

START

Seite 11

1a 1, 2, 4, 7, 9

1b+c individuelle Lösung

Seite 12

2a **Navid** 1, 2, 3, 4 **Luna** 2, 4, 5

2b+c individuelle Lösung

Seite 13

3a Musterlösung:

1 Eleni ist Ingenieurin von Beruf und hat nach ihrem Studium bei einem großen Autobauer in Griechenland gearbeitet. Amal hat eine Ausbildung zum Kaufmann gemacht. Er hat schon viele Jahre Berufserfahrung und arbeitet momentan in einem Online-Großhandel.

2 Eleni ist Innovation, Nachhaltigkeit und die Balance zwischen Familie und Beruf wichtig, während Amal den direkten Austausch mit Kunden sehr genießt.

3 Eleni ist Mutter und verbringt gern Zeit mit ihrer Familie, während Amals Hobby alles rund um das Thema Kaffee ist.

3b+c individuelle Lösung

Seite 14

4a 1, 2, 4

4b+c individuelle Lösung

5 individuelle Lösung

Lektion 1

ELENI: Gut beraten!

Seite 15

1a Musterlösung:

* Nazan zeigt Eleni ihr Handy. Vielleicht ist kaputt und sie möchte, dass Eleni es repariert.

+ Das kann sein. Aber vielleicht braucht sie auch Hilfe bei der Übersetzung von einem Text oder einer Webseite?

* Ja, oder sie gibt ihr einen Tipp zum Deutschlernen und zeigt ihr eine gute Seite im Internet. ...

1b 2 E 3 E 4 N 5 N

1c telefonisch; über unser Kontaktformular
individuelle Lösung

2a Musterlösung:

1 29.09. um 08:30 Uhr 2 spätestens einen Tag vorher absagen

2b Aktionsseite (Seite 135)

Musterlösung auf Seite 135

A Homeoffice würde ich sehr gern machen.

Seite 16

A1a Musterlösung:

Eleni sitzt an ihrem Laptop. Sie macht wahrscheinlich einen Kompetenztest im Internet.

A1b richtig: 1, 2, 3 falsch: 4

A1c Aktionsseite (Seite 136)
individuelle Lösung

A2a Ausbildung und Berufserfahrung, Art der gewünschten Stelle, gewünschte Arbeitszeit

A2b **Berufsfeld:** Ingenieur*in Maschinenbau
Branche: Automobilindustrie
Stellen: unbefristet, Vollzeit
Umkreis: 10 Kilometer **Schichtarbeit:** nein
Homeoffice gewünscht? ja
Führerschein vorhanden? ja
Reisebereitschaft: nein

Seite 17

A2c 1a 2d 3c 4b

A2d Ich würde lieber nicht am Wochenende arbeiten, **denn** ich habe eine Familie. Ich würde lieber nicht am Wochenende arbeiten, **weil** ich eine Familie habe. Ich habe eine Familie, **daher** würde ich lieber nicht am Wochenende arbeiten.

A2e individuelle Lösung

A3a Musterlösung:

* Frau Brantner hat nicht viel Zeit und Eleni sagt ihre Wünsche erst sehr spät. Deshalb reagiert Frau Brantner genervt. + Ja, aber Eleni hat ihre Wünsche erst so spät gesagt, weil sie die Vorschläge von Frau Brantner nicht sofort ablehnen wollte. Sie wollte nicht unhöflich sein und ist vielleicht auch etwas schüchtern.

A3b Musterlösung:

* An Elenis Stelle würde ich in Zukunft etwas direkter sein. Auf diese Weise könnte sie verständlich machen, was für sie wichtig ist.
+ Das stimmt. Und an Frau Brantners Stelle

würde ich versuchen, geduldiger zu sein.
In solchen Situationen sollte man daran denken, dass die andere Person vielleicht sehr nervös ist.

weitere Beispiele:

Eleni:

– klar kommunizieren und so zeigen, dass sie sich bereits Gedanken gemacht hat
– etwas sagen wie „Die Stelle klingt interessant, aber ich könnte mir auch folgendes vorstellen: ...“, um ihre Wünsche zu äußern, ohne unhöflich zu sein

Frau Brantner:

– am Anfang des Gespräch fragen, ob die Kundin / der Kunde im bisherigen Berufsfeld bleiben möchte
– professionell reagieren, auch wenn sie sich ärgert

B Da würde ich mich so gern bewerben!

Seite 18

B1a 2 A 3 A 4 B 5 A, C 6 A, C 7 C

B1b *Musterlösung:*

* In Anzeige B steht: „fachkundige Beratung unserer Kund:innen“. Das hat Eleni im Reparaturcafé wahrscheinlich oft gemacht. Deshalb könnte ich mir gut vorstellen, dass Anzeige B für sie interessant ist.

+ Stimmt, aber da steht auch: „hohe Reisebereitschaft erforderlich“. Und Eleni möchte ja eigentlich keine Dienstreisen machen. Ich würde daher vermuten, dass Anzeige B für sie doch nicht infrage kommt.

Seite 19

B2a die **Betreuung**, die **Entwicklung**, die **Suche**, die **Reisebereitschaft**, die **Teamfähigkeit**

B2b *Musterlösung:*

Planung: Das bedeutet, dass man etwas plant., **Entwicklung** bedeutet: etwas entwickelt sich oder etwas wird entwickelt, zum Beispiel eine Lösung für ein Problem, **Suche** bedeutet: etwas suchen, z. B. zukunftsorientierte Lösungen, **Reisebereitschaft** bedeutet: Man ist reisebereit, **Zufriedenheit** bedeutet: zufrieden sein.

B3a *Musterlösung:*

1 Stelle C, **2** von Vorteil: Es wäre gut, aber es muss nicht unbedingt sein.

B3b **unbedingt notwendig:** Erforderlich sind ..., ... setzen wir voraus., ... werden erwartet.
nicht unbedingt notwendig: Gern Erfahrung mit ..., Idealerweise ..., ... sind von Vorteil., ... sind wünschenswert.

B4 *individuelle Lösung*

B4 Auswahlaufgabe (Seite 148)
individuelle Lösung

LESEN: Das Sozialversicherungssystem

Seite 20

1a Unterstützung in Notsituationen

1b+c **1** Zeile 5–7: die gesetzliche Krankenversicherung, Pflegeversicherung, Arbeitslosenversicherung, Unfallversicherung und Rentenversicherung.

2 Zeile 13–15: Sowohl Arbeitgeber als auch Arbeitnehmer zahlen jeweils etwa die Hälfte der Beiträge zur Sozialversicherung.

3 Zeile 15–16: Die Höhe der Abgaben richtet sich nach dem Einkommen der Versicherten.

4 Zeile 29–36: Das Durchschnittsalter in der Bevölkerung wird immer höher. Damit steigt auch die Zahl der Rentempfänger*innen und der Personen, die medizinische Leistungen in Anspruch nehmen. Gleichzeitig sinkt die Anzahl an jüngeren Menschen. Das bedeutet: Weniger Menschen arbeiten und können die Sozialversicherungen finanzieren.

1d *individuelle Lösung*

Seite 21

2a 1 b 2 d 3 a 4 c

2b **richtig:** 2, 3, 5

2c *individuelle Lösung*

Miteinander zum DTB – Lesen, Teil 1

Seite 22

1a *Musterlösung:* **2** in ihrem Unternehmen neue Arbeitszeitmodelle einzuführen
3 fachlich auf dem neuesten Stand sein

1b 1 b 2 a 3 c

1c *Musterlösung:*

a Digitalisierung, zeitliche Flexibilität, gesündere Work-Life-Balance, aktuelle Trends, Online-Messe, Arbeitskultur in

Ihrem Unternehmen **b** berufliche Veränderung innerhalb des Unternehmens, Bei Ihrem Arbeitgeber passt ... alles, der nächste Karriereschritt, in Ihrer Abteilung gibt es keine Aufstiegschancen, Wechsel innerhalb Ihres Unternehmens, Tipps für interne Bewerbungen **c** Weiterbildung, sich regelmäßig weiterzubilden, Fachwissen aktuell ... halten, Schließen von Wissenslücken, bessere Aufstiegschancen, Wechseln in einen anderen Bereich, Gehaltsverhandlung

2 1 g 2 d 3 c 4 e 5 h

Lektion 2

LUNA: Perfekt formuliert!

Seite 25

1a Musterlösung:

* Ich denke, Luna ist gelangweilt, weil sie bei der Arbeit das Smartphone in der Hand hat.
+ Vielleicht ist sie aber auch zufrieden, denn sie lächelt. Eventuell hat sie gerade eine positive Nachricht bekommen.

1b Musterlösung:

* Bei der Stelle ist aus meiner Sicht der hohe Gestaltungsspielraum besonders interessant. Luna übernimmt ja gern Verantwortung.
+ Ich könnte mir auch vorstellen, dass die herzliche und wertschätzende Atmosphäre für Luna attraktiv ist, denn sie ist ja jemand, der gern im Team arbeitet.
* Ja, und vielleicht findet sie auch reizvoll, dass es ein umfangreiches Weiterbildungsangebot gibt.

1c Musterlösung:

Luna findet die Stelle interessant, weil sie schon einmal in diesem Krankenhaus gearbeitet hat und die Atmosphäre im Team gut fand. Sie findet auch reizvoll, dass man viel gestalten kann und dass es Weiterbildungen gibt. Besonders interessant findet sie, dass es sich um eine Stelle als stellvertretende Pflegedienstleitung handelt, denn dort könnte sie Führungserfahrung sammeln.

1d Kommunikationskompetenz, Zuverlässigkeit, strukturiertes Arbeiten, einschlägige Berufserfahrung

2a Aktionsseite (Seite 137)

von links nach rechts und von oben nach unten Stellenbezeichnung, Arbeitsort und Arbeitsumfang, Informationen über das Unternehmen, Stellenbeschreibung / Aufgaben, Vorteile der Stelle, Profil der Bewerberin / des Bewerbers, Informationen zum Bewerbungsprozess

2b Aktionsseite (Seite 137)

Beispiele:

– kommuniziert gut und klar ->

„Kommunikations- und Sozialkompetenz“

– hat viel Berufserfahrung in Krankenhäusern -> „mehrjährige

Berufserfahrung Pflege (im Krankenhaus)

Aus diesem Band, aber ggf. auch aus den vorherigen Miteinander-Bänden weiß man:

– ausgebildete Pflegefachkraft

– mehrjährige Berufserfahrung bei

„Doktoren ohne Grenzen“ ->

„Berufserfahrung“, „hohe Kommunikations- und Sozialkompetenz“ und „hohes Maß an Engagement“

– sehr engagiert (z. B. viele Überstunden)

-> „hohes Maß an Engagement“

A Gut strukturiert und schön gelayoutet

Seite 26

A1a Musterlösung:

Lunas Computer ist kaputt und ihre bisherigen Bewerbungen sind verloren. Deshalb muss sie jetzt ihren Lebenslauf neu schreiben. Der erste Schritt ist: Luna soll ihre beruflichen Stationen sammeln.

A1b 1 B 2 A 3 D 4 C

A1c lunamello@neuberg.net, Burgstraße 29:

persönliche Angaben, tanze gern Samba und bin ehrenamtliche Trainerin:

Interessen und Engagement,

Portugiesisch, Englisch und Deutsch:

Sprachkenntnisse, **Ausbildung zur**

Pflegefachkraft gemacht (Krankenhaus Neuberg) und dort gearbeitet:

Berufserfahrung, **zur Schule gegangen in Recife, Brasilien (12 Jahre):** Bildungsweg,

ich weiß, wie man Videos macht und

schneidet: sonstige Kenntnisse

Berufserfahrung: 1, 2, 3
Interessen und Engagement: 4

A2 *individuelle Lösung*

Seite 27

A3a **Vorlagen im Internet, Suche z. B. nach:**
Lebenslauf, modern, Vorlage, kostenlos
Persönliche Daten / Datenschutz: Anbieter
in der EU? Bewertungen gut?
Formulierungen: Nominalisierungen (z. B.
„Verbände anlegen“ -> Anlegen von
Verbänden)

A3b **2** Verabreichen von Medikamenten
3 Dokumentation von Maßnahmen
4 Betreuung von Auszubildenden
5 Organisation von Besprechungen
6 Mitarbeit bei Projekten

A4a *individuelle Lösung*

A4b *Musterlösung:*
übersichtlich; gut strukturiert; sprachlich
korrekt; schön gelayoutet; max. 2 Seiten;
Werbung für mich

A4c *individuelle Lösung*

B Passgenau zur Stelle

Seite 28

B1a Betreff, Anrede, der „erste Satz“,
beruflicher Hintergrund und Soft Skills,
Stelle, Gesprächsangebot, Gruß,
Unterschrift

B1b Name und Adresse Bewerber/in,
Ansprechpartner/in, E-Mail-Adresse
Bewerber/in, Name und Adresse Firma,
Ort und Datum, Telefonnummer
Bewerber/in

Seite 29

B2 Ansprechpartner nennen: ~~Sehr geehrte
Damen und Herren, ...~~ → Sehr geehrte
Frau Bihalić, ...
keine Tippfehler machen: Luna Melo →
Luna Mello

B3a **1 c 3 b**
b Relevanz **c** Toleranz, Resistenz

B3b kompetent, resistent: die Kompetenz, die
Resistenz; tolerant, relevant: die Toleranz,
die Relevanz

B3c **1. der Nominalstil:**
1 Ich bin **tolerant** und **resistent** gegen
Stress. -> Ich habe eine hohe **Stress-**

Toleranz und **-Resistenz** entwickelt.

2 Ich bin sehr **kompetent**. -> Gern
überzeuge ich Sie ... von meinen
Kompetenzen. **3** Ich bin ... **sensibel**. Das ist
... **relevant**. -> Ich verfüge über ein hohes
Maß an ... **Sensibilität**, was ... von großer
Relevanz ist.

2. der Wortschatz:

jemanden von (+ Dativ) ... überzeugen,
über ein hohes Maß an (+ Dativ) ...
verfügen

B4 **im Betreff (Z.1):** Angabe der Stellen-ID

Z. 3–4: als ausgebildete Pflegefachkraft
mit breiten Erfahrungsspektrum,
ehemalige Mitarbeiterin des Städtischen
Krankenhauses Neuberg

Z. 6: Bei meiner dreijährigen Tätigkeit in
Neuberg (Ambulanz und Station)

Z. 14–17: In meiner aktuellen Position im
Klinikum Isselheim habe ich bereits erste
Erfahrungen in der Mitarbeit bei
Weiterentwicklungsprojekten ...

gesammelt und konnte meine
Kommunikations- und
Organisationsfähigkeiten ausbauen.

Z. 17–18: ... mit der Dokumentation und
Verwaltung von Patientendaten vertraut.

Z. 19–20: ... habe ich die Fähigkeit
erworben, von der praktischen Tätigkeit in
eine Führungsrolle zu wechseln.

B5a *Musterlösung:*

Vielleicht ärgert sie sich darüber, dass
Nivia nur Kritik äußert.

B5b *Musterlösung:*

Luna ärgert sich darüber, dass Nivia sie
nur kritisiert. Sie hätte sich gewünscht,
dass die Kritik weniger direkt formuliert
wird und dass Nivia auch die positiven
Aspekte der Bewerbung anspricht.

B5c *Musterlösung:*

* Hast du kurz Zeit? Ich wollte gern etwas
ansprechen.

+ Ja klar. Um was geht es denn?

* Und zwar geht es um das Thema

„Lüften“. Du machst immer das Fenster auf
und mir ist dann oft sehr kalt.

+ Oh, Entschuldigung. Mir war nicht klar,
dass dich das stört.

* Ja, also, das ist für mich ein Problem,
weil ich so nah am Fenster sitze.

+ Ich habe eine Idee: Wir könnten doch
einfach immer in den Pausen lüften. Dann

kannst du kurz deinen Platz verlassen.
Und wenn du dich wieder hinsetzt, dann
schließen wir das Fenster wieder.
* Das ist ein guter Vorschlag. Danke.

SCHREIBEN: Das Bewerbungsanschreiben

Seite 30–31

1a+b *individuelle Lösung*

2a–d *individuelle Lösung*

Miteinander zum DTB – Sprachbausteine, Teil 1

Seite 32

1a **Fragewörter:** wie, wo **Ort angeben:** bei,
neben, über, unter, zwischen **Reihenfolge**
/ Abfolge ausdrücken: bisher, danach,
dann, daraufhin **Nebensatz einleiten:** da,
dass, falls, ob

1b 2 bisher 3 wann 4 wenn

Seite 33

1c **Schritt 1:** 1 wäre 2 bin
Schritt 2: 1 A 2 B

2 1 a 2 e 3 g 4 f 5 h 6 b

Lektion 3

AMAL: Eine neue Stelle?

Seite 35

1a *Musterlösung:*
+ Wahrscheinlich erzählt Amal Sören, dass
er sich bei Hoa beworben hat.
* Ja, vielleicht zeigt er ihm die E-Mail mit
der Einladung zum Vorstellungsgespräch.
+ Bestimmt ist Amal schon nervös vorm
Gespräch ... Vielleicht fragt er Sören nach
Tipps für die Vorbereitung. ...

1b 2

1c 1 viel 2 etwas 3 der Buchhaltung 4 direkt

1d *individuelle Lösung*

1e *Beispiele:*
klassische Bewerbung auf dem Postweg,
per E-Mail, online im Bewerbungsportal,
Kontaktaufnahme über ein soziales
Netzwerk ...

2a *Musterlösung:*
Tipp 1: Amal soll sich auf der Webseite von
Hoas Kaffeemobil über das Unternehmen

informieren. Tipp 2: Amal könnte das
Vorstellungsgespräch mit Freunden üben
und dabei die Antworten auf typische
Fragen trainieren.

2b *Beispiele:*
Ratgebertexte lesen; Online-Videos zum
Thema anschauen; mit Bekannten
sprechen, die das Unternehmen gut
kennen bzw. dort arbeiten oder gearbeitet
haben; eigene Fragen an den Arbeitgeber
überlegen; die passende Kleidung
bereitlegen; die Anfahrt gut planen / bei
Online-Vorstellungsgesprächen die
Technik vorher testen ...

A Die Arbeit bei Ihnen ist genau das Richtige für mich.

Seite 36

A1a *Musterlösung:*
Amal und Hoa begrüßen sich
wahrscheinlich gerade zu Beginn des
Vorstellungsgesprächs. Beide sind formell
gekleidet und stehen aufrecht. Amal hat
seine Bewerbungsmappe dabei. Sie geben
sich die Hand, schauen sich in die Augen
und lächeln freundlich.

A1b 1 + Guten Morgen, ... Schön, Sie (persönlich
/ besser) kennenzulernen.
2 * Guten Morgen und vielen Dank für die
Einladung.
3 + Haben Sie gut hierher gefunden?
4 * Ja, das war kein Problem.
5 + Sehr schön. Setzen Sie sich doch.
Möchten Sie etwas trinken?
6 * Ja, ich nehme sehr gern ein Glas
Wasser. Vielen Dank.

A2a 1 die Anfangszeit 2 Tätigkeiten in Hoas
Unternehmen 3 das zweite Kaffeemobil

A2b **Vergangenheit / früher:** 4, 3, 6
Gegenwart / jetzt: 7, 1, 5
Zukunft / später: 2, 8

A2c *Musterlösung:*
Hoa hat sich vor zwei Jahren mit ihrem
ersten Kaffeemobil selbstständig gemacht.
Danach hat sie viele Kunden gewonnen
und ihr Sortiment erweitert. Zurzeit ist bei
ihr am Kaffeemobil sehr viel los und sie
sucht jetzt einen neuen Mitarbeiter, weil
sie Unterstützung braucht. Sie wird bald
ein zweites Kaffeemobil eröffnen. Frau
Baldin wird das Mobil betreuen.

Seite 37

A3a 2 a 3 b 4 e 5 c

A3b

| | |
|---|--|
| <i>danach</i> | <i>zuerst</i> |
| Bevor ich eine Ausbildung angefangen habe, | habe ich einen Deutschkurs gemacht. |
| <i>zuerst</i> | <i>danach</i> |
| Nachdem ich die Ausbildung abgeschlossen hatte, | habe ich eine Stelle in einem Kaufhaus angenommen. |

A3c–e individuelle Lösung

A4a 1, 2, 6

A4b Beispiele:

Suche nach einer neuen Herausforderung; Interesse für bestimmtes Fachgebiet; Wunsch, in einem internationalen / familiären / ... Umfeld zu arbeiten, Wunsch in einem modernen / progressiven / besonders nachhaltigen ... Unternehmen zu arbeiten; guter Ruf des Unternehmens und seiner Produkte; Nähe zum Wohnort; Work-Life-Balance ...

A4c Musterlösung:

Suche nach einer neuen Herausforderung:

Nach 9 Jahren möchte ich gern etwas Neues machen. Ich suche eine neue Herausforderung.

Interesse für ein bestimmtes Fachgebiet: Ich habe eine Leidenschaft für Pflanzen, deshalb möchte ich gern bei Ihnen in der Gärtnerei anfangen.

Wunsch, in einem internationalen Umfeld zu arbeiten: Mich interessiert Ihr Unternehmen, weil es so viele internationale Kunden hat. Ich finde es spannend, mit Menschen aus der ganzen Welt zu kommunizieren. ...

A4b/c Auswahlaufgabe (Seite 150)

Schritt 1: 2f 3e 4c 5a 6d

Schritt 2: a Mich interessiert Ihr Unternehmen, weil ... c Ich habe eine Leidenschaft für ... Deshalb ... d Ich finde gut / Mir gefällt, dass ... e Ich finde gut / Mir gefällt, dass ... f Nach ... Jahren möchte ich gern etwas Neues machen.

Schritt 3: individuelle Lösung

B Ich freue mich auf unsere Zusammenarbeit!

Seite 38

B1a Musterlösung:

+ Amal lacht und macht eine Gewinner-Geste mit der linken Hand. Ich glaube, er hat eine gute Nachricht erhalten.

* Ja, vielleicht hat er von Hoa die Jobzusage bekommen? Ich denke, deshalb ist er sehr erfreut oder sogar überglücklich!

+ Ja, und bestimmt auch stolz auf sich. ...

B1b 1, 2, 3

B2a individuelle Lösung

B2b 1, 3, 4, 5, 8

B2c 1 nach dem Gespräch 2 fünf 3 Büroarbeit 4 zu Hause. 5 25 6 Freizeit

Seite 39

B2d

| | |
|-------------|---|
| festlegen | Amal legt selbst fest, wann ... |
| zustehen | Amal stehen 25 Urlaubstage zu. |
| ausgleichen | Überstunden werden mit Freizeit ausgeglichen. |

| | |
|-----------|-------------------------------------|
| verteilen | Amal verteilt seine Stunden auf ... |
| erledigen | Amal erledigt die Buchhaltung ... |
| versuchen | Es wird versucht, nicht ... |

B2e individuelle Lösung

B3a Musterlösung:

+ Amal hat Papier in der Hand. Vielleicht liest er gerade noch einmal seinen Arbeitsvertrag.

* Ja, aber er sieht sehr konzentriert aus. Eventuell versteht er etwas nicht?

+ Es könnte aber auch sein, dass er alles einfach nur noch einmal überprüft und deshalb so konzentriert ist.

B3b 1

B3c 1 Ich hätte noch eine Rückfrage dazu. 2 Das verstehe ich leider nicht. 3 Könntest du mir sagen, was das bedeutet?

B3d Musterlösung:

Hoa sagt, dass Überstunden innerhalb von drei Monaten ausgeglichen werden sollen, damit die Mitarbeitenden nicht immer zu

viel arbeiten. Aber sie sagt auch, dass es manchmal Ausnahmen gibt und die Überstunden dann nicht einfach verfallen.

B3e *Musterlösungen:*

A

Sehr geehrter Herr Krummholz,

vielen Dank für die Zusendung meines Arbeitsvertrags. Ich hätte noch eine Rückfrage dazu. Im Abschnitt „Urlaub“ steht, dass ich dazu verpflichtet bin, meinen Urlaub anzukündigen. Könnten Sie mir sagen, wie lange vorher ich ihn ankündigen muss?

Vielen Dank für eine Rückmeldung und viele Grüße

...

B

Sehr geehrte Frau Kilius,

vielen Dank für die Zusendung meines Arbeitsvertrags. Ich hätte noch eine Rückfrage dazu. Im Abschnitt „Arbeitszeiten“ steht, dass ich regelmäßig Nachtschichten habe. Könnten Sie mir sagen, was das genau bedeutet? Wie oft habe ich denn Nachtschicht?

Vielen Dank für eine Rückmeldung und viele Grüße

...

LESEN: Der Arbeitsvertrag

Seite 40

- 1a** 1 Beginn der Tätigkeit
2 Tätigkeitsbeschreibung 3 Arbeitszeit
4 Vergütung 5 Urlaub 6 Krankheit
7 Kündigung

1b richtig: 2, 4, 5, 6, 7

1c *Musterlösung:*

Wie lange ist die Probezeit? → 6 Monate.
In welchen Bereichen wird man eingesetzt? → Im Service und im kaufmännischen Bereich.
Wie viele Stunden pro Woche muss man arbeiten? → 30 Stunden.
Wie erfährt man, zu welchen Zeiten man arbeiten muss? → Das kann man im

aktuellen Dienstplan nachlesen.

Wie viele Monatsgehälter bekommt man? → 13 Monatsgehälter.

Wie viele Urlaubstage hat man? → 24 Tage.

Wie lange vorher muss man den Urlaub beantragen? → Mindestens einen Monat vorher.

Was muss man tun, wenn man krank ist? → Es dem Arbeitgeber sofort mitteilen und bei längerer Krankheit (mehr als drei Tage) zum Arzt gehen.

Wie ist die Kündigungsfrist? → Bis zum Monatsende.

In welcher Form muss man kündigen? → In der Schriftform.

...

2 *Beispiele:*

im Internet nach ähnlichen Formulierungen und Erklärungen suchen, Experten um Hilfe bitten, Freunde und Familie um Rat fragen, eine KI schwierige Stellen erklären lassen ...

Seite 41

3a **A**

Musterlösung:

+ Amal hat mit Hoa verabredet, dass er 30 Stunden an 5 Tagen arbeitet und dass er eine Kernarbeitszeit von 10–14 Uhr hat.

* Ja, deshalb denke ich, dass Ausschnitt A aus Amals Vertrag ist.

3b 1 A, C 2 B 3 A, B, C 4 A, C 5 B

3c–e *individuelle Lösung*

Miteinander zum DTB – Lesen, Teil 2

Seite 42

1a *Musterlösung:*

Wenn man krank ist, soll man den Arbeitgeber anrufen und zusätzlich über die App Bescheid geben.

1b *Musterlösung:*

Bitte beachten Sie die folgenden Informationen, die auch in Ihrem Arbeitsvertrag zu finden sind: **Krankmeldungen** müssen vor Arbeitsbeginn erfolgen. **Rufen Sie bei der Personalabteilung an und geben Sie zusätzlich in unserer Zeiterfassungs-App an, dass Sie krank sind.** Sollten Termine mit Geschäftskunden anstehen, ...

Aufgabe in 1a: richtig

- 1c** *Musterlösung:*
Bitte beachten Sie die folgenden Informationen, die auch in Ihrem Arbeitsvertrag zu finden sind: **Krankmeldungen müssen vor Arbeitsbeginn erfolgen.** Rufen Sie bei der Personalabteilung an und geben Sie zusätzlich in unserer Zeiterfassungs-App an, dass Sie krank sind. **Sollten Termine mit Geschäftskunden anstehen, bitten wir Sie außerdem darum, Ihrer Teamleitung Bescheid zu geben.** Bitte unterstützen Sie uns und halten Sie sich an diese Regelung. Nur wenn Sie sich umgehend krankmelden, können unsere Arbeitsabläufe ohne Störung weiterfunktionieren. Sagen Sie uns bitte auch so schnell wie möglich, wie lange Sie voraussichtlich krank sein werden und wann Sie wieder zur Arbeit kommen können. **Nach drei Tagen Krankheit müssen Sie Ihre Arbeitsunfähigkeit von einem Arzt feststellen lassen.** Wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sich wiederholt zu spät krankmelden, müssen diese Personen mit negativen Konsequenzen rechnen.
Lösung: a

2a+b falsch, a

Seite 43

3 1 richtig 2 c 3 falsch 4 b

Lektion 4

NAVID: Willkommen im Team!

Seite 45

- 1a** *Musterlösung:*
Navid steht an der Rezeption eines Fitnessstudios. Er hat eine Sporttasche dabei. Er steckt seine Hand Kathy entgegen, die von links auf ihn zukommt und freundlich winkt. An der Rezeption steht Mia, eine Mitarbeiterin, und zeigt auf Kathy.
- 1b** 1 Teamarbeit. 2 Iran 3 Psychologie
4 einen Sprachkurs.
- 1c** 2a 3d 4c 5b

- 1d** *Musterlösung:*
* Guten Tag, womit kann ich helfen?
+ Guten Tag, ich bin Snezana Nikolova, die neue Kellnerin.
* Hallo, Snezana. Ich heiße Paul. Wir duzen uns hier alle. Ich hoffe, das ist okay?
+ Ja, klar, freut mich, Paul.
* Willkommen im Team! Gleich kommt Mary und holt dich hier ab. ... Hast du schon viel Erfahrung als Kellnerin?
+ Ja, ich habe vier Jahre als Kellnerin gearbeitet. Ich habe Tourismus studiert und mir als Kellnerin Geld dazu verdient.
* Das ist ja spannend! ... Da kommt auch schon Mary. Darf ich dir Snezana vorstellen?
+ Ach, hallo, Snezana! Schön, dich kennenzulernen.
* Wusstest du, dass Snezana Tourismus studiert hat?
+ Ach, wirklich? Das ist ja interessant, davon musst du mir später mehr erzählen!

A Die Arbeitszeit muss erfasst werden.

Seite 46

- A1a** *Musterlösung:*
Kathy zeigt Navid das Fitnessstudio. Vermutlich erklärt sie ihm, welchen Bereich des Studios er vor sich hat und was dort trainiert werden kann. Außerdem sagt sie ihm vielleicht auch, welche Aufgaben der Kollege im Hintergrund hat und welche Aufgaben Navid haben wird.
- A1b** 1 richtig 2 a
- A1c** **A Kathy** ist zuständig für das Kursprogramm und die Schichtpläne. **B Liam** betreut die Marketingaktivitäten. **C Mia** kümmert sich um die Buchhaltung und die Verträge. **D Krista** ist verantwortlich für das Beschwerdemanagement.
- A1d** *Musterlösung:*
* Wofür ist Kathy zuständig?
+ Kathy ist verantwortlich für das Kursprogramm und die Schichtpläne. Und wofür kümmert sich Liam?
* Er betreut die Marketingaktivitäten. Und wofür ist Mia zuständig?
+ Mia kümmert sich um die Buchhaltung und die Verträge. Und Krista? Wofür ist sie verantwortlich?

* Krista ist verantwortlich für das Beschwerdemanagement. Und wofür ist Navid hauptsächlich eingeteilt?
+ Er ist hauptsächlich für das Krafttraining zuständig.

A1e individuelle Lösung

Seite 47

A2a Beispiele:

* Ich denke, dass es Navid peinlich ist, dass er nicht wusste, wer der Mann ist und dass er ihn geduzt hat. Vielleicht ärgert er sich auch, dass Kathy ihm das nicht gesagt hat.
+ Ich glaube, der Mann ist irritiert, weil Navid ihn duzt.

A2b Musterlösung:

* Ich denke, Kathy sollte nächstes Mal mehr Informationen zur Person geben, damit Navid weiß, wen er vor sich hat.
+ An Navids Stelle würde ich höflich nachfragen, wer Herr Amado ist und welche Position er im Fitnessstudio hat.
* Vielleicht könnte Kathy die beiden einander auch kurz vorstellen. Auf diese Weise können Missverständnisse verhindert werden.
+ Ich denke, Navid sollte Menschen wie Herrn Amado, die älter sind als er, zuerst grundsätzlich siezen. Dann kann die andere Person ja das „Du“ anbieten, wenn sie möchte.

A3a Musterlösung:

Wahrscheinlich sprechen Sie über die Erfassung der Arbeitszeiten. Kathy erklärt Navid eventuell, wie die App dafür funktioniert. Vielleicht sprechen sie auch über Urlaubstage oder darüber, was Navid machen soll, wenn er krank wird.

A3b 1b 2d 3a 4c

A3c 2, 3, 4

A3d 2 erst nach 3 einen Monat 4 über die App

A3e

| |
|--|
| Man erfasst die Arbeitszeit vor jeder Schicht. |
| Die Arbeitszeit wird vor jeder Schicht erfasst . |
| Man muss die Arbeitszeit vor jeder Schicht erfassen . |
| Die Arbeitszeit MUSS vor jeder Schicht erfasst werden. |

A3f Musterlösung:

2 Urlaubsanträge dürfen erst nach Absprache gestellt werden. / Man darf Urlaubsanträge erst nach Absprache stellen.

3 Der Urlaub soll mindestens einen Monat vorher beantragt werden. / Man soll den Urlaub mindestens einen Monat vorher beantragen.

4 Krankmeldungen sollten über die App eingereicht werden. / Man sollte Krankmeldungen über die App einreichen.

A3g Musterlösung:

..., und die Wäsche muss gewaschen werden. / ..., und das Projekt muss geplant werden. / ..., und die Rechnungen müssen bearbeitet werden. / ..., und die Urlaubswünsche müssen besprochen werden. / ..., und die Wohnung muss geputzt werden. / ..., und die Kunden müssen angerufen werden. / ... und die Hausaufgaben müssen gemacht werden.

B Die Gebrauchsanweisung ist sorgfältig zu lesen

Seite 48

B1a Seite 1 Sicherheit Seite 2 Bedienung

B1b 1 Sportkleidung und -schuhe tragen / für lange Haare z. B. ein Haargummi benutzen / den Sicherheitsclip an der Kleidung festmachen 2 die Geschwindigkeit individuell anpassen / Programme per Hand ändern

B1c Musterlösung:

Lange Haare sind zusammenzubinden → Lange Haare müssen zusammengebunden werden. / Man muss lange Haare zusammenbinden.

Die folgenden Sicherheitsabstände sind einzuhalten. → Die folgenden Sicherheitsabstände müssen eingehalten werden. / Man muss die folgenden Sicherheitsabstände einhalten.

Seite 49

B1d Musterlösung:

Das gewünschte Programm lässt sich über die **Prog**-Taste auswählen. → Das gewünschte Programm kann über die **Prog**-Taste ausgewählt werden. / Das gewünschte Programm kann man über die **Prog**-Taste auswählen.

B1e *Musterlösung:*

- * Schild Nummer 1 bedeutet: Auf der Baustelle müssen Helme getragen werden.
- + Stimmt! Und das zweite Schild bedeutet: Man kann das Fenster nicht öffnen.
- * Und Schild Nummer 3 bedeutet: Man muss die Geräte regelmäßig warten.
- + Genau! Und das vierte Schild bedeutet: Man muss die Kaffeemaschine reinigen, nachdem man sie benutzt hat.
- * Und Schild Nummer 5 bedeutet: Man darf nicht an den einzelnen Heizkörpern die Temperatur einstellen.

B2a 1 falsch 2 c

B2b 1d 2c 3a 4b

B2c Aktionsseite (Seite 138)

Musterlösung:

Schritt 1

Entschuldige, ich hätte eine Frage. / Weißt du zufällig, wie man / Kannst du das noch mal wiederholen? / Entschuldige, dass ich nachfrage, / Vielen Dank! Du hast mir sehr geholfen!

Schritt 2

Musterlösung:

- * Entschuldige, ich hätte eine Frage.
- + Ja, wie kann ich dir helfen?
- * Weißt du zufällig, wie man am Wasserkocher die Temperatur einstellt / wie man im Drucker die Tinte wechselt / wie man an der Kamera den Nachtmodus einstellt?
- + Ja, also: Du musst drei Sekunden auf die T-Taste drücken. Wenn sie blinkt, kannst du mit den Plus- und Minus-Tasten die gewünschte Temperatur einstellen. / Du musst die Meldung „Tinte wechseln“ mit der grünen Taste bestätigen, dann den Drucker öffnen und die Patronen austauschen / Du musst zweimal auf die Mode-Taste drücken und auf dem Display das Mond-Symbol auswählen.
- * Ähm ... Kannst du das noch mal wiederholen? Das ging ein bisschen schnell.
- + Klar, kein Problem: Also erstens: Du musst drei Sekunden auf die T-Taste drücken. / Du musst die Meldung „Tinte wechseln“ mit der grünen Taste bestätigen. / Du musst zweimal auf die Mode-Taste drücken.
- * Entschuldige, dass ich nachfrage, aber wo ist die T-Taste / die grüne Taste / die

Mode-Taste?

- + Sie ist hier. Siehst du?
- * Ah ja, danke. Okay. Und dann?
- + Wenn die T-Taste blinkt, kannst du mit der Plus- und der Minus-Taste die gewünschte Temperatur einstellen. / Dann öffnest du den Drucker und tauschst die Patronen aus. / Dann musst du auf dem Display das Mond-Symbol auswählen.
- * Alles klar. Vielen Dank! Du hast mir sehr geholfen!

Szenario: Die Einweisung am ersten Arbeitstag

Seite 50

Rolle A

1a *Musterlösung:*

morgen, Teil unseres Teams, 9 Uhr, zeige dir ... alles, stelle dir unser Team vor, bekommst ... Einweisung, Drucker

1b *Musterlösung:*

Liebe Claudia,

vielen Dank für die Informationen. Gern komme ich morgen um 9 Uhr zum Copyshop. Ich freue mich darauf, alle kennenzulernen und eine Einweisung zu bekommen.

Viele Grüße

Ana

2 Fragen stellen, höflich bleiben, genug Zeit für die Antwort geben, aufmerksam zuhören, Notizen machen (**genaue**) **Erklärung erfragen 1, 4 um Wiederholung bitten 2 nach weiteren Infos fragen 3**

3a Aktionsseite (Seite 139)

in ein Gerät einweisen 2, 2, 3, 3,4, 4 bei der Einweisung Fragen stellen b, c, d, d

3b Aktionsseite (Seite 139)

Musterlösung siehe Rolle B

Seite 51

Rolle B

1a *Musterlösung:*

gegen 10 Uhr die Einweisung in die Geräte machen; erklären, wie ... Drucker bedient, wie ... Druckmaterial ... Tinte austauscht

1b Musterlösung:
Hallo Claudia,

kein Problem, ich kümmere mich darum.
10 Uhr passt gut! Ich erkläre gern, wie der
PD850n funktioniert.

Bis morgen!

Roman

2

PD850n – wichtige Hinweise

- | | |
|--------------------------------------|--|
| - Heiß! Nur am Griff anfassen | - am Display Druckmaterial auswählen |
| - für Belüftung im Raum sorgen | - Druckfortschritt prüfen |
| - Tinte wechseln nur mit Handschuhen | - über „Druckstatus“ |
| Drucken: | - Tinte fast leer → ⚠ Warmmeldung |
| - Fixiermodul am Griff hochziehen | → Menüpunkt „Tinte“: Patronen wechseln |
| - Rolle einlegen → muss einrasten! | |

3a Aktionsseite (Seite 139)
in ein Gerät einweisen 2, 2, 3, 3,4, 4
bei der Einweisung Fragen stellen b, c, d, d

3b Aktionsseite (Seite 139)

Musterlösung:

* Hallo Zlata, ich bin Luis.
+ Hallo Luis, freut mich!
* Schön, dich kennenzulernen. Ich möchte dir den Drucker PD850n und seine Funktionen zeigen.
+ Vielen Dank für deine Hilfe.
* Gern! Also zuerst zu den Sicherheitshinweisen: Du darfst das Fixiermodul nur am Griff berühren, weil es sich beim Drucken ganz stark erhitzt. Also Vorsicht, da gibt es Verbrennungsgefahr. Für deine Sicherheit ist es wichtig, dass du beim Wechseln der Tintenpatronen Handschuhe trägst. Außerdem musst du während des ganzen Druckvorgangs auf die Belüftung im Raum achten.
+ Ach super, vielen Dank für die Hinweise. Ähmm, entschuldige, dass ich nachfrage, aber wo ist denn eigentlich das Aushärtungsmodul?
* Das ist ein bisschen versteckt. Schau, es befindet sich hier.
+ Ach super, alles klar. Danke dir.
* Gern! Jetzt kommen wir um Drucken: Zuerst musst du das Fixiermodul am Griff hochziehen. Danach legst du die Rolle ein. Sie muss an beiden Seiten einrasten. Dann schließt du das Fixiermodul und wählst am Display über die Taste „Druckmaterial“ das richtige Material aus, also zum

Beispiel Papier, PVC-Folie oder Baumwolle. Und zum Schluss startest du den Druck hier.

+ Entschuldigung – wie lege ich die Rolle ein? Kannst du das bitte noch einmal wiederholen?

* Na klar. Also, du ziehst das Fixiermodul am Griff hoch und legst die Rolle hier ein. Dabei musst du drauf achten, dass sie auf beiden Seiten einrastet.

+ Super, danke dir. Gibt es weitere Dinge, auf die ich achten sollte?

* Über „Druckstatus“ kannst du den Druckfortschritt sehen. Und wenn der Tintenstand niedrig ist, sendet der Drucker eine Warnmeldung.

+ Was mach ich dann? Die Tintenpatronen wechseln?

* Ja, genau, jetzt noch zu den Tintenpatronen: Über den Menüpunkt „Tinte“ lässt sich der Unterpunkt „Tintenpatronen wechseln“ auswählen.

+ Ich bin mir nicht ganz sicher, ob ich das richtig verstanden habe ... Kannst du das noch einmal genauer erklären?

* Also, wenn du auf „Tintenpatronen wechseln“ drückst, dann geht automatisch das Fach auf und du kannst die leere Patrone herausnehmen und die neue einsetzen. Alles klar? Hast du sonst noch Fragen?

+ Nein, alles klar. Falls ich Fragen habe, melde ich mich einfach noch einmal bei dir.

* Ja prima, so machen wir's.

Miteinander zum DTB – Hören, Teil 1

Seite 52

1a **2** Milan Bojko hält einen Vortrag über Datenschutz.
3 Die Köchin erklärt ein Rezept Schritt für Schritt.

4 Herr Ott beschwert sich beim Kundenservice über ein kaputtes Kabel.

1b **1** Aufgabenverteilung in der Teambesprechung **2** Präsentation vor Kollegen **3** Einweisung einer neuen Küchenhilfe **4** Beschwerdeanruf bei einer Firma

1c Aufgabenverteilung in der Teambesprechung

1d *Musterlösung:*
Falsch: Es wird über die Aufgabenverteilung am nächsten Tag gesprochen, an dem die neuen Kollegen kommen.

2a **1 ≠ 2 = 3 = 4 ≠**

2b Bea...
a führt die neuen Kollegen herum.
b erklärt die Funktionen des Kommunikationstools.
c steht in der Mittagspause für Fragen zur Verfügung.

2c a **1 ✓ 2 ✓ 3 ×**
b **1 ✓ 2 ✓ 3 ×**
c **1 ✓ 2 ✓ 3 ✓**

2d 1c

Seite 53

3 1 richtig, 2 a

4 1 richtig 2 b 3 falsch 4 b 5 falsch 6 b

Lektion 5

DARIA: Ein gutes Team!

Seite 55

1a *Musterlösung:*
* Joscha ist Auszubildender. Er steht gerade an der Rezeption und macht etwas am Computer. Er sieht etwas ratlos aus. + Ja genau. Und Herr Zemlin ist ein Gast und hat wahrscheinlich ein Zimmer reserviert. Er steht an der Rezeption und hält Joscha sein Smartphone hin, vielleicht zeigt er seine Reservierung.
* Im Hintergrund ist eine Frau. Sie heißt Daria und arbeitet auch im Hotel.

1b 1 Zimmerreservierung 2 eine 3 ein

2a **richtig:** 1, 4, 6

2b *Musterlösung:*
* Es gibt ein Problem mit dem Drucker.
+ Was ist los?
* Folgendes ist passiert: Ich habe versucht, die Unterlagen für den Kunden auszudrucken. Aber der Drucker zeigt eine Fehlermeldung an. Vielleicht ist er kaputt.

A Ich hätte vielleicht eine Lösung.

Seite 56

A1a *individuelle Lösung*

A1b *Beispiele:*
Vorstellung besonderer Projekte, Einführung neuer Kolleginnen / Kollegen, Planung von Events etc., Ankündigungen von Ereignissen, Verteilung von Aufgaben, Erörterung von Problemen, Lösung von Konflikten im Team, ...

A2a **richtig:** 2, 4

A2b 1 b 2 a

A2c **1** Dadurch dass du dir das Video anschaust, lernst du die Grundfunktionen der Software kennen. / Indem du dir das Video anschaust, lernst du die Grundfunktionen der Software kennen. **2** Dadurch dass wir ein Protokoll verfassen, halten wir die Ergebnisse der Besprechung schriftlich fest. / Indem wir ein Protokoll verfassen, halten wir die Ergebnisse der Besprechung schriftlich fest. **3** Dadurch dass ich regelmäßig Fortbildungen besuche, bekomme ich neue Anregungen für meine Arbeit. / Indem ich regelmäßig Fortbildungen besuche, bekomme ich neue Anregungen für meine Arbeit. **4** Dadurch dass ich mit vielen kreativen Menschen zusammenarbeite, steigere ich meine eigene Kreativität / wird meine eigene Kreativität gesteigert. / Indem ich mit vielen kreativen Menschen zusammenarbeite, steigere ich meine eigene Kreativität / wird meine eigene Kreativität gesteigert.

Seite 57

A3a *Beispiele:*

1 die Planung für den nächsten Tag am Abend noch einmal durchgehen, Termine immer eine halbe Stunde vor dem eigentlichen Beginn eintragen, ... **2** genügend Zeit einplanen, eine konzentrierte Arbeitsatmosphäre schaffen, sich gut vorbereiten, Kontrollschritte einbauen, ... **3** Abläufe / Aufgaben gut absprechen, Arbeitslast gerecht verteilen, freundlich kommunizieren, Kritik sachlich äußern, ... **4** um einen Termin bitten (→ genügend Zeit haben), höflich und

sachlich bleiben, den eigenen Standpunkt erklären, Lösungsvorschläge mitbringen, ...

A3b *individuelle Lösung*

A4a **Lösungen vorschlagen:**

Es bietet sich an, dass ...

Ich denke, es wäre gut, wenn ...

Ich hätte vielleicht eine Lösung: ...

Wie wäre es, wenn ...?

Wir könnten ... Wäre das eine gute Lösung?

einem Lösungsvorschlag zustimmen:

Ich finde den Vorschlag super.

Ja, das klingt gut.

Ja, einverstanden.

Okay, so machen wir es.

einen Lösungsvorschlag ablehnen:

Also ich weiß nicht.

Nein, ich denke, wir brauchen eine andere Lösung.

A4b *individuelle Lösung*

A4b Auswahlaufgabe (Seite 151)

Musterlösung:

+ Es gibt ein Problem. Ein Gast, hat sich beschwert, dass es beim Frühstück keine glutenfreien Brötchen gibt. Was können wir tun?

* Wie wäre es, wenn wir selbst glutenfreie Brötchen backen? Man kann zum Beispiel Mehl aus Mais oder Linsen verwenden.

+ Also ich weiß nicht ... Das ist sehr viel Arbeit und es ist ja auch nur ein Gast, der sich beschwert hat. Wäre es nicht besser, wenn wir bei der neuen Bäckerei am Bahnhof anrufen und dort ein paar glutenfreie Brötchen bestellen?

* Ja, das klingt gut. Ich fahre da morgens immer vorbei und könnte sie mitbringen. Ich denke aber, es wäre gut, wenn wir unserem Gast auch etwas als Entschädigung anbieten könnten. Vielleicht einen Hotelgutschein?

+ Ja, den Vorschlag finde ich super. Ich stelle ihm einen Gutschein über 25 Euro aus.

* Einverstanden. Und ich rufe bei der Bäckerei am Bahnhof an. Aber wäre es nicht besser, wenn wir auch eine langfristige Lösung finden könnten? Das Problem betrifft ja sicher auch andere Gäste.

+ Ja, da hast du recht. Ich denke, es wäre gut, wenn wir zu einem anderen Lieferanten wechseln, der auch ein

glutenfreies Sortiment hat.

* Hm, also, ich weißt nicht. Eigentlich sind wir mit dem Lieferanten doch sehr zufrieden: Seine Sachen schmecken gut, haben eine hohe Qualität und er ist sehr zuverlässig. Ich finde nicht, dass wir den Lieferanten wechseln müssen. Wir könnten ja auch noch einen zweiten Lieferanten suchen, der glutenfreie Backwaren anbietet.

+ Ja, das wäre auch eine Möglichkeit. Ich denke, das sollten wir aber zuerst mit dem Chef besprechen.

* Auf jeden Fall. Soll ich das machen?

+ Ja, gern. Außerdem könnten wir doch das Buchungssystem auf unserer Homepage etwas anpassen. Wir fragen die Gäste schon bei der Buchung, ob sie Allergien haben oder etwas nicht essen. Dann können wir uns vorbereiten und für diese Gäste z. B. andere Brötchen kaufen.

* Gute Idee! Ich werde mal bei unserem IT-Partner fragen, ob sie das in unser Buchungsprogramm integrieren können. Und wir könnten für Gäste, die das vorher nicht angegeben haben, eventuell eine Alternative anbieten.

+ Meinst du? Ich denke, das ist ein bisschen problematisch. Brötchen und Brot müssen wir ja immer vorbestellen ...

* Stimmt. Aber man könnte eine Art „glutenfreie Station“ mit haltbaren Produkten am Buffet aufbauen. Es gibt ja Firmen, die genau so etwas herstellen: Müsli, Brot, Croissants usw., alles glutenfrei und lange haltbar.

+ Ach echt? Das klingt ja gut. Könntest du dich darum kümmern, wo wir solche Produkte bekommen?

* Ja klar, das mache ich gern. Ich recherchiere mal, welche Firmen mit guten Bewertungen es da gibt.

+ Okay, so machen wir es. Und vielleicht könnten wir auch noch eine kleine Schulung für unser Restaurant-Personal organisieren. Damit man die Gäste besser beraten kann, wenn sie etwas nicht essen können. Wir haben ja zum Beispiel viele Angebote, die sowieso glutenfrei sind: Obst, Omelette und so. Darauf kann man die Gäste dann auch aufmerksam machen.

* Ja, einverstanden. Wie wäre es, wenn wir das Thema auf der nächsten Teamsitzung kurz vorstellen? Dann können wir ja

überlegen, wie wir so eine Schulung organisieren.

+ Okay, das finde ich gut. So machen wir es.

B Lasst uns das mal in Ruhe klären.

Seite 58

B1a 1 Nico 2 Nico 3 15.–18. Mai 4 15.–18. Mai

B1b *Musterlösung:*

Vielleicht stört es die anderen, dass Nico an allen Brückentagen frei hat. Das sind ja sehr beliebte Urlaubstage, und man sollte sie gerechter unter allen aufteilen. Aus demselben Grund werden wahrscheinlich zu dieser Zeit auch viele Gäste im Hotel sein, und dann ist es vielleicht schwierig, wenn mehrere Leute auf einmal Urlaub nehmen.

B2a richtig: 1, 4

B2b 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12

B2c *individuelle Lösung + Musterlösungen zur Frage „Was würden Sie machen?“:*

Ich versuche, nicht sofort etwas zu sagen. Ich zähle erst mal in Gedanken bis drei. Ich nutze Entspannungstechniken. Ich höre erst einmal ein bisschen Musik und versuche, auf andere Gedanken zu kommen. Ich formuliere meine Wut in einer E-Mail, aber ich schicke sie nicht ab.

B3a **Gefühle äußern:**

Ich bin total überrascht, dass ...
Dann bin ich ja beruhigt, dass ...
Fehler zugeben und sich entschuldigen:
Da war ich wohl etwas zu schnell.
Entschuldigt bitte.
Ich habe ein bisschen überreagiert. Sorry.
Ich hätte das anders sagen sollen. Tut mir leid.

Das war mein Fehler. Nächstes Mal ...

im Konflikt moderieren:

Lasst uns das mal in Ruhe klären.
Habe ich das so richtig verstanden?
Was sagst du denn dazu?

Seite 59

B3b *individuelle Lösung*

B4a 13:00 – 14:00, Mitarbeiterraum, Mitarbeiter, Auszubildender, Protokollantin, Urlaub Mai und Juni

B4b

| TOP | Protokoll – Teamsitzung | Wer? | Bis wann? |
|-----|--|------------------|--------------------------|
| 1 | Die Software-Schulung für die Auszubildenden hat wegen Krankheit und Personalmangels noch nicht stattgefunden. Maßnahmen: – einen neuen Termin mit Herrn Niehaus vereinbaren – das Einführungsvideo des Herstellers anschauen, um Grundfunktionen kennenzulernen | DI PH, NR, JP | 13.04.20.. 16.04.20.. |
| 2 | Der Dienstplan ist mit allen abgestimmt. | | |
| 3 | Die Urlaubstage im Mai und Juni werden neu verteilt, sodass alle Auszubildenden jeweils ein langes Wochenende freihaben. Maßnahme: – Urlaubswünsche überlegen | PH, NR, JP | 20.04.20.. |

B5a Aktionsseiten (Seite 140–141)

1 Verlaufsprotokoll 2 Ergebnisprotokoll

B5b Aktionsseiten (Seite 140–141)

| | Ergebnisprotokoll | Verlaufsprotokoll |
|------------------------|---|--|
| Unterschiede | Stichpunkte, nur Ergebnisse, Aufbau mit Spalten für Zuständigkeiten und Fristen | ausführlich, Argumente und Ergebnisse, einzelne Redebeiträge, Fließtext, |
| Gemeinsamkeiten | Adjektive mit <i>-bar</i> , Protokollkopf, Ort, Datum, Unterschrift, Präsenz, Nominalisierungen | |

B5c Aktionsseiten (Seite 140–141)

Musterlösung:

1 Verlaufsprotokoll

2 Ergebnisprotokoll: Wichtig sind nur die Ergebnisse, also die Aufgaben und die Termine.

3 Ergebnisprotokoll: Hier müssen schnell die Fragen *Wer? Was? Wann?* geklärt werden.

4 Verlaufsprotokoll: Die Argumente sollen gesammelt werden als Grundlage für die Besprechung mit der Geschäftsleitung.

Schreiben: das Ergebnisprotokoll

Seite 60

1a



1b *Musterlösung:*

* Auf Zettel B steht das konkrete Datum der Konferenz. Auf Zettel A steht nur, wann sie anfängt und wie lang sie dauert. Das ist zwar eindeutig, wenn man weiß, wann die Notizen gemacht wurden, aber man muss es erst ausrechnen.

+ Ja, ich finde das konkrete Datum auch besser. Zettel B ist insgesamt viel genauer

als Zettel A, zum Beispiel was Uhrzeiten und Zuständigkeiten angeht.
* Ja, und vor allem die Zahl der Gäste! Für die Planung ist es ja wichtig zu wissen, wie viele Gäste genau übernachten.
+ Genau. Also ich denke, Zettel B ist viel nützlicher, um ein Protokoll zu schreiben.

2a

| | |
|---|---------------------------------|
| Protokoll – Teambesprechung | |
| Termin: 04.07.20.., 17:00 – 17:30 Uhr | Ort: Gasträum |
| Anwesende Larissa Barley (LB), Simon Herrmann (SH), Liam Sobota (LS), Jara Wessel (JW), Bea Reich (BR) | |
| Sitzungsleitung: Larissa Barley | Protokollant*in: (eigener Name) |
| Entschuldigt: Zsolt Wundrak (ZW) | |
| Tagesordnungspunkte 1 Eröffnung einer neuen Filiale 2 Wechsel des Kaffeeanbieters | |

Seite 61

- 2b Musterlösung:**
Im Protokoll sind die Stichpunkte ausformuliert und inhaltlich sinnvoll sortiert. Außerdem wird gesagt, von wem eine Information kommt. Abkürzungen werden ausgeschrieben und Fehler korrigiert. Die Informationen, wer bis wann etwas machen soll, waren auf dem Zettel in den Stichpunkten. Im Protokoll sind sie in Spalten sortiert.
- 2c Musterlösung:**
– gelieferter Kaffee wird immer schlechter, Kunden beschwerten sich
– anderer Lieferant (Entscheidung d. Geschäftsleitung), Kaffee muss auch in Bio-Qualität sein
– BR u. SH testen die Vorschläge v. LB (Angebote, Preise, Geschmack, Kundenservice) -> bis 25.07. (nächste Teamsitzung)

2d

| TOP | Besprechungsergebnisse | Wer? | Bis wann? |
|-----|--|------|-----------|
| 2 | – Die Qualität des gelieferten Kaffees wurde in letzter Zeit schlechter. Es gab dazu bereits mehrere Beschwerden von Kunden. – Die Geschäftsleitung hat entschieden, den Kaffeeanbieter zu wechseln. – Der Kaffee des neuen Lieferanten muss auch in Bio-Qualität sein. LB hat | | |

| | | | |
|--|--|--------|------------|
| | bereits Vorschläge für neue Anbieter. – Die Anbieter werden noch auf Angebot, Preise, Geschmack des Kaffees und Kundenservice getestet. | BR, SH | 25.07.20.. |
|--|--|--------|------------|

Miteinander zum DTB – Lesen, Teil 4 und Sprechen, Teil 3

Seite 62

- 1 a
2 1 b 2 a 3 a 4 c 5 c

Seite 63

- 3 **Musterlösung:**
ein Problem ansprechen:
Es gibt / Ich habe ein Problem mit ...
Das Problem ist, dass ...
Lösungen vorschlagen:
Wäre es nicht besser, wenn ...?
Wir sollten vielleicht lieber ...
einem Lösungsvorschlag zustimmen:
Ja, das klingt gut.
Okay, so machen wir es.
Das ist eine gute Idee!
einen Lösungsvorschlag ablehnen:
Ich denke, wir brauchen eine andere Lösung.
Also ich weiß nicht.
Ich glaube, das funktioniert so nicht.
- 4 **Musterlösung im Beispielfilm, s. Transkriptionen Filme**

Lektion 6

AMADOU: Im Gespräch bleiben

Seite 65

- 1a **Musterlösung:**
* Ich nehme an, dass die Personen zusammenarbeiten. Vermutlich sind sie gerade im Flur des Büros und unterhalten sich über die anstehenden Aufgaben oder vielleicht auch darüber, was sie am Wochenende gemacht haben.
+ Ja, wahrscheinlich sind Marcel und Amadou Kollegen, die sich unterhalten. Ich denke, dass Verena auch eine Kollegin sein könnte.
* Vielleicht ist sie aber auch die Chefin, weil sie Unterlagen in der Hand hält und

etwas Wichtiges erledigen muss.
+ Stimmt, das wäre auch möglich.

- 1b** Arbeitsalltag, Chefin, Freizeitaktivitäten, Wochenendplanung
Musterlösung:
Die anderen Themen sind vielleicht nicht gut für Small Talk geeignet, weil sie entweder sehr persönlich sind oder weil man eventuell die Gefühle des Gegenübers verletzen könnte.

1c 1 b 2 a

- 1d** *Musterlösung:*
Ich habe gelesen, dass in der Innenstadt ein neues Café aufgemacht hat. → In der Innenstadt soll ein neues Café aufgemacht haben.
Angeblich gibt es in der Mittagspause jetzt einen Sportkurs. → Es soll in der Mittagspause jetzt einen Sportkurs geben. Es wird behauptet, dass die Kantine morgen geschlossen hat. → Die Kantine soll morgen geschlossen haben.
Angeblich wird die Firmen-Tiefgarage nächste Woche umgebaut → Die Firmen-Tiefgarage soll nächste Woche umgebaut werden.

- 2a** Aktionsseite (Seite 142)
Was ich dich immer schon mal fragen wollte: ..., Das hört sich großartig an!, Ah ja! Aber mal was anderes ...

- 2b** Aktionsseite (Seite 142)
individuelle Lösung

A Ich würde gern mehr Verantwortung übernehmen.

Seite 66

- A1a** *Musterlösung:*
1 Die Mitarbeitergespräche finden mindestens einmal pro Jahr statt, um die Zufriedenheit, Effizienz und Motivation der Mitarbeiter zu erhöhen.
2 Die Führungskraft kann das Gespräch mündlich oder schriftlich ankündigen, also zum Beispiel in einem Gespräch oder einer E-Mail. Spätestens eine Woche vorher verschickt sie eine schriftliche Einladung, in der steht, worum es in dem Gespräch gehen wird und wie lange es dauert.
3 In den Gesprächen bekommen die Mitarbeiter Feedback zu ihren Leistungen.

Außerdem tauschen sie sich mit der Führungskraft über Erwartungen, Ziele und Entwicklungswünsche aus.

- A1b** **2** Projekt HR-System 5.0 **3** Verstärkung im Team **4** Positives am Projekt **5** Potenzial für Verbesserungen der Meetings
6 Feedback zu Amadous Arbeit
7 Fortbildung zur Projektleitung
8 Festlegung der Ziele

- A1c** **1** richtig **2** falsch **3** richtig **4** falsch **5** richtig
6 richtig **7** richtig

- A1d** *individuelle Lösung*

- A2a** *Musterlösung:*
* Amadou hätte sich gern auf das Gespräch vorbereitet. Deshalb denke ich, dass er gern strukturiert arbeitet. Er ist sehr organisiert.
+ Ja, das stimmt. Er mag es auch nicht, wenn Meetings länger dauern als nötig. Deshalb denke ich, dass er gern effizient arbeitet.
* Und er macht von sich aus Vorschläge zur Verbesserung der Meetings. Er ist also sehr eigenverantwortlich.
+ Ich glaube, er ist auch ziemlich vorausschauend, weil er gern die Themen des Gesprächs vorher gekannt hätte.

Seite 67

- A2b** *Musterlösung:*
* Ich arbeite gern mit einem Plan. Das gibt mir Sicherheit. Ich finde es unangenehm, wenn ich nicht weiß, was auf mich zukommt.
+ Ich kann gut verstehen, dass ein Plan Sicherheit gibt. Bei mir ist das aber anders. Ich arbeite lieber spontan. Mir gefällt es, zwischen verschiedenen Aufgaben abzuwechseln, je nachdem, worauf ich gerade Lust habe.
* Ich kann sehr gut nachvollziehen, dass du Abwechslung spannend findest.
+ Ich kommuniziere auch lieber per Telefon als per E-Mail, weil man viele Dinge so schneller und einfacher klären kann.
* Das verstehe ich. Das ist bei mir genauso.

- A3a** *Musterlösung:*
Amadou hat ein Problem damit, ein Protokoll schreiben zu müssen, weil seine Chefin ihm das erst ganz am Ende des

Gesprächs mitteilt. Er hätte es lieber vorher schon gewusst, um sich während des Gesprächs Notizen machen zu können.

A3b *Musterlösung:*

* Ich finde, Amadou kann auf jeden Fall so mit seiner Chefin sprechen. Er war freundlich und höflich.

+ Das stimmt. Ich finde trotzdem, dass seine erste Reaktion ein bisschen zu direkt war. Er hätte erst betonen sollen, dass er das Protokoll natürlich schreiben wird, und dann sagen, dass er es in Zukunft gerne vorher wüsste.

A4a Irreale Wunschsätze:

Wäre ich doch nur entspannter gewesen!
Hätte ich mir bloß nicht so viel Stress gemacht!

Irreale Bedingungssätze mit wenn:

Ich wäre viel entspannter gewesen,
wenn ich das vorher gewusst hätte.

A4b *Musterlösung:*

A Wäre ich doch nur früher aufgestanden!
/ Wenn ich meine Tasche schon gestern Abend gepackt hätte, wäre ich nicht zu spät gekommen. / Wenn er nicht immer zu spät kommen würde, ...

B Hätte ich mich nur besser vorbereitet! /
Hätte ich bloß Lina über die Präsentationsfolien schauen lassen, wie es mir angeboten hat. / ...

B Immer schön konstruktiv bleiben!

Seite 68

B1a 1 anders gestalten 2 die Abläufe in den Teams 3 sechsmal im Jahr

B1b *Musterlösung:*

pro

Alec: regelmäßiger Austausch und Rückmeldung wichtig

Amadou: regelmäßige Gespräche positiv, sind auch ein guter Ort, um konstruktive Kritik zu äußern und Vorschläge zu machen

contra

Pawlow, Samia: alle zwei Monate ist zu oft, Mitarbeitergespräche sind nicht das richtige Werkzeug für Verbesserungen
Tami: genervt von ständigen Neuerungen

* Der Beitrag von Alec ist positiv. Er weist darauf hin, dass regelmäßiger Austausch mit der Vorgesetzten wichtig ist und dass

es gut ist, Rückmeldungen zur eigenen Arbeit zu bekommen.

+ Auch Amadou sieht das so. Er vertritt die Meinung, dass man offen für Veränderungen sein sollte und sagt, dass in Mitarbeitergesprächen Vorschläge machen kann und auch Kritik äußern darf. ~ Im Beitrag von Pawlow und Samia geht es um die Frage, wie oft so ein Gespräch stattfinden muss. Beide denken, die Mitarbeitergespräche sollten nicht so oft stattfinden und äußern auch Kritik am Format: Ihrer Meinung nach sind diese Gespräche nicht das richtige Format für Prozessoptimierungen. Tami wirkt sehr genervt und er klagt generell über Neuerungen.

B1c *Musterlösung:*

1 Der Kommentar von Tami ist wütend, emotional und wirkt auch etwas unverschämt. Der Kommentar von Amadou hingegen ist freundlich, respektvoll und konstruktiv. Alecs Beitrag bleibt freundlich, sachlich und respektvoll. Samia äußert sich eher emotional, bleibt aber weitestgehend sachlich und respektvoll. Emotionaler ist dann noch Pawlows Kommentar, der durchaus konstruktiv argumentiert, aber etwas unhöflich wirkt.

2 Aus meiner Sicht sind die Beiträge von Pawlow und Tami etwas zu unhöflich. Beide könnten weniger emotional schreiben (und weniger emotionale Emojis verwenden) und stattdessen sachlicher formulieren, was sie stört und warum. Pawlow sollte mehr begründen, warum er die Teamsitzungen für geeigneter hält, um über Prozesse zu sprechen.

Es ist grundsätzlich in Ordnung, dass Tami ihren Ärger ausdrückt, denn es ist ja auch wichtig zu wissen, wenn die Mitarbeiter von etwas genervt sind. Aber es ist meiner Ansicht nach nicht okay, dass sie das so unverschämt formuliert.

Aus meiner Sicht sind Alecs und Amadous Beiträge angemessen formuliert, denn beide begründen ihre Meinung und Amadou macht sogar noch weitere Vorschläge. Insgesamt finde ich es in Ordnung, wie alle (außer Tami) ihre Meinung äußern, aber Sami und Pawlow könnten noch etwas respektvoller und höflicher schreiben.

Seite 69

B2a 2 b 3 a

B2b Aktionsseiten (*Partner/in A: Seite 147, Partner/in B: Seite 144*)

* Okay, Punkt 1. Wir müssen noch den Termin abstimmen. Soll ich das übernehmen?

+ Nein, nein! Du brauchst den Termin nicht abzustimmen. Das übernimmt Nina. Soll ich den Konferenzraum reservieren?

* Nein, nein! Du brauchst den Konferenzraum nicht zu reservieren. Das übernimmt Amadou. Soll ich den Konferenzraum vorbereiten?

+ Nein, nein! Du brauchst den Konferenzraum nicht vorzubereiten. Das übernimmt Praktikant. Soll ich die Software präsentieren?

* Nein, nein! Du brauchst die Software nicht zu präsentieren. Das übernehmen Marcel und Nina. Soll ich Kaffee kochen?

+ Nein, nein! Du brauchst keinen Kaffee zu kochen. Das übernimmt Amadou. Soll ich das Protokoll schreiben?

* Nein, nein! Du brauchst das Protokoll nicht zu schreiben. Das übernimmt Amadou. Soll ich Fragen zu den Kosten beantworten?

+ Nein, nein! Du brauchst die Fragen zu den Kosten nicht zu beantworten. Das übernimmt Marcel. Soll ich den Zeitplan präsentieren?

* Nein, nein! Du brauchst den Zeitplan nicht zu präsentieren. Das übernimmt Nina.

B3a Er meint damit einige allgemeine Verhaltensregeln, an die sich alle halten sollen, wenn sie im Forum schreiben, zum Beispiel niemanden beleidigen.

B3b *Musterlösung:*

😊 : Höflichkeit, Respekt, gegenseitige Wertschätzung, Kritik sachlich äußern, konkrete Verbesserungsvorschläge machen

😞 : andere beleidigen, schlechte Stimmung verbreiten, sich nur beschweren und meckern

B4a *Musterlösung:*

pro: Anreiz für Mitarbeiter, ihre Meinung sachlich und konstruktiv zu formulieren; niemand wird Beleidigungen ausgesetzt

kontra: Moderation des Forums und Löschen von Beiträgen bedeutet

zusätzliche Arbeit; Wer entscheidet, was noch okay ist und was gelöscht wird?

B4b *Musterlösung:*

Hallo zusammen,
ich halte den Vorschlag, alle Beiträge sofort zu löschen, die nicht der Netiquette entsprechen, für sehr übertrieben. Ein Grund dafür ist, dass das eigentlich eine Form der Zensur darstellt: Wer entscheidet denn, was noch okay ist und was nicht mehr der Netiquette entspricht. Was ist, wenn beispielsweise mein Kollege etwas schreibt, das mir inhaltlich nicht gefällt? Kann ich das dann löschen lassen unter dem Vorwand, dass es nicht der Netiquette entspricht?

Meiner Meinung nach muss ein Forum ein Ort der freien Meinungsäußerung sein und bleiben. Man muss aber natürlich auch sehen, dass ein Forum ein Ort des Gesprächs ist, wo niemand Beleidigungen ausgesetzt werden darf. Kritik und auch Verärgerung können ja auch sachlich, konstruktiv und wertschätzend formuliert werden. Daher ist die Netiquette natürlich wichtig und jeder sollte sich daranhalten. Insgesamt finde ich also, dass man Beiträge der Netiquette entsprechen, nicht grundsätzlich löschen sollte, sondern dass man jeden Einzelfall genau prüfen muss. Wie seht ihr das?

Szenario: Mitarbeitergespräch

Seite 70

1 Der Chef informiert mich über einen Termin für ein Mitarbeitergespräch. Ich soll antworten, ob der Termin für mich passt. Außerdem soll ich einen mitgeschickten Fragebogen ausfüllen und dann zum Gespräch mitbringen.

Musterlösung Antwort:

Lieber Herr Lundgren,

vielen Dank für die Einladung zum Mitarbeitergespräch. Leider bespreche ich mich am 3. April um 11 Uhr bereits mit Lena Friese wegen der Einführung der neuen Buchhaltungssoftware. Ginge es bei Ihnen auch schon zu einer früheren Uhrzeit? Ansonsten könnte ich aber auch Frau Friese bitten, den Termin zu verschieben.

Den Fragebogen fülle ich natürlich gerne aus und bringe ihn mit.

Viele Grüße

...

2 *Musterlösung:*

Was lief bei Ihrer Arbeit besonders gut?

-> Projektstart: gute Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern, enger Austausch, tolles Konzept

Gab es Herausforderungen oder Schwierigkeiten? Wie sind Sie damit umgegangen?

-> Aufgabenverteilung im Team manchmal unklar; viel Arbeit und großer Zeitdruck: Aufgaben priorisiert, Kollegen um Unterstützung gebeten, viele Überstunden gemacht

Wie konnte man diese Schwierigkeiten zukünftig vermeiden?

-> wöchentliche Besprechungen einführen (ganzes Team + TL); in Zukunft evtl. mehr Mitarbeitende oder Externe für Projekt einplanen

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer aktuellen Arbeitssituation?

-> *individuelle Lösung*

Welche Aspekte haben zu Ihrer (Un-) Zufriedenheit beigetragen?

Unzufriedenheit: Zeitdruck, Arbeitsmenge, unklare Aufgabenverteilung

Zufriedenheit: interessante Aufgaben, Kreativität und selbstständiges Arbeiten werden geschätzt, viel Verantwortung, tolles Team, flexible Arbeitszeiten

Gibt es etwas, was die Zusammenarbeit im Team / mit mir als Vorgesetztem/r verbessern könnte?

-> wöchentliche Besprechungen einführen (ganzes Team + TL), stärkere Priorisierung der Aufgaben vonseiten der TL, genauerer Blick auf die Personalsituation vonseiten der TL

Seite 71

3 *Musterlösung:*

A: Hallo, Frau Vivas. Herzlich willkommen! Bitte, setzen Sie sich.

B: Guten Tag, Herr Lundgren. Vielen Dank für die Einladung.

A: Ja, sehr gerne. Lassen Sie uns gleich anfangen. Könnten Sie während des

Gesprächs bitte die wichtigsten Ergebnisse mitschreiben und anschließend ein Ergebnisprotokoll verfassen?

B: Natürlich, das kann ich gerne machen.

A: Sehr gut. Also, zuerst würde ich gerne mit Ihnen über die letzten Monate sprechen. Wie lief die Arbeit an Ihrem Projekt? Was war gut? Gab es irgendwelche Schwierigkeiten?

B: Ja, also der Projektstart war wirklich super! Durch die enge Zusammenarbeit mit den Architekten von der Baufirma vor Ort ist ein tolles Konzept entstanden. Aber dann nach der Startphase wurde es extrem stressig. Wir waren unter hohem Zeitdruck, weil einige Kollegen krank waren und alles gleichzeitig fertig werden musste.

A: Ja, das verstehe ich, so eine Situation kann sehr anstrengend sein. Wie sind Sie denn damit umgegangen?

B: Also, ich habe natürlich versucht, Aufgaben zu priorisieren und Kollegen um Hilfe zu bitten. Das war aber nur begrenzt möglich und ich habe auch einige Überstunden angesammelt in der Zeit. Ich glaube, man muss zukünftig etwas realistischer sein bei der Vorbereitung und für so große Projekte mehr Mitarbeiter einplanen. Oder wenn das nicht geht, sollten wir vielleicht darüber nachdenken, Externe einzubeziehen.

A: Das ist eine sehr gute Idee! Ich stimme Ihnen zu, bei der Projektplanung wird der tatsächliche Aufwand doch oft unterschätzt. Aber im Allgemeinen sind Sie zufrieden mit der Arbeit bei uns?

B: Ja, total! Ich fühle mich wirklich sehr wohl hier im Unternehmen und bin richtig froh, dass ich mich Anfang des Jahres dafür entschieden habe. Ich verstehe mich mit allen im Team sehr gut und die flexiblen Arbeitszeiten sind eine große Erleichterung. Aber vor allem finde ich es super, wie sehr Kreativität und selbstständiges Arbeiten hier geschätzt werden und wie viel Verantwortung man bekommt!

A: Das freut mich zu hören! Fällt Ihnen trotzdem etwas ein, wie man die Zusammenarbeit im Team noch weiter verbessern könnte, oder auch mit mir als Vorgesetztem?

B: Ja, schon. Ich finde es zwar super, dass

die Teamleitung auch Verantwortung abgibt, aber manchmal ist die Aufgabenverteilung im Team nicht ganz klar und das führt zu Verwirrung. Ich würde vorschlagen, dass wir eine wöchentliche Besprechung für das ganze Team und die Teamleitung einführen. Dort könnten dann die Aufgaben für die Woche geplant werden.

A: Ja, das wäre eine Idee. Ich habe allerdings den Eindruck, dass die meisten sowieso schon sehr viele Besprechungen im Kalender stehen haben. Sollen wir vielleicht lieber ein Online-Organisationstool ausprobieren, wo die Teamleitung Aufgaben klar zuweisen kann.

B: Ja, das klingt auch gut.

A: Okay, dann können wir Folgendes festhalten: Das Projekt läuft gut, ist aber aufwändiger als gedacht. Ich schaue mal, wer aus einem anderen Team Sie vielleicht kurzfristig unterstützen könnte. Und es wäre gut, wenn Sie verschiedene Organisationstools vergleichen und mir einen Vorschlag schicken könnten.

B: Ja, das kann ich machen.

A: Wunderbar, ich denke, dann haben wir alles besprochen, oder? Schicken Sie mir bitte nochmal eine kurze Mail mit einer Zusammenfassung, damit wir das nicht vergessen. Vielen Dank für das hilfreiche Gespräch!

B: Ja, das mache ich natürlich. Ich danke Ihnen! Auf Wiedersehen!

4 *Musterlösung:*

Lieber Herr Lundgren,

vielen Dank für das angenehme Mitarbeitergespräch. Wir haben Folgendes beschlossen:

1. Wegen der hohen Arbeitsbelastung im Projekt prüft die Teamleitung, ob uns kurzfristig jemand aus einem anderen Team unterstützen kann.
2. Langfristig sollen für große Projekte dieser Art mehr Mitarbeitende eingeplant oder auch Externe hinzugezogen werden.
3. Ziel: Einführung eines digitalen Organisationstools, bei dem die Teamleitung die Aufgaben zuweisen kann.

Die Mitarbeitende vergleicht digitale Organisationstools und schickt der TL einen Vorschlag.

Viele Grüße

...

**Miteinander zum DTB – Sprechen, Teil 2;
Schreiben**

Seite 72

- 1a** Beide Personen ... hören sich gegenseitig zu, zeigen Interesse, reagieren auf das Gegenüber, stellen (Gegen-)Fragen, teilen eigene Erfahrungen und Meinungen, sprechen neue Themen an, vermeiden schwierige Themen.

Aber die Frau unterbricht den Mann.

Musterlösung Gespräch:

* Ich finde, das ist ein gutes Beispiel für Small Talk, weil sich die beiden gegenseitig zuhören.

+ Das stimmt, aber die Frau unterbricht den Mann. In einem guten Small-Talk-Gespräch sollte man einander ausreden lassen. Positiv ist aber, dass sie Interesse zeigen und Rückfragen stellen.

* Ja, und sie teilen ihre Erfahrungen und sprechen beide neue Themen an.

+ Und ich denke, die beiden haben es auch geschafft, schwierige Themen zu vermeiden.

* Ja, es wirkte ein bisschen so, als könnte Sport für die Frau ein schwieriges Thema sein, aber er ist dann ja nicht weiter darauf eingegangen.

+ Genau.

1b zuhören und Interesse zeigen:

Mir war gar nicht klar, dass ...

Oh, wie spannend!

eigene Erfahrungen und Meinungen teilen:

Also meiner Meinung nach ...

Bei mir ist das ähnlich / anders: ...

Fragen stellen:

Geht dir das auch so?

Und wie ist das bei dir?

das Thema wechseln:

Aber mal was anderes: ...

Ach, übrigens ...

1c Musterlösung:

Frage 1

* Hallo! Du warst heute Morgen schon so früh bei der Arbeit. Stehst du gern früh auf?

+ Guten Morgen! Ja, ich bin sehr gern früh wach. Dann habe ich das Gefühl, dass ich den Tag besser nutzen kann. Geht dir das auch so?

* Hm, also ehrlich gesagt: Bei mir ist das anders. Ich war nur heute so früh da, weil ich schon um 8 einen Termin hatte. Ich brauche morgens immer ein bisschen länger, bis ich richtig wach bin. Wenn ich früh aufstehen muss, bin ich den ganzen Tag müde.

+ Das kann ich verstehen. Aber ich mag es, wenn es morgens im Büro noch ruhig ist. Da kann ich mich besser konzentrieren und ohne Stress anfangen. Und auf der Straße ist auch weniger los, dann brauche ich nicht so lang zur Arbeit.

* Stimmt, das sind sicher Vorteile. Aber bei mir ist es einfach so, dass ich abends viel produktiver bin. Deshalb fange ich lieber etwas später an und bleibe dann länger.

+ Es ist echt interessant, wie unterschiedlich das ist. Bei mir hat es sich auch verändert. Früher im Studium habe ich vor allem abends gelernt. Aber seit einigen Jahren merke ich: Ich habe morgens mehr Energie und am Abend brauche ich Zeit für mich.

* Vielleicht sollte ich auch mal ausprobieren, früher aufzustehen. Manche sagen ja, dass man sich daran gewöhnt, wenn man es ein paar Wochen konsequent macht.

+ Das denke ich auch. Aber man muss auch auf den eigenen Rhythmus achten. Jeder Mensch funktioniert anders. Am wichtigsten ist, dass man genug Schlaf bekommt.

* Ja, du hast Recht. Also – ich brauche schon meine 8 Stunden ... Und wenn ich schon um 6 Uhr aufstehen würde ... Dann müsste ich ja auch schon um 10 Uhr abends ins Bett. Aber ich bin abends gern aktiv und gehe auf Konzerte oder ins Theater. Das passt dann einfach nicht so gut für mich.

+ Ja, stimmt. Ich bin abends wirklich oft schon um 10 im Bett.

Frage 2

+ Ich war übrigens gestern nach langer Zeit mal wieder joggen. Machst du auch Sport?

* Ja, ich gehe zweimal pro Woche abends schwimmen. Und wenn es wieder wärmer wird, versuche ich, auch wieder öfter mit dem Fahrrad zur Arbeit zu fahren. Wenn ich mich zu wenig bewege, fühle ich mich einfach nicht gut. Wie ist das bei dir?

+ Ich würde auch gern mit dem Fahrrad ins Büro fahren. Aber mein Arbeitsweg ist leider sehr weit. Letzten Sommer bin ich ein paar Mal mit dem Fahrrad gefahren, aber das dauert einfach zu lang.

* Mir war gar nicht klar, dass du so weit weg wohnst. Aber klar, dann verstehe ich das. Also meiner Meinung nach ist es wichtig, dass man eine Sportart findet, die Spaß macht, und die man gut in den Alltag integrieren kann. Sonst hört man doch bald wieder damit auf.

+ Da hast du recht. Deshalb ist Joggen perfekt für mich. Dafür brauche ich nur meine Sportschuhe und kann loslaufen.

* Das klingt sinnvoll. Aber ehrlich gesagt, finde ich es manchmal auch schwierig, mich zu motivieren. Deshalb habe ich mich in einem Schwimm-Verein angemeldet. Da weiß ich: Wenn ich jetzt nicht gehe, verpasse ich das Training. Manchmal hilft das.

+ Guter Tipp! Mir geht es auch oft so, dass ich zuerst keine Lust habe. Aber wenn ich es schaffe, mich zu motivieren, bin ich danach froh. Dann fühle ich mich richtig entspannt.

* Genau! Man merkt ja auch, dass man im Alltag mehr Energie hat, wenn man sich regelmäßig bewegt. Manchmal hilft schon ein kleiner Spaziergang in der Mittagspause. Machst du das auch manchmal?

+ Ja, wenn das Wetter schön ist. Danach kann ich wieder konzentrierter arbeiten.

* Auf jeden Fall! Wenn du möchtest, können wir ja auch mal zusammen spazieren gehen. Also ich meine, wenn wir beide im Büro sind.

+ Klar, gern! Zu zweit macht es auch mehr Spaß.

* Finde ich auch.

2 individuelle Lösung

Seite 73

- 3a Meinungsäußerung:** Ich finde „Desk Sharing“ gar nicht so schlecht.
Begründung: Weil man nicht so viel Zeit damit verbringt, seinen Schreibtisch aufzuräumen ..., Denn so hat jeder die gleiche Chance auf einen Arbeitsplatz seiner Wahl.
Beispiele: Für mich wäre es beispielsweise anstrengend, meine Unterlagen jeden Tag zu einem anderen Schreibtisch zu tragen., Ich sitze zum Beispiel gern am Fenster, ...
eigene Vorschläge: Ich hätte einen anderen Vorschlag: Es könnte doch weiterhin ein paar feste Plätze geben ..., Vielleicht wäre es sinnvoll, mit einem Plan zu arbeiten.
- 3b** Hallo ihr Lieben, also ich finde das Modell "Desk Sharing" ziemlich gut, denn so sind alle Mitarbeitenden flexibler! Wenn ich beispielsweise nicht ins Büro komme, kann jemand anders den Platz am Fenster haben, an dem ich normalerweise gern sitze. Auf diese Weise sind alle Plätze fairer verteilt.
Außerdem muss man seinen Schreibtisch immer aufräumen, wenn man das Büro verlässt. Das finde ich großartig, weil sich so weniger Chaos ansammeln kann. Für jemanden wie zum Beispiel mich ist das perfekt, weil ich auf diese Weise dazu gezwungen bin, Ordnung zu halten.
Natürlich will man nicht alle persönlichen Gegenstände jeden Tag ins Büro und wieder nach Hause schleppen. Aber für die Lieblingstasse und den lustigen Tischkalender könnte ja vielleicht ein Regal eingerichtet werden.
Ein weiterer Vorteil von „Desk-Sharing“ ist übrigens auch, dass man immer mit neuen Kolleginnen oder Kollegen zusammensitzt und dadurch andere Mitarbeitende besser kennenlernt. Das verbessert die Arbeitsatmosphäre und vielleicht kommt man so auch auf neue Ideen oder man findet Lösungsansätze, auf die man sonst nie gekommen wäre.
Insgesamt halte ich „Desksharing“ für eine super Idee. Was haltet ihr davon?

4 *Musterlösung:*

Thema A

verpflichtende Teilnahme an anonymer Mitarbeiterumfrage zur Arbeitszufriedenheit

Hallo zusammen,
auch wenn einige von euch mit der verpflichtenden Teilnahme an der geplanten Umfrage nicht einverstanden sind, muss ich sagen: Meiner Meinung nach ist das eine wirklich gute Idee. Denn nur, wenn wir sagen, was uns stört, geben wir der Geschäftsleitung die Chance, etwas zu verändern. Ich kann zwar gut verstehen, dass sich manche von euch darüber ärgern, dass sie dazu gezwungen werden, sich Gedanken über die eigene Zufriedenheit zu machen.
Aber oft ist es einfach so, dass man etwas nur dann macht, wenn es verpflichtend ist. Nehmen wir zum Beispiel das Thema politische „Wahlen“. Manchmal gehen Menschen, die die mit der Arbeit Ihrer Regierung unzufrieden sind, lieber nicht zur Wahl und bleiben passiv.
Aber ich bin davon überzeugt, dass das der falsche Weg ist, denn nur wenn man etwas tut, gibt es auch Veränderungen. Insgesamt finde ich die verpflichtende Teilnahme, zumindest an dieser speziellen Umfrage, also ziemlich sinnvoll und ich hoffe, dass ihr alle auch die Vorteile dieses Vorgehens erkennen könnt. Was meint ihr dazu?

Thema B

Einmal pro Woche Fünf-Minuten-Gespräche statt jährlicher Mitarbeitergespräche

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
sicherlich habt ihr von dem Vorschlag gehört, die jährlichen Mitarbeitergespräche durch wöchentliche Kurzgespräche zu ersetzen. Ich halte diese Idee für äußerst problematisch. Zum einen kosten diese Gespräche, so kurz sie auch sein mögen, recht viel Zeit, denn wir Mitarbeitenden sollen sie selbst organisieren. Zum anderen frage ich mich: Was muss man denn jede Woche mit der / dem Vorgesetzten besprechen? Ich denke, dass Absprachen im Team wichtiger sind als die ständige Absprache mit der Führungskraft.

Man sollte lieber kurze wöchentliche Teamsitzungen machen, so wie das früher in der Abteilung der Fall war. Klar, die jährlichen Mitarbeitergespräche sind eigentlich zu wenig, weil ein Austausch zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden regelmäßiger stattfinden sollte, um Probleme anzusprechen und Prozesse zu optimieren. Meines Erachtens würde es aber auch reichen, wenn man sich zwei- oder dreimal im Jahr zusammensetzt. Die Umstellung von jährlichen Mitarbeitergesprächen auf wöchentliche Gespräche halte ich also nicht für den richtigen Weg. Wie seht ihr das?

+ Ja, ich gehe am Montag in die Praxis des Psychologen. ... Wie findest du den Fotografen?
* Ich finde den Fotografen echt gut.

1f individuelle Lösung

A Wir sollten mal schnell nachbestellen.

Seite 76

A1a Amal zählt, was noch an Vorräten da ist, zum Beispiel an verschiedenen Milch-Sorten.

A1b

| | Soll-Bestand | Ist-Bestand |
|-------------------------|--------------|-------------|
| Fettarme H-Milch (1,5%) | 30 l | 5 l |
| H-Vollmilch (3,5%) | 30 l | 4 l |
| Kondensmilch | 10 l | 3 l |
| Hafermilch | 30 l | 10 l |
| Pappbecher | 1000 Stk | 300 Stk |
| vietnamesischer Kaffee | 5 kg | 2 kg |
| italienischer Kaffee | 10 kg | 3 kg |
| koffeinfreier Kaffee | 5 kg | 4 kg |
| weißer Zucker | 5 kg | 2 kg |
| brauner Zucker | 5 kg | 4 kg |

A1c

| | Soll-Bestand | Ist-Bestand |
|----------------|--------------|-------------|
| brauner Zucker | 3 kg | 4 kg |

A1d

| Nominativ | Akkusativ | Dativ | Genitiv |
|----------------|--------------------------|-------------------|------------------------------|
| brauner Zucker | braunen Zucker bestellen | mit weißem Zucker | die Qualität braunen Zuckers |

A1e

| | |
|-------------------------|---------|
| Fettarme H-Milch (1,5%) | 25 l |
| H-Vollmilch (3,5%) | 26 l |
| Kondensmilch | 7 l |
| Hafermilch | 20 l |
| Pappbecher | 700 Stk |
| vietnamesischer Kaffee | 3 kg |
| italienischer Kaffee | 7 kg |
| koffeinfreier Kaffee | 1 kg |
| weißer Zucker | 3 kg |
| brauner Zucker | 0 kg |

Lektion 7

AMAL: Lieferung angekommen?

Seite 75

1a Musterlösung:

Amal hat ein Selfie im Kaffeemobil gemacht. In der Hand hält er eine kaputte Tasse. Er blickt verlegen in die Kamera. Wahrscheinlich hat er eine Tasse kaputt gemacht und will sich bei seiner Chefin Hoa entschuldigen.

1b Amal soll Tassen bei einem neuen Lieferanten bestellen und außerdem die normale Bestellung von Vorräten für eins der beiden Kaffeemobile machen.

1c

| Nominativ | Akkusativ | Dativ | Genitiv |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| der Kunde der Lieferant | den Kunden den Lieferanten | dem Kunden dem Lieferanten | des Kunden des Lieferanten |
| die Kunden die Lieferanten | die Kunden die Lieferanten | den Kunden den Lieferanten | der Kunden der Lieferanten |

1d Musterlösung:

männliche Personen der Junge, der Neffe, der Experte, der Tourist **männliche Berufe** der Psychologe, der Student, der Praktikant, der Fotograf

1e Musterlösung:

* Kennst du den Jungen dort drüben?
+ Ja, ich kenne den Jungen. ... Möchtest du mit dem Experten sprechen?
* Ja, ich würde gern mit dem Experten sprechen. ... Hast du schon einen Termin bei dem Psychologen gemacht?

A1f Aktionsseiten (Partner/in A: Seite 143,
Partner/in B: Seite 144)

| | Soll-Bestand | Ist-Bestand | Bestellen |
|-------------------------------|--------------|-------------|-------------|
| • Mehl, hell | 20 kg | 5 kg | 15 kg |
| • Mehl, dunkel | 10 kg | 3 kg | 7 kg |
| • Gewürzmischung, italienisch | 8 Packungen | 3 Packungen | 5 Packungen |
| • Gewürzmischung, pikant | 5 Packungen | 2 Packungen | 3 Packungen |
| • Pfeffer, gemahlen | 5 Packungen | 1 Packung | 4 Packungen |
| • Pfeffer, ganz | 3 Packungen | 1 Packung | 3 Packungen |
| • Tomaten, frisch | 5 kg | 2 kg | 3 kg |
| • Tomaten, passiert | 20 Flaschen | 4 Flaschen | 16 Flaschen |

Seite 77

A2a

| Position | Anzahl | Position | Anzahl |
|--|--------|--|--------|
| Ca Phe, gemahlen, 1 kg, Herkunft: Vietnam | 3 | Heuwiese Haltbare Milch, bio, 1,5 %, 10 x 1 l | 3 |
| Profumato Caffè classico, ganze Bohne, 1 kg, Herkunft: Italien | 7 | Heuwiese Haltbare Vollmilch, bio, 3,5 %, 10 x 1 l | 4 |
| Profumato Caffè koffeinfrei, ganze Bohne, 1 kg | 1 | Heuwiese Kondensmilch, 7,5 %, 10 x 1 l | 1 |
| Ostwestzucker, weißer Rübenzucker, 1 kg | 4 | Hafermunter Haferdrink, bio, 10 x 1 l | 2 |
| | | Pappbecher, 1000 Stk. | 1 |
| | | Tasse, Aufdruck Firmenlogo, individuell gestaltbar | 50 |

A2b Er soll beim Lieferanten anrufen und fragen, ob er der Bestellung, die er gerade abgeschickt hat, noch 20 Tassen hinzufügen kann.

A2c L, A, A, L, L, A, A, L, A

A2d * Guten Tag, Gastro-Lieferungen 24, Sie sprechen mit Therese Schreiber. Was kann ich für Sie tun?
+ Guten Tag, hier ist Adrian Zucco von der Pizzeria Venezia in Neuberg. Ich habe vorhin eine Bestellung bei Ihnen aufgegeben. Jetzt wollte ich fragen, ob ich noch etwas nachbestellen kann.
* Hätten Sie einmal die Bestellnummer für mich?
+ Das ist die AB-3547.
* AB-3547 ... Ah ja, da habe ich Sie. Was möchten Sie denn nachbestellen?
+ Ich hätte gern noch zusätzlich 20 von den großen Pizzatellern.
* Alles klar. 20 große Pizzateller habe ich hinzugefügt.
+ Würden Sie mir eine Bestätigung schicken?
* Sehr gern. Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?
+ Nein, das ist alles, danke schön.
* Dann wünsche ich Ihnen einen schönen Tag noch, Herr Zucco!
+ Ihnen auch, Frau Schreiber! Auf Wiederhören.

B Die Lieferung ist da.

Seite 78

B1a Es wurden statt 7 Kilo italienischem Kaffee nur 3 Kilo geliefert und statt weißem Zucker brauner Zucker.

B1b *Musterlösung:*
Ich denke, er sagt so etwas wie: Bei der Lieferung gab es ein Problem. Sie haben mir den falschen Zucker geliefert und zu wenig Kaffee. Können Sie mir die Sachen bitte so schnell wie möglich nachliefern?

B1c *Musterlösung:*
Zuerst wirkt die Mitarbeiterin professionell, aber Amal ist ungeduldig und unterbricht sie. Er ist wütend über die Fehler in seiner Lieferung. Deshalb ist die Mitarbeiterin auch mehr und mehr verärgert. Amal erfährt zwar, was er tun soll. Das Gespräch ist also schon erfolgreich, aber auch sehr unhöflich.

B1d *Musterlösung:*
2 2 3 3 4 1 5 3 6 2 7 2 8 2

B1e *Musterlösung:*
1 Mit der Lieferung gibt es leider mehrere Probleme. 2 Ich verstehe nicht, wie sowas passieren kann. Es ist leider auch nicht das erste Mal. 4 Es ist eine andere Zuckersorte im Paket, als ich bestellt habe, und zu wenig Kaffee. Das bereitet uns im Kaffeemobil wirklich einige Schwierigkeiten. Wir müssen uns darauf verlassen können, dass die Lieferungen richtig ankommen. 6 Können Sie sich bitte so schnell wie möglich darum kümmern? Wir sind auf die Sachen angewiesen. 7 Ja, das verstehe ich, Herr Bagda. 8 Kein Problem. Auf Wiederhören.

B1f *individuelle Lösung*

Seite 79

B2a Die Kundennummer, die Bestellnummer und die Artikelnummern der betreffenden Produkte sind sehr wichtig. Genauso die Informationen zu dem, was bestellt wurde, was tatsächlich geliefert wurde und wie man weiter vorgehen möchte.

B2b ZU-123, brauner Zucker, KA-465, 7, 3, 3, 4, weißer, 4, italienischer

B2c 2 Z. 10 3 Z. 10–11 4 Z. 3–4 5 Z. 5 6 Z. 7–8

B2d Die fehlenden Produkte sind jetzt richtig. Er bekommt als Entschädigung eine Kostprobe der neuen vietnamesischen Sojakuchen des Lieferanten geschenkt.

B2e Wir haben Ihren Bestellschein geprüft. In den nächsten Tagen erhalten Sie folgende reklamierte Artikel: ... Wir bedauern die falsche Lieferung. Für die entstandenen Umstände möchten wir uns entschuldigen. Wir hoffen, Sie als treuen Kunden weiterhin von unserem Service überzeugen zu können.

B2f In dem Telefonat hat er erfahren, dass er eine E-Mail schreiben soll. Auf die E-Mail bekam er dann eine höfliche Antwort. Er wird die fehlenden Produkte und sogar ein kleines Geschenk als Entschädigung geschickt erhalten.

Schreiben: Geschäftliche E-Mails

Seite 80

1a Amal möchte dem Lieferanten schreiben, um zu fragen, ob er auch Gläser mit dem Logo bedrucken lassen kann.

1b 3, 5, 1, 4, 2

Seite 81

1c **1** Sehr geehrte Damen und Herren, / Vielen Dank im Voraus für / Mit freundlichen Grüßen **2** vielen Dank für Ihre Anfrage **3** befindet sich **4** informieren Sie uns über den weiteren Ablauf. **5** Wir bitten dies zu entschuldigen. / teilen Sie uns auch mit,

1d **Angebot** liegt / gewähren **Bestellung** folgende / senden **Reklamation** entspricht / zeitnah **Reaktion auf eine Reklamation** entschuldigen / Weg / geben Sie uns Bescheid

1e *Musterlösung:*

Schritt 1:

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir von der Firma *Rau* würden gern 10 T-Shirts für unsere Mitarbeitenden mit einem dreifarbigem Logo bedrucken lassen. Wie viel würde der Druck pro T-Shirt kosten?

Mit freundlichen Grüßen

Robert Schlüter
Personalabteilung

Schritt 2:

Sehr geehrter Herr Schlüter,

vielen Dank für Ihre Anfrage! Der Preis für das Bedrucken eines T-Shirts liegt bei 16,99€. Ab 10 T-Shirts gewähren wir einen Mengenrabatt von 1,99€. Wenn Sie also 10 T-Shirts in einer Bestellung abnehmen, berechnen wir Ihnen nur 15€ pro T-Shirt. Bitte senden Sie uns die Vorlage für Ihr Logo einfach per E-Mail zu und teilen Sie uns die gewünschte Größe und Grundfarbe der T-Shirts mit.

Wir freuen uns auf Ihre Bestellung!

Mit freundliche Grüßen

Yolanda Perez
Kundenservice *ParadiesDruck*

Schritt 3:

Sehr geehrte Frau Perez,

vielen Dank für Ihre schnelle Rückmeldung. Gemäß Ihrem Angebot möchte ich folgende Artikel bestellen: 100 x T-Shirt mit Logodruck hinten und vorne, Art.-Nr. PT-38017 (dunkelblau, Poloschnitt), 15,00€ / Stk. (Größen: 2xS, 3xM, 3xL, 2xXL)

Im Anhang befindet sich die Vorlage für das Logo.

Mit freundlichen Grüßen

Robert Schlüter
Personalabteilung

Schritt 4:

Sehr geehrter Herr Schlüter,

vielen Dank für Ihren Auftrag! Gerne bestätige ich Ihnen folgende Bestellung: 10 x T-Shirt mit Logodruck hinten und vorne, Art.-Nr. PT-38017 (dunkelblau, Poloschnitt), 15,00€ / Stk. (Größen: 2xS, 3xM, 3xL, 2x XL)

Die Lieferung sollte in 2–5 Werktagen bei Ihnen eintreffen. Für Rückfragen stehen wir jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Yolanda Perez
Kundenservice *ParadiesDruck*

Schritt 5:

Sehr geehrte Frau Perez,

vielen Dank für Ihre Lieferung, die heute bei uns eingetroffen ist. Leider entspricht die Ware nur teilweise unseren Erwartungen. Bei 7 der 10 T-Shirts ist alles in Ordnung, aber bei den übrigen 3 sitzt der vordere Aufdruck deutlich schief. Bitte senden Sie uns zeitnah Ersatz zu. Die fehlerhaften T-Shirts senden wir als Retoure zurück.

Mit freundlichen Grüßen

Robert Schlüter
Personalabteilung

Schritt 6:

Sehr geehrter Herr Schlüter,

es tut uns sehr leid, dass Sie teilweise mangelhafte Ware geliefert bekommen haben. Tatsächlich musste der Druck wegen einer unerwarteten Reparatur unterbrochen werden. Danach ist wohl der Fehler entstanden. Wir bitten, dies zu entschuldigen. Die neuen T-Shirts sind bereits auf dem Weg zu Ihnen und müssen bis Ende der Woche bei Ihnen eintreffen. Bitte geben Sie uns Bescheid, falls es zu Verzögerungen kommt.

Mit freundlichen Grüßen

Yolanda Perez
Kundenservice *ParadiesDruck*

1f *individuelle Lösung*

**Miteinander zum DTB – Sprachbausteine,
Teil 2**

Seite 82

1a Gruß, Anrede, Bitte um Auftragsbestätigung, Angaben zum

gewünschten Liefertermin, Auflistung der Bestellung (inkl. Artikelnummern), Einleitung (z. B. Bezug auf vorherige Korrespondenz oder Grund für das Interesse am Produkt)

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

Seite 83

1c *individuelle Lösung*

2 1a 2c 3a 4c 5b 6c

Lektion 8

DARIA: Wie kann ich helfen?

Seite 85

1a *Musterlösung:*

Nachricht 1 ist von einem Gast. Er oder sie hat schon eine Reservierung, möchte aber gerne ein bestimmtes Zimmer buchen.

Nachricht 2 ist von einer Mitarbeiterin eines anderen Unternehmens, vielleicht von einer Handwerkerfirma. Sie will einen Termin vereinbaren, an dem die neuen Fernseher angeschlossen werden.

Nachricht 3 ist von einem Reiseveranstalter, der mit dem Hotel zusammenarbeiten möchte. Der Veranstalter sucht nach Hotels mit vielen barrierefreien Zimmern.

Nachricht 4 ist von einem Paar, das in dem Hotel seine Hochzeit feiern möchte.

Nachricht 5 ist von Nico, einem Kollegen von Daria. Nico meldet sich krank.

1b A ⊕ 1 B ⊕ 4 C ⊕ 3

1c *Musterlösung:*

A Vielen Dank für Ihre Anfrage! Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass in dem von Ihnen gewünschten Zeitraum noch mehrere der modernisierten Zimmer verfügbar sind. Ich habe eines davon für Ihre Reservierung vorgemerkt. Durch die hochwertigere Ausstattung erhöht sich der Übernachtungspreis um 7€ pro Nacht. Bitte lassen Sie mich wissen, ob Sie mit der Umbuchung einverstanden sind.

B Wir danken Ihnen herzlich für Ihre Anfrage und Ihr Interesse an unserem Hotel. Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass eine Kooperation derzeit aufgrund der schwierigen Personalsituation für uns nicht möglich ist.

C Wir danken Ihnen herzlich für Ihr Interesse an unserem Haus. Gern bestätigen wir Ihnen, dass wir über eine größere Anzahl barrierefreier Zimmer verfügen. Wir können dazu in den nächsten Tagen gern telefonieren. Welcher Termin würde für Sie in Frage kommen?

A Natürlich, ich kümmere mich darum.

Seite 86

A1a Ein Hotelgast spricht Joscha an. Der Gast trägt einen Schal und einen Mantel. Vielleicht ist ihm zu kalt. Er sieht ziemlich genervt aus. Er scheint wütend auf Joscha einzureden. Joscha sieht den Gast teilnahmslos an und zeigt mit den Händen Richtung Daria, die sich von hinten nähert. Joscha scheint nicht so richtig zu wissen, wie er mit dem Gast umgehen soll. Vielleicht ist er schüchtern oder er weiß keine Antwort auf die Frage des Gastes.

A1b

A1c *Musterlösung:*
ehrlich sein (sagen, wenn man etwas nicht weiß), klar kommunizieren, auf die passende Anrede achten (du/Sie), freundlich bleiben, auch wenn Menschen sich unhöflich verhalten oder man ihre Frage negativ beantworten muss, Gründe erklären

A2a Ich kann die **Klimaanlage** nicht abschalten. Im **Zimmer** ist es zu **kalt**. Ich habe mich schon gestern Abend **beschwert**, aber das hat nichts gebracht.

A2b **1** nicht mehr **2** noch nie **3** nirgends
4 niemand

Seite 87

A2c *individuelle Lösung*

A2d *Musterlösung:*
Er ist wenig engagiert und sagt zuerst nur „Hallo“. Es wäre besser gewesen, wenn er den Gast von selbst gefragt hätte, welches Problem dieser hat. Und er hätte dem Gast verständnisvoll sagen sollen, dass er das Problem versteht, bevor er versucht, eine Lösung vorzuschlagen. Dann hätte der Gast ihn vielleicht auch ausreden lassen.

A3a *Musterlösung:*
Ich denke, Daria hört ihm besser zu. Wahrscheinlich hat sie eine Idee, wie man das Problem lösen kann. Vielleicht bietet sie ihm auch eine Lösung an, zum Beispiel, das Zimmer zu wechseln.

A3b **1** Dafür bin ich nicht zuständig. **2** Sie wird sich um ihr Anliegen kümmern. **3** Bitte, was kann ich für Sie tun? **4** Es ist sehr bedauerlich, dass es Probleme gibt. **5** Würden Sie mir Ihr Problem bitte genauer schildern? **6** Sie können sicher sein, dass wir uns schnellstmöglich um eine Lösung bemühen.

A3c *individuelle Lösung*

A3c *Auswahlaufgabe (Seite 152):*
Schritt 2: **2** Akku **3** zuständig **4** wenden
5 Anliegen **6** bedauerlich **7** lädt
8 Unannehmlichkeiten **9** austauschen
10 umtauschen **11** erstatten

B Woran kann das liegen?

Seite 88

B1a 2



B1b **2** dessen Fernbedienung nicht funktioniert, steht in Zimmer 324. **3** deren Leuchtmittel kaputt sind, hängen im 3. OG. **4** dessen Abfluss verstopft ist, ist in Zimmer 205. **5** deren Tür klemmt, befindet sich in Zimmer 139. **6** dessen Stecker lose ist, müsste repariert werden.

B1c dessen, deren, deren

B1d *Musterlösung:*
* Die Heizung, deren Steuerung defekt ist, befindet sich in Zimmer 166.
+ Entschuldigung, was ist genau defekt?
* Die Steuerung der Heizung.

* Das Fenster, dessen Scheibe zerkratzt ist, befindet sich in Zimmer 338.

- + Entschuldigung, was ist genau zerkratzt?
- * Die Scheibe des Fensters.

- * Die Lampe, deren Schalter beschädigt ist, befindet sich in Zimmer 402.
- + Entschuldigung, was ist genau beschädigt?
- * Der Schalter der Lampe.

- * Der Vorhang, dessen Schlaufe zerrissen ist, befindet sich in Zimmer 135.
- + Entschuldigung, was ist genau zerrissen?
- * Die Schlaufe des Vorhangs.

- * Der Schrank, dessen Spiegel zerbrochen ist, befindet sich in Zimmer 295.
- + Entschuldigung, was ist genau zerbrochen?
- * Der Spiegel des Schrankes.

Seite 89

- B2a** * Sie sprechen über die Steuerung der Klimaanlage, die nicht funktioniert hat.
+ Genau, und sie sprechen auch noch über die Geräusche, die den Gästen im Aufzug aufgefallen sind.

- B2b** 1 angeschlossen 2 Stromausfall
3 Fehlerhafte Bedienung
4 Positionierung 5 eine lose

- B2c** **sichere Ursachen benennen** Grund
mögliche Ursachen benennen Ursache, daran liegen, eine Rolle

- B2d** 1 × 2 × 3 × 4 × 5 ✓

- B3a** *Musterlösung:*
Fernbedienung funktioniert nicht 1 Der Fernseher lässt sich nicht ein- und ausschalten. 2 seit gestern 3 Die Batterien entfernt und wieder eingesetzt.
Waschmaschinentür lässt sich nicht öffnen
1 Die Tür der Waschmaschine klemmt und kann nicht geöffnet werden.
2 seit heute Morgen 3 Den Stecker ein- und ausgesteckt, die Wahltaste hin- und hergedreht. **Kopfhörer lässt sich nicht mit Handy verbinden** 1 immer wieder Fehlermeldung, dass sich Bluetooth-Kopfhörer nicht mit dem Handy verbinden lässt 2 seit einigen Stunden 3 Bluetooth, Handy und Kopfhörer aus- und eingeschaltet

- B3b** *Musterlösung:*
Fernbedienung funktioniert nicht
4 Batterien sind leer, Fernbedienung ist kaputt 5 neue Batterien einsetzen, neue Fernbedienung besorgen
Waschmaschinentür lässt sich nicht öffnen
4 Restwasser, defekte Pumpe, elektronischer Fehler 5 Programm „Abpumpen“ und „Schleudern“ wieder starten, Stecker mehrmals ein- und ausstecken, manuelle „Notentriegelung“ nutzen **Kopfhörer lässt sich nicht mit Handy verbinden** 4 zu große Entfernung zwischen den Geräten, anderes Gerät verbunden, veraltete Software 5 näher herangehen, Betriebssystem des Handys aktualisieren

- B3c** *Musterlösung:*
* Guten Tag, herzlich willkommen beim Kundenservice von Kompass Soundsysteme. Wie kann ich Ihnen helfen?
+ Hallo, ich habe ein Problem mit meinen Bluetooth-Kopfhörern. Sie lassen sich einfach nicht mit dem Handy verbinden.
* Das tut mir leid. Seit wann besteht denn das Problem?
+ Seit gestern Abend.
* Okay. Können Sie das Problem bitte noch etwas genauer beschreiben?
+ Naja, es lädt einfach immer ewig und dann kommt eine Fehlermeldung.
* Habe ich das richtig verstanden: Sie meinen, wenn Sie Ihren Bluetooth-Kopfhörer mit Ihrem Handy zu verbinden versuchen, müssen Sie jedes Mal länger warten und statt einer Verbindung kommt dann immer eine Fehlermeldung?
+ Das ist richtig.
* Haben Sie schon selbst etwas versucht, um das Problem zu lösen?
+ Natürlich. Ich habe sowohl das Bluetooth auf dem Handy als auch das Handy und die Kopfhörer selbst mehrmals aus- und wieder angeschaltet. Das hat alles nichts gebracht.
* Verstehe. Eine mögliche Ursache kann eine zu große Entfernung zwischen den Geräten sein.
+ Ja, das weiß ich. Aber es funktioniert auch nicht, wenn ich sie direkt nebeneinander halte.
* Hm, dann liegt es vielleicht daran, dass ein anderes Gerät mit den Kopfhörern verbunden ist?

+ Nein, das kann nicht sein. Diese Kopfhörer benutzt bei uns niemand außer mir.

* Veraltete Software spielt oft auch eine Rolle. Schauen Sie doch mal, ob Ihr Handy ein Update finden kann.

+ Sie meinen, dass ich das ganze Betriebssystem aktualisieren muss?

* Genau, das sollte ganz einfach in den Einstellungen gehen. Dann haben Sie auch automatisch wieder die neuste Bluetooth-Version.

+ Okay, das probiere ich.

Darf ich noch einmal zusammenfassen: Sie haben ein Problem

* Sehr gerne. Auf Wiederhören.

Schreiben: E-Mail-Antwort auf eine Beschwerde

Seite 90

1a 6, 2, 10, 12, 8, 4

1b Das ist wirklich ärgerlich. **Eine Ursache könnte sein**, dass neue Mitarbeiter bedauerlicherweise noch nicht ganz mit den Abläufen vertraut sind. **Wir versichern Ihnen, dass wir uns schnellstmöglich**

um eine Lösung bemühen werden.

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Ich möchte mich für die Unannehmlichkeiten entschuldigen. **Für eine weitere Bearbeitung wären zusätzliche Informationen hilfreich.** Ist das für Sie in Ordnung?

Haben Sie noch ein weiteres Anliegen?

Ich bedanke mich bei Ihnen für Ihre Geduld. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

Ich habe volles Verständnis für Ihren Ärger. Bitte zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren, wenn die nächste Lieferung nicht Ihren Wünschen entspricht.

Danke! **Wichtig wäre zu wissen:** Wann genau kamen die Lieferungen zu spät? Können Sie uns konkrete Termine nennen?

Seite 91

2a *Musterlösung:*

* Der Hotelgast beschwert sich, da das Zimmer bei seiner Ankunft nicht sauber war. Außerdem war es ihm zu laut.

+ Und der Kunde reklamiert, weil die Qualität des Regals nicht so war, wie erwartet hatte.

* Der Patient beschwert sich, denn das Personal kümmerte sich schlecht um ihn und behandelte ihn sehr unfreundlich.

2b *Musterlösung:*

Vielen Dank für Ihre Nachricht. Das ist wirklich ärgerlich. Wir bedauern sehr, dass das Zimmer bei Ihrer Ankunft nicht sauber war. Für die Unannehmlichkeiten möchte ich mich bei Ihnen entschuldigen. Die Ursache dafür war, dass an diesem Tag aufgrund der Sperrung einer Zugstrecke mehrere unserer Reinigungskräfte leider nicht rechtzeitig zur Arbeit kommen konnten. Es tut uns sehr leid, dass Sie darüber nicht vorher informiert wurden. Wir versichern Ihnen, dass dies nicht noch einmal vorkommen wird. Damit Sie sich selbst von unserer hohen Qualität überzeugen können, sende ich Ihnen mit dieser Nachricht einen Gutschein über 50€ für Ihren nächsten Aufenthalt in unserem Hotel. Wir freuen uns, Sie bald wieder bei uns begrüßen zu dürfen!

2c *individuelle Lösung*

Miteinander zum DTB – Lesen und Schreiben

Seite 92

1a **1** Christian Sommer schreibt die Beschwerde, Alma Borbonus bekommt sie
2 Alma Borbonus schreibt E-Mail A, die Kursteilnehmerin / der Kursteilnehmer, der die Aufgabe liest, bekommt die E-Mail

1b *Musterlösung:*

Möbel nicht zur vereinbarten Zeit geliefert, Niemand wurde über die geänderte Zeit benachrichtigt, Ihre Mitarbeiter beim Aufbau eine Schreibtischplatte stark zerkratzt und eine Tür beschädigt

1c 1c 2a

1d *Musterlösung:*

Was sollen Sie tun? antworten Sie dem Kunden höflich; sagen, warum wir aktuell Probleme haben **Worauf sollen Sie achten?** Erklären Sie, wie wir diese Probleme lösen werden.

1e 1a 2b 3b 4b

Seite 93

1f Sehr geehrter Herr Sommer,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Wir bedauern sehr, dass Sie mit unserem Service in der letzten Zeit nicht zufrieden waren, und entschuldigen uns für die Probleme bei den Lieferungen und die entstandenen Beschädigungen. Ich möchte Ihnen versichern, dass wir Ihre Beschwerde sehr ernst nehmen.

Wegen Personalmangels kam es leider zu Änderungen bei den Lieferzeiten. Wir arbeiten bereits mit einer neuen Software, die Kunden zukünftig automatisch über geänderte Lieferzeiten informiert, falls es wieder zu Problemen kommt. Aktuell haben wir außerdem viele neue Mitarbeitende im Aufbau-Service-Team. Wir planen für die kommenden Wochen Schulungen, um die Servicequalität zu verbessern. Zukünftig sollte der Aufbau der Möbel also wieder reibungslos funktionieren.

Die zerkratzte Schreibtischplatte werden wir selbstverständlich kostenlos ersetzen. Die Kosten für die Reparatur der Tür übernimmt unsere Versicherung.

Für weitere Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

...

2 1a 2b

Musterlösung:

Sehr geehrte Frau Schubert,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Eine hohe Qualität unseres Services ist uns sehr wichtig, deshalb nehmen wir Ihre Beschwerde sehr ernst. Wir bedauern sehr, dass nicht alle Zimmer rechtzeitig für Ihre Reisegruppe fertig waren und es im Restaurant zu langen Wartezeiten kam. Auch für die Probleme mit der Klimaanlage möchten wir uns entschuldigen.

Leider sind momentan viele Mitarbeitende krank, weshalb es zu den Verspätungen und Wartezeiten gekommen ist. Um dieses Problem zu lösen, planen wir gerade eine Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleistungsunternehmen, das uns zukünftig Personal bereitstellen kann.

Als Entschädigung für die entstandenen Umstände möchten wir Ihnen gern 10 % der Kosten zurückerstatten.

Wir hoffen, Sie bald wieder bei uns im Hotel begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

...

Lektion 9

AMADOU: Es läuft reibungslos!

Seite 95

1 *Musterlösung:*

* Man sieht einen Konferenzraum in Amadous Firma, denke ich. Ich glaube, das ist ein hybrides Meeting: Ein paar Kollegen sind vor Ort und eine Kollegin nimmt online an der Konferenz teil.

+ Das denke ich auch. Aber es gibt ein Problem. Ich könnte mir vorstellen, dass die Person auf dem Bildschirm nichts hört. Sie hat ihre Hände am Kopfhörer und sieht ein bisschen genervt aus.

* Das kann sein. Der Kollege links am Laptop sieht auch so aus, als ob er etwas nicht versteht. Ich vermute, Amadou versucht gerade, das Problem zu lösen. ...

2a *Musterlösung:*

* Karen probiert etwas am Laptop aus und versucht, das Problem zu lösen. Sie erklärt aber nicht, was sie macht, und antwortet auch nicht richtig auf Robertos Fragen. + Genau. Amadou dagegen weiß genau, was er machen muss, um das Problem zu lösen. Er beschreibt sein Vorgehen und erklärt es Roberto geduldig.

2b *Musterlösung:*

* Während Roberto auf Amadou wartet, ist er ein bisschen nervös und gestresst. Als Amadou kommt, ist er sehr erleichtert. + Ja, und ich glaube, er war auch ziemlich

genervt davon, dass Karen nicht auf seine Fragen reagiert hat.

* Vielleicht war er auch verunsichert, weil er nicht wusste, wie er das Problem selbst lösen kann.

- 2c Amadou sagt, was er vorhat / sieht:** 2, 3, 6
Amadou erklärt etwas: 4, 7, 9
Der Kollege fragt nach dem Grund: 1, 8
Der Kollege bittet Amadou um etwas: 5

- 2d** Aktionsseiten (*Partner/in A: Seite 145, Partner/in B: Seite 146*)

Musterlösung Situation 1:

* Könntest du mir kurz helfen? Ich habe folgendes Problem: Ich habe ein Dokument bearbeitet, aber jetzt kann ich es nicht speichern. Weißt du, woran das liegen könnte?

+ Hm, lass mich mal kurz schauen, ob es auf „schreibgeschützt“ gestellt ist. ... Ah ja, ich sehe schon: Die Funktion ist aktiviert. Dann kann das Dokument nicht direkt bearbeitet werden. Du musst es anders speichern.

+ Kannst du mir kurz zeigen, wie das geht?

* Na klar. Also, schau: Du klickst ganz einfach hier oben „Datei“ an. Dann wählst du „Kopie speichern“ aus. Und danach kannst du hier den Speicherort bestimmen. Lass mich mal kurz ausprobieren, ob es jetzt geht. Ja, siehst du – jetzt kann man die Datei speichern und wieder öffnen.

+ Oh super, vielen Dank!

* Gerne. Und was auch noch wichtig ist: Du solltest auch überprüfen, ob die VPN-Verbindung unterbrochen ist. Daran liegt es auch oft, wenn man nicht speichern kann.

+ Das mache ich. Danke dir!

Musterlösung Situation 2:

+ Könntest du mir kurz helfen? Ich habe folgendes Problem: Ich möchte an einer Video-Konferenz teilnehmen, aber das Bild ist eingefroren. Weißt du, woran das liegen könnte?

* Lass mich mal kurz schauen, ob man das Fenster noch schließen kann. ... Nein, das geht auch nicht mehr ... Ah ja, ich sehe schon: Der Browser ist abgestürzt.

+ Und jetzt?

* Da hilft dann meistens nur noch „Steuerung-Alt-Entfernen“. Du drückst ganz einfach die Tastenkombination und

dann klickst du auf „Task beenden“.

+ Moment, welche Tasten brauche ich da? Könntest du das kurz wiederholen?

* Natürlich. Also, du drückst gleichzeitig hier auf „Strg“, auf „Alt“ und da oben auf „Entf“. Dann öffnet sich der Task-Manager und du kannst das Programm schließen, indem du hier auf „Task beenden“ drückst. Und danach versuchst du einfach noch einmal, der Konferenz beizutreten.

Lass es mich kurz ausprobieren ... Ja, siehst du, jetzt ist das Programm geschlossen. Dann einfach wieder öffnen und nochmal der Konferenz beitreten ...

+ Ah ja, jetzt funktioniert es!

* Genau, und was auch noch wichtig ist: Dieser Browser hier macht bei Videokonferenzen oft Probleme. Daran liegt es oft, wenn das Bild einfriert. Am besten verwendest du einen anderen Browser oder die App.

+ Ach so, das wusste ich nicht. Vielen Dank für deine Hilfe!

* Kein Problem.

2e individuelle Lösung

A Das wäre mein Favorit.

Seite 96

A1a *Musterlösung:*

Für die erste Option spricht, dass sie sowohl Kamera als auch Mikro enthält. Sie ist aber eher teuer und nur für mittelgroße Konferenzräume geeignet. Das mittlere Mikrofon ist sehr günstig und man kann mehrere Mikros kombinieren. Allerdings ist es nur für ziemlich kleine Räume ausgelegt. Das dritte Produkt deckt auch große Räume vollständig ab. Ein Nachteil sind aber die sehr hohen Kosten.

A1b bisheriges System:

– nicht auf dem neuesten **Stand**

– für max. **6** Personen ausgelegt

Mikro am Bildschirm:

+ Setting nach **vorn** ausgerichtet

– nur für **kleine** Gruppen geeignet

Mikros auf den Tischen:

+ **günstig** und **einfach** zu installieren

– man muss zur **Tischmitte** sprechen

– Störgeräusche (z. B. Rascheln von **Papier**)

Deckenmikro:

+ man kann sich **frei** im Raum bewegen

– Kosten: **sehr teuer**

→ Amadous Empfehlung: **Deckenmikro**

(**Deckenmikrofon /
Deckenmikrofonsystem**)

A2a 1c 2b 3a 4f 5d 6e

A2b **Das eine und das andere:** 4, 5

Das eine, aber (trotzdem) das andere: 3

**Das eine nicht und das andere auch
nicht:** 1

**Das eine verändert sich abhängig vom
anderen:** 6

Seite 97

- A3** **1** über ein Problem sprechen; Er muss etwas Unangenehmes ansprechen und möchte dabei höflich sein.
2 Optionen vorstellen und erläutern; Er erläutert die Vor- und Nachteile, sodass die Chefin mitentscheiden kann.
3 Empfehlungen aussprechen; Er sagt damit, dass er selbst nicht die Entscheidung trifft. Das ist höflicher.

A4 *Musterlösung:*

Schritt 1: Office Headset Supersound

– Mit Kabel und **USBC-Anschluss**

– Kabellänge: 1,8 m

– Ohrkissen aus **Kunstleder**

– Preis: 30 Euro

Office Headset Profi 70G

– **Bluetooth** – kabellos

– Reichweite: 20 m

– **aktive Geräuschunterdrückung**

– Ohrkissen aus **Schaumstoff**: passt sich der Form des Ohrs an

– **180 Euro**

Schritt 2 + 3: individuelle Lösung

A4a Auswahlaufgabe (S.153)

1 Kabel **2** Kunstleder **3** 30 Euro **4** Ohrkissen

5 Kabel **6** Office Headset Profi 70G

7 Schaumstoff **8** des Ohrs **9** aktive

Geräuschunterdrückung **10** 180 Euro

A4b Auswahlaufgabe (Seite 153)

8, 7, 4, 1, 3, 2, 6, 5

A4c Auswahlaufgabe (Seite 153)

Musterlösung:

* Okay. Dann würde ich sagen, wir zählen erstmal durch, wie viele der alten Headsets tatsächlich nicht mehr gut nutzbar sind. Wir sollten schon die

bessere Variante nehmen, damit wir nicht dieselben Probleme bald wieder haben.

Aber die für alle Mitarbeiter auf einmal neu anzuschaffen, ist auch sehr teuer.

+ Das stimmt natürlich. Wir könnten auch erstmal nur ein paar bestellen, um das neue Modell auszuprobieren.

* Das klingt gut. Kannst du dich darum kümmern?

+ Natürlich. Ich werde eine Liste machen, in die sich alle eintragen können, die ein neues Headset brauchen.

* Super, vielen Dank!

B Schön, dass ihr alle da seid!

Seite 98

B1a *Musterlösung:*

*Amadou ist mit seinen Kollegen in einer Videokonferenz. Ich denke, er erklärt ihnen gerade etwas.

+ Genau, er spricht bestimmt über das neue Mikrofonsystem. Wahrscheinlich erklärt er, wie es funktioniert.

* Vielleicht erzählt er auch, wann es geliefert wird, weil man dann in der Firma mit Bauarbeiten rechnen muss.

B1b 1 C 2 D 3 A 4 B

B1c *Musterlösung:*

In einem Konferenzraum sind oft viele Leute, deshalb ist es gut, wenn das

Mikrofon sich auf die Person ausrichten kann, die gerade zur Gruppe spricht. Es

sollte auch Störgeräusche herausfiltern können, damit man es nicht hört, wenn

jemand mit seinen Unterlagen raschelt oder leiste etwas zum Sitznachbarn sagt.

Ein Konferenzraum wird auch auf viele unterschiedliche Arten genutzt, zum

Beispiel für Vorträge, Besprechungen oder Workshops. Darum ist es hilfreich, wenn

man die Einstellungen anpassen und Zonen im Raum definieren kann, auf die

sich das Mikrofon konzentrieren soll.

B1d *Musterlösung:*

NEUES **MIKROFONSYSTEM**

1 Das neue Mikrofon

a **filtert Lärm heraus**, wenn man die **Einstellungen genau anpasst**.

b ist für **Räume mit festen Sitzplätzen** konzipiert.

c kann man auf einen bestimmten **Bereich des Raumes fokussieren**.

HANDHABUNG

2 Die Bedienung

- a** erfolgt über eine App auf den Dienstlaptops der Mitarbeitenden.
b erklärt Amadou ausführlich anhand eines Screenshots.
c wird Amadou auf einem Infoblatt genau beschreiben.

INSTALLATIONSARBEITEN

3 Die Installation ...

- a** dauert wahrscheinlich einen halben Tag.
b erfordert auch Bauarbeiten in Raum 5.
c wurde von Donnerstag auf Mittwoch verschoben.

1 c 2 c 3 a

Seite 99

B2a 1 Dauer 2 Zeitpunkt

B2b *Musterlösung:*

Solange ich in einer Konferenz bin, schaue ich nicht aufs Handy. Aber sobald die Konferenz vorbei ist, lese ich meine Nachrichten. Solange ich Mittagspause mache, bin ich für Kunden nicht telefonisch erreichbar. Aber sobald ich wieder arbeiten muss, beantworte ich gern Kundenanfragen.

B3a Ich möchte euch ... vorstellen.; Dabei handelt es sich um ...; Die wichtigste Neuerung besteht darin, dass ...; Im Gegensatz zu ... ist ... für ... konzipiert.; Dadurch dass ..., ist es (sogar) möglich, ...; Aus diesem Grund haben wir uns für ... entschieden.

B3b *Beispiele:*

Argumente für A:

- + Wenn die Zuhörenden Ihre Fragen erst am Ende des Vortrags stellen dürfen, haben sie sie vielleicht bis dahin vergessen. Um die Fragen nicht zu vergessen, kann man sie natürlich auch aufschreiben. Aber dann muss man sich auf das Schreiben konzentrieren und verpasst vielleicht einige Sätze des Vortrags. Deshalb ist es besser, die Fragen direkt zu stellen.
- + Wenn man Fragen direkt stellt, ist die präsentierende Person noch im Thema und weiß sofort, worauf man sich bezieht.
- + Es ist sinnvoll, Verständnisfragen sofort

zu klären, damit die Zuhörenden dem Rest des Vortrags besser folgen können.

Argumente für B:

- + Für die präsentierende Person kann es störend sein, wenn viele Fragen gestellt werden. Dann wird der Vortrag immer wieder unterbrochen und evtl. fällt es ihr dann schwerer, sich zu konzentrieren.
- + Manche Fragen der Zuhörenden werden vielleicht sowieso bald im Vortrag angesprochen. Manchmal ist es also besser, zu warten, ob sich die Fragen von selbst klären.
- + Wenn zwischendurch viele Fragen gestellt werden, kann das sehr viel Zeit kosten. Manchmal wird dann sehr lange über etwas gesprochen, das eigentlich gar nicht so wichtig für den Gesamtvortrag ist. Dann bleibt am Ende vielleicht nicht genug Zeit für die wichtigen Themen.

B4 *Musterlösung:*

- * Ich möchte euch heute den *ReinRobo Profi* vorstellen. Dabei handelt es sich um einen Saug- und Wischroboter. Im Vergleich zum Vorgängermodell hat er eine deutlich höhere Saugkraft von 10.000 Pascal. Trotzdem ist er sehr leise. Außerdem erreicht er auch schwierige Ecken besser als vergleichbare Geräte. Besonders nützlich ist die Warmwasser-Wischfunktion. Damit ist es sogar möglich, klebrige Flecken zu entfernen, zum Beispiel von verschütteten Getränken.
- + Kannst du etwas dazu sagen, wie das mit dem Wischen funktioniert? Der Roboter ist ja nicht so groß, muss man da dann nicht ständig warmes Wasser nachfüllen?
- * Nein, der Roboter verteilt das Wasser sehr sparsam, sodass man nicht oft nachfüllen muss. Und du kannst auch kaltes Wasser einfüllen. Der Roboter heizt es sogar selbst auf die gewünschte Temperatur hoch!

Lesen: Schulungen

Seite 100

1a *Beispiele:*

- externe oder interne Weiterbildungen, Selbstlernmaterialien nutzen, Einweisung von Chef/in oder Kolleginnen / Kollegen in neue Aufgaben oder Programme, „Learning by Doing“: neue Tools o. Ä. selbst ausprobieren ...

1b 2 Mögliche Inhalte 3 Vorteile von Schulungen 4 Innerbetriebliche Schulungen 5 Außerbetriebliche Schulungen 6 Arbeitslosigkeit und Schulungen

1c *Musterlösung:*

1 Es kann um Themen gehen, die mit der eigenen Arbeit zu tun zu haben, also um Fachkenntnisse. Man möchte dadurch die Qualität der Arbeit verbessern. Manchmal gibt es aber auch Schulungen, die weniger mit fachlichen Inhalten zu tun haben, sondern zu allgemeineren Themen wie Arbeitssicherheit, Brandschutz, Erste Hilfe oder Antidiskriminierung.

2 Für Unternehmen ist es wichtig, dass ihre Mitarbeitenden gut ausgebildet und auf dem neusten Stand sind, denn das macht sie konkurrenzfähiger. Die Arbeitnehmer/innen können nicht nur etwas Neues lernen, das sie persönlich interessiert, sondern sie können durch eine Schulung oft auch mehr Verantwortung übernehmen oder sogar ein höheres Gehalt bekommen.

3 Manche Schulungen sind gesetzlich vorgeschrieben, zum Beispiel zum Thema Arbeitsschutz. Manche Schulungen macht der Arbeitgeber für seine Mitarbeitenden verpflichtend. Oft entscheiden aber Arbeitgeber und Arbeitnehmer/innen gemeinsam, ob Mitarbeitende an bestimmten Schulungen teilnehmen dürfen oder sollen.

4 Innerbetriebliche Schulungen werden vom Arbeitgeber organisiert und finanziert und finden häufig während der Arbeitszeit in den Firmenräumen statt. Die Referentinnen / Referenten sind entweder Kolleginnen / Kollegen oder Externe. Außerbetriebliche Schulungen werden dagegen an Bildungseinrichtungen angeboten. Der Arbeitgeber kann die Teilnahme seiner Mitarbeitenden finanziell unterstützen oder sie für den Besuch der Schulung von der Arbeit freistellen, muss es aber nicht.

5 Arbeitslose Menschen bekommen eine Förderung, wenn die Schulung dabei helfen kann, die Arbeitslosigkeit zu beenden, wie zum Beispiel bei einem Bewerbungstraining.

1d *individuelle Lösung*

Seite 101

2a *Musterlösung:*

In der Schulung geht es um die Umstellung auf das neue Betriebssystem 2.0.

2b **richtig:** 2, 6, 7 **falsch:** 1, 3, 4, 5

3 *Beispiele:*

+ bei der Einführung neuer Programme / Tools / Maschinen / Prozesse

+ um Mitarbeitende zu fördern, die Führungskraft werden möchten / sich in ein neues Thema / Fachgebiet einarbeiten möchten

+ bei Konflikten im Team / neuen Teams
→ Schulungen zum Thema Teamarbeit oder Konfliktmanagement

+ bei Kontakt mit internationalen Kundinnen und Kunden / internationalen Teams
→ Schulungen zum Thema interkulturelle Kommunikation

+ um wichtige Themen rund um Gesundheit, Arbeitssicherheit, Erste Hilfe usw. zu wiederholen

+ um Ungleichbehandlung zu verhindern
→ Schulung zum Thema Antidiskriminierung

+ um neue Mitarbeitende einzuarbeiten
...

Miteinander zum DTB – Hören, Teil 3

Seite 102

1 A, B, D

2 *Musterlösung:*

1 Gründe für die Installation

a Stört beim Unterrichten mit geöffnetem Fenster am meisten der Lärm aus den anderen Klassenräumen?

b Oder gibt es nebenan eine Baustelle, die am meisten stört?

c Oder ist die Straße sehr laut, sodass sie am meisten stört?

2 Geräusche der Anlage

a Finden die Lehrkräfte des Partnerinstituts die Klimaanlage zu laut?

b War schon jemand im Partnerinstitut zu Besuch, um die Lautstärke zu prüfen?

c Gab es schon eine Hörprobe?

3 Einbau

a Muss der Unterricht ausfallen, wenn die Anlage installiert wird?

b Wie viele Geräte werden innen installiert, wie viele außen?

c Wurde der Installationstermin von April auf Mai verschoben?

4 Benutzung

a Kann man die Temperatur in jedem Raum unterschiedlich einstellen?

b Stellt die Klimaanlage die Temperatur selbst ein, indem sie sich an der Außentemperatur orientiert?

c: Muss man die Temperatur selbst über einen Regler am Gerät einstellen?

3a 1 c 2 c 3 b 4 a

Seite 102

3b individuelle Lösung

4 1 b 2 b 3 a 4 a

Lektion 10

ELENI: Eine passende Lösung

Seite 105

1a *Musterlösung:*

Auf der Messe kann man sich über alle Bereiche der Nachhaltigkeit informieren, z. B. über erneuerbare Energien, ressourcenschonende Mobilität, ökologische Geldanlagen, vegane Produkte, Naturkosmetik und noch vieles mehr.

1b *Musterlösung:*

Vermutlich geht Eleni als Ausstellerin auf die Messe. Sie hat jetzt eine Stelle als Ingenieurin im Bereich E-Mobilität. Vielleicht betreut sie den Messestand ihres Unternehmens? Oder eventuell hält sie auch einen Vortrag? Ein Ziel könnte es sein, die Produkte des Unternehmens vorzustellen und neue Kund:innen zu gewinnen.

1c 1 b 2 c

individuelle Lösung

1d individuelle Lösung

2a * Dass Rafaela lacht, ist unverschämt, oder? Ich kann mir vorstellen, dass Eleni sich darüber ärgert.
+ Ja, und dass sie spöttisch sagt „Pech gehabt“. Sie macht sich über Eleni lustig und das ist überhaupt nicht professionell. Kein Wunder, dass Eleni verärgert aussieht.
* Und sie hat auch noch gar nichts vorbereitet und kann Eleni überhaupt

nicht helfen. Sie lässt sie also mit der Aufgabe allein. Das könnte Eleni auch ärgern.

2b Ich hätte gedacht, dass sich Eleni stärker über den Tonfall und das Lachen von Rafaela ärgert. Aber sie antwortet ihr sehr professionell und man merkt nicht wirklich, dass sie sich ärgert. Stattdessen argumentiert sie sachlich, dass sie eigentlich keine Zeit für zusätzliche Aufgaben hat und dass man solche Umverteilungen von Aufgaben mit Frieda, der Chefin abstimmen sollte. Nur der Stil (verkürzte, sachliche Sätze) könnten darauf hindeuten, dass sie verärgert ist.

2c *Musterlösung:*

mögliche Notizen: sachlicher Ton, kein Spott, stärker als Vorschlag bzw. Anfrage und weniger als Anweisung;
Sprachnachricht als *individuelle Lösung*

A Wer intelligente Lösungen sucht, ist bei uns richtig!

Seite 106

A1a Becka könnte die Moderatorin sein und durchs Messeprogramm leiten. Eventuell stellt sie gerade die Referentinnen und Referenten vor. Ich denke, Eleni gibt Einblicke in die Produktentwicklung und stellt die Dienstleistungen des Unternehmens vor. Und Simon präsentiert vermutlich die Unternehmensgeschichte.

A1b individuelle Lösung

A1c richtig: 2, 4, 5

A2a+b Wen – der, Wem – der

Bei Satz 1 kann das zweite Pronomen „der“ wegfallen.

Seite 107

A2c+d *Musterlösung:*

Wer noch Fragen hat, (der) kann gern zu unserem Messestand kommen., Wer sich für technische Daten interessiert, (der) kann mir gern eine E-Mail schreiben., Wer weitere Informationen braucht, (der) kann gern später auf mich zukommen., Wer mehr Details wissen möchte, (der) kann nach dem Vortrag zu mir kommen., Wer sich ausführlicher informieren möchte, (der) kann mich in den nächsten Tagen

anrufen., Wer Fragen zu Spezialfällen hat, (der) wendet sich am besten an meinen Kollegen., Wer Interesse an einem fachlichen Austausch hat, (der) kann mich am besten hinterher gleich ansprechen.

A3a Hallo und herzlich willkommen.; Ich freue mich (sehr) Ihnen heute ... vorstellen zu dürfen.; Im Anschluss daran ...; ... wurde im Jahr ... in ... gegründet.; ((Die) UG Volt / ...) beschäftigt mittlerweile ... Mitarbeitende an ... Standorten.; ... unterstützt Unternehmen dabei, ...; Ich fasse noch einmal zusammen: ...; Ich bedanke mich herzlich für Ihre Aufmerksamkeit.

A3b *individuelle Lösung*

A3c+d *individuelle Lösung*

B Passende Lösungen, überzeugte Kunden

Seite 108

B1a Das Gespräch findet am Messestand statt. Vielleicht interessiert sich der Kunde für Produkte von UGVolt. Oder der Kunde war beim Vortrag von UGVolt und gibt dazu Rückmeldung.

B1b *individuelle Lösung*

B1c *Musterlösung:*

Abschnitt 1:

Sorgen von Artem: kleines Team ohne Fachwissen im Bereich E-Mobilität, Ladekapazitäten unklar;
Eleni: UGVolt hilft dabei, Bedarf zu ermitteln und Kapazitäten zu berechnen.

Abschnitt 2:

notwendige Infos: wie viele Fahrzeuge benötigt; welche Strecke wird täglich zurückgelegt; mehrere Fahrzeugnutzer?, Wo stehen ungenutzte Fahrzeuge?

Abschnitt 3:

Bedenken: E-Bikes unpraktischer, da oft viel Material transportiert werden muss und da die Mitarbeitenden bei jedem Wetter unterwegs
Vorteile: in der Stadt schneller unterwegs und keine Parkplatzsuche, insgesamt nachhaltiger, da Energieverbrauch geringer

Abschnitt 4:

Artems Fragen: Kann man Fahrzeuge auch an privaten oder anderen Ladesäulen aufladen? Kosten dann automatisch im

System?

Elenis Antwort: beides möglich

B2a Informationen, die später ergänzt wurden; Unternehmen, die ausbilden; das / ein Projekt, das vorgestellt wurde; die Chefin, die lang arbeitet der / ein Termin, der vereinbart wurde;

B2b später ergänzte Informationen; sie ausbildenden / ausbildende Unternehmen; das vorgestellte / ein vorgestelltes Projekt; die lang arbeitende Chefin; ein vereinbarter / der vereinbarte Termin

Seite 109

B3a **Fragen stellen / genauer nachfragen:** Ich würde gern noch mehr darüber erfahren, wie ... **Bedenken äußern:** Sind Sie sicher, dass ... **auf Kundenanfragen / Kundensorgen reagieren:** Sie können sicher sein: Wir bemühen uns, ... zu ... **Bedürfnisse / Vorstellungen abfragen:** Was haben Sie sich denn vorgestellt? **Vorteile / Vorzüge nennen:** Ein weiterer Pluspunkt ist ... **Vorschläge / Empfehlungen machen:** In Ihrem Fall könnte es sich auch anbieten, ...

B3b Aktionsseiten (*Partner/in A: Seite 147, Partner/in B: Seite 143*)
Musterlösung:

* Guten Tag, ich war gerade in Ihrem Vortrag über festes Shampoo. Ich habe einen Friseursalon und suche nach nachhaltigen Naturprodukten, daher finde Ihr Angebot sehr interessant. Ich hätte jetzt noch ein paar Fragen dazu.

+ Guten Tag, es freut mich, dass Sie sich für unsere Produkte interessieren. Was möchten Sie denn gern wissen?

* Also, ich würde gern noch mehr darüber erfahren, was das Shampoo so nachhaltig macht.

+ Da gibt es zwei Aspekte: Zum einen sind sowohl die Verpackung als auch das Shampoo selbst komplett plastikfrei – also auch frei von Mikroplastik. Zum anderen reicht ein Stück für 140 Haarwäschen. Im Vergleich dazu reichen herkömmliche Shampoos in der Regel nur für 50 Haarwäschen.

* Das sind natürlich wirklich gute Argumente! Ich mache mir aber Sorgen, dass das Shampoo vielleicht nicht für

jeden Haartyp geeignet ist. Wissen Sie, wir haben so viele Kunden mit besonderen Bedürfnissen.

+ Also, da brauchen Sie sich wirklich keine Gedanken zu machen. Das Shampoo ist frei von Silikonen und Sulfaten und somit für jeden Haartyp geeignet. Es kann von jedem verwendet werden, der sein Haar kräftigen möchte. Können Sie mir noch mehr über Ihre Anforderungen erzählen?

* Wir haben recht viele Kundinnen und Kunden, die eine sensible Kopfhaut haben. Sind Sie sicher, dass sich das Shampoo auch dafür eignet?

+ Ja, das Shampoo ist generell sehr gut für Menschen mit sensibler Kopfhaut geeignet. Wir haben zwei Sorten im Sortiment: Das Produkt Frühlingswiese, das besonders für schnell fettendes Haar verwendet werden kann und das Produkt Karibiktraum, das eher für trockenes Haar geeignet ist. Bei Kundinnen und Kunden mit Kopfhautproblemen empfiehlt es sich, die Ursache des Problems herauszufinden und dann das entsprechende Shampoo zu wählen. Beide haben einen sehr angenehmen Duft und werden sehr gern angenommen.

* Oh, da würde ich gern mal riechen. Aber vorher noch eine letzte Frage zum Preis: Der kommt mir mit 6 Euro pro Stück doch recht hoch vor.

+ Ich kann verstehen, dass sich der Preis zunächst recht hoch anfühlt. Aber da das Shampoo für wesentlich mehr Haarwäschen reicht als herkömmliche Produkte ist der Preis pro Stück nicht höher als bei anderen Anbietern. Außerdem kann ich Ihnen auf jeden Fall ab dem Kauf von 20 Stück auch einen Mengenrabatt anbieten. Ich denke, da finden wir sicherlich eine passende Lösung.

* Das klingt gut! Vielen Dank. Dann möchte ich jetzt gern mal am Karibiktraum riechen...

B4a Der Geschäftsführer knüpft an das Gespräch vom Messestand an. Er schreibt, dass er die Informationen an seine Mitarbeitenden weitergegeben hat und dass sich noch eine Frage ergeben hat, die er Eleni nun stellen möchte. Er möchte wissen, ob man die E-Bikes und die E-Autos an denselben Stationen aufladen

kann.

Zunächst soll ein weiteres Gespräch stattfinden, in dem die übrigen Details geklärt werden. Anschließend soll dann die konkrete Planung des Umstiegs auf E-Autos in Angriff genommen werden.

B4a Auswahlaufgabe (Seite 154)

1 ... das angenehme und informative Gespräch. **2** ... es grundsätzlich möglich wäre, dass E-Bikes und E-Autos an denselben Stationen geladen werden können. **3** ... ein weiteres Gespräch, in dem alle übrigen Details geklärt werden können.

B4b *Musterlösung:*

Lieber Herr Schwetschuk,

vielen Dank für Ihre E-Mail und Ihr Interesse an unseren Angeboten. Wir freuen uns sehr, dass Sie Ihre Pläne für den Aufbau einer E-Flotte mit UGVolt umsetzen möchten.

Zu Ihrer Frage: Grundsätzlich ist es auf jeden Fall möglich, dass man E-Bikes und E-Autos an denselben Säulen aufladen kann. In Ihrem Fall müssten wir uns dann noch einmal genauer ansehen, ob das ein sinnvolles Vorgehen ist.

Gern können wir uns in einem weiteren Gespräch zu den Details austauschen. Wie wäre es kommenden Montag? Hätten Sie am 15.6. Zeit für ein Online-Meeting? Ich könnte Ihnen einen Termin von 16 bis 17 Uhr anbieten.

Herzliche Grüße

Eleni Georgiakaki

B4b Auswahlaufgabe (Seite 154)

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

B4c Auswahlaufgabe (Seite 154)

vgl. *Musterlösung B4b Seite 109*

Szenario – Auf der Messe einen Anbieter finden

Seite 110

1a Bio, robust, 2, Deutschland, weiß, Logo, 10, 5,90, Mengenrabatt

1b *individuelle Lösung*

2a *individuelle Lösung*

2b *Musterlösung:*

* Guten Tag. Ich arbeite in einem großen Hotel und war gerade in Ihrem Vortrag. Ihr Angebot an Handtüchern klingt sehr interessant. Ich hätte noch ein paar Fragen ...

+ Guten Tag! Es freut mich zu hören, dass Ihnen der Vortrag gefallen hat und dass Sie sich für unsere Produkte interessieren. Natürlich beantworte ich sehr gern Ihre Fragen. Was möchten Sie denn wissen?

* Ja, also, wie schon gesagt, Ihre Handtücher gefallen mir sehr gut. Sie haben gesagt, dass vor allem die Deluxe-Serie sehr robust ist. Trifft das auch auf die Serien Basic und Premium zu? Ich mache mir Sorgen, dass die Qualität dieser beiden Serien nicht so hoch ist und sie bei täglicher Wäsche nicht lange halten.

+ Ja, also, darüber brauchen Sie sich wirklich keine Gedanken zu machen. Die Qualität all unserer Serien ist sehr hoch. Der einzige Unterschied ist: Bei der Deluxe-Serie sind die Handtücher etwas dicker und halten rund 100 Wäschen länger als bei der Premium-Serie und 150 Wäschen länger als bei der Deluxe-Serie. Dafür trocknen die dünneren Handtücher der anderen beiden Serien aber schneller. Wenn Ihnen die Langlebigkeit der Produkte am wichtigsten ist, dann würde ich Ihnen die Deluxe-Serie empfehlen.

* Vielen Dank, das hilft mir sehr weiter. Dann ist die Deluxe-Serie für uns wahrscheinlich wirklich die bessere Wahl. Könnten Sie mir noch Näheres zu den Preisen sagen?

+ Ja natürlich. Also, unsere Handtücher bekommen Sie ab 5,90 Euro pro Handtuch, wenn Sie mehr als 300 Exemplare bestellen. Ab diese Stückzahl gibt es nämlich einen Mengenrabatt. Wenn Sie eine andere Farbe als Beige oder Weiß möchten, dann müssten wir einen kleinen Aufpreis verlangen und ebenso für das Hinzufügen eines Logos. Könnten Sie mir mehr über Ihre Vorstellungen erzählen? Also, wie viele Handtücher brauchen Sie, welche Größe und Farbe, mit oder ohne Logo und so weiter ...

* Ja, also, wir brauchen 2 x 400 Handtücher in Hellgrün, in 2 Standardgrößen und mit Hotellogo.

+ Ja, also, das Gute ist, dass Sie bei dieser Anzahl natürlich einen Mengenrabatt bekommen und ein weiterer Pluspunkt ist, dass Sie keine Sondergrößen brauchen. Sie hätten die Handtücher gern in Hellgrün und mit Logo, da kämen wir dann auf, hm, circa 8300 Euro für die 800 Handtücher.

* Oh, das kommt mir ein bisschen teuer vor. Ich bin nicht ganz sicher, ob das dann das richtige Produkt für unser Hotel ist ...

+ Ich verstehe, dass sich der Preis zunächst sehr hoch anhört. Aber Sie müssen bedenken, dass die Handtücher aus fairem Handel kommen und nur Bio-Baumwolle verwendet wird. Das sieht man natürlich am Preis. Aber Sie können sich sicher sein: Wir bemühen uns, immer den besten Preis für den Kunden zu finden und zugleich die beste Qualität zu bieten.

* Ja, das klingt doch sehr überzeugend. Dann möchte ich die Handtücher bitte bestellen. Wäre denn eine Lieferzeit unter drei Monaten möglich?

+ Also, bei der von Ihnen benötigten Menge von 800 Handtüchern beträgt die Lieferzeit 8 Wochen.

* Ach, das ist ja toll. Könnten Sie mir einen schriftlichen Kostenvoranschlag zukommen lassen?

+ Ich freue mich, dass Ihnen unsere Produkte gut gefallen und Sie Interesse daran haben. Den Kostenvoranschlag schicke ich Ihnen dann in den nächsten Tagen zu. Könnten Sie mir noch Ihre Kontaktdaten geben?

* Ja, natürlich. Mein Name ist ... und meine E-Mail-Adresse lautet ...

+ Ist notiert. Vielen Dank und auf Wiedersehen!

* Auf Wiedersehen.

Musterlösung Notizen

Person A:

– Qualität bei allen Serien hoch, Deluxe-Serie dicker, daher 100 bzw. 150 Wäschen mehr als bei den anderen; die anderen aber schneller trocken

– Mengenrabatt ab 300 Stück

– andere Farbe und Logo: Aufpreis

Person B:

– 2 x 400 Handtücher in Hellgrün, in 2 Standardgrößen und mit Hotellogo

– Lieferung unter 3 Monaten nötig

Seite 111

- 3a falsch:** Sonderfarbe sollte Hellgrün sein (nicht Dunkelgrün)
- b Musterlösung:**
Sehr geehrte Frau / Sehr geehrter Herr ...,
- herzlichen Dank für den Kostenvoranschlag. Ein kleiner Fehler ist mir dabei noch aufgefallen: Wir möchten die Handtücher gern in Hellgrün (und nicht wie auf dem Kostenvoranschlag angegeben in Dunkelgrün). Könnten Sie mir den korrigierten Kostenvoranschlag bitte erneut zusenden? Unser Hotellogo schicke ich Ihnen im Anhang mit. Kommt es aufgrund der Gestaltung des Logos zu Änderungen beim Preis oder der Lieferzeit? Bis wann könnten Sie uns denn das Musterhandtuch zusenden?
- Vielen Dank und mit freundlichen Grüßen
- ...
- 4a** Alle Fragen wurden beantwortet und der Liefertermin ist auch noch im Rahmen der maximal angesetzten drei Monate.
- 4b individuelle Lösung**

Miteinander zum DTB – Hören, Teil 4

Seite 112

- 1a individuelle Lösung**
- 1b Musterlösung:**
1 Simon
a # benötigt Flyer für den Messestand.
b # hat zu wenige Helfer am Messestand.
c # wartet auf eine verspätete Lieferung.
- 1c 1 a**
- 1d Musterlösung:**
2 Tom Becker
a # verweist auf seine Kollegin für weitere Infos.
b # möchte einen Beratungstermin vereinbaren.
c # hat schon eine Lösung ausgearbeitet.
- 1e 2 b**
- 2 1 c 2 c 3 c 4 a 5 a**

Miteinander zum DTB – Hören und Schreiben

Seite 113

- 3a** Angebot
- 3b Name:** Schultheiß
Kontakt: 0 177 34 21 95 84
- 3c Musterlösung:**
weitere Informationen:
Putzmittel-Bestellung nicht geliefert (Liefertermin war Freitagvormittag); Betrag auf Rechnung falsch: Rabatt (5%) nicht berücksichtigt; korrigierte Rechnung an Abteilung Einkauf schicken
zu erledigen: Kunden heute noch zurückrufen und über neuen Liefertermin informieren
- 4 1 a 2 Matussek 3 0 22 8 970 63 72**
4 kommenden Freitag, 13 Uhr, Geschäftsessen für 10 Personen: noch Tisch frei;
Tisch im Garten bei gutem Wetter möglich;
3-Gänge-Menü: nicht-vegetarische, vegetarische und vegane Variante möglich
5 Rückruf bis Mittwoch: Bescheid geben, wie viele Menüs von welcher Variante gewünscht sind

Lektion 11

NAVID: Jederzeit vorbildlich

Seite 115

- 1a** Name: Navid Hedayat
Herkunftsland: Iran
Ausbildung: Psychologiestudium
aktuelle Tätigkeit: Fitnesstrainer
Sonstiges: aktuell Deutschkurs B2 für den Beruf
- 1b Musterlösung:**
Er freut sich über eine Jobzusage. Er hat eine Stelle als psychologischer Berater bekommen. Das bedeutet allerdings, dass er nicht mehr im Fitnessstudio als Trainer arbeiten kann.
- 1c Musterlösung:**
Es könnte sein, dass die Chefin es sonst zufällig von einem anderen Mitarbeiter erfährt und sich dann wundert, warum Navid ihr noch nichts erzählt hat. Außerdem ist es natürlich auch wichtig,

dass Navid im Fitnessstudio rechtzeitig offiziell kündigt, damit er seinen neuen Job anfangen kann.

1d individuelle Lösung

A Bist du denn unzufrieden?

Seite 116

A1a Beispiele:

Krista: Hallo Navid! Komm doch rein!

Navid: Vielen Dank! Kann ich kurz mit dir sprechen?

Navid: Hallo Krista! Störe ich gerade?

Krista: Nein, kein Problem. Was gibt es denn?

- A1b** 1 b, c
2 b, c

- A1c** ja, denn, ruhig, doch, doch, aber, aber, etwa

A1d individuelle Lösung

Seite 117

- A2a** 1, 3, 5

- A2b** 1 zum Monatsende 2 leider nicht 3 besteht auf der 4 qualifiziertes 5 Aufgaben und Zuständigkeiten 6 in Papierform

- A2c** 1b 2c 3a

A2d individuelle Lösung

A3 Musterlösung:

* Hallo! Passt es dir gerade?

+ Klar, komm rein! Worum geht es denn?

* Also, was ich mit dir besprechen wollte: Leider ist es so, dass ich kündigen muss.

+ Das ist aber schade! Wir schätzen deine Arbeit hier sehr. Bist du etwa unzufrieden bei uns? Oder woran liegt es?

* Nein, daran liegt es nicht! Aber du weißt ja, dass ich gern eine Stelle möchte, die meinem Abschluss entspricht.

+ Und jetzt hast du etwas gefunden? Das freut mich aber für dich! Wann fängst du an?

* Ich kann die Stelle Anfang Mai antreten.

+ Das heißt, dass du nur noch bis Ende April bei uns bist?

* Darüber wollte ich mit dir sprechen.

Meine Kündigungsfrist geht ja bis Ende April. Ich würde aber gern schon Mitte April aufhören. Dann hätte ich noch eine kurze Pause, bevor der neue Job losgeht.

+ Ich würde dir wirklich gern

entgegenkommen. Trotzdem muss ich leider auf der Kündigungsfrist bestehen.

* Ich hatte mir schon gedacht, dass das schwierig wäre. Dann bleibe ich bis Ende April. Aber eine Bitte hätte ich noch: Könntest du mir ein Arbeitszeugnis ausstellen?

+ Das bekommst du natürlich. Könntest du mir dafür eine Liste machen mit deinen Aufgaben erstellen?

A3 Auswahlaufgabe (Seite 155)

2 meinem Abschluss 3 Anfang Mai

4 Ende April 5 Ende April 6 Mitte April

7 der Kündigungsfrist 8 ein Arbeitszeugnis

9 mit deinen Aufgaben

B Ordentlich und fristgerecht

Seite 118

- B1a** Wie schreibt man eine rechtssichere Kündigung?

B1b Text:

Zeile 3: schriftlich erfolgt

Zeile 3: handschriftlich unterschrieben

Zeile 4–5: an die richtige Ansprechperson adressiert

Zeile 8: gesetzliche Kündigungsfrist beachten

Zeile 10: Datum des Schreibens

Zeile 12–13: Schreiben Sie ausdrücklich, ob Sie ordentlich und fristgerecht oder außerordentlich kündigen.

Zeile 14–15: Bitten Sie außerdem um eine schriftliche Bestätigung der Kündigung und des Datums, zu dem der Vertrag gekündigt wird.

Checkliste: 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9

B1c Musterlösung:

* Man soll die Kündigung an die richtige Person adressieren. Das macht Navid, indem er schreibt: „Sehr geehrte Frau Willemsen...“

+ Genau, und er gibt zwar an, zu welchem Datum er kündigen will, aber um zu überprüfen, ob das rechtlich möglich ist, muss man auch wissen, von wann der Brief ist. Es fehlt also oben das Datum.

* Das stimmt. Aber er hat schriftlich gekündigt und handschriftlich unterschrieben, das ist gut.

+ Ja, und er sagt auch, dass er ordentlich und fristgerecht kündigen will, und bittet

um eine schriftliche Bestätigung. Außer dem Datum hat er also alles richtig gemacht.

B1d *Musterlösung:*
MöbelX
z. H. Kevin Schröder
Hallstraße 20
50662 Köln

28.08.2026

Sehr geehrter Herr Schröder,

hiermit kündige ich unser Arbeitsverhältnis ordentlich und fristgerecht zum nächstmöglichen Zeitpunkt. Dies ist der 30. September 2026. Bitte bestätigen Sie mir den Erhalt dieser Kündigung und das Datum, zu dem das Arbeitsverhältnis endet, schriftlich. Außerdem bitte ich Sie, mir ein einfaches Arbeitszeugnis auszustellen. Vielen Dank für die angenehme Zusammenarbeit.

Mit freundlichen Grüßen

...

Seite 119

B2a+bindividuelle Lösung

B3a 7, 4, 5, 6, 3, 2

B3b 1 verschiedene Aufgaben 2 sehr zufrieden
3 sehr gut 4 sehr schade

B3c *Beispiele:*
– um zu beweisen, dass man tatsächlich an den Stellen gearbeitet hat, die im Lebenslauf angegeben sind
– weil es einen guten Eindruck macht, wenn man von seinem vorherigen Arbeitgeber eine gute Bewertung bekommen hat
– um nachzuweisen, dass man selbst gekündigt hat und nicht gekündigt wurde (Hinweis: Dafür reicht auch die Kündigungsbestätigung)

Lesen: Eine Kündigung erhalten

Seite 120

1a A Kündigung erhalten – und nun?; Nicht einfach unterschreiben!; Fordern Sie ein Arbeitszeugnis ein!; Melden Sie sich arbeitssuchend!; Sehen Sie sich um – und

sehen Sie die Chancen!

B Beurteilungen im Arbeitszeugnis: Was bedeuten sie?

Seite 121

1b SvenK B TuncayO A Nancy1995 A LaraT B

1c 1 b 2 a 3 b 4 c

1d *Musterlösung:*
SvenK – Text B Zeile 4: Besser wäre „stets zur vollen Zufriedenheit“ – das wäre eine 2.; **Zeile 6–7:** Eine 1 hast du, wenn dein Verhalten „jederzeit vorbildlich“ war. Die Formulierung „jederzeit einwandfrei“ ist schon schwächer, ein bloßes „einwandfrei“ entspricht einer 3.

TuncayO – Text A Zeile 16–18: Nach einer Kündigung haben Sie nur drei Werktage Zeit, um sich arbeitssuchend zu melden. Nur so können Sie sich später arbeitslos melden und rechtzeitig Arbeitslosengeld erhalten. Finden Sie schnell eine neue Stelle und brauchen gar kein Arbeitslosengeld? Umso besser!

Nancy1995 – Text A Zeile 7–9: Wenn Sie mit der Kündigung nicht einverstanden sind, unterschreiben Sie erst einmal nicht! Lassen Sie sich erst von einer Fachperson beraten, ob die Kündigung rechtmäßig ist. Wenn sie es nicht ist, haben Sie die Möglichkeit zu klagen.

LaraT – Text B Zeile 15–16: Wenn du nicht sicher bist, ob dein Arbeitszeugnis wirklich gut ist, such dir am besten eine professionelle Beratung.

1e *Musterlösung:*
SvenK – Text B Hallo @SvenK! Ich kenne mich gut mit Arbeitszeugnissen aus und kann dir helfen. Die Formulierungen „stets zur vollen Zufriedenheit“ und „jederzeit einwandfrei“ in deinem Zeugnis entsprechen der Note 2. Du hast also ein gutes Zeugnis bekommen. Liebe Grüße!
TuncayO – Text A Mach dir keine Sorgen, @TuncayO, vielleicht wirst du ja gar nicht gekündigt. Falls es doch passiert, musst du aber beachten, dass du dich innerhalb von drei Werktagen arbeitssuchend melden musst. Sonst bekommst du später kein Arbeitslosengeld, falls du nicht rechtzeitig eine neue Stelle findest. Viel Glück!

Nancy1995 – Text A Hi @Nancy1995! Ich habe zu deiner Frage gerade einen interessanten Artikel gelesen. Und ich habe gute Nachrichten: Dort steht auch, dass man nicht gleich unterschreiben soll, wenn man nicht mit der Kündigung einverstanden ist. Man sollte sich erst beraten lassen. Wenn die Kündigung nicht rechtmäßig ist, kann man dagegen klagen. Du hast also alles richtig gemacht.

LaraT – Text B @LaraT, ich verstehe, dass du die Sprache in Arbeitszeugnissen schwierig findest. Mein Tipp für dich ist: Lass dich von einem Profi beraten. Dann kannst du wirklich sicher sein, wie gut dein Zeugnis ist.

Miteinander zum DTB – Lesen, Teil 3 und Hören, Teil 2

Seite 122

- 1a** Weiß jemand von euch, was der Unterschied zwischen einer Kündigung und einem Aufhebungsvertrag ist?
- 1b** Eine Kündigung geht von einer Seite aus ... Bei einem Aufhebungsvertrag erklären sich beide Seiten einverstanden, dass das Arbeitsverhältnis beendet wird.
- 2** 1 x 2 f 3 b 4 d

Seite 123

- 3** 1 Arbeitszeugnisse sind oft nicht leicht zu verstehen. 2 Wenn man eine Beschäftigung beendet, sollte man sich ein Arbeitszeugnis ausstellen lassen.
richtig: 2
- 4** 1 e 2 c 3 a 4 d

Lektion 12

LUNA: Der nächste Schritt

Seite 125

- 1** *Musterlösung:*
+ Der Lektionstitel ist „Der nächste Schritt“ also geht es vermutlich um die Zukunft, vielleicht um Lunas berufliche Weiterentwicklung.
* Ja, das kann gut sein! Luna spricht mit ihrem Vorgesetzten, der schon 64 Jahre alt ist. Vielleicht geht er bald in Rente und Luna soll seine Stelle als Pflegedienstleitung übernehmen. Aktuell

arbeitet sie ja schon als stellvertretende Pflegedienstleitung und kennt sich bestimmt sehr gut aus.

- 2** 1 richtig 2 nicht im Text 3 richtig 4 nicht im Text 5 falsch 6 nicht im Text 7 richtig 8 falsch
- 3** *individuelle Lösung*

A Haben Sie das schon mal in Erwägung gezogen?

Seite 126

- A1** *Musterlösung:*
Erfülle ich alle Voraussetzungen für die Weiterbildung? Wie lange dauert die Weiterbildung und wie hoch ist der Umfang? Dauern alle Weiterbildungen gleich lang? Sind die Weiterbildungen in Präsenz oder online? Gibt es ein Praktikum? Gibt es eine Abschlussprüfung und wie ist die organisiert? Gibt es gute Anbieter in der Nähe? Gibt es Weiterbildungen in Vollzeit und in Teilzeit? Wie viel kostet die Weiterbildung? ...

- A2a** *Lunas Fragen:*
Frage nach Weiterbildungen in Vollzeit / Teilzeit: *Lässt sich ein Vollzeitmodell mit der Arbeit in der Klinik vereinbaren?*
Frage nach Anbieter in der Nähe: *Können Sie mir sagen, ob es hier in Neuberg oder in der Nähe einen Anbieter gibt?*
Frage nach der Kursorganisation bei Online-Kursen: *Ich denke, ich würde einen Online-Kurs vorziehen. Wie ist so etwas denn organisiert?*
Frage nach der Facharbeit: *Wie kann ich mir so eine Facharbeit vorstellen?*
Frage nach dem Praktikum: *Wie lange dauert das in der Regel?*
Frage nach der Qualität der Lehrgänge: *Würden Sie eher eine höherpreisige Weiterbildung empfehlen, oder sind die Lehrgänge alle vergleichbar gut?*
Frage nach Zulassungsvoraussetzungen fürs Pflege-Studium: *Ohne das Abitur kann ich nicht studieren, oder?*
Frage nach mehr Informationen zum Studium: *Haben Sie dazu noch mehr Informationen?*

- A2b** 1 alle 2 berufsbegleitend 3 Online-Lehrgang 4 die Facharbeit 5 nicht allein 6 ein Portal mit Kursen 7 ein Studium

8 schon mehr als drei Jahre
Arbeitserfahrung

A3a statt, Statt, ohne, ohne

A3b Statt eines Online-Lehrgangs mache ich lieber einen Präsenzlehrgang. Statt einer Prüfung schreibe ich lieber eine Facharbeit. Statt eines Studiums absolviere ich lieber eine Ausbildung. Statt einer Vollzeitstelle habe ich lieber eine Teilzeitstelle.

Seite 127

A3c 1 Ich kann den Job auch ohne eine Ausbildung machen.
2 Ich bestehe die Prüfung auch ohne lange Vorbereitung.
3 Ich kann die Präsentation auch ohne einen Moderator halten.
4 Ich kann mich auch ohne einen Coach weiterbilden.

A3d individuelle Lösung

A4 R: über den beruflichen Hintergrund erzählen, R: Vorlieben / Wünsche / Bedenken äußern, B: auf Vorstellungen / Wünsche eingehen, R: Fragen stellen und um Rat fragen, B: eine Empfehlung / einen Ratschlag geben

A5 individuelle Lösung

A5 Auswahlaufgabe (Seite 156)

Schritt 1 Musterlösung:

Für wen ist die Weiterbildung geeignet?

Teamleitende, Teammitglieder aller Branchen und Berufsfelder → für alle, die etwas zum Thema Teamarbeit lernen möchten

Welche Optionen gibt es im Hinblick auf Dauer, Zeit, Ort?

Es gibt online und Präsenzangebote (in Hamburg) mit Unterschieden in Kurszeiten und Umfang:

Option 1: 20 Std., donnerstags 18–20 Uhr, online

Option 2: 15 Std., am Wochenende, online

Option 3: 15 Std., mittwochs 17–20 Uhr, Hamburg

Option 4: 20 Std., am Wochenende, Hamburg

Bei den Wochenendkursen ist die Zeit für die Mittagspausen miteingerechnet.

Schritt 2 individuelle Lösung

Schritt 3 Musterlösung:

* Würden Sie mir kurz etwas zu Ihrem

beruflichen Hintergrund erzählen?

+ Seit zehn Jahren bin ich als Marketingmanagerin tätig und soll bald zur Teamleitung befördert werden. Daher würde ich mich gern im Bereich Teamarbeit weiterbilden.

* Ah ja, in diesem Bereich gibt es einige passende Angebote! Dann lassen Sie uns doch mal gemeinsam überlegen, welche Weiterbildung für Sie infrage kommt. ... Hier, was halten Sie von der Weiterbildung „Alle miteinander: Arbeiten im Team leicht gemacht“? Das sollte thematisch gut passen. Die Kurse finden in Präsenz in Hamburg oder online statt.

+ Oh, das klingt gut. Ich denke, ich würde eine Online-Weiterbildung vorziehen. Dann spare ich mir die Fahrtwege.

* In Ordnung. Dann wäre da noch die Frage, welches Online-Kursformat Sie bevorzugen. Es gibt einen Intensivkurs mit 20 Stunden. Er findet immer donnerstags ab 18.00 Uhr statt. Und es gibt einen Kompaktkurs mit 15 Stunden am Wochenende.

+ Grundsätzlich wäre ich mit beidem einverstanden. Würden Sie eher wöchentliche Termine oder ein Wochenendseminar empfehlen?

* Das Kompaktseminar am Wochenende ist immer eine gute Idee. Da müssen Sie sich nur das eine Wochenende freihalten und die Chance ist recht gering, dass Sie Inhalte verpassen. Da können Sie eigentlich nichts falsch machen.

+ Sie haben recht. Das wäre wahrscheinlich am besten. Dann buche ich den Online-Kompaktkurs am Wochenende. Vielen Dank für die Beratung!

B Wenn du mich fragst, ...

Seite 128

B1 Musterlösung:

Rechts oben: Weiterbildung

Pflegedienstleitung

Rechts unten: Weiterbildung zur

Pflegedienstleitung

→ beide werden online und

berufsbegleitend angeboten

Das Angebot in der Mitte unten ist

vermutlich weniger attraktiv, weil es einen

Praxis-Schwerpunkt hat und Luna kein

langes Praktikum machen möchte.

B2 *Musterlösung:*
die zweite Anzeige: Dort ist das Praktikum kürzer und die Facharbeit zentraler. Außerdem ist das Angebot sehr flexibel (nur ein Online-Termin pro Woche).

Seite 129

B3a *Musterlösung:*
1. Luna soll ein persönliches Gespräch mit der Pflegedienstleitung vereinbaren.
2. Luna soll selbstbewusst auftreten, weil das Krankenhaus qualifizierte Mitarbeitende braucht.
3. Luna soll die Gleichwertigkeit von Präsenz- und Online-Kursen deutlich machen.
4. Luna soll argumentieren, dass sie durch den Online-Kurs Zeit spart. Dadurch kann sie besser in den Schichten im Krankenhaus eingesetzt werden.

Luna nimmt Christians Ratschläge dankend an.

B3b direkt oder indirekt um Rat fragen: 1, 6
Ratschläge geben und jemanden ermutigen: 2, 3, 5
auf Ratschläge reagieren und sich bedanken: 4, 7

B3c *Musterlösung:*
Das Gespräch ist nicht so hilfreich, weil Brigitte nicht auf Lunas Bedürfnisse eingeht. Sie möchte Luna von etwas überzeugen, dass gar nicht so gut zu ihr passt.

B3d 1, 3, 6, 7

B3e *Beispiele:*
Ratschläge geben: auf die Bedürfnisse der Person achten: was zu mir passt, muss nicht unbedingt auch zu ihr passen; der Person gut zuhören; die eigene Meinung nicht aufdrängen; auch zugeben, wenn man sich selbst nicht sicher ist ...
auf Ratschläge reagieren, die einem nicht gefallen: sich bedanken, aber deutlich machen dass man eine andere Meinung / andere Bedürfnisse hat (und diese erklären); betonen, dass die Situation / Bedürfnisse bei jedem unterschiedlich ist / sind; betonen, dass man für sich selbst eine Entscheidung treffen muss; sagen, dass man die Entscheidung gern in Ruhe und mit Bedenkzeit trifft ...

B4 *individuelle Lösung*

Szenario: Sich für eine Weiterbildung anmelden

Seite 130

Rolle A

1a *Musterlösung:*
Grün (passt): Zeitmanagement, Arbeitszeit effektiver nutzen, Methoden, Theorie und praktische Umsetzung, Ablenkungen vermeiden, einwöchiges Kompaktseminar, 37,5 Stunden, Hamburg
Rot (passt nicht): berufsbegleitend, 16–19 Uhr

1b *Musterlösung:*
Findet das Kompaktseminar in Vollzeit aktuell statt? Was sind die Kurszeiten beim Kompaktseminar?
Welche Starttermine gibt es?
Ist die Weiterbildung für staatliche Förderung anerkannt?

2 *Musterlösung:*
+ Institut Weiterlernen, Sie sprechen mit Maria Winter, was kann ich für Sie tun?
* Guten Tag, mein Name ist Mohammad Alhamoud. Ich hätte Interesse an Ihrer Weiterbildung „Zeitmanagement – auf einmal ganz leicht!“ und habe noch ein paar Fragen dazu.
+ Ja, natürlich, ich gebe Ihnen gern mehr Informationen dazu.
* Gut, also, in der Anzeige steht, dass auf Anfrage auch ein Kompaktseminar in Vollzeit angeboten wird. Findet das Kompaktseminar aktuell statt?
+ Derzeit findet es noch nicht statt, aber wir haben eine Lehrkraft gefunden, die die Weiterbildung bald auch als Kompaktseminar anbieten kann.
* Ah, das klingt gut. Für mich kommt nämlich nur das Kompaktseminar in Vollzeit infrage. Welche Kurszeiten hat denn das Kompaktseminar?
+ Die Kurszeiten sind immer 8 bis 17 Uhr, inklusive 30 Minuten Mittagspause.
* Das passt gut. Und wann startet der nächste Kurs?
+ Der frühestmögliche Starttermin ist in circa zwei Wochen, also voraussichtlich am 19.06. Es wird aber jeden Monat ein neuer Kurs starten. Welcher Starttermin würde für Sie denn passen?

* Hm, ich denke, der 19.06. wäre etwas kurzfristig. Aber Mitte Juli würde gut passen.
+ Das trifft sich gut. Am 20.07. wollen wir auch einen Kurs anbieten. Auf eine Sache muss ich Sie aber noch hinweisen: Der Kurs wird nur stattfinden, wenn sich zwei Woche vorher mindestens 8 Teilnehme angemeldet haben. Wir melden uns dann noch mal per E-Mail bei Ihnen, ob es genug Anmeldungen gab und der Kurs zustande kommt.
* Gut, danke. Ich hätte noch eine weitere Frage, und zwar: Ist die Weiterbildung für eine staatliche Förderung anerkannt?
+ Da habe ich eine gute Neuigkeit für Sie: Die Weiterbildung ist für eine staatliche Förderung zugelassen. Sie können eine Förderung für bis zu 100% bekommen, wenn Ihr Antrag bewilligt wird.
* Das sind wirklich sehr gute Nachrichten. Wie kann ich mich für die Weiterbildung anmelden?
+ Am besten melden Sie sich per E-Mail an. Ganz einfach bei info@institut-weiterlernen.de. Das ist die E-Mail-Adresse aus der Anzeige.
* Ah ja, hier ist sie. Können Sie mir noch die Kontaktperson nennen?
+ Sie können die E-Mail direkt an mich richten, Maria Winter.
* Alles klar, Frau Winter. Vielen Dank für die Infos. Sie haben mir sehr geholfen.
+ Vielen Dank für Ihre Interesse. Wenn Sie noch weitere Fragen haben, können Sie gern noch einmal anrufen oder eine E-Mail schreiben.
* Danke, Auf Wiederhören!
+ Auf Wiederhören!

3 *Musterlösung:*
Betreff: Anmeldung zum Kurs
Zeitmanagement ID 125WEI56749

Sehr geehrte Frau Winter,

wir haben soeben am Telefon über den Kurs „Zeitmanagement – auf einmal ganz leicht!“ (Veranstaltungs-ID 125WEI56749) gesprochen, der bald als Kompaktseminar angeboten wird. Gern möchte ich mich verbindlich zum Kurs anmelden, der am 20.07. startet.

Es freut mich, wenn der Kurs zustande kommt.

Mit freundlichen Grüßen

Mohammad Alhamoud

Seite 131

Rolle B

- 1a** *Musterlösung:*
Inhalte: Zeitmanagement: Prioritäten setzen, Zeitpläne erstellen, Arbeitszeit effektiv nutzen, Methoden (Theorie und Praxis), Ablenkungen vermeiden, Zeitfresser identifizieren, Arbeitsumgebung richtig gestalten, Apps fürs Zeitmanagement
Wo: Hamburg
Wann: mittwochs bis freitags, 16–19 Uhr
Wie lange: 1 Monat
Kompaktkurs: 37, 5 Stunden, 1 Woche
- 1b** *Musterlösung:*
staatliche Förderung (bis zu 100%) möglich
Kompaktseminar: immer 8–17 Uhr, inkl. 30 Min. Pause, frühestmöglicher Starttermin in 2 Wochen, mindestens 8 Teilnehmende erforderlich
- 2** *Musterlösung siehe Rolle A, Aufgabe 2*
- 3** *Musterlösung:*
Sehr geehrter Herr Alhamoud,
- vielen Dank für Ihre Anmeldung. Ich freue mich, Ihnen mitteilen zu können, dass sich inzwischen schon 9 weitere Teilnehmende bei uns angemeldet haben, sodass der Kurs auf jeden Fall zum gewünschten Termin (20.07.) stattfinden kann.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß bei der Weiterbildung.

Mit freundlichen Grüßen

Maria Winter

Miteinander zum DTB – Sprechen, Teil 1 und Allgemeines

Seite 132

- 1a** *Musterlösung:*
Eine Person, an der man sich orientieren möchte, weil sie beruflich erfolgreich ist und ähnliche Ziele hat wie man selbst.

- 1b** 2 Vorstellung des Vorbilds 3 Gründe für den Vorbildcharakter 4 Einfluss auf die eigene Person 5 Ähnlichkeit zwischen Vorbild und eigener Person
- 1c** 1, 2, 4, 5, 7, 9, 10
- 1d** *individuelle Lösung*
- 2a** von oben nach unten: 3, 1, 4, 2
- 2b** erste Frage: Wie wichtig finden Sie es für junge Menschen, berufliche Vorbilder zu haben?
zweite Frage: Finden Sie berufliche Vorbilder auch für Erwachsene wichtig? Oder ist das eher etwas für Jugendliche, die noch keine Berufserfahrung haben?
Weitere mögliche Fragen: Musterlösung
– Gibt es auch Dinge, die sie ganz anders als ihr berufliches Vorbild machen oder machen würden?
– Was denken Sie: Wäre Ihr Berufsweg anders, wenn Sie die beschriebene Person nicht kennen würden?
– Was denken Sie: Muss man ein berufliches Vorbild persönlich kennen, oder kann das auch jemand ganz anderes sein, eine berühmte Person zum Beispiel?
– Was könnte Sie zum beruflichen Vorbild für andere Menschen machen?
- 2c** *individuelle Lösung*
- 3** *individuelle Lösung*

Seite 132

- 4a** Lesen: 4 Teile, 45 Minuten
Lesen und Schreiben: 20 Minuten
Hören: 4 Teile, 20 Minuten
Hören und Schreiben: 5 Minuten
Sprachbausteine (= Grammatik und Wörter) und Schreiben: 3 Teile, 35 Minuten
125 Minuten ohne Pause
Mündliche Prüfung:
... 3 Teile, 16 Minuten
- 4b** Antwortbogen, Bleistifte, Notizpapier, Wörterbücher, Uhr, ähnlich, Modelltest, zwei, Vorbereitungszeit, vorbereiten, 1
- 4c** Inhalt, passt, Grammatik, Wörter, unterschiedliche, Inhalt, Aussprache
- 4d** *individuelle Lösung*