Art von Preisen nennt der Großhändler?
4. Was bekommen Erstkunden?

2

Ü 6

Lesen Sie die Bestellung und die Auftragsbestätigung und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

Neue Mail

Betreff: Bestellung: Papier A4 90 g/m² und 100 g/m²

Sehr geehrter Herr Akdeniz,
wir danken Ihnen für Ihr Angebot vom 15.01.20.. und bestellen hiermit zu den genannten Konditionen:

1. 353 305-4-090; A4, 90 g/m², hochweiß; 20.000 Blatt,
2. 353 425-4-100; A4, 100 g/m², cremeweiß; 10.000 Blatt.

Wir benötigen die Ware spätestens zehn Tage nach Auftragserteilung.
Bitte nennen Sie uns Ihre Zahlungsbedingungen.

Mit freundlichen Grüßen

Barbara Gollwitz

Kopier-Center, Einkauf

Neue Mail



AGB.pdf

Betreff: Auftragsbestätigung: Bestellung vom 18.01.20..

Sehr geehrte Frau Gollwitz,
vielen Dank für Ihre Bestellung vom 18.01.20., die wir gern bestätigen.
Wir liefern innerhalb einer Woche nach Eingang der Bestellung. Der Kaufpreis ist innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.
Die Zahlungs- und Lieferbedingungen entnehmen Sie bitte auch unseren beigefügten Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Mit freundlichen Grüßen

Berkay Akdeniz

SCRIPT Papiergroßhandel, Verkauf

1. Frau Gollwitz möchte die Ware zehn Tage nach der Bestellung erhalten.
2. Herr Akdeniz bestätigt den Auftrag vom Kopier-Center.
3. Die Ware wird innerhalb von 30 Tagen geliefert.
4. Die Rechnungssumme muss in einer Woche überwiesen werden.
5. Herr Akdeniz verschickt die Allgemeinen Geschäftsbedingungen als E-Mail-Anhang.

richtig falsch

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

C Lieferung, Reklamation und Bezahlung

- 1a** Die Ware kommt. Vergleichen Sie den Lieferschein mit der Bestellung auf Seite 127. Was wurde falsch geliefert? Markieren Sie.

SCRIPT Papiergroßhandel | Goethestr. 11 | 34127 Kassel

Kopier-Center
Hauptstr. 27
12165 Berlin

Kundennummer: 394712
Auftragsnummer: 20130218-712-1
Datum: 25.01.20..

LIEFERSCHEIN

Menge	Artikel-Nr.	Artikelbezeichnung
40 x 500 Blatt	353 305-4-091	Kopierpapier (A4, 90g/m², Recycling, grau)
20 x 500 Blatt	353 425-4-100	Kopierpapier (A4, 100g/m², cremeweiß)

Ordnungsgemäßen Empfang der Ware bestätigt: _____
Datum und Unterschrift Kunde

- 1b** Frau Gollwitz vom Kopier-Center reklamiert die Ware am Telefon. Was sagt sie? Hören Sie und kreuzen Sie an.  2.26

- | | |
|---|--|
| 1. ☐ Die Ware war beschädigt. | 4. ☐ Es wurde die falsche Menge geliefert. |
| 2. ☐ Die Ware war verschmutzt. | 5. ☐ Die Ware wurde zu spät geliefert. |
| 3. ☐ Die Ware war schlecht verpackt. | 6. ☐ Es wurde ein falscher Artikel geliefert. |

- 1c** Sortieren Sie und hören Sie noch einmal zur Kontrolle.  2.26

- | | | | |
|---|-------------------------|---|-------------------------|
| 1. SCRIPT Papiergroßhandel, Akdeniz, guten Tag. Was kann ich für Sie tun? | 1 ☐ | 2. A Wann können Sie denn liefern? Wir brauchen den bestellten Artikel nämlich wirklich dringend! | 2 ☐ |
| 2. Ach! Was ist denn passiert? | 2 ☐ | 3. B 20130218-712-1. | 3 ☐ |
| 3. Das tut mir leid. Sagen Sie mir bitte Ihre Auftragsnummer? | 3 ☐ | 4. C Guten Tag, hier ist Barbara Gollwitz vom Kopier-Center. Ich muss leider die Lieferung vom 25.1. reklamieren. | 4 ☐ |
| 4. Danke. Moment, ich suche den Lieferschein heraus, dann können wir das kontrollieren. Sie erhalten natürlich neue Ware. | 4 ☐ | 5. D Es wurde ein falscher Artikel geliefert: Wir haben Recyclingpapier statt Kopierpapier hochweiß bekommen. | 5 ☐ |

- 2** Spielen Sie den Dialog aus 1c mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin. Verwenden Sie verschiedene Reklamationsgründe aus 1b. 

3

Das Kopier-Center hat die Rechnung des Papiergroßhandels noch nicht bezahlt. Lesen Sie die Mahnung und beantworten Sie die Fragen.

MAHNUNG

Sehr geehrte Frau Gollwitz,

für die unten angegebenen Posten konnten wir bis zum heutigen Tag keinen Zahlungseingang auf unserem Konto feststellen.

Menge	Artikel	Einzelpreis	Gesamtpreis
40 x 500 Blatt	Kopierpapier	3,30 Euro	132,00 Euro
20 x 500 Blatt	Kopierpapier	3,50 Euro	70,00 Euro
			<u>202,00 Euro</u>
		Neukundenrabatt -10 %	20,20 Euro
		MwSt. +19 %	34,54 Euro
			<u>256,74 Euro</u>

Wir bitten Sie, diesen Betrag bis zum 28. März auf unser Konto zu überweisen.

Sollten Sie die Rechnung bereits bezahlt haben, betrachten Sie dieses Schreiben bitte als gegenstandslos.

Mit freundlichen Grüßen
SCRIPT Papiergroßhandel

SCRIPT Papiergroßhandel | Konto-Nr.: 0984321 | BLZ 52070024 | Deutsche Bank

1. Wie lautet die Bankverbindung des Großhändlers?
2. Welcher Betrag soll wie und bis wann bezahlt werden?
3. Was bedeutet der Satz „Sollten Sie die Rechnung bereits bezahlt haben, betrachten Sie dieses Schreiben bitte als gegenstandslos.“?

4

Wählen Sie eine Situation und schreiben Sie eine E-Mail oder einen Brief. Recherchieren Sie die Preise in Onlineshops.

Anfrage: Sie arbeiten in einem Computergeschäft. Sie benötigen folgende Artikel: 50 USB-Kabel, 20 Computerbildschirme, 20 externe Festplatten. Schreiben Sie eine Anfrage.

Angebot: Sie arbeiten in einem Großhandel für Elektrogeräte. Schreiben Sie ein Angebot für ein Elektrogeschäft, das folgende Artikel benötigt: 20 Steckdosenleisten, 50 Energiesparlampen, 10 Wandleuchten.

Mahnung: Sie arbeiten in einem Großhandel für Bürobedarf. Ein Copyshop hat folgende Artikel bei Ihnen bestellt: 150 Kugelschreiber, 100 Bleistifte, 50 Mappen. Sie haben den Rechnungsbetrag nicht erhalten und schreiben eine Mahnung.

Wortschatz und Grammatik

1a

Wichtige Wörter. Sortieren Sie die Buchstaben und notieren Sie die Wörter mit Artikel und wenn möglich mit Plural.

WRAE – AFTARUG – GNAßHODREL – LFEREISCHIEN –
KSASE – VSENRAD – LGEAR – KNDUE – RHNENCUG

die Ware, die Waren

1b

Welche Wörter passen? Ergänzen Sie die Wörter aus 1a.

„Ich bin Buchhalterin und arbeite im Copyshop. Wir sind ein ziemlich großes Team, denn es gibt immer viel zu tun. Ich muss Aufträge¹ bearbeiten und beim _____² neue _____³ bestellen. Die wird dann direkt an die Warenannahme geliefert. Die Mitarbeiter dort kontrollieren die _____⁴ und sortieren alles ins _____⁵ ein. Natürlich liefern wir auch selbst Waren aus. In der Kommissionierung stellen unsere Mitarbeiter die Ware zusammen und verpacken sie für den _____⁶. Ich schreibe und verschicke die _____⁷. Im Verkaufsbereich arbeiten drei Mitarbeiter. Sie beraten die _____⁸ und bedienen die _____⁹.“

2

Was wird wo gemacht? Schreiben Sie die Sätze im Passiv.

- Im Einkauf bestellt man Ware beim Großhandel.
Im Einkauf wird Ware beim Großhandel bestellt.
- In der Kommissionierung stellt man Waren zusammen.
In der Kommissionierung werden
- Im Warenausgang verpackt man die Ware für den Versand.

- In der Buchhaltung schreibt man Rechnungen.

- In der Warenannahme kontrolliert man die Lieferscheine.

- Im Lager sortiert man die Ware in die Regale ein.

- Im Verkaufsbereich berät man die Kunden.

3

Und was muss noch gemacht werden? Schreiben Sie die Sätze im Passiv mit dem Modalverb *müssen*.

1. Wir müssen die Flyer für die Firmeneröffnung bis 15 Uhr liefern.

Die Flyer für die Firmeneröffnung müssen bis 15 Uhr geliefert werden.

2. Wir müssen die Speisekarten für das neue Restaurant drucken.

3. Ihr müsst die Visitenkarten für das Fotostudio fertigstellen.

4. Du musst diese Dokumente zweimal kopieren.

5. Wir müssen die Poster für das Musikfestival verpacken.

6. Ihr müsst die T-Shirts für die Fußballmannschaft bedrucken.

4

Wortbildung. Wie heißen die Nomen zu diesen Verben?

1. bestellen die Bestellung

4. anfragen _____

2. liefern _____

5. bestätigen _____

3. anbieten _____

6. rechnen _____

5

Anfrage oder Angebot? Sortieren Sie die Sätze.

Bitte teilen Sie uns Ihre Preise und Rabatte mit.

Wir freuen uns auf Ihre Bestellung und sind sicher, dass Sie mit unserer Lieferung zufrieden sein werden.

Wir können Ihnen folgendes Angebot unterbreiten: ...

Für unseren Copyshop benötigen wir zwei neue Kopierer.

Wenn Sie Fragen oder weitere Wünsche haben, kontaktieren Sie uns gerne.

Alle unsere Preise sind Nettopreise und verstehen sich zuzüglich 19 % USt.

Könnten Sie uns bitte ein unverbindliches Angebot unterbreiten?

Auf Ihre Bestellung können wir Ihnen einen Rabatt von 5 % gewähren.

Anfrage

Angebot

Bitte teilen Sie uns Ihre Preise und Rabatte mit.

6

Bestellung und Auftragsbestätigung. Ergänzen Sie die Verben.

liefern – benötigen – entnehmen – bestätigen – bestellen – nennen – danken

Neue Mail

Betreff: Bestellung Papier

Sehr geehrter Herr Akdeniz,

wir _____¹ Ihnen für Ihr Angebot vom 12. März und _____²
hiermit: 353 377-4-110; A4 80g/m², Recycling, 50.000 Blatt.

Wir _____³ die Ware spätestens eine Woche nach Auftragserteilung.

Bitte _____⁴ Sie uns Ihre Zahlungsbedingungen.

Mit freundlichen Grüßen
Barbara Gollwitz
Kopier-Center, Einkauf

Neue Mail

Betreff: Auftragsbestätigung Nr. 500637  AGB.pdf

Sehr geehrte Frau Gollwitz,

vielen Dank für Ihre Bestellung vom 15.03., die wir gern _____⁵.

Wir _____⁶ innerhalb einer Woche nach Eingang der Bestellung.
Der Kaufpreis ist innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

Die Zahlungs- und Lieferbedingungen _____⁷ Sie bitte auch
unseren beigelegten AGB.

Mit freundlichen Grüßen
Berkay Akdeniz
SCRIPT Papiergroßhandel, Verkauf

7

Probleme bei Lieferungen. Schreiben Sie die Sätze im Passiv Präteritum.

1. Die Firma SCRIPT hat die Ware nicht pünktlich geliefert.
2. Die Mitarbeiter in der Kommission haben die Ware nicht gut verpackt.
3. Man hat die Ware beim Transport beschädigt.
4. Die Firma hat einen falschen Artikel geliefert.
5. Man hat einen Artikel vergessen.

1. Die Ware wurde nicht pünktlich geliefert.

8

Eine
sch

Bi
K
L
fr
ni
vo
ge

9

Par

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

10

Ein

8 Eine schriftliche Reklamation. Bringen Sie den Brief in die richtige Reihenfolge und schreiben Sie ihn in Ihr Heft.

Bitte liefern Sie uns die richtige Ware möglichst schnell. – Barbara Gollwitz, Kopier-Center, Einkauf – Sehr geehrter Herr Akdeniz, – Der Spediteur kann bei Lieferung die versehentlich zugeschickten Produkte wieder mitnehmen. – Mit freundlichen Grüßen – wir haben Ihre Lieferung erhalten. – Sollte die Lieferung nicht innerhalb der nächsten Woche bei uns eintreffen, sehen wir uns gezwungen, vom Kauf zurückzutreten. – Leider haben Sie uns aber nicht den bestellten Artikel geliefert. – Reklamation der Lieferung vom 25.01.20..

Reklamation der Lieferung vom 25.01.20..

9 Partizip II als Adjektiv. Schreiben Sie Relativsätze im Passiv wie im Beispiel.

1. der bestellte Artikel = der Artikel, der bestellt wurde
2. die versehentlich zugeschickten Produkte = _____
3. die beschädigte Verpackung = _____
4. das verschmutzte Papier = _____
5. die vergessene Bestellung = _____
6. der verschobene Liefertermin = _____

10 Eine Reklamation. Ergänzen Sie die Adjektivendungen.

Betreff: Reklamation

Sehr geehrter Herr Akdeniz,

wir haben Ihre Lieferung zum verabredet _____¹ Termin erhalten. Leider fehlte bei der Sendung aber ein bestellt _____² Artikel (Recyclingpapier A4; Art.-Nr. 353 377-4-110). Außerdem war durch eine aufgerissen _____³ Verpackung ein Teil des geliefert _____⁴ Papiers schmutzig. Wir möchten Sie bitten, die verschmutzt _____⁵ Ware zurückzunehmen. Bitte liefern Sie uns den vergessen _____⁶ Artikel möglichst schnell nach. Der Spediteur kann die beschädigt _____⁷ Ware bei der Lieferung wieder mitnehmen.

Mit freundlichen Grüßen

Barbara Gollwitz

14

Telefonieren am Arbeitsplatz

Lernziele:

- jemanden anrufen
- mit dem Telefon sprechen
- Grammatik

A Am Telefon: verstehen und verstanden werden



1 Privat und beruflich telefonieren. Was sagt man wann? Hören Sie und ordnen Sie die Sätze den Fotos zu. [2.27](#)

2 Partnerinterview. Fragen Sie sich gegenseitig und berichten Sie im Kurs.

- Wie oft telefonieren Sie am Tag?
- Mit wem telefonieren Sie?
- Was ist bei einem beruflichen Telefonat anders als bei einem privaten?
- Was ist für Sie beim Telefonieren schwer und was ist kein Problem?

3a Hören Sie drei Anrufe. Worum geht es? Ordnen Sie zu. [2.28–30](#)

- ☐ Rückfragen zu einer Bestellung ☐ einen Rückruf vereinbaren ☐ nach einer Handynummer fragen

3b Hören Sie noch einmal und beantworten Sie die Fragen. [2.28–30](#)

Anruf 1

1. Wen ruft Herr Aziz an? _____
2. Wann sollen die Arbeiten beginnen? _____
3. Mit wem möchte Herr Aziz sprechen? _____

Lernziele:

- jemanden anrufen • Anrufe entgegennehmen • am Telefon nachfragen
- mit dem Telefonalphabet buchstabieren
- Grammatik: trennbare und untrennbare Verben: Präsens und Perfekt, Imperativ

Anruf 2

1. Wer ruft an? _____
2. Wie lautet die Bestellnummer? _____
3. Wie viele Eimer Parkettkleber kann die Firma am nächsten Tag liefern? _____

Anruf 3

1. Mit wem möchte Herr Bukashkin sprechen? _____
2. Warum erreicht er den gewünschten Gesprächspartner nicht? _____
3. Wie lautet die Handynummer von Herrn Bukashkin? _____

4a

Ü2

Was passt? Verbinden Sie die Ausdrücke mit der richtigen Bedeutung.

- | | | |
|-------------------------------|-----|---|
| einen Anruf durchstellen 1 | ○ A | Man lässt einer dritten Person etwas mitteilen. |
| auf dem Festnetz anrufen 2 | ○ B | Der Gesprächspartner soll am Telefon warten. |
| eine Nachricht hinterlassen 3 | ○ C | Man ruft kein Mobiltelefon an, sondern einen fest installierten Telefonanschluss. |
| die Durchwahl 4 | ○ D | Man verbindet den Gesprächspartner mit einer dritten Person. |
| die Leitung ist belegt 5 | ○ E | Telefonnummer eines Ortes, die vor der Rufnummer einer Firma oder einer Person steht. |
| am Apparat bleiben 6 | ○ F | Der gewünschte Gesprächspartner ist nicht erreichbar, weil er schon am Telefon spricht. |
| die Vorwahl 7 | ○ G | Die Telefonnummer, die direkt mit einer Person verbindet. |

4b

Ü3

Ordnen Sie die Ausdrücke aus 4a dem passenden Beispielsatz zu.

- | | |
|---|---|
| ☐ A „Kann ich Sie morgen auf dem Festnetz anrufen oder sind Sie außer Haus?“ | ☐ D „Können Sie mir die Vorwahl von Meckenheim sagen?“ |
| ☒ B „Ich gebe Ihnen meine Durchwahl: 982.“ | ☐ E „Einen Moment bitte, ich verbinde.“ |
| ☐ C „Die Leitung ist leider belegt. Herr Keller spricht gerade.“ | ☐ F „Möchten Sie Frau Sandel eine Nachricht hinterlassen?“ |
| | ☐ G „Bleiben Sie am Apparat oder soll er Sie zurückrufen?“ |

B Telefonieren

1

Ordnen Sie zu und lesen Sie die Dialoge zu zweit. 🗣️👂

- | | | |
|--|-----|--|
| Elektro Conrad, guten Tag. Sie sprechen mit Marie Käutner. | 1 ○ | ○ A Ich rufe an, weil mich Herr Yilmaz um einen Rückruf gebeten hat. |
| Worum handelt es sich, bitte? | 2 ○ | ○ B Gern geschehen. Auf Wiederhören. |
| Könnte ich mit Herrn Schohl sprechen? | 3 ○ | ○ C Guten Tag, mein Name ist Oscar Sala. |
| Es tut mir leid, Frau Steiner ist nicht da. Kann ich ihr etwas ausrichten? | 4 ○ | ○ D Ja. Könnten Sie ihr sagen, dass ich ab sofort wieder telefonisch erreichbar bin? Sie hat meine Nummer. |
| Vielen Dank, Frau Klöckner! | 5 ○ | ○ E Einen Moment bitte, ich verbinde Sie. |

2

Ü 4-6

Lesen Sie die Situationen. Schreiben und spielen Sie Dialoge. Die Redemittel auf der nächsten Seite helfen Ihnen. 🗣️👂

Situation 1:

Anrufer/in:

Anruf bei der Firma Rohfix Parkett und Belag möchte mit Herrn Syme sprechen

Telefonzentrale:

verbindet mit dem gewünschten Gesprächspartner

Anrufer/in:

bedankt sich

Herr Syme:

meldet sich

Anrufer/in:

nennt Grund für Anruf: Lieferung nicht angekommen

Herr Syme:

Probleme mit Zulieferer, Ware kommt erst morgen

Situation 2:

Anrufer/in:

Anruf bei der Firma Hock Büromöbel GmbH möchte mit Frau Koschny verbunden werden

Gesprächspartner/in:

teilt mit, dass Frau Koschny nicht da ist

Anrufer/in:

möchte eine Nachricht hinterlassen:
benötigt aktuellen Katalog

Situation 3:

Anrufer/in:

Anruf beim Reisebüro Sommer möchte mit Herrn Platzeck sprechen

Gesprächspartner/in:

Herr Platzeck ist in einem Gespräch

Anrufer/in:

möchte zurückgerufen werden



3

	Einen Anruf entgegennehmen	Anrufen
Begrüßung	Röttiger GmbH, guten Tag, Sie sprechen mit Tanja Kaminsky. Röttiger GmbH, Tanja Kaminsky, guten Tag.	Guten Tag, mein Name ist ...
Grund des Anrufs	Worum geht es? Worum handelt es sich, bitte? Was kann ich für Sie tun?	Es handelt sich um ... Ich rufe wegen ... an. Ich rufe Sie aus folgendem Grund an: ... Ich rufe an, weil ...
Mit einem anderen Gesprächspartner verbinden	Einen Moment bitte, ich verbinde Sie. Ich verbinde Sie mit ... Bleiben Sie bitte am Apparat, ich hole Herrn/Frau ...	Ich würde gerne mit Herrn/Frau ... sprechen. Könnte ich bitte (mit) Herrn/Frau ... sprechen? Könnten Sie mich bitte mit Herrn/Frau ... verbinden? Könnten Sie mir bitte seine/ihre Durchwahl geben?
Zurückrufen / eine Nachricht hinterlassen	Es tut mir leid, Herr/Frau ... ist im Moment nicht da. / Herr/Frau ... ist nicht erreichbar. / Er/Sie ... ist gerade außer Haus / im Gespräch. Herr/Frau ... ist ab ... (Uhrzeit) wieder in seinem/ihrer Büro. / erreichbar. Sie können Herrn/Frau ... am ... (Tag) um ... (Uhrzeit) wieder erreichen. Rufen Sie bitte später noch einmal an. Bleiben Sie am Apparat oder soll er/sie Sie zurückrufen? Möchten Sie warten oder wollen Sie später noch einmal anrufen? Kann ich ihm/ihr etwas ausrichten? / Möchten Sie ihm/ihr eine Nachricht hinterlassen? Kann er/sie Sie zurückrufen? Ich werde Herrn/Frau ... ausrichten, dass Sie angerufen haben.	Wie kann ich ihn/sie erreichen? Wann ist Herr/Frau ... wieder erreichbar? Könnte ich ihm/ihr eine Nachricht hinterlassen? Kann er/sie mich später zurückrufen? Soll ich besser später wieder anrufen? Können Sie Herrn/Frau ... ausrichten, dass ...? Sagen Sie doch bitte Herrn/Frau, dass ...
Verabschiedung	Gern geschehen. Auf Wiederhören. Auf Wiederhören, Herr/Frau ...	Vielen Dank, Frau/Herr ...! Auf Wiederhören, Herr/Frau ...

3

Notieren Sie in einer Tabelle wichtige Redemittel, die Sie beim Telefonieren am Arbeitsplatz benutzen möchten.

jemand ruft mich an

Guten Tag, Bodenbeläge Richards GmbH, Cem Özdoğan am Apparat.
Was kann ich für Sie tun?

ich rufe jemanden an

Guten Tag, hier ist Cem Özdoğan von der Bodenbeläge Richards GmbH. Ist es möglich, dass Sie mich mit Frau Malinowska verbinden?

C Nachfragen und mitschreiben

1a

Was wird buchstabiert? Hören Sie die Dialoge und ordnen Sie zu.  2.31-34

i

Telefonalphabet

A Anton	F Friedrich	L Ludwig	Q Quelle	V Viktor	@ At-Zeichen
Ä Ärger	G Gustav	M Martha	R Richard	W Wilhelm	- Bindestrich/
B Berta	H Heinrich	N Nordpol	S Samuel	X Xanthippe	Minus
C Cäsar	I Ida	O Otto	T Theodor	Y Ypsilon	_ Unterstrich
D Dora	J Julius	Ö Ökonom	U Ulrich	ß Eszett	
E Emil	K Kaufmann	P Paula	Ü Übermut	Z Zacharias	

☐ der Name ☐ die Adresse ☐ die E-Mail-Adresse ☐ der Firmenname

1b

Hören Sie noch einmal und notieren Sie die Informationen.  2.31-34

1. Firma Kumasch 3. _____
 2. _____ 4. _____

1c

Warum buchstabiert man mit dem Telefonalphabet? Sprechen Sie im Kurs.

Manchmal ist die Telefonverbindung schlecht ...

Oft ist es wichtig, etwas zu diktieren oder mitzuschreiben.

1d

Nachfragen. Hören Sie noch einmal. Welche Redemittel benutzen die Personen? Unterstreichen Sie.  2.31-34

Ü 7

Wie bitte? / Entschuldigen Sie, das habe ich nicht verstanden. /
 Entschuldigen Sie, ich habe ... nicht richtig verstanden.
 Könnten Sie bitte etwas langsamer/lauter sprechen?
 Können Sie das bitte wiederholen/buchstabieren? /
 Würden Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen sagen? /
 Könnten Sie ... bitte wiederholen? /
 Könnten Sie ... bitte buchstabieren?
 Wie schreibt/buchstabiert man das? / Schreibt man das mit ...?



2

Buchstabieren Sie sich gegenseitig die Namen. Notieren und vergleichen Sie.  

- A 1. Mustafa Aziz 2. Kateryna Sidorova
 B 1. Yaroslav Bukashkin 2. Anna Yurkovicha

2

Ü 8

D Und wann telefonieren Sie?

1a Hören Sie die Interviews. Welche Berufe haben die Personen? Ergänzen Sie.  2.31-34



M. Akbar



S. Musketa



F. Tong

1b Hören Sie noch einmal. Wer benutzt das Telefon wann? Kreuzen Sie an.  2.35-37

	M. Akbar	S. Musketa	F. Tong
1. Terminbestätigungen versende ich am liebsten schriftlich.	☐	☐	☐
2. Wenn ich mit einem Mitarbeiter nicht persönlich sprechen kann, rufe ich ihn an.	☐	☐	☐
3. Um gleichzeitig etwas zu besprechen und am PC arbeiten zu können, benutze ich ein Headset.	☐	☐	☐
4. Ein Problem lässt sich telefonisch schneller lösen als schriftlich.	☐	☐	☐
5. Wenn ein Kundenbesuch nicht möglich ist, vereinbare ich einen Telefontermin.	☐	☐	☐
6. Da ich viel unterwegs bin, sind Telefonate praktischer als E-Mails.	☐	☐	☐

1c Welche Vorteile und Nachteile hat das Telefonieren am Arbeitsplatz? Sprechen Sie im Kurs.

sich gut vorbereiten müssen – schnell eine Lösung finden – sich den Gesprächsinhalt merken – unabhängig vom Arbeitsplatz erreichbar sein – dringende Themen besprechen – sofort antworten / nachfragen können – ...

2 Wie kann man sich auf ein Telefonat vorbereiten? Sammeln Sie Tipps.

1

Welche Sätze passen eher zu privaten und welche zu beruflichen Telefonaten? Ergänzen Sie die Tabelle.

Hallo Erkan, hier ist Jens. – Hallo? – Guten Tag, Müller GmbH, Horst Schmidt am Apparat, was kann ich für Sie tun? – Na, wie geht's? – Guten Tag, hier spricht Irina Wolkowa von der Firma Heinze Gerüstbau. – Ich rufe aus folgendem Grund an: ... – Ist Anna da? – Ich würde gerne mit Herrn Nowitzki sprechen. – Einen Moment, bitte. Ich verbinde Sie. – Möchten Sie ihr eine Nachricht hinterlassen? – Grüß Ahmed von mir! – Könnten Sie ihm bitte ausrichten, dass ich angerufen habe? – Okay, dann bis Samstag. Tschüss! – Vielen Dank, Herr Jäger. Auf Wiederhören.

private Telefonate

berufliche Telefonate

Hallo Erkan, hier ist Jens.

2

Welche Telefonnummern passen? Ordnen Sie zu.

- | | | | |
|----------------------------|---|-----|---|
| die internationale Vorwahl | 1 | ○ A | z. B. 90 für die Türkei |
| die Landesvorwahl | 2 | ○ B | z. B. 030 für Berlin |
| die Ortsvorwahl | 3 | ○ C | 00 |
| die Rufnummer | 4 | ○ D | 567 890-123 |
| die Durchwahl | 5 | ○ E | Nummer einer Firma/
Institution/Person |

3

Welche Wörter passen? Ergänzen Sie.

Anruf – Festnetz – Nachricht – Durchwahl – Leitung – Apparat – Vorwahl

- „Ich würde gern mit Herrn Aziz sprechen. Könnten Sie mir seine _____ geben?“ – „Ja, natürlich. Das ist die 144.“
- „Bitte bleiben Sie am _____. Ich verbinde Sie mit Frau Petrowa.“
- „Möchten Sie eine _____ für Herrn Jessner hinterlassen?“
- „Es tut mir leid, Frau Gräber ist gerade nicht zu sprechen. Ihre _____ ist belegt.“
- „Wie lautet noch einmal die _____ von Düsseldorf?“
- „Kann ich ihn auf dem _____ erreichen oder nur auf seinem Handy?“
- „Einen Moment bitte. Ich stelle Ihren _____ durch.“

4**Welche Verben passen? Ergänzen Sie die Verben in der richtigen Form.**

zurückrufen – sprechen – ausrichten – handeln – anrufen – bleiben –
hinterlassen – verbinden – geben

1. „Neumann Bau GmbH, guten Tag. Sie _____ mit Tamara Ramiz.“
2. „Worum _____ es sich bitte?“
3. „_____ Sie am Apparat oder soll er Sie _____?“
4. „Könnten Sie Herrn Gräber bitte _____, dass ich angerufen habe?“
5. „Soll ich besser später wieder _____?“
6. „Könnten Sie mich mit Frau Steiner _____?“
7. „Könnte ich ihm eine Nachricht _____?“
8. „Könnten Sie mir bitte die Durchwahl von Frau Möhring _____?“

5**Am Telefon. Welche Antworten passen? Ordnen Sie zu.**

1. „Rohfix Parkett und Belag, guten Tag. Sie sprechen mit Natalya Bobrowa.“
2. „Was kann ich für Sie tun?“
3. „Ich würde gerne mit Frau Voigt sprechen.“
4. „Es tut mir leid, aber Herr Gärtner ist gerade außer Haus.“
5. „Möchten Sie warten oder wollen Sie später noch einmal anrufen?“
6. „Wann ist Herr Okafor wieder erreichbar?“
7. „Kann ich Frau Hussein etwas ausrichten?“
8. „Vielen Dank, Herr Richards.“

- A** „Ja, sagen Sie ihr doch bitte, dass ich unseren Termin verschieben muss.“
B „Guten Tag, Frau Bobrowa. Mein Name ist Werner Neumann.“
C „Wann ist Herr Gärtner denn wieder erreichbar?“
D „Ich rufe Sie aus folgendem Grund an: ...“
E „Gern geschehen, auf Wiederhören.“
F „Bleiben Sie bitte am Apparat, ich hole Frau Voigt.“
G „Ich rufe später noch einmal an. Könnten Sie mir seine Durchwahl geben?“
H „Herr Okafor ist ab 11 Uhr wieder in seinem Büro.“

1. B 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ 6. _____ 7. _____ 8. _____

6a

Trennbare und untrennbare Verben. Schreiben Sie Sätze wie im Beispiel.

1. ich – wegen unseres Treffens am Montag – anrufen

Ich rufe wegen unseres Treffens am Montag an.

2. Herr Shamir – Sie – noch heute Nachmittag – zurückrufen

Herr Shamir

3. ich – Sie – mit Frau Samura – verbinden

4. bitte – Sie – Herrn Peters – viele Grüße von mir – ausrichten

5. bitte – Sie – mir – eine Nachricht auf meinem Anrufbeantworter – hinterlassen

6. ich – Sie – in die Verkaufsabteilung – durchstellen

7. wann – die Terminplanung – wir – besprechen

6b

Perfekt. Ergänzen Sie die Partizipien der passenden Verben wie im Beispiel.

verbinden – zurückrufen – durchstellen – hinterlassen – ~~anrufen~~ – ausrichten

1. „Guten Morgen, Frau Lehmann. Herr Aziz hat vor einer halben Stunde

angerufen.“ – „Hat er eine Nachricht für mich _____?“

2. „Guten Tag, Frau Weber. Hier spricht Renate Munz von der Bergmann GmbH.

Ihre Sekretärin hat mich zu Ihnen _____.“

3. „Warum haben Sie mir nicht _____, dass der Termin verschoben wurde?“

4. „Hast du Herrn Tanner erreicht?“ – „Ja, sein Kollege hat mich mit

ihm _____.“

5. „Ich habe Frau Gruschinski auf ihren Anrufbeantworter gesprochen, aber bisher hat sie mich noch nicht _____.“

7

Nachfragen. Schreiben Sie höfliche Fragen wie im Beispiel.
Verwenden Sie die Redemittel aus 1d auf Seite 138.



1. Sie haben den Namen Ihres Gesprächspartners nicht verstanden.

Würden Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen sagen?

2. Ihr Gesprächspartner spricht sehr leise.
3. Sie wissen nicht, wie man den Firmennamen Ihres Gesprächspartners schreibt.
4. Ihr Gesprächspartner spricht sehr schnell.
5. Sie möchten, dass Ihr Gesprächspartner seine E-Mail-Adresse wiederholt.
6. Sie möchten, dass Ihr Gesprächspartner den Straßennamen buchstabiert.

8

Sich richtig vorbereiten. Schreiben Sie Tipps wie im Beispiel.

1. Haben Sie sich gut auf das Telefonat vorbereitet?
2. Haben Sie herausgefunden, wer Ihr Ansprechpartner ist?

Bereiten Sie sich gut auf das Telefonat vor!

3. Haben Sie sich vor dem Anruf Notizen gemacht?
4. Haben Sie sich Fragen überlegt?
5. Haben Sie alle für das Gespräch wichtigen Unterlagen herausgesucht?
6. Haben Sie sich einen Stift und Notizpapier zum Mitschreiben zurechtgelegt?
7. Haben Sie ausreichend Zeit eingeplant?

A Computeranwendungen



1a Welche Anwendungen sehen Sie auf den Fotos?

1b Was kann man mit diesen Anwendungen machen? Sprechen Sie im Kurs.

Nachrichten schreiben – mit Freunden chatten – Informationen recherchieren –
 Videos anschauen – Musik hören – Fotos hochladen – Dateien verschicken –
 Internetseiten suchen – skypen – ...

2a Was nutzen Sie im Internet? Machen Sie eine Kursumfrage und eine Strichliste.

Facebook nutze ich oft. Da sind ...

Ich skype manchmal mit meinen Freunden in ...

Anwendung	ständig	oft	manchmal	selten	nie
Facebook		/			
Skype		.	/		
E-Mail-Programm					
YouTube					
Google					

Lernziele:

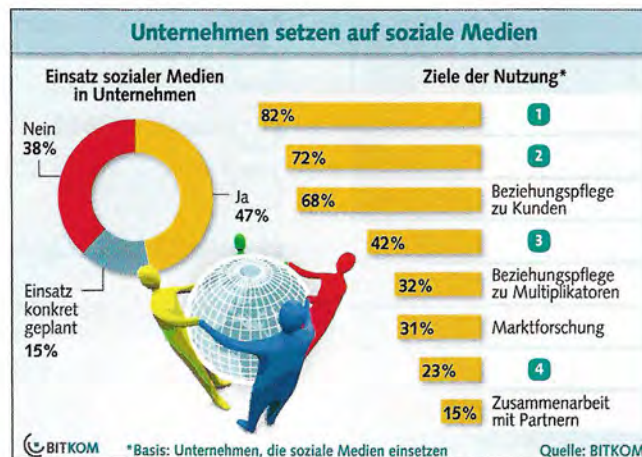
- über Computeranwendungen sprechen
- eine Grafik auswerten
- über die Arbeit am Computer sprechen
- mit dem IT-Support telefonieren
- über Regeln der E-Mail-Kommunikation sprechen
- E-Mails schreiben
- Grammatik: Infinitiv mit „um ...zu“, Nebensatzkonnectoren

2b Werten Sie die Kursstatistik aus: Was hat Sie überrascht? Sprechen Sie im Kurs.

Ich hätte nicht gedacht, dass ...

Ich habe nicht damit gerechnet, dass ...

3a Sehen Sie sich die Grafik an. Wie viel Prozent der Unternehmen setzen soziale Medien ein?



Soziale Medien

Unter sozialen Medien versteht man Internetanwendungen, die es den Nutzern ermöglichen, sich zu vernetzen, zu kommunizieren und eigene Inhalte im Web zu verbreiten. Dazu zählen Blogs, soziale Netzwerke wie Facebook, Xing oder Google+, Kurznachrichtendienste wie Twitter sowie Plattformen zum Austausch von Videos oder Fotos wie YouTube oder Flickr.

3b Was glauben Sie, wozu nutzen Unternehmen soziale Medien? Ordnen Sie zu.

A neue Mitarbeiter gewinnen – B die Bekanntheit steigern –
C das Image verbessern – D neue Kunden gewinnen

1. 82 % ☐ 2. 72 % ☐ 3. 42 % ☐ 4. 23 % ☐

3c Hören Sie das Gespräch und vergleichen Sie mit Ihren Vermutungen aus 3b. 2.38

3d Werten Sie die Grafik aus. Schreiben Sie einen Text.

Ü1+2

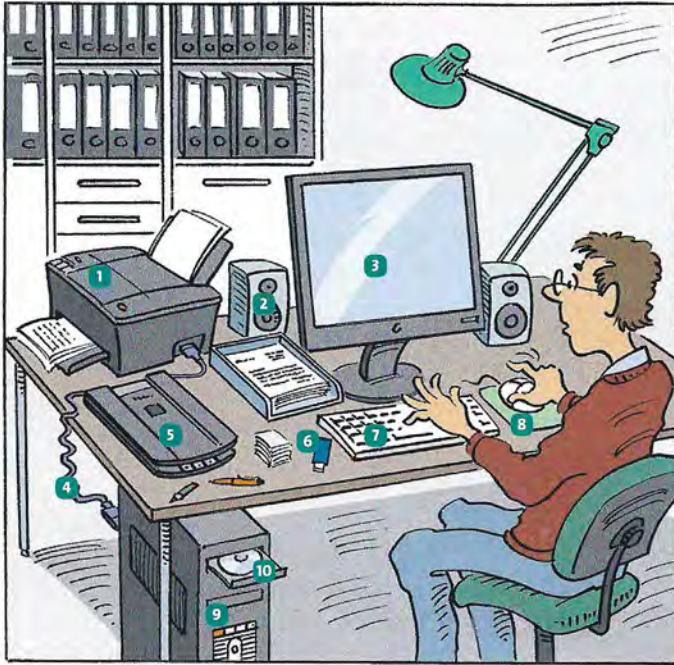
Eine Grafik auswerten

In der Grafik geht es um ... / Die Grafik zeigt ... / Man kann der Grafik entnehmen, dass ... /
An erster (zweiter) Stelle steht ... / Auf Platz 1 landet ... / Fast die Hälfte / Ein Drittel / Die meisten /
Die Mehrzahl der Unternehmen nutzt / nutzen soziale Medien für ... / Insgesamt sieht man, dass ... /
Daraus lässt sich schließen, dass ... / ... Prozent der Unternehmen wollen ...

4 Was halten Sie von sozialen Netzwerken im Internet? Sprechen Sie im Kurs.

B Am Computer arbeiten

1 Der Computer am Arbeitsplatz. Was passt? Ordnen Sie zu.



- ☐ die Maus
- ☐ die Tastatur
- ☐ der Drucker
- ☐ der Scanner
- ☐ das Kabel
- ☐ das CD-ROM-Laufwerk
- ☐ der USB-Stick
- ☐ der Lautsprecher
- ☐ der Bildschirm/Monitor
- ☐ der Computer/Rechner/PC

2a Welches Wort passt nicht? Streichen Sie durch.

03+4

- | | |
|---|---|
| 1. den Computer | herunterfahren – anklicken – hochfahren – einschalten |
| 2. den Drucker | anschießen – ausschalten – installieren – ausloggen |
| 3. das Netzwerk | einrichten – schreiben – ändern – auswählen |
| 4. das Betriebssystem | senden – installieren – deinstallieren – wechseln |
| 5. das Programm | beenden – öffnen – starten – verbinden |
| 6. eine Datei | herunterladen – öffnen – aufladen – hochladen |
| 7. eine CD-ROM | einlegen – drucken – brennen – auswerfen |
| 8. den Lautsprecher | anschießen – ausschalten – einschalten – einloggen |
| 9. das Kabel | entfernen – anschließen – ausfüllen – einstecken |
| 10. auf dem USB-Stick Dateien anmelden – löschen – speichern – bearbeiten | |

2b Wozu nutzen Sie den Computer beruflich und privat? Sprechen Sie im Kurs.

Privat schreibe ich E-Mails am PC
und bin oft auf Facebook.

Beruflich arbeite ich mit einer speziellen
Software für die Lagerverwaltung.

3a Telefonischer IT-Support. Hören Sie das Telefonat. Was funktioniert nicht?
Kreuzen Sie an. 2.39



3b Hören Sie den zweiten Teil des Telefonats. Was ist richtig? Kreuzen Sie an. 2.40

05 + 6

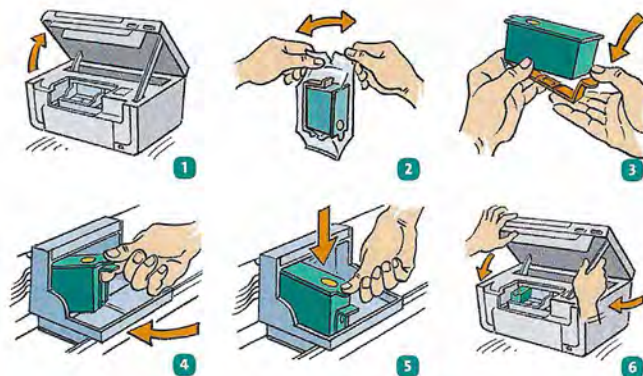
1. ☐ Der Druckernamen lautet Pro-Printer 300-A.
2. ☐ Herr Schewtschenko soll die Druckersoftware deinstallieren.
3. ☐ Nach dem Mausklick auf „Start“ und „Ausführen“ soll er das CD-ROM-Laufwerk auswählen.
4. ☐ Herr Schewtschenko soll den Drucker mit dem USB-Kabel verbinden.

3c Wer hilft Ihnen bei Computerproblemen? Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Kundenservice von Computerfirmen gemacht? Sprechen Sie im Kurs.

Wenn ich Probleme mit dem Computer habe, frage ich ...

Die Mitarbeiter vom IT-Support sind oft ...

4a Die Druckerpatrone wechseln. Ordnen Sie die Anweisungen den Bildern zu.



- ☐ Patrone einsetzen
- ☐ orangefarbene Kappe entfernen
- ☐ Druckerfach öffnen
- ☐ Patrone auspacken
- ☐ Druckerfach schließen
- ☐ Patrone fest nach unten drücken

4b Spielen Sie einen Dialog: Erklären Sie einem Kollegen / einer Kollegin, was er/sie machen muss, um die Druckerpatrone zu wechseln.

Entschuldigung, könnten Sie mir sagen, wie das funktioniert?

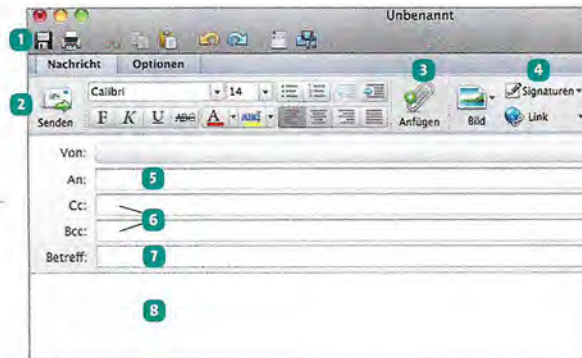
Klar, kein Problem. Zuerst müssen Sie ...

C E-Mails im Berufsalltag

1

Eine E-Mail. Was passt? Ordnen Sie zu.

- A Hier kann man die E-Mail als Entwurf speichern. _____
- B Hier steht die E-Mail-Adresse vom Empfänger. _____
- C Hier schreibt man den Text. _____
- D Hier kann man Dateien anhängen. _____
- E Hier schickt man die E-Mail ab. _____
- F Hier kann man die E-Mail an weitere Personen schicken. _____
- G Hier steht das Thema der E-Mail. _____
- H Hier kann man die Signatur einfügen (Name, Adresse, Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse). _____



2a

E-Mail-Ratgeber. Lesen Sie die Regeln und ordnen Sie die Überschriften zu.

07

- A Die Bestätigung – B Der Stil – C Die Empfänger – D Der Anhang –
E Der Entwurf – F Anrede und Gruß – G Die Weiterleitung – H Der Betreff

E-Mail-Ratgeber

Sie möchten einen Brief an Ihren Geschäftspartner schreiben. Verzichten Sie beim Schreiben auf die Anrede, die Sie-Form und die Groß- und Kleinschreibung? Benutzen Sie nach jedem Satz viele Ausrufezeichen und Smileys?

Die Antwort lautet wahrscheinlich: Nein. Bei E-Mails werden diese Regeln jedoch oft nicht beachtet, dabei gelten sie auch hier:

1. Wenn Sie eine E-Mail nicht nur an einen Empfänger, sondern an mehrere schicken wollen, dann schreiben Sie die anderen E-Mail-Adressen in das Feld „CC“ oder „BCC“. CC (*Carbon Copy*) bedeutet, dass die E-Mail als Kopie an die angegebene E-Mail-Adresse geschickt wird. Diese Funktion ist nützlich, wenn Sie nicht direkt an die Person schreiben möchten, aber diese Person trotzdem wissen soll, was in Ihrer E-Mail steht.
Wenn Sie dieselbe E-Mail an mehrere Personen versenden, die sich untereinander nicht kennen, wählen Sie Ihre eigene E-Mail-Adresse als Empfänger aus und setzen Sie die anderen Empfängeradressen in Blindkopie (*Blind Carbon Copy*).

2b

2c

- ☐ 2. Wenn Sie möchten, dass andere Personen eine E-Mail lesen, die Sie bekommen haben, dann leiten Sie sie weiter. Klicken Sie auf die Funktion „Weiterleiten“ (*forward*) und tragen Sie ein, an wen die E-Mail weitergeleitet werden soll.
- ☐ 3. Es ist wichtig, dass Sie das Thema der E-Mail kurz und genau formulieren. So weiß der Empfänger sofort, worum es geht.
- ☐ 4. Ist es nötig, eine Lesebestätigung anzufordern? Manche E-Mail-Empfänger finden dies sehr unhöflich.
- ☐ 5. Sie sollten die E-Mail vor dem Versenden zunächst als Entwurf speichern. Überprüfen Sie, ob Sie die E-Mail wirklich knapp und präzise geschrieben haben, und korrigieren Sie Rechtschreibfehler.
- ☐ 6. Schreiben Sie in Ihrer E-Mail Wörter nicht in Großbuchstaben. Das wirkt wütend und aggressiv. Bleiben Sie höflich und halten Sie sich an die übliche Groß- und Kleinschreibung.
- ☐ 7. Verwenden Sie unbedingt eine passende Begrüßungs- und Abschiedsformel. Es gelten dieselben formalen Regeln wie für Briefe: *Sehr geehrte/r ...* bzw. *Mit freundlichen Grüßen*. Sie sollten außerdem am Ende jeder E-Mail eine Signatur mit Ihren geschäftlichen Kontaktdaten einfügen.
- ☐ 8. Achten Sie darauf, nicht zu große Dateien anzuhängen. Verschicken Sie Anhänge am besten als PDF-Dokumente oder als ZIP-Datei.

2b

Lesen Sie die E-Mail. Was sollte Frau Kruk besser machen? Sprechen Sie im Kurs.

Neue Mail	
An:	a.brodzki@beg-transporte.de
Betreff:	ich kann leider nicht!!!
am 15.3., 8.30 uhr habe ich einen termin bei ihnen. wir wollen ja mal über die ausstattung ihrer abteilung logistik mit tablet-pcs sprechen. leider kann ich doch nicht und muss den termin verschieben ... :(bitte schlagen sie einen NEUEN TERMIN vor!!!!!!!!!!!!!! bis dann, herr brodzki! monika kruk	

2c

Schreiben Sie die E-Mail von Frau Kruk neu. 🗨️

D Eine E-Mail schreiben

1

Welche Anrede und welchen Gruß verwenden Sie in den folgenden Situationen? Begründen Sie und diskutieren Sie im Kurs.

1. Sie schreiben einer Kollegin aus einer anderen Abteilung. Sie kennen sich bereits.
2. Sie schreiben einem neuen Kunden. Es geht um eine Terminvereinbarung.
3. Sie schreiben Ihrer Vorgesetzten, dass Sie nicht an der Teambesprechung teilnehmen können.



Anrede

Sehr geehrte Damen und Herren, / Sehr geehrter Herr ..., / Sehr geehrte Frau ..., /
Lieber Herr ..., / Liebe Frau ..., / Guten Tag, Herr/Frau ..., / Hallo Herr/Frau ...,

Gruß

Mit freundlichen Grüßen (MfG) / Freundliche Grüße / Herzliche Grüße / Liebe Grüße (LG)

Unterschrift

Monika Kruk (Name ausgeschrieben) / MK (Namenskürzel)

2

Sagen Sie es kurz und knapp. Lesen Sie die E-Mails und ergänzen Sie den Betreff.

1.

Neue Mail

Betreff:

Sehr geehrte Frau Mijatovic,
hiermit bestätigen wir den Liefertermin am 28.02. für Art.-Nr.: 104120,
2000 x 1250 x 12,5 mm 40 Stück/Palette.
Mit freundlichen Grüßen
Rolf Libuda

2.

Neue Mail

Betreff:

Lieber Herr Lanz,
im Anhang erhalten Sie meine Rechnung für den Auftrag 024781.
Bitte überweisen Sie den Betrag auf mein Geschäftskonto.
Herzliche Grüße
Jitka Krumme

3

Ü8

Schreiben Sie zu beiden Situationen jeweils eine E-Mail.

Wir benötigen ... – Bitte teilen Sie uns den Preis für ... mit. – Bitte teilen Sie mir mit, wann der Techniker hier sein kann. – Im Anhang sende ich Ihnen ...

1. Serivan Osman (sosman@stoffwaren-meier.de) arbeitet in einem Warenlager und benötigt Regale für die Lagerung neuer Waren. Sie fragt bei der Firma Logistik-ausstattung KaWa (info@kawa-logistik.de) an, wie viel zehn Regale (1,00 x 2,10 m) kosten. Sie setzt ihre Chefin (mmaier@stoffwaren-meier.de) in Kopie.

Von: An: CC: Betreff:	Anlage:

2. Jürgen Motzky (j.motzky@homeoffice.de) kontaktiert einen Computerservice (hilfe@computerservice.de), weil sein Scanner nicht mehr scannt. Er beschreibt das Problem und fragt nach einem Techniker. Im Anhang schickt er ein PDF-Dokument (Scanner.pdf) mit den technischen Details zum Scanner.

Von: An: CC: Betreff:	Anlage:

1

Eine Grafik auswerten. Ergänzen Sie die fehlenden Wörter aus dem Kasten.

entnehmen – Grafik –
Internet – Multimedia –
Nachrichten – Netzwerke –
Platz – schließen – Stelle



Die _____¹ zeigt, wozu die Deutschen das _____² nutzen.

Man kann der Grafik _____³, dass das Internet für die Kommunikation sehr wichtig ist, denn an erster _____⁴ stehen mit 22,6 % soziale

_____⁵. Auf _____⁶ zwei landeten mit 8,7 %

_____⁷-Anwendungen, also Videos, Fotos usw.

7,1 % der Nutzer verbringen ihre Zeit in Internet-Portalen. Nur 1,9 % lesen im

Internet _____⁸. Daraus lässt sich _____⁹, dass private

Neuigkeiten und Kontakte für viele Menschen wichtiger sind.

2

Wozu nutzen die befragten Computeranwender das Internet?

Schreiben Sie Sätze mit *um ... zu*.

1. 22,6 % halten sich in sozialen Netzwerken auf.

22,6 % nutzen das Internet, um sich in sozialen Netzwerken aufzuhalten.

2. 8,7 % laden Fotos und Videos hoch.

3. 3,7 % spielen Online-Spiele.

4. 3,3 % nehmen an Online-Auktionen teil.

5. 1,9 % lesen Nachrichten.

sten.



2 nutzen.

unikation

ziale

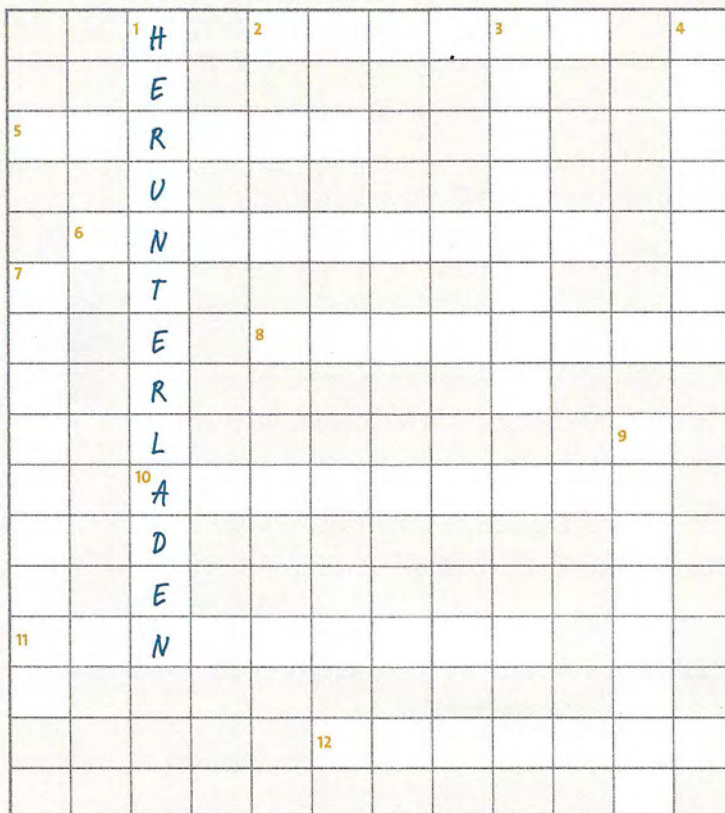
im

s private

halten.

3

Verben rund um Computer und Internet. Lesen Sie die Sätze und tragen Sie die Verben ins Kreuzworträtsel ein.



anmelden
anklicken
ausfüllen
chatten
eingeben
einloggen
herunterladen
kopieren
löschen
öffnen
schreiben
surfen

Waagerecht:

2. Wenn Sie den E-Mail-Anhang ..., können Sie die Rechnung ausdrucken.
5. Während der Arbeitszeit ist es nicht erlaubt, im Internet zu ...
6. Um die Webseite zu öffnen, müssen Sie den folgenden Link ...
8. Ich brauche diese Fotos. Kannst du sie mir bitte kurz auf einen USB-Stick ...?
10. Für die Bestellung müssen Sie dieses Webformular ...
11. Ich muss mich in das Bestellsystem von Wegener-Büroausstattung ...
Wie heißt unser Passwort für die Seite nochmal?
12. Ich habe den Brief noch einmal überarbeitet. Du kannst die alte Version ...

Senkrecht:

1. Die Installationssoftware für den Drucker gibt es im Internet.
Man kann sie von der Webseite der Herstellerfirma direkt ...
3. Die Webadresse stimmt nicht. Sie müssen statt „de“ „com“ ...
4. Die Videokonferenz mit dem Kunden in Paris hat nicht funktioniert.
Ich werde später mit ihm ...
7. Bitte ... Sie wegen des Termins am Montag noch heute eine E-Mail an Güler-Bau.
9. Um neue berufliche Kontakte zu finden, sollten Sie sich bei XING ...

4

Wie heißt das Gegenteil? Arbeiten Sie mit dem Wörterbuch und notieren Sie.

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| 1. herunterladen – _____ | 4. installieren – _____ |
| 2. einschalten – _____ | 5. sich anmelden – _____ |
| 3. hochfahren – _____ | 6. sich einloggen – _____ |

5

Ein Anruf beim IT-Support. Ordnen Sie den Dialog.

- ☐ Könnten Sie mir bitte den Namen Ihres Scanners sagen?
- ☒ 1 CVB-Computer, Irina Petrowa, wie kann ich Ihnen helfen?
- ☐ Jetzt müssten sie weitere Anweisungen auf dem Bildschirm sehen. Klicken Sie auf „Ja“, bis die Installation beendet ist. Anschließend können Sie den Scanner benutzen.
- ☐ In Ordnung, wir wiederholen noch einmal die Installation der Scannersoftware. Legen Sie bitte die CD-ROM in das Laufwerk ein.
- ☐ Gut, dann klicken Sie jetzt auf „Start“ und dann auf „Ausführen“. Wählen Sie das CD-ROM-Laufwerk aus, geben Sie „setup.exe“ ein und drücken Sie „Enter“.
- ☐ Die CD ist schon im Laufwerk.
- ☐ „Start“, „Ausführen“ ... „Enter“, okay. Und jetzt?
- ☐ Guten Tag, Bernd Lehmann hier. Ich habe ein Problem mit meinem Scanner.
- ☐ Sehr gut, vielen Dank für Ihre Hilfe. Auf Wiederhören.
- ☐ Das ist ein ScanStar 300X.



6

Verbinden Sie die Sätze mit den Konnektoren in Klammern.

1. Herr Lehmann ruft beim IT-Support an. Sein Scanner funktioniert nicht. (weil)
2. Der Scanner funktioniert nicht. Er ist mit dem USB-Kabel verbunden. (obwohl)
3. Er kann die Software installieren. Die CD-ROM ist in das Laufwerk eingelegt. (wenn)
4. Er drückt auf „Enter“. Die Installation wird gestartet. (damit)
5. Herr Lehmann kann den Scanner benutzen. Die Installation ist beendet. (nachdem)

1. Herr Lehmann ruft beim IT-Support an, weil sein Scanner nicht funktioniert.

ren Sie.



nnersoft-

Wählen Sie
Sie „Enter“.

n Scanner.

nt. (weil)
obwohl)
elegt. (wenn)
t. (nachdem)

7

E-Mails. Sortieren Sie die Wörter und ordnen Sie sie den Definitionen zu.

AHNNAG – ERTWUNF – BREFETP – EPFMÄGNER – BÄSTUTIGENG – ANDREE

1. Das ist das Thema der E-Mail: der Betreff
2. Das ist die Person, die die E-Mail bekommt: _____
3. Eine Datei, die man mit der E-Mail schickt: _____
4. Das kann man schicken, wenn man eine E-Mail bekommen hat: _____
5. Eine gespeicherte E-Mail, die man noch nicht verschicken will: _____
6. Das steht am Anfang einer E-Mail: _____

8

Eine E-Mail an den IT-Support. Sortieren Sie die Sätze und schreiben Sie die E-Mail.

1. Im Anhang schicke ich Ihnen ein PDF-Dokument mit den technischen Details zu meinem Tablet-PC.
2. aliye.elmas@homeoffice.de
3. Mit freundlichen Grüßen
4. Ich kann den Tablet-PC ganz normal starten, aber kurz nach dem Start wird der Bildschirm schwarz.
5. Aliye Elmas
6. Bildschirm vom Tablet-PC funktioniert nicht
7. ich habe seit gestern ein Problem mit meinem Tablet-PC und hoffe, dass Sie mir helfen können.
8. Sehr geehrte Damen und Herren,
9. Woran könnte das liegen?
10. hilfe@computerservice.de

Von:	aliye.elmas@homeoffice.de	
An:		
Betreff:		 Tablet.pdf

A Umgang mit Beschwerden



1a Was ist die Situation? Sehen Sie sich die Bilder an und sprechen Sie im Kurs.

1b Was sagen die Personen? Ordnen Sie zu. Kontrollieren Sie mit der CD. 2.41

- ☐ 1. Oh, das tut mir sehr leid! Ich kann verstehen, dass das ärgerlich für Sie ist.
- ☐ 2. Ich habe morgen einen wichtigen Termin und brauche die neue Kamera dafür dringend!
- ☐ 3. Ich habe eine neue Kamera von Ihnen bekommen, aber sie ist kaputt.
- ☐ 4. Ja, wenn ich die Kamera morgen bekommen könnte, wäre das natürlich super!
- ☒ 5. Das gibt es doch nicht! Die Kamera ist kaputt!
- ☐ 6. Wir kümmern uns sofort darum und werden das Problem lösen.

1c Hören Sie noch einmal. Wie klingen die Personen? Beschreiben Sie. 2.41

01

verärgert – höflich – aggressiv – freundlich – verständnisvoll – unhöflich –
unverschämte – unfreundlich – ungeduldig – wütend – geduldig – ...

Zuerst klingt der Kunde...

Aber die Mitarbeiterin ...

Lernziele:

- über den Umgang mit Beschwerden sprechen • Beschwerden äußern und auf Beschwerden reagieren • über das Beschwerdemanagement sprechen
- Grammatik: Futur I, „lassen“, reflexive Verben

2

Was ist beim Umgang mit Beschwerden wichtig? Sprechen Sie im Kurs.

Es ist wichtig, dass man gut zuhört.

Und man sollte immer ...

3

Ü 2

Lesen und hören Sie: Welche Person gibt welche Tipps? Tragen Sie ein.  2.42–44



L. Parisotto



M. Gyurcsik



A. Kiwanika

Checkliste zum Umgang mit Beschwerden

- ☒ Gute Nerven und Geduld sind wichtig: Hören Sie dem Kunden zu und entschuldigen Sie sich für das Problem.
- ☐ Bleiben Sie immer höflich, auch wenn der Kunde sehr verärgert ist.
- ☐ Nehmen Sie das Problem und den Ärger des Kunden nicht persönlich.
- ☐ Denken Sie daran, dass der Kunde mit seiner Beschwerde hilft, dass es diesen Fehler in Zukunft nicht mehr gibt.
- ☐ Nehmen Sie die Beschwerde des Kunden ernst und bieten Sie ihm schnell eine Lösung an.
- ☐ Vermeiden Sie den Ärger des Kunden, indem Sie kulant sind und kostenlos Ersatz anbieten.
- ☐ Lassen Sie den Kunden ausreden. Hören Sie aufmerksam zu, warum der Kunde sich beschwert.
- ☐ Zeigen Sie Verständnis. Geben Sie dem Kunden das Gefühl, dass sein Anliegen und sein Ärger bei Ihnen angekommen sind.
- ☐ Klären Sie, was Sie nicht verstanden haben. Fragen Sie nach, was genau falsch gelaufen ist.
- ☐ Wenn Sie keine Lösungsmöglichkeit wissen, fragen Sie den Kunden, wie er sich eine Lösung vorstellt.
- ☐ Halten Sie die vereinbarte Lösung unbedingt ein.

B Auf Beschwerden reagieren

1a Hören Sie das Telefongespräch. Welches Bild passt zur Gesprächsatmosphäre? Kreuzen Sie an.  2.45



1b Lesen Sie das Telefongespräch. Was ist der Grund der Beschwerde?

- Kahlmeier Rollläden & Sonnenschutz, Marek Rudzinski am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag, Nora Lund vom Amtsgericht Hannover. Es geht um den Einbau der Jalousien heute. Wir sind nicht zufrieden mit der Arbeit! Es sieht hier wirklich schlimm aus, alles liegt einfach so herum! Und dabei ist gleich Feierabend und morgen kommt schon der Bodenleger!
- Da kann ich Ihnen auch nicht helfen, der zuständige Kollege ist gerade bei einem anderem Kundentermin.
- Wir hatten vereinbart, dass die Jalousien noch heute von Ihnen eingebaut werden! Ihr Mitarbeiter hat dann aber gesagt, dass einige Teile fehlen und ist einfach weggefahren ...
- Na hören Sie mal, wenn Teile fehlen, ist das doch nicht unsere Schuld!
- Und er hat auch nicht gesagt, wann er zurückkommt. Im Besprechungsraum ist alles schmutzig. Morgen früh muss es sauber sein. Wir müssen darauf bestehen, dass Sie die Jalousien noch heute korrekt einbauen.
- Falls ich meinen Kollegen später noch sehe, frage ich ihn mal, ob das noch geht.
- ...

1c Lesen Sie noch einmal die Tipps für den richtigen Umgang mit Beschwerden auf Seite 157. Hält sich Herr Rudzinski in 1b an die Tipps? Begründen Sie.

1d Wie kann Herr Rudzinski besser reagieren? Schreiben Sie den Dialog neu und zu Ende. Benutzen Sie die Redemittel aus dem Redemittelkasten. 

Ü 3-5

2a

Ü 6

2b

2c

3

sphäre?



as kann ich

au der
wirklich
nd und

bei einem

ut werden!
fach

raum ist alles
en, dass Sie

ch geht.

werden auf

eu und zu



Eine Beschwerde äußern

Sagen, warum man sich beschwert

Ich habe eine Beschwerde: ... / Ich möchte mich beschweren, weil ...

Ich habe ... von Ihnen bekommen, aber ... ist kaputt / funktioniert nicht / ist der falsche Artikel. /

Wir sind nicht zufrieden mit ... / Es gibt ein Problem mit Ihrer Lieferung vom ... / Bei der Rechnung/
Lieferung gibt es einen Fehler. / Wir haben ... immer noch nicht erhalten. / Wir warten immer noch
auf die Lieferung des/der ... / Zu unserem Bedauern müssen wir feststellen, dass ...

Um eine Lösung bitten

Könnten Sie uns bitte Ersatz schicken / einen Techniker vorbeischicken? /

Wir bitten Sie dringend, ... / Wir erwarten, dass Sie uns neue Ware / eine neue Lieferung schicken.

Auf eine Beschwerde reagieren

Sich entschuldigen

Entschuldigung. / Entschuldigen Sie bitte. / Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten. /
Das tut mir/uns leid.

Ausdrücken, dass man den anderen versteht

Ich kann verstehen, dass das unangenehm/problematisch/störend/ärgerlich für Sie ist. /

Ich kann Ihren Ärger gut verstehen. / Ich kann Sie gut verstehen, (aber) ...

Nachfragen

Wenn ich Sie richtig verstehe, ... / Sie meinen also damit, ... / Habe ich Sie richtig verstanden, dass ... ?

Einen Fehler bestätigen

Ich habe das gerade überprüft, uns ist leider in der Tat ein Fehler passiert. Wir ...

Ich habe gerade festgestellt, dass wir leider ... / Sie haben völlig recht: Wir haben leider ...

Eine Lösung vorschlagen

Wir schlagen vor, dass ... / Was halten Sie davon, wenn ... ? / Wie wäre es, wenn ... ?

Ich kümmere mich darum. / Ich kläre die Angelegenheit für Sie.

2a

Ü 6

Sehen Sie sich die Bilder an. Warum sind die Kunden unzufrieden?
Sprechen Sie im Kurs.



2b

Wählen Sie eine Situation aus 2a aus. Formulieren Sie eine Beschwerde und
reagieren Sie darauf. Schreiben Sie einen Dialog. 🗣️📝

2c

Spielen Sie die Dialoge im Kurs. 🗣️📝

3

Würden Sie selbst in einem Unternehmen gern die Beschwerden von Kunden
bearbeiten? Begründen Sie Ihre Antwort.

Ja, ich kann mir das gut vorstellen, denn ...

Für mich wäre es nicht das Richtige, weil ich ...

C Schriftliche Beschwerden

1a

Lesen Sie den Beschwerdebrief und ordnen Sie die Begriffe zu.

A Aufforderung – B Beschreibung des Vorfalls – C Ärger ausdrücken

Beschwerde über Lieferverzögerung (Best.-Nr. 03-315050-394)

Sehr geehrte Damen und Herren,

bisher waren wir immer zufrieden mit Ihren Produkten und den schnellen Lieferungen. Nun gibt es leider ein Problem mit unserer Bestellung vom 03.03.20...

Zu unserem Bedauern mussten wir feststellen, dass die Ware noch nicht geliefert wurde. ☐

Ich habe bereits mehrmals bei Ihrem Kundendienst-Center angerufen, um nach unserer Bestellung zu fragen. Ärgerlich ist, dass meine telefonische Beschwerde bisher nicht weitergeleitet wurde und man uns noch keinen neuen Liefertermin genannt hat. ☐

Ich möchte Sie bitten, uns die Ware umgehend zu schicken, da wir die Bestellung sonst stornieren müssen. Ich hoffe, dass Sie eine Lösung für das Problem finden.

Über eine schnelle Antwort würde ich mich sehr freuen. ☐

Mit freundlichen Grüßen

Agathe Krasz

1b

Ü7

Wie antworten Sie auf die Beschwerde in 1a? Sortieren Sie den Antwortbrief.

- ☐ Wir hoffen auf eine weiterhin gute Zusammenarbeit!
- ☒ 3 Ich verstehe, dass die Nichteinhaltung des Liefertermins ärgerlich für Sie ist.
- ☐ Mit freundlichen Grüßen
- ☐ Wir bearbeiten Ihre Bestellung so schnell wie möglich.
- ☐ bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten.
- ☐ Sie haben völlig recht: Uns ist leider ein Fehler unterlaufen.
- ☐ Sehr geehrte Frau Krasz,
- ☐ Sie erhalten die Ware innerhalb der nächsten fünf Tage.

1c

Wählen Sie eine Situation auf Seite 159 aus und schreiben Sie einen Beschwerdebrief mit den dort angegebenen Redemitteln. Tauschen Sie Ihre Briefe im Kurs aus und antworten Sie darauf.

D Das Beschwerdemanagement

1a Beschwerdestatistik. Was ist richtig? Vermuten Sie und kreuzen Sie an.

- | | |
|--|---|
| 1. Etwa ... der unzufriedenen Kunden beschweren sich beim Unternehmen. | 2. Unzufriedene Kunden sprechen mit ... Personen über ihr Problem. |
| ☐ 4 % ☐ 25 % ☐ 80 % | ☐ 2 bis 3 ☐ 4 bis 5 ☐ 8 bis 10 |

1b Was denken Sie über die Ergebnisse (siehe unten) in 1a? Sprechen Sie im Kurs.

Ich bin überrascht, dass ...

Ich finde es interessant, dass ...

Ich hätte nicht gedacht, dass ...

Ich kann mir (nicht) vorstellen, dass ...

1c

Kundenzufriedenheit und Beschwerden. Was sagt der Experte dazu? Lesen Sie den Text, beantworten Sie die Fragen und notieren Sie die Zeilen.

1. Worum geht es beim Beschwerdemanagement? 1-2
2. Wie sollen sich die Mitarbeiter im Beschwerdemanagement verhalten? _____
3. Wann ist ein Kunde zufrieden mit einem Unternehmen? _____
4. Warum ist das Beschwerdemanagement ein Vorteil für das Unternehmen und den Kunden? _____



Beim Beschwerdemanagement geht es um den systematischen Umgang mit Beschwerden. Wenn ein Unternehmen wegen einer Beschwerde kontaktiert wird, muss ein Mitarbeiter für die Beschwerde zuständig sein. Der Kunde darf nicht lange nach dem richtigen Ansprechpartner fragen müssen. Der verantwortliche Mitarbeiter muss dem Kunden zuhören, sich für den Fehler entschuldigen und eine Lösung anbieten. Wenn ein Kunde merkt, dass das Problem gelöst wird, erhöht das die Zufriedenheit mit dem Unternehmen. Die Lösung sollte kundenfreundlich sein, denn der Kunde erwartet, dass ihm schnell und unkompliziert geholfen wird. Am besten nennt man dem Kunden direkt einen konkreten Termin, wann das

Problem gelöst sein wird.

Ein unzufriedener Kunde wird nicht mehr mit dem Unternehmen zusammenarbeiten und auch anderen von seiner Unzufriedenheit berichten. Ein zufriedener Kunde bleibt dem Unternehmen erhalten. Ein gutes Beschwerdemanagement ist deshalb für jedes Unternehmen und seine Kunden ein Vorteil. Über 60 % Prozent aller Kunden mit einer Beschwerde bleiben einem Unternehmen treu, wenn ihre Reklamation schnell und gut bearbeitet wird.

Lösung: 1. 4 %, 2. 8 bis 10

1

Eine Beschwerde. Sortieren Sie den Dialog.

- ☐ Natürlich, Herr Samet, ich kümmere mich sofort darum.
- ☐ Heinze Büroausstattung, Carola Jalowy am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- ☐ Was halten Sie davon, wenn wir Ihnen den Drucker noch heute per Expressversand schicken? Natürlich ohne zusätzliche Kosten.
- ☐ Ich kann Ihren Ärger gut verstehen. Einen Moment, bitte. ... Ich habe das gerade überprüft, uns ist bei Ihrer Bestellung leider in der Tat ein Fehler passiert.
- ☒ 3 Das tut mir leid. Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten, Herr Samet.
- ☐ Gut, vielen Dank, Frau Jalowy.
- ☐ Ja, wenn das geht, ist das natürlich eine gute Lösung.
- ☐ Wir bitten Sie dringend, uns so schnell wie möglich den richtigen Drucker zu schicken.
- ☐ Guten Tag, Amir Samet von der Firma Rösler GmbH. Ich habe eine Beschwerde: Wir haben einen neuen Drucker von Ihnen bekommen, aber es ist der falsche Artikel. Wir hatten einen Printstar X2300 bestellt, aber Sie haben uns das Modell X1300 geschickt.
- ☐ Wir benötigen den Drucker unbedingt. Das ist wirklich ärgerlich!



3

4

2a

Wie heißen die Nomen zu diesen Verben? Notieren Sie sie mit Artikel.

- | | |
|--|----------------------|
| 1. sich beschweren <u>die Beschwerde</u> | 4. sich ärgern _____ |
| 2. verstehen _____ | 5. lösen _____ |
| 3. sich entschuldigen _____ | 6. ersetzen _____ |

2b

Tipps zum Umgang mit Beschwerden. Ergänzen Sie die Verben und Nomen aus 2a.

1. Nehmen Sie die _____ des Kunden ernst.
2. Hören Sie dem Kunden zu und _____ Sie sich für das Problem.
3. Sagen Sie dem Kunden, dass Sie sein Anliegen _____.
4. Nehmen Sie das Problem und den _____ des Kunden nicht persönlich.
5. Versprechen Sie ihm, dass Sie möglichst schnell eine _____ finden werden.
6. Seien Sie kulant und bieten Sie dem Kunden kostenlos _____ an.

3**Beschwerden. Welche Reaktionen passen? Ordnen Sie zu.**

1. Wir hatten schon vor einer Woche Ware bei Ihnen bestellt, aber wir warten immer noch auf unsere Lieferung.
 2. Bei der Rechnung vom 5. Mai gibt es einen Fehler. Der Betrag kann nicht stimmen.
 3. Die Maschine funktioniert nicht. Könnten Sie uns einen Techniker schicken?
 4. Wir sind nicht zufrieden mit der Ware. Wir erwarten, dass Sie uns eine neue Lieferung schicken.
 5. Ich glaube, Sie haben unsere Bestellung vergessen. Wir haben noch keine Bestätigung erhalten.
- A** Entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten. Wir schicken Ihnen sofort jemanden.
B Ich kläre die Angelegenheit für Sie. Wann sollte denn der Liefertermin sein?
C Ich habe das gerade überprüft, uns ist leider in der Tat ein Fehler passiert. Wir bearbeiten Ihre Bestellung jetzt so schnell wie möglich.
D Bitte geben Sie mir Ihre Rechnungsnummer. Wir werden das sofort überprüfen.
E Ich kann Ihren Ärger gut verstehen. Könnten Sie mir Ihre Kundennummer nennen und beschreiben, womit genau Sie unzufrieden sind?

1. B 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____

4**Lösungen anbieten. Schreiben Sie Sätze im Futur I.**

1. Ich kümmere mich sofort darum.

Ich werde mich sofort darum kümmern.

2. Wir schicken Ihnen umgehend einen Techniker.

3. Wir lösen das Problem so schnell wie möglich.

4. Ich rufe gleich einmal im Lager und im Versand an.

5. Ich kläre die Angelegenheit für Sie.

6. Die Spedition bringt Ihnen die neue Ware morgen früh.

5

Etwas von anderen machen lassen.
Schreiben Sie Sätze mit *lassen*.

1. Ich schicke Ihnen noch heute eine neue Kamera.

Ich lasse Ihnen noch heute eine neue Kamera schicken.

2. Ich korrigiere die Rechnung sofort.



3. Ich hinterlege das Paket für Sie beim Pförtner.

4. Ich frage gleich einmal in der Versandabteilung nach Ihrer Lieferung.

5. Ich schicke Ihnen das Ersatzteil noch heute Nachmittag.

6. Ich überprüfe Ihre Bestellung gleich noch einmal.

6

Reflexive Verben. Schreiben Sie Sätze wie im Beispiel.

1. ich – möchten – sich beschweren über – der schlechte Kundenservice

Ich möchte mich über den schlechten Kundenservice beschweren.

2. Frau Lund – sich beklagen über – die langsame Arbeit der Handwerker

3. wir – möchten – sich entschuldigen für – die späte Lieferung

4. ich – sich kümmern um – die Korrektur Ihrer Rechnung

5. unsere Mitarbeiter – sich ärgern über – die fehlenden Ersatzteile

6. können – Sie – bitte – sich erkundigen nach – der voraussichtliche Liefertermin?

7. wir – sich freuen über – die schnelle Lösung des Problems

7

8

7

Auf schriftliche Beschwerden reagieren. Ergänzen Sie die fehlenden Wörter.

- ☒ 1 Produkten – ☐ Angelegenheit – ☐ Ware – ☒ Lieferungen – ☐ Fehler –
☐ Unannehmlichkeiten – ☐ Bestellung – ☐ Zusammenarbeit – ☐ Bedauern

Neue Mail

Betreff: **Betreff: Beschwerde über falsche Lieferung**

Sehr geehrter Herr Popow,
 bisher waren wir immer zufrieden mit Ihren (1) und den schnellen (2). Nun gibt es aber leider ein Problem mit unserer (3) vom 5.5.20... Wir hatten für unser Restaurant das Geschirrservice „Rose“ (Best.-Nr. 477-32) bestellt, mussten aber zu unserem (4) feststellen, dass Sie uns den falschen Artikel gesendet haben. Wir bitten Sie dringend, uns so schnell wie möglich die richtige (5) zu schicken.
 Mit freundlichen Grüßen
 Federico Varga
 Restaurant Venetia

Neue Mail

Betreff: **Betreff: Ihre Beschwerde vom 07.05.20..**

Sehr geehrter Herr Varga,
 bitte entschuldigen Sie die (6). Ich habe Ihre Bestellung überprüft und festgestellt, dass wir in der Tat einen (7) bei der Bestellnummer gemacht haben. Ich kann verstehen, dass das problematisch für Sie ist. Ich kümmere mich sofort um die (8). Sie erhalten die richtige Ware innerhalb von zwei Tagen. Wir hoffen auf eine weiterhin gute (9).
 Mit freundlichen Grüßen
 Sergej Popow
 Melzer Gastronomie-Bedarf GmbH

8

Beschwerdemanagement. Was passt? Ordnen Sie zu.

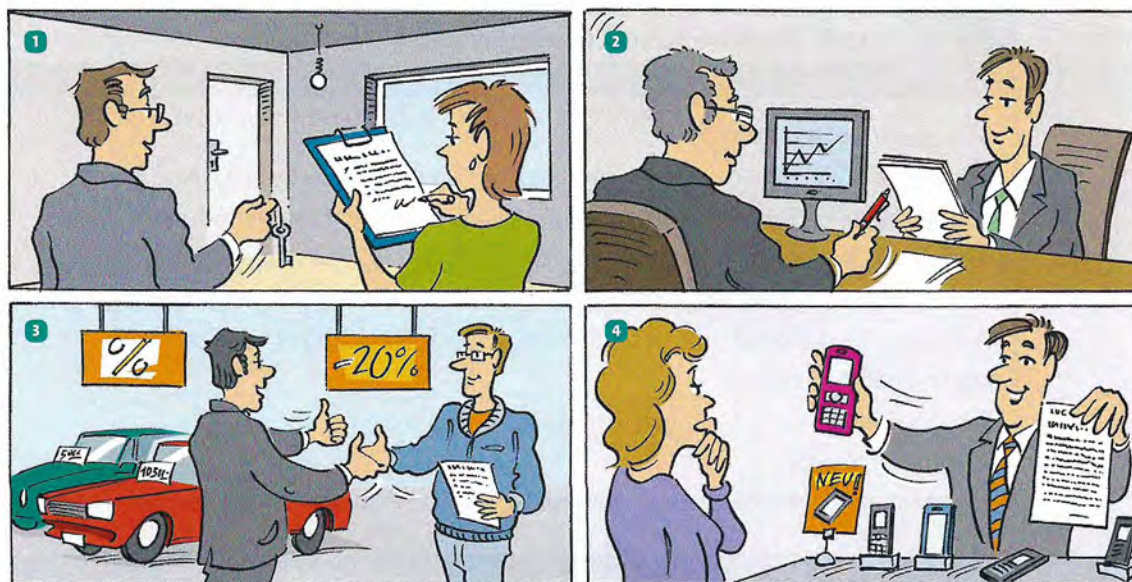
- | | | |
|-----------------|---|------------------------------------|
| ein Problem | 1 | ☐ A zeigen |
| Verständnis | 2 | ☐ B bearbeiten |
| eine Beschwerde | 3 | ☐ C lösen |
| Reklamationen | 4 | ☐ D anbieten |
| eine Lösung | 5 | ☐ E äußern |

17

Arbeitsvertrag und Betriebsrat

Lernziele:
 • über Verträge
 • den Betriebsrat
 Konjunktionen

A Was ist ein Vertrag?



1a Welche Verträge kennen Sie aus Ihrem Alltag und Beruf? Sammeln Sie im Kurs.

Ü1



1b Welche Verträge haben Sie schon abgeschlossen? Erzählen Sie im Kurs.

2 Herr Okigbo hat einen Arbeitsvertrag bekommen. Hören Sie und kreuzen Sie an: richtig oder falsch? 2.46

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Herr Okigbo hat den Arbeitsvertrag per Post von der Personalabteilung erhalten. | ☐ | ☐ |
| 2. Er hat den Vertrag einmal gelesen und ihn dann zu seinen Unterlagen gelegt. | ☐ | ☐ |
| 3. Herr Okigbo muss den Arbeitsvertrag unterschrieben an seinen Chef zurückschicken. | ☐ | ☐ |
| 4. Im Arbeitsvertrag sind Gehalt, Arbeitszeit und die Aufgaben von Herrn Okigbo geregelt. | ☐ | ☐ |

Lernziele:

- über Verträge sprechen • einen Arbeitsvertrag verstehen • sich krankmelden
- den Betriebsrat kennenlernen • Grammatik: direkte und indirekte Fragesätze, Konjunktionen: „deshalb, deswegen, darum“ und „obwohl, trotzdem“

3

Verträge. Lesen Sie den Text. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

Ü 2

Gut zu wissen! Thema: Verträge

Ein Vertrag wird immer zwischen zwei Vertragspartnern abgeschlossen. Beide Vertragspartner versichern, dass Sie den Vertrag erfüllen. Bei einem Handyvertrag zum Beispiel versichert die Telefongesellschaft dem Kunden, dass er telefonieren kann. Der Kunde versichert der Telefongesellschaft, dass er die Telefongespräche bezahlt.

Es gibt schriftliche und mündliche Verträge. Einen schriftlichen Vertrag unterschreiben beide Vertragspartner. Bei einem mündlichen Vertrag sprechen beide Partner den Vertragsinhalt miteinander ab.

In jedem schriftlichen Vertrag steht das Anfangsdatum des Vertrags, das heißt ab wann der Vertrag gültig ist. Ein Vertrag kann befristet oder unbefristet sein. In einem befristeten Vertrag steht die Vertragslaufzeit, also das Enddatum des Vertrags. Ein unbefristeter Vertrag läuft so lange, bis einer der Vertragspartner den Vertrag kündigt.

Arbeitgeber und Arbeitnehmer müssen spätestens nach einem Monat einen schriftlichen Arbeitsvertrag miteinander abschließen. So steht es im Gesetz. Es ist riskant, ohne einen Vertrag zu arbeiten und dafür Geld zu bekommen. Der Arbeitgeber macht sich damit strafbar, aber auch der Arbeitnehmer arbeitet dann illegal.

1. Bei einem Vertrag ...

- A ☐ müssen immer Unterschriften vorhanden sein.
- B ☐ versichern die Vertragspartner schriftlich oder mündlich, etwas zu tun.

2. Die Vertragslaufzeit ist ...

- A ☐ die Zeit vom Anfangs- bis zum Enddatum eines Vertrags.
- B ☐ in einem Vertrag immer angegeben.

3. Ein unbefristeter Vertrag ...

- A ☐ kann nicht gekündigt werden.
- B ☐ endet erst, wenn einer der Partner ihn kündigt.

4. Als Arbeitnehmer ...

- A ☐ muss man einen schriftlichen Vertrag abschließen.
- B ☐ kann man auch einen mündlichen Vertrag abschließen.



e im Kurs.

s.

zen Sie an:

htig falsch

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

B Der Arbeitsvertrag

1a

Ü 3

Der Arbeitsvertrag von Herrn Okigbo. Lesen Sie und ordnen Sie zu.

Arbeitszeit – Nebentätigkeit – Kündigung – Tätigkeit – Krankheit – Vergütung –
Beginn des Arbeitsverhältnisses und Probezeit – Urlaub

Arbeitsvertrag

Zwischen Kopierblitz GmbH (Arbeitgeber) und
Herrn Gabriel Okigbo (Arbeitnehmer) wird folgender Arbeitsvertrag geschlossen:

§ 1 _____

Das Arbeitsverhältnis beginnt am 01.10.20... Die Probezeit dauert sechs Monate.

§ 2 _____

Der Arbeitnehmer wird als Assistent eingestellt und vor allem mit folgenden
Aufgaben beschäftigt: Kundenbetreuung im Selbstbedienungsbereich, Auftrags-
annahme, Regalbestückung, Lagerverwaltung. Er verpflichtet sich, auch andere
Arbeiten auszuführen, die seinen Fähigkeiten entsprechen.

§ 3 _____

Der Arbeitnehmer erhält eine monatliche Bruttovergütung in Höhe von 1.500,- €

§ 4 _____

Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit beträgt 37,5 Stunden. Beginn und Ende
der täglichen Arbeitszeit richten sich nach den im Betrieb festgelegten Zeiten.
Überstunden werden durch Freizeit ausgeglichen.

§ 5 _____

Der Arbeitnehmer hat Anspruch auf 24 Arbeitstage Urlaub.

§ 6 _____

Ist der Arbeitnehmer wegen Krankheit arbeitsunfähig, hat er dies dem Arbeitgeber
unverzüglich mitzuteilen. Dauert die Arbeitsunfähigkeit länger als drei Kalender-
tage, ist eine ärztliche Bescheinigung am darauffolgenden Arbeitstag vorzulegen.
Der Arbeitgeber ist berechtigt, die Vorlage der ärztlichen Bescheinigung früher zu
verlangen.

§ 7 _____

Eine Nebenbeschäftigung ist nur mit Zustimmung des Arbeitgebers erlaubt.

§ 8 _____

Während der Probezeit kann das Arbeitsverhältnis von beiden Seiten mit einer
Kündigungsfrist von zwei Wochen schriftlich gekündigt werden.

Nach Ablauf der Probezeit beträgt die Kündigungsfrist vier Wochen zum Ende
eines Kalendermonats. Die Kündigung bedarf der Schriftform.

1b

Lesen Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

	richtig	falsch
1. Herr Okigbo arbeitet ab dem 01.10.20.. als Assistent bei der Kopierblitz GmbH.	☐	☐
2. Sein Arbeitsvertrag endet sechs Monate später.	☐	☐
3. Tätigkeiten, die nicht im Vertrag stehen, muss Herr Okigbo nicht machen.	☐	☐
4. Herr Okigbo bekommt jeden Monat ein Gehalt.	☐	☐
5. Wenn Herr Okigbo mehr als 37,5 Stunden pro Woche arbeitet, bekommt er die Überstunden bezahlt.	☐	☐
6. Wenn er krank ist, muss Herr Okigbo seinem Arbeitgeber sofort Bescheid sagen.	☐	☐
7. Während der Probezeit darf Herr Okigbo nicht kündigen.	☐	☐
8. Wenn Herr Okigbo noch einen zweiten Job hat, muss er das dem Arbeitgeber sagen.	☐	☐

1c

Ü 4 + 5

Welche Fragen stellt Frau Okigbo ihrem Mann zu seinem Arbeitsvertrag? Fragen und antworten Sie.  

Wann beginnt dein Arbeitsvertrag?

Wie lange dauert die Probezeit?

Wie viel Geld verdienst du?

Mein Arbeitsvertrag beginnt am ...

Die Probezeit dauert ...

Im Monat verdiene ich ...

**3**

Was ist für Sie bei einem Arbeitsvertrag wichtig? Sprechen Sie im Kurs und sammeln Sie die wichtigsten Begriffe.

Die Arbeitszeit ist wichtig für mich. Ich kann nur in Teilzeit arbeiten.

Am wichtigsten ist für mich ...

i

Der Arbeitsvertrag regelt das Arbeitsverhältnis zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Der Arbeitnehmer ist verpflichtet, die vertraglich festgelegte Leistung zu erbringen. Der Arbeitgeber verpflichtet sich, die erbrachte Arbeitsleistung zu vergüten. Viele Punkte im Arbeitsvertrag können weder vom Arbeitgeber noch vom Arbeitnehmer beeinflusst werden, da sie durch das Arbeitsrecht gesetzlich vorgeschrieben sind.

C Sich krankmelden

1a Hören Sie zwei Dialoge. Welcher Dialog passt zu welchem Bild? Ordnen Sie zu und ergänzen Sie die Sätze.  2.47–48



1. Mirko meldet sich krank, weil _____.
2. Jürgen kann nicht zur Arbeit kommen, weil _____.

1b Welche Ausdrücke hören Sie in Dialog 1? Unterstreichen Sie.  2.47

Ü 6

einen Termin beim Arzt vereinbaren – sich krankmelden – zum Arzt gehen –
sich krankschreiben lassen – die Krankschreibung benötigen –
die Chipkarte mitbringen – an die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung denken –
Krankengeld bekommen – eine Überweisung vorlegen

2 Was ist richtig? Lesen Sie, kreuzen Sie an und korrigieren Sie die falschen Aussagen.



Was tun im Krankheitsfall?

Arbeitnehmer, die krank sind, erhalten ihren Lohn bzw. ihr Gehalt weiter – maximal sechs Wochen lang. Ist der Arbeitnehmer länger krank, zahlt die Krankenversicherung nach der sechsten Woche Krankengeld. Das sind maximal 70 % des Bruttogehalts.

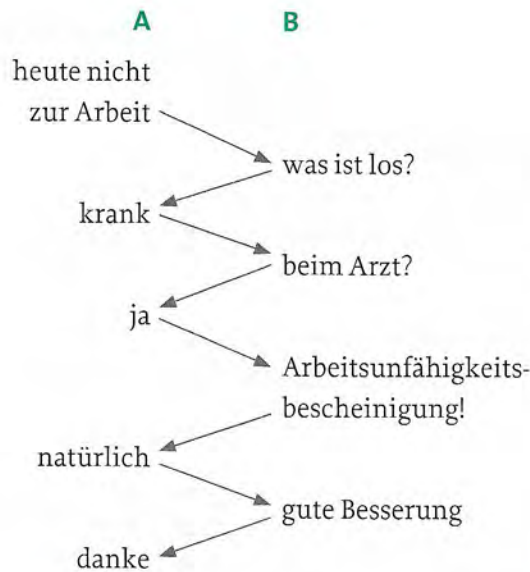
Wer krank ist, muss seinen Arbeitgeber benachrichtigen und sich krankmelden. Das muss so schnell wie möglich geschehen, damit der Arbeitgeber die Arbeit neu organisieren kann. Der Arbeitnehmer muss seinem Arbeitgeber außerdem eine ärztliche Bescheinigung vorlegen, dass er nicht arbeiten darf. Auf dieser Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, die der Arzt ausstellt, stehen der Beginn und das Ende der Arbeitsunfähigkeit.

1. ☐ Der Arbeitnehmer bekommt kein Geld, wenn er krank ist.
2. ☐ Die Krankenversicherung zahlt nach der sechsten Woche, in der man arbeitsunfähig ist, Krankengeld.
3. ☐ Ein kranker Arbeitnehmer bekommt sein Gehalt und zusätzlich Krankengeld.
4. ☐ Wenn der Arbeitnehmer krank ist, muss er dem Arbeitgeber Bescheid sagen.
5. ☐ Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung bekommt der Arbeitgeber von der Krankenversicherung.

3

Sie können nicht zur Arbeit kommen. Informieren Sie Ihren Arbeitgeber.
Wählen Sie eine Rolle und schreiben und spielen Sie einen Dialog. 🗣️👤

- A** Sie sind krank. Sie sagen telefonisch in der Firma Bescheid, dass Sie heute nicht zur Arbeit kommen können.
- B** Sie sind Büroassistent/in. Ihr Kollege / Ihre Kollegin teilt Ihnen telefonisch mit, dass er/sie krank ist und nicht zur Arbeit kommt.



Sich krankmelden

Ich kann heute nicht zur Arbeit kommen. / Ich melde mich krank. / Ich bin krank. /
 Ich habe mich erkältet. / Ich habe eine Erkältung/Grippe/Husten/Schnupfen/Fieber/...
 Ich hatte einen Unfall.
 Der Arzt hat mich ... Tage/Wochen krankgeschrieben. /
 Der Arzt sagt, dass ich heute / ... Tage zu Hause bleiben soll.
 Die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung schicke ich per Post. /
 Mein Mann / Meine Frau bringt die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung morgen vorbei.

D Der Betriebsrat hilft

1a Welche Probleme haben die Mitarbeiter im Betrieb? Ordnen Sie zu.

A Kündigung – B Überstunden – C Konflikt mit Vorgesetzten – D Gesundheit



1b Was kann man bei diesen Problemen tun? Sprechen Sie im Kurs.

2a Hören Sie das Interview mit einem Betriebsratsmitglied. Welche Probleme erwähnt Herr Langner? Kreuzen Sie an. 2.49

☐ Kündigung ☐ Überstunden ☐ Konflikt mit Vorgesetzten ☐ Gesundheit

2b Was macht der Betriebsrat? Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie die richtigen Aussagen an. 2.49

07+8

1. ☐ Der Betriebsrat hilft bei Problemen mit dem Arbeitgeber.
2. ☐ Der Betriebsrat informiert die Unternehmensführung über wichtige Entscheidungen.
3. ☐ Einmal im Jahr findet eine gemeinsame Sitzung statt.
4. ☐ Als Betriebsratsmitglied muss man bei Konflikten gut vermitteln können.
5. ☐ Bei Kündigungen erklärt der Betriebsrat den Mitarbeitern ihre Rechte.

i

Der Betriebsrat ist die Interessenvertretung der Arbeitnehmer eines Betriebes gegenüber dem Arbeitgeber. Er wird alle vier Jahre von den Arbeitnehmern gewählt und kann in jedem Betrieb ab fünf Arbeitnehmern gewählt werden. Seine Größe hängt von der Größe des Betriebes ab.

3a Wofür sollte sich ein Betriebsratsmitglied engagieren? Sprechen Sie im Kurs.

Betriebsratswahlen – Wir vertreten Ihre Interessen!

Liebe Kolleginnen und Kollegen, wir wollen bei wichtigen Entscheidungen in unserer Firma mitreden! Dafür brauchen wir einen starken Betriebsrat!

Folgende Kandidatinnen und Kandidaten stehen zur Wahl:

3b

Welche Person würden Sie wählen und warum? Sprechen Sie im Kurs.

Pasquale Totaro

Ich engagiere mich gerne für die Interessen meiner Kolleginnen und Kollegen und spreche unbequeme Dinge an. Im Einzelgespräch berate ich bei Problemen und wenn es nötig ist, führe ich auch Gespräche mit den jeweiligen Vorgesetzten.

Ich unterstütze insbesondere Kolleginnen und Kollegen mit Kindern und berate sie bei Fragen zur Elternzeit und Teilzeit.



Alexandra Fahima

Meine Erfahrung: Als Betriebsrätin habe ich bereits an der Betriebsvereinbarung zur Arbeitsteilzeit mitgearbeitet. Meine Ziele:

- die psychische und physische Gesundheit der Kolleginnen und Kollegen fördern
- die Kommunikation zwischen Betriebsrat und den Kolleginnen und Kollegen verbessern
- die älteren Kolleginnen und Kollegen bei Problemen unterstützen



Denise Jennerjahn

Im neuen Betriebsrat möchte ich mich für die Interessen meiner Kolleginnen und Kollegen einsetzen. Dazu biete ich gern meine Ideen und Lösungsvorschläge zu den Themen Arbeitsschutz und betrieblicher Umweltschutz an.

Ich habe ein offenes Ohr für die Probleme der Kolleginnen und Kollegen, setze mich für ein gutes Arbeitsklima ein und engagiere mich für die Gesundheit am Arbeitsplatz.



Ich würde ... wählen, weil ...

Ich finde es wichtig, dass sich der Betriebsrat um ... kümmert, deshalb ...

4

Ü 9

Wählen Sie ein Problem aus 1a oder aus Ihren eigenen Erfahrungen und spielen Sie ein Gespräch mit dem Betriebsrat. 🗣️👂

Ein Problem vortragen

Mein Problem ist folgendes: ... / Ich komme mit ... nicht klar. / Ich weiß nicht, was ich jetzt tun soll. / Ich brauche Ihre Hilfe, weil ... / Mit meinem Kollegen/Vorgesetzten kann ich darüber nicht sprechen.

Nachfragen

Wie genau ist die Situation mit ... / an Ihrem Arbeitsplatz? / Können Sie das Problem bitte genau beschreiben? / Haben Sie darüber mit Ihrem Kollegen/Vorgesetzten gesprochen? / Sind Sie einverstanden, wenn ich mit Ihrem Kollegen/Vorgesetzten spreche? / Machen Sie sich keine Sorgen, wir finden eine Lösung!

1

Sortieren Sie die Buchstaben und notieren Sie die Komposita mit Artikel.

METI			
KUFA			
ATBIERS	-VERTRAG	VERTRAGS-	LEIZAUF
HYDNA			PRETNAR
AULSIBNUDGS			

der Mietvertrag,

2

Was macht man mit einem Vertrag? Verbinden Sie.

- einen Vertrag 1 ☐ ☐ A Beide Vertragspartner machen genau das, was im Vertrag steht.
- einen Vertrag 2 ☐ ☐ B Beide Vertragspartner schreiben den eigenen Namen unter den Vertrag.
- einen Vertrag 3 ☐ ☐ C Ein Vertragspartner / Beide Vertragspartner macht/machen nicht das, was im Vertrag steht.
- einen Vertrag 4 ☐ ☐ D Beide Vertragspartner vereinbaren, was sie machen wollen.
- einen Vertrag 5 ☐ ☐ E Ein Vertragspartner sagt, dass er mit dem anderen Vertragspartner keinen Vertrag mehr haben möchte.

3

Wörter aus Arbeitsverträgen. Was passt? Verbinden Sie.

- Der Arbeitnehmer arbeitet mehr als die vertraglich 1 ☐ ☐ A die Arbeitsunfähigkeit
geregelte Arbeitszeit.
- Der Arbeitnehmer kann nicht arbeiten. 2 ☐ ☐ B die Überstunden
- Der Arbeitnehmer hat noch eine Arbeit bei einer 3 ☐ ☐ C die Probezeit
anderen Firma.
- In dieser Zeit möchte der Arbeitgeber herausfinden, 4 ☐ ☐ D die Vergütung
wie gut man arbeitet.
- Der Arbeitnehmer bekommt jeden Monat Geld für 5 ☐ ☐ E die Nebenbeschäftigung
seine Arbeit.

5

4

Was fragt Frau Okigbo ihren Mann? Formulieren Sie direkte Fragen.

1. Weißt du schon, wie viel Geld du verdienst?

Wie viel Geld verdienst du?

2. Hast du herausgefunden, ob du am Wochenende arbeiten musst?

Musst du

3. Hat der Chef gesagt, welche Aufgaben du haben wirst?

4. Hat man dir gesagt, wie viele Stunden in der Woche du arbeiten musst?

5. Kannst du mir schon sagen, wie viele Urlaubstage du hast?

6. Hast du erfahren, ob du oft Überstunden machen musst?

5

Was steht im Arbeitsvertrag? Formulieren Sie Sätze wie im Beispiel.

1. Wann beginnt das Arbeitsverhältnis?

Im Arbeitsvertrag steht, wann das Arbeitsverhältnis beginnt.

2. Gibt es eine Probezeit?

Im Arbeitsvertrag steht, ob

3. Wie lange dauert die Probezeit?

4. Welche Aufgaben hat der Arbeitnehmer?

5. Wie viel verdient der Arbeitnehmer?

6. Was muss der Arbeitnehmer bei Krankheit machen?

7. Wie viele Wochen beträgt die Kündigungsfrist?

8. Ist eine Nebentätigkeit erlaubt?

6

Frau Ergün meldet sich krank. Ordnen Sie das Telefongespräch.

- ☐ Hallo Dilek! Was ist los? Wo bist du?
- ☐ Ja, natürlich. Dann wünsche ich dir gute Besserung. Werde schnell wieder gesund!
- ☒ 1 Daniela Lange, Friseursalon Scherenschnitt, guten Tag!
- ☐ Nichts zu danken. Tschüss, Dilek!
- ☐ Oje, du Arme! Na, dann sage ich der Chefin, dass du dich krankgemeldet hast. Hast du vom Arzt eine Krankschreibung bekommen?
- ☐ Ja, habe ich. Der Arzt hat mich eine Woche krankgeschrieben. Mein Mann bringt die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung morgen vorbei. Ist das in Ordnung?
- ☐ Hallo Daniela, hier ist Dilek.
- ☐ Ich komme gerade vom Arzt. Ich habe eine Grippe und kann heute leider nicht zur Arbeit kommen.
- ☐ Danke, bestimmt geht es mir bald besser. Tschüss, Daniela und vielen Dank!



8

7

Formulieren Sie die Sätze um. Verwenden Sie *deshalb*, *deswegen* oder *darum*. Alle drei Konjunktionen haben dieselbe Bedeutung.

1. Ich gehe zum Betriebsrat, weil ich Probleme mit meinem Chef habe.
2. Weil der Arbeitgeber die Arbeitszeiten ändern will, muss er mit dem Betriebsrat sprechen.
3. Man darf ein Arbeitsverhältnis nicht plötzlich kündigen, weil die Kündigungsfrist für Arbeitnehmer mindestens vier Wochen beträgt.
4. Anfang des Jahres brauche ich einen neuen Arbeitsvertrag, da mein befristeter Vertrag dieses Jahr ausläuft.
5. Sie bekommen Krankengeld, weil Sie seit sechs Wochen arbeitsunfähig sind.
6. Dieser Arbeitsvertrag ist nicht gültig, da er nicht unterschrieben wurde.

1. Ich habe Probleme mit meinem Chef, deshalb gehe ich zum Betriebsrat.

9

8

Formulieren Sie die Sätze um. Verwenden Sie *obwohl* oder *trotzdem*.

1. Der Arbeitsvertrag von Frau Usta ist unbefristet. Trotzdem sucht sie ab Januar eine neue Stelle.
2. Herr Kowalski ist der Chef. Trotzdem muss er mit dem Betriebsrat über die Urlaubsplanung sprechen.
3. Sergej ist schon seit drei Tagen krank. Trotzdem hat er noch keine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung abgegeben.
4. Obwohl seine Probezeit noch läuft, hat Antonio schon einen unbefristeten Arbeitsvertrag bekommen.
5. Obwohl Herr Shkreli seinen Chef schon vor vier Wochen gefragt hat, wann er Urlaub nehmen kann, hat er bis heute keine Antwort bekommen.
6. Im Arbeitsvertrag steht, dass die Arbeitswoche von Montag bis Freitag dauert. Trotzdem muss ich manchmal auch am Samstag arbeiten.

1. Obwohl der Arbeitsvertrag von Frau Usta unbefristet ist, sucht sie ab Januar eine neue Stelle.

9

Beim Betriebsrat. Ergänzen Sie die fehlenden Wörter aus dem Kasten.

Arbeitszeit – Problem – Hilfe – einverstanden – Vorgesetzten – Überstunden – Lösung – Situation

- Hallo, Frau Orlowa. Was kann ich für Sie tun?
- Hallo, Frau Fahima. Ich brauche Ihre ____¹. Mein ____² ist folgendes: Ich komme mit meinem ____³, Herrn Bauer, nicht klar.
- Wie genau ist die ____⁴ mit Herrn Bauer?
- Er erwartet von mir, dass ich nach dem Ende der ____⁵ länger bleibe, damit alles fertig wird. Aber ich muss meine Tochter von der Schule abholen. Deshalb kann ich einfach keine ____⁶ machen. Ich weiß nicht, was ich jetzt tun soll.
- Machen Sie sich keine Sorgen, wir finden eine ____⁷! Sind Sie ____⁸, wenn ich einmal mit Herrn Bauer spreche?
- Ja, das wäre sehr nett von Ihnen.
- Gut, dann mache ich das und melde mich wieder bei Ihnen.
- Vielen Dank!

A Wie wird die Arbeit bezahlt?



1a Hören Sie. Welche Berufe haben die Personen? Notieren Sie. 2.50–53

1b Lesen Sie die Texte. Welcher Text passt zu welcher Person aus 1a? Ordnen Sie zu.

- A** ☐ Die meisten Mitarbeiter in Krankenhäusern sind angestellte Arbeitnehmer. Sie bekommen ein Gehalt, zahlen Steuern und sind sozialversichert: Der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer bezahlen je einen Teil der Sozialabgaben.
- B** ☐ In Hotels und Restaurants arbeiten viele Mitarbeiter in Teilzeit und auf Basis eines Minijobs. Wenn das Arbeitsentgelt höchstens 450 Euro im Monat beträgt, zahlt man keine Steuern und Sozialabgaben.
- C** ☐ Ladenbesitzer sind selbstständig. Sie bezahlen die Beiträge zur Sozialversicherung von dem Geld, das sie mit ihrem Laden verdienen. Das Einkommen von Selbstständigen kann von Monat zu Monat unterschiedlich sein.
- D** ☐ Arbeiter in der Metallindustrie erhalten einen Stundenlohn. Wenn sie Überstunden machen, bekommen sie eine Zulage. Der Lohn kann unterschiedlich sein, weil er von der Höhe der gearbeiteten Stunden abhängt. Er wird am Ende des Monats ausgezahlt.

1c

01

2a

2b

2c

Lernziele:

- unterschiedliche Einkommensarten kennenlernen
- eine Gehaltsabrechnung verstehen
- über Steuern und Sozialabgaben in Deutschland sprechen
- die Bedeutung von Steuerklassen und Steuererklärungen verstehen
- Grammatik: Konjunktiv II, Komposita

1c

Was passt? Verbinden Sie.

Ü1

- | | | | | | |
|-------------------|---|---|---|---|--|
| der Stundenlohn | 1 | ○ | ○ | A | Man arbeitet mehr als im Vertrag steht. |
| das Einkommen | 2 | ○ | ○ | B | Zusätzliche Zahlung für Sonntags-, Feiertags-, Nachtarbeit oder Überstunden. |
| die Steuern | 3 | ○ | ○ | C | Das Geld für eine Stunde Arbeitsleistung. |
| der Minijob | 4 | ○ | ○ | D | Das Geld, das eine Person für ihre Arbeit bekommt. |
| die Überstunden | 5 | ○ | ○ | E | Es dürfen nur 450 Euro im Monat verdient werden. |
| die Zulage | 6 | ○ | ○ | F | Beiträge zu Versicherungen. |
| die Sozialabgaben | 7 | ○ | ○ | G | Geld, das man an den Staat bezahlt. |

2a

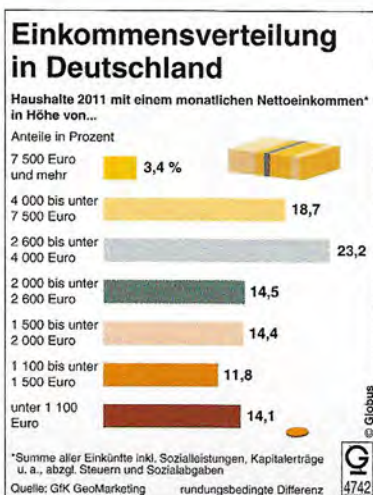
Wie viele Personen leben in Deutschland durchschnittlich zusammen in einem Haushalt? Wie viele davon arbeiten? Vermuten Sie und sprechen Sie im Kurs.

Ich vermute, in Deutschland leben ca. vier Personen in einem Haushalt.

Ja, aber zwei sind wahrscheinlich Kinder und arbeiten nicht.

2b

Wie verteilt sich das Einkommen in Deutschland? Sprechen Sie über die Grafik.



Über eine Grafik sprechen

- In der Grafik geht es um ... / Die Grafik zeigt ...
 Die meisten deutschen Haushalte /
 ... % der deutschen Haushalte verdienen ... Euro im Monat.
 Fast die Hälfte ... / Ein Drittel ... /
 Die Mehrzahl ... /
 Kaum jemand ...
 Insgesamt sieht man, dass ...
Eine Grafik kommentieren
 Diese Zahl finde ich besonders interessant, weil ...
 Ich finde, die Grafik ist gut/schwer lesbar.
 Ich bin erstaunt/überrascht, dass ... /
 Ich hätte nicht gedacht, dass ...

2c

Welche Ausgaben hat ein durchschnittlicher Haushalt im Monat? Sprechen Sie mit Ihrem Partner / Ihrer Partnerin.

Wir geben viel Geld für Lebensmittel aus.

B Von brutto zu netto

2

Ü 2

1a Sehen Sie sich die Fotos an. Welche Versicherungen sind gemeint? Ordnen Sie zu.

A Krankenversicherung – B Rentenversicherung – C Arbeitslosenversicherung –
D Pflegeversicherung



1b Frau Ndiaye arbeitet in der Verwaltung der Kayser Elektro GmbH. Lesen Sie ihre Gehaltsabrechnung und notieren Sie die passenden Zahlen.

Kayser Elektro GmbH

Gehaltsabrechnung

Asali Ndiaye / Pers.-Nr. 8312
Krankenkasse: AOK Berlin
Geburtsdatum: 19. Juli 1988

Abrechnungsmonat: Mai 20..
Steuerklasse: I
Familienstand: ledig

Gesamtbrutto	1.598,00	Euro
Solidaritätszuschlag	6,68	Euro
Kirchensteuer	10,94	Euro
Lohnsteuer	121,58	Euro
Rentenversicherung	151,01	Euro
Arbeitslosenversicherung	23,97	Euro
Krankenversicherung	131,04	Euro
Pflegeversicherung	20,37	Euro
Summe der Abgaben	465,59	Euro
Netto Gehalt	1.132,41	Euro
Auszahlungsbetrag	1.132,41	Euro

- Das ist das Bruttogehalt von Frau Ndiaye: _____ Euro.
- Frau Ndiaye ist Mitglied der römisch-katholischen Kirche.
Daher muss sie _____ Euro bezahlen.
- Insgesamt zahlt sie im Monat von ihrem Gehalt _____ Euro Steuern
(inklusive Solidaritätszuschlag) an den Staat.
- Die Summe aller Sozialabgaben beträgt _____ Euro im Monat.
- Frau Ndiaye verdient _____ Euro netto im Monat.

3

Ü 3

2

Lesen Sie den Infotext und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

Ü2

Was bleibt vom Bruttoeinkommen?

Das Bruttoeinkommen ist das Geld, das man im Monat verdient. Aber davon behält man nicht alles, denn vom Bruttoeinkommen werden die Steuern und die Sozialabgaben abgezogen. Die Steuern setzen sich aus der Einkommensteuer (Lohnsteuer), der Kirchensteuer und dem Solidaritätszuschlag zusammen.

- 5 Der Solidaritätszuschlag wurde 1991 eingeführt, um die Wiedervereinigung von Ost- und Westdeutschland finanzieren zu können. Er beträgt momentan 5,5 % der Lohnsteuer.

- 10 Zu den Sozialabgaben gehören die Rentenversicherung, die Krankenversicherung und die Pflegeversicherung sowie die Arbeitslosenversicherung. Die Beiträge für die Sozialversicherungen teilen sich Arbeitgeber und Arbeitnehmer. Der Arbeitgeber zahlt seine Hälfte der Beiträge als Lohnnebenkosten direkt an die Sozialversicherungen (Arbeitgeberanteil). Die Beiträge des Arbeitnehmers werden von seinem Bruttoeinkommen abgezogen.

- 15 Was übrig bleibt, ist das Nettoeinkommen. Für viele Menschen in Deutschland sind es etwa 50 % bis 60 % vom Bruttoeinkommen. Im europäischen Vergleich ist die Summe der Abgaben in Deutschland damit sehr hoch.

	richtig	falsch
1. Der Arbeitnehmer zahlt die Steuern und Sozialabgaben von seinem Nettoeinkommen.	☐	☐
2. Der Solidaritätszuschlag ist ein finanzieller Beitrag zur deutschen Einheit.	☐	☐
3. Der Arbeitgeber bezahlt auch einen Teil der Sozialabgaben.	☐	☐
4. Für viele Menschen entspricht das Nettoeinkommen ungefähr der Hälfte des Bruttoeinkommens.	☐	☐
5. In den anderen europäischen Ländern ist die Summe der Abgaben höher.	☐	☐

3

Was wollen Sie mit Ihrem ersten Gehalt machen? Erzählen Sie im Kurs.

Ü3

Meine Familie wünscht sich schon lange ...

Ich würde gerne einen neuen Fernseher kaufen.

Ich möchte das Geld lieber für ... sparen.

C Steuerklassen und Steuererklärung

1a

Ü 4

Lesen Sie den Infokasten und die Texte. Ordnen Sie jeder Person die richtige Steuerklasse zu.  

i

Wie viele Steuern ein Arbeitnehmer zahlen muss, hängt von der Steuerklasse ab.

In Deutschland gibt es sechs Steuerklassen:

Steuerklasse I: ledige Arbeitnehmer

Steuerklasse II: ledige Arbeitnehmer, die alleinerziehend sind und Kindergeld bekommen

Steuerklasse III: bei Eheleuten, wenn ...

– der Partner kein Einkommen hat

– der andere Partner die Steuerklasse V wählt

– Witwen/Witwer im Folgejahr, in dem der Partner verstorben ist

Steuerklasse IV: Eheleute, die beide Arbeitnehmer sind und nicht in Steuerklasse III/V sind

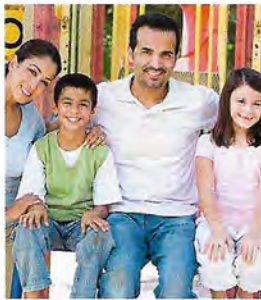
Steuerklasse V: Eheleute, wenn der andere Partner die Steuerklasse III hat

Steuerklasse VI: Steuerklasse der zweiten Lohnsteuerkarte, wenn gleichzeitig von mehreren Arbeitgebern ein Einkommen bezogen wird



1. **Marek Rudzinski:** geboren 1963, Bürokraft, monatliches Bruttoeinkommen: 1.671,00 Euro, keine Kinder und ledig, Kirchensteuer: ja, fest angestellt, lebt in Bayern, Kranken-, Renten- und Arbeitslosenversicherung: gesetzlich pflichtversichert.

Steuerklasse: _____



2. **Yusuf Mezoued:** geboren 1984, Altenpfleger, monatliches Bruttoeinkommen: 1.720,00 Euro, zwei Kinder und verheiratet (die Ehefrau ist in Steuerklasse V), Kirchensteuer: nein, fest angestellt, lebt in Sachsen-Anhalt, Kranken-, Renten- und Arbeitslosenversicherung: gesetzlich pflichtversichert.

Steuerklasse: _____



3. **Kateryna Sidorova:** geboren 1990, Friseurin, monatliches Bruttoeinkommen: 1.259,00 Euro, ein Kind und alleinerziehend, Kirchensteuer: nein, fest angestellt, lebt in Hamburg, Kranken-, Renten- und Arbeitslosenversicherung: gesetzlich pflichtversichert.

Steuerklasse: _____

1b

2

3a

3b

Ü 5-7

4

1b Berechnen Sie das Nettogehalt der Personen in 1a mit einem Brutto-Netto-Rechner.

M. Rudzinski: _____ € Y. Mezoued: _____ € K. Sidorova: _____ €

i

Im Internet findet man sogenannte Brutto-Netto-Rechner: www.brutto-netto-rechner.info. Dort kann man sein Bruttogehalt eingeben und der Rechner zeigt an, wie viele Steuern und Sozialabgaben man in einer Steuerklasse bezahlen muss. So kann man sein Nettogehalt berechnen.

2 Welche Lohnsteuerklasse ist die richtige für Sie? Sprechen Sie im Kurs.

Ich lebe zusammen mit meinem Sohn und bekomme ...

Ich bin ledig und bin in der Steuerklasse ...

Ich bin verheiratet und meine Frau ...

3a Hören Sie. In welcher Reihenfolge wird über die Fotos gesprochen? 2.54



elektronische Steuererklärung



Finanzamt



Steuerberater



Formular

3b Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch? 2.54

Ü 5-7

1. Asali arbeitet gern bei der Kayser Elektro GmbH, weil die Kollegen nett sind.
2. Ihre Freundin Petra hat eine Frage zu ihrer Gehaltsabrechnung.
3. In der Steuererklärung gibt man an, wie viel Geld man in einem Jahr verdient hat.
4. Die Formulare für die Steuererklärung bekommt man nur online.
5. Das Finanzamt bietet eine Software für die elektronische Steuererklärung an.
6. Asali kann sich von einem Steuerberater oder Lohnsteuerhilfeverein helfen lassen.

richtig falsch

☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐
☐	☐

4 Eine Internetrecherche. Suchen Sie die Informationen im Internet.

- Wo ist das Finanzamt in Ihrem Ort? Wann sind die Sprechzeiten des Finanzamts?
- Wie hoch ist der Mitgliedsbeitrag für die *Vereinigte Lohnsteuerhilfe e. V.* und *Deutsche Lohnsteuerhilfe e. V.*, wenn Sie 23.000 Euro brutto im Jahr verdienen?

1a

Arbeit und Bezahlung. Finden Sie die zehn Wörter und markieren Sie sie.

B	S	E	L	B	S	T	S	T	Ä	N	D	I	G	S	O	K	S
C	Z	O	S	T	E	U	E	R	N	X	I	F	S	I	Ü	I	O
H	X	W	T	Ä	B	L	T	U	M	I	N	I	J	O	B	N	Z
L	H	R	U	U	E	B	E	R	R	U	Q	K	S	Z	E	R	I
T	A	U	N	S	A	R	B	E	I	T	G	E	B	E	R	N	A
E	Q	F	D	V	I	U	I	N	A	V	E	X	N	C	S	Z	L
I	D	D	E	D	O	T	O	Y	N	V	H	K	H	H	T	E	A
L	E	N	N	S	F	E	G	E	M	K	A	L	D	E	U	M	B
Z	Q	A	L	F	M	O	G	D	A	V	L	D	R	P	N	T	G
E	D	H	O	G	N	S	H	A	I	D	T	K	X	D	D	L	A
I	U	X	H	J	L	O	W	E	I	N	K	O	M	M	E	N	B
T	Z	X	N	V	K	H	W	P	N	X	M	Q	L	M	N	R	E
A	R	B	E	I	T	N	E	H	M	E	R	C	U	S	X	H	N

2a

2b

3

1b

Welche Wörter passen? Ergänzen Sie die Wörter aus 1a.

- Was für ein Einkommen man hat, hängt davon ab, welchen Beruf man ausübt.
- Angestellte _____ bekommen ein _____.
- Der _____ bezahlt für seine Mitarbeiter einen Teil der _____.
- In Hotels und Restaurants arbeiten viele Mitarbeiter in _____.
- Wenn man höchstens 450 Euro im Monat verdient, hat man einen _____ und muss keine _____ bezahlen.
- Ladenbesitzer sind _____. Ihr Einkommen ist unterschiedlich.
- Arbeiter bekommen einen _____ und eine Zulage, wenn sie _____ machen.

e.

D	K	S
J	I	O
B	N	Z
E	R	I
R	N	A
S	Z	L
T	E	A
U	M	B
N	T	G
D	L	A
E	N	B
N	R	E
K	H	N

an ausübt.

ler

schiedlich.

wenn sie

2a

Was passt? Bilden Sie Komposita und notieren Sie sie mit Artikel.

- | | | | |
|--------------|---|-----------------------|--------------------------------------|
| Gehalts | 1 | ☐ | ☐ A zuschlag |
| Renten | 2 | ☐ | ☐ B steuer |
| Einkommen | 3 | ☐ | ☐ C abgaben |
| Sozial | 4 | ☐ | ☐ D abrechnung |
| Solidaritäts | 5 | ☐ | ☐ E einkommen |
| Netto | 6 | ☐ | ☐ F versicherung |



die Gehaltsabrechnung

2b

Was ist das? Ordnen Sie den Definitionen die Wörter aus 2a zu.

- Das bezahlt man, damit man im Alter vom Staat Geld bekommt:

- Darauf steht, wie viel man in einem Monat verdient hat: _____
- Das ist das Geld, das man nach Abzug von Steuern und Versicherungen für seine Arbeit bekommt: _____
- Kranken-, Renten-, Pflege- und Arbeitslosenversicherung: _____
- Damit wird die Wiedervereinigung finanziert: _____
- Das ist Geld, das man an den Staat bezahlt, wenn man arbeitet: _____

3

Was würden Sie gerne mit Ihrem ersten Gehalt machen?

Verbinden Sie und formulieren Sie Sätze mit *würde*.

- | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------------------|--|
| einen Computer | 1 | ☐ | ☐ A bezahlen |
| die Miete für eine eigene Wohnung | 2 | ☐ | ☐ B kaufen |
| meine Wohnung | 3 | ☐ | ☐ C feiern |
| meine Eltern | 4 | ☐ | ☐ D einrichten |
| eine große Party | 5 | ☐ | ☐ E in den Urlaub fahren |
| mit meiner Freundin | 6 | ☐ | ☐ F zum Essen einladen |

1. Von meinem ersten Gehalt würde ich gerne einen Computer kaufen.

4

Familienstand. Ordnen Sie den Definitionen die Adjektive aus dem Kasten zu.

ledig – kinderlos – verwitwet – verheiratet – geschieden



1. Er oder sie hat eine Frau / einen Mann: _____
2. Er oder sie ist nicht verheiratet: _____
3. Er oder sie war verheiratet aber hat sich vom Partner / von der Partnerin getrennt: _____
4. Er oder sie war verheiratet, aber der Partner / die Partnerin ist gestorben: _____
5. Er oder sie hat keine Kinder: _____

5c

6

5a

Bilden Sie aus den Verben Nomen auf -ung und notieren Sie sie mit Artikel.

- | | |
|---|---------------------|
| 1. versichern = <u>die Versicherung</u> | 4. erklären = _____ |
| 2. auszahlen = _____ | 5. bezahlen = _____ |
| 3. abrechnen = _____ | 6. beraten = _____ |

7

5b

Zusammengesetzte Nomen. Bilden Sie Nomen aus den Wörtern im Kasten und notieren Sie sie wie im Beispiel.

die Erklärung – die Hilfe – die Karte – die Klasse – der Lohn – der Lohn – die Pflege
– ~~die Steuer~~ – die Steuer – die Steuer – die Steuer – der Verein – die Versicherung

1. die Steuer + die Klasse = die Steuerklasse
2. _____ + _____ = _____
3. _____ + _____ = _____
4. _____ + _____ + _____ = _____
5. _____ + _____ + _____ + _____ = _____

5c

Bilden Sie Nomen aus den Nomen und Verben und notieren Sie sie mit Artikel.

1. die Arbeit + geben = der Arbeitgeber
2. die Arbeit + nehmen = _____
3. die Steuer + beraten = _____
4. die Alten + pflegen = _____

6

Welches Verb passt nicht? Streichen Sie es durch.

- | | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| 1. die Steuererklärung | machen – abgeben – anbieten |
| 2. die Gehaltsabrechnung | aufheben – verdienen – bekommen |
| 3. ein Formular | ausfüllen – herunterladen – eintragen |
| 4. Angaben in ein Formular | ausfüllen – schreiben – eintragen |
| 5. eine Versicherung | abschließen – nehmen – kündigen |

7

Beim Lohnsteuerhilfeverein. Sortieren Sie den Dialog.

- ☐ Das wichtigste Formular ist das Hauptformular. Und dann gibt es dazu verschiedene Anlagen, je nachdem, wie Ihre berufliche Situation ist. Das können wir uns gern gleich genauer anschauen.
- ☐ Gerne, Frau Ndiaye. Dafür sind wir ja da.
- ☐ Das kann ich verstehen, viele Leute finden die elektronische Steuererklärung komplizierter. Moment bitte, ich suche die für Sie wichtigen Formulare heraus. Was sind Sie denn von Beruf? ...
- ☒ 1 Guten Tag, mein Name ist Richter. Was kann ich für Sie tun?
- ☐ Ja, wir haben alle Formulare hier und ich kann sie Ihnen gleich mitgeben. Wenn Sie möchten, können Sie Ihre Steuererklärung aber auch elektronisch machen und sie online abgeben. Dafür gibt es die Software ELSTER zum Download im Internet.
- ☐ Also, zunächst einmal bin ich nicht sicher, welche Formulare ich ausfüllen muss.
- ☐ Guten Tag, ich heiße Asali Ndiaye. Ich habe ein paar Fragen zu meiner Steuererklärung, weil ich das zum ersten Mal mache.
- ☐ Nein, nein. Es ist mir lieber, die Formulare mit der Hand auszufüllen.
- ☐ Kann ich die Formulare denn alle hier bekommen?

Grammatik – gewusst wie

1 Verben

1a Präsens

Regelmäßige Verben

Infinitiv		kommen	heißen	arbeiten*
Singular	ich	komme	heiße	arbeite
	du	kommst	heißt	arbeitest
	er/es/sie/man	kommt	heißt	arbeitet
Plural	wir	kommen	heißen	arbeiten
	ihr	kommt	heißt	arbeitet
	sie/Sie	kommen	heißen	arbeiten

Woher kommen Sie?

*genauso: antworten: er/sie antwortet, abmelden: er/sie meldet ab, ...

Verben mit Vokalwechsel e→i/ie und a→ä

		e→i	e→ie	a→ä
Infinitiv		sprechen	lesen	fahren
Singular	ich	spreche	lese	fahre
	du	sprichst	liest	fährst
	er/es/sie/man	spricht	liest	fährt
Plural	wir	sprechen	lesen	fahren
	ihr	sprecht	lest	fahrt
	sie/Sie	sprechen	lesen	fahren

Sie spricht sehr gut Deutsch.

Unregelmäßige Verben

Infinitiv		sein	haben	mögen	möchten	wissen
Singular	ich	bin	habe	mag	möchte	weiß
	du	bist	hast	magst	möchtest	weißt
	er/es/sie/man	ist	hat	mag	möchte	weiß
Plural	wir	sind	haben	mögen	möchten	wissen
	ihr	seid	habt	mögt	möchtet	wisst
	sie/Sie	sind	haben	mögen	möchten	wissen

Trennbare Verben

aufstehen	→ Ich	stehe	um acht Uhr	auf.
ein kaufen	→ Er	kauft	Lebensmittel	ein.

Modalverben

Infinitiv		können	wollen	müssen	dürfen	sollen
Singular	ich	kann	will	muss	darf	soll
	du	kannst	willst	musst	darfst	sollst
	er/es/sie/man	kann	will	muss	darf	soll
Plural	wir	können	wollen	müssen	dürfen	sollen
	ihr	könnt	wollt	müsst	dürft	sollt
	sie/Sie	können	wollen	müssen	dürfen	sollen

Ich	kann	gut Deutsch	sprechen.
Er	muss	heute um acht Uhr	aufstehen.
Hier	darf	man nicht	abbiegen.

Das Verb lassen + Infinitiv

Frau Nie	lässt	Max	impfen.
Ich	lasse	mein Auto	reparieren.
Sie	lassen	die Wohnung	streichen.

Zu + Infinitiv

Sie hat nicht immer Zeit, ihre Mutter	anzurufen.
Sie verbietet ihrem Sohn, am Computer	zu spielen.
Es ist gut, nach der Arbeit eine Pause	zu machen.

Zu + Infinitiv steht nach Ausdrücken mit Nomen + *haben* (z. B. Zeit/Lust/... haben, nach Ausdrücken mit *es ist* (z. B. es ist gut/schlecht/schwierig/...) sowie nach bestimmten Verben (z. B. wünschen, vergessen, anfangen, versuchen, ...).

1b Imperativ

	Sie	du	ihr
machen	Machen Sie ...	Mach ...	Macht ...
sprechen	Sprechen Sie ...	Sprich ...	Sprecht ...
mitkommen	Kommen Sie ... mit!	Komm ... mit!	Kommt ... mit!
! fahren	Fahren Sie ...	Fahr ...	Fahrt ...
! sein	Seien Sie ...	Sei ...	Seid ...

Schreiben Sie, bitte!

1c Präteritum*Sein und haben*

Infinitiv		sein	haben
Singular	ich	war	hatte
	du	warst	hattest
	er/es/sie/man	war	hatte
Plural	wir	waren	hatten
	ihr	wart	hattet
	sie/Sie	waren	hatten

Waren Sie schon einmal in Berlin?

Nein, leider noch nicht.

1d**Modalverben**

Infinitiv		können	wollen	müssen	dürfen	sollen
Singular	ich	konnte	wollte	musste	durfte	sollte
	du	konntest	wolltest	musstest	durftest	solltest
	er/es/sie/man	konnte	wollte	musste	durfte	sollte
Plural	wir	konnten	wollten	mussten	durften	sollten
	ihr	konntet	wolltet	musstet	durftet	solltet
	sie/Sie	konnten	wollten	mussten	durften	sollten

Regelmäßige Verben

Infinitiv		sagen	reden
Singular	ich	sagte	redete
	du	sagtest	redetest
	er/es/sie/man	sagtet	redete
Plural	wir	sagten	redeten
	ihr	sagtet	redetet
	sie/Sie	sagten	redeten

Unregelmäßige Verben

Infinitiv		gehen	fahren	fliegen	geben	werden
Singular	ich	ging	fuhr	flog	gab	wurde
	du	gingst	fuhrst	flogst	gabst	wurdest
	er/es/sie/man	ging	fuhr	flog	gab	wurde
Plural	wir	gingen	fuhren	flogen	gaben	wurden
	ihr	gingt	fuhrt	flogt	gabt	wurdet
	sie/Sie	gingen	fuhren	flogen	gaben	wurden

Einige unregelmäßige Verben haben die gleichen Endungen wie regelmäßige Verben:

bringen – brachte denken – dachte
 kennen – kannte wissen – wusste
 nennen – nannte

1d

Perfekt

Haben/Sein + Partizip II

	haben/sein		Partizip II am Ende
Er	hat	in einer Großstadt	gelebt.
Ich	bin	1995 nach Deutschland	gekommen.
Wann	sind	Sie nach Deutschland	gefahren?
	Haben	Sie gestern auf dem Markt	eingekauft?

Perfekt mit *sein* oder *haben*?

Die meisten Verben bilden das Perfekt mit *haben*.

Verben der Bewegung bilden das Perfekt mit *sein*: abbiegen, abfahren, ankommen, aufstehen, ausgehen, fahren, fliegen, gehen, joggen, kommen, laufen, mitfahren, mitkommen, reinkommen, reisen, schwimmen, umsteigen, umziehen, vorbeikommen, wandern, wegfahren, weiterfahren, zurückfahren, zurückkommen

Außerdem auch: einschlafen, bleiben, sein, passieren, werden

Partizip II

		trennbare Verben	ohne „ge-“ • Verben mit der Vorsilbe be-, emp-, ent-, er-, ge-, ver-, zer • Verben mit der Endung -ieren
regelmäßig (Endung „t“)	ge ... t gespielt gesucht gezahlt	... ge ... t mitgespielt	... t bezahlt versucht passiert
unregelmäßig (Endung „en“)	ge ... en gekommen gefahren gegangen	... ge ... en angekommen abgefahren mitgegangen	... en bekommen verstanden gefallen

1g

1h

1e

Plusquamperfekt

Präteritum von *haben/sein* + Partizip II

	Prät. von haben/sein		Partizip II am Ende
Sie	hatte	das Abitur	gemacht.
Der Zug	war	schon	abgefahren.

Was ist passiert? (Prät./Perfekt) Was war vorher passiert? (Plusquamperfekt)

Sie begann ein Studium.

Sie hatte das Abitur gemacht.

Er kam am Bahnhof an.

Der Zug war schon abgefahren.

Nachdem sie das Abitur gemacht hatte, begann sie ein Studium.

Der Zug war schon abgefahren, als er am Bahnhof ankam.

1f

Futur I

Werden + Infinitiv

	werden		Infinitiv
Ich	werde	bald eine Geschäftsreise	machen.
Wir	werden	dir	helfen.
Man	wird	weniger Benzin	verbrauchen.

Man verwendet das Futur I oft für Prognosen und Versprechen.

Man kann aber auch das Präsens verwenden, wenn man über die Zukunft spricht.

Morgen besuche ich meine Eltern.

Nächstes Jahr fahre ich im Winter nach Kanada.

1g

Partizip I

Das Partizip I bildet man mit dem Infinitiv + *d*: parken → parkend, warten → wartend

Als Adjektiv vor dem Nomen hat das Partizip I die gleiche Endung wie ein Adjektiv:

ein parkendes Auto → ein Auto, das parkt

wartende Menschen → Menschen, die warten

1h

Konjunktiv II

Konjunktiv II von *haben*, *sein* und den Modalverben

	haben	sein	können	müssen	dürfen	sollen
ich	hätte	wäre	könnte	müsste	dürfte	sollte
du	hättest	wärest	könntest	müsstest	dürftest	solltest
er/es/sie/man	hätte	wäre	könnte	müsste	dürfte	sollte
wir	hätten	wären	könnten	müssten	dürften	sollten
ihr	hättet	wärt	könntet	müsstet	dürftet	solltet
sie/Sie	hätten	wären	könnten	müssten	dürften	sollten

Konjunktiv II mit *würde* + Infinitiv

Den Konjunktiv II kann man auch mit *würde* + Infinitiv bilden.

	würde
ich	würde
du	würdest
er/es/sie/man	würde
wir	würden
ihr	würdet
sie/Sie	würden

Wunschsätze mit *würde gern(e)* + Infinitiv

Ich	würde gern(e)	in Vollzeit	arbeiten.
Sie	würde gern(e)	Medizin	studieren.
Wir	würden gern(e)	eine Radtour	machen.

Ratschläge mit *sollte* + Infinitiv

Ich	sollte	weniger	rauchen
Du	solltest	mehr Sport	machen.
Bei Stress	sollte	man sich	entspannen.

Höfliche Bitten mit *könnte* und *würde* + Infinitiv

Könntest	du mir den Kugelschreiber	geben?
Würden	Sie bitte das Radio leiser	machen?

Bedingungssätze mit *wenn* + Konjunktiv II

Wenn	er	Zeit	hätte,	würde	er in Urlaub	fahren.
Sie	würde	keine Radtour	machen,	wenn	Winter	wäre.

1i

Passiv

Mit dem Passiv kann man sagen, was mit einer Sache oder einer Person gemacht wird. Man muss nicht sagen, wer das macht.

Wenn man in einem Passivsatz die handelnde Person nennen will, benutzt man **von + Dativ**: Der Motor wird **von dem Mechaniker** geprüft.

Man bildet das Passiv mit *werden* + Partizip II

Passiv Präsens:	Der Motor	wird	(von dem Mechaniker)	geprüft.
Passiv Präteritum:	Der Motor	wurde	(von dem Mechaniker)	geprüft.
Passiv Perfekt:	Der Motor	ist	(von dem Mechaniker)	geprüft worden.

1j

Verben und Ergänzungen

Verben mit Nominativ und Akkusativ

Nominativ	Verb	Akkusativ
Ich	habe	einen Sohn.
Er	isst	einen Hamburger.
Wir	besichtigen	die Stadt.

genauso: brauchen, sehen, nehmen, besichtigen, möchten, ...

Verben mit Nominativ, Dativ und Akkusativ

Nominativ	Verb	Dativ	Akkusativ
Der Beamte	gibt	mir	das Formular.
Er	schenkt	seinem Vater	eine Krawatte.
Sie	schenkt	ihrer Mutter	einen Pullover.

genauso: bringen, holen, erklären, ...

Verben mit Nominativ und Dativ

Nominativ	Verb	Dativ
Wir	helfen	euch.

genauso: helfen, gehören, ...

Ein Verb mit Nominativ und Nominativ

Nominativ	Verb	Nominativ
Das	ist	ein Mantel.

1k

Verben mit Präpositionen

Verben mit Präposition + Akkusativ/Dativ

Ich **denke an** meine Kinder.

Ich **freue mich auf** den Urlaub.

Er **träumt von** einem langen Urlaub.

Wir **nehmen an** der Veranstaltung **teil**.

Präpositionalpronomen

Frage: **wo + (r) + Präposition:**

🟡 **Worauf** freust du dich? 🟢 Ich freue mich **auf** den Urlaub.

genauso: wofür, womit, wovon, woran, ...

Antwort: **da + (r) + Präposition:**

🟡 Ich freue mich **auf** den Urlaub. 🟢 **Darauf** freue ich mich auch.

genauso: dafür, damit, davon, daran, ...

⚠ Die Präpositionalpronomen benutzt man nur für Dinge. Für Personen verwendet man Präposition + Fragewort (wen/wem) bzw. Präposition + Personalpronomen.

🟡 **An wen** denkst du? 🟢 Ich denke **an** meine Kinder. 🟡 Ich denke auch **an sie**.

2 Artikel und Nomen

2a Die Artikel

	m (maskulin)		n (neutral)		f (feminin)		Pl. (Plural)	
bestimmter Artikel	der	Mann	das	Auto	die	Frau	die	Kinder
unbestimmter Artikel	ein		ein		eine		–	
Negativartikel	kein		kein		keine		keine	
Possessivartikel	mein		mein		meine		meine	
Demonstrativartikel	dieser		dieses		diese		diese	

Da ist ein Mann.

Der Mann heißt Tim Fink.

2b Possessivartikel

	m		n		f		Pl.	
ich	mein	Mann	mein	Haus	meine	Frau	meine	Kinder
du	dein		dein		deine		deine	
er/es	sein		sein		seine		seine	
sie	ihr		ihr		ihre		ihre	
wir	unser		unser		unsere		unsere	
ihr	euer		euer		eure		eure	
sie	ihr		ihr		ihre		ihre	
Sie	Ihr		Ihr		Ihre		Ihre	

2c Nominativ, Akkusativ und Dativ

Nominativ

	m		n		f		Pl.	
bestimmter Artikel	der	Mann	das	Haus	die	Frau	die	Kinder
unbestimmter Artikel	ein		ein		eine		–	
Negativartikel	kein		kein		keine		keine	
Possessivartikel	mein		mein		meine		meine	
Demonstrativartikel	dieser		dieses		diese		diese	

Akkusativ

	m		n		f		Pl.	
bestimmter Artikel	den	Mann	das	Haus	die	Frau	die	Kinder
unbestimmter Artikel	einen		ein		eine		–	
Negativartikel	keinen		kein		keine		keine	
Possessivartikel	meinen		mein		meine		meine	
Demonstrativartikel	diesen		dieses		diese		diese	

Dativ

	m		n		f		Pl.	
bestimmter Artikel	dem	Mann	dem	Haus	der	Frau	den	Kindern
unbestimmter Artikel	einem		einem		einer		–	
Negativartikel	keinem		keinem		keiner		keinen	
Possessivartikel	meinem		meinem		meiner		meinen	
Demonstrativartikel	diesem		diesem		dieser		diesen	

Das Nomen hat im Dativ Plural immer die Endung *-n*.

Wir spielen **mit den Kindern**.

Ausnahme: Nomen mit s-Plural: die Autos – mit den Autos.

Genitiv

	m		n		f		Pl.	
bestimmter Artikel	des	Mannes/ Vaters	des	Hauses/ Studiums	der	Frau	der	Kinder
unbestimmter Artikel	eines		eines		einer		–	
Negativartikel	keines		keines		keiner		keiner	
Possessivartikel	meines		meines		meiner		meiner	
Demonstrativartikel	dieses		dieses		dieser		dieser	

Das Nomen hat im Genitiv maskulin und neutral immer die Endung *-s*, bzw. *-es* bei einsilbigen Nomen.

N-Deklination

Nur maskuline Nomen gehören zur *n*-Deklination. Sie haben im Akkusativ, Dativ und Genitiv sowie im Plural die Endung **-(e)n**.

1. Nomen auf -e:
der Kollege, der Kunde, der Name, der Franzose, ...
2. Nomen auf -ant/-and/-ent:
der Demonstrant, der Doktorand, der Student, ...
3. Nomen auf -at/-oge/-ist:
der Kandidat, der Pädagoge, der Tourist, ...
4. ebenso folgende Nomen:
der Herr, der Nachbar, der Mensch, der Pilot, der Bauer, das Herz, ...

3

3a

2d Diminutiv

der Hund → **das Hündchen** die Katze → **das Kätzchen** das Pferd → **das Pferdchen**

Plural und Singular sind im Diminutiv gleich: das Hündchen → die Hündchen

2e Das Fragewort *welch-*

	Nominativ	Akkusativ	Dativ
m	welcher Zug	welchen Zug	(mit) welchem Zug
n	welches Gleis	welches Gleis	(von) welchem Gleis
f	welche Station	welche Station	(bei) welcher Station
Pl.	welche Züge	welche Züge	(mit) welchen Zügen

Das Fragewort *welch-* ist bestimmt, die Antwort ist mit dem bestimmten Artikel:

Welchen Stift möchtest du, den Kuli oder den Bleistift? – **Den** Kuli.

3b

2f Das Fragewort *was für ein-*

	Nominativ	Akkusativ	Dativ
m	was für ein Anzug	was für einen Anzug	(mit) was für einem Anzug
n	was für ein Kleid	was für ein Kleid	(mit) was für einem Kleid
f	was für eine Kette	was für eine Kette	(mit) was für einer Kette
Pl.	was für Schuhe	was für Schuhe	(mit) was für Schuhen

Das Fragewort *was für ein-* ist unbestimmt, die Antwort ist mit dem unbestimmten Artikel.

Was für ein Kleid hast du auf deiner Hochzeit getragen? – **Ein** weißes (Kleid).

2g Singular und Plural

	Singular	Plural		Singular	Plural
-e	der Tisch	die Tische	–	der Computer	die Computer
-en	die Zahl	die Zahlen	-er	das Kind	die Kinder
-n	die Tasche	die Taschen	-s	das Auto	die Autos
-nen	die Lehrerin	die Lehrerinnen	mit Umlaut	der Stuhl	die Stühle
				das Haus	die Häuser

3 Pronomen

3a Personalpronomen

Nominativ	Akkusativ	Dativ
ich	mich	mir
du	dich	dir
er	ihn	ihm
es	es	ihm
sie	sie	ihr
wir	uns	uns
ihr	euch	euch
sie	sie	ihnen
Sie	Sie	Ihnen

Ich rufe dich morgen an.

Können Sie mir bitte helfen?

Gehört das Auto euch?

Der Schrank ist alt. **Er** ist schön.
Die Küche ist klein. **Sie** ist praktisch.

Das Bett ist neu. **Es** ist modern.
Die Blumen sind schön. **Sie** sind rot.

3b Reflexivpronomen im Akkusativ und im Dativ

	Akkusativ	Dativ
ich	mich	mir
du	dich	dir
er/es/sie/man	sich	sich
wir	uns	uns
ihr	euch	euch
sie/Sie	sich	sich

Ich wasche **mich**.
Ich wasche **mir** die Hände.

Du wäschst **dich**.
Du wäschst **dir** die Hände.

3c Relativpronomen

	Nominativ	Akkusativ	Dativ
m	der	den	dem
n	das	das	dem
f	die	die	der
Pl.	die	die	denen

*Ich suche ein Hotel,
das günstig ist.*

→ Relativsätze siehe **7g**

3d Das unpersönliche Pronomen *man*

Wie schreibt **man** das?
Hier darf **man** nicht rauchen.

In Sätzen mit *man* steht das Verb in der
3. Person Singular.

3e Artikel als Pronomen

Wie finden Sie den blauen Anzug?
Wie gefällt Ihnen die Bluse?
Wie finden Sie die Hose?
Wie gefallen Ihnen die Schuhe?

Der ist nicht schlecht. **Den** nehme ich.
Die gefällt mir gut. **Die** nehme ich.
Die ist nicht schön. **Die** nehme ich nicht.
Die finde ich gut. **Die** kaufe ich.

3f Demonstrativpronomen *derselbe, dasselbe, dieselbe und dieselben*

Diese Pronomen dekliniert man wie *der, das, die* + Adjektiv.

Wir fahren immer an **denselben** Ort mit **demselben** Auto.
Es ist immer **dasselbe**. Jedes Jahr kommen **dieselben** Leute.

4 Präpositionen**4a** Temporale Präpositionen

um	um 8 Uhr, um halb 10, um 13 Uhr 30 Der Film beginnt um 20 Uhr.
bis	Der Film geht bis 22 Uhr.
von ... bis	Der Film geht von 20 Uhr bis 22 Uhr.
an	} + Dativ Am Montagnachmittag geht sie ins Kino. Nach der Pause hat sie einen Termin. Es ist Viertel vor acht. Kinder ab 13 Jahren müssen auf der Straße fahren.
nach	
vor	
ab	

4b Lokale Präpositionen

Wo?	bei	Sie ist beim Friseur.
	in	Sie ist im Supermarkt.
Wohin?	zu	Sie geht zur Post.
	nach	Sie fährt nach Italien.
	in	Sie fliegt in die Schweiz.
Woher?	von	Sie kommt von der Arbeit.
	aus	Sie kommt aus Frankreich.

i

an + dem → am

bei + dem → beim

in + dem → im

zu + der → zur

zu + dem → zum

von + dem → vom

4c Präpositionen mit Dativ

bei	Ich wohne bei meinen Verwandten. Sie arbeitet bei der Volksbank.
nach	Nach dem Deutschkurs möchte ich eine Arbeit suchen.
aus	Ich gehe jeden Morgen um acht Uhr aus dem Haus.
mit	Ich fahre mit meiner Freundin nach Hamburg.
zu	Ich gehe jeden Tag zur Sprachschule.
von	Um 13 Uhr komme ich von der Sprachschule nach Hause.
seit	Sie wohnt seit einem Jahr in München.

4d Präpositionen mit Akkusativ

für	Für den Antrag brauchen Sie einen Pass und ein Foto.
durch	Der Zug fährt durch das Höllental.
um	Man kann sehr gut um den Schluchsee wandern.
ohne	Die Frau trinkt Früchtetee ohne Zucker.
gegen	Gestern bin ich leider gegen einen Baum gefahren.

4e Präpositionen mit Genitiv

wegen	Wir bleiben wegen des Wetters zu Hause.
während	Während des Essens haben wir nicht gesprochen.
innerhalb	Innerhalb des Gebäudes darf man nicht rauchen.
außerhalb	Außerhalb des Parks ist ein Café.

4f Präposition + *einander*

Vincent hat mit Adelina gesprochen. Adelina hat mit Vincent gesprochen.
→ Sie haben **miteinander** gesprochen.

4g**Als**

Er arbeitet als Erzieher.

4h**Wechselpräpositionen mit Akkusativ oder Dativ****Wohin? → Präposition + Akkusativ**

Er geht ins Kino.

Der Bus fährt an die Kreuzung.

Er geht auf den Markt.

Sie stellen den Papierkorb unter den Tisch.

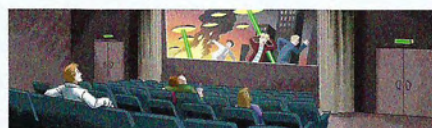
Sie hängen die Lampe über den Tisch.

Er fährt das Auto vor die Garage.

Sie bringen das Fahrrad hinter das Haus.

Sie stellen die Mülltonnen neben das Haus.

Er stellt den Herd zwischen die Spüle und den Kühlschrank.

Wo? → Präposition + Dativ

Er ist im Kino.

Der Bus steht an der Kreuzung.

Er ist auf dem Markt.

Der Papierkorb steht unter dem Tisch.

Die Lampe hängt über dem Tisch.

Das Auto ist vor der Garage.

Das Fahrrad ist hinter dem Haus.

Die Mülltonnen sind neben dem Haus.

Der Herd steht zwischen der Spüle und dem Kühlschrank.

Stellen und legen – stehen und liegen**Wohin? → stellen oder legen**

Wohin legt sie die Tischdecke? –

Auf den Tisch.

Wohin stellt sie die Vase? –

Auf die Kommode.

Wo? → stehen oder liegen

Wo liegt die Tischdecke? –

Auf dem Tisch.

Wo steht die Vase? –

Auf der Kommode.

5**Adjektive****5a****Adjektive nach dem Nomen**

Adjektive nach dem Nomen haben keine Endung.

Der Schrank ist neu.

Ich finde den Schrank schön.

Das Sofa ist bequem.

Ich finde das Sofa langweilig.

5b Adjektive vor dem Nomen

	Nominativ	Akkusativ
m	– eleganter Anzug der elegante Anzug ein eleganter Anzug kein eleganter Anzug mein eleganter Anzug	– eleganten Anzug den eleganten Anzug einen eleganten Anzug keinen eleganten Anzug meinen eleganten Anzug
n	– wunderschönes Kleid das wunderschöne Kleid ein wunderschönes Kleid kein wunderschönes Kleid mein wunderschönes Kleid	– wunderschönes Kleid das wunderschöne Kleid ein wunderschönes Kleid kein wunderschönes Kleid mein wunderschönes Kleid
f	– schicke Bluse die schicke Bluse eine schicke Bluse keine schicke Bluse meine schicke Bluse	– schicke Bluse die schicke Bluse eine schicke Bluse keine schicke Bluse meine schicke Bluse
Pl.	– bequeme Schuhe die bequemen Schuhe – bequeme Schuhe keine bequemen Schuhe meine bequemen Schuhe	– bequeme Schuhe die bequemen Schuhe – bequeme Schuhe keine bequemen Schuhe meine bequemen Schuhe

	Dativ
m	– elegantem Anzug dem eleganten Anzug einem eleganten Anzug keinem eleganten Anzug meinem eleganten Anzug
n	– wunderschönem Kleid dem wunderschönen Kleid einem wunderschönen Kleid keinem wunderschönen Kleid meinem wunderschönen Kleid
f	– schicker Bluse der schicken Bluse einer schicken Bluse meiner schicken Bluse keiner schicken Bluse
Pl.	– bequemen Schuhen den bequemen Schuhen – bequemen Schuhen meinen bequemen Schuhen keinen bequemen Schuhen

Er trägt einen eleganten Anzug, sie trägt ein wunderschönes Kleid. Sie sind ein fantastisches Brautpaar.

Aber das sind keine eleganten Schuhe!

5c Nomen, die man wie Adjektive dekliniert

	Nominativ	Akkusativ	Dativ
m	der Vorsitzende	den Vorsitzenden	dem Vorsitzenden
	ein Vorsitzender	einen Vorsitzenden	einem Vorsitzenden
f	die Vorsitzende	die Vorsitzende	der Vorsitzenden
	eine Vorsitzende	eine Vorsitzende	einer Vorsitzenden
Pl.	die Vorsitzenden	die Vorsitzenden	den Vorsitzenden
	- Vorsitzende	- Vorsitzende	- Vorsitzenden

5d Adjektive im Komparativ und Superlativ

	Komparativ	Superlativ
schön	schöner	am schönsten – der/das/die schönste
lang	länger	am längsten – der/das/die längste
kurz	kürzer	am kürzesten – der/das/die kürzeste
teuer	teurer	am teuersten – der/das/die teuerste
oft	öfter/häufiger	am öftesten/häufigsten – der/das/die häufigste
hoch	höher	am höchsten – der/das/die höchste
gern	lieber	am liebsten – der/das/die liebste
gut	besser	am besten – der/das/die beste
viel	mehr	am meisten – der/das/die meiste

❗ Adjektive im Superlativ werden vor dem Nomen dekliniert.

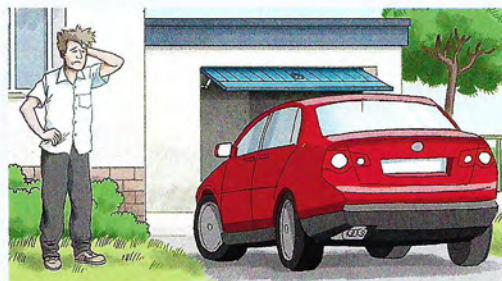
Der Mont Blanc ist von allen Bergen in Europa **am höchsten**.

Der Mont Blanc ist **der höchste** Berg Europas.

5e Zu + Adjektiv



Das Auto ist groß. 😊



Das Auto ist zu groß. ☹️

6 Wörter im Satz

6a Verneinung mit *nicht* und *kein*

ein → kein

Ich habe **einen** Tisch / **ein** Sofa / **eine** Waschmaschine / Stühle.

Ich habe **keinen** Tisch / **kein** Sofa / **keine** Waschmaschine / **keine** Stühle.

Ich habe **kein** Geld / **keine** Zeit / **keine** Lust.

nicht

Heute kommt er. Morgen kommt er **nicht**.

Sie isst gern Käse. Sie isst **nicht** gern Käse.

Ich arbeite viel. Ich arbeite **nicht** viel.

6b Aussagesätze und W-Fragen

	Position 2	
Woher	kommen	Sie?
Ich	komme	aus Costa Rica.
Wie	heißt	Ihr Sohn?
Er	heißt	Lukas.
Was	sind	Sie von Beruf?
Ich	bin	Lehrerin.
Am Wochenende	besuche	ich meine Freunde.
Ich	besuche	am Wochenende meine Freunde.
Dann	machen	wir eine Radtour.

6c Ja/Nein-Fragen (Satzfragen)

Kommen	Sie aus München?
Haben	Sie morgen Zeit?
Möchtest	du einen Kaffee?
Kennt	ihr Berlin?



6d Satzklammer (trennbare Verben, Modalverben, Perfekt)

Wann	holst	du morgen die Kinder	ab?
Ich	hole	sie am Nachmittag	ab.
Frau Steiner	muss	morgen früh	aufstehen.
Frau Kuhn	will	am Wochenende nicht	arbeiten.
Früher	habe	ich in der Stadt	gewohnt.

7d**6e** Ja, nein und doch

Frage ohne Negation

Hast du Zeit?  Ja, natürlich habe ich Zeit.
 Nein, leider habe ich keine Zeit.

Frage mit Negation

Hast du keine Zeit?  Doch, natürlich habe ich Zeit.
 Nein, leider habe ich keine Zeit.

7 Sätze verbinden**7a** Sätze verbinden mit *und, aber, denn, oder*

Ich gehe in den Supermarkt **und** (ich) kaufe Käse.
 Ich spreche Spanisch, **aber** Fatima spricht Türkisch.
 Am Sonntag habe ich frei, **denn** ich muss nicht arbeiten.
 Im Urlaub fahren wir nach Spanien, **oder** wir fliegen nach Costa Rica.

7e**7b** Sätze verbinden mit *trotzdem* und *deshalb*

Er hat einen Geschirrspüler. **Trotzdem** wäscht er gerne ab.
 Sie hat Arbeit gefunden. **Deshalb** ist sie sehr glücklich.

7c Sätze verbinden mit *nicht ..., sondern* und *anstatt ... zu + Infinitiv*

Herr Murks hört seinen Gesprächspartnern **nicht** zu, **sondern** redet ohne Pause.
Anstatt seinen Gesprächspartnern zuzuhören, redet Herr Murks ohne Pause.

7d

Sätze verbinden mit Doppelkonjunktionen

Nicht nur..., sondern auch und sowohl ... als auch

Mit nicht *nur...*, *sondern auch* und mit *sowohl ... als auch* zählt man Sachen auf:

Er trinkt zum Frühstück Kaffee. Er trinkt zum Frühstück auch Tee.

→ Er trinkt **nicht nur** Tee, **sondern auch** Kaffee zum Frühstück.

→ Er trinkt **sowohl** Tee **als auch** Kaffee zum Frühstück.

Weder... noch

Mit *weder ... noch* kann man etwas negieren:

Er trinkt zum Frühstück keinen Kaffee. Er trinkt zum Frühstück auch keinen Tee.

→ Er trinkt **weder** Tee **noch** Kaffee zum Frühstück.

Entweder ... oder

Entweder ... oder bezeichnet Alternativen oder Möglichkeiten:

Er trinkt zum Frühstück Tee. Manchmal trinkt er zum Frühstück aber Kaffee.

→ Er trinkt **entweder** Tee **oder** Kaffee zum Frühstück.

Je ... desto

Je ... desto benutzt man für Vergleiche:

Je weniger Autoverkehr es in den Städten *gibt*, *desto* besser *wird* die Lebensqualität.

Nach *je* und *desto* steht immer ein Komparativ.

Nach *je* kommt ein Nebensatz, nach *desto* ein Hauptsatz.

7e

Sätze verbinden mit *um ... zu* + Infinitiv und *damit*

Gleiches Subjekt: *damit* oder *um ... zu* + Infinitiv

Er nimmt ein Taxi. *Er* will nicht zu spät kommen.

Er nimmt ein Taxi, **damit** er nicht zu spät kommt.

Er nimmt ein Taxi, **um** nicht zu spät **zu kommen**.

Verschiedene Subjekte: immer *damit*

Seine Frau ruft ein Taxi. *Er* soll nicht zu spät kommen.

Seine Frau ruft ein Taxi, **damit** er nicht zu spät kommt.

7f Nebensätze

In Nebensätzen steht das konjugierte Verb am Satzende. Trennbare Verben stehen zusammen am Satzende.

Nebensätze mit *weil, dass, wenn, damit, obwohl*

Er ist zufrieden, weil er eine gute Stelle	hat.
Ich finde, dass Kinder im Internet viel lernen	können.
Sie kann aufs Gymnasium gehen, wenn sie gute Noten	bekommt.
Er macht einen Kurs, damit er bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt	hat.
Viele Frauen machen keine Karriere, obwohl sie studiert	haben.

Auch: **Wenn** sie gute Noten bekommt, (dann) kann sie aufs Gymnasium gehen.
Damit er bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt hat, macht er einen Kurs.

Temporale Nebensätze mit *als* und *wenn*

Einmaliges Ereignis in der Vergangenheit: **als**

Als ich sechs Jahre alt war, bin ich in die Schule gekommen.
 Ich habe mein Abitur gemacht, **als** ich 18 Jahre alt war.

Mehrmaliges Ereignis in der Vergangenheit: }
 Ereignisse in der Gegenwart und Zukunft: **wenn**

Immer wenn ich meine Großeltern	besucht habe,	haben sie sich sehr gefreut.
Immer wenn meine Freundin mich	besucht,	gehen wir zusammen ins Kino.
Wenn wir morgen Abend	weggehen,	passt meine Mutter auf die Kinder auf.

Temporale Nebensätze mit *bevor, während* und *nachdem*

Bevor Herr Moran die Bewerbung	schreibt,	liest er die Stellenanzeigen.
Während Herr Moran die Bewerbung	schreibt,	denkt er über seine Stärken nach.
Nachdem Herr Moran die Bewerbung	geschrieben hat,	sortiert er die Unterlagen.

❶ Nach **nachdem** kann das Verb nicht im Präsens stehen.

Temporale Nebensätze mit *seit(dem)*

Seit(dem) er an dem Projekt	teilgenommen hat,	sind wir viel umweltbewusster.
Seit(dem) die Energiepreise	gestiegen sind,	sparen wir bei Strom und Heizung.

Nebensätze mit Fragewort und ob

Weißt du, wo der Brief	ist?
Wissen Sie, wann der Zug	abfährt?
Weißt du, ob der Chef heute	kommt?
Ich weiß nicht, ob ich die Stelle nehmen	soll.

7g Relativsätze

Relativsätze im Nominativ, Akkusativ und Dativ

Das ist der Mann. Der Mann arbeitet in der Apotheke.

Das ist der Mann, **der** in der Apotheke arbeitet.

Das ist der Mann. Ich habe den Mann gefragt.

Das ist der Mann, **den** ich gefragt habe.

Das ist der Mann. Ich helfe dem Mann.

Das ist der Mann, **dem** ich helfe.

Relativsätze mit Präposition

Das sind meine Freunde. Ich bin mit den Freunden in den Urlaub gefahren.

Das sind meine Freunde, **mit denen** ich in den Urlaub gefahren bin.

→ Relativpronomen siehe 3c

Relativsätze mit was und wo

Ich hatte nie einen festen Arbeitsvertrag. Das war sehr unbefriedigend.

Ich hatte nie einen festen Arbeitsvertrag, **was** sehr unbefriedigend war.

Sie arbeitete am Bremer Theatrum. Dort kam sie auf die Idee für eine Puppenbühne.

Sie arbeitete am Bremer Theatrum, **wo** sie auf die Idee für eine Puppenbühne kam.

8 Wortbildung

8a Komposita

die Haftpflicht + die Versicherung = die Haftpflichtversicherung

❗ der Beruf + der Anfänger = der Berufsanfänger

die Familie + das Mitglied = das Familienmitglied

8b Negation von Adjektiven mit -los und un-

ohne Arbeit – arbeitslos

nicht gewöhnlich – ungewöhnlich

ohne Erfolg – erfolglos

nicht sicher – unsicher

ohne Chancen – chancenlos

nicht möglich – unmöglich

9 Datum

9a Wann ...? – Am ...

1–19 + *ten*

am 1. – am **ersten**

am 2. – am **zweiten**

am 3. – am **dritten**

...

am 7. – am **siebten**

am 8. – am **achten**

...

ab 20 + *sten*

am 20. – am **zwanzigsten**

am 21. – am **einundzwanzigsten**

...

am 30. – am **dreißigsten**

am 31. – am **einunddreißigsten**

...

Wann haben Sie
geheiratet?

Am 9.9.1999.

9b Welcher Tag ...?

Welcher Tag ist heute?

Heute ist der neunte Vierte.

Hört

Hier finde

2

B1 + 3a

1.

- Mahmood gemacht gekommen
- Im Irak tet. Den
- Und war land ein
- Ja, mein in Deuts ich woll von vorn ren. Ich ich? Was
- Und was
- Heute bi Straßen kurs bes einen An wurden war und müssen Trotzden musste j
- Und was Bleibst d
- Ja, aber i Im Herb zum Stra

Hörtexte

Hier finden Sie alle Hörtexte, die nicht oder nicht vollständig im Buch abgedruckt sind.

2

B1 + 3a

1.

- Mahmoud, was hast du eigentlich beruflich gemacht, bevor du nach Deutschland gekommen bist?
- Im Irak habe ich als Bauingenieur gearbeitet. Den Beruf habe ich dort gelernt.
- Und war es schwierig für dich, in Deutschland eine Arbeit zu finden?
- Ja, mein Abschluss als Bauingenieur wurde in Deutschland leider nicht anerkannt. Und ich wollte nicht an einer Universität wieder von vorn anfangen und noch einmal studieren. Ich musste mich also fragen: Was will ich? Was kann ich?
- Und was machst du heute beruflich?
- Heute bin ich Bauarbeiter und arbeite beim Straßenbau. Nachdem ich einen Deutschkurs besucht hatte, brauchte ich schnell einen Arbeitsplatz und im Straßenbau wurden damals Arbeiter gesucht. Naja, es war und ist eine sehr schwere Arbeit. Oft müssen wir auch am Wochenende arbeiten. Trotzdem war ich erst mal froh, denn ich musste ja Geld verdienen.
- Und was sind deine Pläne für die Zukunft? Bleibst du beim Straßenbau?
- Ja, aber ich möchte im Beruf weiterkommen. Im Herbst beginne ich eine Weiterbildung zum Straßenbauer.

2.

- Frau Suljić, ich habe noch ein paar Fragen zu Ihrem Berufsweg. Was machen Sie momentan beruflich in Deutschland?
- Ich bin Krankenschwester. Ich arbeite in Teilzeit in einem Krankenhaus.
- Haben Sie diesen Beruf schon in Bosnien gelernt?
- Ja, aber meine Ausbildung wurde hier zunächst nicht anerkannt. Bevor ich hier arbeiten konnte, musste ich erst mehrere Deutschkurse und eine Weiterbildung machen. Danach hatte ich Glück und habe sofort die Stelle im Krankenhaus bekommen.
- Welche Pläne haben Sie für Ihre berufliche Zukunft?
- Ich würde mich gern beruflich weiterentwickeln und eine Fortbildung für die Intensivpflege machen.

3.

- Welche Arbeit haben Sie zurzeit, Herr Meazza?
- Ich arbeite als Einzelhandelskaufmann in einem Fahrradladen.
- Haben Sie eine Ausbildung gemacht?
- Ja. Nach der Schule habe ich zunächst einen Ausbildungsplatz zum Automechaniker gefunden. Danach habe ich auch erst mal als Automechaniker gearbeitet. Die Firma hat aber kurz danach Pleite gemacht und ich habe meinen Job verloren.
- Haben Sie dann sofort wieder einen Job bekommen?

n haben Sie
heiratet?

9.9.1999.

- Nein, ich hatte fast ein Jahr lang nur Gelegenheitsjobs, weil ich als Automechaniker keine Stelle finden konnte. Obwohl ich sehr viele Bewerbungen geschrieben habe ... Deshalb habe ich dann eine Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann gemacht. Ja, und dann habe ich die Stelle in dem Fahrradladen gefunden, weil ich auch etwas von Fahrradtechnik verstehe.
- Und wie sehen Ihre beruflichen Pläne aus?
- Ich möchte mein eigenes Geschäft eröffnen! Dafür würde ich gern etwas über Existenzgründung und Selbstständigkeit lernen. Ich habe gehört, dass die Industrie- und Handelskammer Abendkurse zu diesen Themen anbietet.

C2

Ich habe eine Ausbildung als Lagerlogistiker bei der Firma Scholz in Hannover gemacht. Nach Abschluss der Lehre hatte ich nur einige Gelegenheitsjobs bei einer Umzugsfirma. Dort habe ich bei Umzügen geholfen und mich um die Lagerung der Möbel gekümmert. Danach habe ich bei der Firma Ebner & Kowski im Warenlager angefangen. Ich arbeite mit zwei Lagerarbeitern und einer Lagerlogistikerin zusammen. Die sind schon länger in der Firma und kennen das Unternehmen und die Arbeit sehr gut. Meine Kollegen und ich sind verantwortlich für den Transport der Waren, die Warenannahme und die Warenausgabe. Zu unseren Aufgaben gehört außerdem die korrekte Einsortierung der Waren ins Hochregal. Ich persönlich bin für die Lieferscheine zuständig. Ich nehme die Begleitpapiere zu den Waren entgegen und kontrolliere die Qualität, die Menge und die Inhalte der Lieferungen.

Wenn die Verpackung der Ware oder die Ware selbst beschädigt ist, kümmere ich mich um die Reklamationen. Deshalb telefoniere ich häufig mit Kunden oder schreibe E-Mails. Vor ein paar Wochen habe ich an einer Weiterbildung teilgenommen. Dabei ging es um ein Computersystem für den Warentransport. Momentan arbeite ich außerdem zusammen mit meiner Kollegin an der Verbesserung der Arbeitssicherheit im Warenlager.

3**A2****1.**

- Schwester?
- Ja, Frau Sören. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Könnten Sie mir noch ein Glas Wasser bringen?
- Selbstverständlich. Wie fühlen Sie sich denn heute?
- Ach, es geht schon wieder etwas besser.
- Das ist prima. Haben Sie gut geschlafen?
- Ja, endlich! Ich habe wirklich gut geschlafen.
- Na, sehen Sie, ich habe es Ihnen doch gesagt. Ich komme nachher noch zum Fiebermessen zu Ihnen. Bis später!

2.

- Guten Tag. Was kann ich für Sie tun?
- Ich habe ein Problem mit meinem Wagen, es ist immer so ein lautes Geräusch zu hören ... Was könnte das denn sein?
- Hm, das ist vielleicht der Auspuff, der Ihnen da Probleme macht. Ich kann es Ihnen aber erst genau sagen, wenn ich mir den Wagen angesehen habe.
- Bis wann können Sie den Wagen denn reparieren?

- Also, wenn ... wird, können ... Abend ...
- Und wie ...
- Sie müssen ... genau ... der Repa ...

3.

- Wir haben ... gen für ...
- Für morgen ...
- Fünf Ble ... fest: zwei ... Streusel ... Brezeln ...
- Okay, da ... Kunden ... früher b ...
- Ja, das m ... vorn in ... sonst ga ... abend?
- Genau, ... zwei Uh ...

4.

- Guten T ... Termin ...
- Frau Gl ...
- Ja, gena ...
- Okay. B ... gung ge ... im War ... aufgeru ...
- Danke s ...

5.

- Könnte ...
- Ja, einer ...

- Also, wenn nur der Auspuff ausgetauscht wird, können Sie Ihren Wagen schon heute Abend abholen.
- Und wie viel kostet die Reparatur?
- Sie müssen mit circa 150 Euro rechnen. Den genauen Preis kann ich Ihnen aber erst nach der Reparatur sagen.

3.

- Wir haben hier noch zwei neue Bestellungen für morgen.
- Für morgen? Worum geht es denn?
- Fünf Bleche Kuchen für ein Kindergartenfest: zweimal Pflaumenkuchen und dreimal Streuselkuchen. Außerdem noch 200 Brezeln für ein Oktoberfest.
- Okay, das schaffen wir noch ... Sag den Kunden aber bitte, dass sie das nächste Mal früher bestellen sollen.
- Ja, das mache ich. Ich muss wieder nach vorn in den Verkaufsraum, Katharina ist sonst ganz allein. Machst du gleich Feierabend?
- Genau, ich gehe um zehn, bin ja schon seit zwei Uhr in der Backstube ...

4.

- Guten Tag, ich habe um 15 Uhr einen Termin.
- Frau Glöckner?
- Ja, genau.
- Okay. Bei Ihnen wird heute die Zahnreinigung gemacht. Nehmen Sie doch bitte kurz im Wartezimmer Platz, Sie werden gleich aufgerufen.
- Danke schön.

5.

- Könnte ich zahlen, bitte?
- Ja, einen Moment, ich komme sofort ...

- Wir hatten einen Kaffee, ein Wasser, einen Apfelsaft und ein Stück Käsekuchen.
- Da gab es noch einen Schokomuffin. War der nicht auch bei Ihnen?
- Ach natürlich, stimmt ja! ... Den hatten wir auch.
- Das macht dann 12,60 EUR bitte.
- 14 EUR, stimmt so.
- Danke sehr und einen schönen Tag noch!

6.

- Guten Morgen, Ihren Ausweis und Ihr Ticket bitte.
- Moment. Hier, bitte schön.
- Danke. Haben Sie ein Gepäckstück, das Sie aufgeben möchten?
- Ja, eine Tasche.
- Stellen Sie sie bitte hier auf das Laufband. Vielen Dank. Sitzen Sie lieber am Fenster oder am Gang?
- Am Fenster.

4

A2

- Welchen Beruf lernst du?
- Ich bin im zweiten Ausbildungsjahr zur Tischlerin bei der Schreinerei Schwarz in Dillenburg.
- Und welchen Schulabschluss hast du?
- Ich bin vor vier Jahren nach Deutschland gekommen. Mein Schulabschluss in Polen wurde mir hier als Hauptschulabschluss anerkannt.
- Was lernt man denn alles während der Ausbildung?

- Im praktischen Teil der Ausbildung lerne ich im Betrieb Produkte aus Holz herzustellen und welche Geräte und Maschinen dazu gebraucht werden. In der Berufsschule lerne ich den theoretischen Teil der Ausbildung. Momentan haben wir das Thema Arbeitsrecht und Sicherheit am Arbeitsplatz.
- Warum hast du dich für diesen Beruf entschieden?
- Ich habe mich zuerst bei der Agentur für Arbeit über verschiedene technische Berufe informiert, die mich besonders interessiert haben. Meine Familie hat mich dann auf die Idee gebracht, ein Praktikum in einer Schreinerei zu machen. Und das hat mir sehr gut gefallen!
- Welche Fähigkeiten sollte man bei diesem Berufswunsch mitbringen?
- Gute Mathematikkenntnisse sind von Vorteil. Sorgfältiges und kreatives Arbeiten spielt auch eine große Rolle.
- Wie hast du deine Ausbildungsfirma gefunden?
- Nachdem ich das Praktikum in der Schreinerei Schwarz gemacht hatte, wurde mir dort ein Ausbildungsplatz angeboten. Da hatte ich wirklich Glück!
- Wie lange lernt man diesen Beruf?
- Die Lehre dauert drei Jahre.
- Welche Tipps würdest du zukünftigen Lehrlingen geben?
- Man sollte auf jeden Fall eine Ausbildung beginnen, die man auch interessant findet. Außerdem ist es sehr wichtig, sich genau über den Beruf zu informieren, zum Beispiel durch ein Praktikum. Durch das Praktikum kann man herausfinden, ob man für den Beruf wirklich geeignet ist oder ob man eine falsche Vorstellung davon hat.

- Wie soll deine berufliche Karriere nach der Ausbildung weitergehen?
- Zuerst möchte ich natürlich meine Lehre erfolgreich abschließen. Danach würde ich gern weitere Erfahrungen in meinem Beruf sammeln und am liebsten bei einem Produzenten für Fertighäuser arbeiten.

C2

- Guten Tag, mein Name ist Anton Bratschko, wir hatten um 10 Uhr einen Termin zum Beratungsgespräch vereinbart.
- Guten Tag, Herr Bratschko. Nehmen Sie doch bitte Platz. Was kann ich für Sie tun?
- Ich bin Kfz-Mechatroniker und zurzeit arbeitslos. Ich bewerbe mich gerade und möchte gern eine Weiterbildung machen, um meine Chancen zu verbessern.
- Das ist gut, dass Sie die Initiative ergreifen! Haben Sie sich denn auch schon über die verschiedenen Weiterbildungsmöglichkeiten informiert?
- Ja, im Internet habe ich mir verschiedene Angebote durchgelesen. Ich habe hier ein paar Kurse notiert, die mich interessieren. Besonders interessant finde ich die Entwicklung in der Kfz-Elektronik.
- Ah, dann lassen Sie uns mal sehen. Der Aufbaukurs zur Elektronik im Kraftfahrzeug zum Beispiel wird von der Kfz-Innung Hamburg angeboten. Der Kurs findet zweimal wöchentlich von 18 bis 21.15 Uhr statt und dauert insgesamt zwei Wochen.
- Das hört sich gut an!
- Die Lehrgangskosten betragen 395 Euro. Der Kurs kann aber von der Agentur für Arbeit mit einem Bildungsgutschein gefördert werden. Neben den Kosten werden dann auch die Fahrtkosten und sonstige Materialkosten erstattet. Haben Sie einen Bildungsgutschein, Herr Bratschko?

- Ja.
- Prima. In der Kfz-Telefonhierarchie

6

A1

- Guck mal Stellenanzeigen doch was
- Worum
- Um eine einem A
- Okay, ze
- Bewirb
- Also, ich mit der braucht
- Du kann welche Bewerber
- Stimmt, nen daz
- Oder du Beispiel beworbe
- Das ist e
- Du könn dem Au mal dor
- Meinst
- Na klar, Interess

- Ja.
- Prima. Dann müssten Sie sich nur noch bei der Kfz-Innung für den Kurs anmelden. Die Telefonnummer und die E-Mail-Adresse sind hier angegeben.



A1

- Guck mal, Anton, hier ist eine interessante Stellenanzeige in der Zeitung! Das wäre doch was für dich!
- Worum geht's denn?
- Um eine Stelle als Kfz-Mechatroniker in einem Autohaus hier in Göttingen.
- Okay, zeig mal her. Hm, hört sich gut an ...
- Bewirb dich doch einfach mal!
- Also, ich weiß gar nicht so richtig, wie das mit der Bewerbung funktioniert. Was braucht man denn alles dafür?
- Du kannst ja mal im Internet recherchieren, welche Unterlagen normalerweise zu einer Bewerbung gehören.
- Stimmt, da finde ich bestimmt Informationen dazu.
- Oder du fragst mal deine Freunde, zum Beispiel Juris, der hat sich doch neulich auch beworben und eine Stelle bekommen.
- Das ist eine gute Idee!
- Du könntest dich natürlich auch direkt bei dem Autohaus erkundigen. Ruf doch einfach mal dort an!
- Meinst du wirklich?
- Na klar, dann wissen die gleich, dass du Interesse hast und ...

A3

- Autohaus Hansen, Schmidt am Apparat.
- Guten Morgen. Mein Name ist Anton Bratischko.
- Guten Morgen, Herr Bratischko. Was kann ich für Sie tun?
- Ich habe Ihre Stellenanzeige vom 28.4. in der Göttinger Tageszeitung gesehen – es geht um die Stelle als Kfz-Mechatroniker. Ist die Stelle noch frei?
- Ja, die Stelle ist noch frei.
- Dann möchte ich mich gern darum bewerben, aber ich habe noch ein paar Fragen. Welche Unterlagen brauchen Sie von mir?
- Wir brauchen die üblichen Unterlagen – ein Bewerbungsschreiben, einen Lebenslauf und die für die Stelle wichtigen Dokumente.
- Aha! Und welche Dokumente benötigen Sie?
- Ihre Arbeitszeugnisse, Ihr Schulabschleuszeugnis und eine Kopie Ihres Führerscheins. Wenn Sie sonst eine Weiterbildung gemacht haben, sollten Sie natürlich das Zertifikat davon auch senden.
- Ja, ich habe einen Deutschkurs besucht.
- Okay, den Nachweis können Sie uns gern zusenden.
- Gut, den sende ich Ihnen auch mit. An wen kann ich die Bewerbung schicken?
- Der richtige Ansprechpartner für die Bewerbung ist Herr Thomas Hansen.
- Okay, das habe ich mir notiert. Das waren dann alle Fragen.
- Prima! Dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung.
- Vielen Dank für Ihre Hilfe, Frau Schmidt.
- Gern geschehen! Auf Wiederhören, Herr Bratischko.
- Auf Wiederhören.

7

A1

- Ja, Anton Bratischko.
- Guten Tag, Herr Bratischko. Hier ist Thomas Hansen vom Autohaus Hansen. Ich habe hier Ihre Bewerbung vom 2. Mai. Sie haben sich bei uns um die Stelle als Kfz-Mechatroniker beworben.
- Ja, das ist richtig.
- Haben Sie noch Interesse an der Stelle?
- Ja, ich habe großes Interesse an der Stelle.
- Das klingt gut, ich möchte nämlich gern persönlich mit Ihnen sprechen. Hätten Sie am Freitag Zeit?
- Aber ja, Freitag passt mir sehr gut. Um wie viel Uhr soll ich bei Ihnen sein?
- Wie wäre es um 10 Uhr? Ich denke, wir brauchen eine halbe Stunde, vielleicht 40 Minuten. Geht das bei Ihnen?
- Ja, natürlich. Ich habe mir den Termin notiert, Freitag, 17. Mai, um 10 Uhr.
- Sehr schön! Melden Sie sich einfach am Empfang, ich hole Sie dann dort ab.
- Okay, prima.
- Dann bis Freitag, Herr Bratischko. Auf Wiederhören!
- Auf Wiederhören und vielen Dank für die Einladung!

A3

- Wir sprechen heute in unserer Runde über das Thema Vorstellungsgespräche. Dazu haben wir drei Gäste ins Studio eingeladen, die demnächst ein Vorstellungsgespräch haben. Vielleicht stellen Sie sich kurz vor?
- Ja gern. Mein Name ist Dilek Yokaribas, ich habe mich um eine Stelle als Erzieherin in einer Kindertagesstätte beworben.

- Hallo, ich bin Christian Rein, Programmierer von Beruf und seit einem Monat arbeitssuchend.
- Ich heiße Julia Schmitz, bin ausgebildete Fremdsprachensekretärin und habe nächste Woche ein Vorstellungsgespräch bei einem größeren Unternehmen.
- Wie bereiten Sie sich auf ein Vorstellungsgespräch vor, Herr Rein?
- Als erstes informiere ich mich über die Firma.
- Und wo suchen Sie nach Informationen?
- Im Internet. Da kann man immer Informationen finden, z. B. zur Größe und den Produkten oder Dienstleistungen der Firma.
- Was ist Ihnen bei der Vorbereitung wichtig, Frau Yokaribas?
- Informationen sammeln finde ich auch sehr wichtig! Ich bin sehr nervös wegen der vielen Fragen, die gestellt werden, deshalb überlege ich mir jetzt schon, welche Fragen in einem Vorstellungsgespräch typisch sind und was ich darauf antworten könnte.
- Frau Schmitz, Sie haben nächste Woche ein Vorstellungsgespräch. Sind Sie aufgeregt?
- Ja, ein bisschen schon ... Deswegen übe ich im Moment mit einem Freund: Er stellt mir Fragen und ich antworte darauf. Dann fühle ich mich sicherer, wenn ich nächste Woche zu dem „echten“ Gespräch gehe.
- Und auf welche Fragen bereiten Sie sich da konkret vor?
- Zum Beispiel auf die Frage nach meinem Lebenslauf. Ich denke, es ist wichtig, dass man den Lebenslauf kurz und interessant darstellen kann.
- ... ja, aber man sollte auch die eigenen Fragen, die man zu der Firma oder dem Arbeitsplatz hat, nicht vergessen und sich diese notieren.

- Das stört mich nicht.
- Die Kleider sind sehr schön.
- Aha. Was ist das?
- Na, zum Beispiel.
- Berufswahl.
- unbedeutend.
- in einer Firma.
- bestimmt.
- Das ist ein Interview.
- Mein Name ist Julia Schmitz.
- lungen.
- Also, ich bin Julia Schmitz.

C1

- Guten Tag, Herr Rein.
- Friedrich.
- Guten Tag, Herr Rein.
- Ihnen v.
- über ein.
- Möchte ich.
- Saft oder.
- Ein Glas.
- Frau Be.
- Salon, d.
- mehrer.
- sich für.
- sprachl.
- Oh ja, D.
- für mich.
- Kontak.
- In Deut.
- nicht ge.
- Nein, fü.
- einmal.
- muss ich.
- mich h.

- Das stimmt. Was gehört für Sie noch zur Vorbereitung, Herr Rein?
- Die Kleidung. Sie sollte korrekt sein und zur Stelle passen.
- Aha. Was meinen Sie damit?
- Na, zum Beispiel muss man in meinem Berufsfeld beim Vorstellungsgespräch nicht unbedingt einen Anzug tragen. Wenn man in einer Bank arbeiten möchte, ist das aber bestimmt anders ...
- Das ist ein interessanter Punkt. Was ist Ihre Meinung zum Thema Kleidung im Vorstellungsgespräch, Frau Yokaribas?
- Also, ich finde ja, dass ...

C1

- Guten Tag, Frau Bericz. Mein Name ist Petra Friedrichs. Wir haben schon miteinander telefoniert. Haben Sie uns gut gefunden?
- Guten Tag, Frau Friedrichs. Ja, der Weg zu Ihnen war kein Problem. Ich wohne ja schon über ein halbes Jahr in Leipzig.
- Möchten Sie etwas trinken? Einen Kaffee, Saft oder Wasser?
- Ein Glas Wasser, bitte. Vielen Dank!
- Frau Bericz, als Friseurin arbeiten Sie hier im Salon, direkt mit den Kunden. Sie haben ja mehrere Deutschkurse besucht. Fühlen Sie sich für den Kontakt mit Kunden denn sprachlich fit?
- Oh ja, Deutsch zu sprechen, ist kein Problem für mich. Ich hatte schon in meiner Heimat Kontakt zu Deutschen.
- In Deutschland haben Sie bisher aber noch nicht gearbeitet, oder?
- Nein, für mich war der Sprachkurs erst einmal das Wichtigste. In meinem Beruf muss ich gut Deutsch sprechen. Ich fühle mich heute für den beruflichen Start bereit.
- Na, das klingt gut. Und fachlich? Welche Qualifikationen haben Sie?
- Ich habe eine abgeschlossene Berufsausbildung und habe bisher in drei verschiedenen Salons gearbeitet.
- Na dann haben Sie ja schon viel Erfahrung. Die Stelle umfasst nämlich sehr vielfältige Aufgaben: Schneiden, Färben, Tönen, Dauerwelle, Haarverlängerung und so weiter. Die Typ- und die Farbberatung ist außerdem auch ein wichtiger Teil der Arbeit.
- Ja, das habe ich alles gelernt. Gerade mit gesundheitlichen Problemen wie Allergien kenne ich mich gut aus. Da habe ich mich selbst weitergebildet, weil es mich interessiert. Ich möchte mich in meinem Beruf entwickeln. Das motiviert mich.
- Aha, schön. Warum haben Sie sich gerade bei uns beworben?
- Ich habe mir Ihre Webseite angesehen und sie hat mir sehr gut gefallen. Ich finde es spannend, dass Sie auch Typ- und Farbberatung anbieten. Das interessiert mich sehr.
- Gibt es auch etwas, das Sie nicht so gut können, wie Sie es sich wünschen?
- Mit Haarverlängerungen kenne ich mich noch nicht so gut aus.
- Na, dafür haben wir schon eine Spezialistin im Salon. Da könnten Sie sich ja vielleicht noch weiterbilden. Haben Sie denn noch Fragen an mich?
- Ja, ich habe ein paar Fragen. Sie haben auch am Samstag geöffnet. Arbeitet das ganze Team sechs Tage in der Woche?
- Nein, die Vollzeitkräfte arbeiten 5, die Teilzeitangestellten nur 2,5 Tage in der Woche. Es gibt einen Plan, wer wann da ist.
- Und wie groß ist das Team im Augenblick?

- Wir haben sieben Friseure und Friseurinnen, dazu kommen drei Auszubildende. Aber ein langjähriger Mitarbeiter wird uns verlassen, da er mit seiner Familie nach Magdeburg zieht. Für ihn brauchen wir Ersatz.
- Ich würde mich sehr freuen, in Ihrem Team anfangen zu können!
- Freut mich, dass es Ihnen hier gut gefällt! Sofort zusagen kann ich Ihnen leider nicht, da es noch weitere Bewerber gibt. Sie hören aber voraussichtlich schon in der nächsten Woche von mir. Ich danke Ihnen für das angenehme und interessante Gespräch, Frau Bericz.
- Gut, vielen Dank. Auf Wiedersehen!
- Auf Wiedersehen, Frau Bericz!

8

A2

- Guten Tag, Herr Bytom. Daniel Kostecka mein Name. Herzlich willkommen bei der Lindner GmbH! Ich begleite Sie heute an Ihrem ersten Arbeitstag durch die Firma.
- Guten Tag, Herr Kostecka. Freut mich, Sie kennenzulernen!
- Am besten gehen wir erst mal ins Büro und klären die Formalitäten für die Personalabteilung und danach werde ich Sie in die Maschinen an Ihrem Arbeitsplatz einweisen.
- Okay.
- So, da sind wir. Nehmen Sie doch bitte Platz. Die Personalabteilung braucht von Ihnen noch den unterschriebenen Arbeitsvertrag, die Mitgliedsbescheinigung der Krankenkasse und Ihre Bankverbindung. Haben Sie die Unterlagen dabei?
- Ja, habe ich.
- Prima. Dann können wir gleich gemeinsam in die Personalabteilung gehen und Ihre Unterlagen dort abgeben. Ach so, haben Sie denn auch Ihre Steueridentifikationsnummer und den Sozialversicherungsausweis dabei?
- Habe ich auch dabei.
- Sehr gut. Ich glaube, dann haben wir alle notwendigen Unterlagen zusammen. Dann müssen Sie in der Personalabteilung nur noch den Personalfragebogen ausfüllen. Ach, Moment: Haben Sie zufällig ein Foto für den Firmenausweis mitgebracht?
- Nein, leider nicht.
- Das ist kein Problem, das können Sie auch morgen noch abgeben. Am besten gehen wir jetzt erst in die Personalabteilung und danach in das Büro von Frau Müller, die Meisterin unserer Abteilung, sie möchte Sie nämlich auch gern noch begrüßen.

A4

- Frau Spohr, was ist wichtig am ersten Arbeitstag? Worauf muss die Firma achten?
- Der erste Arbeitstag ist natürlich ein besonderer Tag für den neuen Mitarbeiter! Deshalb sollte man in der Firma darauf achten, genügend Zeit für ihn einzuplanen. Der neue Mitarbeiter wird zunächst empfangen und begrüßt und anschließend wird ein Einführungsgespräch geführt. Dieses Gespräch sollte der Vorgesetzte mit dem Mitarbeiter führen.
- Was genau wird besprochen? Können Sie uns ein paar Beispiele dafür nennen?
- Gerne. Wichtig für den neuen Mitarbeiter oder die neue Mitarbeiterin sind Informationen über Zuständigkeiten, Arbeitszeiten, Arbeitsanweisungen, Essensmöglichkeiten usw.

- „Zuständigkeiten“ – was ist damit gemeint?
- An wen sich der neue Mitarbeiter wenden kann, wenn er Fragen hat. Zum Beispiel, wenn es um die Arbeits- und Schutzkleidung geht.
- Und das ist alles?
- Nein, wir geben ihm natürlich auch allgemeine Informationen über die Firma, z.B. zur Hausordnung oder zu den Dienstvorschriften.
- Was passiert dann?
- Alle Unterlagen, die von dem neuen Mitarbeiter benötigt werden, müssen eingesammelt und an die Personalabteilung übergeben werden. Anschließend erhält der Mitarbeiter einen Schlüssel oder eine Zugangskarte zum Gebäude sowie seinen Dienstausweis und seine Dienstkleidung.
- Und was ist noch wichtig am ersten Arbeitstag?
- Ganz wichtig ist auch die Zuweisung eines Ansprechpartners, damit der neue Mitarbeiter weiß, an wen er sich wenden kann, wenn er Fragen hat.
- Wie ist das mit der Orientierung in der neuen Firma? Das ist bestimmt nicht leicht am ersten Arbeitstag, oder?
- Ja, das stimmt. Wir machen deswegen eine Führung durch die Räumlichkeiten der Firma und zeigen, wo sich beispielsweise die Kantine befindet.
- Und der Arbeitsplatz?
- Genau, danach zeigt der Vorgesetzte in der Abteilung dem neuen Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz und weist ihn in die Geräte und Maschinen ein. Der Vorgesetzte stellt dann auch dem neuen Mitarbeiter seine anderen Arbeitskollegen vor und bespricht mit ihm die Einarbeitung.

- Und wann geht es dann richtig los mit der Arbeit?
- Am ersten Tag bekommt der neue Mitarbeiter zunächst eine Aufgabe gestellt. Das klingt nach nicht viel Arbeit, aber schließlich muss er sich erst einmal einleben können.
- Bei uns geht es herzlich und direkt zu, wir haben ein sehr kollegiales Verhältnis zueinander.
- Frau Spohr, vielen Dank für das Gespräch.



B1

1.

- Schau mal!
- Oh je, das wird viel Arbeit.
- Allerdings!
- Sag am besten mal dem Chef Bescheid.
- Okay, alles klar.

2.

- Dazu kann ich Ihnen leider nichts sagen.
- Könnte ich dann bitte direkt mit Herrn Wenselowski sprechen?
- Ja, aber im Moment ist er leider in einer Besprechung. Würden Sie bitte kurz warten? Dann informiere ich ihn darüber, dass Sie da sind.
- Ja, gern. Dann warte ich hier.
- Gut. Nehmen Sie doch bitte kurz Platz.
- Vielen Dank.

D1**1.**

- Firma Bass, Gebäudemanagement, Lisa Röhn am Apparat. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Guten Tag, Karola Stadler, Seniorenheim Waldhöhe. Wir haben ein Problem, seit heute Morgen ist der Aufzug kaputt.
- Können Sie den Defekt genauer beschreiben?
- Die Tür des Aufzugs ist kaputt, sie lässt sich nicht schließen.
- Okay, dann schicke ich Ihnen sofort einen Techniker. Bitte nennen Sie mir noch einmal Ihren Namen, Ihre Adresse und Ihre Telefonnummer.
- Karola Stadler, Seniorenheim Waldhöhe, Waldweg 4, Telefon: 0160 544 65 32.
- Vielen Dank. Mein Kollege ist dann gleich bei Ihnen.
- Super, danke. Auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

2.

- Hausmeisterservice Klaasen, was kann ich für Sie tun?
- Guten Morgen, hier ist Anna Lojewski von der Firma Schwarz. Ich rufe an, weil unsere Heizung nicht funktioniert.
- Was genau funktioniert nicht? Ein einzelner Heizkörper oder die Hauptanlage?
- Die Hauptanlage der Heizung meldet eine Störung.
- Das muss ich mir persönlich anschauen. Sagen Sie mir doch bitte noch Ihre Adresse!
- Firma Schwarz, Hauptstr. 38.
- Gut, dann bin ich circa um 10.30 Uhr bei Ihnen. Ich bräuchte noch Ihre Telefonnummer, falls etwas dazwischenkommt.
- Ja, das ist die 06464 911809.

3.

- Gebäudeservice Grabhorn, Sie sprechen mit Christof Neumann. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag, Heiko Spies von der Firma Spies Lasertechnik. Wir haben hier ein Problem mit unserem Abfluss in der Küche. Er ist verstopft und das Wasser läuft nicht mehr ab. Könnten Sie uns da jemanden zur Reparatur schicken?
- Ja, selbstverständlich. Der Techniker kann morgen um 9 Uhr bei Ihnen sein. Würde Ihnen das passen?
- Ja, das passt.
- Okay, dann brauche ich noch Ihre Anschrift und Telefonnummer.
- Firma Spies Lasertechnik, Bahnhofstr. 11, 0176 39542920.
- Prima, dann schicke ich morgen unseren Techniker vorbei!
- Danke sehr. Auf Wiederhören.

D2

- Ja, Özal.
- Guten Tag, Herr Özal. Hier ist Regine Schmidt.
- Guten Tag, Frau Schmidt.
- Herr Özal, der Patientenlifter im Wohnbereich 2 ist nicht in Ordnung.
- Aha. Was funktioniert denn nicht?
- Die Fernbedienung funktioniert nicht mehr richtig und wir können den Patientenlifter kaum noch benutzen, wenn wir die Patienten baden wollen.
- Haben Sie schon die Batterien überprüft?
- Ja, die haben wir schon ausgetauscht. Daran kann es nicht liegen.
- Hm, das muss ich direkt an der Fernbedienung und am Gerät prüfen. Wo steht der Patientenlifter denn?

- Im Bad im Wohnbereich 2. Wann können Sie denn kommen?
- Heute Nachmittag, gegen 15 Uhr.
- Es kann sein, dass ich dann nicht im Wohnbereich bin.
- Das macht nichts. Aber bitte füllen Sie unbedingt die Service-Dialog-Karte aus und befestigen Sie sie am Gerät. Wenn ich den Patientenlifter repariert habe, rufe ich Sie an.
- Ja, in Ordnung. Vielen Dank, Herr Özal!
- Gern geschehen, Frau Schmidt. Bis bald!
- Tschüss!



B2

1.

Ich bin die Chefin hier im Betrieb, da muss ich natürlich wissen, welche möglichen Gefahren es für meine Mitarbeiter am Arbeitsplatz gibt, und sie darüber informieren bzw. davor schützen. Meinen Mitarbeitern muss ich je nach Arbeitsplatz kostenlos Arbeitskleidung zur Verfügung stellen. Aber selbstverständlich muss ich auch dafür sorgen, dass es aktuelle Flucht- und Rettungspläne im Betrieb gibt. Insgesamt gibt es viele Gesetze, die den Arbeits- und Gesundheitsschutz in der Firma regeln und die ich kennen muss. Zum Beispiel das Arbeitsschutzgesetz und das Mutterschutzgesetz.

2.

Ich bin bei uns Brandschutzhelfer. Wenn es Feueralarm gibt, muss ich darauf achten, dass alle Kollegen in meiner Abteilung das Gebäude verlassen und die Fenster geschlossen sind. Außerdem muss ich dafür sorgen, dass meine Kollegen zum Sammelplatz gehen. Als Brandschutzhelfer muss ich auch immer wieder

Fortbildungen im Brandschutz besuchen und meinen Kollegen im Betrieb die Brandschutzregeln erklären. Im Betrieb muss regelmäßig Probealarm ausgelöst werden, um zu sehen, ob alles gut klappt.

3.

Ich bin neu hier im Betrieb. Gestern habe ich die Sicherheitsbestimmungen bekommen. Darin steht, welche Sicherheitsvorschriften zu beachten sind und welche Arbeitskleidung ich am Arbeitsplatz tragen muss. Heute werden mir die Arbeitsgeräte und Maschinen erklärt und ich muss an einer Sicherheitsunterweisung teilnehmen. Danach muss ich unterschreiben, dass ich an dieser Unterweisung teilgenommen habe.

4.

Ich bin schwanger. Meinem Arbeitgeber muss ich die Schwangerschaft mitteilen, damit er meine Gesundheit am Arbeitsplatz schützen kann. Ich darf keine körperlich schweren Arbeiten mehr machen und mit gefährlichen Stoffen darf ich auch nicht mehr arbeiten. Sechs Wochen vor der Geburt meines Kindes muss ich nicht mehr in der Firma arbeiten, ich darf aber arbeiten, wenn ich das möchte. Nach der Entbindung darf ich acht Wochen lang nicht arbeiten.

C3

- Herr Sikelianos, Sie sind Fachkraft für Arbeitssicherheit. Was machen Sie im Betrieb?
- Ich kontrolliere fast täglich in den Abteilungen, ob die Beschäftigten die Anweisungen, die Erklärungen und die schriftlichen Hinweise zum Arbeitsschutz und zur Arbeitssicherheit genau beachten. Jeder neue Mitarbeiter muss bei uns unterschrei-

ben, dass er die Arbeitsschutzvorschriften kennt und sich entsprechend verhalten wird.

- Und wenn sich jemand nicht an diese Vorschriften hält?
- Na, das kann sehr gefährlich sein, es geht schließlich um die Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter. Wenn sich jemand nicht an die Vorschriften hält und es dann zu einem Unfall kommt, kann es außerdem Probleme mit der Versicherung geben. Wir hatten den Fall, da hat ein Mitarbeiter beim Schweißen keine Schutzbrille getragen und sich am Auge verletzt. Die Versicherung hat dann nur einen Teil der Krankenkosten übernommen. Die Dokumentation solcher Arbeitsunfälle gehört übrigens auch zu meinen Aufgaben.
- Was müssen die Mitarbeiter über die Arbeitskleidung wissen?
- In unserem Betrieb steht in einer Betriebsvereinbarung, dass jeder Mitarbeiter in der Produktion Arbeitskleidung tragen muss. Die Arbeitskleidung stellt der Betrieb zur Verfügung. Das ist eine praktische, robuste Bekleidung, die sich leicht reinigen lässt. Dazu gehören Sicherheitsschuhe, Schutzhelm, Schutzbrille und Gehörschutz.
- Im ganzen Betrieb wird dieselbe Arbeitskleidung getragen?
- Nein, die Arbeitskleidung hängt vom Arbeitsplatz ab. Unsere Lackierer tragen zum Beispiel Schutzanzüge, weil der Körper unbedingt geschützt werden muss vor der extremen Hitze und vor giftigen Stoffen. Das ist also die entsprechende Arbeitskleidung in der Lackiererei.
- Gibt es noch weitere Abteilungen mit vorgeschriebener Arbeitskleidung?
- In unserer Kantine sind Sauberkeit und

Hygiene ein wichtiges Thema. Dort tragen alle Mitarbeiter Kopfbedeckungen und weiße Arbeitskleidung, die man gut reinigen kann.

- Und die anderen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Firma?
- Die Kolleginnen und Kollegen am Empfang, also dort wo Kunden begrüßt werden, tragen eine dunkelblaue Jacke mit Bluse bzw. Hemd und eine graue Hose. Die Jacken haben links die Aufschrift mit unserem Firmenlogo: „Lastok Maschinenbau AG“ und darunter ein Namensschild. Diese Kleidung hat in dem Fall natürlich keine Schutzfunktion für den Körper, sie ist aber wichtig, damit Kunden und Besucher die Person sofort als Mitarbeiter unserer Firma erkennen.

11

A2

- Guten Morgen, Leute.
- Guten Morgen, Detlev.
- Morgen, Detlev!
- Heute gibt es viel zu tun. Deshalb müssen wir den Tagesablauf noch einmal genau besprechen. Marion, hast du unseren Tageskalender dabei?
- Ja, klar. Wir haben heute drei verschiedene Termine. Um 8.15 Uhr muss die Außenjalousie bei Frau Sendlinger repariert werden. Sie hat schon vor drei Wochen um einen Termin gebeten, den können wir auf keinen Fall verschieben.
- Das sollten am besten Tamara und Rolf machen. Ist das für euch in Ordnung?
- Kein Problem, das können wir machen. Tamara ist ja schon im dritten Ausbildungsjahr, das schaffen wir auf jeden Fall zu zweit.

- Prima! Kommt danach bitte um 11 Uhr in die Stadtverwaltung. Mustafa und ich machen heute mit dem Einbau der Rollläden in der dritten Etage weiter. Es ist wichtig, dass wir rechtzeitig anfangen, wenn ihr pünktlich Feierabend haben wollt.
- Also, ich habe meine Zweifel, dass das möglich ist. Bis 11 Uhr können wir bei Frau Sendlinger nicht fertig sein. Das schaffen wir nicht.
- Wir wissen seit Tagen, dass heute viel los sein wird. Mustafa und ich können die Arbeit in der Stadtverwaltung nicht allein machen, wir brauchen eure Unterstützung.
- Keine Sorge, Detlev! Gestern habe ich mit Frau Tannert von der Stadtverwaltung telefoniert. Die Bodenleger und der Elektriker kommen erst in der 27. Kalenderwoche. Also haben wir in dieser Woche noch zwei Tage mehr Zeit, um die Arbeit zu erledigen. Außerdem muss Mustafa doch heute um 9 Uhr erst zu dem Termin nach Siegburg fahren.
- Ach ja, das stimmt natürlich ... Na schön. Ich schlage vor, dass Rolf und Tamara direkt nach der Mittagspause um 13 Uhr in die Stadtverwaltung kommen. Geht das?
- Ja, das klappt. Vielleicht schaffen wir es sogar früher. Aber so haben wir etwas Zeit, falls es Schwierigkeiten beim Einbau der Jalousie gibt.
- Das Material für die dritte Etage der Stadtverwaltung habe ich übrigens schon im Auto. Was haltet ihr davon, wenn ich nach dem Termin in Siegburg direkt zur Stadtverwaltung komme? Ich muss dann ja nicht mehr zum Lager zurück.
- Einverstanden! Dann sparen wir Zeit und wir beide können um 10 Uhr in der Stadtverwaltung anfangen.

• Vorher habe ich noch etwas. Detlev, kannst du bitte zuerst bei der Firma Steinbrink anrufen? Das Büro ist bei Steinbrink ab 8 Uhr besetzt.

• Ja, mache ich.

• Okay, Tamara und ich fahren jetzt los. Wir sehen uns spätestens um 13 Uhr in der Stadtverwaltung, in der dritten Etage.

• Alles klar! Bis nachher.

B2

Teil 1

- Tschüss, Peter. Ein schönes Wochenende!
- Ach, Krzysztof ... Warte doch mal kurz!
- Ja, was gibt's?
- Sag mal, kannst du mir einen Gefallen tun?
- Worum geht es denn?
- Na ja, am Montag muss ich meine Tochter zum Kindergarten bringen und das geht leider erst ab 8 Uhr. Den ersten Termin habe ich aber schon um 7.30 Uhr auf der Baustelle in der Neußer Straße ... Es wäre mir am liebsten, wenn ich Montag erst um 9 Uhr anfangen müsste.
- Und du möchtest, dass ich dich bei deinem Termin vertrete?
- Ja, das wäre super! Ich kann ja schließlich nicht beides gleichzeitig machen. Du würdest mir einen großen Gefallen tun, wenn du den Termin für mich übernehmen könntest.
- Sonst wäre das kein Problem, aber ausgerechnet am Montagmorgen soll ich das Lager sortieren, das habe ich schon mit dem Chef abgesprochen. Wir finden einfach nichts mehr da drin.
- Kannst du das nicht verschieben?
- Hm, das ist schwierig ...

Teil 2

- ... Okay, pass auf: Um das Problem zu lösen, könnte ich den Termin übernehmen.
- Wirklich? Das wäre prima!
- Also, wenn ich dich am Montag vertrete, dann erwarte ich auch, dass du mir hilfst.
- Einverstanden. Wann soll ich dir helfen?
- Freitag in zwei Wochen kommen meine Eltern zu Besuch, da möchte ich gern den halben Tag frei machen. Der Chef sagt, das geht nicht, weil er dann am Nachmittag zu wenige Leute hat. Könntest du nicht für mich einspringen?
- Freitagnachmittag? Das passt mir eigentlich nicht so gut ... Aber na schön ... Ja, ich bin damit einverstanden.
- Okay, abgemacht! Ich helfe dir am Montagmorgen. Du hilfst mir am Freitag in zwei Wochen.
- Prima. Dann ein schönes Wochenende, Krzysztof!
- Danke, Peter. Wir sehen uns am Montag. Ich sage dem Chef, dass du später kommst.

C2a

1.
 - Morgen, Maria, wie geht's dir?
 - Hallo, Thomas, du bist ja heute schon früh da! Na, mir geht's nicht so gut.
 - Was ist denn los?
 - Ach, ich glaube, ich habe mich erkältet ...
 - Oh, das tut mir leid!
 - Ja, dabei wollte ich eigentlich heute nach Feierabend noch eine Freundin treffen, aber das muss ich jetzt wohl absagen ... Wie geht's dir denn? Gibt's was Neues bei dir?
 - Ganz gut. Ich wollte dir noch erzählen, ...

2.

- Guten Morgen, Herr Horwitz! Sie sind ja wieder da! Wie war der Urlaub?
- Sehr schön! Ich war mit meiner Freundin zwei Wochen in Griechenland und wir haben mehrere Inseln besucht. Im Mai ist dort nicht viel los.
- Konnte man denn auch schwimmen gehen oder war das Wasser noch zu kalt?
- Es war noch nicht so richtig warm, aber wir waren natürlich trotzdem mal kurz im Wasser! Aber die meiste Zeit sind wir mit einem Leihwagen unterwegs gewesen und haben uns die Gegend angeschaut. Die Landschaft dort ist großartig.
- Ach, wie schön! Das hört sich ja super an!
- Wie war es denn hier? Ich habe gehört, ...

3.

- Ganz schön kalt heute!
- Ja, es ist richtig winterlich geworden.
- Ich habe heute Morgen im Radio gehört, dass es gegen Ende der Woche sogar Schnee geben soll.
- Ach wirklich? Na hoffentlich gibt es dann nicht wieder ein Verkehrschaos auf den Straßen ...
- Ja, viele Leute sind ja jetzt immer noch mit Sommerreifen unterwegs.
- Es ist wirklich jedes Jahr dasselbe ... Na gut, dann wünsche ich noch einen schönen Tag!
- Danke, gleichfalls.

A1

1.

- Ric
- Elek
- Appa
- Repa
- Prim
- Wan
- Kühl
- Ihne
- Mon
- Term
- leide
- und
- Und
- Hm,
- 10 U
- Kein
- Ja, se
- Prim
- am D
- Leipz

B1

1.

- Sven
- Gute
- Röde
- Gute
- Ich m
- 18 U
- etwa
- Das i
- Wir h
- schw
- müss
- Was

A1**1.**

- Ricarda Laumer, hallo?
- Elektro Rödecke GmbH, Martin Rödecke am Apparat. Ihr Kühlschrank, den wir zur Reparatur haben, ist fertig.
- Prima, das ging ja schnell!
- Wann können wir Ihnen den reparierten Kühlschrank zurückbringen? Würde es Ihnen am Mittwoch um 14 Uhr passen?
- Moment, ich muss mal kurz in meinen Terminkalender schauen. Das passt mir leider nicht, da habe ich schon einen Termin und bin nicht zu Hause.
- Und wie wäre es mit Donnerstag um 10 Uhr?
- Hm, Donnerstag passt mir, aber nicht um 10 Uhr. Geht es auch später?
- Kein Problem, vielleicht um 16 Uhr?
- Ja, sehr gern.
- Prima, dann bringen wir den Kühlschrank am Donnerstag um 16 Uhr zu Ihnen in die Leipziger Straße 2.

B1**1.**

- Sven Reger.
- Guten Tag, Herr Reger, hier ist Martin Rödecke von der Elektro Rödecke GmbH.
- Guten Tag.
- Ich muss unseren Termin heute Abend um 18 Uhr leider verschieben, es ist nämlich etwas dazwischengekommen.
- Das ist aber sehr ärgerlich!
- Wir haben in der Firma leider Terminschwierigkeiten mit unserem Zulieferer und müssen daher einen neuen Termin finden.
- Was bedeutet das?

• Ihren neuen Fernseher mussten wir erst bei unserem Zulieferer bestellen und haben ihn leider noch nicht erhalten ... Ihr Gerät wird dann aber mit der morgigen Ladung geliefert.

- Dann kommen Sie also morgen um 18 Uhr?
- Leider habe ich morgen Abend um 18 Uhr schon einen Termin bei einem anderen Kunden. Aber ich kann Ihnen noch einen anderen Termin für morgen vorschlagen: Würde es Ihnen auch um 19 Uhr passen?
- Einverstanden! Hauptsache der Fernseher wird morgen geliefert.

2.

- Hier ist die Mailbox von Ricarda Laumer. Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.
- Guten Tag, Frau Laumer, hier spricht Martin Rödecke von der Elektro Rödecke GmbH. Es tut mir sehr leid, ich muss unseren Termin heute um 16 Uhr leider kurzfristig absagen. Ich stehe im Stau und kann den Termin nicht einhalten. Rufen Sie mich doch bitte zurück, damit wir einen neuen Termin vereinbaren können.
Die Nummer ist 0163 44312976. Ich wiederhole: 0163 44312976. Vielen Dank, Frau Laumer. Auf Wiederhören!

D1b + c**1.**

Hallo Layla, hier ist Robert. Kannst du am Mittwoch meine Frühschicht übernehmen? Bitte sag mir bis heute Abend Bescheid. Danke!

2.

Guten Tag, Frau al-Maleh. Hier spricht die Praxis Dr. Büdenbender. Wir müssen Ihren Termin am Dienstag um 13 Uhr leider verschieben. Würde es Ihnen auch am Mittwoch

um 12 Uhr passen? Rufen Sie uns bitte zurück, um den Termin zu bestätigen. Auf Wiederhören.

D1e**1.**

Hallo, hier ist der Anrufbeantworter von Robert Wernicke. Hinterlassen Sie mir bitte eine Nachricht.

2.

Guten Tag, hier ist der automatische Anrufbeantworter der Praxis Dr. Büdenbender. Sie rufen leider außerhalb unserer Sprechzeiten an. In dringenden Fällen hinterlassen Sie bitte eine Nachricht nach dem Signalton.

13**A1a****1.**

- An welchem Gerät haben Sie kopiert?
- Gerät 14.
- Das sind 25 Farbkopien auf 100g-Papier und 25 Briefumschläge A4, das macht dann zusammen ...

2.

- Okay, die Waren für das Gasthaus Zur Eiche habe ich zusammengestellt: 200 Speisekarten, 500 Werbeflyer und 500 Visitenkarten. Du kannst den Karton mitnehmen.
- Alles klar. Wann soll die Ware dem Kunden geliefert werden?
- Um 15 Uhr.

3.

- Die Rechnung für Müller & Söhne vom 1.6. Kannst Du mal nachschauen, ob die schon bezahlt wurde?

- Moment. Hm, hier sehe ich keinen Zahlungseingang. Wie ist denn die Kundennummer?

4.

- 20 Kartons A4-Papier, weiß, wohin sollen die?
- Regal drei.
- Regal zwei?
- Nein, Regal drei! Linke Regalreihe, hinten links.
- In Ordnung, hier ist schon mal der Lieferschein.

14**A1**

1. • Hallo Hatice, ich wollte mal nachfragen, wie es dir so geht!
2. • Guten Tag, hier spricht Eva Malcherek von der Firma Sälzer. Könnte ich bitte mit Frau Keller sprechen?
3. • Könnten Sie ihr bitte ausrichten, dass ich anrufen habe?
4. • Hast du demnächst Zeit für ein Treffen?
5. • Okay, wir sehen uns dann nächste Woche. Grüß Said von mir. Tschüss!
6. • Vielen Dank, Herr Nohroudi! Auf Wiederhören.

A3**1.**

- Ulrike Steinert, Stadtverwaltung. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag, mein Name ist Mustafa Aziz von Jalousiebau Heincke.
- Guten Tag, Herr Aziz. Ich glaube, wir haben schon miteinander telefoniert.
- Ja, richtig. Es geht um den Jalousieeinbau im zweiten Obergeschoss morgen um 8 Uhr.

- Ja, den Termin habe ich im Kalender stehen. Gibt es da ein Problem?
- Wir wollen um 8 Uhr mit den Arbeiten beginnen, aber das Gebäude ist dann noch geschlossen. Wir möchten uns deshalb gern mit dem Hausmeister absprechen. Könnten Sie mir vielleicht seine Nummer geben?
- Herr Pritt ist viel unterwegs, Sie erreichen ihn am besten unter seiner Handynummer: Das ist die 0160 und dann die 48 56 23 91. Er kann den Schlüssel bestimmt beim Pförtner für Sie hinterlegen.
- Also, ich wiederhole: die Nummer ist 0160 und dann 48 56 22 91. Richtig?
- Nein, nicht ganz, die letzten drei Ziffern lauten nicht 291, sondern 391. Also 0160 und dann 48 56 23 91.
- Danke! Ich werde Herrn Pritt gleich anrufen und alles vorbereiten. Auf Wiederhören, Frau Steinert.
- Auf Wiederhören, Herr Aziz. Viel Erfolg!
- Ja, vielen Dank!

2.

- Bodenbeläge Richards GmbH, René Lauser am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag! Hier ist Ulyana Malinowska von Rohfix Parkett und Belag. Ich rufe wegen Ihrer Bestellung von heute an.
- Warten Sie mal ... Die Bestellung ist von heute, sagten Sie?
- Ja, sie ist heute um 13.30 Uhr bei uns eingegangen. Die Bestellnummer ist 243031.
- Heute ... Tja, ich komme gerade vom Kunden zurück und kann die Bestellung nicht finden. Sie wurde bestimmt von meinem Kollegen aufgegeben.
- Die Bestellung ist online bei uns eingegangen.

- Ach so! Einen Moment, ich schaue mal in der Liste ... Ja, hier habe ich sie gefunden.
 - Sie haben 20 Eimer Parkettkleber zu morgen bestellt. Leider haben wir nur 13 Eimer auf Lager. Wir bieten den Über-Nacht-Service zwar an, eine Lieferung der 20 Eimer ist bis morgen allerdings nicht möglich. Es tut mir leid.
 - Okay, verstehe ...
 - Ich kann Ihnen die ersten dreizehn Eimer bis morgen zu den normalen Versandkosten anbieten. Die restlichen Eimer würden wir so schnell wie möglich nachliefern. Wäre das für Sie in Ordnung?
 - Das ist prima! Ich rufe Sie zurück, sobald ich mit meinem Chef gesprochen habe. Wie war nochmal Ihr Name?
 - Ulyana Malinowska. Sie erreichen mich bis 18 Uhr unter 0221, Vorwahl für Köln, und dann die 45890989. Die 89 ist meine Durchwahl.
 - 45890989 – habe ich notiert. Vielen Dank und auf Wiederhören!
 - Auf Wiederhören, Herr Lauser!
- ## 3.
- Röttiger GmbH, Tanja Kaminsky, guten Morgen.
 - Yaroslav Bukashkin von Persoplan, guten Morgen. Ich würde gern mit Herrn Kettgen sprechen, wenn es möglich ist.
 - Worum geht es, bitte?
 - Wir haben am Freitag einen Termin und ich habe noch ein paar Fragen, die ich vorher gern mit Herrn Kettgen klären würde.
 - Ich will mal sehen, ob ich Sie durchstellen kann. Bleiben Sie bitte am Apparat!
 - Ja, vielen Dank.
 - Hören Sie?
 - Ja?

- Die Leitung ist gerade belegt. Kann er Sie später zurückrufen oder möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?
- Er kann mich zurückrufen, aber erst ab 14 Uhr. Bis dahin bin ich unterwegs.
- Herr Kettgen hat Ihre Nummer?
- Ja, er kann mich auf dem Festnetz anrufen, meine Nummer hat er. Aber ich gebe Ihnen auch noch meine Handynummer, falls ich bis 14 Uhr nicht zurück bin. Das ist die 0157 und die 78 67 97 07.
- Einen Moment bitte ... 78 67 97 07. Gut, ich richte es Herrn Kettgen aus. Auf Wiederhören, Herr Bukashkin.
- Danke sehr. Auf Wiederhören.

C1**1.**

- Firma Kumasch, Melanie Osman am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- Oh, Entschuldigung, mit wem spreche ich da? Ich habe den Firmennamen nicht richtig verstanden. Könnten Sie ihn noch einmal wiederholen?
- Ja, gern. Kumasch: Kaufmann Ulrich Martha Anton Samuel Cäsar Heinrich.

2.

- Sie können mir die Bestätigung gern per E-Mail schicken. Haben Sie meine E-Mail-Adresse?
- Nein. Könnten Sie sie mir geben? Moment ... So, jetzt habe ich einen Zettel und einen Stift.
- Gudrun-posingies@yahoo.de.
- Könnten Sie das bitte buchstabieren?
- Natürlich: Gustav Ulrich Dora Richard Ulrich Nordpol Minus Paula Otto Samuel Ida Nordpol Gustav Ida Emil Samuel At-Zeichen Ypsilon Anton Heinrich Otto Otto Punkt Dora Emil.

- Okay, habe ich notiert: Gudrun-posingies@yahoo.de.

3.

- Schicken Sie uns die Unterlagen bitte an die Habelschwerdter Allee 45.
- Wie schreibt man das? Könnten Sie die Adresse bitte buchstabieren?
- Heinrich Anton Berta Emil Ludwig Samuel Cäsar Heinrich Wilhelm Emil Richard Dora Theodor Emil Richard und dann Allee: Anton zweimal Ludwig zweimal Emil.
- Und die Hausnummer war die 54?
- Nein, 45. Habelschwerdter Allee 45

4.

- Dayira Yahya, Firma Klein, guten Tag.
- Mit wem spreche ich bitte?
- Sie sprechen mit Dayira Yahya, Firma Klein.
- Wie bitte? Könnten Sie das buchstabieren?
- Dayira Yahya, Dora Anton Ypsilon Ida Richard Anton, Ypsilon Anton Heinrich Ypsilon Anton. Von der Firma Klein.

D1**1.**

- Telefonieren Sie viel in Ihrem Beruf?
- Als Abteilungsleiter telefoniere ich lieber und schreibe weniger E-Mails. Das Schreiben dauert so lange. Eine E-Mail ist auch nicht so persönlich wie ein Gespräch.
- Telefonieren Sie auch mit Kollegen oder nur mit Ihren Vorgesetzten?
- Wir sind über 1000 Mitarbeiter in der Firma. Ich kann nicht mit jedem persönlich sprechen. Wenn es also ein Problem zu lösen gibt, rufe ich an, egal wen. Dafür ist das Telefon super.
- Ist das nicht schwierig?

- Natürlich ist das nicht nur leicht. Aber ein Problem löse ich am Telefon viel schneller. Sonst muss ich dafür vielleicht fünf E-Mails schreiben.

2.

- Telefonieren Sie viel in Ihrem Beruf?
- Ja, ich telefoniere viel und der Meister möchte auch, dass wir das tun.
- Telefonieren Sie auch mit Kollegen? Oder rufen Sie nur Ihre Kunden an?
- Als Elektrotechniker habe ich keine Zeit, viele E-Mails zu schreiben. Ich bin oft beim Kunden und deshalb natürlich viel unterwegs. Für Kundenkontakte ist das Telefon am besten. Mit meinen Kollegen telefoniere ich aber auch häufig.
- Schreiben Sie auch ab und zu E-Mails?
- Klar, manchmal schreibe ich auch E-Mails, zum Beispiel bestätige ich Termine generell schriftlich.

3.

- Telefonieren Sie viel in Ihrem Beruf?
- Natürlich! Früher hatte ich etwas Angst vor dem Telefonieren, weil ja Deutsch nicht meine Muttersprache ist. Dann habe ich das geübt und bin viel kommunikativer und selbstbewusster geworden.
- Telefonieren Sie auch mit Kollegen? Oder rufen Sie nur bei Kunden an?
- Ich arbeite hier als Vertriebsassistentin. Wenn ich meine Kunden nicht besuchen kann, vereinbare ich einen Telefontermin. Auch mit Kollegen telefoniere ich. Weil ich dabei gleichzeitig oft am Computer etwas lesen oder notieren muss, habe ich ein Headset.
- Ist das ständige Telefonieren nicht sehr anstrengend? Und vergisst man nicht leicht etwas?

- Ich telefoniere mehr als andere, aber auch das ist Übungssache. Ich bereite Telefongespräche sorgfältig vor und zwischen den Telefonaten mache ich Pausen.

15

A3c

- Was liest du denn da in der Zeitung?
- Ach, hier im Wirtschaftsteil schreiben sie über den Einsatz sozialer Medien in Unternehmen.
- Aha, was steht denn da, zeig mal!
- Naja, zum Beispiel, dass immer mehr Firmen Blogs, Facebook, Xing, Twitter und so weiter nutzen.
- Und wozu nutzen sie das?
- Hier steht, dass sie die sozialen Medien am häufigsten dazu einsetzen, um ihre Bekanntheit bei den Kunden zu steigern. Für 82 Prozent der Firmen ist das der Hauptgrund.
- Gib mal her! Tatsächlich. Und hier noch: 72 Prozent der befragten Firmen setzen soziale Medien ein, um neue Kunden zu gewinnen. Also im Wesentlichen für Werbung.
- Dann folgen die Beziehungspflege zu Kunden und mit deutlichem Abstand die Verbesserung des Firmen- und Produktimages – 42 Prozent sind das.
- Naja, auch irgendwie Reklame. Die Zusammenarbeit mit Partnern – das kommt an letzter Stelle. Die Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern läuft bei den meisten Firmen wohl doch noch über Telefon und E-Mail.
- Aber immerhin 23 Prozent der befragten Unternehmen nutzen die sozialen Medien, um neue Mitarbeiter zu gewinnen.

- Erstaunlich, nur ein Drittel verwendet Facebook, Xing, Twitter und Co. zur Marktforschung. Ich habe gedacht, dass wären viel mehr Firmen...

B3a+b**Teil 1**

- Jetzt geht das schon wieder nicht. Wo habe ich denn die Nummer des Supports? Ah, hier.
- Guten Tag! Sie sind verbunden mit der technischen Hotline von CVB-Computer. Damit wir Ihnen schnell helfen können, drücken Sie bitte die Taste:
Eins für Fragen zu Software und Apps,
zwei für Fragen zu Tablet-PCs und Notebooks,
drei für Fragen zu PCs,
vier für Fragen zu Druckern,
fünf für Fragen zu Scannern und anderen Peripheriegeräten.
- ... also die Taste vier.
- Vielen Dank. Bitte haben Sie einen Moment Geduld. Im Moment sind alle unsere Mitarbeiter im Gespräch. Wir verbinden Sie so schnell wie möglich.
- ... das dauert ...

Teil 2

- CVB-Computer, Andreas Michalski, wie kann ich Ihnen helfen?
- Guten Tag. Oleh Schewtschenko hier. Wir haben einen neuen Netzwerkdrucker, aber er funktioniert einfach nicht. Er wird im Netzwerk nicht gefunden.
- Wie heißt der Drucker?
- Das ist ein Pro-Printer 3000-A.
- In Ordnung, wir wiederholen noch einmal die Installation der Druckersoftware. Legen Sie die Original-Drucker-CD-ROM in das

CD-ROM-Laufwerk, um die Druckersoftware zu installieren.

- Ja, das habe ich gemacht.
- Was steht jetzt auf dem Bildschirm?
- Es wird nichts angezeigt.
- Na, dann müssen wir wohl manuell installieren. Klicken Sie auf „Start“ und danach auf „Ausführen“. Wählen Sie das CD-ROM-Laufwerk aus, geben Sie „setup.exe“ ein und drücken Sie dann „Enter“.
- Okay.
- Schließen Sie nun das USB-Kabel an den Drucker an.
- Moment ... Ja, habe ich gemacht.
- Prima, dann müssten Sie jetzt weitere Anweisungen am Bildschirm sehen. Klicken Sie auf „Ja“ bis die Installation beendet ist. Anschließend können Sie dann drucken.
- Super, vielen Dank für Ihre Hilfe!

16

A1

- Das gibt es doch nicht! Die Kamera ist kaputt! Da rufe ich am besten gleich den Kundenservice an.
- Optima Fototechnik, Frauke Leiser am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- Hier ist Manfred Karstens vom Fotostudio Bertram & Partner. Ich habe eine neue Kamera von Ihnen bekommen, aber sie ist kaputt. Die Linse ist zerbrochen.
- Oh, das tut mir sehr leid! Ich kann verstehen, dass das ärgerlich für Sie ist. Wir prüfen die Ware natürlich, aber ein Transportschaden kann leider vorkommen. Entschuldigen Sie bitte vielmals.

- Ich habe morgen einen wichtigen Termin und brauche die neue Kamera dafür dringend!
- Machen Sie sich keine Sorgen, Herr Karstens! Wir kümmern uns sofort darum und werden das Problem lösen. Was halten Sie davon, wenn wir Ihnen per Expressversand bis morgen 12 Uhr eine neue Kamera schicken?
- Ja, wenn ich die Kamera schon morgen bekommen könnte, wäre das natürlich super!
- Gut, dann bräuchte ich nur noch Ihre Kundennummer und Ihre Bestellnummer. Wir kümmern uns dann um den Versand der neuen Kamera.
- Vielen Dank, das ist nett von Ihnen. Meine Kundennummer ist ...

A3

A

- Frau Parisotto, Sie sind Einzelhandelskauffrau. Was machen Sie genau?
- Ich arbeite in einem italienischen Lebensmittelgeschäft. Ich muss meine Kunden beraten. Ich wähle die Waren aus und präsentiere sie. Ich arbeite auch im Lager und an der Kasse. Im Büro bearbeite ich Bestellungen und Rechnungen.
- Haben Sie manchmal mit Beschwerden zu tun?
- Natürlich! Das gehört dazu. Ein Kunde ist mit dem Wein unzufrieden, ein anderer mit dem Olivenöl usw. Wir bemühen uns, beste Qualität zu verkaufen. Aber insbesondere die frischen Lebensmittel, zum Beispiel Brot und Käse, sind empfindliche Waren. Klar gibt es da auch manchmal Beschwerden. Dann ist es wichtig, verständnisvoll zu reagieren und dem Kunden das Gefühl zu

geben, dass sein Ärger angekommen ist.

- Ist das schwierig für Sie?
- Für mich persönlich nicht. Ich kommuniziere gern mit Menschen, auch in meinem Beruf, wo ich mit vielen unterschiedlichen Leuten spreche. Die meisten verstehen, dass wir nie zu 100 % garantieren können, dass alles stimmt. Die Kunden ärgern sich nicht, wenn wir kulant sind und kostenlos Ersatz anbieten. Wir wollen unsere Kunden schließlich nicht verlieren. Und deshalb ist die Kundenzufriedenheit sehr wichtig.
- Beschweren Sie sich auch manchmal?
- Ja, sicher. Wenn ein Lieferant zu spät liefert, zum Beispiel. Am wichtigsten ist, dass man dabei höflich bleibt – das gilt natürlich auch, wenn man selbst eine Beschwerde von einem wütenden Kunden entgegennimmt. Das macht das Gespräch einfacher. Unhöflichkeit hilft doch niemandem!

B

- Herr Gyurcsik, Sie sind Inhaber und Geschäftsführer eines Restaurants hier am Schlosspark.
- Das ist richtig. Wir sind ein beliebtes Restaurant in der Stadt mit täglich über 200 Gästen. Am Wochenende sind es doppelt so viele.
- Haben Sie manchmal mit Beschwerden zu tun?
- Selbstverständlich, so etwas kommt vor. Es gibt ja typische Beschwerden im Restaurant: Das Essen ist zu kalt. Es dauert zu lange, bis die Getränke kommen. Das darf eigentlich nicht passieren, aber manchmal kommt es eben doch vor.
- Welche Beschwerden hatten Sie denn heute?

- Da gab es verschiedene Sachen: Dem einen hat die Nudelsoße nicht geschmeckt. Jemandem war zu viel Essig im Salat. Dem dritten war die Cola zu warm. Letzte Woche hat sich eine ältere Dame sogar beschwert, weil ihr das Schnitzel zu groß war.
- Und was machen Sie, wenn ein Gast eine Beschwerde hat?
- Zunächst lasse ich den Gast ausreden und höre aufmerksam zu, um den Grund der Beschwerde zu verstehen. Wenn ich etwas nicht verstanden habe, frage ich nach, was genau falsch gelaufen ist. Egal welche Beschwerde die Gäste haben, ich nehme sie ernst und biete ihnen sofort eine Lösung an. Dabei bleibe ich natürlich immer freundlich. Wenn die Gäste merken, dass sie ernst genommen werden und das Problem gelöst wird, ist der Ärger ganz schnell weg und die Gäste gehen zufrieden aus dem Restaurant und denken: So ein nettes Restaurant! Wir kommen gerne wieder. Ihre Beschwerde haben sie längst vergessen.
- Kommt es auch vor, dass Ihnen keine Lösung für ein Problem einfällt?
- Ja, die Situation gibt es auch gelegentlich. Es ist dann am besten, den Gast direkt zu fragen, wie er sich die Lösung vorstellt.

C

- Frau Kiwanika, Sie arbeiten im Beschwerdemanagement einer Kunststofffirma. Wie funktioniert so etwas?
- Richtig, wir liefern Kunststoffe aller Art an Technologiefirmen. Ab und zu kommt es zu Beschwerden, denn die Unternehmen benötigen Topqualität. Also müssen auch unsere Kunststoffe fehlerfrei sein.
- Aber es gibt doch bestimmt auch mal Probleme, oder?

- Ja, das kommt natürlich vor. Wenn etwas nicht stimmt, rufen die Kunden bei mir an. Ich muss die Beschwerden aufnehmen. Dann suche ich gemeinsam mit den Mitarbeitern aus den anderen Abteilungen nach der besten Lösung.
- Im Beschwerdemanagement hören Sie immer nur das Negative. Ist das nicht sehr anstrengend?
- Nein, für mich nicht. Ich brauche immer eine Herausforderung. Man muss mit den Problemen und auch mit dem Ärger der Kunden umgehen können. Das kann ich gut, denn ich nehme das nicht persönlich. Außerdem hilft der Kunde ja mit seiner Beschwerde, dass es einen Fehler in Zukunft nicht mehr gibt.
- Was ist beim Umgang mit Beschwerden das Wichtigste?
- Gute Nerven und Geduld sind wichtig: Ich höre den Kunden zu und entschuldige mich für das Problem. Und die Kunden freuen sich dann, wenn ich Ihnen eine schnelle Lösung für ein Problem anbiete. Wenn man eine Lösung vereinbart hat, muss man sich allerdings auch unbedingt daran halten. Das ist der erste Schritt, damit die Kunden langfristig zufrieden sind.

17

A2

- Hi Gabriel!
- Hallo Francesca!
- Wie war dein Vorstellungsgespräch?
- Das ist super gelaufen, ich habe die Stelle bekommen!
- Ach wirklich? Herzlichen Glückwunsch!
- Danke schön.

- Ist das die Stelle in dem Copyshop, von der du erzählt hast?
- Ja, genau! Ich fange nächsten Monat im Kopierblitz an. Heute habe ich den Arbeitsvertrag mit der Post bekommen. Jetzt muss ich ihn nur noch einmal in Ruhe lesen und dann unterschreiben und an die Personalabteilung zurückschicken.
- Wie aufregend! Und was steht da alles drin?
- Im Vertrag steht, wie viel Geld ich im Monat bekomme und wie viele Stunden ich in der Woche arbeiten muss.
- Und was ist mit Urlaub?
- Die Anzahl der Urlaubstage steht natürlich auch im Vertrag. Ich darf aber erst nach der Probezeit Urlaub nehmen.
- Ach so, das wusste ich gar nicht ... Aber erzähl erst mal, was du eigentlich genau in dem Copyshop machst!
- Ja, meine Aufgaben stehen natürlich auch im Arbeitsvertrag: Ich werde hauptsächlich im Selbstbedienungsbereich arbeiten, aber auch im Lager. Ich kümmere mich um die Kunden und ...

C1

1.

- Iwona Ogschal, Tischlerei Jürgen Binder und Söhne, Guten Tag!
- Hallo Iwona, hier ist Mirko.
- Was ist los, Mirko?
- Iwona, ich habe mich erkältet: Husten, Schnupfen, Fieber. Ich kann heute nicht zur Arbeit kommen. Ich melde mich krank.
- Oh je! Warst du schon beim Arzt?
- Nein, noch nicht. Ich gehe vielleicht heute Nachmittag zum Arzt und lasse mich krankschreiben.

- Ja, in Ordnung. Die Krankschreibung vom Arzt benötigen wir unbedingt. Was steht denn heute auf dem Arbeitsplan? Aha: mit Jürgen und Kristina Türen ausbauen. Okay, ich sage Jürgen Bescheid.

• Danke!

- Gute Besserung, Mirko! Denk bitte an die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung vom Arzt.

• Ich war noch nie krank. Wie läuft das eigentlich mit meinem Gehalt?

- Dein Lohn wird von uns sechs Wochen lang weiter gezahlt. Danach bekommst du Krankengeld von deiner Krankenkasse. Aber so lange dauert deine Erkältung bestimmt nicht. Erst mal musst du uns einfach nur die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung schicken.

2.

- Iwona Ogschal, Tischlerei Jürgen Binder und Söhne, Guten Tag!
- Hallo Iwona, hier ist Jürgen. Du, ich bin im Krankenhaus. Ich habe mir den Fuß verstaucht.
- Heute ist unser Glückstag! Gerade hat Mirko angerufen, er ist krank, und jetzt du!
- Ja, das ist ärgerlich. Du musst mit den anderen die Arbeit neu organisieren. Bitte besprecht das gleich jetzt.
- In Ordnung, Jürgen! Gute Besserung.

D2

- Herr Langner, was macht der Betriebsrat eigentlich?
- Der Betriebsrat hilft Kollegen, die Probleme mit dem Arbeitgeber haben.
- Und was ist Ihre Aufgabe als Betriebsratsmitglied?

- Als Betriebsratsmitglied in einem großen Unternehmen vertrete ich die Interessen der Mitarbeiter gegenüber der Unternehmensführung. Der Betriebsrat muss ja über alle wichtigen Entscheidungen der Unternehmensführung informiert werden. Dies geschieht unter anderem bei den gemeinsamen Sitzungen von Betriebsrat und Unternehmensführung, die einmal im Monat stattfinden.
- Welche Themen bespricht der Betriebsrat mit der Unternehmensführung?
- Z. B. so wichtige Themen wie Arbeitszeiten. Da geht es etwa darum, ob Mitarbeiter kürzer oder länger arbeiten sollen, also Kurzarbeit oder Überstunden. Wir verhandeln dann mit der Unternehmensführung über Betriebsvereinbarungen.
- Aha. Und was noch?
- Der Betriebsrat muss informiert werden, wenn der Betrieb in eine andere Stadt oder in ein anderes Land verlegt wird. Auch wenn die Arbeit im Betrieb anders organisiert oder wenn neue Maschinen aufgestellt werden sollen, muss die Unternehmensführung den Betriebsrat informieren. Bevorstehende Kündigungen sind auch immer ein Thema.
- Werden Sie als Betriebsratsmitglied auch von Kollegen angesprochen?
- Ja, natürlich. Die Kollegen kommen zu mir, wenn sie Probleme am Arbeitsplatz haben. Ich berate sie und versuche, die Probleme zu lösen.
- Mit welchen Problemen kommen die Kollegen zu Ihnen?
- Manchmal muss ich Kollegen wegen einer Kündigung helfen, also sie über ihre Rechte und über Kündigungsfristen aufklären. Normalerweise müssen der Arbeitgeber und der Arbeitnehmer bei einer Kündigung

nämlich beachten, dass es Fristen gibt, d. h. der Arbeitsvertrag endet nicht sofort, sondern z. B. erst zum Monatsende.

- Was ist wichtig, wenn man Betriebsratsmitglied ist?
- Man muss gut zwischen Kollegen und ihren Vorgesetzten vermitteln können, wenn es einen Konflikt gibt. Außerdem sollte man gerne Menschen in schwierigen Situationen am Arbeitsplatz beraten. Das ist manchmal sehr anstrengend und kostet viele Nerven. Es ist wichtig, dass man ein offenes Ohr für den Ärger der Kolleginnen und Kollegen hat.
- Vielen Dank für das Interview, Herr Langner!

18

A1a

1.

Ich arbeite hier im Hotel Königshof und bin für verschiedene Dinge zuständig: Ich räume die Hotelzimmer auf und mache sie sauber, dazu gehört zum Beispiel, dass ich die Betten neu beziehe und frische Handtücher verteile. Außerdem kontrolliere ich, ob im Bad alles vorhanden ist, was der Gast braucht: Seife, Toilettenpapier und so weiter. Sonst bin ich als Zimmermädchen noch dafür verantwortlich, dass im Hotel die Flure, Treppen und Speiseräume sauber sind. Am liebsten decke ich morgens im Speisesaal den Tisch für das Frühstück!

2.

Ich bin hier als Metallbauer in diesem kleinen Betrieb tätig. Wir montieren und reparieren zum Beispiele Tore, Fenster und Geländer. Nach den Vorgaben aus Plänen schneide ich Stahl zurecht. Dazu verwende ich eine spezielle Säge, mit der man unterschiedliche Winkel

einstellen kann. Dabei achte ich auf einen gleichmäßigen Druck, damit die Kanten gerade werden. Um die Kanten zu glätten, schleife ich sie mit dem Winkelschleifer ab - so passen sie besser zusammen.

3.

Ich bin froh, dass ich meinen eigenen kleinen Laden habe und arbeite gern als Bäcker! Meine Baguettes sind besonders beliebt bei den Kunden. Zur Herstellung wiege ich zunächst den Teig ab. Danach kommt die Maschine zum Einsatz, die den Teig in die Länge rollt. Bevor ich die Maschine benutze, muss ich sie reinigen, weil ich ja unterschiedliche Teigsorten verarbeite. Zum Schluss kommen die ganzen vorbereiteten Bleche mit den Baguettes in den Ofen. Das muss zum richtigen Zeitpunkt erfolgen, wenn der Teig richtig aufgegangen ist. Das Rezept für meine Baguettes verrate ich aber nicht!

4.

Ich wollte von Anfang an lieber im Krankenhaus arbeiten als in einer Praxis – jetzt bin ich hier als Arzthelferin in der Poliklinik. Heute bin ich am Empfang: Ich vereinbare am Telefon Termine mit Patienten oder informiere sie über unsere Öffnungszeiten. Nach der Behandlung kommen Patienten zu mir, um sich Überweisungen oder Rezepte ausstellen zu lassen. Außerdem weise ich die Patienten der Reihe nach den richtigen Zimmern zu. Natürlich verlange ich bei jedem neuen Patienten die Krankenversichertenkarte für die Abrechnung. Wenn jemand ein Rezept benötigt, mache ich es fertig und bringe es dann zum Arzt, der es überprüft und unterschreibt.

C3

- Petra Gärtner.
- Hallo, Petra, hier ist Asali!
- Asali! Von dir habe ich ja lange nichts gehört. Wie geht es dir?
- Danke, mir geht's sehr gut, seit letztem Monat arbeite ich als Sachbearbeiterin bei der Kayser Elektro GmbH.
- Super! Prima, dass du so schnell einen Job gefunden hast!
- Ja, das finde ich auch und die Arbeit macht echt Spaß.
- Sind deine Kollegen denn nett?
- Ja, sie sind sehr nett. Die Atmosphäre ist richtig gut. Darüber freue ich mich am meisten. Aber es gibt ein paar Sachen, die ich nicht verstehe ...
- Worum geht es denn?
- Um meine Gehaltsabrechnung. Warum ist es so wichtig, sie aufzuheben?
- Du brauchst die Gehaltsabrechnung für deine Einkommensteuererklärung. Die machst du für jedes Jahr, das du arbeitest. Du kriegst dann vielleicht Geld vom Finanzamt zurück. Eine Steuererklärung solltest du also unbedingt machen.
- Und was genau ist die Einkommensteuererklärung?
- Das ist die schriftliche Erklärung über das Geld, das du in einem Jahr verdient hast.
- Okay. Und wo schreibe ich das auf?
- Es gibt da ein Formular mit Anlagen, das man ausfüllen muss. Danach gibt man die Steuererklärung beim Finanzamt ab.
- Aha, was macht das Finanzamt dann?
- Dort wird die Einkommensteuererklärung geprüft. Wenn man eine höhere Steuer vorausgezahlt hat als vom Finanzamt berechnet, bekommt man das zu viel bezahlte Geld zurück.

- Das klingt ja interessant ... Dann möchte ich das natürlich auch mal versuchen! Wo bekomme ich denn das Formular für die Steuererklärung?
- Die Formulare gibt es beim Finanzamt. Du kannst sie dort abholen oder auf der Internetseite herunterladen. Du kannst du Steuererklärung auch elektronisch machen, also am Computer. Dafür gibt es die Software ELSTER auf der Homepage vom Finanzamt zum Download.
- Sag mal, ist das eigentlich sehr kompliziert, die Formulare auszufüllen?
- Eine Steuererklärung ist beim ersten Mal kompliziert. Viele Leute lassen sich deshalb von einem Steuerberater oder einem Lohnsteuerhilfeverein helfen. Manche verwenden auch ein Computerprogramm dafür. Aber man kann auch zum Finanzamt gehen, da gibt es Sprechzeiten für Fragen zur Steuererklärung. Außerdem kann ich dir im nächsten Jahr helfen, wenn es soweit ist. Einverstanden?
- Ja, das wäre super! Danke, Petra.
- Kein Problem. Erzähl doch noch was von dem neuen Job ...

Abitur
abschl
arbeits
Ausbil
Berufs
Erfolg
Haupt
Job, de
Realsc
Schula
Umsch
(sich) v
Ziel, d

Absch
anerk
Anerk
arbeits
Arbeits
Aufgab
Ausbil
ausfüll
befrist
beglau
Beglau
Berufs

Wortliste

1

Abitur, das _____
abschließen _____
arbeitslos _____
Ausbildung, die; -en _____
Berufsausbildung, die; -en _____
Erfolg, der; -e _____
Hauptschulabschluss, der; "-e _____
Job, der; -s _____
Realschulabschluss, der; "-e _____
Schulabschluss, der; "-e _____
Umschulung, die; -en _____
(sich) weiterbilden _____
Ziel, das; -e _____

2

Abschluss, der; "-e _____
anerkennen _____
Anerkennung, die; -en _____
arbeiten (an) _____
Arbeitsplatz, der; "-e _____
Aufgabe, die; -n _____
Ausbildungsplatz, der; "-e _____
ausfüllen _____
befristet _____
beglaubigen _____
Beglaubigung, die; -en _____
Berufsschule, die; -n _____

Berufsweg, der; -e _____
Bewerbung, die; -en _____
eröffnen _____
Fachkraft, die; "-e _____
Formular, das; -e _____
Fortbildung, die; -en _____
Gelegenheitsjob, der; -s _____
Geschäft, das; -e _____
helfen (bei) _____
in Teilzeit arbeiten _____
(sich) kümmern (um) _____
Plan, der; "-e _____
Pleite machen _____
Stelle, die; -n _____
teilnehmen (an) _____
übersetzen _____
Übersetzung, die; -en _____
unbefristet _____
verantwortlich sein (für) _____
Weiterbildung, die; -en _____
zuständig sein (für) _____
Zuständigkeit, die; -en _____

3

Altenheim, das; -e _____
Arbeitsort, der; -e _____
Arbeitsvertrag, der; "-e _____
Arbeitszeit, die; -en _____

Arbeitszeitgesetz, das	Ausbildungsberuf, der; -e
Bäckerei, die; -en	Ausbildungsbetrieb, der; -e
Baustelle, die; -n	Ausbildungsjahr, das; -e
Büro, das; -s	Ausbildungsplatz, der; -e
Café, das; -s	Ausbildungssystem, das; -e
Dienstplan, der; -e	Auszubildende, der/die; -n
Feierabend, der	Azubi, der; -s
Feiertag, der; -e	Berufsausbildung, die; -en
Flughafen, der; -	Berufsbildungsgesetz, das
Friseursalon, der; -s	Berufsschule, die; -n
Gleitzeit, die	Betrieb, der; -e
Kellner/in, der/die; -/-nen	Bildungsgutschein, der; -e
Kernzeit, die; -en	(sich) eignen (für)
Kindergarten, der; -	E-Learning, das
Krankenhaus, das; -er	erfolgreich
Laden, der; -	Fachkraft, die; -e
Metzgerei, die; -en	Fachkräftemangel, der
Pause, die; -n	Fernlehrgang, der; -e
regelmäßig	Förderung, die; -en
Restaurant, das; -s	geeignet sein (für)
Ruhezeit, die; -en	(sich) informieren (über)
Stadtverkehr, der	(sich) interessieren (für)
Überstunde, die; -n	Praktikum, das; Praktika
unregelmäßig	praktisch
Werkstatt, die; -en	Qualifikation, die; -en
Zahnarztpraxis, die; -praxen	(sich) qualifizieren

4

Arbeitsmarkt, der
ausbilden

qualifiziert
theoretisch
unqualifiziert
Voraussetzung, die; -en
Weiterbildung, die; -en

5
absolv
ausda
Bau, B
belast
Berufs
Einzel
engagi
fachlic
flexib
Hotel-
Hygien
initiat
Kennt
komm
Komp
konta
Kosme
Lehrg
Logist
offen
Prüfu
pünkt
Qualif
Qualif
selbst
teamf
transp
Zertif
zielstr

5

absolvieren _____

ausdauernd _____

Bau, der _____

belastbar _____

Berufsfeld, das; -er _____

Einzelhandel, der _____

engagiert _____

fachlich _____

flexibel _____

Hotel- und Gaststättengewerbe, das _____

Hygiene, die _____

initiativ _____

Kenntnis, die; -se _____

kommunikativ _____

Kompetenz, die; -en _____

kontaktfreudig _____

Kosmetik, die _____

Lehrgang, der; "-e _____

Logistik, die _____

offen _____

Prüfung, die; -en _____

pünktlich _____

Qualifikation, die; -en _____

Qualifizierung, die; -en _____

selbstständig _____

teamfähig _____

transportieren _____

Zertifikat, das; -e _____

zielstrebig _____

Zusatzqualifikation, die; -en _____

zuverlässig _____

6

abwechslungsreich _____

Ansprechpartner/in, der/die; -/-nen _____

Arbeitssuche, die _____

Aufgabengebiet, das; -e _____

(sich) auskennen (mit) _____

Berufserfahrung, die _____

(sich) bewerben (um) _____

Bewerber/in, der/die; -/-nen _____

Bewerbungsfoto, das; -s _____

Bewerbungsschreiben, das; - _____

Bewerbungsunterlagen, die; Pl. _____

Computerkenntnisse, die; Pl. _____

Dokument, das; -e _____

Eindruck, der; "-e _____

Führerschein, der; -e _____

Gehaltswunsch, der; "-e _____

in Vollzeit / in Teilzeit _____

Kopie, die; -n _____

Lebenslauf, der; "-e _____

mobil _____

Online-Bewerbung, die; -en _____

Profil, das; -e _____

Schichtarbeit, die _____

schriftlich _____

senden _____

Stellenanzeige, die; -n _____

Stellenbeschreibung, die; -en _____

tabellarisch _____

Team, das; -s _____

Weiterbildungsmöglichkeit, die; -en _____

Wochenendarbeit, die _____

Zeugnis, das; -se _____

7

Anfahrt, die; -en _____

Arbeitgeber/in, der/die; -/-nen _____

aufmerksam _____

aufrecht _____

Auftreten, das _____

Begrüßung, die; -en _____

Blickkontakt, der; -e _____

gepflegt _____

Gestik, die _____

Händedruck, der _____

Kommunikation, die _____

konzentriert _____

Körperhaltung, die; -en _____

Körpersprache, die _____

korrekt _____

leger _____

locker _____

Mimik, die _____

nervös _____

ordentlich _____

pünktlich _____

ruhig _____

Schwäche, die; -n _____

sicher _____

sportlich _____

Stärke, die; -n _____

streng _____

sympathisch _____

Verabschiedung, die; -en _____

Vorstellungsgespräch, das; -e _____

8

Ansprechpartner/in, der/die; -/-nen _____

Arbeitstag, der; -e _____

Arbeitsvertrag, der; -e _____

Bankverbindung, die; -en _____

Betriebsarzt/Betriebsärztin, der/die; -e/-nen _____

Dienstausweis, der; -e _____

Dienstkleidung, die _____

Distanzzone, die; -n _____

duzen _____

Einarbeitung, die _____

Einführungsgespräch, das; -e _____

Empfang, der _____

Führerschein, der; -e _____

Geste, die; -n _____

Kantine, die; -n _____

Kollege, der; -n _____

Kollegin, die; -nen _____

Materiallager, das; - _____

Mitarbeiter/in, der/die; -/-nen _____

Mitgliedsbescheinigung, die; -en

Pausenraum, der; -e

Personalabteilung, die; -en

Personalfragebogen, der; -

siezen

Sozialversicherungsausweis, der; -e

Steueridentifikationsnummer, die; -n

Unterlagen, die; Pl.

Unterstützung, die; -en

Vorgesetzte, der/die; -n

Zuständigkeit, die; -en

9

Altenpfleger/in, der/die; -/-nen

Arbeitsablauf, der; -e

Arbeitsschritt, der; -e

Aufforderung, die; -en

beschreiben

defekt

Defekt, der; -e

funktionieren

Gerät, das; -e

gerissen

klemmen

melden

Patient/in, der/die; -en/-nen

Pflege, die

Pflegemaßnahme, die; -n

qualmen

Schaden, der; -

Senior/in, der/die; -en/-nen

Seniorenheim, das; -e

Störung, die; -en

Tagesablauf, der; -e

Techniker/in, der/die; -/-nen

undicht

Verband, der; -e

verbogen

verstopft

zerbrochen

10

Alarm, der

Arbeitskleidung, die

Arbeitsschutz, der

Arbeitsschutzgesetz, das

Arbeitsschutzvorschrift, die; -en

Arbeitsunfall, der; -e

Atemmaske, die; -n

bluten

Brand, der; -e

Brandschutzzeichen, das; -

brennen

Feuerlöscher, der; -

Flucht- und Rettungsplan, der; -e

Gebotszeichen, das; -

Gefahr, die; -en

gefährlich

Gehörschutz, der _____
 Gesichtsschutz, der _____
 Gesundheitsschutz, der _____
 giftig _____
 Kasack, der; -s _____
 Mundschutz, der _____
 Notausgang, der; "-e _____
 Notruf, der; -e _____
 Notrufzentrale, die; -n _____
 Rettungskräfte, die; Pl. _____
 Rettungswagen, der; - _____
 Rettungszeichen, das; - _____
 Sammelstelle, die; -n _____
 Schutzanzug, der; "-e _____
 Schutzbrille, die; -n _____
 Schutzhelm, der; -e _____
 Schutzkleidung, die _____
 Schuttschuh, der; -e _____
 Schwangerschaft, die; -en _____
 Sicherheit, die _____
 Sicherheitsbeauftragte, der/die; -n _____

 Sicherheitsschuh, der; -e _____
 Sicherheitsunterweisung, die; -en _____

 Sicherheitsvorschrift, die; -en _____
 Sicherheitszeichen, das; - _____
 Uniform, die; -en _____
 Verbotszeichen, das; - _____
 (sich) verletzen _____
 Verletzte, der/die; -n _____

Verletzung, die; -en _____
 Warnzeichen, das; - _____

11

Arbeitsbesprechung, die; -en _____
 Arbeitsklima, das _____
 argumentieren _____
 Atmosphäre, die _____
 Auftrag, der; "-e _____
 ausnahmsweise _____
 Bitte, die; -n _____
 einen Gefallen tun _____
 einspringen _____
 Gegenleistung, die; -en _____
 Gespräch, das; -e _____
 kommunizieren _____
 Kompromiss, der; -e _____
 Lösung, die; -en _____
 nachfragen _____
 Small Talk, der _____
 Tagesablauf, der; "-e _____
 Termin, der; -e _____
 (etwas) übernehmen _____
 (jemanden) unterbrechen _____
 Unterhaltung, die; -en _____
 verhandeln _____
 (jemanden) vertreten _____
 vorschlagen _____
 Zusammenarbeit, die _____

12

ablehnen _____
 absagen _____
 annehmen _____
 bestätigen _____
 dazwischenkommen _____
 (etwas) einhalten _____
 (sich) entschuldigen _____
 Frühschicht, die; -en _____
 kurzfristig _____
 pünktlich / unpünktlich _____
 Pünktlichkeit, die _____
 Spätschicht, die; -en _____
 Termin, der; -e _____
 Terminänderung, die; -en _____
 Terminanfrage, die; -n _____
 Termindruck, der _____
 Terminkalender, der; - _____
 Terminplanung, die; -en _____
 Terminschwierigkeit, die; -en _____
 Terminvereinbarung, die; -en _____
 Terminvorschlag, der; "e _____
 vereinbaren _____
 verschieben _____
 zurückrufen _____
 zusagen _____

13

Allgemeine Geschäftsbedingungen _____

 Anfrage, die; -n _____

Angebot, das; -e _____
 Artikel, der; - _____
 Auftrag, der; "e _____
 Auftragsabwicklung, die; -en _____
 Auftragsbestätigung, die; -en _____
 beschädigt _____
 bestellen _____
 Bestellung, die; -en _____
 Buchhaltung, die _____
 Einkauf, der _____
 Einzelhändler, der; - _____
 Großhandel, der _____
 Großhändler, der; - _____
 Kommissionierung, die _____
 Konditionen, die; Pl. _____
 kontrollieren _____
 Lager, das; - _____
 liefern _____
 Lieferschein, der; -e _____
 Liefertermin, der; -e _____
 Lieferung, die; -en _____
 Mahnung, die; -en _____
 Rabatt, der; -e _____
 Rechnung, die; -en _____
 Reklamation, die; -en _____
 Selbstbedienungsbereich, der; -e _____
 Verkaufsbereich, der; -e _____
 verpackt _____
 verschmutzt _____
 Warenannahme, die _____
 Warenausgang, der _____

Zahlungs- und Lieferbedingungen, die; Pl. _____

14

am Apparat bleiben _____

Anruf, der; -e _____

(jemandem etwas) ausrichten _____

außer Haus _____

belegt _____

buchstabieren _____

durchstellen _____

Durchwahl, die; -en _____

erreichbar _____

erreichen _____

Festnetz, das _____

Handy, das; -s _____

Headset, das; -s _____

eine Nachricht hinterlassen _____

Landesvorwahl, die; -en _____

Leitung, die; -en _____

mitschreiben _____

Mobiltelefon, das; -e _____

nachfragen _____

Nachricht, die; -en _____

Ortsvorwahl, die; -en _____

Rufnummer, die; -n _____

Rückfrage, die; -n _____

Telefonat, das; -e _____

telefonieren _____

telefonisch _____

Telefontermin, der; -e _____

um Rückruf bitten _____

verbinden _____

(sich) vorbereiten (auf) _____

Vorwahl, die; -en _____

zurückrufen _____

15

Absender, der; - _____

Anhang, der; "e _____

ausloggen _____

Bestätigung, die; -en _____

Betreff, der _____

Bildschirm, der; -e _____

CD-ROM-Laufwerk, das; -e _____

chatten _____

Computer, der; - _____

Computeranwendung, die; -en _____

Datei, die; -en _____

deinstallieren _____

digital _____

Drucker, der; - _____

Druckerpatrone, die; -n _____

E-Mail, die; -s _____

einloggen _____

Empfänger, der; - _____

Entwurf, der; "e _____

herunterfahren _____

herunterladen _____

hochfahren _____

hochladen _____

installieren _____

Intern

Kabel

Lauts

Maus

Moni

Netzw

PC, de

Progr

Rech

Scann

Signal

Softw

speich

Stil, d

Tastat

USB-S

Weite

16

Angel

Anspr

Ärger,

ärgerl

ausrec

(sich) l

Besch

Besch

Besch

(sich) e

Internetseite, die; -n	Ersatz, der
Kabel, das; -	ersetzen
Lautsprecher, der; -	Fehler, der; -
Maus, die; -e	freundlich
Monitor, der; -e	Geduld, die
Netzwerk, das; -e	geduldig
PC, der; -s	höflich
Programm, das; -e	kostenlos
Rechner, der; -	kulant
Scanner, der; -	(sich) kümmern (um)
Signatur, die; -en	Liefertermin, der; -e
Software, die	lösen
speichern	eine Lösung anbieten
Stil, der	Nerven, die; Pl.
Tastatur, die; -en	Problem, das; -e
USB-Stick, der; -s	problematisch
Weiterleitung, die; -en	störend

16

Angelegenheit, die; -en	Unannehmlichkeit, die; -en
Ansprechpartner/in, der/die; -/nen	unangenehm
Ärger, der	Verständnis zeigen
ärgerlich	verständnisvoll
ausreden lassen	zufrieden
(sich) beschweren (bei/über)	
Beschwerde, die; -n	
Beschwerdebrief, der; -e	
Beschwerdemanagement, das	
(sich) entschuldigen (bei/für)	

17

abschließen
Arbeitsunfähigkeit, die
Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, die; -en
Arbeitsverhältnis, das; -se
Arbeitsvertrag, der; -e
Arbeitszeit, die; -en

befristet	auszahlen
Betriebsrat, der	Beitrag, der; "e
Betriebsratsmitglied, das; -er	Einkommen, das; -
Betriebsratswahl, die; -en	Finanzamt, das; "er
Betriebsvereinbarung, die; -en	Formular, das; -e
(sich) engagieren (für)	Gehalt, das; "er
erfüllen	Gehaltsabrechnung, die; -en
gültig	Gesamtbrutto, das
Konflikt, der; -e	geschieden
Krankengeld, das	Kirchensteuer, die; -n
(sich) krankmelden	Krankenversicherung, die; -en
(jemanden) krankschreiben	ledig
Krankschreibung, die; -en	Lohn, der; "e
kündigen	Lohnsteuer, die
Kündigung, die; -en	Minijob, der; -s
Kündigungsfrist, die; -en	Nettogehalt, das; "er
Nebentätigkeit, die; -en	Pflegeversicherung, die; -en
Probezeit, die	Rentenversicherung, die; -en
Überstunde, die; -n	selbstständig
unbefristet	Solidaritätszuschlag, der
Unternehmensführung, die	Sozialabgabe, die; -n
Unterschrift, die; -en	sozialversichert
Vergütung, die; -en	Steuer, die; -n
Vertrag, der; "e	Steuerberater/in, der/die; -/-nen
Vertragslaufzeit, die	Steuererklärung, die; -en
Vertragspartner/in, der/die; -/-nen	Steuerklasse, die; -n
	Stundenlohn, der; "e
	Überstunde, die; -n
	verheiratet
	verwitwet
	Zulage, die; -n
ausfüllen	

18

Bildquellen

Cover links: iStockphoto, KEMAL BAŞ; 2.v.l.: iStockphoto, Rich Legg; 2.v.r.: iStockphoto, Joshua Hodge Photography; rechts: shutterstock, Andresr – **S. 8** iStockphoto, Chris Schmidt – **S. 10** A: fotolia, Moreno Soppelesa; B: iStockphoto, vm; C: fotolia, senkaya; D: iStockphoto, Lisa-Blue; E: iStockphoto, pidjoe; F: fotolia, vectorscheffe – **S. 13** fotolia, Potoroller – **S. 14** oben: iStockphoto, Eduard Andras; Mitte: fotolia, Kadmy; unten: fotolia, alho007 – **S. 15** fotolia, auremar – **S. 17** fotolia, Spiber – **S. 20** A: iStockphoto, sumbul; B: iStockphoto, Özgür Donmaz; C: iStockphoto, Claudia Dewald; D: fotolia, ep stock; E: fotolia, www.centquatre.de; iStockphoto, Pawel Gaul – **S. 21** oben von links: iStockphoto, Louis-Paul St-Onge; iStockphoto, fotofrankyat; fotolia, contrastwerkstatt; fotolia, Dron; unten von links: iStockphoto, laflor; iStockphoto, berekin; iStockphoto, Anne-Louise Quarfoth; iStockphoto, kali9 – **S. 24** oben: iStockphoto, Mark Bowden; Mitte: iStockphoto, laflor; unten: iStockphoto, Mustafa Arican – **S. 26** von links: fotolia, pics; iStockphoto, clu; iStockphoto, querbeet; iStockphoto, doga yusuf dokdok; iStockphoto, Stoutsenberger – **S. 30** oben: fotolia, Karin & Uwe Annas; unten: fotolia, Robert Kneschke – **S. 31** fotolia, CandyBox Images – **S. 33** picture-alliance / dpa-infografik – **S. 35** fotolia, apops – **S. 37** fotolia, Mademoiselle Bézier – **S. 38** fotolia, DOC RABE Media – **S. 40** 1: fotolia, Kablonk Micro; 2: fotolia, Andres Rodriguez; 3: fotolia, Roman Milert; 4: fotolia, autofocus67; 5: fotolia, Picture-Factory; 6: fotolia, contrastwerkstatt; 7: iStockphoto, sturti; 8: iStockphoto, Godfried Edelman; 9: iStockphoto, annedde – **S. 41** oben: fotolia, Robert Kneschke; unten: iStockphoto, poco_bw – **S. 44** fotolia, Cello Armstrong – **S. 46** links: iStockphoto, diego cervo; Mitte: iStockphoto, Nedejda Reid; rechts: fotolia, Picture-Factory – **S. 49** fotolia, DoraZett – **S. 50** links: fotolia, Fotowerk; Mitte: fotolia, marog-pixels; rechts: fotolia, Sandra Thiele – **S. 54** iStockphoto, sawimedia – **S. 55** iStockphoto, Huchen Lu – **S. 60** fotolia, Dan Race – **S. 61** iStockphoto, drbimages – **S. 62** links: iStockphoto, hh5800; rechts: fotolia, WavebreakmediaMicro – **S. 64** von links: fotolia, contrastwerkstatt; iStockphoto, Alexander Rath; fotolia, Dan Race; iStockphoto, YinYang – **S. 65** fotolia, slashman – **S. 66** iStockphoto, David Hills – **S. 69** iStockphoto, James Tutor – **S. 72** oben links: fotolia, Jürgen Fälchle; oben Mitte: fotolia, Ingo Bartussek; unten links: iStockphoto, Carlos Gawronski; unten Mitte: iStockphoto, Catherine Yeulet; rechts: Corbis/Ocean – **S. 79** 1: fotolia, auremar; 2: fotolia, Monkey Business; 3: iStockphoto, Oktay Ortakcioglu; 4: iStockphoto, Miodrag Gajic; – **S. 82** fotolia, Gina Sanders – **S. 84** A: fotolia, Tyler Olson; B: fotolia, auremar – **S. 88** 1: fotolia, Miriam Dörr; 2: fotolia, StefanieB.; 3: fotolia, apops; 4: fotolia, Minerva Studio; 5: iStockphoto, Alexander Rath; 6: fotolia, Fernando Madeira; 7: fotolia, Alexander Rath; 8: fotolia, Alexander Rath; unten: fotolia, Esther Hildebrandt – **S. 92** 1: fotolia, Daniel Hohlfeld; 2: fotolia, christophe papke; 3: fotolia, sauletas; 4, 5: fotolia, kurt_kreibich – **S. 93** oben 1-5: fotolia, T. Michel; unten 1-6: fotolia, T. Michel; 7: fotolia, moonrun – **S. 94** A: iStockphoto, Susan H. Smith; B: iStockphoto, Silvrshooter; C: fotolia, picture5479; D: fotolia, Monkey Business – **S. 96** 1: iStockphoto, Michael Krinke; 2: iStockphoto, Alexander Novikov; 3: fotolia, Darren Baker; 4: iStockphoto, xyno6; 5: fotolia, Gebi; 6: fotolia, Kzenon; 7: iStockphoto, amriphoto; unten: iStockphoto, Alina Solovyova-Vincent – **S. 100** oben 1-5 + unten 7-10: fotolia, T. Michel; unten 6: fotolia, markus_marb – **S. 102** fotolia, Manuel Tennert – **S. 108** 1: fotolia, Peggy Blume; 2: iStockphoto, Tomaz Levstek; 3: fotolia, CandyBox – **S. 110** fotolia, Kurhan – **S. 113** fotolia, nyul – **S. 114** fotolia, auremar – **S. 116** fotolia, auremar – **S. 123** fotolia, Rulan – **S. 134** links: iStockphoto, Pablo Calvo; rechts: fotolia, Volker Witt – **S. 136** links: fotolia, Antonioguillém; rechts: fotolia, Rui Vale de Sousa – **S. 138** iStockphoto, Wuka – **S. 139** 1: iStockphoto, Kristian sekulic; 2: fotolia, auremar; 3: fotolia, goodluz – **S. 143** fotolia, gosphotodesign – **S. 144** 1: iStockphoto, Empato; 2: fotolia, eyecat; 3: iStockphoto, ilbusca; 4: iStockphoto, Giorgio Magini; 5: iStockphoto, kizilkayaphotos – **S. 145** BITKOM – **S. 147** iStockphoto, von links: Maxim Kazmin; pictafolio; Nicholas; MiquelMunill; JoKMedia; miniature – **S. 152** BITKOM – **S. 154** fotolia, contrastwerkstatt – **S. 157** A: iStockphoto, MachineHeadz; B: iStockphoto, fatihhoca; C: fotolia, Yuri Arcurs – **S. 161** fotolia, Carlos Santa Maria – **S. 162** fotolia, Enrico Ferrini – **S. 169** fotolia, Robert Kneschke – **S. 170** A: iStockphoto, bojan fatur; B: shutterstock, JP Fotografie; unten: fotolia, seen – **S. 171** fotolia, Dan Race – **S. 173** iStockphoto, oben: Juanmonino; Mitte/unten: laflor – **S. 176** fotolia, aletia2011 – **S. 178** 1: fotolia, Monkey Business; 2: iStockphoto, Richard-7; 3: iStockphoto, Claudia Dewald; 4: fotolia, creative studio – **S. 179** picture-alliance / dpa-infografik – **S. 180** 1: fotolia, bluedesign; 2: fotolia; 3: iStockphoto, Nicholas Monu; 4: Veer, iofoto – **S. 182** oben: fotolia, Lana Langlois; Mitte: iStockphoto, Catherine Yeulet; unten: iStockphoto, ParkerDeen – **S. 183** fotolia, A: babimu; B: sasel77; C: Robert Kneschke; D: Andreas Haertle – **S. 185** fotolia, Wissmann Design

Auf diesen CDs finden Sie Hörtexte für alle Aufgaben zum Hörverstehen.

CD 1		
Track	Titel	Seite
1.1	Nutzerhinweis	
1.2–4	Einheit 2, Aufgabe B1 + 3a	12+13
1.5	Einheit 2, Aufgabe C2	15
1.6	Einheit 3, Aufgabe A1	20
1.7–12	Einheit 3, Aufgabe A2	20
1.13	Einheit 4, Aufgabe A2	30
1.14	Einheit 4, Aufgabe C2	35
1.15	Einheit 5, Aufgabe B1b	42
1.16	Einheit 6, Aufgabe A1	50
1.17	Einheit 6, Aufgabe A3	50
1.18	Einheit 7, Aufgabe A1	62
1.19	Einheit 7, Aufgabe A3	62
1.20	Einheit 7, Aufgabe C1	66
1.21	Einheit 8, Aufgabe A2	72
1.22	Einheit 8, Aufgabe A4	73
1.23	Einheit 9, Aufgabe A2a	82
1.24–25	Einheit 9, Aufgabe B1	84
1.26	Einheit 9, Aufgabe B2a	84
1.27–29	Einheit 9, Aufgabe D1	86
1.30	Einheit 9, Aufgabe D2	87

CD 2		
Track	Titel	Seite
2.1	Nutzerhinweis	
2.2–5	Einheit 10, Aufgabe B2	94
2.6	Einheit 10, Aufgabe C3	97
2.7	Einheit 10, Aufgabe D1	98
2.8	Einheit 11, Aufgabe A2	104
2.9–10	Einheit 11, Aufgabe B2	106
2.11–13	Einheit 11, Aufgabe C2a	108
2.14–15	Einheit 12, Aufgabe A1	114
2.16–17	Einheit 12, Aufgabe B1	116
2.18–19	Einheit 12, Aufgabe D1b+c	118
2.20–21	Einheit 12, Aufgabe D1e	118
2.22–25	Einheit 13, Aufgabe A1a	124
2.26	Einheit 13, Aufgabe C1b+c	128
2.27	Einheit 14, Aufgabe A1	134
2.28–30	Einheit 14, Aufgabe A3	134
2.31–34	Einheit 14, Aufgabe C1	138
2.35–37	Einheit 14, Aufgabe D1	139
2.38	Einheit 15, Aufgabe A3c	145
2.39–40	Einheit 15, Aufgabe B3a+b	147
2.41	Einheit 16, Aufgabe A1	156
2.42–44	Einheit 16, Aufgabe A3	157
2.45	Einheit 16, Aufgabe B1	158
2.46	Einheit 17, Aufgabe A2	166
2.47–48	Einheit 17, Aufgabe C1	170
2.49	Einheit 17, Aufgabe D2	172
2.50–53	Einheit 18, Aufgabe A1a	178
2.54	Einheit 18, Aufgabe C3	183

Sprecherliste Audio-CDs:

Denis Abrahams, Marianne Graffam,
Martin Klemrath, Susanne Kreutzer,
Ingrid Mülleder, Kim Pfeiffer,
Benjamin Plath, Christian Schmitz

Tonstudio: Clarity Studio Berlin

Toningenieur: Christian Marx

Regie: Susanne Kreutzer



Pluspunkte Beruf

Deutsch am Arbeitsplatz

Pluspunkte Beruf • Deutsch am Arbeitsplatz vermittelt auf den Niveaustufen A2/B1+ des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens berufsbezogene Deutschkenntnisse.

Das Lehrwerk ist kommunikativ und handlungsorientiert angelegt und bereitet in 18 abwechslungsreichen Einheiten auf den Arbeitsalltag vor. Das Material ist für 120–150 Unterrichtsstunden angelegt, trainiert alle Fertigkeiten und wiederholt wichtige Grammatikthemen. Es macht mit branchenüblichen Szenarien vertraut und übt Wortschatz, Redemittel und Sprachmuster aus dem Berufsalltag.

Αποκλειστικός εκπρόσωπος
για την Ελλάδα:


Spezialverlag DaF

Ελασιδών 30 - 11854 Αθήνα
Τηλ.: 210 3626876, Fax: 210 3628124

www.praxis.gr • info@praxis.gr

Cornelsen

ISBN 978-3-06-020376-5



9 783060 203765