B1+
B2

IM BERUF *Neu*

Deutsch als Fremd- und Zweitsprache

Arbeitsbuch

Hueber

Valeska Hagner
Sabine Schlüter

B1+
B2

IM BERUF *Neu*

Deutsch als Fremd- und Zweitsprache

Arbeitsbuch

Hueber Verlag

Die **Lösungen zu diesem Arbeitsbuch** finden Sie unter

www.hueber.de/im-beruf-neu

Der Verlag weist ausdrücklich darauf hin, dass im Text enthaltene externe Links vom Verlag nur bis zum Zeitpunkt der Buchveröffentlichung eingesehen werden konnten. Auf spätere Veränderungen hat der Verlag keinerlei Einfluss. Eine Haftung des Verlags ist daher ausgeschlossen.

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

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung überspielt, gespeichert und in ein Netzwerk eingespielt werden. Dies gilt auch für Intranets von Firmen, Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Eingetragene Warenzeichen oder Marken sind Eigentum des jeweiligen Zeichen- bzw. Markeninhabers, auch dann, wenn diese nicht gekennzeichnet sind. Es ist jedoch zu beachten, dass weder das Vorhandensein noch das Fehlen derartiger Kennzeichnungen die Rechtslage hinsichtlich dieser gewerblichen Schutzrechte berührt.

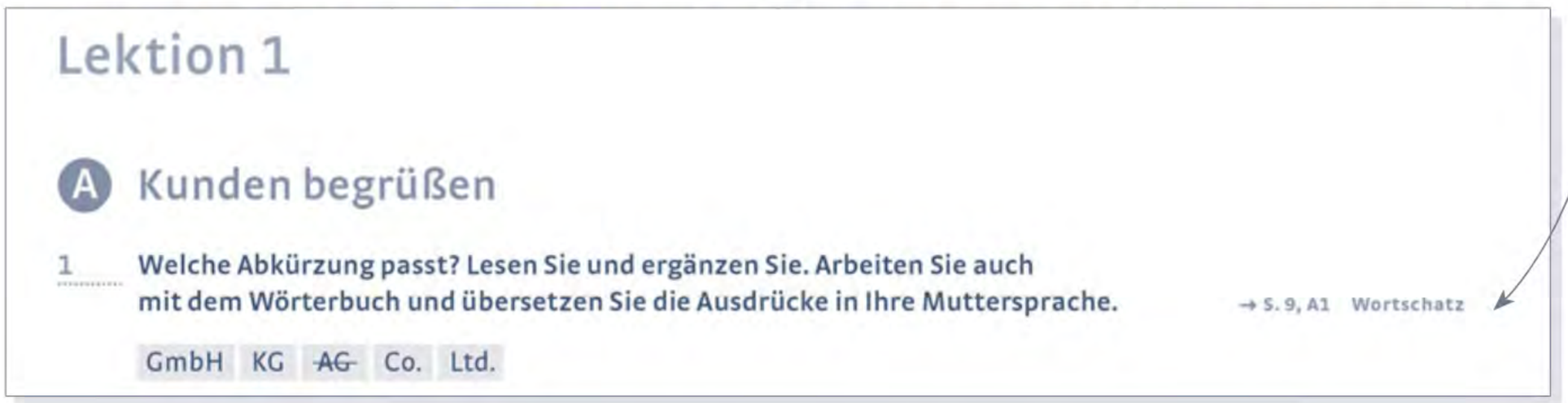
3. 2. 1. | Die letzten Ziffern bezeichnen
2022 21 20 19 18 | Zahl und Jahr des Druckes.

Alle Drucke dieser Auflage können, da unverändert, nebeneinander benutzt werden.
1. Auflage
© 2018 Hueber Verlag GmbH & Co. KG, München, Deutschland
Umschlaggestaltung: Sieveking · Agentur für Kommunikation, München
Layout und Satz: Sieveking · Agentur für Kommunikation, München
Verlagsredaktion: Thomas Stark und Ingo Heyse, Hueber Verlag, München Druck und Bindung: Kessler Druck + Medien GmbH & Co. KG, Bobingen Printed in Germany
ISBN 978–3–19–211190–7 (Print)
ISBN 978-3-19-811190-1 (digitale Ausgabe)

Art. 530_26171_001_01

Das Arbeitsbuch IM BERUF NEU B1+/B2 bietet pro Lektion 12 Seiten Übungen zum Einüben und Vertiefen zu Hause oder im Unterricht.

Bei jeder Übung ist am rechten Rand die Verknüpfung mit der Aufgabe im Kursbuch angegeben. In unserem Beispiel gehört die Übung zur Aufgabe A1 auf Seite 9 des Kursbuchs. (Im Kursbuch befindet sich bei der Aufgabe A1 der Verweis ins Arbeitsbuch: ein Pfeil und die Abkürzung AB in Rot.) Außerdem ist hier der Schwerpunkt der Übung angegeben. In unserem Beispiel ist es der Wortschatz.



Lektion 1

A Kunden begrüßen

1 Welche Abkürzung passt? Lesen Sie und ergänzen Sie. Arbeiten Sie auch mit dem Wörterbuch und übersetzen Sie die Ausdrücke in Ihre Muttersprache. → S. 9, A1 Wortschatz

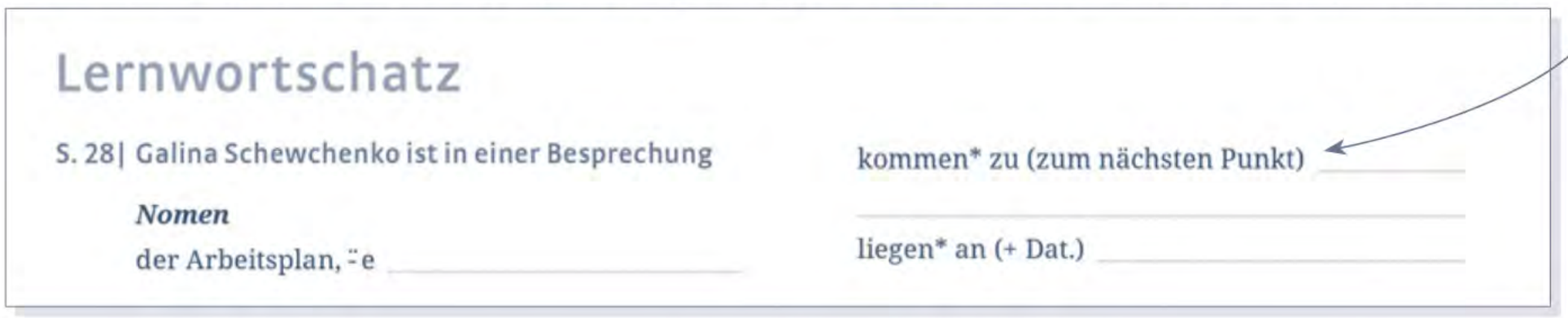
GmbH KG ~~AG~~ Co. Ltd.

Schwierigere Übungen erkennt man an der Kennzeichnung ★★★.

19 Was erzählt Heike Strass über sich? Verwenden Sie die Satzbausteine aus 18a und schreiben Sie acht bis zehn Sätze. ★★★ → S. 11, C2 b Schreiben

Die Lösungen zu allen Aufgaben dieses Arbeitsbuchs finden Sie als kostenlosen Download im Internet unter www.hueber.de/im-beruf-neu.

Am Ende jeder Lektion wird auf zwei Seiten der Lernwortschatz präsentiert – mit Platz zum Eintragen der Übersetzung in die Muttersprache. Unregelmäßige Verben sind durch ein Sternchen gekennzeichnet.



Lernwortschatz

S. 28| Galina Schewchenko ist in einer Besprechung

Nomen

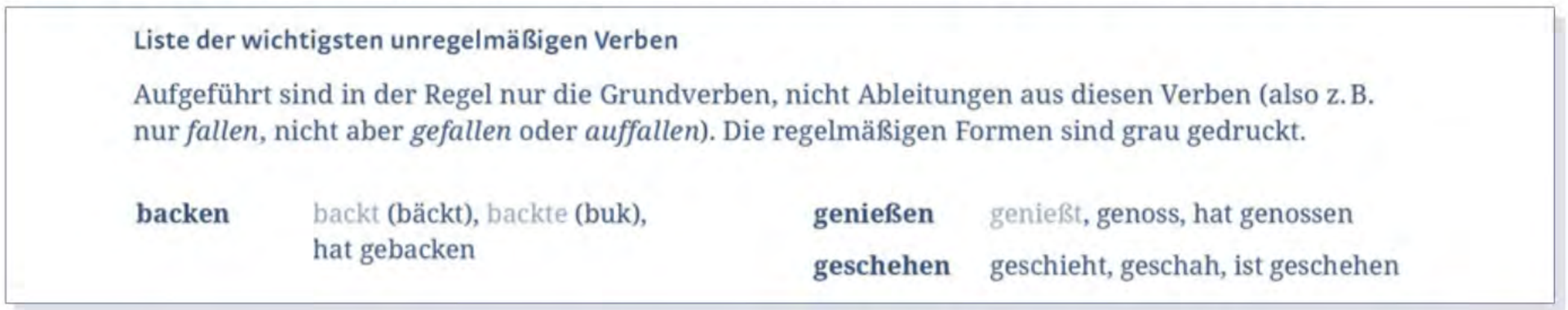
der Arbeitsplan, ¨-e _____

kommen* zu (zum nächsten Punkt) _____

_____

liegen* an (+ Dat.) _____

Die Liste der wichtigsten unregelmäßigen Verben befindet sich im *Kursbuch* ab Seite 110.



Liste der wichtigsten unregelmäßigen Verben

Aufgeführt sind in der Regel nur die Grundverben, nicht Ableitungen aus diesen Verben (also z. B. nur *fallen*, nicht aber *gefallen* oder *auffallen*). Die regelmäßigen Formen sind grau gedruckt.

backen	backt (bäckt), backte (buk), hat gebacken	**genießen**	genießt, genoss, hat genossen
		geschehen	geschieht, geschah, ist geschehen

Im Anhang dieses Arbeitsbuchs ab S. 216 finden Sie eine Liste mit den wichtigsten Verben mit Präpositionen.

Liste der wichtigsten Verben mit Präpositionen

Verb + Präposition + Kasus	**Beispiel**
abhängen* von + Dat.	Die Höhe der Stromkosten hängt vom Verbrauch ab.
absprechen* mit + Dat.	Marwan soll seine Vorschläge mit den Kolleginnen absprechen.
abstimmen mit + Dat.	Frau Meier muss ihre Urlaubspläne mit ihrer Kollegin abstimmen.

Inhalt

Lektion 1
- A Kunden begrüßen ... 6
- B Unternehmensstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen ... 7
- C seinen Beruf vorstellen ... 11
- D Medienberichte über Ausbildung verstehen ... 16
- Lernwortschatz ... 18

Lektion 2
- A Ratschläge verstehen und geben ... 20
- B Informationen zum ersten Arbeitstag verstehen ... 23
- C eine Betriebsvereinbarung verstehen ... 25
- D Anweisungen verstehen und darauf reagieren ... 28
- Lernwortschatz ... 32

Lektion 3
- A einen Lebenslauf verfassen ... 34
- B eine Stellenanzeige verstehen ... 37
- C ein Anschreiben verstehen und verfassen ... 40
- D ein Vorstellungsgespräch verstehen und führen ... 43
- Lernwortschatz ... 46

Lektion 4
- A eine Besprechung verstehen ... 48
- B ein Protokoll verstehen ... 51
- C an einer Besprechung teilnehmen ... 54
- D ein Protokoll verfassen ... 58
- Lernwortschatz ... 60

Lektion 5
- A Anweisungen geben und darauf reagieren ... 62
- B sich erkundigen, weiterverbinden ... 65
- C eine Beschwerde beantworten ... 68
- D einen Text über Beschwerdemanagement verstehen ... 72
- Lernwortschatz ... 74

Lektion 6
- A eine Bedienungsanleitung verstehen ... 76
- B ein technisches Gerät beschreiben und erklären ... 79
- C ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten ... 82
- D über Computerkenntnisse sprechen ... 86
- Lernwortschatz ... 88

Lektion 7
- A einen Beruf präsentieren ... 90
- B Werbeaussagen eines Unternehmens verstehen ... 92
- C ein Beratungsgespräch verstehen ... 95
- D ein Beratungsgespräch führen ... 98
- Lernwortschatz ... 102

Lektion 8
- A verschiedene Arbeitsverhältnisse verstehen ... 104
- B sich mit Kollegen beraten ... 106
- C über Fehler sprechen ... 109
- D Termine absagen und verschieben ... 113
- Lernwortschatz ... 116

Lektion 9

A Kunden beraten und über Waren informieren ... 118
B eine Beschreibung verstehen und zusammenfassen ... 121
C eine Anfrage verstehen und ein Angebot erstellen ... 123
D telefonisch reklamieren und auf eine Reklamation reagieren ... 126
Lernwortschatz ... 130

Lektion 10

A über Entwicklungen in einer Firma sprechen ... 132
B über Unfallgefahren sprechen, eine Unfallmeldung machen ... 135
C eine Sicherheitsunterweisung verstehen ... 138
D einen Text über Qualitätsmanagement verstehen ... 140
Lernwortschatz ... 144

Lektion 11

A ein Angebot nachverhandeln, eine Bestellung schreiben ... 146
B über Transportwege und Lieferbedingungen sprechen ... 149
C den Versand organisieren ... 152
D komplexe Arbeitsabläufe beschreiben ... 156
Lernwortschatz ... 158

Lektion 12

A ein Bankgespräch verstehen ... 160
B Auskünfte über einen Geschäftskredit einholen ... 165
C ein Mahnschreiben verfassen ... 166
D Medienberichte über die Arbeitswelt verstehen und wiedergeben ... 170
Lernwortschatz ... 172

Lektion 13

A einen Text über Konfliktursachen verstehen ... 174
B Konfliktstrategien verstehen ... 176
C Konfliktgespräche verstehen ... 179
D in Konfliktsituationen reagieren ... 183
Lernwortschatz ... 186

Lektion 14

A Urlaubs- und Überstundenregelungen verstehen ... 188
B eine Bekanntmachung verstehen und schreiben ... 191
C ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen ... 194
D arbeitsrechtliche Informationen verstehen ... 198
Lernwortschatz ... 200

Lektion 15

A eine Radiosendung verstehen ... 202
B Weiterbildungsangebote recherchieren ... 206
C einen Erfahrungsbericht verstehen ... 208
D seinen Arbeitsvertrag schriftlich kündigen ... 212
Lernwortschatz ... 214

Anhang

Liste der wichtigsten Verben mit Präpositionen ... 216
Wichtige Nomen-Verb-Verbindungen ... 220

Lektion 1

A Kunden begrüßen

1 Welche Abkürzung passt? Lesen Sie und ergänzen Sie. Arbeiten Sie auch mit dem Wörterbuch und übersetzen Sie die Ausdrücke in Ihre Muttersprache.

→ S. 9, A1 Wortschatz

GmbH | KG | ~~AG~~ | Co. | Ltd.

1 Wenn diese Buchstaben – wie im Kursbuch – hinter einem Firmennamen stehen, bedeutet das, dass die Firma eine Aktiengesellschaft ist. Deshalb heißt es: die AG.

2 Auch diese Buchstaben stehen oft im Anschluss an einen Firmennamen. Damit wird der Ausdruck „Gesellschaft mit beschränkter Haftung“ abgekürzt. Man sagt: die _____.

3 Diese Abkürzung bedeutet Compagnie. Sie steht in Firmennamen wie z. B. Meier & _____ und im Ausdruck GmbH & _____ KG.

4 Auch diese Abkürzung kann man in vielen deutschen Unternehmensnamen lesen. Sie bedeutet Kommanditgesellschaft. Auch der Hueber Verlag ist eine GmbH & Co. _____.

5 Mit der Europäisierung können deutsche Firmen auch ausländische Rechtsformen wählen, zum Beispiel das englische Limited Company. Die Abkürzung dafür ist _____

2 | a Welche sechs Wörter zum Wortfeld „reisen“ haben sich hier versteckt? Markieren Sie.

→ S. 9, A1 Wortschatz

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

1 eintreffen
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____
6 _____

b Ergänzen Sie das passende Wort aus a.

1 Könnten Sie mir bitte Bescheid geben, wann die Kollegen aus Japan nächsten Montag eintreffen werden?
2 Wie war der _____ aus den USA hierher? – Lang, aber angenehm. Vielen Dank, dass Sie fragen.
3 Die _____ mit der Bahn von Frankfurt nach München dauert nur dreieinhalb Stunden. Da lohnt sich das Fliegen nicht.
4 Wir sind uns nicht mehr sicher, wann Sie kommen. Könnten Sie uns deshalb bitte den Tag und die genaue Uhrzeit Ihrer _____ mitteilen?
5 Frau Daniell, würden Sie mir bitte für Freitag ein Ticket nach London _____?
6 Ist Herr Maier schon nach Hause gefahren? – Ja, der befindet sich schon auf der _____.

3 | a **Ordnen Sie die Redemittel den Kategorien 1 bis 5 zu.** → S. 9, A3 Redemittel

A Kann ich Ihnen eine Tasse Kaffee oder Tee anbieten? **B** Ich wünsche Ihnen eine gute Heimreise.
C Ich sage eben Frau … / Herrn … Bescheid, dass Sie da sind. **D** Herzlich willkommen. Mein Name ist … .
E Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten? **F** Hatten Sie eine gute Fahrt / einen guten Flug?
G Guten Tag, Frau … / Herr … . Schön, Sie bei uns begrüßen zu dürfen. **H** Bitte warten Sie einen Moment.
Ich informiere Frau … / Herrn …, dass Sie eingetroffen sind. **I** Vielen Dank für Ihren Besuch.
J Wie war Ihre Reise, Frau … / Herr …? **K** Auf Wiedersehen. Und einen schönen Tag noch.
L Frau … / Herr … ist noch in einer Besprechung. Sie / Er wird in … Minuten hier sein.

1 jemanden begrüßen und sich vorstellen
2 jemanden über die Ankunft informieren
3 über die Anreise sprechen
4 jemandem ein Getränk anbieten
5 sich verabschieden

A

b **Was könnten die Personen sagen? Verwenden Sie die Redemittel aus a und schreiben Sie.**

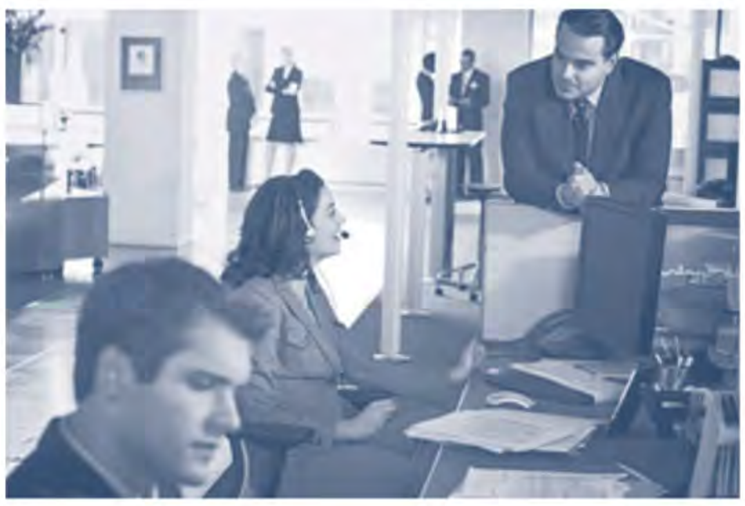
1

Herzlich willkommen. Mein Name ist Holger Mayer und das ist meine Kollegin Susanne Moor. Wie war Ihre Reise, Herr Williams?

2

3

4



B Unternehmensstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen

4 **Wie heißen die Abteilungen? Schreiben Sie. Ergänzen Sie auch den Artikel.** → S. 10, B1 a Wortschatz

kauf ~~männische~~ ke tei duk Ge Per ~~lung~~ schäfts
tion so Mar trieb nal ab Ein lung lei ~~tei~~ lung ~~Ab~~
tung ting Ent Pro Ver wick ~~Kauf~~

1 die Kaufmännische Abteilung
2
3
4
5
6
7
8

5 **Welche Verben passen? Ordnen Sie zu.** → S. 10, B1 a Wortschatz

suchen, interviewen und einstellen | überprüfen und bezahlen
~~planen, organisieren und umsetzen~~ | besuchen | entwickeln und verbessern
bestellen und prüfen | aufbauen und führen | kontrollieren und sichern

A Werbekampagnen planen, organisieren und umsetzen
B ein Unternehmen _____
C Produkte _____
D die Qualität der Produkte _____
E für den Herstellungsprozess notwendige Materialen _____
F Rechnungen _____
G neue Mitarbeiter _____
H Kunden _____

6 **Was passt? Ordnen Sie den Abteilungen aus 4 die Tätigkeiten aus 5 zu.** → S. 10, B1 a Wortschatz

A: Marketing

7 | a **Welche Verben und Adjektive mit Präpositionen haben den Akkusativ, welche den Dativ? Unterstreichen Sie mit unterschiedlichen Linien.** → S. 10, B1 b Verben / Adjektive mit Präpositionen

Ich sorge in der Firma für ein gutes Betriebsklima und helfe bei Konflikten.

Zu meinen Aufgaben gehört es, mich um unsere Stammkunden zu kümmern und an potenzielle Neukunden Informations- und Werbematerial zu schicken.

Ich arbeite hauptsächlich an neuen Lösungen und Methoden zur Energiegewinnung.

In meinem Job muss man sich viel mit Zahlen beschäftigen.

Als Mitglied der Geschäftsleitung bin ich für alle Mitarbeiter des Unternehmens verantwortlich.

Ich bin für den Kontakt zu unseren Zulieferfirmen zuständig. Dabei muss ich vor allem auf die Einhaltung von Lieferterminen achten.

In meinem Job verhandle ich viel mit Kunden. Weil ich die meisten unserer Kunden gut kenne und weiß, was sie wünschen, arbeite ich eng mit der Marketing-Abteilung zusammen.

Wenn Waren nicht fehlerfrei sind, muss ich diese kennzeichnen und mich um Nachbesserungen kümmern.

b **Ergänzen Sie die fehlenden Präpositionen und – wenn nötig – die Artikel im Akkusativ oder Dativ.**

„Gute Feen" am Arbeitsplatz …

1 sorgen in Besprechungen *für* — Kuchen und Getränke.
2 verhandeln auch _____ _____ schwierigen Kunden geduldig und freundlich.
3 sind _____ _____ komplette Terminplanung ihrer Chefin oder ihres Chefs zuständig.
4 kümmern sich gern _____ _____ neue Mitarbeiter und Praktikanten.
5 achten in ihrer Abteilung _____ _____ Arbeitsklima und _____ Umgangsformen.
6 beschäftigen sich auch oft _____ _____ privaten Sorgen und Problemen der Kollegen.
7 helfen _____ _____ Lösung von Konflikten.
8 arbeiten _____ _____ Verbesserung von Arbeitsabläufen.
9 fühlen sich in einer Abteilung meistens _____ _____ alles verantwortlich!

8 | a **Was passt nicht? Streichen Sie.** → S. 10, B1 b Fragepronomen

1 ~~Für wen~~/Wofür sorgen „gute Feen"? – Für Kuchen und Getränke.
2 Mit wem/Womit verhandeln sie? – Mit Kunden.
3 Für wen/Wofür sind sie zuständig? – Für die Terminplanung.
4 Um wen/Worum kümmern sie sich? – Um neue Mitarbeiter.

b **Was passt: Person oder Sache? Ergänzen Sie die Regel.**

Bei Fragen, die sich auf eine _____ beziehen, verwendet man Präposition und Fragepronomen: *Mit wem sprechen Sie? – Mit meinem Chef.*

Bei Fragen, die sich auf eine _____ beziehen, verwendet man *wo(r)* + Präposition: *Womit beschäftigen Sie sich gerade? – Mit den Kundenanfragen von gestern.*
Woran arbeitest du? – An einer Präsentation.

9 **Ergänzen Sie.** → S. 10, B1 b Fragepronomen

1 *Über wen* regt sich der Vertrieb heute so auf? – Über einen Kunden.
2 _____ bereitet sie sich gerade vor? – Auf die Besprechung morgen.
3 _____ beginnen Sie heute Ihren Arbeitstag? – Mit einem kurzen Gespräch mit meinem Team.
4 _____ denkst du nach? – Über die Diskussion gestern in unserer Abteilung.
5 _____ hat er sich so lange unterhalten? – Mit seinem Kollegen aus dem Vertrieb.
6 _____ ist denn eigentlich Frau Bronne zuständig? – Sie leitet die Versandabteilung.
7 _____ arbeitet Herr Zeuner gerade? – Er organisiert unseren Messeauftritt.
8 _____ soll ich mich morgen kümmern? – Um die Bewirtung der Gäste.

10 **Lesen Sie und markieren Sie die Verben mit Präpositionen.** → S. 10, B1 b Verben / Adjektive mit Präpositionen

1 Wovon hängt es ab, ob er kommt oder nicht? – Von seiner Arbeit natürlich.
2 Hast du dich jetzt für oder gegen das Angebot entschieden? – Dafür.
3 Wir müssen uns bei unseren Geschäftspartnern unbedingt für ihre Flexibilität bedanken!
4 Die Geschäftsleitung wird ihre Mitarbeiter bald wieder über die aktuellen Verkaufszahlen informieren.
5 Du brauchst dir keine Sorgen zu machen. Auf mich kannst du dich wirklich verlassen.
6 Ich wollte mich bei dir nach deinem Kollegen Lukas erkundigen. Geht es ihm wieder gut?
7 Mit wem hat ihn sich heute verabredet? – Mit Frau Zuhr aus der Personalabteilung.
8 Darf ich Sie um einen Gefallen bitten? – Ja. Worum geht es denn?

11 | a Ordnen Sie die Verben aus 10 zu.

→ S. 10, B1 c Verben / Adjektive mit Präpositionen

Verb mit Präposition + Akk.	
Verb mit Präposition + Dat.	abhängen von
Verb mit Präposition + Dat. + Akk.	
Verb mit Präposition + Dat. + Dat.	

b Schreiben Sie kurze Antwortsätze.

1 Mit wem sind Sie diese Woche noch verabredet? (Kunde aus Italien)
Mit einem Kunden aus Italien.

2 Wovon hängt Ihre Zufriedenheit in der Arbeit ab? (Bezahlung)

3 Sie können einen EDV-Kurs machen oder einen Englischkurs. Wofür entscheiden Sie sich? (EDV-Kurs)

4 Auf wen können Sie sich hundertprozentig verlassen? (mein Kollege Werner)

5 Worum würden Sie Ihre Chefin / Ihren Chef gern bitten? (höheres Gehalt)

6 Und wofür würden Sie sich bei ihr oder ihm bedanken? (zusätzlicher Urlaubstag)

12 | a Lesen Sie den Text. Formulieren Sie dann zu den markierten Satzteilen passende Fragen wie im Beispiel.

→ S. 10, B2 Fragesätze / Wortschatz

Ich habe die Schule mit der Mittleren Reife abgeschlossen und eine Ausbildung zur Kauffrau für Bürokommunikation gemacht. Danach bin ich mit meinem Mann zehn Monate nach England gegangen. Die Zeit dort habe ich unter anderem zur Verbesserung meiner Englischkenntnisse genutzt. Vor zwei Jahren sind wir wieder nach Deutschland zurückgekommen. Seitdem bin ich als Assistentin für die Geschäftsleitung von KFR Solar tätig und vor allem für die Zeit- und Reiseplanung von Herrn Norman zuständig. Außerdem kümmere ich mich um die Kostenabrechnung und den gesamten Schriftverkehr mit unseren Kunden und Kollegen im In- und Ausland.
Für meine Stelle bei KFR Solar brauche ich sehr gute Englischkenntnisse. Schließlich sind wir ein international tätiges Unternehmen mit Hauptsitz in den USA und ich bin für die reibungslose Kommunikation mit unserem „Mutterkonzern“ verantwortlich. Weil ich viel Kontakt zu potenziellen Kunden und Geschäftspartnern habe, sind für meinen Job natürlich auch einwandfreie Umgangsformen und ein gepflegtes Aussehen notwendig.

Was haben Sie nach der Schule gemacht? Mit wem ...

b Suchen Sie die vier Ausdrücke im Text. Was bedeuten sie? Ordnen Sie zu.

1 unter anderem	A möglich, zukünftig
2 reibungslos	B korrekt
3 potenziell	C auch
4 einwandfrei	D problemlos

C seinen Beruf vorstellen

13 | a Lesen Sie das Interview und kreuzen Sie an: richtig oder falsch? → S. 11, C1a Lesen / Landeskunde

		r	f
1	Jonas studiert und arbeitet in Berlin.	○	○
2	In den Semesterferien sucht er sich einen Job, um Geld für sein Studium zu verdienen.	○	○
3	Jonas findet es anstrengend, das Gelernte gleich im Beruf umsetzen zu müssen.	○	○
4	An der Berufsakademie kann man denselben Abschluss wie an der Uni machen.	○	○
5	Jonas' Freund war zwar mit dem Studium, aber nicht mit seiner Ausbildung zufrieden.	○	○
6	Jonas glaubt, dass er nach dem Studium bei KFR Solar bleiben kann.	○	○

● *Jonas, du hast dich für ein duales Studium im Fach Betriebswirtschaft entschieden. Kannst du uns kurz erklären, was dual studieren eigentlich bedeutet?*

◆ *Dual studieren* heißt, zu studieren und gleichzeitig eine Berufsausbildung zu machen. Theorie- und Praxisphasen wechseln sich also ab: Mal studiere ich an der Berufsakademie in Berlin, mal bin ich Auszubildender und arbeite in der Berliner Filiale von KFR Solar.

● *Ist das nicht sehr anstrengend?*

◆ Ja, das ist es schon. Wenn andere Studenten Semesterferien haben, muss ich in die Firma. Aber das ist nicht so schlimm. Ich verdiene dafür schon während meiner Ausbildung ein bisschen Geld und kann so mein Studium finanzieren. „Normale" Studenten haben diese Möglichkeit nicht und müssen sich in den Ferien dann um einen Job kümmern.

● *Da hast du recht. Gibt es noch einen anderen Grund, warum du dich für diese Art der Ausbildung entschieden hast?*

◆ Ja, den gibt es. Ich bin einfach ein praktischer Typ. Zu viel Theorie gefällt mir nicht. Ich möchte das, was ich gelernt habe, gleich im Berufsalltag anwenden und so Berufserfahrung sammeln. Wenn ich nur studieren würde, könnte ich das nicht.

● *Und wie ist das mit dem Abschluss? Zählt denn dein Abschluss genauso viel wie ein Abschluss, den man an einer Fachhochschule oder an einer Universität macht?*

◆ Ja, jetzt schon. Früher war das nicht so, aber seit ein paar Jahren kann man auch an der Berufsakademie einen BA, also einen Bachelor-Abschluss, machen. Wie an einer Fachhochschule oder an der Uni auch.

● *Hat ein duales Studium denn auch schlechte Seiten?*

◆ Na ja, für meinen Freund war das duale Studium

zum Beispiel nicht das Richtige. Er hat nach ein paar Monaten gemerkt, dass er die falsche Fachrichtung gewählt hat. Sowohl das Studium als auch die Arbeit haben ihm keinen Spaß gemacht. Irgendwann hat er sein Studium dann geschmissen, also damit aufgehört.

● *Ging das denn so einfach?*

◆ Nein, so einfach war das nicht. Denn das Unternehmen, bei dem er die Ausbildung absolviert hat, hat schon für sein Studium bezahlt. Die waren dort dann sehr unzufrieden mit meinem Freund und seiner Entscheidung und wollten, dass er ihnen das Geld zurückzahlt.

● *Ich verstehe. Das ist natürlich unangenehm – für beide Seiten. Jonas, wir danken dir für dieses Gespräch. Sag uns aber noch zum Schluss: Wie sehen denn die Chancen für dich aus, dass KFR Solar dir nach deinem Studium eine feste Stelle anbietet?*

◆ (lacht) Meine Chancen, übernommen zu werden? Die sehen sehr gut aus!

b Welche Vorteile hat das duale Studium für Jonas? Lesen Sie noch einmal und schreiben Sie. ★★★

14 **Lesen Sie und ergänzen Sie. Hilfe finden Sie im Lernwortschatz auf S. 18.** → S. 11, C1 a Wortschatz

1 Die KFR Solar GmbH ist ein Photovoltaik-Unternehmen.
2 Der Hersteller von Solarmodulen hat seinen H_____ in der amerikanischen Großstadt Atlanta im Bundesstaat Georgia.
3 KFR Solar wurde 1999 g_____.
4 Der Konzern ist i_____ t_____.
5 In der amerikanischen Mutterfirma und in den T_____ weltweit sind mehr als 20 000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt.
6 In Deutschland hat die Firma drei F_____.
7 Die Z_____ befindet sich in Frankfurt am Main.

15 **Was passt? Ergänzen Sie.** → S. 11, C1 a Wortschatz

Einstellung | flexibel | geduldig | Gefühl | hilfsbereit | ~~Organisationstalent~~ | Umgangsformen

Mitarbeiter, die ...
1 wissen, welche Arbeiten sie wann und in welchem Zeitraum erledigen müssen und das auch schaffen, haben Organisationstalent.
2 kein Problem mit neuen Aufgaben und Situationen haben, sind _____.
3 anderen die Tür aufhalten oder Gesprächspartner aussprechen lassen, haben gute _____.
4 sich gern um Kunden und deren Wünsche kümmern, haben eine positive _____ zu ihnen.
5 auch einmal warten können, sind _____.
6 andere gerne unterstützen, sind _____.
7 betriebswirtschaftlich denken und handeln, haben ein gutes _____ für Zahlen.

16 | a **Welche zwölf Wörter haben sich hier versteckt? Markieren Sie und schreiben Sie die männliche und die weibliche Form, wenn möglich.** → S. 11, C1 a Wortschatz

ABTEILUNGSLEITERZULIEFERERFINANZBUCHHALTERINAUSZUBILDENDECHEFKOLLEGE
KUNDEMITARBEITERBETRIEBSWIRTINPRAKTIKANTPERSONALSEKRETÄRIN

1 der Abteilungsleiter/-in
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____
6 _____
7 _____
8 _____
9 _____
10 _____
11 _____
12 _____

b **Welches Wort aus a passt? Ergänzen Sie.**

1 Diese Person kontrolliert die Einnahmen und Ausgaben eines Unternehmens:
_____
2 Diesen Ausdruck verwendet man, wenn man von allen Mitarbeitern einer Firma spricht:
_____
3 Wer ... von Beruf ist, hat gelernt, wie man einen Betrieb organisiert und führt:
_____
4 Diese Art von Firma liefert einem anderen Unternehmen Teile für die Produktion:
_____

17 Wie kann man das noch sagen? Ergänzen Sie.

→ S. 11, C1 a Wortschatz

erstellen | einnehmen | absolvieren | produzieren | vertreiben

1 ein Studium machen / ein Studium
2 etwas herstellen / .....
3 Waren verkaufen / .....
4 Geld verdienen / .....
5 ein Angebot schreiben / .....

18 | a Bilden Sie Sätze.

→ S. 11, C1 b Satzbau

1 Ich / von Beruf / Kaufmann für Marketingkommunikation / sein
2 Da / gut analysieren, planen und organisieren können / man / müssen
3 Außerdem / ein gutes Sprachgefühl / brauchen / man
4 Auch / man / im Umgang mit Menschen und Zahlen / müssen / ziemlich gut / sein
5 Meine Ausbildung zum Kaufmann für Marketingkommunikation / haben / bei einer kleinen Werbeagentur / ich / machen
6 Danach / absolvieren / ein Studium im Fach Marketingmanagement / an der internationalen Berufsakademie in Köln / haben / ich
7 Seit drei Jahren / ich / in der Marketingabteilung eines international tätigen Autokonzerns / arbeiten
8 Das Unternehmen / weltweit / produzieren und vertreiben / mehrere Millionen Fahrzeuge
9 Ich / dort / für große Werbekampagnen für zwei Fahrzeugreihen / zuständig sein
10 In einem Jahr / werden / die Teamleitung übernehmen / ich / wahrscheinlich

1 Ich bin Kaufmann für Marketingkommunikation von Beruf.

b Ergänzen Sie: In welchen Sätzen aus a geht es um das Thema ...

Beruf	1
Voraussetzungen für den Beruf	.....
Ausbildung	.....
Unternehmen	.....
Aufgaben und Tätigkeiten	.....

19 Was erzählt Heike Strass über sich? Verwenden Sie die Satzbausteine aus 18 a und schreiben Sie acht bis zehn Sätze. ★★★

→ S. 11, C2 b Schreiben

Beruf:	Personalreferentin
Voraussetzungen:	gut mit Menschen umgehen und Verhandlungen führen können, ausgezeichnete EDV-Kenntnisse, sehr gute Kenntnisse über Gesprächstechniken, Mathematik: sehr gut
Ausbildung:	duales Studium: Betriebswirtschaft mit Fachrichtung Personalwirtschaft, Internationale Berufsakademie Heidelberg
Unternehmen:	international tätig, Anbieter von IT-Lösungen für Banken und Versicherungen weltweit
Tätigkeiten:	Mitarbeiterbetreuung, Erstellen von Arbeitsverträgen, Organisation von Weiterbildungen

Ich bin Personalreferentin von Beruf.

20 | a Lesen Sie den Text. Welche Überschrift passt zu welchem Absatz? Ordnen Sie zu.

→ S. 11, C2 b Lesen / Landeskunde

A Noch mehr Erfolg durch die Gleichstellung der Abschlüsse
B Unternehmen sorgen sich um die Qualifikation ihrer zukünftigen Mitarbeiter
C Das Stuttgarter Modell und die Gründung der ersten Berufsakademien
D Das duale Studium heute: Studienorte und Studienfächer
E Die Folge der Schul-Neugründungen in den 1960er-Jahren
F Unternehmen finden, dass die klassische Berufsausbildung attraktiver werden muss

Von den Anfängen bis jetzt: die Geschichte des dualen Studiums

1 .....

Die Anfänge des dualen Studiums liegen in Baden-Württemberg. Wie in ganz Deutschland wurden auch dort in den 1960er-Jahren viele neue Schulen gegründet, die immer mehr junge Leute ~~*ans – aufs –*~~ *zum* Abitur führten. Die vielen Neugründungen von Schulen hatten *auf – in – zur* Folge, dass in den 1970er-Jahren die Zahl der Studenten stark zunahm, während die Zahl der Auszubildenden immer mehr zurückging.

2 .....

Es waren vor allem Unternehmen in Baden-Württemberg, die diese Entwicklung mit Sorge beobachteten, allen voran die Daimler-Benz AG*. Der Automobilkonzern befürchtete, dass er schon bald keine passenden Arbeitskräfte mehr finden würde, weil das Studium, *für – gegen – mit* das sich damals ein Großteil der Abiturienten entschied, die jungen Leute nicht ausreichend *auf – für – über* die Arbeitswirklichkeit bei Daimler-Benz und in anderen Firmen und Betrieben vorbereitete.

3 .....

Daimler-Benz, Robert Bosch** und andere große Firmen im Südwesten Deutschlands hielten es deshalb *als – für – von* dringend notwendig, die klassische Berufsausbildung attraktiver zu machen, um einem Mangel an qualifizierten Nachwuchskräften vorzubeugen. Damit sich in Zukunft wieder mehr junge Leute für eine Ausbildung und *für – gegen – ohne* ein reines Hochschulstudium entscheiden würden, schlugen die Unternehmen dem baden-württembergischen Kultusministerium vor, die klassische Berufsausbildung mit Studien- und Hochschulelementen zu verbinden.

4 .....

Die Idee, eine Verbindung *bei – zu – zwischen* praktischer Ausbildung und theoretischem Studium zu schaffen, stellte man der Öffentlichkeit 1972 unter dem Namen „Stuttgarter Modell“ vor. Zwei Jahre später wurden in Stuttgart und Mannheim die ersten Berufsakademien gegründet, die *auf – für – um* die theoretische Ausbildung der jungen Leute sorgen sollten (und auch heute noch sorgen).

5 .....

Mit der Gründung der Berufsakademien war eine neue, duale Ausbildungsform geschaffen. Sie war von Anfang an ein großer Erfolg: Denn zahlreiche junge Erwachsene versprachen sich *mit – von – vor* diesem Ausbildungsweg bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt und bewarben sich *als – für – um* einen dualen Ausbildungsplatz bzw. ein duales Studium. So richtig erfolgreich wurde das duale Modell aber vor allem nach 1995, als die Abschlüsse der Berufsakademien den Fachhochschul-Abschlüssen gleichgestellt wurden. Seit 2009 erhalten die Absolventen dualer Studiengänge sogar einen akademischen Abschluss: in den meisten Fällen den international anerkannten Bachelor.

6 .....

Dual studieren kann man inzwischen natürlich nicht nur in Baden-Württemberg, sondern auch in allen anderen Bundesländern. Doch obwohl die Zahl der dualen Studiengänge weiterhin wächst, weil immer mehr Schulabgänger *bei – mit – von* den Vorteilen einer dualen Ausbildung überzeugt sind, ist das Angebot an Studienfächern eher klein: Es sind vor allem drei Fächer, die man dual studieren kann: Betriebswirtschaften, Ingenieurswesen und Informatik. Das wird sich aber mit Sicherheit ändern, sodass die jungen Leute, die *an – auf – nach* einem dualen Studium Interesse haben, mehr Wahlmöglichkeiten haben werden.

* Das Unternehmen heißt heute Daimler. ** Das Unternehmen heißt heute Bosch.

b Welche Präpositionen passen nicht? Lesen Sie noch einmal und streichen Sie.

c Wo steht das im Text? Notieren Sie die Zeilennummern.

1 Nach Meinung vieler Firmen bereitet ein Studium nicht ausreichend auf die Arbeitswelt vor.
Zeile 16–21

2 In den 1960er-Jahren wurden immer mehr Schulen gegründet, an denen man das Abitur machen konnte.
Zeile .....

3 Seit einigen Jahren bietet das duale Studium auch einen akademischen Abschluss.
Zeile .....

4 Die Unternehmen schlugen dem baden-württembergischen Kultusministerium vor, die Berufsausbildung mit Studienelementen zu verbinden.
Zeile .....

5 Das duale Studium wurde sehr schnell zu einem Erfolg.
Zeile .....

6 Firmen in Baden-Württemberg wollten die Berufsausbildung wieder attraktiver machen.
Zeile .....

7 Weil die Zahl der Auszubildenden zurückging, befürchtete die Industrie, dass sie keine passenden Arbeitskräfte mehr finden würde.
Zeile .....

8 1974 wurden für die theoretische Ausbildung die ersten Berufsakademien gegründet.
Zeile .....

9 Das duale Studium gibt es inzwischen auch in anderen Bundesländern.
Zeile .....

10 Der ganz große Erfolg kam erst, als die Abschlüsse der Berufsakademien denen der Fachhochschulen gleichgestellt wurden.
Zeile .....

11 Die Zahl der Fächer, die man dual studieren kann, wächst, aber sie ist immer noch klein.
Zeile .....

12 Wer sich für ein duales Studium bewarb, versprach sich bessere Chancen am Arbeitsmarkt.
Zeile .....

D Medienberichte über Ausbildung verstehen

21 **Lesen und ergänzen Sie.** → S. 12, D3 Wortschatz

Arbeitszeit ~~Ausbildung~~ Ausbildungsberufe Ausbildungsvertrag Ausbildungszeit
Auszubildende Berufserfahrung Berufsschule Betrieb dual Gehalt Qualität

Ein Kennzeichen der dualen Ausbildung ist, dass die Auszubildenden an zwei Orten lernen: in der _____ und im Betrieb. Damit will man sicherstellen, dass theoretisches Lernen mit praktischem Lernen und _____ kombiniert wird. Der größere Teil der Ausbildung findet mit drei bis vier Tagen pro Woche im _____ statt. Vor Beginn einer dualen Ausbildung müssen der/die _____ und der Betrieb einen Ausbildungsvertrag schließen. In diesem Vertrag steht,

- in welchem der vielen _____ der Betrieb den Azubi ausbildet und was die Ziele der Ausbildung sind
- wann die _____ beginnt und wann sie endet
- wie viele Stunden die tägliche _____ beträgt und
- wie hoch das _____ während der Ausbildung ist.

Außerdem enthält der _____ Angaben dazu, welche Urlaubsregelungen es gibt, wann eine Kündigung des Vertrags möglich ist und welche zusätzlichen Vorschriften während der Ausbildung beachtet werden müssen.
Die _____ aufgebaute Berufsausbildung ist international sehr anerkannt. Dank den vielen gut ausgebildeten Fachkräften, so glauben viele Experten, werden hierzulande Produkte hergestellt, deren _____ weltweit geschätzt wird.

22 | a **Ordnen Sie die Fotos den Berufen zu.** → S. 12, D3 Lesen

A Zweiradmechatroniker/-in
B Mediengestalter/-in
C Änderungsschneider/-in
D Luftverkehrkaufmann/-frau
E Schriftsetzer/-in

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

b **Zu welchem Beruf / Zu welchen Berufen passt das? Lesen Sie den Text und ergänzen Sie A bis E.**

1 Diesen Beruf gibt es heute nicht mehr. _____
2 Beispiel für eine Berufsausbildung, die anders ist als früher. _____
3 Das sind zwei Ausbildungsberufe von dreihundert. _____ / _____
4 Dieser Ausbildungsberuf ist relativ neu. _____

Ausbildungsberufe im Wandel

Wie jedes Jahr beginnt das neue Ausbildungsjahr am 1. August. Dann werden wieder mehrere hunderttausend Jugendliche und junge Erwachsene mit einem Ausbildungsvertrag in der Tasche ins Arbeitsleben starten. Die Auswahl ist groß: Vom Änderungsschneider bis zum Zweiradmechatroniker stehen inzwischen über dreihundert Ausbildungsberufe zur Auswahl.

Die Zahl der Ausbildungsberufe ändert sich von Jahr zu Jahr. Denn einige Berufe, die es früher gab, existieren heute nicht mehr. Zum Beispiel der Beruf des Schriftsetzers. Schriftsetzer wurden ausgebildet, um im Buch- und Zeitungsdruck zu arbeiten. Technische Entwicklungen wie z. B. das Desktop Publishing haben aber dazu geführt, dass man heute keine Schriftsetzer mehr benötigt. Der Beruf wurde durch einen neuen Ausbildungsberuf ersetzt: den des Mediengestalters.
Manche Ausbildungsberufe sterben aus, manche kommen neu dazu. Wieder andere wandeln sich wie zum Beispiel der Beruf des Luftverkehrsmannes bzw. der Luftverkehrsfrau. So müssen Auszubildende, die später einmal als Luftverkehrsmann oder -frau arbeiten möchten, heute viel mehr Englisch lernen und mehr über die Themen Sicherheit und Service wissen als früher. Die Welt verändert sich – die Ausbildungsberufe auch.

23 | a Sehen Sie die Grafik an und verbinden Sie.

→ S. 12, D4 Lesen / Schreiben

1 Die meisten Berufseinsteiger hatten Probleme,	A wegen der beruflichen Anforderungen Probleme gehabt zu haben.
2 Knapp 40 Prozent der Berufseinsteiger hatten	B haben die geltenden Kleiderregelungen Probleme bereitet.
3 Über 38 Prozent fanden den Berufseinstieg schwierig,	C weil sie nicht lange und gut genug eingearbeitet wurden.
4 Etwas mehr als 30 Prozent fanden es problematisch,	D aufgrund mangelnder Fachkenntnisse Schwierigkeiten.
5 Jeder fünfte Berufseinsteiger gab an,	E nicht gewusst zu haben, wie man mit Kunden umgeht.
6 Nur sehr wenigen Berufseinsteigern	F weil ihnen zunächst die nötigen Arbeitstechniken fehlten.

b Was fanden Sie bei Ihrem Berufseinstieg schwierig, was fanden Sie leicht? Schreiben Sie mithilfe der Redemittel fünf Sätze.

Ich fand es schwierig / leicht … | Ich hatte (keine) Schwierigkeiten … | … hat mir (keine) Probleme bereitet. | Problematisch / Unproblematisch war für mich … | Das größte / geringste Problem war …

1 Ich fand .....
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....

Lernwortschatz

S. 8 | Julia Santos begrüßt einen Gast

Nomen

die EDV – die elektronische Datenverarbeitung (Sg.) .....
die Eigenschaft, -en .....
die Einstellung (Sg.) .....
der Empfang (Sg.) .....
die Flexibilität (Sg.) .....
die Filiale, -n .....
die GmbH – die Gesellschaft mit beschränkter Haftung .....
der Hauptsitz, -e .....
die Kenntnis, -se .....
der Mitarbeiter, -/die Mitarbeiterin, -nen .....
.....
das Organisationstalent (Sg.) .....
Sonstiges .....
die Telefonanlage, -n .....
das Training, -s .....
die Umgangsformen (Pl.) .....
das Tochterunternehmen, - .....
die Voraussetzung, -en .....
die Zentrale (Sg.) .....

Verben

bedienen .....
sich befinden* in (+ Dat.) .....
begrüßen .....
gründen .....
verbessern .....

Adjektive

geduldig .....
gepflegt .....
hilfsbereit .....
international .....
tätig .....
weltweit .....

S. 9 | A Kunden begrüßen

Nomen

die AG – die Aktiengesellschaft, -en .....
.....
die Anreise (Sg.) .....
die Besprechung, -en .....
der Flug, ¨-e .....
die Heimreise (Sg.) .....
der Neukunde, -n/die Neukundin, -nen .....
.....

Verben

anreisen .....
Bescheid sagen .....
eintreffen* .....
informieren .....
verlaufen* .....

Adjektive

potenziell .....
reibungslos .....

S. 10| B Unternehmensstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen

Nomen

die Abteilung, -en .....
das Betriebsklima (Sg.) .....
der Einkauf (Sg.) .....
die Entwicklung (Sg.) .....
die Finanzen (Pl.) .....
die Geschäftsleitung (Sg.) .....
die Herstellung (Sg.) .....
das Marketing (Sg.) .....
das Organigramm, -e .....
das Personal (Sg.) .....
die Personalabteilung, -en .....
die Produktion (Sg.) .....
der Rohstoff, -e .....
die Struktur, -en .....
das Unternehmen, - .....
der Vertrieb (Sg.) .....
die Werbekampagne, -n .....
der Zulieferer, - .....

Verben

achten auf (+ Akk.) .....
aufbauen .....
benötigen .....
sich beschäftigen mit (+ Dat.) .....
einstellen .....
entwickeln .....

kennzeichnen
organisieren
prüfen
verhandeln mit (+ Dat.)
weiterleiten
zusammenarbeiten mit (+ Dat.)

Adjektive

einwandfrei
verantwortlich für (+ Akk.)
zuständig für (+ Akk.)
kaufmännisch

weitere Wörter

unter anderem

S. 11 | C seinen Beruf vorstellen

Nomen

die Berufsakademie, -n
der Betriebswirt, -e / die Betriebswirtin, -nen

die Buchhaltung (Sg.)
der Finanzbuchhalter, - / die Finanzbuchhalterin, -nen
der Konzern, -e
der Monats-/Jahresabschluss, ¨-e

der Nachteil, -e
die Phase, -n
die Praxis (Sg.)
die Theorie (Sg.)
der Vorteil, -e

Verben

sich abwechseln
erstellen
in Rente gehen*
rechnen

Adjektive

akademisch
gemeinsam

S. 12 | D Medienberichte über Ausbildung verstehen

Nomen

das Arbeitsleben (Sg.)
der Ausbildungsberuf, -e

die / der Auszubildende, -n
die / der Azubi, -s
der Berufseinstieg (Sg.)
die Berufsschule, -n
der Schulabschluss, -e

Verben

erbringen*

Adjektive

dual

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

TIPP

Spielen Sie ein Memo-Spiel zum Thema „Verben / Adjektive mit Präpositionen“. Schreiben Sie einen Satz auf zwei Karten. Mischen Sie und finden Sie die Paare.

Beispiel:

In unserer Firma ist Frau Müller für die Buchhaltung zuständig.

Der Kunde ist heute früh mit der Bahn angereist.

Die Personalabteilung befindet sich im ersten Stock.

Lektion 2

A Ratschläge verstehen und geben

1 | a Überfliegen Sie die E-Mail. Markieren Sie im Text die Antworten auf die Fragen und notieren Sie sie.

→ S. 15, A1 Lesen / Schreiben

Betreff: Seien Sie herzlich willkommen!

Sehr geehrte Frau Bellacosa,

am fünfzehnten Oktober treten Sie bei uns Ihre Stelle an. Wir möchten, dass Sie sich von Anfang an in unserem Unternehmen zurechtfinden. Deshalb senden wir Ihnen vorab einige Informationen. Bitte melden Sie sich an Ihrem ersten Arbeitstag um halb neun am Empfang. Meine Assistentin, Beate Wolf, wird Sie abholen und zu meinem Büro bringen. Wir haben sicher einiges zu besprechen, sodass ich erst einmal eine Stunde für Sie reserviert habe.
Außerdem bekommen Sie einen Plan, der Ihnen die Einarbeitung leichter machen soll. Anschließend stellen wir Ihnen die Kollegen vor, die Ihnen in der ersten Zeit bei Fragen weiterhelfen können.

Ich wünsche Ihnen schon heute einen guten Start bei uns!

Mit freundlichen Grüßen

Christian Hertel
Abteilungsleiter Einkauf
KERN Maschinen GmbH

1 Erster Arbeitstag von Frau Bellacosa (Datum)? 15. 10.
2 Uhrzeit? .....
3 Treffpunkt? .....
4 Name der Assistentin? .....
5 Name des Vorgesetzten? .....
6 Ort / Dauer der Besprechung? .....
7 Weitere Punkte für den ersten Tag? .....

b Lesen Sie die E-Mail noch einmal. Was bedeuten die Ausdrücke 1 bis 5? Ordnen Sie zu.

1 eine Stelle antreten	vorher
2 sich zurechtfinden	das Kennenlernen der eigenen Aufgaben
3 vorab	über einige Dinge reden müssen
4 etwas zu besprechen haben	anfangen zu arbeiten
5 die Einarbeitung	sich gut orientieren können

c Schreiben Sie Herrn Hertel eine kurze Antwort. Beachten Sie dabei die Punkte 1 bis 4. ★★★

1 Achten Sie auf die richtige Anrede.
2 Bedanken Sie sich für die E-Mail und die Informationen, die Ihnen den ersten Arbeitstag sicher leichter machen werden.
3 Schreiben Sie, dass Sie sich darauf freuen, die neue Stelle anzutreten.
4 Wählen Sie die passende Grußformel am Ende der E-Mail.

2 | a Was passt? Ordnen Sie zu.

→ S. 15, A1 Wortschatz

1 der Arbeitsplatz	geregelt
2 die Arbeitskollegen	unbefristet
3 die Arbeitszeiten	klar
4 die Arbeitskleidung	angenehm
5 das Arbeitsklima	sicher
6 die Arbeitsabsprachen	passend
7 der Arbeitsvertrag	hilfsbereit

b Was wünschen Sie sich, wenn Sie eine neue Stelle antreten? Formulieren Sie Sätze mit den Ausdrücken aus a. Achten Sie auf die richtigen Endungen.

Ich wünsche mir ein angenehmes Arbeitsklima. Ich hätte auch gern …

3 | a Setzen Sie die Verben in Klammern in die drei Formen des Imperativs. → S. 15, A3 a Imperativ

1 Achten Sie/Achte/Achtet am ersten Arbeitstag auf passende Kleidung. (achten)
2 _____ freundlich zu allen. (sein)
3 _____ mit den Kollegen in die Kantine. (gehen)
4 _____ dort Small Talk. (machen)
5 _____ aber nicht zu viele Fragen auf einmal. (stellen)
6 _____ keine Angst davor, etwas falsch zu machen. (haben)
7 _____ nicht, dass jeder einmal neu war. (vergessen)

b Bilden Sie Sätze im Imperativ mit trennbaren Verben.

1 erst einmal zuhören
Hören Sie erst einmal zu, was andere sagen. So lernen Sie am schnellsten.
2 auf andere zugehen
_____. Schließlich sind Sie der/die Neue und sollten den ersten Schritt machen.
3 bei Unklarheiten nachfragen
_____. Stören Sie Ihre Kollegen aber nicht zu oft bei der Arbeit.
4 den Kollegen Ihre Hilfe anbieten
_____, denn Ihnen wurde in der ersten Zeit sicher auch viel geholfen.
5 sich vorstellen
_____, wenn Sie jemanden neu kennenlernen.
6 sich die Namen der Kollegen aufschreiben
_____, besonders dann, wenn Sie sich Namen schlecht merken können.

c Schreiben Sie jeweils einen Satz aus a und b in die Tabelle.

IMPERATIV	Verb	Personal-pronomen	Reflexiv-pronomen	Ergänzung	Präfix
„du“					
„ihr“					
„Sie“					
„Sie“ (mit trennbarem Verb	Hören	Sie		erst einmal	zu.
„Sie“ (mit trennbarem Verb und Reflexivpronomen)					

d **Ergänzen Sie die Regeln zum Imperativ mit den Wörtern aus dem Schüttelkasten.**

Endung | Personalpronomen (2 x) | Satzende | formellen | ~~informellen~~ | Unregelmäßig

1 Für Personen, die man duzt („du“, „ihr“), verwendet man den *informellen* Imperativ. Bei diesem Imperativ lässt man das _____ weg. Außerdem fällt in der zweiten Person Singular die konjugierte _____ „st“ (bzw. „t“) weg.
2 Für Personen, die man siezt („Sie“ im Singular und Plural), verwendet man den _____ Imperativ. Bei diesem Imperativ bleibt das _____ erhalten.
3 _____ ist der Imperativ des Verbs „sein“: *Sei/Seid/Seien Sie höflich*! und der Imperativ von „haben“ in der 2. Person Singular: *Hab keine Angst.*
4 Präfixe von trennbaren Verben sowie Reflexivpronomen stehen am _____.

4 | a **Unterstreichen Sie, wie die Tipps formuliert sind. Ergänzen Sie dann die Satznummern.**

→ S. 15, A3 b Imperativ

Imperativ	Satz 4
Imperativ + Infinitivsatz	Satz _____
würde + Infinitiv	Satz _____
würde + Infinitiv + Infinitivsatz	Satz _____
Konjunktiv II + Nebensatz mit *wenn*	Satz _____
Modalverb + Nebensatz mit *dass*	Satz _____
Modalverb im Konjunktiv II	Sätze _____ + _____

1 Sie sollten sich in den ersten Wochen genug Zeit für Frau Slisko nehmen.
2 Es wäre gut, wenn Sie ihr am ersten Tag das Organigramm unserer Firma erklären.
3 Ich würde Ihnen raten, mit Frau Slisko noch einmal genau über ihre Aufgaben zu sprechen.
4 Machen Sie mit ihr ruhig einen Rundgang durch die Firma und zeigen Sie ihr die wichtigsten Räumlichkeiten.
5 An Ihrer Stelle würde ich mit Frau Slisko den Ablauf der ganzen ersten Woche besprechen.
6 Sie müssen nicht dafür sorgen, dass Frau Slisko alle Kollegen auf einmal kennenlernt.
7 Ich meine aber, dass Sie ihr die Kollegen vorstellen sollten, die für sie wichtig sind.
8 Denken Sie auch daran, mit Frau Slisko über Arbeitszeiten, Pausen und andere Regelungen zu sprechen.

Frau Huber bekommt bald eine neue Mitarbeiterin, Frau Slisko. Der Personalleiter der Firma gibt Frau Huber Tipps, was sie für Frau Slisko tun kann.

b **Was rät der Personalleiter Frau Huber wohl noch? Schreiben Sie weitere Tipps. Verwenden Sie dabei unterschiedliche Formulierungen wie in a.** ★★★

Frau Slisko den Schlüssel übergeben | mit ihr darüber sprechen, was in der Firma verboten ist | (zum Beispiel rauchen, Alkohol trinken) | mit Frau Slisko Regeln für die Zusammenarbeit besprechen | Frau Slisko den Betriebsrat vorstellen | mit ihr erste Arbeitsabsprachen treffen | ein offenes Ohr für Frau Sliskos Fragen haben | für einen weiteren Ansprechpartner für sie sorgen | eine Liste mit wichtigen Telefonnummern für Frau Slisko vorbereiten | ...

B Informationen zum ersten Arbeitstag verstehen

5 | a Wie heißen die Wörter? Ordnen Sie zu.

→ S. 16, B1 Wortschatz

1	die Aufenthalts-	erlaubnis
2	die Gesundheits-	nummer
3	die Arbeits-	ausweis
4	das Führungs-	erlaubnis
5	der Sozialversicherungs-	zeugnis
6	die Steueridentifikations-	karte

b Was passt? Ergänzen Sie die Wörter aus a. Wie heißt das Lösungswort?

1 Jeder Angestellte muss dem Finanzamt einen Teil seines Gehalts zahlen.
Deshalb braucht der Arbeitgeber die

2 Jemand, der aus einem EU-Land zum Arbeiten nach Deutschland kommt,
braucht keine

3 Mitglieder einer Krankenversicherung haben eine

4 Wer in Deutschland leben möchte, aber nicht aus der EU kommt, benötigt eine

5 Mit dem
zeigt man, dass man eine Kranken-, Pflege-, Unfall-, Arbeitslosen- und Rentenversicherung hat.

6 Im
steht, ob man schon einmal eine Straftat begangen hat und deshalb bei der Polizei bekannt ist.

Lösungswort:

6 | a Was sagt Herr Wasserreich (W), der Chef, was Herr Mahmody (M), der neue Mitarbeiter? Lesen Sie und ergänzen Sie in der rechten Spalte den entsprechenden Buchstaben.

→ S. 16, B3 Gespräche verstehen

	Schön. Damit haben wir auch schon fast alle Formalitäten erledigt.	
	Die habe ich zum Glück nicht zu Hause liegen lassen. Hier, bitte.	
	Das freut mich. Manchmal bleibt man ja auch im Stau stecken. Nun, bevor ich Ihnen Ihren Arbeitsplatz zeige, müssen wir einige Formalitäten erledigen. Ich brauche zum Beispiel Ihre Steueridentifikationsnummer. Haben Sie die denn dabei?	
	Ja, vielen Dank. Die Fahrt hierher war gar kein Problem für mich.	
	Natürlich. Einen Moment, bitte. Hier ist sie.	
	Wunderbar, ich danke Ihnen. Jetzt würde ich gern eine Kopie von Ihrem Sozialversicherungsausweis machen.	
	Oh, das tut mir leid. Den habe ich leider zu Hause vergessen.	
1	So, Herr Mahmody. Herzlich willkommen bei uns. Ich hoffe, Sie haben gut zu uns gefunden?	W
	Nun, das ist nicht so schlimm. Sie können ihn morgen nachreichen. Jetzt wollte ich Sie aber noch um Ihre Gesundheitskarte bitten.	

b Bringen Sie das Gespräch in Aufgabe a in die richtige Reihenfolge.
Lesen Sie noch einmal und ergänzen Sie in der linken Spalte die Zahlen 2 bis 9.

c **Herr Mahmody hat Fragen zu seinem neuen Arbeitsplatz.**
Lesen Sie die Antworten von Herrn Wasserreich und ergänzen Sie die Fragen.

1 ● _____?
◆ Sie sind für das Bürogebäude in der Müllerstraße zuständig.
2 ● _____?
◆ Selbstverständlich bekommen Sie von uns Arbeitskleidung.
3 ● _____?
◆ Ihr Ansprechpartner ist Herr Blattnik.
4 ● _____?
◆ Wenn Sie krank sind? Dann rufen Sie bitte Frau Ries an.
5 ● _____?
◆ Richtig. Eine Krankmeldung brauchen wir dann von Ihnen auch.

7 **Lesen Sie den Text. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.** → S. 16, B4 Lesen / Landeskunde

1 ○ Ein Einstand ist eine kleine Feier, bei der man isst, trinkt und sich unterhält.
2 ○ Am besten gibt man seinen Einstand in der ersten Arbeitswoche. Denn dann lernt man die Kollegen und Vorgesetzten schnell kennen.
3 ○ Man sollte sich darüber informieren, welche Speisen und Getränke für einen Einstand in der Firma üblich sind.
4 ○ Um keinen Fehler zu machen, ist es am besten, alle Mitarbeiter der Firma einzuladen.

Wissenswertes zum Thema *Einstand*

Wenn man neu in eine Firma kommt, ist es üblich, für Kollegen und Vorgesetzte eine kleine Feier zu organisieren. Diese Feier wird Einstand genannt: Man bereitet eine Kleinigkeit zu essen vor, kauft ein paar Getränke und lädt Kollegen und Vorgesetzte zu einem kleinen Imbiss oder Umtrunk ein. So lernt man sich in lockerer Atmosphäre besser kennen und kann sich bei den Kollegen für die Hilfe in der ersten Zeit bedanken.

„Man sollte seinen Einstand aber nicht zu früh geben", rät Markus Groß, selbstständiger Berufsberater aus Hannover. Denn zuerst muss man wissen, ob man in der Arbeitszeit feiern und was man den „Gästen" anbieten darf. Genügen eine Tasse Kaffee und ein Stück Kuchen? Oder müssen es ein Glas Sekt und leckere Brötchen sein? „Um das herauszufinden, sollte man sich ruhig Zeit lassen und seinen Einstand erst zwei bis drei Wochen nach dem ersten Arbeitstag feiern", meint Groß.

Groß empfiehlt auch, die richtigen Leute einzuladen. „Wer bestimmte Kollegen oder Vorgesetzte vergisst, kann später Probleme bekommen", so Groß. Deshalb rät er neuen Mitarbeitern, auf jeden Fall mehrere Kollegen zu fragen, wen man zu seinem Einstand in der Firma einladen sollte.

8 **Schreiben Sie eine Einladung zu Ihrem Einstand.** → S. 16, B4 Schreiben

1 Überlegen Sie, wen Sie dazu einladen wollen.
2 Wählen Sie einen passenden Betreff und eine passende Anrede.
3 Schreiben Sie, wann, wo und wie Sie Ihren Einstand feiern wollen.
4 Damit Sie besser planen können, bitten Sie die Empfänger Ihrer E-Mail um eine kurze Nachricht, ob sie zu Ihrem Einstand kommen oder nicht.
5 Beenden Sie Ihre E-Mail mit einer passenden Grußformel.

C eine Betriebsvereinbarung verstehen

9 **Was sind das für Verträge? Ergänzen Sie.**

→ S. 17, C2 Wortschatz

Ein Vertrag zwischen …	ist ein …
1 Mieter und Vermieter	____ ____ ____ ____ vertrag
2 Käufer und Verkäufer	____ ____ ____ ____ vertrag
3 Arbeitnehmer und Arbeitgeber	____ ____ ____ ____ ____ ____ ____vertrag
4 zwei Ehepartnern	____ ____ ____ vertrag
5 Handynutzer und Anbieter	____ ____ ____ ____ ____vertrag

10 | a **Ergänzen Sie.**

→ S. 17, C2 Lesen

Arbeitsunfähigkeit | Betriebsgeheimnisse | Gehalt | Kündigungsfrist | Mehrarbeit | Nebentätigkeit | Pause | Probezeit | Urlaub | Vertragspartner | wird … eingestellt | wöchentliche Arbeitszeit

§ 1 Der Arbeitnehmer _____ zum 01.04.20.. unbefristet als Reinigungskraft _____. Die arbeitsvertraglich festgelegte Leistung ist an der Grund- und Mittelschule Pfarrkirchen zu erbringen, sofern keine anderen Absprachen getroffen wurden.

§ 2 Die ersten sechs Monate werden als _____ vereinbart. In diesem Zeitraum kann das Arbeitsverhältnis innerhalb von zwei Wochen von beiden Seiten gekündigt werden.

§ 3 Der Arbeitnehmer hat eine _____ von 40 Stunden. Die vertraglich festgelegte Leistung muss von Montag bis Freitag erbracht werden. Die tägliche Arbeitszeit beträgt acht Stunden. Nach spätestens sechs Stunden ist eine 30- bis 60-minütige _____ zu machen, die der Erholung dient. Bis zu zehn Stunden im Monat _____ sind mit dem Gehalt abgegolten. Mehrarbeit von mehr als zehn Stunden im Monat wird zeitnah mit Freizeit ausgeglichen.

§ 4 Der Arbeitnehmer hat laut Bundesurlaubsgesetz Anspruch auf 28 Tage _____ pro Jahr.

§ 5 Der Arbeitnehmer erhält für die vereinbarte Arbeitszeit eine Vergütung von 1 797 Euro brutto pro Monat. Das _____ wird zum 15. des folgenden Monats auf das Konto des Arbeitnehmers überwiesen.

§ 6 Wird der Arbeitnehmer krank, muss er das Unternehmen sofort über seine _____ informieren und spätestens am dritten Werktag ein ärztliches Attest vorlegen. Für sechs Wochen erhält der Arbeitnehmer sein reguläres Gehalt weiter.

§ 7 Nach Ablauf der Probezeit kann das Vertragsverhältnis innerhalb der gesetzlichen _____ von vier Wochen zum 15. oder Monatsende beendet werden. Eine Ausnahme ist die außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund.

§ 8 Der Arbeitnehmer verpflichtet sich, gegenüber Dritten über _____ zu schweigen.

§ 9 Wenn der Arbeitnehmer eine _____ aufnehmen möchte, für die er bezahlt wird, benötigt er die Zustimmung des Arbeitgebers. Nebentätigkeiten werden genehmigt, wenn kein Interessenkonflikt mit der Haupttätigkeit bzw. den Interessen des Arbeitgebers besteht. Der Arbeitgeber hat das Recht, seine Zustimmung zu jeder Zeit zurückzunehmen. Dabei sollte er jedoch auch die Interessen des Arbeitnehmers berücksichtigen.

§ 10 Der Arbeitsvertrag wird zweimal erstellt. Jeder _____ erhält ein Exemplar des Vertrags.

b Lesen Sie den Arbeitsvertrag und beantworten Sie die Fragen 1 bis 6.

1 Wie viele Überstunden muss der Arbeitnehmer monatlich machen, ohne dass er dafür freibekommt?

2 Wann beträgt die Kündigungsfrist nur 14 Tage statt einem ganzen Monat?

3 Wie lange wird der Arbeitnehmer im Falle einer Krankheit weiterbezahlt?

4 Was müssen Arbeitnehmer tun, wenn sie zusätzlich Geld verdienen wollen?

5 Wie lange darf der Arbeitnehmer arbeiten, ohne eine Pause zu machen?

6 Wie und wann erhält der Arbeitnehmer sein Gehalt?

11 | a Welche sechs Wörter haben sich hier versteckt? Markieren Sie. → S. 17, C3 Wortschatz

ERBVGHARBEITGEBERLKBVDRARBEITNEHMERPLÖKJNBBETRIEBASWCVBGBETRIEBSRAT

MNGVTREWBETRIEBSVEREINBARUNGBVOTFDREVERBINDLICHYDLÖGFR

b Ergänzen Sie das passende Wort aus 11a.

1 Eine Betriebsvereinbarung ist ein Vertrag zwischen dem Arbeitgeber und dem _____.
2 Darin steht, was _____ und Arbeitnehmer in bestimmten Situationen tun müssen oder tun dürfen und was nicht.
3 Ziel einer _____ ist, die Zusammenarbeit zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern zu regeln, damit keine Konflikte entstehen.
4 Eine Betriebsvereinbarung ist für alle Angestellten eines Betriebs _____.
5 Das bedeutet, dass sich alle _____ an die Regelungen halten müssen.
6 Wenn jemand eine Stelle in einem _____ neu antritt, gilt für ihn selbstverständlich die aktuelle Betriebsvereinbarung.

12 | a Lesen Sie die Überschriften und überfliegen Sie die Ausschnitte aus einer Betriebsvereinbarung. Ergänzen Sie zu jedem Abschnitt die passende Überschrift. → S. 17, C3 Wortschatz

Teilzeit | Gleitzeit | Kernarbeitszeit

1. _____
Der Beginn und das Ende der täglichen Arbeitszeit können innerhalb folgender Grenzen selbst bestimmt werden:
– Dienstbeginn: zwischen 7 und 8.30 Uhr
– Mittagspause: zwischen 12.30 und 14 Uhr (mindestens 30 Minuten für Vollzeitkräfte)
– Dienstende: montags bis donnerstags zwischen 15.30 und 18 Uhr, freitags zwischen 12.30 und 14 Uhr

2. _____
Alle Arbeitnehmer müssen von Montag- bis Freitagvormittag von 8.30 bis 12.30 Uhr und von Montag- bis Donnerstagnachmittag von 14 bis 16 Uhr erreichbar sein.

3. _____
Der Betrieb beabsichtigt, jedem Arbeitnehmer, der das wünscht, einen Teilzeitarbeitsplatz anzubieten. Dabei muss die Arbeitszeit immer sozialversicherungspflichtig sein und mindestens 18 Stunden pro Woche betragen.

b Lesen Sie die Aussagen. Suchen Sie die Antworten in der Betriebsvereinbarung und markieren Sie die betreffenden Textstellen. Geht das oder geht das nicht? → S. 17, C3 Lesen

		Das geht.	Das geht nicht.
1	Frau Yalcin möchte jeden Tag um neun Uhr mit der Arbeit anfangen.	○	○
2	Weil Herr Galgoczy jedes Wochenende zum Wandern in die Berge fährt, hört er freitags schon um 12.30 Uhr auf zu arbeiten.	○	○
3	Herr Trapp ist nicht mehr ganz jung und hätte gerne eine Teilzeitstelle. Am liebsten würde er nicht mehr als 18 Wochenstunden arbeiten.	○	○
4	Frau Karintzia arbeitet in Vollzeit. Mit ihrem Freund kocht sie jeden Abend ein großes Abendessen. Deshalb macht sie keine Mittagspause.	○	○

13 | a Zu welchen Verben passen diese Nomen? Ordnen Sie zu. Ergänzen Sie – wenn nötig – auch den Artikel. → S. 17, C3 Wortschatz

Arbeitsvertrag | Vereinbarung | Arbeitszeit | Absprachen

1 _____ treffen, sich halten an, schließen, unterzeichnen
2 _____ vereinbaren, regeln, reduzieren
3 _____ (ab)schließen, unterschreiben, kündigen
4 _____ treffen, sich halten an, brechen

b Welches Verb aus a passt? Ergänzen Sie. Achten Sie auf die richtige Form.

1 Wann haben Sie Ihren Vertrag mit Ihrem jetzigen Arbeitgeber _____?
2 Wie ist Ihre Arbeitszeit _____?
3 Welche Absprachen haben Sie mit Ihrem Vorgesetzten _____?
4 Wer achtet in Ihrer Firma darauf, ob sich alle _____ die Betriebsvereinbarung _____?

14 | a Lesen Sie die Fragen 1–4 und den Text. Markieren Sie die Antworten im Text. → S. 17, C3 Lesen / Landeskunde

1 Seit wann gibt es Gewerkschaften in Deutschland?
2 Für welche Ziele kämpfen Vertreter von Gewerkschaften?
3 Was tun sie, um diese Ziele zu erreichen?
4 Welche großen Gewerkschaften gibt es?

Gewerkschaften früher und heute

Vor ungefähr 150 Jahren entstanden in Deutschland die ersten Fabriken. Die Arbeiterinnen und Arbeiter arbeiteten dort oft unter sehr schlechten Bedingungen. Weil sie überzeugt davon waren, gemeinsam mehr erreichen zu können als alleine, schlossen sich viele von ihnen zu Selbsthilfe- oder Schutzvereinen zusammen. Ihr Ziel war es, für bessere Arbeitsbedingungen und mehr Lohn und gegen Kinderarbeit zu kämpfen. Aus diesen Vereinen entwickelten sich schließlich die Gewerkschaften, die 1918 als offizielle Vertreter der Arbeiter und Angestellten anerkannt wurden.

Obwohl sich die Situation inzwischen deutlich verbessert hat, sind die Ziele der Gewerkschaften dieselben wie vor gut hundert Jahren: So fordern Gewerkschaften auch heute noch Arbeit für alle Menschen, genügend Lohn und Gehalt, um sorgenfrei leben zu können, kürzere Arbeitszeiten und Mitbestimmung in den Betrieben.

Um ihre Ziele zu erreichen, verhandeln Vertreter von Gewerkschaften in regelmäßigen Abständen mit Vertretern von Arbeitgeberverbänden. Das Ergebnis dieser Verhandlungen ist der Tarifvertrag, in dem unter anderem festgelegt wird, wie hoch der Lohn oder das Gehalt für bestimmte Berufsgruppen ist und wie viele Urlaubstage diesen Berufsgruppen im Jahr zustehen. Wenn sich die Gewerkschaften nicht mit den Arbeitgeberverbänden einigen können, kommt es manchmal zum Arbeitskampf.

Mittlerweile haben sich viele verschiedene Berufsgruppen in Gewerkschaften organisiert: zum Beispiel Bauarbeiter, Bauern, Briefträger, Drucker, Journalisten, Lokführer, Metallarbeiter und Polizisten. Die größte Einzelgewerkschaft ist mit knapp zweieinhalb Millionen Mitgliedern die Industriegewerkschaft (IG) Metall, die unter anderem die Arbeitnehmer der Automobilbranche vertritt. Sowohl die IG Metall als auch andere Einzelgewerkschaften haben sich im Deutschen Gewerkschaftsbund (DGB) zusammengeschlossen, der zurzeit über sechs Millionen Mitglieder zählt.

b Fassen Sie den Text in a mit eigenen Worten in acht bis zehn Sätzen zusammen. ★★★ S. 17, C3 Schreiben

D Anweisungen verstehen und darauf reagieren

15 | a Welches Bild passt? Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Zahlen 1 bis 9.

→ S. 18, D2 Wortschatz / Redemittel

- So, Herr Saller, am besten fangen Sie mit dem vierten Stockwerk an und arbeiten sich dann in den sechsten hoch: Dort saugen Sie die Zimmer erst einmal gründlich. 7 Wenn Sie damit fertig sind, säubern Sie die einzelnen Arbeitsplätze ____ und leeren die Mülleimer aus. ____ Zu Ihren Aufgaben gehört auch, dass Sie in den Büros die Zimmerpflanzen gießen ____ und das Geschirr in der Kaffeeküche abwaschen. ____
- ◆ (Herr Saller fragt nach, ob er die Pflanzen täglich gießen muss oder nur, wenn sie Wasser brauchen.)

Ich habe noch eine Frage: Soll ich ...

- Sie haben recht. Das brauchen Sie nur zu machen, wenn es nötig ist. Worum Sie sich täglich kümmern müssen, sind die Sanitäranlagen. Hier füllen Sie Papier- und Seifenspender auf ____ und putzen die WCs, die Waschbecken und den Boden. ____
- ◆ (Er fragt nach, wo er die Arbeits- und Putzmittel findet.)

.....

- Ach, richtig. Das hatte ich ganz vergessen zu sagen. Die Arbeits- und Putzmittel finden Sie im Geräteraum. Dort sind auch die Dinge, die Sie für die Pflege der Außenanlagen brauchen: Jetzt im Winter müssen Sie bei Bedarf auch Schnee räumen ____ und die Wege streuen. ____ Haben Sie denn Erfahrung mit dem Winterdienst?
- ◆ (Er drückt sein Bedauern aus und sagt, dass er das noch nie gemacht hat.)

.....

- Nun, Herr Lelic wird Sie einarbeiten. Ich werde ihm Bescheid geben.

b Wie formuliert Herr Saller seine Fragen? Wählen Sie die passenden Redemittel aus dem Kursbuch auf Seite 15 und schreiben Sie.

c Lesen Sie den Text noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

1 Für welche Stockwerke ist Herr Saller zuständig?
2 Was soll er mit den Pflanzen machen?
3 Wie oft muss Herr Saller die Sanitäranlagen reinigen?
4 Wo sind die Arbeitsgeräte, die Herr Saller braucht, damit er die Außenanlagen pflegen kann?
5 Wer erklärt Herrn Saller, was er im Winter tun muss?

16 | a Lesen Sie den Text. Korrigieren Sie dann die Sätze 2 bis 5. → S. 18, D2 Lesen / Landeskunde

Hatice Aysin ...

1 arbeitet als ~~Gebäudereinigerin~~. Gebäudereiniger-Meisterin

2 ist Mitte zwanzig und in der Firma ihres Bruders beschäftigt.

3 hält die Ausbildung zum Gebäudereiniger für zu kurz.

4 sagt, dass Maschinen für das Gebäudereiniger-Handwerk nicht so wichtig sind.

5 will Betriebswirtschaft studieren, weil sie sich nicht mehr für Gebäudereinigung interessiert.

Sie will hoch hinaus: Hatice Aysin – Meisterin mit viel Mut und Ehrgeiz

„Vor großen Höhen darf man in meinem Beruf natürlich keine Angst haben", lacht Hatice Aysin, während sie prüft, ob ihr Sicherheitsgeschirr richtig geschlossen ist. Dann fährt sie mit einer Hebebühne an der Fassade eines Gebäudes aus Glas steil nach oben und beginnt, mit kräftigen Armbewegungen die Fensterscheiben zu säubern.

Die 25-jährige Türkin arbeitet als Gebäudereiniger-Meisterin im Betrieb ihres Vaters. „Viele Leute denken, dass Gebäudereinigung ein Job ist, für den man keine Ausbildung braucht. Das stimmt aber nicht. Wir Gebäudereiniger absolvieren wie Bäcker, Friseure oder Mechatroniker eine dreijährige handwerkliche Ausbildung, die sehr anspruchsvoll ist und mit einer Gesellenprüfung abgeschlossen wird."

Wie alle anderen rund 350 anerkannten Ausbildungsberufe in Deutschland ist auch die Ausbildung zum Gebäudereiniger dual. Dual heißt, dass die Ausbildung sowohl in einem Betrieb als auch in der Berufsschule stattfindet. „Im Betrieb habe ich vor allem praktische Dinge gelernt. Zum Beispiel, wie ich mit den schweren Maschinen umgehe, die für unsere Arbeit mittlerweile eine riesige Rolle spielen." In der Berufsschule wurde Hatice dagegen eher theoretisches Wissen vermittelt. „Dort habe ich beispielsweise gelernt, was man bei der Reinigung wertvoller Teppiche beachten muss oder wie verschiedene Verkehrsmittel gereinigt werden."

Das duale Ausbildungssystem gibt es in allen deutschsprachigen Ländern und ist weltweit anerkannt. Viele Bildungsexperten im In- und Ausland glauben, dass die Jugendarbeitslosigkeit in Deutschland, Österreich und in der Schweiz dank der dualen Ausbildung so niedrig ist. Deshalb bilden inzwischen auch andere Länder dual aus oder wollen es in Zukunft tun.

An Hatice sieht man, dass es auch nach Ausbildungsende berufliche Entwicklungsmöglichkeiten gibt. Nachdem sie die Gesellenprüfung mit der Note „sehr gut" bestanden hatte, bildete sie sich zur Gebäudereiniger-Meisterin weiter. Die junge, ehrgeizige Türkin will aber noch höher hinaus: „Weil ich später einmal den Betrieb meines Vaters übernehmen möchte, brauche ich sehr gute betriebswirtschaftliche Kenntnisse. Deshalb werde ich ab Herbst BWL studieren. Ich habe zwar „nur" einen Hauptschulabschluss, aber mit dem Meisterbrief in der Tasche darf ich trotzdem an die Uni", erzählt sie stolz und lässt sich von der Hebebühne noch ein Stück weiter nach oben bringen.

b **Lesen Sie den Text noch einmal und ergänzen Sie die Informationen.**

1 Die Ausbildung zum Gebäudereiniger (oder zum Bäcker, Friseur, Mechatroniker etc.) dauert _____ Jahre.
2 Nach dieser Zeit müssen die Auszubildenden eine Prüfung ablegen: die _____.
3 Eine Ausbildung im handwerklichen oder in einem anderen Bereich macht man in einem _____ und in einer _____.
4 Dieses Ausbildungssystem, das den Erwerb von praktischem und theoretischem Wissen verbindet, nennt man _____.
5 Zurzeit gibt es in Deutschland ungefähr 350 _____.
6 Wenn man die Gesellenprüfung bestanden hat, kann man sich zum _____ fortbilden.
7 Hat man die Meisterprüfung erfolgreich abgelegt, darf man _____ – auch ohne Abitur zu haben.

17 | a **Lesen Sie die Redemittel im Schüttelkasten und ordnen Sie sie zu.** → S. 18, D2 Redemittel

Entschuldigen Sie, das habe ich leider nicht gewusst. | Geht in Ordnung.
Darf ich fragen, was genau Sie damit meinen? | Ja, das ist klar.
Oh, das tut mir leid. Das habe ich völlig vergessen! | Verstehe ich Sie richtig? Bedeutet das, dass …?

zustimmen / Verstehen signalisieren ☺	Bedauern ausdrücken ☹	nachfragen ?

b **Was passt? Lesen Sie und ergänzen Sie.**

1 ● Haben Sie nicht gewusst, dass Sie für die Reinigung der Bildschirme ein spezielles Tuch verwenden müssen?
◆ ☹ _____
● Dann wissen Sie es jetzt!

2 ● Ihnen ist klar, dass Sie für diese Tätigkeit absolut schwindelfrei sein müssen?
◆ Schwindelfrei? ? _____
● Nun, damit meine ich, dass Sie keine Höhenangst haben dürfen.

3 ● Für diese Arbeit ziehen Sie bitte Handschuhe an, o. k.?
◆ ☺ _____

4 ● Ich weiß, dass Sie das nicht gern hören. Aber Herr Dupré ist krank. Sie müssen deshalb seine Aufgaben übernehmen.
◆ ? _____ ich am Wochenende arbeiten muss?
● Ja, so ist es.

5 ● Bitte wählen Sie für diese Arbeit das richtige Werkzeug. Sonst machen Sie die Oberflächen kaputt, verstehen Sie?

◆ ☺ _____

6 ● Ich hatte Sie gestern gebeten, mich noch einmal anzurufen. Was war denn los mit Ihnen?

◆ ☹ _____

● Nun ja. Denken Sie bitte beim nächsten Mal daran.

18 | a Lesen Sie die Anzeige der Gebäudereinigung TipTop GmbH und ergänzen Sie die fehlenden Adjektivendungen.

→ S. 18, D3 Adjektivdeklination

Alles aus einer Hand und nach Ihren Wünschen:
Die Gebäudereinigung TIPTOP GmbH liefert sauber___ Arbeit (1) zu niedrig___ Preisen (2)

Unsere Zuverlässigkeit und unser groß___ fachlich___ Wissen (3) sind der Grund für unseren Erfolg. Wir stehen für eine langjährig___ Erfahrung (4) und eine sauber___ Arbeitsweise (5) rund um Ihr Gebäude. Unsere Dienstleistungen im Überblick:

Unterhaltsreinigung

Mit unserer günstig___ und professionell___ Unterhaltsreinigung (6) stellen wir die Pflege der Innen- und Außenbereiche Ihres Betriebes sicher. Damit Sie und Ihre Mitarbeiter sich an Ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen und Ihr Betrieb seinen Wert behält.

Glasreinigung

Eine gepflegt___ Fassade (7) und sauber___ Fenster (8) sind die Visitenkarte Ihres Betriebs.

Mit umweltschonend___ Reinigungsmitteln (9) und Technologien garantieren wir Ihnen und Ihren Kunden Sauberkeit auf höchst___ Niveau (10).

Treppenhausreinigung

Das Treppenhaus ist oft der erst___ Eindruck (11), den Ihr Kunde, Geschäftspartner oder Gast von Ihnen und Ihrem Betrieb erhält. Was auch immer Ihr Treppenhaus an Pflege benötigt: Wir haben die Erfahrung und die Mittel, um auf die unterschiedlichst___ Bodenbeläge und Pflegebedürfnisse (12) einzugehen.

Als Ihr Dienstleister entwickeln wir für Ihr Gebäude das passend___ Reinigungskonzept (13) und planen gemeinsam mit Ihnen den Umfang und die Häufigkeit sowie den Zeitpunkt der Reinigung. Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

b Lesen Sie die Situation. Formulieren Sie dann anhand der Punkte 1 bis 4 ein Schreiben an die TipTop GmbH. ★★★

→ S. 18, D3 Schreiben

Sie arbeiten im Büro einer Grundschule mit 360 Schülerinnen und Schülern und 20 Lehrkräften. Der Schulleiter hat Sie gebeten, die Gebäudereinigungsfirma TipTop GmbH zu kontaktieren und einige Fragen vorab zu klären.

1 Erklären Sie, wer Sie sind und dass Sie auf der Suche nach einer Firma sind, die die Räumlichkeiten der Schule (Eingangsbereich, Klassen- und Lehrerzimmer, Treppenhaus) fünfmal wöchentlich am Nachmittag reinigt – mit Ausnahme der Schulferien, in denen die Räumlichkeiten nicht so oft gereinigt werden müssen.
2 Schreiben Sie, dass das Gebäude sehr viele Fenster hat und fragen Sie, wie oft diese nach Ansicht der Reinigungsfirma geputzt werden sollten.
3 Erkundigen Sie sich, ob die Firma schon Erfahrungen mit der Reinigung von Kunsträumen, Sporthallen und Sportgeräten sowie der Pflege von Außenanlagen (Sportplätzen, Pausenhöfen) hat.
4 Achten Sie auf die richtige Anrede und wählen Sie die passende Grußformel am Ende Ihres Schreibens.

Lernwortschatz

S. 14| Sorin Mateis' erster Arbeitstag

Nomen

das Arbeitsklima (Sg.) _____
der Arbeitstag, -e _____
das Bürogebäude, - _____
der Eindruck, ¨-e _____
Personelles (Sg.) _____
der Rundgang, ¨-e _____
der Zeitdruck (Sg.) _____

Verben

eine Stelle antreten* _____
einen guten/schlechten Eindruck machen bei (+ Dat.) _____

Adjektive

(gut/schlecht) gekleidet _____

weitere Wörter

bis auf Weiteres _____

S. 15| A Ratschläge verstehen und geben

Nomen

der Abteilungsleiter, -/
die Abteilungsleiterin, -nen _____

der Ansprechpartner, -/
die Ansprechpartnerin, -nen _____

der Arbeitgeber, -/die Arbeitgeberin, -nen _____

der Arbeitnehmer, -/die Arbeitnehmerin, -nen

die Arbeitskleidung (Sg.) _____
das Arbeitsverhältnis, -se _____
die Arbeitszeit, -en _____
die Betriebsvereinbarung, -en _____
die Formalität, -en _____
das Führungszeugnis, -se _____
die Gleitzeit (Sg.) _____
die Hierarchie, -n _____
die Kernarbeitszeit (meist Sg.) _____
der Kommunikationsstil, -e _____
die Kopie, -n _____
die Krankenversicherungskarte, -n _____
die Mittagspause, -n _____
die Motivation (Sg.) _____
die Pausenregelung, -en _____
die Pflicht, -en _____
der Rat(schlag), Ratschläge _____
das Recht, -e _____
die Regelung, -en _____
der Sozialversicherungsausweis, -e _____
die Spielregel, -n _____
die Steueridentifikationsnummer, -n _____
der Tarifvertrag, ¨-e _____
die Überstunde, -n _____
die Unterlagen (meist Pl.) _____
die Verwaltung (meist Sg.) _____
der/die Vorgesetzte, -n _____

Verben

ankommen* auf (+ Akk.) _____
sich anpassen (+ Dat.)/an (+ Akk.) _____
beantworten _____
beobachten _____
berücksichtigen _____
bestehen* (das Arbeitsverhältnis besteht seit ...)
erwarten _____
einen Rat(schlag) geben* (+ Dat.) _____
genehmigen _____
sich halten* an (+ Akk.) _____
Augen und Ohren offen halten* _____
nachfragen wegen (+ Gen./bei + Dat.) _____
regeln _____
umgehen* mit (+ Dat.)/miteinander _____
zugehen* auf (+ Akk.) _____

Adjektive

interessiert _____
sachlich _____
verbindlich _____

S. 16| B Informationen zum ersten Arbeitstag verstehen

Nomen

der Ablauf, ¨-e .....

die Anweisung, -en .....

das Notwendigste (Sg.) .....

die Regel, -n (in der Regel) .....

.....

Verben

besprechen* .....

unterstützen .....

Adjektive

frühzeitig .....

zeitlich .....

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

.....

.....

.....

.....

.....

TIPP

Sie verstehen ein wichtiges Wort nicht, beispielsweise Tarifvertrag? Suchen Sie die Bedeutung in einem einsprachigen Wörterbuch.

Notieren Sie zu dem Begriff auch typische Verbindungen, zum Beispiel Verben:

Tarifvertrag der, -(e)s, Tarifverträge *schriftliche Vereinbarung zwischen Gewerkschaft und Arbeitgebern bzw. Arbeitgeberverband über die Höhe der Löhne und Gehälter, die Arbeitgeber Arbeitnehmern zahlen müssen.*

Typische Verbindungen finden Sie im Wörterbuch oder auch im Internet.

Lektion 3

A einen Lebenslauf verfassen

1 **Lebenslauf – Was ist was? Verbinden Sie.**

→ S. 21, A1 Wortschatz

1 Wer sind Sie?	A Bewerbungsfoto
2 Wann sind Sie geboren?	B Berufserfahrung
3 Welchen Beruf haben Sie gelernt?	C Geburtsdatum
4 Wie sehen Sie aus?	D Berufsausbildung
5 Wie gut haben Sie ihre Prüfung bestanden?	E persönliche Daten
6 Welche beruflichen Erfahrungen haben Sie gesammelt?	F Abschlussnote

2 **Was passt? Überfliegen Sie den Lebenslauf und ergänzen Sie.**

→ S. 21, A2 a Wortschatz

EDV-Kenntnisse | ~~E-Mail-Adresse~~ | Familienstand | Schulbildung / Studium | Sprachkenntnisse | Staatsangehörigkeit | Weiterbildung

LEBENSLAUF

PERSÖNLICHE DATEN

Name	Jeanette Winter
Adresse	Bahnhofstr. 44, 65195 Wiesbaden
Telefon	0611/34 25 12 98
E-Mail-Adresse	j.winter@lgmx.de
	ledig
	deutsch
Geburtsdatum/-ort	13. November 1993 in Marburg
2012 – 2015	Studium im Fachbereich Wirtschaft, Fachhochschule Gießen-Friedberg
2010 – 2012	Landschulheim Steinmühle, Marburg (Abschluss: Abitur)
2003 – 2010	Gesamtschule Kirchhain, Kirchhain
1999 – 2003	Grundschule Südschule, Stadtallendorf
seit 09/2015	Qualifikation zur Werbekauffrau, Privates Institut für Marketing, Wiesbaden (Abschluss: Juli 2017)

BERUFSERFAHRUNG

10/2016 – 03/2017	Praktikantin im Bereich Marketing bei der Reisen und Urlaub GmbH, Wiesbaden
09/2015 – 07/2016	Telefoninterviewerin beim Institut für Konsumforschung
08/2012 – 07/2015	Flugbegleiterin auf Zeit bei der Condor Flugdienst GmbH, Kelsterbach
07/2009, 2010, 2011	Ferientätigkeit im Versand bei der Schoppe AG, Stadtallendorf
	Englisch in Wort und Schrift
	Französisch Grundkenntnisse
	Word, Excel, PowerPoint
	InDesign Grundkenntnisse
Wiesbaden, 2. April 20..	Jeanette Winter

3 Wie heißt das Nomen? Ergänzen Sie an der richtigen Stelle.

→ S. 21, A2 a Wortschatz / Wortbildung

ausbilden | erfahren | zufrieden | sprechen | ~~anfordern~~ | wahrscheinlich
bewerben | kennen | richtig | beschäftigen | abschließen | sicher | ausbilden
übersichtlich | studieren | tätig | krank | unterschreiben

-ung	-keit	-heit	andere
die Anforderung			

4 | a Was passt? Ergänzen Sie das passende Verb.

→ S. 21, A2 a Wortschatz

angeben | anpassen | beherrschen | entscheiden | gehören
haben | machen | sein | ~~spielen~~ | verfassen

1 eine wichtige Rolle bei der Bewerbung spielen
2 über eine Einladung zum Bewerbungsgespräch _____
3 eine Chance _____
4 formal in Ordnung _____
5 an die Stellenanzeige _____
6 die Adresse und Telefonnummer _____
7 zu den persönlichen Daten _____
8 sich ein Bild vom Bewerber _____
9 eine Sprache _____
10 den Lebenslauf selbst _____

b Ergänzen Sie die Satzanfänge mit den Wendungen in a.

1 Der Lebenslauf spielt bei der Bewerbung eine wichtige Rolle.
2 Oft _____ er _____
3 Nur mit einem guten Lebenslauf _____
4 Er muss _____
5 Er muss _____
6 Man sollte unbedingt _____
7 Geburtsort und -datum und Familienstand _____
8 Anhand der persönlichen Daten kann sich der Personaler _____
9 Man sollte angeben, welche _____
10 Mit der Unterschrift bestätigen Sie, _____

5 | a Was passt? Lesen Sie und ergänzen Sie.

→ S. 21, A2 a Lesen / Landeskunde

Monat und Jahr | Ausbildung | ~~Berufserfahrung~~ | Muttersprache
Persönliche Daten | Foto | Unterschrift | Lebenslauf

1 Ein Lebenslauf sollte eine Seite lang sein. Wenn jemand viel Berufserfahrung hat, können es auch zwei Seiten sein.
2 In Deutschland ist es üblich, auf den Lebenslauf ein _____ von sich anzubringen. Darauf sollte man freundlich aussehen und gut gekleidet sein. Am besten lässt man es von einem Fotografen machen.
3 Wichtig bei einem Lebenslauf ist, dass man die Informationen zur Person, zu ihrer _____ und ihrer beruflichen Laufbahn schnell findet.
4 Deshalb gibt es in einem Lebenslauf verschiedene Überschriften wie zum Beispiel „Berufserfahrung“, „_____“, „Schulbildung / Ausbildung“.
5 Bei Zeitangaben im Lebenslauf ist es am besten, wenn man den Zeitraum mit _____ angibt: „09/20.. bis 12/20..: Praktikum bei der Kranz AG“.

6 Ein _____ muss „lückenlos“ sein: Auch wenn man eine Zeitlang nicht gearbeitet hat, sollte man das angeben und erklären, was man in dieser Zeit getan hat.
7 Sprachkenntnisse kann man mit den Ausdrücken „_____“, „fließend“, „(sehr) gut“ oder „Grundkenntnisse“ beschreiben.
8 Zu einem Lebenslauf gehören am Schluss auch die Angabe des Ortes, des Datums und die _____.

b Welche sechs Fehler haben sich hier versteckt? Sehen Sie den Lebenslauf an und beschreiben Sie, was Moritz Hiemer falsch gemacht oder vergessen hat.

1 Das Foto
2
3
4
5
6

LEBENSLAUF

Persönliche Daten

Name	Moritz Hiemer
Adresse	Blumenstr. 45, 93047 Regensburg
Telefon	0160/754389270
E-Mail	mohiemer@online.de
Familienstand	ledig
Geburtsdatum/-ort	17.04.1997 / Regensburg
09/2007–06/2012	Mittelschule Königswiesen
09/2003–08/2007	Otto-Schwerdtlein-Grundschule

Berufserfahrung

ab 12/2016	Fleischereifachverkäufer bei der Metzgerei Hattenberger in Regensburg
09/2012–08/2015	Duale Ausbildung zum Fleischereifachverkäufer
?/2011	Praktikum im Supermarkt Super plus

Sprachkenntnisse

Deutsch (Muttersprache)
Englisch (geht so)

Regensburg
Moritz Hiemer

B eine Stellenanzeige verstehen

6 **Was passt nicht? Streichen Sie.**

→ S. 22, B1 a Wortschatz

1 Bewerbungsanschreiben – Foto – ~~Geburtsurkunde~~ – Lebenslauf
2 Arbeitszeugnisse – Bescheinigungen über Praktika und Fortbildungen – Pass – Abschlusszeugnisse (Schule / Studium)
3 Mietvertrag – Qualifikation – Bewerbungsmappe – Stellenanzeige

7 **Welches Wort passt? Ordnen Sie zu.**

→ S. 22, B1 a Wortschatz

Kundenberatung | Warenpräsentation | Qualitätskontrolle | Qualifikation | abgeschlossene Berufsausbildung | Berufserfahrung | selbstständiges Arbeiten | gepflegte Umgangsformen | Flexibilität | ~~Teamfähigkeit~~

Daphne Nikopolidou ...

1 arbeitet gern und gut mit anderen Menschen zusammen. Teamfähigkeit
2 passt sich leicht z. B. an wechselnde Arbeitszeiten an. _____
3 hat einen Beruf gelernt und eine Abschlussprüfung bestanden. _____
4 hat schon oft an der Kasse gearbeitet. _____
5 baut Produkte im Geschäft oder im Schaufenster so auf, dass sie gut aussehen und auffallen. _____
6 kann das neueste Programm für die Bestellung der Waren bedienen und kann dies durch ein Zeugnis nachweisen. _____
7 überprüft, ob die Waren in Ordnung sind. _____
8 arbeitet allein, ohne fremde Hilfe. _____
9 informiert Kunden über Produkte.
10 hat ein gutes Benehmen. _____

8 | a **Welche Anzeige (Seite 38) passt zu welcher Person? Lesen Sie und ordnen Sie zu. Es gibt nicht für jede Person eine passende Stellenanzeige.**

→ S. 22, B1 b Lesen

1 Melis Esiyok hat die Schule beendet und möchte gern in der Küche arbeiten.
Anzeige A

2 Michael Weise hat seine Lehre als Koch erfolgreich abgeschlossen und möchte gern in einem italienischen Restaurant arbeiten.
Anzeige _____

3 Diego Álvarez Sánchez ist Lkw-Fahrer und fährt beruflich und privat gern neue Autos.
Anzeige _____

4 Albina Volkova ist Pflegefachkraft, hat jedoch keinen Führerschein.
Anzeige _____

5 Paula Schulze ist Studentin und sucht einen Job für den Abend.
Anzeige _____

6 Henry Smith hat seine Ausbildung zur Pflegefachkraft abgeschlossen und gerade seinen Führerschein gemacht. Er möchte 30 Stunden pro Woche arbeiten.
Anzeige _____

A

Küchenhilfen (m/w) für den Kantinenbereich in Berlin gesucht.

Ihre Aufgaben:
– Vorbereitung, Zubereitung und Anrichten von Speisen
– Tätigkeiten im Service

Ihr Profil:
– Erfahrung in der Küche von Vorteil
– Zuverlässigkeit, Belastbarkeit, Flexibilität und Teamfähigkeit

Bei Interesse richten Sie Ihre Bewerbung an:
Hotel Ausblick, Geraer Straße 1, 10908 Berlin

B

Für unser Restaurant suchen wir zur Ergänzung unseres Teams **eine/-n Koch / Köchin** in Vollzeit. Wir gehören zu den besten Lokalen Solingens im Bereich deutscher Küche. Wir suchen einen ehrgeizigen, lernwilligen und stresserprobten Koch, der selbstständig arbeitet.

Bewerbung bitte an: Landhaus Seeblick,
An der Uferpromenade 1a, 14122 Berlin

C

Wir suchen ab sofort oder später **Taxifahrer/-innen** in Voll- oder Teilzeit. Die Arbeitszeit kann individuell gestaltet werden. Voraussetzungen: gültiger Taxi-/Personenbeförderungsschein, Flexibilität und Zuverlässigkeit.
Bei Interesse nehmen Sie bitte telefonisch Kontakt auf unter 0 23 23/2 22 22.

D

Weiterbildung zum / zur **LKW-Fahrer/-in** (Pkw / Lkw) inkl. aller Führerscheine. Kostenübernahme vom Job-Center. Wir helfen bei Antragstellung. Sie fahren mit modernsten Fahrzeugen und wir vermitteln Sie 100 % in den Job.
Kostenlose Info: Kfz-Kommerz,
Tel.: 030-3 64 17 48 14

E

Wir suchen zur Verstärkung unseres Teams zum nächstmöglichen Termin

Pflegefachkräfte m/w

Vollzeit, Teilzeit (75 %) oder Aushilfe.

Anforderungen:
– Abgeschlossene Berufsausbildung als Altenpfleger/-in
– Berufserfahrung von mindestens 2 Jahren – möglichst in der häuslichen Krankenpflege
– Sie besitzen Fach- und Sozialkompetenz und sind aufgeschlossen, in einem motivierten Team zu arbeiten
– Pkw-Führerschein

Wir bieten Ihnen:
– einen modernen Fuhrpark und Diensthandy
– die Möglichkeit, auf Ihre individuellen Arbeitszeitwünsche einzugehen

Weitere Informationen unter:
Tel. 08 79-55 67 74

F

Für ein Pflegeheim in der Nähe von Münster wird ab sofort ein/-e **Altenpfleger/-in** in Vollzeit unbefristet gesucht.

Stellenbeschreibung:
– Versorgung pflegebedürftiger Patienten
– Schichtdienst in 3 Schichten

Anforderungen:
– abgeschlossene Berufsausbildung als Pflegefachkraft bzw. Krankenschwester / -pfleger
– selbstständiges Arbeiten und Zuverlässigkeit

Bei Interesse bewerben Sie sich bitte bei der Agentur für Arbeit Münster, Frau Fröhlich,
Landstraße 14, 44091 Münster

G

Wir suchen zuverlässige **Mitarbeiter für unser Restaurant,** auch ohne Berufserfahrung, Teilzeit, für den Abend mit Lust am Beruf, gern weiblich,
Tel. 0163-8 99 87 76

b **In welchen Anzeigen werden diese Voraussetzungen genannt? Unterstreichen Sie in den Anzeigen und kreuzen Sie an.**

Abgeschlossene Berufsausbildung	A ○	B ○	C ○	D ○	E ⊗	F ⊗	G ○
Führerschein	A ○	B ○	C ○	D ○	E ○	F ○	G ○
Berufserfahrung	A ○	B ○	C ○	D ○	E ○	F ○	G ○
Zuverlässigkeit	A ○	B ○	C ○	D ○	E ○	F ○	G ○
Teamfähigkeit	A ○	B ○	C ○	D ○	E ○	F ○	G ○
Flexibilität	A ○	B ○	C ○	D ○	E ○	F ○	G ○
Selbstständiges Arbeiten	A ○	B ○	C ○	D ○	E ○	F ○	G ○

9 **Lesen Sie die Sätze. Schreiben Sie die markierten Sätze in die Tabellen.** → S. 22, B2 Kausale Satzverbindungen

1 Ich bewerbe mich auf die Stellenanzeige, weil ich alle erforderlichen Qualifikationen habe.
2 Ich bewerbe mich auf die Stellenanzeige. Denn ich habe alle erforderlichen Qualifikationen.
3 Ich bewerbe mich auf die Stellenanzeige. Ich habe nämlich alle erforderlichen Qualifikationen.
4 Ich habe alle erforderlichen Qualifikationen. Deshalb bewerbe ich mich auf die Stellenanzeige.

	Nebensatz		
	Konjunktion	weitere Satzteile	Verb
Ich bewerbe mich auf die Stellenanzeige,	**weil**		

Hauptsatz				
Position 0	Position 1	Verb	Position 3: nach dem Verb	weitere Satzteile
Denn				
			nämlich	
	Deshalb			

10 **Lesen Sie den Artikel und ergänzen Sie.** → S. 22, B2 Kausale Satzverbindungen

denn deshalb nämlich weil

Die vier wichtigsten „Soft Skills“

Teamfähigkeit gehört zu den wichtigsten „weichen“ Qualifikationen eines Bewerbers, _____ (1) heutzutage meistens im Team gearbeitet wird. Ein Team, das Aufgaben zusammen löst, ist _____ (2) viel erfolgreicher als eine Gruppe von Individualisten. _____ (3) wird Teamfähigkeit bei den meisten Stellenanzeigen verlangt.
Ein anderer „Soft Skill“ ist die **Kommunikationsfähigkeit**, _____ (4) ohne sie die Arbeitsabläufe nicht funktionieren. Zur Kommunikationsfähigkeit gehört nicht nur, dass man klar sagt, was man möchte, sondern auch das Zuhören, _____ (5) man muss auch genau verstehen, was andere wollen.

Auch die **Organisationsfähigkeit** eines Bewerbers ist wichtig, _____ (6) die meisten Menschen in ihrem Beruf sehr viele Aufgaben in kurzer Zeit erledigen müssen. _____ (7) muss man, wenn sehr viel zu tun ist, das Wichtigste zuerst erledigen und unwichtige Arbeiten dann machen, wenn wenigerzu tun ist.
Die **Flexibilität** eines Bewerbers ist eine wichtige Qualifikation, _____ (8) es in den Unternehmen ständig Veränderungen gibt. _____ (9) müssen die Mitarbeiter immer wieder Neues dazulernen.

11 **Das sollten Sie bei einem Vorstellungsgespräch besser nicht sagen! Bilden Sie Sätze.** → S. 22, B2 Kausale Satzverbindungen

Ich möchte gern in Ihrem Unternehmen in Kiel arbeiten

1 weil – mein Arbeitgeber kurz vor dem Konkurs stehen
2 nämlich – mein/-e Lebenspartner/-in eine Stelle in Kiel haben
3 denn – die Lebenshaltungskosten bei uns in München zu hoch sein
4 nämlich – dringend irgendeine Stelle brauchen
5 weil – Streit mit dem jetzigen Chef haben
6 denn – an meinem jetzigen Arbeitsplatz nur unsympathische Kollegen haben
7 weil – hier die Arbeit nicht so stressig sein

1 ..., weil mein Arbeitgeber kurz vor dem Konkurs steht.

12 | a **Was ist für Sie bei einer Arbeitsstelle wichtig? Kreuzen Sie an.**

→ S. 22, B2 Kausale Satzverbindungen

- ○ tägliche Arbeitszeit: Beginn/Ende
- ○ Teilzeit/Vollzeit
- ○ passend zur Ausbildung
- ○ kurzer Weg zur Arbeit
- ○ guter Verdienst: Lohn/Gehalt
- ○ sicherer Arbeitsplatz, unbefristetes Arbeitsverhältnis
- ○ Arbeiten im Team
- ○ Spaß an der Arbeit
- ○ _____

b **Begründen Sie Ihre Entscheidung zu allen Punkten. Schreiben Sie Sätze mit *denn, weil, nämlich, deshalb.***

Ich habe kleine Kinder. Deshalb ist für mich die tägliche Arbeitszeit wichtig.

C ein Anschreiben verstehen und verfassen

13 | a **Welches Wort passt zu welchem Abschnitt?**
Lesen Sie und ergänzen Sie die Buchstaben B bis K.

→ S. 23, C1 a Textbausteine

~~**A** Adresse des Empfängers~~ | **B** Einleitung | **C** Schluss | **D** Absender | **E** Ort/Datum | **F** Hauptteil | **G** Anlage | **H** Betreff | **I** Anrede | **J** Unterschrift | **K** Gruß

Lara Rau | Bachweg 3 | 51373 Bonn | Tel. 0228/35 49 12 00 | lrau@lgmx.de

Über eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch würde ich mich sehr freuen.

Ihre Anzeige im Bonner Generalanzeiger vom 23.9. hat mein Interesse sofort geweckt. Weil ich gerne in einem kleinen Fachgeschäft arbeiten würde und die erforderlichen Voraussetzungen für die Stelle mitbringe, möchte ich mich bei Ihnen als Modefachverkäuferin bewerben.

Lara Rau

Lebenslauf, Zeugnisse

Bewerbung als Modefachverkäuferin

Meine Ausbildung als Modefachverkäuferin habe ich in Italien absolviert. Anschließend war ich zwei Jahre in einem kleinen Modegeschäft in Mailand tätig. Vor einem Jahr bin ich nach Köln gezogen. Seitdem bin ich dort in einem großen Kaufhaus beschäftigt und für die Bestellung und Annahme von Waren zuständig. Zu meinen Aufgaben gehören auch die Warenpräsentation und die Kundenbetreuung.

Bonn, den 25.09.20..

Sehr geehrter Herr Löwenfeld,

Mit freundlichen Grüßen

A ML Mode
z. Hd. Herrn Markus Löwenfeld
Hauptstr. 7
51373 Bonn

b **Wohin genau gehören die Textbausteine aus a? Nehmen Sie ein Blatt Papier und skizzieren Sie die richtige Reihenfolge.**

Absender

Adresse des Empfängers

14 Formulieren Sie typische Sätze in einem Anschreiben.

→ S. 23, C1 a Satzbau

1 Meine Ausbildung im Einzelhandel / ich / vor einem Jahr / erfolgreich / abschließen
2 Seitdem / bei einer großen Lebensmittelfiliale / sein / ich / tätig / in Frankfurt
3 Dort / arbeiten / als Verkäufer / ich
4 Meine Hauptaufgabe / die Beratung / sein / von Kunden
5 ich / zuständig für / die Annahme und die Bestellung von Waren / sein / Außerdem
6 Meine Arbeit / mir, / gefallen // habe / ich / weil / gerne / Kundenkontakt
7 Gute Deutschkenntnisse / wichtig / sein / für meine Tätigkeit als Verkäufer
8 Deshalb / zu einem Deutschkurs / ablegen / anmelden / im letzten Jahr / und / die B2-Prüfung / ich

1 *Meine Ausbildung im Einzelhandel habe ich vor einem Jahr erfolgreich abgeschlossen.*

15 Lesen Sie und ergänzen Sie die passende Präposition.

→ S. 23, C1 b Präpositionen

auf | an | bei | für | im | im | ~~mit~~ | mit | zu | zum / als

Mit (1) Interesse habe ich Ihre Stellenanzeige _____ (2) Ihrer Webseite gelesen. Meine Ausbildung _____ (3) Hotelfachmann habe ich gerade erfolgreich abgeschlossen. Da ich denke, dass ich gut _____ (4) Ihrem Unternehmen passe, möchte ich mich _____ (5) Ihnen bewerben. Während meiner Ausbildung hat mir der Umgang _____ (6) Hotelgästen großen Spaß gemacht, vor allem auch, wenn ich meine Fremdsprachenkenntnisse einsetzen konnte. Gerne habe ich _____ (7) der Rezeption und _____ (8) Service gearbeitet. Ich interessiere mich sehr _____ (9) die Hotellerie und arbeite gerne und erfolgreich _____ (10) Team.

16 Lesen Sie und vergleichen Sie mit dem Anschreiben in 13. Welche Voraussetzungen erwähnt der Bewerber nicht? Finden Sie drei Beispiele. ★★★

→ S. 23, C1 b Lesen / Schreiben

1 _____
2 _____
3 _____

Ihr Profil:

- Ihre Ausbildung im Hotelfach haben Sie erfolgreich abgeschlossen.
- Sie verfügen über mehrjährige Berufserfahrung.
- Sie achten auf ein gepflegtes Aussehen und haben sichere Umgangsformen gegenüber unseren Gästen.
- Sie lieben es, selbstständig zu arbeiten.
- Sie identifizieren sich mit unserer Hotelkette und haben gute Kenntnisse in Englisch, einer weiteren Fremdsprache sowie allen MS-Office-Anwendungen.

17 Welcher Textbaustein passt zur Frage? Ergänzen Sie die Buchstaben A–E.

→ S. 23, C2 Textbausteine

1 Wo habe ich die Anzeige gelesen? Textbaustein _____
2 Warum bin ich für die Stelle besonders geeignet? Textbaustein _____, _____
3 Welche Kenntnisse und Erfahrungen habe ich, die für die Stelle wichtig sind? Textbaustein B
4 Wie soll es weitergehen? Textbaustein _____

A Die Stellenausschreibung passt sehr gut zu meinem bisherigen Werdegang.
B Bei meiner Tätigkeit bei / als … habe ich viele praktische Erfahrungen gesammelt / Kenntnisse in … erworben.
C Ihre Stellenanzeige vom … in … hat mich sofort angesprochen.
D Für weitere Auskünfte stehe ich Ihnen in einem persönlichen Gespräch gern zur Verfügung.
E Ich war von … bis … bei / in … als … tätig.

18 | a Überfliegen Sie die Tipps für Bewerbungsanschreiben. Welche Überschrift gehört zu welchem Tipp? Ergänzen Sie.

→ S. 23, C2 Lesen / Landeskunde

Wechseln Sie die Perspektive. | Machen Sie keine Fehler. | Seien Sie auch bei der Anrede und der Anschrift ganz genau. | Fassen Sie sich kurz und verwenden Sie feste Ausdrücke.

Tipp 1: _____

Ihr Anschreiben muss absolut fehlerlos sein. Lassen Sie es deshalb von einer muttersprachlichen Freundin / einem muttersprachlichen Freund korrigieren, bevor Sie Ihre Bewerbung abschicken.

Tipp 2: _____

Auch bei der Anrede und der Adresse dürfen Sie keine Fehler machen. Nehmen Sie deshalb die Stellenanzeige und vergleichen Sie, ob Sie den Namen und die Adresse der Person oder der Firma, bei der Sie sich bewerben, richtig geschrieben haben. Wenn die Person, bei der Sie sich bewerben, eine bestimmte Funktion hat, also zum Beispiel Personalreferent/-in oder Geschäftsführer/-in ist, schreiben Sie diese dazu. Das gilt auch für Firmennamen. Manchmal ist eine Firma eine „GmbH", also eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung". Diese Abkürzung gehört dann zum Firmennamen und zur Adresse dazu – vergessen Sie sie also nicht.

Tipp 3: _____

Ein Anschreiben sollte nicht länger als eine Seite sein. Beginnen Sie Ihr Anschreiben nicht mit *Lieber Herr …* oder *Hallo Frau …*, sondern mit *Sehr geehrte Frau … / Sehr geehrter Herr …* . Wenn Sie nicht wissen, wer Ihr Ansprechpartner ist, schreiben Sie *Sehr geehrte Damen und Herren*. Beenden Sie Ihr Anschreiben auch nicht mit *Herzliche Grüße*, sondern verwenden Sie zum Schluss die Grußformel *Mit freundlichen Grüßen*. Nur das ist professionell. Denken Sie auch daran, Ihr Anschreiben zu unterschreiben.

Tipp 4: _____

Wenn Sie sich bewerben, können Sie sicher sein, dass es neben Ihnen noch andere Bewerber gibt. Machen Sie also in Ihrem Anschreiben ganz deutlich, dass Ihre Berufserfahrung und Ihre Ausbildung genau zu den Aufgaben und Voraussetzungen, wie sie in der Anzeige beschrieben sind, passen. Lesen Sie Ihr Anschreiben mit den Augen der Person, bei der Sie sich bewerben. Würden Sie sich selbst einstellen?

b Bei welchem Tipp steht das? Lesen Sie noch einmal und ergänzen Sie die Zahlen 1 bis 4.

Tipp ____: Ein Anschreiben darf nicht zu lang sein und muss unterschrieben werden.
Tipp ____: Eine Bewerbung ist erfolgreicher, wenn das Anschreiben genau zum Inhalt der Stellenanzeige passt.
Tipp ____: Es ist auch wichtig, anzugeben, welche Funktion die Person hat, bei der man sich bewirbt.
Tipp ____: Man sollte sein Anschreiben korrigieren lassen, bevor man es losschickt.

19 Schreiben Sie nun selbst ein Bewerbungsanschreiben. Die Punkte 1 bis 6 helfen Ihnen dabei. ★★★

→ S. 23, C2 Schreiben

1 Recherchieren Sie eine Stellenanzeige in einer Lokalzeitung oder im Internet (z. B. unter berufenet.arbeitsagentur.de/berufe/), die zu Ihrem Beruf passt.
2 Unterstreichen Sie die Aufgaben und Voraussetzungen in der Anzeige.
3 Welche der Voraussetzungen bringen Sie mit? Mit welchen Aufgaben haben Sie Erfahrung? Wann und wo konnten Sie die Erfahrungen sammeln? Machen Sie Notizen.
4 Schreiben Sie ein Bewerbungsanschreiben. Benutzen Sie die Textbausteine aus Aufgabe 18 und aus dem Kursbuch S. 19, C1.
5 Tipp: Verwenden Sie kurze Sätze. Benutzen Sie verschiedene Satzanfänge.
6 Haben Sie an alles gedacht? Überprüfen Sie Ihr Anschreiben anhand der Checkliste / der Tipps aus Aufgabe 19.

D Ein Vorstellungsgespräch verstehen und führen

20 **Was passt zusammen? Ergänzen Sie. Manche Verben passen zu mehreren Nomen.** → S. 24, D2 a Wortschatz

machen | besuchen | absolvieren | ausüben | erwerben | spezialisieren | ablegen | bestehen | sammeln

1 eine Schule besuchen
2 einen Abschluss _____
3 eine Prüfung _____
4 ein Praktikum _____
5 eine Ausbildung als/zu _____
6 einen Deutschkurs _____
7 eine Fortbildung _____
8 einen Beruf _____
9 Berufserfahrung _____
10 Kenntnisse _____
11 sich auf ein Fachgebiet _____

21 **Lesen Sie die Fragen. Welche Antwort passt? Ergänzen Sie die Buchstaben A–H.** → S. 24, D2 a Redemittel

1 Guten Tag. Mein Name ist Brandl. Es freut mich, Sie kennenzulernen. Haben Sie denn gut zu uns gefunden? Antwort E
2 Bitte setzen Sie sich. Darf ich Ihnen einen Kaffee oder ein Glas Wasser anbieten? Antwort _____
3 Aus Ihrer Bewerbung geht hervor, dass Sie als Kundenberaterin bei *Serviceplus* arbeiten. Was sind denn genau Ihre Aufgaben dort? Antwort _____
4 Worin sehen Sie Ihre Stärken? Antwort _____
5 Warum möchten Sie sich beruflich verändern? Antwort _____
6 Warum interessieren Sie sich für eine Stelle in unserer Firma? Antwort _____
7 Wann könnten Sie denn bei uns anfangen? Antwort _____
8 Haben Sie noch Fragen? Antwort _____

A Ich bin schon seit fünf Jahren in meiner jetzigen Position. Das ist eine lange Zeit und ich würde gern etwas Neues ausprobieren und mich weiterentwickeln.
B Ich denke, ich kann gut mit anderen Menschen umgehen. Außerdem arbeite ich sehr genau und bin äußerst zuverlässig.
C Ja. Mich würde interessieren, welche Entwicklungsmöglichkeiten es für mich geben würde.
D Meine Kündigungsfrist beträgt sechs Wochen. Ich könnte also am 1. Juli beginnen.
~~E~~ Oh ja, das war ganz leicht und ging auch schnell. Ich wohne ja nicht so weit von hier entfernt.
F Ihre Firma ist in der Entwicklung von neuen Produkten sehr erfolgreich. Das finde ich sehr interessant. Deshalb habe ich mich bei Ihnen beworben.
G Vielen Dank. Ich nehme gern ein Glas Wasser.
H Ich bin vor allem für die Betreuung und Beratung von unseren Hauptkunden verantwortlich. Das bedeutet, dass ich viel telefoniere, Fragen per E-Mail beantworte und manchmal auch zu unseren Kunden reise.

22 | a **Ergänzen Sie das richtige Fragepronomen.** → S. 24, D2 b Fragepronomen

		A	B
1	Wie oft bieten Sie Fortbildungen für Ihre Mitarbeiter an?	○	○
2	_____ Gehaltsvorstellungen haben Sie?	○	○
3	_____ sind denn die Arbeitszeiten?	○	○
4	Seit _____ ist die Stelle frei?	○	○
5	_____ möchten Sie noch über uns wissen?	○	○
6	_____ würde denn ein typischer Arbeitstag aussehen?	○	○
7	Aus _____ Grund haben Sie sich entschieden, diese Ausbildung zu machen?	○	○
8	_____ dauert es, bis ich wieder von Ihnen höre?	○	○
9	_____ besonderen Kenntnisse haben Sie, die gerade Sie für diese Stelle qualifizieren?	○	○

b **Wer fragt das? Der Arbeitgeber (A) oder der Bewerber (B)? Kreuzen Sie in a an.**

23 **Zu diesen Themen muss man in einem Vorstellungsgespräch keine Auskunft geben. Ergänzen Sie.**

→ S. 24, D2 Landeskunde

Betriebsrat | Verhältnisse | Zugehörigkeit | Schwangerschaft | Orientierung

1 aktuelle oder geplante _____
2 religiöse _____
3 Zugehörigkeit zum _____
4 politische _____
5 finanzielle _____

24 | a **Lesen und ergänzen Sie die Redemittel.**

→ S. 24, D2 b Redemittel

ich würde gern | ~~die Schule besucht~~ | Ausbildung zum ... gemacht | Mir würde es Spaß machen | Praktikum ... gemacht | Ich habe ja viel Erfahrung im | habe ich drei Jahre in ... gearbeitet | ich gern mit Menschen umgehe | Ich musste

Ich stamme aus Ägypten, bin aber als Kind nach Deutschland gekommen und habe in Köln die Schule besucht (1). Nach der Schule habe ich ein _____ in einem Computerladen _____ (2). Die Arbeit hat mir gefallen, deshalb habe ich eine _____ Verkäufer _____ (3). Danach _____ einem Computer-Fachgeschäft _____ (4). _____ Kunden beraten, Reklamationen bearbeiten, Lieferungen entgegennehmen und die gelieferte Ware kontrollieren (5). Durch Zufall habe ich meine jetzige Stelle in einem Großhandel gefunden. Ich bin dort zufrieden, aber _____ mehr Verantwortung übernehmen (6). _____ _____, auch für die Bestellung verantwortlich zu sein (7). Verkauf und in der Kundenberatung (8). Ich weiß, welche Ware die Kunden interessiert! Die Stelle als Ladenleiter ist für mich auch deshalb interessant, weil _____ _____, nicht nur mit den Kunden, sondern auch mit den Kollegen ... (9)

Ahmed Kassem hat sich um die Stelle als Ladenleiter in einem Computerfachgeschäft beworben. Im Vorstellungsgespräch erzählt er über seinen beruflichen Werdegang und seine beruflichen Wünsche.

b **Was haben Sie bisher beruflich gemacht? Machen Sie zuerst Notizen und schreiben Sie dann über sich.** ★★★

81–91: Schule

Von 1981 bis 1991 habe ich die Schule besucht. Anschließend habe ich

25 | a Formulieren Sie Fragen aus den Stichpunkten.

→ S. 24, D3 Fragesätze

1 Anzahl der Mitarbeiter
2 Länge der Probezeit
3 Höhe des Verdienstes
4 durchschnittliche Anzahl der Überstunden
5 Bezahlung von Überstunden oder Freizeitausgleich
6 Aufstiegschancen in der Firma
7 Arbeit allein oder Zusammenarbeit mit anderen Personen
8 Urlaubstage pro Jahr
9 Grund für Kündigung des letzten Angestellten
10 Arbeitskleidung / Dresscode

1 Wie viele Mitarbeiter hat die Firma?

b Welche Fragen stellt man besser erst nach der Einstellung?

26 Wo steht das im Text? Lesen und ergänzen Sie.

→ S. 24, D6 Lesen / Landeskunde

1 Für manche Berufe muss man im Vorstellungsgespräch nicht unbedingt einen Anzug tragen. Zeile ____
2 Nicht akzeptiert wird, wenn jemand gar nicht auf sein Aussehen achtet. Zeile ____
3 Man sollte besonders dann gut angezogen sein, wenn man sich um eine Position mit viel Kundenkontakt bewirbt. Zeile ____
4 Eine gute Ausbildung und Fachkompetenz sind immer noch wichtiger als feine Kleider. Zeile ____

Richtig gekleidet zum Vorstellungsgespräch

Selbstverständlich zählen im Vorstellungsgespräch Persönlichkeit, Qualifikation und Fachkenntnisse mehr als perfekte Kleider. Trotzdem sollten Sie auf Ihr Aussehens achten. Denn es ist wichtig, einen guten ersten Eindruck zu machen.

Wenn Sie sich um eine Stelle bewerben, bei der Sie viel Kundenkontakt haben, spielt die Kleidung natürlich eine größere Rolle. Halten Sie sich hier an die Klassiker: Dunkler Anzug, Hemd und Krawatte für die Herren, ein Kostüm oder ein Hosenanzug mit Bluse für die Damen. Wenn Sie sich um eine Stelle mit wenig Kundenkontakt bewerben, müssen Sie sich um Ihre Kleidung nicht so viel Gedanken machen. Trotzdem sollten Sie nicht in Freizeitklamotten zum Vorstellungsgespräch kommen. Hier gilt die Regel: lieber zu formell als zu locker. Wer sich im Anzug nicht gut fühlt, kann in bestimmten Branchen auch dunkle Jeans und ein schönes Hemd tragen.

Was gar nicht geht, ist ein insgesamt ungepflegtes Aussehen. Achten Sie deshalb auf saubere Fingernägel, eine ordentliche Frisur, den Sitz Ihrer Kleidung und auf geputzte Schuhe.

Lernwortschatz

S. 20| Maria Carreras bewirbt sich um eine neue Stelle

Nomen

der Lebenslauf (Sg.) .....
die Daten (hier: Pl.) .....
das Geburtsdatum, Geburtsdaten .....
.....
der Geburtsort, -e .....
die Staatsangehörigkeit (Sg.) .....
.....
die Schulbildung (Sg.) .....
die Ausbildung (Sg.) .....
der Abschluss, ¨-e .....
die Berufserfahrung, -en .....
die Sprachkenntnis, -se (Pl.) .....
.....
die Muttersprache, -n .....
die Fortbildung, -en .....
die Verkaufsabrechnung, -en .....
.....
das Bildungszentrum, Bildungszentren .....
.....
die Warenkunde (Sg.) .....
Bio- .....
die Qualifizierung (Sg.) .....
das Personalbüro, -s .....
das (Bewerbungs-)Anschreiben, - .....
.....
das Telefonat, -e .....
der/die Bekannte, -n .....
das Vorstellungsgespräch, -e .....
.....
die Bescheinigung, -en .....
der Discounter, - .....
die (Bewerbungs-)Mappe, -n .....
.....

Verben

sich bewerben* (um + Akk.) .....
(im Internet) recherchieren .....
.....

Adjektive

persönlich .....
mündlich .....
schriftlich .....
speziell .....
beruflich .....

S. 21| A einen Lebenslauf verfassen

Nomen

die Abschlussnote, -n .....
die Anforderung, -en an + Akk .....
die Berufsausbildung, -en .....
die Berufserfahrung (Sg.) .....
das Bewerbungsfoto, -s .....
das Bewerbungsgespräch, -e .....
das Geburtsdatum, -daten .....
die Grundkenntnisse (Pl.) .....
die Note, -n .....
der Personaler, - .....
die persönlichen Daten (Pl.) .....
die Rechtschreibung (Sg.) .....
die Richtigkeit (Sg.) .....
die Schulbildung (Sg.) .....
die Sprachkenntnisse (Pl.) .....
die Wahrscheinlichkeit (Sg.)
(mit großer Wahrscheinlichkeit) .....
.....

Verben

anpassen an .....
beherrschen (eine Sprache) .....
versehen* mit .....
verfassen .....

Adjektive

formal .....
übersichtlich .....
seriös .....
unseriös .....
professionell .....
eigenhändig .....

S. 22| B eine Stellenanzeige verstehen

Nomen

die Stellenanzeige, -n .....
das Delikatessengeschäft, -e .....
.....
der Einzelhandel (Sg.) .....
die Beratung (Sg.) .....

die Berufsausbildung, -en .....

.....

die Präsentation (hier: Sg.) .....

.....

die Ware, -n .....

die Qualifikation, -en .....

die Erfahrung, -en (in + Dat.) .....

.....

die Teamfähigkeit (Sg.) .....

zu Händen (z. Hd.) .....

die Einzelhandelskauffrau, -en .....

der Einzelhandelskaufmann, ¨-er .....

Einzelhandelskaufleute (Pl.) .....

der Leiter, -/die Leiterin, -nen .....

.....

die Lebensmittelabteilung, -en .....

.....

das Kaufhaus, ¨-er .....

der Erziehungsurlaub (Sg.) .....

die Kette, -n .....

die Hilfskraft, ¨-e .....

die Chance, -n .....

Verben

richten (an + Akk.) .....

Adjektive

fachkundig .....

erfolgreich .....

üblich .....

vollkommen .....

flexibel .....

überqualifiziert .....

geeignet (für + Akk.) .....

weitere Wörter

ab sofort .....

idealerweise .....

S. 23 | C ein Anschreiben verstehen und verfassen

Nomen

die Anlage, -n .....

der Betreff (Sg.) .....

die Annahme (hier: Sg.) .....

die Stärke, -n .....

die Probezeit (Sg.) .....

Verben

auffüllen .....

Adjektive

erforderlich .....

weitere Wörter

anschließend .....

S. 24 | D ein Vorstellungsgespräch verstehen und führen

Nomen

die Vorliebe, -n .....

die Fähigkeit, -en .....

Verben

umgehen* (mit + Dat.) .....

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

.....

.....

.....

.....

TIPP

Lernen Sie die Vokabeln in Gruppen.

Beispiele:
sich um eine Stelle bewerben
die persönlichen Daten: Geburtsort, Geburtsdatum, ...

Lektion 4

A eine Besprechung verstehen

1 **Finden Sie neun verschiedene Besprechungsthemen und schreiben Sie die Wörter mit Artikel.** → S.29, A1 Wortschatz

1 das Projekt
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....
6 .....
7 .....
8 .....
9 .....

GHIOK PROJEKT KLJARBEITSPLANOLMQUALITÄTSPROBLEMESTFORTBILDUNGSBEDARF
UMURLAUBSPLÄNEIMINFORMATIONSAUSTAUSCHEINEPROAUFBLEM
BETRIEBSAUSFLUGBEIAUFGABENVERTEILUNGTRAMARBEITSABLAUF

2 **Lesen Sie die Tagesordnung. Ordnen Sie die markierten Nomen im Singular und mit Artikel in die Tabelle ein und ergänzen Sie das passende Verb.** → S. 29, A1 Wortschatz

Tagesordnung

TOP 1 Einrichtung einer Cafeteria
TOP 2 Anmeldung von Urlaub
TOP 3 Teilnahme am Fort- und Weiterbildungsprogramm
TOP 4 Vorschläge zur Arbeitsverteilung
TOP 5 Unterstützung von Rollstuhlfahrern
TOP 6 Organisation des Sommerfestes
TOP 7 Planung des Betriebsausflugs
TOP 8 Werbung für unser Unternehmen
TOP 9 Verkauf in den Sommermonaten
TOP 10 Reaktion auf Beschwerden
TOP 11 Beschluss über die Sachausgaben im nächsten Jahr
TOP 12 Veranstaltungen zum „Tag der offenen Tür“
TOP 13 Renovierung im ersten Stock
TOP 14 Dienstreisen

Nomen auf -ung	die Einrichtung, einrichten
Nomen auf -ion	
Nomen auf -e	
Nomen ohne Endung	

3 **Wo steht was in der Tagesordnung? Ordnen Sie zu.** → S. 29, A1 Textmerkmale

Besprechungsart | Datum | Tagesordnungspunkte | Ort | Uhrzeit | Teilnehmer

Dienstbesprechung .....
27.06.20.. .....
9.00 Uhr – 11.30 Uhr .....
Raum E.125 .....
Aishe Coskun, Tom Dunkin, Andrea Siems, Cornelia Weller .....
Tagesordnung .....
TOP 1 Bericht über Fortbildungsangebote
TOP 2 Betriebsausflug
TOP 3 Arbeitsplan für Juli

4 **Herr Meixner hat Vorschläge für die Teamsitzung gesammelt und eine Tagesordnung gemacht. Lesen Sie die E-Mails. Welcher Vorschlag gehört zu welchem Tagesordnungspunkt? Für einen TOP gibt es keinen Vorschlag.**

→ S. 29, A1 Lesen

Tagesordnung

TOP 1	Dienstreise zur Rostocker Messe	Vorschlag C
TOP 2	Reparaturarbeiten im ersten Stock	Vorschlag ____
TOP 3	Erfahrungsberichte EDV-Schulungen	Vorschlag ____
TOP 4	Erneuerung unserer Software	Vorschlag ____
TOP 5	Beschädigungen in unserem Haus	Vorschlag ____

A

Re: Besprechungsvorschläge

Lieber Herr Meixner,

wie Sie wissen, habe ich in der letzten Woche eine Excel-Fortbildung gemacht. Sie war wirklich schlecht. Ich würde gern wissen, ob andere Kollegen dieselbe Erfahrung gemacht haben. Vielleicht sollten wir überlegen, den Anbieter zu wechseln.

Viele Grüße
Corinna Schünke

B

Re: Besprechungsvorschläge

Hallo Herr Meixner,

von unserem Textverarbeitungsprogramm gibt es eine neue Version. Sie soll viel besser sein. Wäre das ein Thema für die Teambesprechung?

Herzliche Grüße
Viola Funke

C

Re: Besprechungsvorschläge

Lieber Herr Meixner,

im Herbst findet in Rostock die Pflegemesse statt. Vielleicht sollte der eine oder andere von uns da hinfahren und sich über die neuesten Produkte informieren.

Gruß
Melanie Hartmann

D

Re: Besprechungsvorschläge

Hallo Herr Meixner,

im ersten Stock gibt es Probleme mit den Waschräumen, vieles funktioniert nicht. Es sieht so aus, als ob die Sachen absichtlich kaputt gemacht worden sind. Darüber sollte man mit allen mal sprechen.

Viele Grüße
George Smith

5 | a **Lesen Sie die Gespräche. In welchem Gespräch sind sich alle am Ende einig? Kreuzen Sie an.**

→ S. 29, A2 Redemittel

1 ● Wollen wir im nächsten Jahr den Betriebsausflug nach Weimar machen?
◆ Das halte ich für eine gute Idee. Das wird bestimmt allen Spaß machen. Außerdem waren die meisten noch nicht in Weimar.
■ Da bin ich mir aber nicht so sicher. Ich zum Beispiel war schon mal da. ○

2 ● Wir könnten die Weihnachtsfeier diesmal im Restaurant „Bali“ ganz hier in der Nähe machen.
◆ Guter Vorschlag.
● Dann erkundige ich mich, was das kostet.
◆ Einverstanden. ○

3 ● Frau Schneider, Sie werden bald zu viert in Ihrem Büro arbeiten müssen. Frau Becker zieht zu Ihnen.
◆ Aber das Büro ist für vier Personen doch viel zu klein.
■ Das sehe ich genauso. Gibt es denn keine andere Lösung?
◆ Frau Becker könnte doch in das kleine Zimmer im ersten Stock ziehen.
● Ja, aber das wäre keine so gute Lösung. Dann wäre sie die einzige mit einem eigenen Büro. ○

b **Unterstreichen Sie in a die Wendungen, mit denen Meinungsverschiedenheiten ausgedrückt werden, und die Wendungen, mit denen Zustimmung ausgedrückt wird.**

6 | a Welche Überschrift passt zu welchem Textabschnitt? Ordnen Sie zu. → S. 29, A3 Lesen / Landeskunde

Diskussionen leiten | Pünktlich Schluss machen | Die Tagesordnung beachten
Beim Thema bleiben | Die Tagesordnung vorstellen | Rechtzeitig anfangen

Warum die Tagesordnung so wichtig ist

Die sieben wichtigsten Regeln für eine gute Besprechung

„Oje, das war wieder mal eine unendliche Geschichte, eine Besprechung, die nicht enden wollte, und das Ganze ohne Ergebnis!“ Haben Sie dies oder Ähnliches nicht schon auch mal gesagt oder gedacht, wenn Sie aus einer Besprechung bei der Arbeit oder im Verein gekommen sind?

Damit so etwas nicht wieder passiert, müssen die folgenden Regeln beachtet werden:

Regel 1: .....

Eine Besprechung muss immer pünktlich, wie in der Tagesordnung angekündigt, beginnen, denn damit wird gezeigt, dass der zeitliche Ablauf festgelegt und gut überlegt ist.

Regel 2: .....

Ganz wichtig ist, dass die Tagesordnungspunkte in derselben Reihenfolge besprochen werden, wie sie auf der Tagesordnung angekündigt sind. Andere oder neue Punkte können entweder unter dem Tagesordnungspunkt „Verschiedenes“ behandelt werden oder sie müssen auf die nächste Sitzung verschoben werden.

Wenn man sich an diese Regel nicht hält, kommt der Konferenzablauf durcheinander. Es werden Themen besprochen, die nicht vorbereitet sind, und andere Punkte von der Tagesordnung können nicht mehr besprochen werden.

Regel 3: .....

Die Tagesordnung sollte zu Beginn der Sitzung noch einmal vorgelesen werden. Dabei sollte kurz gesagt werden, worum es bei den einzelnen Punkten gehen wird. Allerdings sollte nicht schon jetzt angefangen werden, über die Punkte zu sprechen. Das würde zu Doppelungen führen, die viel Zeit kosten.

Regel 4: .....

Wenn eine Diskussion nicht weiterkommt, sondern immer wieder dieselben Argumente wiederholt werden, sollte ein Moderator bzw. der Chef die Argumente zusammenfassen und eine Lösung vorschlagen. Ansonsten kann eine Diskussion endlos werden und ohne Ergebnis enden.

Regel 5: .....

Es sollte darauf geachtet werden, dass nur über den Tagesordnungspunkt gesprochen wird und über nichts anderes. Wenn neue Themen angesprochen werden, müssen die Redner gestoppt und das neue Thema auf den Punkt Verschiedenes oder eine andere Sitzung verlegt werden. Wichtig ist auch, darauf zu achten, dass einzelne Personen nicht zu lange sprechen. Hier muss der Moderator eingreifen.

Regel 6: .....

Das Ende der Sitzung ist in der Tagesordnung festgelegt und die Konferenz muss auch pünktlich beendet werden. Gelingt dies einmal nicht, sollte man nicht einfach, ohne etwas zu sagen, länger machen, sondern man sollte um eine zusätzliche Viertelstunde bitten, um das Thema abschließen zu können.

b Lesen Sie noch einmal. Sind die Aussagen richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

		r	f
1	Besprechungen sind meistens ohne Ergebnis.	○	○
2	Die Sitzung muss immer zu dem Zeitpunkt beginnen, der in der Tagesordnung steht.	○	○
3	Die Tagesordnungspunkte müssen besprochen werden, die Reihenfolge ist aber egal.	○	○
4	Unter dem Punkt „Verschiedenes“ können neue Themen behandelt werden.	○	○
5	Zu Beginn der Sitzung sollten alle Tagesordnungspunkte erklärt werden.	○	○
6	Man sollte zu Beginn der Sitzung über alle Tagesordnungspunkte kurz sprechen, damit man nachher Zeit spart.	○	○
7	Der Moderator soll immer eine Lösung vorschlagen, damit die Diskussion nicht ohne Ergebnis endet.	○	○
8	Wird über neue Themen gesprochen, müssen sie auf die nächste Sitzung verschoben werden.	○	○
9	Wann die Sitzung endet, steht in der Tagesordnung. Die Sitzung sollte nicht länger dauern.	○	○

B ein Protokoll verstehen

7 **Welche Verben passen zu welchen Nomen? Ergänzen Sie. Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten.**

→ S. 30, B1 b Wortschatz

A zugreifen auf | **B** speichern auf | **C** abstürzen | **D** senden | **E** öffnen | **F** starten
G herunterladen / downloaden | **H** (ein)scannen | **I** löschen | **J** einschalten | **K** herunterfahren

1 die Datei: _____
2 das Dokument: _____
3 die Daten: _____
4 der Computer: _____
5 das Foto: _____
6 das Programm: _____
7 die E-Mail: _____
8 der Server: _____

8 **Unterstreichen Sie die Zeitangaben. Schreiben Sie die Wendungen in die Tabelle.** → S. 26, B1 b Zeitangaben

Liebe Patienten,
in der Zeit vom 02. 11. bis 14. 11.
bleibt unsere Praxis geschlossen.
Während dieser Zeit übernimmt
Dr. W. Wenzel die Vertretung.

Liebe Kunden,
nächsten Monat eröffnet hier
ein Delikatessengeschäft.
Am 15. Oktober ist die Eröffnung
mit Sekt, Saft und Knabbereien.
Wir freuen uns auf Sie!

Liebe Gäste,
einmal pro Monat ist bei uns
Fischtag, und zwar immer am
ersten Freitag im Monat.
Wir bieten Ihnen ausgefallene
Gerichte zu günstigen Preisen.

Akkusativ	Dativ	Genitiv
	in der Zeit vom ... bis ...	

9 **Ergänzen Sie in den Verkehrsmeldungen die passende Endung.** → S. 30, B1 b Zeitangaben

Dies___ Monat bleibt die Autobahn A1 Richtung Süden wegen Bauarbeiten gesperrt. Die Fahrbahn in Richtung Norden ist ab kommend___ Dienstag für den Verkehr wieder frei.
Der Zugverkehr auf der Linie S 1 Richtung Oranienburg ist in d___ Zeit (von) _____ erst___ bis fünfzehnt___ Dezember unterbrochen. Es ist ein Ersatzverkehr mit Bussen eingerichtet. Die Linie S 45 fährt ab nächst___ Woche nur zweimal pro Stunde. Während dies___ Zeit werden zusätzliche Busse eingesetzt.

10 | a **Was gehört in ein Protokoll? Ordnen Sie zu.** → S. 30, B1 b Textmerkmale

1 Verfasser/-in des Protokolls
2 Datum der Besprechung
3 Besprechungsergebnisse
4 Namen der Teilnehmenden
5 Art der Besprechung
6 Überschrift der TOP
7 Datum, wann das Protokoll geschrieben worden ist

_____ **Protokoll Teambesprechung**

_____ Termin: 14. 07. 20..

_____ Teilnehmende: Edgar Schmitz, Raffael Schön, Simon Plews, Öznur Birol, Karla Schumann

_____ **TOP 1 Mutwillige Beschädigungen**

_____ Der Eingangsbereich ist von Unbekannten mit Farbe beschmiert worden. Herr Gorden soll Anzeige bei der Polizei erstatten und eine Malerfirma beauftragen, die den Schaden beseitigt.

_____ 16. 07. 20..

_____ gez. Karla Schumann

b **Lesen Sie das Protokoll. Sind die Aussagen richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.** → S. 30, B1 b Lesen

		r	f
1	Nur Eltern mit schulpflichtigen Kindern dürfen in den Schulferien Urlaub nehmen.	○	○
2	Wer Überstunden macht, soll sie schnell wieder abbauen.	○	○
3	Die Firma PC-Control repariert die Computer, deshalb stürzen sie immer wieder ab.	○	○
4	Wegen Krankheit wird nur in einem Sekretariat gearbeitet.	○	○
5	Urlaubsanträge sollen im Moment nicht gestellt werden.	○	○
6	Die Telefonanlage im Kundenservice funktioniert nicht.	○	○
7	Im Kundenservice sollen zukünftig pro Schicht zwei Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen mehr beschäftigt werden.	○	○

TOP 1 Urlaub

Der Urlaub für dieses Jahr soll bis Ende März angemeldet werden. Die Urlaubswünsche von Eltern mit schulpflichtigen Kindern haben in den Schulferien Vorrang. Alle anderen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen müssen unter Umständen auf die Zeit außerhalb der Schulferien ausweichen.

TOP 2 Überstunden

In letzter Zeit sind sehr viele Überstunden angefallen. Generell gilt: Überstunden sollen möglichst innerhalb von vier Wochen wieder abgebaut werden, am besten noch in derselben Woche. Wenn eine Arbeit noch dringend fertiggestellt werden muss, können die Überstunden auch später abgebaut werden.

TOP 3 Computer

Seit einiger Zeit gibt es Probleme mit den Computern. Sie sind immer wieder abgestürzt. Es wurde die Firma PC-Control beauftragt, das System zu überprüfen. Daher kann es in der kommenden Woche zu Störungen kommen.

TOP 4 Personelle Engpässe

Wegen Grippe sind im Moment drei von vier Sekretariaten nicht besetzt. Krankmeldungen sollen in nächster Zeit an Frau Schäfer gehen. Urlaubsanträge können nur in dringenden Fällen sofort bearbeitet werden.

TOP 5 Kundenservice

Im Kundenservice ist seit drei Tagen die Telefonanlage ausgefallen. Die Telekom ist beauftragt, den Fehler zu beheben. Für Kundengespräche stehen drei Diensthandys zur Verfügung. Da wir damit rechnen müssen, dass sehr viel mehr Kunden mit Fragen zu ihrer Online-Bestellung als sonst üblich anrufen werden, wenn die Telefone wieder funktionieren, müssen dann im Kundenservice pro Schicht zwei Personen mehr arbeiten.

11 **Ergänzen Sie das passende Verb in der richtigen Form.** → S. 30, B3 Wortschatz

~~beachten~~ | sein | abbauen | erkundigen | nehmen | liegen | rechnen | vertreten

Was sollte man bei der Arbeit beachten ?

1 In vielen Unternehmen müssen Sie Ihren Urlaub bis zum Jahresende _____.
2 Überstunden werden meistens nicht extra bezahlt, sondern Sie müssen die Überstunden _____ und dafür Freizeit nehmen.
3 In einer Besprechung sollten Sie nicht zu vorsichtig sein, sondern Ihre Meinung _____ und auch sagen, wenn Sie anderer Meinung _____.
   Ansonsten müssen Sie damit _____, dass etwas beschlossen wird, was Sie nicht wollen.
4 Wenn es zu Konflikten und Ärger kommt, _____ das oft daran, dass Informationen nicht an alle weitergegeben worden sind. Deshalb: Seien Sie aktiv, fragen Sie, wenn Sie ein paar Tage nicht gearbeitet haben.

12 | a Lesen Sie den Text. Welche Überschrift passt nicht? Streichen Sie sie durch. → S. 30, B3 Lesen / Landeskunde

Das Protokoll – ein wichtiges Werkzeug für die Zusammenarbeit

Keine Besprechung ohne Protokoll

Protokolle schreiben kostet wertvolle Arbeitszeit

Besprechungen und Protokolle sind zur Verbesserung von Arbeitsabläufen da. Besprechungen sind notwendig, um in einem Betrieb Erfahrungen und Informationen auszutauschen, die Arbeit zu organisieren und gemeinsam zu planen. Ein Protokoll zusammen mit einer Tagesordnung ordnet die Besprechung.

Protokolle verhindern, dass in Arbeitsbesprechungen irgendwelche Themen diskutiert werden und die Sitzung ohne Ergebnis endet. Wenn ein Protokoll geschrieben wird, ist allen Beteiligten klar, dass Beschlüsse gefasst und Aufgaben verteilt werden sollen. Denn im Protokoll finden sich Antworten auf die Fragen: Wer macht was, wieso, wo, mit wem, bis wann?
Sinn und Zweck eines jeden Protokolls ist es also, dass alle wichtigen Ergebnisse der Besprechung notiert und alle Aufgaben aufgeschrieben werden. Sind Termine oder Fristen festgelegt worden, so müssen diese im Protokoll festgehalten werden. Ebenso gehört in das Protokoll, wer für welche Aufgabe zuständig ist.
Das Protokoll verbessert den Informationsfluss im Betrieb. Denn durch das Protokoll werden auch Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die nicht bei der Besprechung waren, über wichtige betriebliche Entscheidungen und Entwicklungen informiert.
Damit das Protokoll auch gut informiert, sollten in einem Betrieb alle Protokolle gleich gestaltet sein.

Denn dann werden die Besprechungen auf ähnliche Weise dokumentiert und die Protokolle lassen sich schneller lesen. Wichtig ist dabei, dass die Protokolle nicht zu lang bzw. zu ausführlich sind, denn sonst würde sowohl das Verfassen als auch das Lesen des Protokolls sehr viel wertvolle Arbeitszeit kosten. Deshalb sollten nur die Ergebnisse der Besprechung kurz zusammengefasst werden.
Protokolle sind also ein wichtiges Mittel, um in einem Betrieb effektiv arbeiten zu können und um zu erreichen, dass alle Personen alle Informationen erhalten, die für ihre Arbeit wichtig sind. Aber genauso wichtig wie das Protokoll selbst ist es, dass die Entscheidungen nicht nur im Protokoll stehen, sondern dass die Aufgaben von den zuständigen Personen auch rechtzeitig erledigt werden.
Das Protokoll ist also ein hilfreiches Werkzeug, um gesetzte Ziele zu erreichen, Projekte weiterzubringen und die Arbeit im Betrieb zu optimieren.

b Lesen Sie die Zusammenfassung des Artikels. In jeden Satz hat sich ein inhaltlicher Fehler eingeschlichen. Korrigieren Sie ihn.

1 Ein Protokoll und eine Tagesordnung sorgen für einen ungeordneten Ablauf der Besprechung.
werden die wichtigsten Ergebnisse
2 In einem Protokoll ~~wird der gesamte Ablauf~~ der Besprechung notiert. Es enthält alle Aufgaben, die erledigt werden müssen.

3 Im Protokoll kann man alle Fristen bzw. Termine nachlesen, die in der Besprechung festgelegt worden sind, nicht aber, wer für welche Aufgabe zuständig ist.

4 Ein Zweck des Protokolls besteht darin, einige wichtige Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die bei der Besprechung gefehlt haben, über die wichtigsten Inhalte der Besprechung zu informieren.

5 Damit das Protokoll schnell gelesen werden kann, sollten in einem Betrieb alle Protokolle verschieden und interessant gestaltet sein.

6 Die in der Besprechung verteilten Aufgaben müssen nicht im Protokoll stehen; sie müssen von den zuständigen Personen rechtzeitig erledigt werden.

C an einer Besprechung teilnehmen

13 | a Ordnen Sie das Gespräch.

→ S. 31, C1 Redemittel

____ ● Ich habe da ganz andere Erfahrungen gemacht: Als meine Kinder noch zur Schule mussten, haben meine Frau und ich immer besonders langfristig geplant. Ich glaube, es ist umgekehrt: Wenn man keine Kinder hat, ist man eher spontan.

____ ■ Ja, aber gerade Eltern mit schulpflichtigen Kindern können vielleicht nicht so langfristig planen.

1 ● Kommen wir zu unserem ersten Thema: Es ist jedes Mal ein Drama mit dem Urlaub. Z. B.: Frau Dohm ist alleinerziehend und hat zwei Kinder von 8 und 9 Jahren. Sie wollte Urlaub in den Herbstferien nehmen, aber für diese Zeit hatte sich schon ihre Kollegin Frau Schmitz, die keine Kinder hat, in den Urlaubskalender eingetragen. Nun ist halt die Frage, wer in den Ferien Urlaub bekommt: derjenige, der sich zuerst in den Urlaubskalender einträgt, oder Eltern mit schulpflichtigen Kindern.

____ ◆ Ich finde es aber schon wichtig, dass der Betrieb Eltern mit schulpflichtigen Kindern besonders schützt, denn sie können nicht Urlaub nehmen, wann sie wollen. Wie wäre es, wenn wir es im nächsten Jahr mal mit einer klaren Urlaubsregelung versuchen und den Beschäftigten mitteilen, dass in den Schulferien Eltern mit schulpflichtigen Kindern das Recht auf Urlaub haben. Ich denke, dann können wir Konflikte vermeiden. Ansonsten gibt es immer Streit. Was meinen Sie?

____ ● Gut, machen wir das so. – Wir kommen zum nächsten Punkt. …

____ ◆ Ich meine, dass jeder dieselben Rechte haben sollte. Jeder kann sich ja schließlich rechtzeitig um seinen Urlaub kümmern. Wer zu lange wartet, hat halt Pech!

____ ■ Ja, das hört sich gut an. Es ist einen Versuch wert.

b Markieren Sie die Redemittel und ergänzen Sie die Tabelle.

zustimmen	widersprechen	die eigene Position darstellen	nach der Meinung fragen
			Was meinen Sie?

14 Ergänzen Sie das passende Redemittel.

→ S. 31, C1 Redemittel

Woran liegt das? | Manchmal denke ich, dass … | Ich finde, dass … recht hat.
Ich finde es schon wichtig, dass … | Ich glaube, das stimmt nicht so ganz!
Was meinen Sie? | ~~Ja, das hört sich gut an.~~ | Wie wäre es, …

1 ● Kommen wir zum ersten Tagesordnungspunkt unserer Besprechung: In der letzten Zeit stehen an der Kasse immer sehr viele Kunden und müssen warten. _____

◆ Ich denke, dass wir zu wenig Personal haben. Wir können uns ja nicht alle gleichzeitig an die Kassen setzen. Wir müssen ja auch die Ware in die Regale räumen, den Laden sauber machen, die Lieferung …

2 ● _____ Wir sind sechs Personen und verkaufen nicht mehr als vor einem Jahr.

3 ■ _____ wir besonders morgens, wenn wir kommen, sofort mit der Arbeit beginnen und die Kaffeepause später machen sollten. Denn dann sind noch keine Kunden im Laden und wir können in Ruhe die neue Ware einräumen.

_____

4 ✚ _____ wir uns morgens gleich zu einer Tasse Kaffee zusammensetzen. Dabei besprechen wir ja auch, was alles gemacht werden muss.

5 ● _____ Frau Szubert _____.
_____ wenn wir etwas früher mit der Arbeit beginnen?

6 ● Ja, das hört sich gut an.

◆ Ja, einverstanden. Es ist einen Versuch wert.

15 | a Bilden Sie Sätze und schreiben Sie. → S. 31, C2 Redemittel

1 Kommen/zum ersten Punkt/wir/://Es/vorgeschlagen/wurde,/zu machen/regelmäßig/mit den Bewohnern/Ausflüge
2 Regelmäßige Ausflüge/zu teuer/für uns/sind
3 Für größere Ausflüge/wir/viel zu wenig Personal/haben
4 Ein Besuch im Museum oder in der Oper/das Gedächtnis der Bewohner/fördert
5 Es/gut/tut/den Bewohnern,//wenn/als nur das Heim/sehen/mal etwas anderes/sie
6 Es/die Aufgabe der Verwandten/ist,//zu machen/mit ihren Angehörigen/Ausflüge
7 Vielleicht/zusammenarbeiten/sollten/mit den Verwandten/wir/?

1 Kommen wir zum ersten Punkt:

b Sagen Sie Ihre Meinung mit den Argumenten 2 bis 7 in a. Ergänzen Sie die Sätze.

1 Ich meine, dass regelmäßige Ausflüge
2 Ich bin der Ansicht, dass
3 Ich bin sicher, dass
4 Manchmal denke ich,
5 Ich bin der Meinung, dass
6 Ich finde es wichtig, dass

16 Welches Wort kann das markierte ersetzen? Verbinden Sie. → S. 31, C3 a Wortschatz

1 Deine Erklärung hat mich überzeugt.
2 Diese Frage finde ich auch wichtig.
3 Welche Entscheidung wollen wir treffen?
4 Wer hat eine Idee, wie wir das Problem lösen können?
5 Der Gegenstand dieser kurzen Präsentation ist …

A das Thema
B der Vorschlag
C das Argument
D der Beschluss
E der Punkt

17 | a Lesen Sie die Notiz. Unterstreichen Sie die *dass*-Sätze und die Infinitivsätze mit *zu*. → S. 31, C3 a dass / Infinitiv + zu

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

es hat sich in der Firma ja schon herumgesprochen, dass wir in diesem Jahr wieder ein Sommerfest veranstalten wollen. Gestern haben wir uns getroffen und besprochen, dass Klaus die Verantwortung für die Organisation übernimmt. Wir waren uns auch darin einig, das Fest auf einen Freitagnachmittag zu legen. Das ist immer eine gute Zeit, zu der die meisten kommen können. Allerdings waren wir nur zu dritt. Deshalb möchten wir euch bitten, bei der Organisation mitzuhelfen. Es macht euch bestimmt auch Spaß, den Ablauf des Fests mitbestimmen zu können.

Wir hoffen sehr, euch überzeugt zu haben. Tragt euch bitte möglichst zahlreich in die Liste ein!

Euer Organisationskomitee

Ich mache mit:
1. Fred Finkenstein
2.

b Schreiben Sie die Sätze mit *dass* und mit Infinitiv + *zu* in die Tabelle.

dass-Satz

Hauptsatz	Konjunktion		Verb
...	dass	wir in diesem Jahr ein Sommerfest	veranstalten wollen.
...			

Infinitivsatz

Hauptsatz	Infinitivsatz	
		zu + Infinitiv
...		
...		
...		

c Formulieren Sie die Infinitivsätze in *dass*-Sätze um.

d Markieren Sie bei den Sätzen in c das Subjekt im Haupt- und Nebensatz.

18 *dass*-Satz oder Infinitivsatz? Ergänzen Sie die Sätze.
Formulieren Sie Infinitivsätze, wenn möglich.

→ S. 31, C3 b dass / Infinitiv + zu

1 (fast alle Beschäftigten zum Sommerfest gekommen sein)
Es ist schön, _____

2 (leckere Würste grillen)
Sie versucht, _____

3 (es nicht geregnet haben)
Er ist froh, _____

4 (mit allen Kollegen und Kolleginnen zusammen feiern)
Ich freue mich darauf, _____

5 (keinen Sitzplatz bekommen)
Er hasst es, _____

6 (alle beim Aufräumen mithelfen sollen)
Er vertritt die Meinung, _____

7 (feiern und mal nicht arbeiten)
Es tut gut, _____

8 (alle kommen, die zugesagt haben)
Er zweifelt daran, _____

9 (im nächsten Jahr wieder ein Sommerfest machen)
Wir haben beschlossen, _____

10 (das nächste Mal in einem Restaurant mit Garten feiern)
Es gibt die Möglichkeit, _____

19 | a Bilden Sie Sätze mit Infinitiv + *zu*.

→ S. 27, C3 b Infinitiv + zu

1 gefunden haben / eine neue Arbeit / in Bonn
Ich bin froh, in Bonn eine neue Arbeit gefunden zu haben.
2 mit der Arbeit / anfangen können / erst im November
Allerdings finde ich es schade, _____
3 übernehmen / viel Verantwortung / im neuen Betrieb
Denn ich bekomme die Möglichkeit, _____
4 umziehen / nach Bonn / möglichst bald
Ich versuche, _____
5 möglichst schnell / kennenlernen / meinen Arbeitsplatz
Denn ich habe vor, _____
6 treffen / meine neuen Kollegen / in der Firma
Ich freue mich sehr darauf, _____
7 bekommen haben / endlich / eine neue Chance
Es ist toll, _____

b Ihre Freundin hat eine neue Arbeit in Bonn gefunden. Schreiben Sie die Aussagen in a über Ihre Freundin. Benutzen Sie dieselben Einleitungssätze.

1 Ich bin froh, dass sie in Bonn eine neue Arbeit gefunden hat.
2 Allerdings finde ich es schade, ...

20 Ergänzen Sie *zu*, wenn nötig. ★★★

→ S. 31, C3 b Infinitiv + zu

1 Ist es möglich, etwas später _____ kommen?
2 Könnten Sie mir kurz _____ helfen?
3 Sie brauchen sich nicht _____ beeilen!
4 Haben Sie kurz Zeit, mit dem Kunden _____ sprechen?
5 Sie müssen auf der Arbeit die Pausenregelungen _____ beachten.
6 Werden Sie mit mir morgen essen _____ gehen?

21 | a Welche Einleitung passt? Verbinden Sie.

→ S. 31, C3 b Infinitiv + zu

1 Er genießt, dass er interessante Menschen bei der Arbeit kennenlernen kann.
2 Er möchte seine Arbeit gut machen.
3 Er ist froh, dass er mit netten Kollegen zusammenarbeitet.
4 Er sagt, dass es ihm leid tut, dass er die Besprechung verpasst hat.
5 Er bittet um Entschuldigung, weil er die Aufgabe zu spät erledigt hat.
6 Er will jeden Tag pünktlich sein.

A Er bemüht sich, ...
B Er freut sich, ...
C Er entschuldigt sich dafür, ...

b Formulieren Sie die Aussagen in a mit passenden Infinitivsätzen.

1 Er freut sich, bei der Arbeit interessante Menschen kennenlernen zu können.

D ein Protokoll verfassen

22 **Lösen Sie das Silbenrätsel.** → S. 32, D1 Wortschatz

ben | ber | bil | blick | dungs | en | laub | ~~laubs~~ | rang | schau | schrei | ur | ~~wunsch~~ | wunsch

1 wann man Urlaub haben möchte: der Urlaubswunsch
2 Übersicht: der Ü _____
3 noch etwas Urlaub übrig haben: der Rest _____
4 Fortbildung, die man machen möchte: der Fort _____
5 vorziehen, besondere Behandlung: der Vor _____
6 eine Anzeige für eine Stelle in die Zeitung setzen: aus _____
7 lesen, in ein Heft sehen: rein _____

23 **Aufträge aus der Teambesprechung –**
Ergänzen Sie das passende Verb in der richtigen Form.. → S. 32, D1 Wortschatz

anmelden | bekommen | besprechen | feststellen | haben | ~~haben~~ | machen | sammeln

1 _____ Sie bitte _____, wie viel Resturlaub Sie noch haben .
2 Bitte _____ Sie mir eine Liste, wer wie viel Resturlaub hat, damit ich einen Überblick _____.
3 _____ Sie die Urlaubswünsche von allen Mitarbeitern, damit wir das nächste Mal darüber sprechen können.
4 _____ Sie die Urlaubsplanung. Denken Sie daran, dass Mitarbeiter mit Kindern Vorrang _____.
5 _____ Sie Ihre Fortbildungswünsche noch in diesem Monat bei der Personalabteilung _____.

24 | a **Lesen Sie den Info-Text und die Auszüge aus einem Protokoll.**
Welcher Auszug stammt aus einem Ergebnisprotokoll (E), welcher aus einem Verlaufsprotokoll (V)? → S. 32, D1 Lesen / Landeskunde

Das richtige Protokoll für den richtigen Zweck

Es gibt viele verschiedene Formen von Protokollen. Die häufigsten Typen sind das Ergebnis- und das Verlaufsprotokoll. Das Ergebnisprotokoll enthält ausschließlich die Resultate einer Besprechung, also nur die Kernaussagen und Beschlüsse. Die Besprechungsergebnisse werden in einer inhaltlich logischen (nicht zeitlichen) Reihenfolge wiedergegeben. Was inhaltlich zusammengehört, steht im Ergebnisprotokoll auch zusammen. Wer was gesagt hat, lässt sich einem Ergebnisprotokoll nicht entnehmen. Besonders geeignet ist das Ergebnisprotokoll für Besprechungen, bei denen Entscheidungen getroffen werden. Der Vorteil dieses Protokolltyps liegt auf der Hand: Man erhält einen schnellen Überblick über die wichtigsten Resultate einer Besprechung.

Anders ist dies beim Verlaufsprotokoll: Hier wird der Ablauf einer Besprechung in seiner zeitlichen Reihenfolge knapp und sachlich aufgeschrieben. Im Gegensatz zum Ergebnisprotokoll wird notiert, wer welche Redebeiträge geleistet hat. Daher ist ein Verlaufsprotokoll immer länger als ein Ergebnisprotokoll und auch nicht so übersichtlich. Ein Verlaufsprotokoll schreibt man über Besprechungen und Diskussionen, bei denen es wichtig ist, wie man zu einem Ergebnis kommt. Aber auch in den Naturwissenschaften spielt diese Protokollform eine wichtige Rolle, weil es hier darum geht, alle Abläufe in ihrer tatsächlichen Reihenfolge exakt festzuhalten.

Was man noch wissen sollte: Die eigene Meinung gehört nicht ins Protokoll. Ein Protokoll sollte auch immer so kurz wie möglich sein. Protokolle werden stets im Präsens verfasst und, wenn sie Redebeiträge enthalten, werden diese meistens in der indirekten Rede wiedergeben.

zu TOP 1

Herr Brand schlägt vor, den Slogan „Wer will denn schon zu viel bezahlen" für die neue Werbekampagne zu nehmen. Er begründet dies damit, dass niemand mehr zahlen möchte als nötig sei, und der Slogan ausdrücke, was Kunden denken. Herr Schuster spricht sich dagegen aus, weil der Slogan zu lang und zu umständlich sei, findet die Idee aber grundsätzlich gut. Er schlägt vor, nach einer besseren Formulierung zu suchen und diese bei der nächsten Besprechung zu präsentieren. …

zu TOP 1

Herr Schuster präsentiert bei der nächsten Besprechung einen Slogan für die neue Werbekampagne, der auf die Sparsamkeit der Kunden zielt.

b **Welche Aussage passt zum Ergebnis-, welche zum Verlaufsprotokoll, welche zu beiden? Kreuzen Sie an.**

		Ergebnisprotokoll	Verlaufsprotokoll
1	Es gibt nur die Ergebnisse einer Besprechung wieder.	○	○
2	Die Reihenfolge, in der die Themen besprochen werden, ist unwichtig.	○	○
3	Es enthält auch die Wiedergabe von Redebeiträgen.	○	○
4	Man bekommt nicht so schnell einen Überblick über das Resultat der Besprechung.	○	○
5	Man benutzt es auch zur Beschreibung biologischer Experimente.	○	○
6	Es soll sachlich und möglichst knapp geschrieben werden.	○	○
7	Man verwendet das Präsens.	○	○
8	Man benutzt die indirekte Rede.	○	○

25 **Lesen Sie die Notizen. Formulieren Sie dann die Ergebnisse in ganzen Sätzen.** → S. 32, D1 Schreiben

TOP	Wer?	Was?	Wann?
1 Vertretungs-regelung	Frau Müller	Herrn Noack im Kundenservice vertreten (Herr Noack mindestens drei Wochen krank); dort Telefondienst übernehmen	ab sofort
2 Material-bedarf	Herr Scholz	alle Beschäftigten per E-Mail anschreiben und fragen, welche Materialien sie benötigen (z. B. Stifte, Papier, Kleber, Kassenrollen, PC-Zubehör etc.), anschließend Materialien bestellen	bis spätestens Anfang Dezember
3 aktueller Urlaubsplan	Frau Kilian	alle restlichen Urlaubsanträge bearbeiten und aktuellen Urlaubsplan in Pausenraum hängen	bis 10. 11.
4 Fortbildung	Frau Kilian	in einigen Fortbildungen noch Plätze frei; alle Beschäftigten per E-Mail anschreiben und fragen, wer noch Interesse hat	sofort
5 Austausch alter PCs	Herr Scholz	drei neue PCs sind bestellt, kommen Anfang nächster Woche; Daten von alten PCs auf DVDs speichern	bis spätestens 8. 11.

TOP 1: Vertretungsregelung
Herr Noack ist mindestens drei Wochen krank. Frau Müller soll ihn ab sofort im Kundenservice vertreten und …

Lernwortschatz

S. 28| Galina Schewchenko ist in einer Besprechung

Nomen

der Arbeitsplan, ¨-e
der Austausch, -e
der Bedarf, -e
der Jour fixe
die Krise, -n
die Planung, -en
das Projekt, -e
das Qualitätsproblem, -e
die Sitzung, -en
die Station, -en

Adjektive

aktuell
einzeln

weitere Wörter

pro (+ Akk. oder Dat.)

S. 29| A eine Besprechung verstehen

Nomen

die Einrichtung, -en
die Meinungsverschiedenheit, -en

die Nachtschicht, -en
die Rückmeldung, -en
die Tagesordnung, -en
der Tagesordnungspunkt (TOP), -e
der Teilnehmer, -
der Versuch, -e: es ist einen Versuch wert

Verben

abschließen* (Handlung, Zustand)

ausfallen*
beschließen*
sich einig sein*
einstellen (einen Kurs)

entscheiden* über (+ Akk.)

sich erkundigen
sich herumsprechen*
kommen* zu (zum nächsten Punkt)

liegen* an (+ Dat.)
mitmachen bei
weitersehen*
ziehen* in (+ Akk.)

Adjektive

einig
hauptsächlich
probeweise

weitere Wörter

indem
sobald

S. 30| B ein Protokoll verstehen

Nomen

der Beschluss, ¨-e
die Datei, -en
das Dokument, -e
die Festplatte, -n
das Firmengelände, -
die IT-Abteilung, -en
das Kabel, -
die Konferenz, -en
der Kundenservice (Sg.)
das Modell, -e
das Netzwerk, -e
das Protokoll, -e
das Sekretariat, -e
der Server, -
die Übersicht, -en

Verben

abbauen (Überstunden)
abstürzen (Computer)
austauschen
beachten
fertigstellen
melden bei (+ Dat.)
Urlaub nehmen*
rechnen mit (+ Dat.)
speichern auf (+ Dat.) (Daten)

verbringen*

vertreten* (Meinung) .....
zugreifen* auf (+ Akk.) .....

Adjektive

anliegend .....
anwesend .....
eingeschränkt .....
energisch .....
lokal .....
schulpflichtig .....
selten .....
übrig .....
unbedingt .....
zeitweise .....

weitere Wörter

für / gegen etwas sein .....
jeweils .....
spätestens .....
während (+ Gen.) .....

S. 31 | C an einer Besprechung teilnehmen

Nomen

die Ansicht, -en .....
das Argument, -e .....
das Thema, die Themen .....
die Veranstaltung, -en .....
der Vorschlag, ¨-e .....
die Zusammenfassung, -en .....

Verben

fördern .....
motivieren .....

Adjektive

bestimmt .....
eigentlich .....
halbstündig .....

weitere Wörter

genauso .....

S. 32 | D ein Protokoll verfassen

Nomen

die Ausstattung (Sg.) .....
der Fortbildungswunsch, ¨-e .....
der Resturlaub (Sg.) .....
der Urlaubswunsch, ¨-e .....
der Überblick (Sg.) .....
der Weihnachtsmarkt, ¨-e .....

Verben

ausschreiben* (eine Stelle) .....
bekommen* (einen Überblick) .....
.....
reinschauen .....

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

.....
.....
.....
.....
.....

TIPP

Bei manchen Nomen kann man an der Endung das Genus erkennen. (Aber leider gibt es auch hier Ausnahmen.)

Beispiele:

die -ung	der -er	das -ment
die Abteilung	der Mitarbeiter	das Dokument

Welche weiteren Wörter und Endungen kennen Sie?
Legen Sie eine Tabelle an.

Lektion 5

A Anweisungen geben und darauf reagieren

1 **Welches Verb passt? Verbinden Sie.**

→ S. 35, A1 a Wortschatz

1	eine Anweisung	A	schaffen
2	eine schwere Aufgabe	B	auskennen
3	die Arbeit rechtzeitig	C	geben
4	einen Stammgast zu etwas	D	reagieren
5	eine Woche	E	freihaben
6	sich am Empfang	F	meistern
7	auf Wünsche von Gästen	G	bewegen

2 **Ergänzen Sie die Präpositionen.**

→ S. 35, A1 b Verben mit Präpositionen

zu | zum | auf | auf | an

Tipps für den Kundenverkehr

Sie sollten …

1 _____ Wünsche der Kunden sofort reagieren.
2 immer etwas _____ Schreiben haben, um die Wünsche der Kunden zu notieren.
3 einen Kollegen dar_____ aufmerksam machen, wenn er zu einem Kunden unhöflich ist.
4 den Kunden sagen, dass sie sich bei Problemen immer _____ Sie wenden können.
5 schwierige Kunden da_____ bewegen, auch zu Ihnen höflich zu sein.

3 a **Was ist das Gegenteil? Verbinden Sie.**

→ S. 35, A2 Negation

1	jemand	A	nirgendwo/nirgends
2	überall	B	nie/niemals
3	ein	C	nichts
4	schon	D	niemand/keiner
5	sowohl … als auch	E	noch nicht
6	immer	F	weder … noch
7	alles/etwas	G	kein

b **Sagen Sie das Gegenteil.**

Das kann ja wohl nicht wahr sein! …

1 Herr Sahin ist schon nach Hause gegangen!
Nein, Herr Sahin ist noch nicht nach Hause gegangen.
2 Überall ist es schmutzig!
3 Hier muss alles geändert werden!
4 Sowohl Herr Brunner als auch Frau Möller fehlen zu oft!
5 Die Mitarbeiter sind immer unhöflich!
6 Jemand hat den Drucker kaputt gemacht!

4 | a ***nicht*** **oder** ***kein-*** **? Ergänzen Sie die Antworten.** → S. 35, A2 Negation

Können Sie einspringen?

1 Ich habe morgen keine Zeit.
2 Deshalb kann ich _____ für meinen Kollegen einspringen.
3 Ich kann auch übermorgen _____ arbeiten, weil ich _____ Betreuung für meinen Sohn habe.
4 Aber am Freitag könnte ich arbeiten, weil ich noch _____ Termin habe.
5 Allerdings weiß ich noch _____, ob meine Schwiegermutter zu Besuch kommt.
6 Ich habe zwar _____ Lust auf sie, aber ich kann sie _____ vor der Tür stehen lassen.
7 Also: Wenn sie _____ kommt, dann komme ich am Freitag zur Arbeit.

b Wie ist die Regel richtig? Kreuzen Sie an.

○ *nicht* ○ *kein-* steht nur bei Nomen mit unbestimmtem Artikel *(ein-)* oder ohne Artikel, in allen anderen Fällen steht ○ *nicht* ○ *kein-*.

5 | a Welches Wort wird im ersten Satz betont. Unterstreichen Sie. → S. 35, A2 Negation

1 Frau Karl hat mit Herrn Schön nicht telefoniert. Sie hat ihm geschrieben.
2 Nicht Frau Karl hat mit Herrn Schön telefoniert. Ich war es.
3 Frau Karl hat nicht mit Herrn Schön telefoniert. Sie hat mit Frau Schön telefoniert.

b Was passt? Verbinden Sie. ★★★

1 Ich habe mit dem Kunden heute nicht gesprochen.	A Mein Kollege hat mit ihm gesprochen.
2 Nicht ich habe mit dem Kunden heute gesprochen.	B Ich habe mit einem anderen Kunden gesprochen.
3 Ich habe mit dem Kunden nicht heute gesprochen.	C Ich habe gestern mit ihm gesprochen.
4 Ich habe heute nicht mit dem Kunden gesprochen.	D Er war heute noch nicht im Laden.

6 ***nicht*** **oder** ***nichts*** **? Kreuzen Sie an.** → S. 35, A2 Negation

1	Max weiß	○ nicht	⊗ nichts	über die Arbeit im Hotel.
2	Er weiß	○ nicht	○ nichts,	was am Empfang zu tun ist.
3	Er weiß	○ nicht	○ nichts	über die Aufgaben von Hotelfachleuten.
4	Er weiß	○ nicht	○ nichts,	was im Restaurant zu tun ist.
5	Er weiß	○ nicht	○ nichts	von den Problemen mit den Gästen.
6	Er weiß	○ nicht	○ nichts	darüber, was eine Hausdame macht.
7	Er weiß überhaupt	○ nicht	○ nichts	– aber er will Hotelmanager werden!

7 ***nicht, nichts*** **oder** ***kein-*** **? Antworten Sie mit einer Negation.** S. 35, A2 Negation

1 Wissen Sie, wo man in München gut und preiswert essen kann?
Nein, das weiß ich leider nicht.
2 Gibt es hier eine U-Bahn?
3 Bekomme ich nach 24 Uhr im Restaurant noch warmes Essen?
4 Ist hier alles reserviert?
5 Haben Sie etwas über das neue Theaterstück gehört?

8 Rund um die Arbeit. Was passt? Schreiben Sie.

→ S. 35, A3 Wortschatz

sich krankmelden | ~~freihaben~~ | Arbeit übernehmen
für einen Kollegen einspringen | sich freinehmen

1 Ich muss heute nicht zur Arbeit. – Ich habe frei.
2 Ich bin krank und kann nicht arbeiten. – _____
3 Ich vertrete jemanden. – _____
4 Ich möchte morgen nicht arbeiten. – _____
5 Ich mache morgen zusätzlich die Arbeit an der Kasse. – _____

9 Rund ums Telefon. Finden Sie zehn Wörter.

→ S. 35, A3 Wortschatz

ISDURCHWAHLDERVOWEITERLEITENSTECKUMTELEFONIERENVERNEUBERVERBINDEN

IMSTANLENZURÜCKRUFENBESCHNORDTELEFONNUMMERARSBD

TELEFONDIENSTABSORICHTEANRUFENEISSMATUAPPARATRÜMMTENANRUF

10 Wo wird etwas abgesagt / eingewendet (a), wo wird nachgehakt (n) oder wo wird eingelenkt (e)? Ergänzen Sie.

→ S. 35, A4 Redemittel

1 ___ O.k. Ich versuche es. Ich übernehme die Arbeit.
2 ___ Das geht leider nicht. Ich habe einen Zahnarzttermin.
3 n Könnten Sie nicht etwas später zum Elternabend gehen?
4 ___ Vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich werde mit meinem Mann sprechen.
5 ___ Das macht nichts. Sie können ruhig etwas später kommen.
6 ___ Das würde ich ein andermal gern tun, aber heute Abend bekomme ich Besuch.
7 ___ Wäre es vielleicht möglich, den Termin zu verschieben?
8 ___ Aber ich habe noch nie an der Kasse gearbeitet.

11 Ergänzen Sie die passende Information.

→ S. 35, A4 Redemittel

Ihre Frau anrufen und fragen, ob … etwas später kommen können
die Handwerker kommen | Termin verschieben | bei Problemen Frau Özmir fragen
~~pünktlich gehen müssen, weil Gäste kommen~~ | noch nie im Lager gearbeitet haben

1 ● Herr Schmidt, könnten Sie heute etwas länger bleiben. Die Lieferung muss noch eingeräumt werden.
◆ Das geht leider nicht. Ich muss pünktlich gehen, weil heute Gäste kommen.
● Könnten Sie nicht _____?

2 ● Paul, kannst du morgen vielleicht für mich einspringen? Meine Frau ist krank und ich muss mich um die Kinder kümmern.
◆ Das würde ich ein andermal gern tun, aber wir renovieren die Wohnung und morgen _____. Da muss ich zu Hause sein.
● Vielleicht wäre es möglich, _____. Vielleicht bekommst du schnell einen neuen Termin.

3 ● Frau García Álvarez, könnten Sie morgen ausnahmsweise im Lager arbeiten?
◆ Aber ich _____.
● Das macht nichts. Sie können _____. Die wird Ihnen helfen.
◆ O.k., ich versuche es.

12 **Schreiben Sie kleine Gespräche wie in 11.** → S. 35, A4 Redemittel / Schreiben

1 ● (heute bis 17.00 Uhr arbeiten?)
◆ (Kind um 16.00 Uhr vom Kindergarten abholen müssen)
● (Kind eine Stunde später abholen?)
◆ (im Kindergarten anrufen und fragen, ob es möglich ist …)

2 ● (morgen Nachtschicht übernehmen?)
◆ (morgen mit Freunden zum Essen verabredet sein)
● (das Essen auf Samstag verschieben?)
◆ (O. k.)

3 ● (heute in der Küche arbeiten?)
◆ (noch nie in der Küche gearbeitet)
● (die Kollegen fragen)
◆ (O. k.)

B sich erkundigen, weiterverbinden

13 **Was passt? Verbinden Sie. Einmal gibt es zwei Möglichkeiten.** → S. 36, B1 a Wortschatz

1 Halbwissen als Wissen	A machen
2 einen Fehler	B geben
3 eine Antwort	C bestrafen
4 sich schlau	D zugeben
5 jemanden für etwas	E ausgeben

14 | a **Lesen Sie den Zeitungsartikel. Welche Überschrift passt? Kreuzen Sie an.** → S. 36, B1 b Lesen

○ Perfekte Menschen sind erfolgreich ○ Man muss nicht perfekt sein
○ Nur wer perfekt ist, ist glücklich ○ Wer sich anstrengt, hat zu viel Stress

Wir wollen immer – in Beruf, Familie, Sport – möglichst perfekt sein. Doch das bedeutet Stress und wir haben zu wenig Zeit für die schönen Dinge des Lebens: einfach mal spazieren gehen, einfach mal im Bett liegen, sich einfach mal mit Freunden treffen. Wir denken ständig, nicht gut genug zu sein. Natürlich sollen wir uns anstrengen. Natürlich sollen wir die Dinge gut machen. Es macht ja auch Spaß, ein Instrument gut zu spielen oder in einer Sportart oder in einem Spiel besonders gut zu sein. Wer möchte nicht mal der Beste sein? Gesunder Ehrgeiz, also gut sein zu wollen, ist ein wichtiger Motor im Leben. Doch wir sollten keine Angst davor haben, auch einmal einen Fehler zu machen oder vielleicht sogar etwas einmal nicht zu schaffen. Auf das richtige Maß kommt es an.

Denken Sie an Folgendes:

- Meistens reichen 80 Prozent Anstrengung aus, um gut zu sein.
- Menschen, die nicht ganz so perfekt sind, sind den meisten sympathischer als Perfektionisten.
- Erinnern Sie sich nicht nur an Situationen, in denen Sie einen Fehler gemacht haben, sondern überlegen Sie, wie viele – auch kleine – Dinge Sie gut gemacht haben.

- Wenn Ihnen ein Fehler passiert, sollten Sie nicht zu lange darüber nachdenken.
- Vergessen Sie nicht, was für Sie wichtig ist und was Sie glücklich und zufrieden macht.

Wir müssen lernen, das nicht völlig Perfekte zu akzeptieren und auch zu sehen, was wir alles schon erreicht haben. Nur so können wir innerlich ruhig, glücklich und zufrieden sein. Das heißt nicht, dass wir faul sein und uns nicht mehr bemühen sollen. Jeder soll die Dinge so gut machen, wie er kann. Aber perfekt ist niemand und muss auch niemand sein!

b **Was steht im Text? Kreuzen Sie an.**

- ○ Wer perfekt sein will, hat Stress.
- ○ Viele Menschen glauben, besser sein zu müssen.
- ○ Man sollte immer versuchen, am besten zu sein. Das macht Spaß.
- ○ Fehler sollten vermieden werden.
- ○ Viele finden Menschen, die auch mal einen Fehler machen, netter als Menschen, die immer alles perfekt machen.
- ○ Wer einen Fehler macht, sollte darüber nachdenken, warum er passiert ist, damit er denselben Fehler nicht noch einmal macht.
- ○ Man sollte immer daran denken, was man im Leben schon alles geschafft hat.
- ○ Man sollte die Dinge gut machen, man braucht aber nicht perfekt zu sein.

15 **Welches Redemittel passt? Ordnen Sie zu.** → S. 36, B3 b Wortschatz / Redemittel

Da verbinde ich Sie am besten gleich mit … Die Kollegen dort …
Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?
Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach … Da kann Ihnen … besser Auskunft geben. Darf ich Sie mit … verbinden? Da muss ich mich selbst erst erkundigen. Kann ich Sie in … Minuten zurückrufen?
Das kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Ich erkundige mich und melde mich dann wieder bei Ihnen.

sich erkundigen	weiterverbinden

16 **Welches Verb passt? Ergänzen Sie die richtige Form.** → S. 36, B3 b Wortschatz

verbinden | beantworten können | nachfragen | warten | zurückrufen sollen | nachschauen | Auskunft geben

1 Alexander Sober weiß nicht, ob der Gast eine Rückenmassage buchen kann. Er _____ den Gast mit der Spa-Abteilung. Die Kollegen dort können ihm besser _____.
2 Er weiß, wo man parken kann, und _____ die Frage des Kunden sofort _____.
3 Alexander Sober muss _____, ob der Gast früher einchecken kann. Er fragt den Gast, ob er _____ möchte oder ob er ihn _____.
4 Er _____ im Computer _____, ob es vom 8. bis zum 11. Juli noch ein Einzelzimmer gibt.

17 | a **Lesen Sie das Telefongespräch. Was sagt der Gast (G), was sagt die Hotelmanagerin (H)? Ordnen Sie zu.** → S. 36, B3 b Lesen / Redemittel

_____ _____ Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach …
Ja, in dem Zeitraum ist noch ein Doppelzimmer frei.
_____ _____ … Hier bin ich wieder. Also: Die Küche schließt um 23.00 Uhr. Wenn Sie aber vorbestellen, kann Ihnen auch später ein Menü auf Ihrem Zimmer serviert werden.
_____ _____ Ja, das wäre gut. Wann kann man denn bei Ihnen einchecken?
1 H Hotel Nordstern, Weiß am Apparat, guten Tag.
Was kann ich für Sie tun?
_____ _____ So ab 14.00 Uhr.
_____ _____ Was kostet das denn pro Nacht?
_____ _____ Ja natürlich. Die Rezeption ist bei uns rund um die Uhr besetzt.
_____ _____ So früh werden wir nicht da sein. Geht das auch um 23.00 Uhr?
_____ _____ Ja. Wenn Sie Fragen dazu haben, verbinde ich Sie am besten weiter. Die Kollegen dort können Ihnen alle Fragen beantworten. …
_____ _____ Wenn wir dann so gegen 23.00 Uhr ankommen, können wir dann noch etwas Warmes zu essen bekommen oder ist das nicht möglich?

.....	.....	135 Euro mit Frühstück. Soll ich es für Sie reservieren?
.....	.....	Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?
2	G	Kroll, guten Tag. Ich bräuchte vom 30. Dezember bis 2. Januar ein Doppelzimmer. Hätten Sie da was frei?
.....	.....	Ich warte. ...
.....	.....	Das ist gut. Nur noch eine kurze Frage. Haben Sie auch einen Wellnessbereich?

b **Ordnen Sie das Gespräch.**

c **Welche Redemittel aus 15 werden benutzt? Unterstreichen Sie sie.**

18 **Ergänzen Sie die Telefongespräche.**
Verwenden Sie passende Redemittel aus 15.

→ S. 36, B3 b Redemittel

1 ● Haben Sie meine Reservierung bekommen? Ich hatte Sie per E-Mail geschickt.
◆ (nachschauen) .....

2 ● Bieten Sie auch Rückengymnastik an?
◆ (weiterverbinden an Wellnessbereich) .....

3 ● Wie warm ist Ihr Schwimmbad?
◆ (erkundigen) .....

4 ● Gibt es bei Ihnen auch verschiedene vegetarische Hauptgerichte?
◆ (nachfragen) .....

5 ● Bieten Sie auch eine Kinderbetreuung nach 18.00 Uhr an?
◆ (erkundigen) .....

19 **Was fragen die Gäste? Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.**

→ S. 36, B4 Wortschatz

1 auch vor 12.00 Uhr / Kann / einchecken / bei Ihnen / ich / ?
2 im Wellnessbereich / Sie / Bieten / an / auch Rückenmassagen / ?
3 es / Was / kostet / pro Tag / / ins Zimmer / Sie / wenn / stellen / ein Kinderbett / ?
4 der Weg / Wie weit / bis in die Innenstadt / von Ihrem Hotel / ist / ?
5 bezahlen / Was / ich / muss / / erst zwei Tage vorher / ich / storniere / die Buchung / wenn / ?

1 Kann ich bei Ihnen ...

20 **Schreiben Sie ein Telefongespräch. Verwenden Sie die Redemittel aus 15 und die folgenden Informationen.** ★★★

→ S. 36, B4 Wortschatz / Redemittel

Herr Schmid ruft bei der Firma FIZZ Electronics an.
Frau Gruber geht an das Telefon.
G (sich melden)
S (sich melden – Waschmaschine SV 2401 vorrätig?)
G (nachschauen – Waschmaschine SV 2401 auf Lager)
S (Wann liefern?)
G (nachfragen – warten oder zurückrufen?)
S (warten)
G (in zwei Tagen liefern können)
S (einverstanden – sich verabschieden)
G (sich verabschieden)

G: Fizz Electronics, Gruber, guten Tag.

21 **Lesen Sie den Text. Was passt? Kreuzen Sie an.**

→ S. 36, B4 Lesen / Wortschatz

Richtig telefonieren

Richtiges Telefonieren will gelernt sein. Hier die sieben goldenen Regeln:

1. (1) Sie sich am Telefon mit Firma, Namen und Grußformel.
2. Gehen Sie nicht beim ersten Klingeln an das Telefon, damit sich der Anrufer konzentrieren (2).
3. Haben Sie den Namen des Anrufers nicht richtig (3), sollten Sie freundlich nachfragen, z. B. „Wie war Ihr Name?“
4. Sprechen Sie den Anrufer mit seinem Namen an. Das ist persönlich und (4).
5. Hören Sie gut zu und halten Sie etwas zum (5) bereit, denn oft müssen Sie sich während des Telefonats Notizen machen.
6. Wenn das Gespräch länger dauert, sollten Sie dem Anrufer zeigen, dass Sie ihm gut (6), indem Sie manchmal „mhm“, „ja“ oder „Ich verstehe.“ sagen.
7. Bei Fragen, die Sie nicht beantworten können, sollten Sie den Anrufer mit einem Kollegen (7), der Bescheid weiß.

(1) ⊗ Melden
ⓑ Sagen
ⓒ Verabschieden

(2) ⓐ darf
ⓑ kann
ⓒ muss

(3) ⓐ verstanden
ⓑ gelesen
ⓒ bemerkt

(4) ⓐ ordentlich
ⓑ lieb
ⓒ höflich

(5) ⓐ Lesen
ⓑ Schreiben
ⓒ Schrift

(6) ⓐ anhören
ⓑ hören
ⓒ zuhören

(7) ⓐ weiterverbinden
ⓑ weiterleiten
ⓒ weitersprechen

C eine Beschwerde beantworten

22 **Lösen Sie das Silbenrätsel.**

→ S. 37, C2 a Wortschatz

A	~~AN~~	~~AN~~	~~AN~~	AN	~~AUS~~	~~BE~~	BEN	CHERN	DE	DE
DER	DI	~~ENT~~	FALLS	GE	GE	GE	LE	GEN	GUNG	HEIT
~~JE~~	LI	MES	NIS	~~RE~~	~~RECHTS~~	REN	SCHÄ	SCHWER	SEN	
SI	SICHT	STÄND	TÄT	~~ÜBER~~	~~VER~~	~~VER~~	WALT	ZEIT		

1 versprechen, zusagen: ver
2 Mitteilung, dass man mit etwas unzufrieden war: Be
3 was man sieht, wenn man aus dem Fenster schaut: Aus
4 passend, ausreichend: an
5 Wirklichkeit: Re
6 das, was man für einen Schaden bekommt: Ent
7 wenn nicht: an
8 Sache, Tatsache, Problem, das z. B. gelöst werden muss: An
9 immer: je
10 Person, die andere über Gesetze informiert und ihnen vor Gericht hilft: Rechts
11 Fähigkeit, zu verstehen und zu akzeptieren, was ein anderer denkt oder fühlt: Ver
12 jemandem zur Erledigung weiterleiten: über

23 **Was passt? Verbinden Sie.**

→ S. 37, C2 b Wortschatz

1 berechtigt sein	A man kann z. B. telefonisch immer angerufen werden
2 beruflich	B die richtige Menge, nicht zu viel und nicht zu wenig
3 erreichbar sein	C immer
4 jederzeit	D normalerweise
5 angemessen	E das Recht zu etwas haben
6 in der Regel	F wegen des Berufs

24 | a Lesen Sie den Beschwerdebrief.
Ergänzen Sie die Verben in der passenden Form.

→ S. 37, C2 b Wortschatz / Lesen

stornieren | bestellen | sprechen | erreichen | versichern | zurückrufen | ankommen | sein | versuchen | liefern

Von: j.dohl@lgmx.de
An: kundenservice@bueromoebelexpress.de
Betreff: Fehlende Lieferung

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor einer Woche habe ich bei Ihnen 12 Schreibtische ST109983A

Anfangssituation

Mir war telefonisch _____ worden, dass sie am Dienstag _____ werden.

Leider ist die Lieferung bis heute noch nicht _____. Ich habe mehrfach vergeblich _____, Sie telefonisch zu _____ und habe auf den Anrufbeantworter _____. Aber niemand hat _____.

Wenn die Schreibtische bis morgen 18.00 Uhr nicht hier _____, werde ich die Bestellung _____.

Mit freundlichen Grüßen
Jens Dohl

b Wie ist eine schriftliche Beschwerde aufgebaut? Ergänzen Sie in a.

Grußformel | Absender | ~~Anfangssituation~~ | Adressat | Betreff | Folgen / Drohung | Anrede | Problem

25 Schreiben Sie eine Beschwerde-Mail.
Beachten Sie den Aufbau einer schriftlichen Beschwerde (24).

→ S. 37, C2 b Schreiben

Situation: Sie haben vor vier Wochen im Internet eine Lampe bestellt, die bisher noch nicht geliefert worden ist. Sie haben schon drei E-Mails geschrieben und nach dem Liefertermin gefragt, aber keine Antwort erhalten. Sie wollen die Bestellung stornieren, wenn die Lampe nicht in der nächsten Woche ankommt.

Von:
An:
Betreff:

Sehr geehrte Damen und Herren,
vor vier Wochen habe ich bei Ihnen ...

Lektion 5

26 | a **Was wird durch das Futur ausgedrückt: die Sicherheit der Aussage (S), eine Vermutung (V) oder eine Aufforderung (A)? Kreuzen Sie an.**

→ S. 37, C3 b Futur

		S	V	A
1	Ich werde die Bestellung stornieren.	○	○	○
2	Morgen wird die Lieferung voraussichtlich bei uns ankommen.	○	○	○
3	Sie, Herr Klein, werden die Lieferung bitte zusammen mit Herrn Mugdan verladen.	○	○	○
4	Der Karton wird für Sie allein bestimmt zu schwer sein, Herr Mugdan.	○	○	○
5	Herr Mugdan ist noch nicht da. Er wird wohl krank sein.	○	○	○
6	Du wirst dich um die Stühle kümmern, ich werde die Tische reintragen.	○	○	○
7	Wir werden uns morgen um sieben Uhr hier treffen.	○	○	○

b **Unterstreichen Sie die Wörter, mit denen ausgedrückt wird, dass es sich bei der Aussage um eine Vermutung handelt. Schreiben Sie die Wörter.**

voraussichtlich,

c **Schreiben Sie die Sätze 1 bis 3 in die Tabelle.**

POS 1	POS 2		Ende
Ich	werde	die Bestellung	stornieren.

27 **Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie im Futur.**

→ S. 37, C3 b Futur

Versprochen!

1 jetzt / immer pünktlich / am Arbeitsplatz / Ich / sein
2 Herr Stoll / abends / ins Bett / früher / gehen
3 sein / Zu den Kunden / wir / besonders freundlich
4 streiten / nicht mehr / ihr / miteinander / Über die Arbeitspläne
5 die Kollegen / zusammen / Einmal in der Woche / essen gehen
6 in der Toilette / Du / nicht mehr / rauchen / heimlich
7 Herr Mugdan / endlich mal / seinen Schreibtisch / aufräumen
8 mehr Sport / Alle / treiben / und / mehr / für die Gesundheit / tun
9 mit ihren Freundinnen / so lange / nicht mehr / telefonieren / Sie
10 Wir / Urlaubspläne / machen / schon im Januar

1 Ich werde jetzt immer pünktlich am Arbeitsplatz sein.

28 **Was sollen die Mitarbeiter tun? Schreiben Sie Aufforderungen im Futur.**

→ S. 37, C3 b Futur

1 Arbeiten Sie heute bitte an der Kasse!
Sie werden heute bitte an der Kasse arbeiten.

2 Räum bitte die Regale auf der rechten Seite ein!

3 Packen Sie bitte den Kunden die Waren ein!

4 Bestellt heute bitte die neue Ware!

5 Mach heute bitte deine Pause erst um 12.30 Uhr!

29 | a Lesen Sie die Antwort auf die Beschwerde in 24. Ergänzen Sie die Textbausteine. → S. 37, C4 Textbausteine

~~Mit freundlichen Grüßen~~ | Leider war es in Ihrem Fall nicht möglich | Sehr geehrter | möchten Ihnen als Entschädigung ... anbieten | Es tut mir sehr leid, dass | Normalerweise

① Von: kundenservice@bueromoebelexpress.de
○ An: j.dohl@lgmx.de
○ Betreff: AW Fehlende Lieferung

○ _____ Herr Dohl,

○ vielen Dank für Ihre E-Mail vom 25. 07. 20.. _____
die Schreibtische bis jetzt noch nicht geliefert worden sind.

○ _____ liefern wir pünktlich.
_____, weil wir die Schreibtische nicht auf Lager haben und unser Lieferant Probleme mit den Lkw hatte.

○ Wir können aber übermorgen liefern und _____ einen Rabatt von 1 % _____.

○ Mit freundlichen Grüßen

Karl Tausch

b Wie ist das Antwortschreiben aufgebaut? Ergänzen Sie die Nummern an der richtigen Stelle.

(1) Absender
(2) Adressat
(3) Angebot
(4) Anrede
(5) Betreff
(6) Entschuldigung
(7) Erklärung
(8) Grußformel

30 | a Lesen Sie die Beschwerde. Welcher Betreff passt nicht? Kreuzen Sie an. → S. 37, C4 Lesen / Schreiben

○ Falsche Lieferung
○ Umtausch
○ Farbe gefällt nicht
○ Reklamation

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor einer Woche habe ich bei Ihnen einen Pullover bestellt. Er ist auch schnell angekommen. Leider ist er in der falschen Farbe geliefert worden.

Deshalb möchte ich den Pullover gegen einen blauen umtauschen.

Mit freundlichen Grüßen

Irene Sauer

b Schreiben Sie eine Antwort. Benutzen Sie die Textbausteine in 29 a.

– Danken Sie für die E-Mail.
– Entschuldigen Sie sich für die falsche Lieferung.
– Erklären Sie den Fehler damit, dass im Moment viele Mitarbeiter krank sind und durch Aushilfen vertreten werden.
– Kündigen Sie an, dass der neue Pullover in zwei Tagen ankommt.
– Bieten Sie einen Gutschein über 5 € als Entschädigung an.

Sehr geehrte Frau Saver,

vielen Dank für Ihre E-Mail vom 16.08.20.. Es tut mir leid, dass ...

D einen Text über Beschwerdemanagement verstehen

31 **Rund um die Beschwerde. Finden Sie in der Wortschlange 10 Wörter.** → S. 38, D2 Wortschatz

ESENTTÄUSCHTLEISÄRGERHERBESCHWERENVERREKLAMATIONHEITUNZUFRIEDENLERNRAUBE-

SCHWERDEMANAGEMENTREINPROBLEMKREIREKLAMIERENSUNÄRGERNOMTHSCHLECHTBERRIT

32 **Was passt? Verbinden Sie.** → S. 38, D2 Wortschatz

1 griffbereit	A wichtig genommen
2 unvermeidbar	B dringend nötig
3 unerlässlich	C schnell erreichen können
4 unzufrieden	D man kann es nicht verhindern
5 ernstgenommen	E nicht gefallen

33 **Adjektive auf *-bar*. Sagen Sie es anders.** ★★★ → S. 38, D2 Wortschatz / Wortbildung

1 Man kann Fehler nicht vermieden.	Fehler sind *unvermeidbar*.
2 Man kann das Wort *einkaufen* trennen.	Das Wort *einkaufen* ist _____.
3 Man kann das Ziel erreichen.	Das Ziel _____.
4 Man kann den Pullover waschen.	Der _____.
5 Man kann die Mitarbeiterin belasten.	_____.
6 Man kann den Erfolg sehen.	_____.

34 **Wie heißt das Gegenteil? Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.** → S. 38, D2 Wortbildung, Negation

1 vermeidbar: *nicht vermeidbar, unvermeidbar*
2 zufrieden: _____
3 gefallen: _____
4 griffbereit: _____
5 erträglich: _____

35 | a **Lesen Sie die E-Mail. Was soll Frau Mohnke machen? Kreuzen Sie an.** S. 38, D2 Lesen

- ○ Den Bewertungsbogen an REISEGUT schicken.
- ○ Einen Online-Bewertungsbogen ausfüllen.
- ○ Ihre Bewertung kurz per Mail schicken.
- ○ Ihre Bewertung telefonisch abgeben.

Von serviceteam@reisegut.de An m.mohnke@gmx.de
Betreff Ihre Meinung ist uns wichtig!

Sehr geehrte Frau Mohnke,

wir hoffen, dass Sie einen erholsamen Sommerurlaub hatten und Ihnen das Hotel *Sol y Mar* und die Umgebung gut gefallen haben. Und noch einmal vielen Dank für Ihre Buchung bei REISEGUT.

Wir möchten unser Reiseangebot für Sie und auch für unsere anderen Kunden immer weiter verbessern. Deshalb interessieren wir uns sehr für Ihre Erfahrungen. Wir würden uns sehr freuen, wenn Sie Ihre Reise, insbesondere Ihre Unterkunft, für uns und auch für unsere zukünftigen Kunden bewerten würden.

Wie Sie sicherlich auf unserer Website gesehen haben, stehen dort viele Bewertungen anderer Reisender zu verschiedenen Urlaubshotels zur Verfügung. Vielleicht haben sie Ihnen bei der Auswahl Ihrer Unterkunft geholfen.

Nun möchten wir auch Ihre Meinung zu diesem Hotel erfahren. Mit dem Link www.reisegut.de/bewertung gelangen Sie direkt zu unserem Bewertungsfragebogen. Zum Ausfüllen des Fragebogens benötigen Sie nur etwa 10 Minuten – 10 Minuten, die sich lohnen. Jeder hundertste Kunde, der an der Bewertung teilnimmt, bekommt für seine nächste Reise einen 50-Euro-Gutschein. Falls Sie Fragen haben, können Sie sich gern telefonisch an uns wenden unter 080/6655443321.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!
Ihr Serviceteam von REISEGUT

b **Was ist richtig? Kreuzen Sie an.**

1 ○ Frau Mohnke hat bei REISEGUT einen Sommerurlaub gebucht.
2 ○ REISEGUT hat ein Qualitätsmanagement.
3 ○ REISEGUT ist sicher, dass Frau Mohnke sich vor der Buchung die Bewertung anderer Kunden angesehen hat.
4 ○ Das Ausfüllen des Fragebogens dauert höchstens eine Viertelstunde.
5 ○ Wenn Frau Mohnke den Fragebogen ausfüllt, bekommt sie einen Gutschein.

36 | a **Lesen Sie den Bewertungsbogen und ergänzen Sie.** → S. 38, D2 Wortschatz / Lesen

empfehlen | Freundlichkeit | ~~Sauberkeit~~ | Speisen | Reklamationen | Zustand | Einkaufsmöglichkeiten | Qualität | Hilfsbereitschaft | Entfernung | Schlafqualität

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Vergeben Sie 0 bis 6 Sterne, wenn Sie die Einrichtung genutzt haben.

Hotel(anlage) / Angebot

Sauberkeit
_____ der Anlage
Sport, Fitness Animation
Pool u. / o. Hallenbad

Hotelzimmer

_____
Sauberkeit
Möbel

Lage des Hotels / Umgebung

_____ zum Meer
_____ in der Nähe
Restaurants, Bars, Cafés in der Nähe

Verpflegung

_____ des Essens
Vielfalt der _____
Getränkeangebot (Bar)

Service / Personal

_____
_____
zügiger Umgang mit _____

Weiterempfehlung

Ich würde das Hotel Sol y Mar meinen Freunden und Bekannten _____.

b **Füllen Sie den Bewertungsbogen aus.**

Sie haben Ihren Urlaub im Hotel Sol y Mar verbracht. Die Hotelanlage hat Ihnen sehr gut gefallen, es gab einen Fitnessraum und einen Pool. Das Hotelzimmer war allerdings mit alten Möbeln ausgestattet, sodass Sie immer mit Rückenschmerzen wach wurden. Im Hotel wurde jeden Tag gut geputzt. Zum Meer waren es fünf Minuten, abends gingen Sie shoppen oder in eine nahe Bar. Das Personal war recht freundlich. Als einmal der Fernseher kaputtging, kam sofort ein Techniker und brachte einen neuen. Das Einzige, was Ihnen überhaupt nicht gefiel, war das Essen: Es schmeckte nicht besonders und es gab zum Frühstück immer dasselbe. Die Bar besuchten sie nie.

Lernwortschatz

S. 34 | Sophie Martin sucht eine Vertretung

Nomen

die Akte, -n _____
die Aktentasche, -n _____
das Büffet, -s _____
der Geschäftsfreund, -e _____
der Konferenzraum, ¨-e _____
das Markenzeichen, - _____
die Notsituation, -en _____

Verben

abhandenkommen* _____
erfüllen (Wunsch) _____
improvisieren _____
mitteilen _____
stehlen* _____
verärgern _____

Adjektive

vielfältig _____
vielseitig _____

S. 35 | A Anweisungen geben und darauf reagieren

Nomen

die Anfrage, -n _____
der Ausschnitt, -e _____
die Durchwahl, -en _____
der Kompromiss, -e _____
die Möglichkeit, -en _____
die Reservierung, -en _____
die Stornierung, -en _____
der Telefondienst, -e _____
die Unklarheit, -en _____

Verben

ablehnen _____
absagen _____
jemanden auf etwas aufmerksam machen _____

_____

sich auskennen* _____
sich bedanken _____
jemanden zu etwas bewegen _____
[illegible]* (Reservierungen, Anfragen) _____

_____

einlenken _____
einspringen* für (einen Kollegen) _____

_____

einwenden _____
freihaben* _____
sich freinehmen* _____
sich krankmelden _____
meistern (eine Aufgabe) _____
nachhaken _____
planen _____
reagieren auf (+ Akk.) _____
reservieren _____
schaffen (bewältigen) _____
sich sicher sein* _____
stornieren _____
übernehmen* (eine Arbeit) _____

_____

sich wenden an (+ Akk.) _____
zurückrufen* _____

Adjektive

kompromissbereit _____

weitere Wörter

ansonsten _____
bereit _____
als Erstes _____
übrigens _____
zunächst _____

S. 36 | B sich erkundigen, weiterverbinden

Nomen

die Buchung, -en _____
das Halbwissen (Sg.) _____
der Internetzugang, ¨-e _____
die Kompetenz, -en _____
der Rückruf, -e _____
die Vermutung, -en _____

Verben

sich ausgeben* als _____
Bescheid wissen* (geben*, sagen) _____

_____

bestrafen _____
bestrafen _____
bieten* (Leistung) _____
bitten* um (+ Akk.) _____
einchecken _____

sich erweisen* als _____
sich schlau machen _____
überprüfen _____
verbinden* mit (+ Dat.) _____
weiterverbinden* mit (+ Dat.) _____
wirken _____
zugeben* (Fehler) _____

Adjektive

inkompetent _____
kompetent _____
kostenfrei _____
offen (ehrlich) _____
vorrätig _____

weitere Wörter

bereits _____
dabei (Konjunktion, Gegensatz) _____
demnächst _____

S. 37 | C eine Beschwerde beantworten

Nomen

die Angelegenheit, -en _____
die Aufforderung, -en _____
die Beschwerde, -n _____
die Drohung, -en _____
die Entschädigung, -en _____
die Realität, -en _____
das Versprechen, - _____
das Verständnis (Sg.) _____

Verben

es ist nicht daran zu denken, dass _____
_____
schiefgehen* _____
jemandem etwas übergeben* _____
versichern (zusagen) _____

Adjektive

angemessen _____
berechtigt _____
erreichbar _____

weitere Wörter

anderenfalls _____
jederzeit _____

S. 38 | D einen Text über Beschwerdemanagement verstehen

Nomen

das Beschwerdemanagement (Sg.) _____
der Markt, ¨-e _____
soziale Medien _____

Adjektiv

griffbereit _____
unvermeidbar _____
unerlässlich _____

Verb

auswerten _____
ernst nehmen* _____
belegen (eine Studie) _____

Präposition

zufolge (+ Dat.) _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

_____
_____
_____
_____
_____

TIPP

Gleiches & Gegensätze

Üben Sie Wörter zusammen mit ihrem Gegenteil.

Beispiele: jemand – *niemand* irgendwo – *nirgendwo*

Oder üben Sie Wörter oder Redemittel zusammen mit Ausdrücken gleicher Bedeutung.

Beispiel: in der Regel = *normalerweise*

Lektion 6

A eine Bedienungsanleitung verstehen

1 **Ein Gerät bedienen: Finden Sie zwölf Verben.**

→ S.41, A2 Wortschatz

h	u	i	y	b	r	d	y	f	j	m	e	x	j	h	e	i	n
e	i	n	s	t	e	l	l	e	n	j	f	z	v	i	z	a	t
r	e	n	v	w	t	r	x	r	d	z	b	u	b	j	e	u	f
a	ß	k	e	a	z	f	ü	i	o	r	v	r	t	b	ß	s	a
u	i	l	c	i	u	g	c	h	s	t	ü	ü	h	v	i	s	n
s	m	ö	k	x	n	h	v	e	r	h	d	c	n	h	m	c	s
z	z	p	j	q	s	s	b	d	e	e	w	k	k	u	h	h	c
i	t	o	h	e	i	c	t	r	f	m	n	s	p	e	t	a	h
e	h	i	h	ß	o	j	h	e	i	n	q	e	l	v	n	l	l
h	r	u	g	i	p	k	n	l	c	g	s	t	m	b	h	t	i
e	e	z	f	m	ü	l	m	i	i	k	c	z	n	t	l	e	e
n	w	t	d	w	a	ö	w	c	n	e	e	e	j	h	i	n	ß
n	e	i	n	s	e	t	z	e	n	r	ß	n	o	n	e	f	e
i	b	r	e	e	s	ä	e	s	c	h	i	e	b	e	n	d	n
r	o	h	e	r	a	u	s	n	e	h	m	e	n	n	v	c	x

2 **Wie heißt das Gegenteil? Ordnen Sie zu. Manchmal passen 2 Verben.**

→ S.41, A2 Wortschatz

ausschalten | herausziehen | (die Einstellungen) zurücksetzen
zumachen | herausnehmen | schließen

1 den Deckel öffnen _____
2 das Gerät einschalten _____
3 die Speicherkarte einsetzen _____
4 das Batteriefach aufmachen _____
5 den Stecker hineinstecken _____
6 die Lautstärke einstellen _____
7 den Kopfhörer anschließen _____
8 die CD hineinlegen _____

3 | a **Was macht man zuerst, was dann?**
Bringen Sie die Schritte A–I in die richtige Reihenfolge.

→ S. 41, A2 Wortschatz / Schreiben

Den Tintenstrahldrucker in Betrieb nehmen

_____ A Druckertreiber (Software) auf PC installieren; USB-Kabel erst anschließen, wenn Software installiert!
_____ B Papiereinzug (Vorderseite) aufmachen und Papier einlegen – fertig!
_____ C Druckerabdeckung (Oberseite) öffnen, Patronen einsetzen
1 D Drucker auspacken; prüfen, ob alle Teile geliefert!
_____ E Tüte mit Tintenpatronen öffnen und Patronen herausnehmen
_____ F Druckerabdeckung (Oberseite) schließen
_____ G Stecker in Steckdose stecken und Drucker mit Steckdose verbinden
_____ H Drucker und PC mit USB-Kabel verbinden
_____ I Drucker einschalten

b **Schreiben Sie eine Anleitung.** ★★★

1 Packen Sie den Drucker aus und prüfen Sie, ob alle Teile geliefert worden sind.
2 Stecken Sie ...

4 | a **Lesen Sie die Bedienungsanleitung. Ordnen Sie die Überschriften zu.** → S. 41, A2 Lesen

Einstellen und Beenden des Sprachmodus | Einstellen der Lautstärke
~~Ankommender Anruf~~ | Stumm-/Privat-Modus | Anrufen

Telefonat annehmen, führen, beenden

Ankommender Anruf

Wenn ein Anruf ankommt, klingelt Ihr Handy. Außerdem wird die Telefonnummer des Anrufers im Display angezeigt. Wenn Sie das Gespräch annehmen (grüne Taste), können Sie mit den Lautstärke-Tasten die Lautstärke einstellen. Das Gespräch wird mit der roten Taste beendet.

Sie können entweder über den Sprachmodus oder über das Menü jemanden anrufen.
Um den Sprachmodus einzuschalten, drücken Sie die Sprachmodus-Taste . Sagen Sie dann laut und deutlich „Wähle Nummer“ und danach die Telefonnummer, die Sie wählen wollen.
Um einen Anruf über das Menü zu starten, können Sie die Nummer mit der Telefonbuch-Taste aus dem Telefonbuch Ihres Handys wählen.

Durch kurzes Drücken der Sprachmodus-Taste wird der Sprachmodus eingeschaltet. Mit der roten Taste wird er wieder beendet.

Die Lautstärke lässt sich – auch während des Telefonats – mit den Lautstärke-Tasten einstellen.

Während Sie telefonieren, können Sie mit der grünen Taste in den Stumm- oder in den Privat-Modus wechseln. Im Stumm-Modus kann Ihr Gesprächspartner Sie nicht mehr hören, im Privat-Modus können Ihre Mitfahrer das Gespräch nicht mithören. Wenn Sie die grüne Taste noch einmal drücken, wird der Stumm- bzw. Privat-Modus beendet.

b **Wie heißen die Tasten? Welche Funktionen haben die Tasten? Lesen Sie die Bedienungsanleitung und ergänzen Sie.**

Taste	Tastenbezeichnung	Funktion der Taste
	Telefonbuch-Taste	

5 Was gehört zusammen? Verbinden Sie. Schreiben Sie die zusammengesetzten Nomen.

→ S. 41, A2 Wortschatz

1	der Anschluss	A	der Steckplatz
2	der Auswurf	B	der Hörer
3	der Kopf	C	die Buchse
4	die Karte	D	die Anzeige
5	die Speicherkarte	E	das Fach
6	der Betrieb	F	der Mechanismus

1 die Anschlussbuchse, -n

6 | a Hilfe aus der Bedienungsanleitung. Lesen Sie den Zeitungsartikel. Welche Überschrift passt? Kreuzen Sie an.

→ S. 41, A2 Lesen

1 Der Kauf eines neuen Gerätes ○
2 Unverständlichkeit von Bedienungsanleitungen ○
3 Automatische Übersetzungsprogramme ○
4 Inhalt von Bedienungsanleitungen ○

Wer kennt das nicht? Sie haben ein Gerät gekauft, packen es zu Hause aus, wollen es aufbauen, aber – Sie haben Probleme mit der Bedienungsanleitung. Gerade bei Produkten aus Asien sparen die Hersteller oft an guten Übersetzungen. Stattdessen verwenden sie automatische Übersetzungsprogramme. So heißt es beispielsweise in der Anleitung für eine Digitaluhr: „Zeiger auswählbar durch das Besitzers Operation. Drückt auf den Knopf Set um die gespalte Zeit zu fassen, wenn sie Stille innerlich." Was soll das heißen? Was ist des „Besitzers Operation"? Sie sind zwar der Besitzer der Uhr, denn Sie haben sie ja gekauft, aber Sie werden nicht operiert! Sie wollen die Uhr doch nur bedienen! Was ist „gespalte Zeit"? Sie haben das Wort „gespalt" noch nie gehört? – Das ist auch kein Wunder, denn dieses Wort gibt es nicht! In der Gebrauchsanweisung für ein Mini-Radio steht: „Setzen sie das stereo Kopfphon in Kopfphon Wagenwinde ein, die Macht ist an, sonst ist die Macht ab." Noch Fragen? – Ja! Was ist ein Kopfphon? Gemeint ist wohl „Kopfhörer". Und was ist die Wagenwinde, was die Macht? Keine Ahnung!?

An gute Bedienungsanleitungen denken die Hersteller oft nicht: Die Anleitungen sind schlecht übersetzt, voller Fehler und Fachwörter. Dabei sind die Hersteller verpflichtet, ein Produkt zusammen mit einer verständlichen Anleitung zu verkaufen. Die Bedienungsanleitung ist Teil des Produktes. Sie muss deshalb ebenso wie das Produkt selbst von guter Qualität sein. Dazu gehört, dass die Anleitung in deutscher Sprache geschrieben, verständlich verfasst und logisch aufgebaut ist.

Wenn Ihre Bedienungsanleitung voller Fehler oder unverständlich ist und Sie das Gerät deswegen falsch bedienen und dadurch ein Schaden entsteht, kann der Hersteller schadenersatzpflichtig sein. D. h. er muss den entstandenen Schaden bezahlen. Eine unverständliche Bedienungsanleitung berechtigt Sie übrigens auch, das gekaufte Produkt dem Händler zurückzugeben.

Viele Hersteller von teuren Markenprodukten haben das Problem mit den unverständlichen Bedienungsanleitungen erkannt: Sie stellen neuerdings technische Redakteure ein, die verständliche Anleitungen verfassen sollen. Damit wollen Sie erreichen, dass die Kunden weiterhin Markenprodukte von ihnen kaufen. Denn leicht verständliche, einfache Bedienungsanleitungen sind wichtig für die Kundenzufriedenheit.

b Lesen Sie noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

1 Hersteller aus Asien haben gute Übersetzer. ○
2 „Kopfphon" ist ein deutsches Wort und bedeutet „Kopfhörer". ○
3 Bedienungsanleitungen sind oft voller Fehler und Fachwörter. ○
4 Die Hersteller müssen zu einem Gerät eine verständliche Bedienungsanleitung liefern. ○
5 Wenn Sie ein Gerät falsch bedienen und ein Schaden entsteht, muss der Hersteller den Schaden bezahlen. ○
6 Wenn die Bedienungsanleitung unverständlich ist, dürfen Sie das Gerät zurückgeben. ○
7 Viele Markenhersteller lassen verständliche Bedienungsanleitungen von Fachleuten schreiben. ○

B ein technisches Gerät beschreiben und erklären

7 **Ergänzen Sie die Wörter in der richtigen Form.** → S. 42, B1 Wortschatz

~~einbauen~~ | beantworten | erreichen | angehen | erreichbar | anschließen | telefonisch

Von: Frank Maler
An: info@Allesfuerihrauto.de
Betreff: CD-Autoradio BMX 07

Sehr geehrte Damen und Herren,
vor ein paar Tagen habe ich bei Ihnen ein CD-Autoradio gekauft. Ich habe es in mein Auto eingebaut und alle Kabel _____. Aber das Gerät funktioniert nicht.
Es _____ gar nicht erst _____! Ich weiß allerdings auch nicht, ob ich alles richtig gemacht habe.

Leider habe ich Sie _____ nicht _____.
Können Sie mich bitte zurückrufen? Meine Telefonnummer ist: 0 16 38 17 28 29.
Ich bin den ganzen Tag _____.
Ich hoffe, Sie können mir helfen und meine Fragen _____.

Vielen Dank für Ihre Mühe!

Mit freundlichen Grüßen

Frank Maler

8 | a **Ergänzen Sie die Artikelwörter.** → S. 42, B2 Wechselpräpositionen

Wenn neue Ware mit dem Lkw geliefert wird, muss der Fahrer zuerst in d_____ Laden (1) gehen und den Filialleiter über die Ankunft der Lieferung informieren. Denn bevor die Ware abgeladen wird, muss der Filialleiter kontrollieren, ob die Anzahl der Pakete in d_____ Lkw (2) mit der Anzahl auf d_____ Lieferschein (3) übereinstimmt. Alles muss in d_____ Papieren (4) notiert werden. Erst dann wird die Ware abgeladen und in d_____ Lager (5) gebracht. Jetzt muss die Lieferung in d_____ Laden (6) eingeräumt werden. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen nehmen die Ware aus den Kartons, kleben Preisschilder auf d_____ Produkte (7) und räumen sie in d_____ Regale (8). Sonderangebote kommen auf ein_____ Sonderfläche (9) und werden auffällig präsentiert, damit die Kunden sie sofort sehen, wenn sie in d_____ Geschäft (10) kommen. Solche Sonderflächen sind oft direkt an d_____ Eingängen (11) oder vor d_____ Kassen (12).

b **Schreiben Sie die Präpositionen mit den ergänzten Artikelwörtern und mit den Nomen aus a in die Tabelle.**

wohin + Akk.	wo + Dat.
(1) in den Laden	

9 **Der Praktikant Leo Meister hilft beim Auspacken der Lieferung und hat viele Fragen. Was antwortet der Chef? Schreiben Sie.**

→ S. 42, B2 Wechselpräpositionen

1 ● Wo stehen die Waschmaschinen?
◆ (in – 2. Stock/neben – Kühlschränke)
Im zweiten Stock neben den Kühlschränken.

2 ● Wohin gehören die Fernseher?
◆ (in – 1. Stock/vor – Radios)

3 ● Wohin soll ich die Druckerkabel legen?
◆ (in – 1. Stock/in – Regal – hinter – Drucker (Pl.))

4 ● Wo befinden sich hier die Handys?
◆ (in – hinteres Regal/zwischen – Handytaschen und Navis)

5 ● Wohin kommen die Toaster?
◆ (in – Erdgeschoss/in – hinteres Regal/unter – Mikrowellen)

6 ● Wo soll ich die Kaffeemaschinen aufbauen?
◆ (in – Erdgeschoss/auf Sonderfläche/vor – Kassen)

7 ● Wo sind hier die Monitore?
◆ (in – 1. Stock/neben – Computer (Pl.)/unter – Tastaturen)

8 ● Wohin soll ich die elektrischen Zahnbürsten hängen?
◆ (in – rechtes Regal/über – Föne)

10 **Ergänzen Sie die Artikelwörter und das passende Verb. Benutzen Sie die Informationen aus 9.**

→ S. 42, B2 Wechselpräpositionen

sitzen	(sich) setzen	stehen	(sich) stellen	hängen	liegen	(sich) legen	~~stehen~~

Der Chef kontrolliert die Arbeit des Praktikanten Leo Meister.

1 Die Waschmaschinen stehen (neben) neben den Spülmaschinen. Der Chef _____ sie (neben) _____ Kühlschränke.

2 Die elektrischen Zahnbürsten _____ (an) _____ Regal (unter) _____ Fönen. Er _____ sie (über) _____ Föne.

3 Die Druckerkabel _____ (in) _____ Regal (vor) _____ Druckern. Er _____ sie (in) _____ Regal (hinter) _____ Drucker.

4 Der Praktikant _____ müde (auf) _____ Stuhl. Der Chef ist noch müder und _____ (auf) _____ Stuhl daneben.

11 | a Wie funktioniert das? Was passt zu „Einleitung“, „Entschuldigung“, „Gerät erklären“, „Schluss“? Ordnen Sie zu.

→ S. 42, B3 Textbausteine

~~Die / Der / Das … befindet sich / ist auf … (Ober)seite~~
Um Musik vom USB-Stick zu hören, müssen Sie …
Der Anschluss für die Lautsprecher befindet sich / ist …
Bitte entschuldigen Sie, dass …
Bei weiteren Fragen können Sie sich gern an uns wenden.
Vielen Dank für Ihre E-Mail vom …
Es tut uns leid, dass …
Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich gern an uns wenden.
Die / Den / Das … benutzt man, um …
Gern beantworten wir Ihre E-Mail vom …
Sie müssen die / den / das … in … auf … (Vorder)seite stecken

Einleitung	Entschuldigung	Gerät erklären	Schluss
		Der / Die / Das … befindet sich / ist auf … (Ober)seite	

b Ergänzen Sie die E-Mail mit Textbausteinen aus a.

Von: service@HiFi-Müller.de
An: Maxi.Montag@lgmx.de
Betreff: Re: USB-Anschluss der Musikanlage

Sehr geehrte Frau Montag,

_____ 27. 08. 20… _____ die Bedienungsanleitung nicht mitgeliefert worden ist. Wir schicken Ihnen die Anleitung sofort zu.

Zu Ihren Fragen:

1. Der USB-Anschluss _____ der Oberseite neben dem Speicherkartensteckplatz. Um _____ auf der Fernbedienung die „Source-Taste“ so oft drücken, bis im Display „USB“ erscheint.

2. Der Anschluss für den Lautsprecher _____ der Rückseite. Sie müssen darauf achten, dass Sie den rechten und den linken Lautsprecher in den passenden Anschluss („R“ bzw. „L“) stecken.

_____

Mit freundlichen Grüßen

Gerhard Müller

12 | a Woran liegt das? Was hat Herr Öztürk auf den Anrufbeantworter der Firma HIFI Müller gesprochen? Lesen Sie und ordnen Sie die Aussagen.

→ S. 42, B3 Lesen / Schreiben

_____ Aber wenn ich auf der Fernbedienung die Ein-/Aus-Taste drücke, passiert nichts – überhaupt nichts. Ich kann die Anlage nur an den Tasten auf der Vorderseite der Anlage bedienen.
1 Öztürk, guten Tag Herr Müller. Eigentlich hätte ich Sie gern persönlich gesprochen. Ich habe da nämlich ein Problem mit meiner Musikanlage, die ich letzte Woche bei Ihnen gekauft habe.
_____ Ich habe die Anlage aufgestellt und angeschlossen. Ich denke, ich habe alles richtig gemacht.
Ich habe in den nächsten Tagen Nachtschicht. Können Sie mir bitte per E-Mail antworten – und bitte auch die Bedienungsanleitung zuschicken?
_____ Können Sie mir sagen, woran es liegen kann, dass die Fernbedienung nicht geht?
_____ Vielen Dank!

b **Von welchem Problem berichtet Herr Öztürk? Kreuzen Sie an.**

1 Er kann Herrn Müller telefonisch nicht erreichen. ○
2 Er kann die Musikanlage nicht ohne Hilfe anschließen. ○
3 Die Fernbedienung geht nicht. ○
4 Die Tasten auf der Vorderseite funktionieren nicht richtig. ○

c **Schreiben Sie eine E-Mail an Herrn Öztürk. Benutzen Sie Textbausteine aus 11a.** ★★★

1 Wählen Sie einen passenden Betreff.
2 Bedanken Sie sich für seinen Anruf.
3 Entschuldigen Sie sich dafür, dass er keine Bedienungsanleitung erhalten hat.
4 Kündigen Sie an, dass Sie ihm eine Bedienungsanleitung zuschicken.
5 Erklären Sie, wie er sein Problem lösen kann: Batteriefach der Fernbedienung öffnen und Batterien herausnehmen, sie aus der Verpackung nehmen und wieder einsetzen.
6 Bieten Sie Hilfe bei weiteren Fragen an.
7 Denken Sie an eine passende Anrede und Grußformel.

13 | a **Wo befindet sich die Ein-/Aus-Taste? Schreiben Sie Fragen. Es gibt mehrere Möglichkeiten.**

→ S. 42, B4 Redemittel

Lautstärke einstellen | Fernseher einschalten | das Menü sichtbar machen | Programm wählen | Pfeil-Tasten | Stumm-Taste | ~~OK-Taste~~

1 Wo ist die OK-Taste?
2 Wo kann man .....
3 Wo finde ich .....
4 Mit welcher Taste kann man .....
5 Wie kann man .....
6 Was muss ich drücken, um .....
7 Wozu benutzt man .....

b **Beantworten Sie die Fragen möglichst genau.** ★★★

1 Die OK-Taste ist oben in der Mitte zwischen den Oben-/Unten- und den Rechts-Links-Tasten.

C ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten

14 | a **Setzen Sie die Wörter richtig zusammen.**

→ S. 43, C1 Wortschatz

1 hen-aus-ge: ausgehen
2 hen-auf-ge: .....
3 ten-leuch: .....
4 ken-blin: .....
5 men-klem: .....
6 ge-an-hen: .....
7 ren-tio-funk-nie: .....
8 hen-ge: .....
9 ras-ein-ten: .....

b Alles kaputt! Schreiben Sie mit den Verben aus a Sätze.

1 Der Drucker geht nicht.
2 Die Nähmaschine _____
3 Die Lampe _____
4 Die Speicherkarte _____
5 Der Kopierer _____
6 Der Hebel _____
7 Die Klappe _____
8 Die Warnlampe _____
9 Das Navigationsgerät _____

15 Lesen Sie die Gespräche. *Können* oder *müssen*? Ergänzen Sie. → S. 43, C1 Modalverben

1 ● Die Warnlampe blinkt – was mache ich denn da am besten?
◆ Sie _____ den Drucker mal ausschalten, vielleicht geht es dann wieder.
2 ● Der Drucker druckt nicht und die rote Lampe blinkt. Was kann man da jetzt machen?
◆ Sie _____ den Toner wechseln!
3 ● Die Klappe klemmt! Kann ich einfach daran ziehen oder geht sie dann kaputt?
◆ Sie _____ sie vorsichtig nach oben ziehen, dann geht es!
4 ● Die Nähmaschine geht nicht an. Woran kann das liegen?
◆ Ich weiß es auch nicht. Sie _____ ja mal nachsehen, ob der Stecker fest in der Anschlussbuchse steckt – da rutscht er manchmal raus!

16 Tipps von Kollegen. *Können* oder *müssen*? Kreuzen Sie an. → S. 43, C1 Modalverben

Das Wasser läuft durch die Decke – was soll ich tun?

1 Sie ○ können ⊗ müssen die Ware sofort wegräumen.
2 Sie ○ können ○ müssen sich ja nachher trockene Sachen anziehen.
3 Sie ○ können ○ müssen die Kasse sofort an einen trockenen Platz stellen.
4 Sie ○ können ○ müssen ja gleich einen heißen Tee trinken.
5 Sie ○ können ○ müssen dem Hausbesitzer Bescheid geben.
6 Sie ○ können ○ müssen so schnell wie möglich die Versicherung informieren.
7 Sie ○ können ○ müssen den Hauptwasserhahn sofort zudrehen.
8 Sie ○ können ○ müssen versuchen, die Ware ins Lager zu bringen, wenn das nicht geht, ist noch hier vorne Platz.
9 Ich ○ kann ○ muss Ihnen eigentlich auch helfen, anstatt Ihnen nur Ratschläge zu geben!

17 | a Welche? Die hier vorne links? Ergänzen Sie die Gespräche. → S. 43, C2 Redemittel

dem da hinten links. | der rechten da hinten. | Das rote da rechts. | den großen in der Mitte.
Die hier vorn. | das daneben. | diesen da. | Dieser? | Dieses hier? | diese hier? | der da links.

1 ● Kannst du die Puppe etwas weiter nach links schieben?
◆ Welche Puppe?
● _____
◆ Meinst du _____
● Ja.

2 ● Dieses Telefon gefällt mir gut.
◆ Welches Telefon?
● _____
◆ _____
● Nein, _____

3 ● Kannst du den Fernseher etwas weiter nach hinten schieben?
◆ Welchen Fernseher?
● Na, .
◆ Ach so, _____ Mach ich!

4 ● Der Computer sollte etwas weiter nach vorne. Man sieht ihn kaum.
◆ Welcher Computer? _____
● Ja, _____.

5 ● Auf dem Tischchen würde das Bügeleisen gut aussehen und den Kunden auffallen.
◆ Auf welchem Tischchen?
● Auf _____.
◆ Aha …

6 ● Das Handy neben der Puppe muss woanders hin?
◆ Neben welcher Puppe? Hier sind drei.
● Neben _____.

b Ergänzen Sie die Tabelle.

		Nominativ	Akkusativ	Dativ
Singular	maskulin	d er	d____	d____
		dies____	dies____	dies____
	feminin	d____	d____	d____
		dies____	dies____	dies____
	neutrum	d____	d____	d____
		dies____	dies____	dies____
Plural		d____	d____	d____
		dies____	dies____	dies____

18 | a Frau Cordes (C) ist neu in der Firma und bittet ihren Kollegen Herrn Schmidt (S) um Hilfe. Wer sagt was?

→ S. 43, C2 Lesen

Oje, ich sehe gerade, dass Herr Kunz hier auch unterschreiben muss. Aber er ist krank und ich brauche seine Unterschrift! Was mache ich denn da jetzt am besten? Ich kann mit dem Antrag nicht warten, bis er wiederkommt!
Ja, das liegt hier hinten in diesem Fach hier. Sehen Sie, hier sind alle Formulare.
Wo hier oben, Frau Cordes?
Können Sie mir sagen, wo ich das Formular herkriege?
Danke für den Tipp! Ich hoffe, das klappt auch bei mir …
„Hausruf“? – Da müssen Sie die Telefonnummer hier in der Firma reinschreiben, unter der Sie erreichbar sind.
Dann geben Sie den Antrag einfach ohne seine Unterschrift zum Chef.
Am besten schreiben Sie eine kleine Notiz für den Chef, dass Herr Kunz krank ist. Bei mir hat das immer funktioniert.
C Herr Schmidt, ich wollte eben einen Urlaubsantrag stellen. Können Sie mir mal kurz helfen?
Ach so, das wusste ich nicht. Das Fach hat mir noch keiner gezeigt. Danke! – Herr Schmidt, können Sie mir nochmal kurz helfen? Ich weiß nicht, was ich hier oben reinschreiben soll.
S Ja klar. Was brauchen Sie denn?
Na, hier oben links. Da steht „Hausruf“ – was muss ich da schreiben?
Ihr Vertreter ist Herr Kunz.
Ach so. Also 5586. – Und was muss ich hier unten schreiben?
Hier steht „Name der Vertreterin/des Vertreters“. Wer ist denn mein Vertreter?

b Ordnen Sie das Gespräch und schreiben Sie.

C: Herr Schmidt, ich wollte eben einen Urlaubsantrag stellen. Können Sie mir mal kurz helfen?
S: Ja klar. Was brauchen Sie denn?
C:

c Wie bittet Frau Cordes um Hilfe? Unterstreichen Sie die Ausdrücke.

19 | a Lesen Sie den Internetbeitrag. Welches Wort passt nicht? Streichen Sie es.

→ S. 43, C2 Lesen / Landeskunde

Kollegen um Hilfe bitten – oder besser nicht?

Wer kennt / ~~weiß~~ (1) das nicht: Sie sind auf der Arbeit und haben ein Problem. Könnten / Sollten (2) Sie einen Kollegen um Hilfe bitten oder es lieber selber probieren? – Sie versuchen es erst einmal allein, aber Sie schaffen es nicht. Und jetzt?

Viele Menschen haben Angst, Ihre / ihre (3) Kollegen um Rat zu fragen oder um Hilfe zu bitten. Denn sie glauben, dass sie damit Schwäche zeigen. Experten sehen das andere / anders (4). Sie meinen, das / der (5) Gegenteil ist der Fall: Wer um Hilfe bittet, zeigt Stärke. Denn wen / wer (6) fragt, ist selbstbewusst genug, um anderen zu zeigen, dass er Hilfe braucht.

Sie sollten also den Mut haben und um Hilfe bitten / zu bitten (7). Es stört den Kollegen in der Regel auch nicht, wenn Sie ihn um Rat fragen, sondern er fühlt sich eher geehrt. Durch Ihre Bitte zeigen Sie ihm, dass Sie ihn für geeignet / geeigneten (8) halten, Ihnen zu helfen. Und er sieht, dass Sie ihm / ihn (9) vertrauen. Damit wird die Beziehung zwischen Ihnen und Ihrem Kollegen enger / mehr eng (10).

Manchmal hilft Ihnen das / der (11) Tipp des Kollegen nicht weiter. Dann sollten Sie aber nicht einfach weggehen und das Problem auf eine andere Art lösen. Das könnte Ihren Kollegen verärgern, weil er sich nicht ernst genommen denkt / fühlt (12). Er könnte sich fragen: „Warum fragt er / sie mich, wenn er es doch anders macht?“

Wenn Ihnen ein Kollege ein / einen (13) Rat gibt, dann sollten Sie ihm mitteilen, wie Sie darüber denken, z. B. „Gute Idee, das werde ich so machen.“ oder „Das hört sich gut an, aber ich weiß noch nicht richtig, wie das funktionieren soll.“ oder „Wenn ich das so mache, wie du mir vorschlägst, dann sehe ich aber die folgende / folgenden (14) Probleme …“ Denken Sie daran / darüber (15): Ihrem Kollegen ist es wichtig, zu erfahren, was Sie an / über (16) seine Idee denken.

b Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

		r	f
1	Viele Arbeitnehmer glauben, dass man einen Kollegen besser nicht um Hilfe bitten sollte.	○	○
2	Experten meinen, dass es ein Zeichen von Stärke ist, einen Kollegen um Rat zu fragen.	○	○
3	Wenn man einen Kollegen um Rat fragt, stört ihn das bei der Arbeit.	○	○
4	Das Verhältnis zu einem Kollegen, den man um Rat gefragt hat, ist nachher besser.	○	○
5	Wenn man einen Kollegen um Hilfe bittet, zeigt man ihm, dass man ihn für fähig hält, eine Lösung zu finden.	○	○
6	Man sollte sich immer so verhalten, wie es der Kollege geraten hat.	○	○
7	Man sollte dem Kollegen sagen, warum man seinen Rat gut oder nicht so gut findet.	○	○

D über Computerkenntnisse sprechen

20 **Welches Programm benutzt man wozu? Verbinden Sie.** S. 44, D1 Wortschatz

1 Textverarbeitungsprogramm	A Anhang senden
2 E-Mail-Programm	B Statistik erstellen
3 Tabellenkalkulationsprogramm	C Vortrag vorbereiten
4 Präsentationsprogramm	D Brief schreiben

21 | a **Was kann man mit E-Mail-, Textverarbeitungs-, Präsentations- und Tabellenkalkulationsprogrammen machen? Finden Sie 11 Verben.** S. 44, D2 Wortschatz

ABERSCHREIBENKOPERFORMATIERENNEUMABSPEICHERNVRENHER

DRUCKENVERERSTELLENENTLESENNAHKOLVERFASSENBRUNNSEN

DENSCHREIBERECHNENVERERPRÄSENTIERENRENASLÖSCHEN

b **Welche Verben aus a passen zu welchen Nomen? Ordnen Sie zu. Alle Verben passen mehrfach.**

1 Texte: speichern, erstellen,
2 Fußnoten: _____
3 Formulare: _____
4 Anhänge: _____
5 Nachrichten: _____
6 Preise: _____
7 Folien: _____

22 **Wie heißt das Verb?** S. 44, D2 Wortschatz

1 Programm: _____
2 Voraussetzung: _____
3 Anwendung: _____
4 Einarbeitung: einarbeiten
5 Recherche: _____

23 **Welche Präposition passt? Ergänzen Sie.** S. 44, D2 Wortschatz / Präpositionen

an | auf | ~~bei~~ | beim | für | für | im | in | in | in | mit | über

1 Gute EDV-Kenntnisse werden bei den meisten Arbeitsplätzen vorausgesetzt.
2 Allerdings existiert _____ die Beurteilung, wie gut die EDV-Kenntnisse sind, kein anerkanntes System.
3 An allen Arbeitsplätzen wird eine schnelle Einarbeitung _____ die notwendigen Programme erwartet.
4 Für manche Tätigkeiten muss man _____ Spezialkenntnisse verfügen.
5 Die Mitarbeiter beherrschen die Firmensoftware _____ unterschiedlichem Maße.
6 Jeder muss versiert _____ Internet recherchieren können.
7 Nützliche Informationen gibt es _____ vielen Seiten, insbesondere auch _____ Foren.
8 Wenn man sich weiterbilden möchte, kann man Kurse _____ einer Volkshochschule besuchen.
9 Wichtig ist, dass man _____ die Weiterbildung ein Zertifikat erhält, _____ dem man seine Kompetenz _____ Arbeitgeber nachweisen kann.

24 Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die passenden Wörter.

S. 44, D2 Wortschatz

Ich glaube, dass ich ein sehr (1) PC-Nutzer bin. Schon als Kind habe ich (2) PC-gespielt. (3) lernt man zwar nicht, wie man Texte schreibt oder wie man programmiert, (4) man lernt den Umgang mit dem Gerät, mit der Tastatur und mit Programmen. In der Schule (5) ich Informatikunterricht. Hier habe ich ein bisschen (6) gelernt. Dadurch habe ich (7), wie Programme funktionieren und was man mit Programmen so alles machen kann und was (8). Privat und (9) benutze ich die Standardanwendungen *Word, Powerpoint, Outlook* und natürlich einen Internetbrowser. Schon in der Schule haben wir (10) Vorträge gehalten und dazu Präsentationen (11). Stundenlang habe ich an den Folien und vor allem an (12) Layout gesessen. Das hat mir (13) der Vorbereitung der Vorträge am meisten Spaß gemacht. Jetzt arbeite ich in der Personalabteilung (14) großen Unternehmens. Es (15) wie fast überall vorausgesetzt, dass man die Standardanwendungen gut (16). Als ich die Stelle (17), musste ich mich schnell in die Personalsoftware (18). Das war für mich kein Problem, weil ich ja schon (19) Programme kannte. Ich möchte bald eine Fortbildung zu Datenbanken (20), weil ich das für meinen Beruf brauche.

1 ○ versierte
○ versierter
○ versierten

2 ○ auf dem
○ am
○ im

3 ○ Wobei
○ Daran
○ Dabei

4 ○ aber
○ allerdings
○ jedoch

5 ○ lernte
○ habe
○ hatte

6 ○ Programm
○ Programme
○ Programmieren

7 ○ versteht
○ verstanden
○ verstehen

8 ○ nichts
○ nie
○ nicht

9 ○ beruflich
○ Beruf
○ berufstätig

10 ○ kleinen
○ klein
○ kleine

11 ○ erstellt
○ geschrieben
○ formatiert

12 ○ ihr
○ ihren
○ ihrem

13 ○ bei
○ mit
○ zu

14 ○ ein
○ einem
○ eines

15 ○ wird
○ war
○ wurden

16 ○ könnte
○ verfügt
○ beherrscht

17 ○ bekommen
○ bekomme
○ bekam

18 ○ lernen
○ einarbeiten
○ beherrschen

19 ○ verschiedenen
○ verschiedene
○ verschiedener

20 ○ tun
○ gehen
○ machen

Lernwortschatz

S. 40| Daria Golde hat einen technischen Beruf

Nomen

der Anteil, -e .....
der Frauenanteil (Sg.) .....
der Kfz-Mechatroniker, - .....
der Pannendienst, -e .....
die / das SMS, - .....

Verben

funktionieren .....
Geduld haben für (+ Akk.) .....
gehen* (funktionieren) .....
hinbekommen .....
liegen* unter / über .....
stehen* zu (+ Dat.) .....

weitere Wörter

irgendetwas .....

S. 41 | A eine Bedienungsanleitung verstehen

Nomen

der Anschluss, ¨-e .....
die Anschlussbuchse, -n .....
die Anzeige, -n .....
der Betrieb (hier: Sg.) .....
die Betriebsanzeige, -n .....
die Buchse, -n .....
der Druck, -e .....
die Ein-/Aus-Taste, -n .....
das Fach, ¨-er .....
das Gerät, -e .....
die Kraft, ¨-e .....
das Ladegerät, -e .....
die Leiste, -n .....
der Mechanismus, die Mechanismen .....

.....

die Oberseite, -n .....
der PC (= Personal Computer), -s .....

.....

die Richtung, -en .....
die Rückseite, -n .....
die Taste, -n .....
der Touchscreen, -s .....
die Unterseite, -n .....
die Verpackung, -en .....
die Vorderseite, -n .....
der Zweck, -e .....

Verben

ausschalten .....
auswerfen* .....
sich befinden* auf (+ Dat.) .....

.....

berühren .....
einrasten .....
einschalten .....
einsetzen .....
einstellen (die Lautstärke) .....
leuchten .....
schieben* .....
verwenden .....
zurücksetzen .....

Adjektive

extern .....
mini .....
unter- .....

S. 42 | B ein technisches Gerät beschreiben und erklären

Nomen

die Bedienungsanleitung, -en .....

Verben

angeben* (Nummer) .....

.....

angehen* .....
anschließen* .....
auffallen* .....
beschreiben* .....
einbauen .....
kommen* (Das kommt ins rechte Fach.) .....

.....

mitgeben* .....
zuschicken .....

Adjektive

telefonisch .....
weiter- .....

S. 43 | C ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten

Nomen

der Akku, -s (Akkumulator) .....
der Dienst, -e .....
das Diensthandy, -s .....
die Hauptsache, -n .....
der Hebel, - .....
die Klappe, -n .....

Verben

aufgehen* .....
ausdrucken .....
blinken .....
deuten (auf + Akk.) .....
herausbekommen* .....
herausnehmen* .....
klappen (es klappt) .....
klemmen .....
raten* .....
schütteln .....
um Rat bitten*/fragen .....
ziehen* .....

Adjektive

erneut .....
kräftig .....
ruckartig .....

S. 44 | D über Computerkenntnisse sprechen

Nomen

der Anhang, ¨-e .....
das Anleitungsvideo, -s .....
die Anwendung, -en .....
das Berufsleben (Sg.) .....
das Bewertungssystem, -e .....
das E-Mail-Programm, -e .....
die Einarbeitung (Sg.) .....
die Firmensoftware (Sg.) .....
die Fußnote, -n .....
das Inhaltsverzeichnis, -se .....
das Literaturverzeichnis, -se .....
der Nutzer, - .....
das Nutzerforum, -foren .....
das Präsentationsprogramm, -e .....
der Softwarehersteller, - .....
der Standard, -s .....
die Standardanwendung, -en .....
das Standardprogramm, -e .....
das System, -e .....
das Tabellenkalkulationsprogramm, -e .....
.....
das Texterarbeitungsprogramm, -e (auch kurz: die Textverarbeitung, -en) .....
.....
das Verzeichnis, -se .....

Verben

erweitern (Kenntnisse, Kompetenz) .....
.....
erwerben* (ein Zertifikat) .....
formatieren .....
nachweisen* (Kenntnisse) .....
programmieren .....
verfügen über (Kenntnisse) .....
voraussetzen .....
zusammenstellen .....

Adjektive

bekanntlich .....
effektiv .....
systematisch .....
tabellarisch .....
versiert .....

weitere Wörter

darüber hinaus .....

TIPP

Wort-bild-ung durch-schau-en

Im Deutschen gibt es viele Möglichkeiten, aber auch feste Regeln, neue Wörter zu bilden. Wenn man bei einem unbekannten Wort erkennt, wie es gebildet ist, diese Regeln erkennt, kann man es oft auch ohne Wörterbuch verstehen und man kann es leichter lernen.

Beispiele:

der Anteil – **der** Frauen-anteil
die Buchse – **die** Anschluss-buchse
auf-gehen – **zu**-gehen
der Dienst – **der** Pannen-dienst
ein-bauen – **aus**-bauen

Suchen Sie im Lernwortschatz nach weiteren Beispielen und schreiben Sie auf, wie sie gebildet sind.

Lektion 7

A einen Beruf präsentieren

1 **Lesen Sie, was Bäcker alles machen.**
Bilden Sie Sätze mit *nicht nur ... sondern auch*.

→ S. 49, A1 nicht nur ..., sondern auch ...

Was wir für unsere Kunden tun

1 (Brot und Brötchen backen)(Torten und Desserts herstellen)
Wir backen nicht nur Brot und Brötchen, sondern stellen auch Torten und Desserts her.

2 (die besten Zutaten für unsere Rezepte auswählen)
(diese zu besonders hochwertigen Produkten verarbeiten)

3 (für unsere Arbeit traditionelle Rezepte verwenden) (regelmäßig neue Rezepturen entwickeln)

4 (laufend die Qualität unserer Backwaren kontrollieren) (streng auf die Hygiene achten)

2 | a Wie heißen die Verben? Ergänzen Sie.

→ S. 49, A1 Wortschatz

Alle unsere Mitarbeiter ...

1 erkennen (nenerken) auf den ersten Blick, wenn Zutaten nicht frisch sind oder eine Ware fehlerhaft ist.
2 _____ (beitenar) gern mit den Händen und verstehen es, den Teig in die richtige Form zu bringen.
3 können schöne Dekors _____ (tenstalge) und Torten _____ (renziever).
4 wissen, wie man Rührmaschinen und andere Arbeitsgeräte bedient, pflegt und _____ (tetwar), und können leichte Fehler selbst _____ (bebenhe).
5 finden immer die richtigen Worte im Gespräch mit Kunden und können diese _____ (tenrabe).

b Zu welchem Satz aus a passt das? Ordnen Sie die Zahlen 1 bis 5 zu.

ein gutes mündliches Ausdrucksvermögen	haben	Satz ____
ein Auge für Qualität		Satz ____
handwerkliche Fertigkeiten		Satz ____
technisches Verständnis		Satz ____
Sinn und Gefühl für Ästhetik		Satz ____

3 Bilden Sie Wörter und ordnen Sie zu.

→ S. 49, A1 Wortschatz

Arbeits | Berufs | Haupt | Schicht | Zugangs | aussichten | bedingungen | betrieb | tätigkeiten | voraussetzungen

1 Wird dieser Beruf im Freien oder in geschlossenen Räumen ausgeübt?
Die _____ sind je nach Beruf sehr unterschiedlich.
2 Ist ein Studium notwendig oder muss man eine Ausbildung absolvieren, um in dem Beruf zu arbeiten? Jeder Beruf hat andere _____.
3 In manchen Berufen ist es notwendig, regelmäßig nachts oder am Wochenende in die Arbeit zu gehen, also im _____ zu arbeiten.

4 Wer arbeitet, muss bestimmte Aufgaben erledigen. Die wichtigsten Aufgaben werden als _____ bezeichnet.
5 Es gibt Berufe, bei denen es leicht ist, Karriere zu machen und immer mehr zu verdienen. Das sind Berufe mit guten _____.

4 | a Ordnen Sie den Redemitteln 1 bis 6 die Texte A bis F zu.

→ S. 49, A2 c Redemittel / Lesen

1 Heute möchte ich Ihnen kurz den Beruf „Gesundheits- und Krankenpfleger“ präsentieren. C
2 Zuerst möchte ich die Haupttätigkeiten eines Gesundheits- und Krankenpflegers vorstellen: ____
3 Jetzt komme ich zu den Arbeitsbedingungen: ____
4 Als nächstes möchte ich die Zugangsvoraussetzungen darstellen. ____
5 Und nun zu den beruflichen Perspektiven: ____
6 Abschließend kann man sagen: ____

A Gesundheits- und Krankenpfleger verdienen zwischen 1 800 und 3 500 Euro brutto. Wer mehr verdienen und mehr Verantwortung übernehmen möchte, kann beispielsweise eine Weiterbildung zur Stationsleitung machen.
B Die Arbeit als Gesundheits- und Krankenpfleger ist körperlich anstrengend, weil man viel heben und schieben muss. Außerdem sind die Arbeitszeiten unregelmäßig: Gesundheits- und Krankenpfleger haben abwechselnd Früh-, Spät- und Nachtschichten und müssen auch an Wochenenden und Feiertagen arbeiten.
C Zuerst sage ich etwas zu den Tätigkeiten. Danach komme ich zu den Arbeitsbedingungen. Anschließend stelle ich die Zugangsvoraussetzungen dar und am Schluss spreche ich über die beruflichen Perspektiven.
D Gesundheits- und Krankenpfleger ist ein interessanter Beruf, der sicher anstrengend ist. Aufgrund der immer älter werdenden Gesellschaft bietet er aber sehr gute Berufsaussichten. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
E Wer Gesundheits- und Krankenpfleger werden will, muss eine dreijährige Berufsausbildung an einer Krankenpflegeschule machen. Die Ausbildung wird mit einer theoretischen und einer praktischen Prüfung abgeschlossen.
F Gesundheits- und Krankenpfleger betreuen und beobachten kranke und pflegebedürftige Menschen. Sie geben ihnen Medikamente, kontrollieren Blut- und andere Werte und verbinden Wunden. Eine weitere wichtige Aufgabe ist das Schreiben von Pflegeberichten.

b Lesen Sie die Texte in a noch einmal und ergänzen Sie die Tabelle.

Haupttätigkeiten	Arbeitsbedingungen	Zugangsvoraus-setzungen	Berufliche Perspektiven	Resümée
kranke und pflege-bedürftige Menschen betreuen und ...				

5 | a Wählen Sie einen der beiden Berufe. Lesen Sie die Stichpunkte und markieren Sie mit unterschiedlichen Farben: Haupttätigkeiten, Arbeitsbedingungen, Zugangsvoraussetzungen und berufliche Perspektiven.

→ S. 49, A3 Schreiben

teilweise Schichtarbeit – Weiterbildung zur Friseurmeisterin / zum Friseurmeister – körperlich belastbar – viel im Stehen arbeiten – Haare waschen, schneiden, färben, fönen – dreijährige Berufsausbildung – Bärte rasieren, pflegen und formen – 1 200 bis 1 500 Euro plus Trinkgeld – Umgang mit gesundheitsschädlichen Mitteln – Kunden über Frisuren und Pflegeprodukte beraten

Schichtarbeit – Weiterbildung zur Industriemeisterin / zum Industriemeister – körperlich belastbar – schwere Geräteteile heben – Geräte und Maschinen bedienen, überwachen und warten – dreieinhalbjährige Berufsausbildung – Geräteteile herstellen und zu Maschinen montieren – 2 300 bis 3 000 Euro – Kollegen und Kunden in die Bedienung der Geräte und Maschinen einweisen

b Schreiben Sie mithilfe der Stichpunkte aus 5 a und der Redemittel in 4 a eine Präsentation.

Heute möchte ich Ihnen kurz den Beruf ... präsentieren. Zuerst möchte ich die Haupttätigkeiten ...

B Werbeaussagen eines Unternehmens verstehen

6 | a Bilden Sie aus den Verben Nomen.

→ S. 50, B1 Wortschatz

1 herstellen *die Herstellung*
2 gestalten _____
3 entwickeln _____
4 umrechnen _____
5 verarbeiten _____
6 verwenden _____
7 vermeiden _____
8 überprüfen _____

b Ergänzen Sie das passende Nomen aus a.

1 Die _____ von Kilo in Pfund macht mir manchmal Probleme.
2 Zum umweltfreundlichen Konzept gehört die _____ von langen Transportwegen.
3 Die _____ von natürlichen Zutaten ist für uns selbstverständlich.
4 Backwaren sollen schön aussehen. Deshalb braucht man als Bäcker einen Sinn für _____.
5 Auch die _____ von neuen Rezepturen gehört zu den Tätigkeiten eines Bäckers.
6 Wer ist denn bei Ihnen für die _____ der Qualität zuständig?
7 Die _____ unseres Getreides findet in Mühlen statt, die in unserer Nähe liegen.

7 | a Lesen Sie den Text. Was bedeuten die Zahlen? Notieren Sie. ★★★

→ S. 50, B2 Lesen / Adjektivdeklination

1 24 *Stunden* : *wichtig für die Entwicklung der Hefe, garantiert den ausgezeichneten Geschmack*
2 zwölf _____ : _____
3 zwei _____ : _____
4 200 _____ : _____

Qualität braucht Zeit

Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass Qualität und Geschmack besonders davon abhängen, wie viel Zeit man sich für das Backen nimmt. Bis unser Teig fertig ist, dauert es 24 Stunden. Diese lange Zeit ist für die natürliche Entwicklung der Hefe wichtig und garantiert den ausgezeichneten Geschmack unserer Produkte.

Bekannt sind wir vor allem für unsere kleinen, runden Bauernbrote. Den Teig dafür stellen wir aus dem feinen Mehl der Hubertus-Mühle und aus anderen ökologischen Rohstoffen her. Alle unsere Zutaten sind frei von künstlichen Zusatzstoffen und kommen von Höfen, die nicht mehr als zwölf Kilometer von uns entfernt liegen.

In unserem traditionellen Steinofen backen wir das Brot dann zwei Stunden lang bei 200 Grad. Denn nur bei dieser niedrigen Temperatur kann sich der feine Geschmack im Brot richtig entwickeln.

Wir nehmen uns für den Teig und das Backen viel Zeit. Nur das beste Mehl und die besten Rohstoffe sind für uns gut genug für das wichtigste Lebensmittel – unser Brot. Probieren Sie selbst.

b Lesen Sie den Text noch einmal und unterstreichen Sie alle Nomen, die ein Artikelwort und ein Adjektiv haben. Verwenden Sie dafür verschiedene Linien für den Nominativ, den Akkusativ und den Dativ.

c Ergänzen Sie die Ausdrücke aus b in der Tabelle. Markieren Sie die Endungen.

	Nominativ	Akkusativ	Dativ
maskulin			
neutral			
feminin	Diese lange Zeit	die natürliche Entwicklung	
Plural			

8 Ergänzen Sie die Adjektivendungen. → S. 50, B2 Lesen / Adjektivdeklination

1 Wo hast du denn dieses lecker___ Brot gekauft?
Das hell___ hier? Bei dem nett___ Bäcker, gleich bei uns um die Ecke.
2 Für unsere Produkte verwenden wir nur die feinst___ Zutaten.
Der Grund: Wir wollen unseren Kunden nur die best___ Qualität bieten.
3 Natürlich ist auch die lang___ Backzeit für den ausgezeichnet___ Geschmack unserer Waren verantwortlich.
4 Möchten Sie das groß___ oder das klein___ Stück Obstkuchen?
5 Ich bekomme bitte ein Kilo von dem fein gemahlen___ Mehl und ein Päckchen Trockenhefe.

9 | a **Lesen Sie die Frühstückskarte der Bäckerei „Brot & Co.“ und unterstreichen Sie die Nomen mit Adjektiven mit verschiedenen Linien für den Nominativ, den Akkusativ und den Dativ.**

→ S. 50, B2 Adjektivdeklination

Von unserer Frühstückskarte

1 ZÜRICH
Großes Birchermüsli
aus frischem Getreide,
dazu Milch oder Joghurt.

2 WIEN
Selbst gemachte
Marillenmarmelade
mit Butter und
zwei Croissants.

3 NEW YORK
Drei kleine, selbst gebackene Pfannkuchen mit süßem Ahornsirup und knusprig gebratenem Speck.

4 ATHEN
Griechischer Joghurt
mit feinen Nüssen,
Honig und Obst. Dazu
Olivenbrot und Butter.

5 MAILAND
Parmaschinken auf leckerer Honigmelone,
dazu Bruschetta mit Tomaten und Basilikum.

Zu unserem Frühstücksangebot servieren wir Ihnen gern heiße oder kalte Getränke: schwarzen Tee oder Kaffee, frische Milch (warm oder kalt) oder auch einfach nur ein Glas Sprudel- oder stilles Wasser.

b **Ergänzen Sie die Nomen mit den Adjektiven in der Tabelle.**

	Nominativ	Akkusativ	Dativ
maskulin			
neutral	großes Birchermüsli		frischem Getreide
feminin			
Plural			

10 **Ergänzen Sie die Adjektivendungen.**

→ S.50, B2 Adjektivdeklination

KLEIN____ SNACKS FÜR GROSS____ HUNGER

- Piadina (dünn____ italienisch____ Brot mit Schinken und Käse)
- Verschieden____ Sandwiches
- Alle Arten von belegt____ Broten

WIR BIETEN

- knusprig____ Brote und lecker____ Brötchen
- selbst gebacken____ Kuchen und Torten
- Eis aus eigen____ Herstellung (nur mit frisch____ Obst zubereitet)

UND WÜNSCHEN IHNEN SCHON JETZT GUT____ APPETIT!

HAPPY HOUR

Wir verkaufen in der letzten Stunde vor Ladenschluss übrig geblieben____, tagfrisch____ Brot zu niedrig____ Preisen!

NEU____ MÜHLENLADEN ERÖFFNET!
Backmischungen, Mühlenspezialprodukte und Naturprodukte – natürlich hergestellt aus selbst gemahlen____ Mehl und Getreide aus der Region. Alle Produkte garantiert ohne künstlich____ Zusatzstoffe!

11 **Lesen Sie und ergänzen Sie die Endungen.**

→ S. 50, B2 Adjektivdeklination

Eine kleine Geschichte vom Brotbacken

Schon vor 6000 Jahren haben die _____ (alt) (1) Ägypter Brot hergestellt.
Wie man heute weiß, gab es schon damals _____ (speziell) (2) Räume, in denen gebacken wurde.
Die _____ (erst) (3) Werkzeuge der Ägypter waren _____ (einfach) (4) Steine.
Diese brauchten sie, um aus dem _____ (grob) (5) Getreide _____ (fein) (6) Mehl zu machen. Natürlich war es _____ (hart) (7) Arbeit, das Getreide nur mithilfe von Steinen zu mahlen: Denn man brauchte zehn Stunden, um zwei Kilogramm Mehl herzustellen.
Im _____ (alt) (8) Ägypten war Brot deshalb ein sehr _____ (wertvoll) (9) Nahrungsmittel, mit dem man auch bezahlen konnte. Man legte es den _____ (tot, hier als Nomen) (10) auch als Geschenk mit ins Grab.

C ein Beratungsgespräch verstehen

12 **Sagen Sie es freundlicher! Verwenden Sie dafür den Konjunktiv II der markierten Verben.**

→ S. 51, C2 Konjunktiv II

1 Was ~~haben~~ hätten Sie denn noch im Angebot?
2 Können Sie mir einen Kostenvoranschlag schicken?
3 Ich brauche Gebäck für zehn Personen.
4 Ist es möglich, bei Ihnen für Donnerstag 20 Brezeln vorzubestellen?
5 Sie müssen mir schreiben, was genau Sie benötigen.
6 Das darf eigentlich nicht passieren.
7 Soll er die Ware nicht lieber morgen schon liefern?

13 | a **Frau Krämer möchte ihr zehnjähriges Firmenjubiläum feiern und ihre Kollegen und Vorgesetzten zu einem kleinen Quiche-Essen einladen. Sie ruft bei der Catering-Firma „LA TARTE“ an. Wer sagt / fragt das wohl? Frau Krämer, die Kundin (K) oder die Mitarbeiterin der Catering-Firma (F)? Lesen Sie und kreuzen Sie an.**

→ S. 51, C3 Wortschatz / Redemittel

		K	F
1	Haben Sie da einen Erfahrungswert?	○	○
2	Was haben Sie denn noch in Ihrem Angebot?	○	○
3	Dann mache ich Ihnen ein Angebot.	○	○
4	Könnten Sie mir einen Kostenvoranschlag machen?	○	○
5	Vielen Dank für Ihre Beratung. Sie werden bald wieder von mir hören.	○	○
6	Ich würde Ihnen raten, …	○	○
7	Ich wollte mich erkundigen, ob …	○	○
8	Die Quiche Lorraine besteht aus …	○	○
9	Nichts zu danken.	○	○
10	Aus was besteht denn …	○	○
11	An Ihrer Stelle würde ich … nehmen.	○	○
12	Das ist kein Problem für uns. Sie müssten aber …	○	○
13	Welche würden Sie mir denn empfehlen?	○	○
14	Was kann ich für Sie tun?	○	○

Die Quiche Lorraine – eine Spezialität aus Lothringen in Frankreich

b Ergänzen Sie das Gespräch mit den Sätzen / Satzbausteinen aus a.

1 ● Guten Tag, Sie sprechen mit Celine Philippon von der Catering-Firma „LA TARTE“. _____

2 ◆ Guten Tag. Mein Name ist Ina Krämer. _____ _____ ich bei Ihnen für mein zehnjähriges Firmenjubiläum ein paar Quiches bestellen kann.

3 ● Aber selbstverständlich. _____ die Quiches zwei Werktage im Voraus bestellen, damit wir sie rechtzeitig liefern können. Wie viele Quiches möchten Sie denn?

4 ◆ Nun, wir sind in unserer Abteilung vierzehn Personen. Wie viele Quiches bräuchte ich denn, damit meine Gäste satt werden? _____

5 ● Also, ich würde sagen, dass jede Person zwei bis drei Stücke isst. Das wären dann 42 insgesamt. Eine Quiche besteht aus sieben Stücken. _____ also sechs Quiches _____

6 ◆ Sechs Quiches, okay. Ich habe gehört, dass Sie viele verschiedene Quiches anbieten. _____ _____

7 ● _____ _____ eine Quiche Lorraine zu nehmen, vielleicht auch zwei. Das ist unser Klassiker und sehr beliebt.

8 ◆ _____ _____ eine Quiche Lorraine?

9 ● _____ _____ Eiern, Käse und Speck. Aber gehen Sie doch auf unsere Webseite. Da steht, aus welchen Zutaten unsere Quiches gemacht werden.

10 ◆ Das ist eine gute Idee. Das mache ich. _____ Also, ich meine, außer den Quiches.

11 ● Wir bieten zu unseren Quiches auch verschiedene Salate an.

12 ◆ Salate? Ja, die passen natürlich auch sehr gut dazu. Wie viel würden denn sieben Quiches und Salat für vierzehn Personen kosten? _____

13 ● Ich muss wissen, welche Quiches Sie nehmen wollen, um Ihnen einen Kostenvoranschlag machen zu können. Schreiben Sie mir doch bitte auf, was Sie bestellen wollen. _____ _____ Wären Sie damit einverstanden?

14 ◆ Natürlich. _____

15 ● _____ _____ Auf Wiederhören.

c Was notiert sich Frau Krämer wohl?
Lesen Sie das Gespräch in b noch einmal und notieren Sie Stichwörter.

Ansprechpartnerin Fr. Philippon
Menge insgesamt _____
Besondere Empfehlung _____
Zutaten _____
Weitere Angebote _____
Kosten _____

14 | a Suchen Sie die Sätze in 13 b und ergänzen Sie in der Tabelle. → S. 51, C4 Finale Konjunktionen

Hauptsatz	Nebensatz		
	finale Konj.		Verb
1 Sie müssten die Quiches nur zwei Werktage im Voraus bestellen,	damit	wir sie rechtzeitig	liefern können.
2 Wie viele Quiches bräuchte ich denn,			
3 Ich muss wissen, welche Quiches Sie nehmen wollen,			

b Formulieren Sie den dritten Nebensatz mit *damit* und tragen Sie ihn in die Tabelle ein.

c **Unterstreichen Sie in den Hauptsätzen und den Nebensätzen in a das Subjekt. Ergänzen Sie dann die Regel.**

Wenn das Subjekt im Haupt- und Nebensatz verschieden ist, verwendet man die finale Konjunktion _____.

Wenn das Subjekt im Haupt- und Nebensatz gleich ist, verwendet man die finale Konjunktion _____. Im Nebensatz wird das Subjekt aus dem Hauptsatz nicht mehr genannt.

15 **Bilden Sie Sätze mit *um … zu* oder *damit*.** → S. 51, C4 Finale Konjunktionen

1 Frau Krämer ruft bei „LA TARTE“ an, (sie erkundigt sich nach Speisen für ihre Feier)

2 Frau Krämer sagt, wie viele Personen sie einlädt, (Frau Philippon die Menge kalkulieren können)

3 Frau Philippon rät Frau Krämer, eine Quiche Lorraine zu bestellen, (Frau Krämers Gäste diese Spezialität kennenlernen)

4 Frau Krämer soll sich die Webseite von „LA TARTE“ ansehen, (einen Überblick über das Angebot bekommen)

5 Frau Krämer muss zuerst entscheiden, welche Quiches sie nimmt, (Frau Philippon ein Angebot machen können)

16 | a **Bilden Sie Sätze mit *um … zu* und *damit*.** ★★★ → S. 51, C4 Finale Konjunktionen

Kunden und Lieferanten können uns anrufen.
Wir präsentieren die Waren optimal. Die Kunden können zahlen.
Wir können unsere Abrechnungen machen und die Webseite pflegen.
Die Kunden haben eine große Auswahl. Wir können Maße und Gewichte umrechnen.

Für die Arbeit brauchen wir …
1 ein Telefon, _____
2 einen Verkaufsraum, _____
3 eine Kasse, _____
4 einen Taschenrechner, _____
5 einen Computer, _____
6 ein großes Angebot an Produkten, _____

b **Welche Arbeitsmittel, Geräte und / oder Räume brauchen Sie für Ihre Arbeit? Wozu? Schreiben Sie Sätze wie in a.**

Für meine Arbeit brauche ich …

D ein Beratungsgespräch führen

17 | a **Hier haben sich 14 Adjektive versteckt, mit denen man Speisen beschreiben kann. Suchen Sie und markieren Sie.** → S. 52, D1 Wortschatz

aserwbnweichiopdfnhertwscharfaloeitoghbbitterklwertsafaulghtwmkl

hannhartaufgerwomagerschökledimildlartwensüßspichtorsauerversalnig

gekochtnumerstafrischblazigfettwerlöschrohebrklertprifessalzig

b **Schreiben Sie die Adjektive aus a in die Tabelle.**
Welche Nahrungsmittel kann man damit beschreiben? Kreuzen Sie an.

	Brot	Obst	Gemüse	Fleisch / Fisch	Soßen / Suppen	Käse	Milch	Schoko-lade
b	○	○	○	○	○	○	○	○
fa	○	○	○	○	○	○	○	○
fe	○	○	○	○	○	○	○	○
fr	○	○	○	○	○	○	○	○
g	○	○	○	○	○	○	○	○
h	○	○	○	○	○	○	○	○
ma	○	○	○	○	○	○	○	○
mi	○	○	○	○	○	○	○	○
r	○	○	○	○	○	○	○	○
sa	○	○	○	○	○	○	○	○
sau	○	○	○	○	○	○	○	○
sch	○	○	○	○	○	○	○	○
s	○	○	○	○	○	○	○	○
w	○	○	○	○	○	○	○	○

18 | a **Lesen Sie die Textabschnitte.**
Bringen Sie diese in die richtige Reihenfolge. ★★★ → S. 52, D1 Lesen / Landeskunde

Flüssig und gesund, international und sehr erfolgreich

Dass sich die Suppe zu einer Art Modemahlzeit entwickelt hat, liegt sicherlich auch daran, dass fast alle Anbieter ihre Suppen mit biologischen Zutaten und ohne künstliche Zusatzstoffe kochen. Zu Andreas Reicharts Stammkunden gehören deshalb auch viele, die auf eine gesunde, bewusste und oft auch fleischlose Ernährung Wert legen und fette Mahlzeiten wie Schweinebraten oder Currywurst meiden. „Suppen sind relativ leicht cholesterin- und allergiefrei herzustellen“, so Reichart. „Der Trend zu ökologischen und gesunden Nahrungsmitteln trägt also sicher auch ganz wesentlich zum Erfolg der Suppe bei.“

Gibt es denn einen Grund, warum sich Suppengerichte in letzter Zeit einer so großen Beliebtheit erfreuen? „Das Essverhalten am Mittag hat sich in den vergangenen Jahren geändert", meint Andreas Reichart, der in Schwabing, einem alten, lebendigen Stadtteil Münchens, seine Suppenküche aufgemacht hat und sehr erfolgreich damit ist. „Gerade die Berufstätigen haben immer weniger Zeit und wollen deshalb in ihrer Mittagspause nur eine Kleinigkeit essen. Eine Suppe lässt sich schnell weglöffeln und macht trotzdem satt."

Es gibt aber noch einen dritten Grund dafür, dass das Interesse an Suppen so zugenommen hat: die Globalisierung. Durch sie sind hierzulande viele Gerichte aus anderen Ländern bekannt geworden. Inzwischen stehen thailändische Glasnudel- und marokkanische Couscous-Suppen, slawische Rote-Bete- oder skandinavische Fischsuppen genauso oft auf den Speisekarten der Suppen-Anbieter wie Gulasch- oder Kartoffelsuppen. „Es klingt zwar komisch", meint Andreas Reichart, „aber unsere Kunden sind meistens viel in der Welt herumgekommen und offen für andere Länder und deren Esskultur".

Bis vor Kurzem noch galt sie als altmodisch und als „Arme-Leute-Essen": die Suppe. Seit ein paar Jahren aber feiert sie ihr „Comeback" und in immer mehr deutschen Städten eröffnen Läden, in denen vor allem mittags dampfende Suppen nach heimischen, asiatischen oder mediterranen Rezepten angeboten werden: als kleine oder große Portion, am Buffet oder zum Mitnehmen.

b Welche Aussagen sind richtig? Kreuzen Sie an.

1 ○ Heute gibt es ein größeres Angebot an Suppen als früher.
2 ○ Herr Reichart kann sich die neue Suppenmode nicht erklären.
3 ○ Suppen sind als Mittagessen beliebt, weil die Leute nicht viel Zeit haben.
4 ○ Dass die Suppen aus Bio-Produkten und ohne Zusatzstoffe hergestellt werden, trägt zu ihrer Beliebtheit bei.
5 ○ Die meisten mögen am liebsten kräftigere Mahlzeiten, z. B. Schweinebraten.
6 ○ Es werden auch Suppen nach Rezepten aus anderen Ländern angeboten.
7 ○ Früher waren Suppen ein Essen für Arme, heute sind die Kunden meist reich.

c Wer sind die Hauptkunden von Suppen-Anbietern wie Andreas Reichart? Suchen Sie im Text Informationen dazu und unterstreichen Sie diese. Schreiben Sie dann. ★★★

Die meisten Kunden von Andreas Reichart sind berufstätig und haben wenig Zeit.
In ihrer Mittagspause …

19 Welche Redemittel passen? Lesen Sie die Situationen und ergänzen Sie. → S. 52, D2 Redemittel

Und welches Getränk passt am besten zu …? | Nehmen Sie doch … | aus was werden … gemacht? | welchen … können Sie mir empfehlen? | Ich würde Ihnen zu … raten. | … bestehen aus …

1 nach Waren fragen – Waren beschreiben

Sie sind in einem Gasthaus und wollen wissen, aus was Semmelknödel gemacht werden. Wie fragen Sie?

● Entschuldigen Sie, _____?

Sie sind Kellner und erklären dem Gast, dass die Zutaten Brötchen, Milch, Kräuter, Zwiebeln, Eier und Salz sind.

◆ Semmelknödel? _____

_____

_____

2 um eine Empfehlung bitten – eine Empfehlung geben

Sie sind zum ersten Mal in Wien in einem Kaffeehaus und wissen nicht, was Sie von der Kuchenkarte bestellen sollen. Was fragen Sie die Bedienung?

● Verzeihung, ...

Sie empfehlen dem Gast, ein Stück Sachertorte zu nehmen. Viele Gäste tun das.

◆ Sie sind zum ersten Mal in Wien? .....

.....

3 sich beraten lassen – Rat geben

Sie haben in einem Schweizer Restaurant Käsefondue bestellt und möchten wissen, was man am besten dazu trinkt. Wie fragen Sie?

● .....

Sie raten dem Gast, entweder Tee oder Weißwein zu bestellen.

◆ .....

20 | a Welche Wörter fehlen hier? Lesen Sie und ergänzen Sie. ★★★ → S. 52, D2 Grammatik / Lesen

Tipps für den Umgang mit Kunden am Telefon

1. Schenken Sie Ihren potenziellen Kunden Zeit und Aufmerksamkeit und zwar, sobald diese bei Ihnen anrufen. Denn wer ..... einer Warteschleife erst einmal lange warten muss, ... er die ..... ihn zuständige Person sprechen kann, wird nicht so schnell wieder mit einer Anfrage ..... Sie zukommen.

2. Auch ..... Telefon ist das so: Der erste und der letzte Eindruck entscheiden ....., ... zufrieden Kunden sind. Nennen Sie dem Anrufer Ihren Namen und den Namen Ihres Arbeitgebers, ... er sofort weiß, ... er bei Ihnen an der richtigen Adresse ist oder nicht. Achten Sie ..... der Begrüßung und ebenso ..... der Verabschiedung ..... Ihre Stimme. Freundlichkeit ist auch hier das oberste Gebot!

3. Laden Sie den Anrufer ..... der entsprechenden Frage ein, sein Anliegen zu formulieren. Lassen Sie ihn dabei unbedingt ausreden! ..... Sie ihn dann beraten, geben Sie ihm nur so viele Informationen, wie er benötigt. Selbstverständlich müssen Sie Ihrem potenziellen Kunden auch die Möglichkeit geben nachzufragen, ... ihm / ihr etwas nicht ganz klar ist.

4. ..... einem Beratungsgespräch sollte es Ihnen vor allem ..... gehen, die Wünsche Ihres Kunden zu verstehen. ..... Kunden, die sich ..... ihren Wünschen und Einwänden ernst genommen fühlen, werden mit Ihnen viel eher ein Geschäft abschließen ..... Kunden, die das Gefühl haben, ... Sie ihnen einfach nur etwas verkaufen wollen.

b In welchem Tipp steht das?

1 Man soll Kunden am Telefon nicht warten lassen, weil Sie sonst verärgert sind. Tipp .....
2 Man soll immer zuerst den Firmennamen und den eigenen Namen nennen. Tipp .....
3 Freundlichkeit ist auch am Telefon sehr wichtig. Tipp .....
4 Man soll Kunden nicht unterbrechen und ihnen Gelegenheit geben, Fragen zu stellen. Tipp .....
5 Man soll dem Kunden keine Informationen geben, die er nicht braucht. Tipp .....
6 Kunden, die sich verstanden und ernst genommen fühlen, kaufen viel eher etwas. Tipp .....
7 Man sollte den Eindruck vermeiden, dass man unbedingt etwas verkaufen möchte. Tipp .....

21 **Lesen Sie die Situationen. Wählen Sie die passenden Redemittel aus dem Kursbuch auf Seite 51 und ergänzen Sie.**

→ S. 52, D2 Redemittel

1 sich am Telefon melden

Sie arbeiten im Restaurant „Zur Mühle“. Das Telefon klingelt. Sie melden sich und bieten Ihre Hilfe an.

● .....

.....

.....

2 ein Anliegen formulieren

Sie wollen am Freitagabend mit der Familie zum Essen gehen. Erkundigen Sie sich nach Gerichten, die auch Kindern schmecken.

◆ .....

.....

.....

3 Gerichte empfehlen

Empfehlen Sie Spaghetti mit Tomatensoße und Schnitzel mit Pommes frites.

◆ .....

.....

.....

4 einen weiteren Anruf vereinbaren

Sie wollen das Restaurant noch einmal anrufen, sobald Sie das mit den Kindern besprochen haben.

● .....

.....

.....

5 ein Telefonat beenden

Sie verbleiben mit dem Anrufer so, dass Sie auf einen weiteren Anruf von ihm warten. Sie bedanken und verabschieden sich.

● .....

.....

.....

Lernwortschatz

S. 48| Menschen in unserer Stadt: Mehmet Cetin

Nomen

die Angabe, -n _____
das Ausdrucksvermögen (Sg.) _____
_____
der Bäcker, -/die Bäckerin, -nen _____
_____
der Meister, -/die Meisterin, -nen _____
_____
die Datenbank, -en _____
die Fertigkeit, -en _____
das Gefühl (hier: Sg.) _____
das Gewicht, -e _____
der Zufall, ¨-e _____
das Merkmal, -e _____
die Rechenfertigkeit, -en _____
der Spaß (hier: Sg.) _____
die Suche (Sg.) _____
der Sinn (hier: Sg.) _____

Verben

begleiten _____
bereuen _____
entdecken _____
formen _____
gestalten _____
einen Beruf lernen _____
auf eine Idee bringen* _____
eine Lehre machen _____
surfen _____
umrechnen _____
verzieren _____

Adjektive

anstrengend _____
handwerklich _____
technisch _____

S. 49 | A einen Beruf präsentieren

Nomen

die Arbeitsbedingung, -en _____
der Arbeitsmarkt, ¨-e _____
die Berechtigung, -en _____
die Berufsaussichten (Pl.) _____
die Führungsposition, -en _____
das Gehalt, ¨-er _____
die Perspektive, -n _____
das Resümee, -s _____
die Tätigkeit, -en _____
die Haupttätigkeit, -en _____
der Verdienst (Sg.) _____
die Weiterbildung (Sg.) _____

S. 50 | B Werbeaussagen eines Unternehmens verstehen

Nomen

die Fachleute (Pl.) _____
das Konzept, -e _____
der Maßstab, ¨-e _____
der Qualitätsmaßstab, ¨-e _____
der Standard, -s _____
die Überprüfung, -en _____
das Vertrauen (Sg.) _____
die Verwendung (Sg.) _____
die Vorgabe, -n _____
die Werbeaussage, -n _____
die Werbung (Sg.) _____
der Zusatzstoff, -e _____

Verben

auswählen _____
sich bewähren _____
beweisen* _____
richtigliegen mit (+ Dat.) _____
schaffen* _____
stärken _____
verarbeiten _____
vermeiden* _____
vorschreiben* _____

Adjektive

gesetzlich _____
importiert _____
künstlich _____
sorgfältig _____
synthetisch _____
unabhängig _____

S. 51 | C ein Beratungsgespräch verstehen

Nomen

der Anlass, ¨-e .....
die Höhe (Sg.) .....
das Jubiläum, Jubiläen .....
der Kostenvoranschlag, ¨-e .....
die Produktbeschreibung, -en .....
die Rubrik, -en .....
die Spezialität, -en .....
der Stammkunde, -n / die Stammkundin, -nen .....

.....

der Wunsch, ¨-e .....

Verben

abschätzen .....
aufschreiben* .....
ausrichten .....
belegen mit (+ Dat.) .....
bestehen aus (+ Dat.)* .....
enthalten* .....
entsprechen* .....
jemandem etwas ans Herz legen .....

.....

veranstalten .....
vorbestellen .....

Adjektive

beliebt .....
rechtzeitig .....
ungefähr .....

weitere Wörter

insgesamt .....

S. 52 | D ein Beratungsgespräch führen

Nomen

der Einwand, ¨-e .....

Verben

faxen .....

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

.....
.....
.....
.....
.....

TIPP

Schreiben Sie Definitionen für die Wörter. Verwenden Sie dazu auch andere Lernwörter und / oder die grammatikalischen Strukturen der Lektion.

Zum Beispiel *Anlass*:

Ein Jubiläum ist ein schöner Anlass, eine kleine oder große Feier für Freunde und Kollegen auszurichten.

Lektion 8

A verschiedene Arbeitsverhältnisse verstehen

1 **Wer arbeitet in welchem Arbeitsverhältnis? Ordnen Sie zu.** → S. 55, A1 Wortschatz

1 Frau Gellner ist Studentin und arbeitet 4 Wochen in einer Marketingfirma, um die Arbeit in einem Unternehmen kennenzulernen.
2 Herrn Bothes Arbeitsverhältnis endet laut Arbeitsvertrag nach einem halben Jahr.
3 Frau Caro arbeitet als Journalistin und hat keinen Anspruch auf bezahlten Urlaub.
4 Frau Westermann ist zwar bei einer Firma angestellt, ihr Arbeitsplatz ist aber in anderen Unternehmen.
5 Herr Ettl hat einen Nebenjob und verdient höchstens 450 Euro im Monat.
6 Herr Smyth hat seine Arbeitszeit auf 25 Stunden pro Woche reduziert.

A ____ Befristetes Arbeitsverhältnis
B ____ Freie Mitarbeit
C ____ Geringfügige Beschäftigung
D 1 Praktikum
E ____ Teilzeitarbeit
F ____ Zeitarbeit

2 **Wie heißt die Person? Lösen Sie das Silbenrätsel.** → S. 55, A1 Wortschatz

ar ~~ar~~ ar Be ~~bei~~ bei bei ber er frei fü ge gig job kant Mi
Mit ni Prak ring schäf ~~Teil~~ ter ~~ter~~ ter ter ti tig Zeit ~~zeit~~

Teilzeit: Teilzeitarbeiter
freie Mitarbeit: _____
geringfügige Beschäftigung: _____
Minijob: _____
Zeitarbeit: _____
Praktikum: _____

3 **Bilden Sie zusammengesetzte Nomen. Manche brauchen ein Fugen-s. Manche Wörter können Sie mehrfach verwenden.** → S. 55, A1 Wortschatz

Nomen: Arbeit Fahrer Job Lkw Modell Pflicht Teilzeit Verhältnis Versicherung Vertrag Zeit

Adjektive: mini voll

Präposition: mit

Nomen + Nomen: Arbeitsverhältnis,
_____
Adjektiv + Nomen: _____
Präposition + Nomen: _____
_____

4 **Welches Verb passt? Ergänzen Sie es in der passenden Form.** → S. 55, A1 Wortschatz

arbeiten | bestehen | erhöhen | erweitern | festlegen | haben | reduzieren | sein | verleihen | vertiefen

1 Die meisten Beschäftigten _____ Vollzeit.
2 Jeder Angestellte _____ einen Anspruch auf bezahlten Urlaub.
3 In einem „normalen“ Arbeitsverhältnis _____ eine Versicherungspflicht.
4 Minijobber _____ von der gesetzlichen Krankenversicherung befreit.
5 Eine Zeitarbeitsfirma _____ ihre Mitarbeiter an andere Firmen.
6 Im Praktikum soll man seine Kenntnisse _____ und _____.
7 Bei Teilzeit wird die normale Arbeitszeit _____.
8 Ist Teilzeit im Arbeitsvertrag _____, hat man keinen Anspruch darauf, die Arbeitszeit zu _____.

5 **Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die passenden Wörter.** ★★★ → S. 55, A2 Lesen / Landeskunde

Anspruch | Arbeitnehmer | bekommt | Bescheinigung | besteht | beträgt | erhalten | geschehen | krankmelden | Kündigung | liegt | mitteilen | sieht | sorgen | Vertrag | Vollzeitbeschäftigte | wird | Wochenarbeitszeit

Teilzeit, Minijob, freie Mitarbeit – Rechte und Pflichten im Krankheitsfall

Jeder Mensch _____ (1) einmal krank und kann nicht zur Arbeit gehen. Doch manche Arbeitnehmer, vor allem solche, die in Teilzeit arbeiten, oder Minijobber, bleiben aus Angst vor einer _____ (2) nicht zu Hause und arbeiten trotz Krankheit weiter. Dass das nicht gesund sein kann und auch nicht vernünftig ist, _____ (3) auf der Hand.
Viele glauben, dass sie wegen ihrer geringeren _____ (4) weniger Rechte haben als ihre Vollzeitkollegen. Doch diese Angst _____ (5) zu Unrecht. Im Krankheitsfall haben Teilzeitbeschäftigte und auch Minijobber dieselben Rechte wie _____ (6) – aber auch dieselben Pflichten.

Wer krank ist, _____ (7) sein volles Gehalt sechs Wochen lang vom Arbeitgeber weiter. Dauert die Krankheit länger, so _____ (8) Arbeitnehmer statt des Gehalts Krankengeld von der Krankenkasse. Dies ist niedriger und _____ (9) bis zu 70 % vom Bruttogehalt.
Allerdings haben _____ (10) im Krankheitsfall auch Pflichten: Wenn Sie nicht arbeiten können, müssen sie ihren Arbeitgeber sofort darüber informieren und ihm auch _____ (11), wie lange sie voraussichtlich krank sind. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder auf einem anderen Weg _____ (12). Man sollte sich möglichst schon vor Arbeitsbeginn _____ (13), damit die Vorgesetzten die Möglichkeit haben, schnell eine Vertretung zu organisieren oder andere Maßnahmen zu treffen. Dauert die Krankheit länger, so muss dem Arbeitgeber spätestens nach dem dritten Tag eine ärztliche _____ (14) über die Arbeitsunfähigkeit vorgelegt werden.
Anders _____ (15) die Situation bei freien Mitarbeitern aus: Sie haben bei Krankheit keinen _____ (16) auf die Fortzahlung ihres Gehalts. Freie Mitarbeiter sollten sich deshalb unbedingt gut für den Krankheitsfall versichern und im _____ (17) mit ihrer Krankenversicherung ein erhöhtes Krankentagegeld vereinbaren. Nur so können Sie dafür _____ (18), dass eine Krankheit, insbesondere wenn sie länger dauert, nicht auch eine wirtschaftliche Katastrophe bedeutet.

B sich mit Kollegen beraten

6 **Welche Kritik passt? Ergänzen Sie.** → S. 56, B2 Redemittel

keinen gesüßten Tee bekommen | wenn Sie den Kindern Obst statt Süßigkeiten geben | dass Katharina in der Kita Süßigkeiten isst | dass Sie mit den Kindern so selten auf den Spielplatz gehen | sollten Sie mit den Kindern mehr Ausflüge machen

1 Ich möchte nicht, _____
2 Katharina soll _____
3 Ich finde es besser, _____
4 Meiner Meinung nach _____
5 Mir gefällt es nicht, _____

7 | a **Welche Präposition passt? Verbinden Sie.** → S. 56, B3 Wortschatz / Präpositionen

1 … Rat bitten	A an
2 zuständig sein …	B um (2 x)
3 verzichten …	C für
4 Erfahrungen machen …	D auf
5 es geht …	E mit
6 sich gewöhnen …	

b **Ergänzen Sie die Sätze mit den passenden Ausdrücken aus a in der richtigen Form.**

1 Es _____ die Frage, wie man Probleme bei der Arbeit am besten lösen kann.
2 Viele Menschen haben gute _____ einem Gespräch mit einem Kollegen _____.
3 Sie haben festgestellt, dass es ihnen hilft, einen Kollegen _____.
4 Wenn es einen Kollegen gibt, mit dem Sie sich gut verstehen, sollten Sie auf keinen Fall _____ die Möglichkeit _____, mit ihm über Ihr Problem zu sprechen.
5 Dieser Kollege muss gar nicht direkt mit Ihnen zusammenarbeiten. Er kann auch _____ einen anderen Bereich _____. Wichtig ist nur, dass er den Betrieb kennt.
6 Allerdings sollten Sie sich auch nicht dar_____, alles, auch die kleinsten Dinge, mit Ihren Kollegen zu besprechen. Alltägliche Dinge sollten Sie schon selbst entscheiden.

8 **Ergänzen Sie die passenden Konjunktion.** → S. 56, B3 Zweiteilige Konjunktionen

nicht nur … sondern auch | zwar … aber | entweder … oder | sowohl … als auch

1 Marwan Abbas hat sich _____ bei der HWO beworben, _____ bei einer kleinen privaten Kindertagesstätte.
2 Er hat die Stelle bekommen, weil er _____ Erfahrung mit Kindern _____ PC-Kenntnisse hat.
3 Er wollte _____ nicht so gern eine befristete Vertretungsstelle haben, _____ er ist jetzt froh, die Stelle zu haben, weil ihm die Arbeit viel Spaß macht.
4 _____ wird er nach einem Jahr in ein unbefristetes Arbeitsverhältnis übernommen _____ er muss sich dann neue Arbeit suchen.

9 Ordnen Sie die Redemittel.

→ S. 56, B3 Redemittel

Wenn Sie wollen, könnten wir … | Meinen Sie, (dass) …? | Warum machen Sie nicht …?
Am einfachsten wäre es, … zu … / wenn … | Wäre es besser, wenn …
Was kann man da machen? | Ich hätte eine Idee … | Was meinen Sie? | Man muss …

um Rat bitten	etwas vorschlagen / einen Rat geben

10 | a Was gehört zusammen? Verbinden Sie.

→ S. 56, B3 Redemittel

1 Herr Schmitz kommt jeden Tag zu spät zur Arbeit. Dadurch gibt es immer Stress. Was kann man da machen?

2 Ich soll das Betriebsfest organisieren. Wäre es besser, wenn wir in ein Restaurant gehen oder sollen wir es hier in der Firma machen?

3 Eine Kundin möchte gern die CD mit den Weihnachtsliedern bis morgen haben. Meinen Sie, dass die CD bis morgen da ist, wenn wir sie bestellen?

A Das glaube ich nicht. Ich hätte da aber eine Idee: Rufen Sie doch mal in der Filiale in der Leydenallee an. Vielleicht gibt es dort noch eine. Dann kann die Kundin sie dort noch heute kaufen.

B Warum sagen Sie ihm nicht, dass es für Sie ein Problem ist, wenn er unpünktlich ist. Vielleicht hilft das.

C Wenn Sie wollen, können wir diese Frage auf die Tagesordnung der nächsten Teambesprechung setzen. Dann können die Kollegen sagen, was ihnen lieber ist.

b Unterstreichen Sie in den Äußerungen die Redemittel, mit denen um Rat gebeten wird, und die Redemittel, mit denen etwas vorgeschlagen wird, mit unterschiedlichen Linien.

11 | a Ergänzen Sie die Bitten um Rat.

→ S. 56, B3 Redemittel

~~Kunden sich immer beschweren, weil Herr Vollmer so unfreundlich sein~~
ich die Kunden mit ihrer Beschwerde zum Chef schicken | ich den Chef informieren sollen

1 Die Kunden beschweren sich immer, weil Herr Vollmer so unfreundlich ist. Was kann man da machen?
2 Meinen Sie, dass _____?
3 Oder wäre es besser, wenn _____?

b Was antwortet der Kollege auf die Fragen aus a? Ergänzen Sie die Ratschläge.

mit ihrer Beschwerde einfach mal zu Herrn Vollmer schicken, vielleicht das helfen
heute Abend in Ruhe darüber reden | mit Herrn Vollmer mal sprechen

1 Am einfachsten wäre es, _____
2 Das würde ich nicht tun. Aber wenn Sie wollen, könnten wir _____
3 Wenn die Kunden sich beim Chef beschweren, gibt es unnötigen Ärger. Aber man kann vielleicht die Kunden _____

12 **Lesen Sie die Vorschläge erst ohne und dann mit den unterstrichenen Wörtern. Sind die Vorschläge mit den Wörtern freundlicher oder strenger?** → S. 56, B3 Modalpartikeln

1 Wenn Sie wollen, können wir uns einfach (mal) zusammensetzen und alles besprechen.
2 Vielleicht kann man den Raum etwas gemütlicher einrichten.
3 Sie könnten ja mal im Sommer Urlaub nehmen.
4 Sie könnten den Brief doch auch bei mir ausdrucken.

13 **Drücken Sie die Vorschläge freundlicher aus. Formulieren Sie die Sätze mit den angegebenen Modalpartikeln. Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten.** → S. 56, B3 Modalpartikeln

1 Sie sollten Ihre Kollegin fragen. (vielleicht)
Vielleicht sollten Sie Ihre Kollegin fragen. Sie sollten vielleicht Ihre Kollegin fragen.
2 Nehmen Sie Ihre Pause pünktlich. (doch)
3 Wenn Sie wollen, könnten wir uns den kaputten Drucker morgen ansehen. (ja mal)
4 Warum versuchen Sie es nicht mit einem Gespräch? (einfach mal)

14 | a **Hier haben sich acht Verben versteckt. Suchen Sie und markieren Sie.** → S. 56, B4 Wortschatz

verneustigservierausdrückenmenaufstnachkenwidersprechenscheniuontenllenmmenvorschlagen
chenehtlärenkritisierenuchenwollüberzeugenbekoma
generklfenschilderningteuenwürssenschwereinwendenredeinenlöseuegenbeschweren

b **Welches Verb aus a passt? Ergänzen Sie.**

1 die Beschwerde: _____
2 die Schilderung: _____
3 der Vorschlag: _____
4 der Einwand: _____
5 der Widerspruch: _____
6 die Kritik: _____
7 die Überzeugung: _____
8 der Ausdruck: _____

15 | a **Lesen Sie die Sätze. Was wird durch den Konjunktiv II ausgedrückt? Ordnen Sie zu.** → S. 56, B5 Konjunktiv II

etwas vorschlagen | um etwas bitten | jemanden auffordern | irreale Bedingungen ausdrücken

1 Wenn die Weihnachtsfeier ausfallen würde, wären die Kollegen sicherlich enttäuscht.
2 Wäre ich der Chef, würde ich für alle neue Computer kaufen.
3 Sie könnten doch am Montag mit Ihrer Kollegin die Schicht tauschen.
4 An Ihrer Stelle würde ich mich auf die Stelle bewerben.
5 Wie wäre es, wenn Sie morgen etwas später zur Arbeit kommen würden?
6 Sie sollten nach Hause gehen, Sie sind ja krank!
7 Könnten Sie mir bitte helfen?
8 Würden Sie mir bitte erklären, wie der Kopierer funktioniert?
9 Ich hätte gern Papier für den Drucker.

b **Markieren Sie in den Sätzen aus a die Konjunktiv-II-Formen und ordnen Sie sie in die Tabelle ein.**

Vollverb	sein	haben	können + Infinitiv	sollen + Infinitiv
würde ausfallen				

16 **Was würde passieren, wenn Sie das Betriebsfest in einem Restaurant auf Mallorca feiern würden? Formulieren Sie die Sätze im Konjunktiv II.**

→ S. 56, B5 Konjunktiv II

1 Alle Kollegen und Kolleginnen müssen mit dem Flugzeug nach Mallorca fliegen.

2 Dort wohnen sie in einem Hotel am Meer.

3 Am Morgen können alle zusammen frühstücken.

4 Danach fahren sie in die Stadt und sehen sich die Sehenswürdigkeiten an.

5 Am Nachmittag gehen alle an den Strand und schwimmen im Meer.

6 Am Abend können alle zusammen das Betriebsfest in einem Restaurant feiern.

7 Das ist toll – aber leider zu teuer.

C über Fehler sprechen

17 **Was gehört zusammen? Verbinden Sie. Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten.**

→ S. 57, C1 Wortschatz

1 eine Maschine	A erledigen
2 eine Lösung	B machen
3 etwas Wichtiges	C vergessen
4 die Arbeit	D vorschlagen
5 einen Fehler	E bedienen

18 **Ergänzen Sie die passende Präposition.**

→ S.57, C1 Verben mit Präpositionen

auf auf mit mit für vor zu zu

Tipps für die Arbeit

1 Sprechen Sie sich immer gut _____ Ihren Kollegen ab.
2 Wenn Ihnen ein Fehler passiert, sollten Sie sich immer sofort da_____ entschuldigen.
3 Stehen Sie _____ Ihrem Fehler.
4 Reagieren Sie nie wütend, sondern immer gelassen _____ Kritik.
5 Wenn Sie Kundenkontakt haben, gehört gute Kleidung _____ Ihrer Arbeit.
6 Beim Umgang mit Kunden kommt es besonders _____ Ihr Benehmen an. Seien Sie immer höflich.
7 Gehen Sie immer vorsichtig _____ Maschinen um. So vermeiden Sie Arbeitsunfälle.
8 Achten Sie auf die Schilder am Arbeitsplatz, sie warnen _____ Gefahren.

19 **Hier haben sich zehn Adjektive versteckt. Suchen Sie und markieren Sie.** → S. 57, C1 Wortschatz

rechtzeitignülichsteubrennigstepeinlichchtigealsetwasesperfektlschieregenvölligorsichonderöfl

kisouveränährlimgehechtsaörttlochstaatlichsewuequenterfolgreichalsuttgeg

edarvorzuschanerkanntshjkätqwamzusaklomgrznoleckerthostremüslklettetzqaliähnlich

20 **Wie kann man es anders sagen? Ordnen Sie zu.** → S. 57, C2 Wortschatz

Mir war nicht klar, dass … | Auskunft geben | Es geht um …
Konsequenzen haben | etwas auf die Tagesordnung setzen | Bescheid wissen

1 Das Thema ist …: _____
2 Folgen haben: _____
3 informieren: _____
4 Ich wusste nicht, dass …: _____
5 informiert sein: _____
6 demnächst über etwas auf einer Sitzung sprechen: _____

21 **Was sagen Sie dem Kunden? Ergänzen Sie die passenden Wörter bzw. Ausdrücke.** → S. 57, C2 Wortschatz

in Zukunft | selbstverständlich | sinnvoll | unbedingt | frühzeitig

1 Wenn Sie den Fernseher zu einem bestimmten Termin brauchen, sollten Sie ihn _____ bei uns bestellen.
2 Bevor Sie das Gerät aufstellen, sollten Sie _____ die Bedienungsanleitung lesen.
3 Bei einem Problem mit dem Fernseher können Sie sich _____ an uns wenden.
4 Wenn es notwendig und _____ ist, schicken wir einen Techniker.
5 Dieser Service steht Ihnen auch _____ zur Verfügung.

22 | a **Lesen Sie den Blog-Eintrag und unterstreichen Sie alle Verbteile.** → S. 57, C4 Satzklammer

Hallo!

(1) Mein Kollege ist gestern aus dem Zimmer gegangen. (2) Kurz danach hat sein Diensttelefon vier Mal geklingelt. (3) Ich wollte gerade den Anruf annehmen, (4) da kam er schon zurück. (5) Ich habe ihm sofort das Telefon gegeben. (6) Nach dem Telefonat hat er sich fürchterlich aufgeregt: (7) Er würde niemals an mein Telefon gehen.
(8) Ich könnte mich wohl nicht an die Regeln halten. (9) Aber es hätte ja auch ein Kunde am Apparat sein können. (10) Kunden darf man doch nicht warten lassen!

Meine Frage an euch: Wer hat recht?

Gruß Katja

b **Machen Sie aus den Sätzen 1 bis 10 eine Tabelle.**

	Position 2		Ende
Mein Kollege	ist	gestern aus dem Zimmer	gegangen.

23 **Ich hätte alles anders gemacht! Benutzen Sie den Konjunktiv II der Vergangenheit. Beginnen Sie die Sätze mit „An Ihrer Stelle“. Schreiben Sie.** → S. 57, C4 Satzklammer

1 die Arbeit / nicht erst heute / erledigen
2 nicht / so viel Zeit / mit dem Kunden / verbringen
3 höflicher / zu den Kunden / sein
4 nicht / so oft / zu spät / zur Arbeit / kommen
5 rechtzeitig / mit den Kollegen / die Urlaubsplanung / absprechen
6 nicht / vier Wochen / Urlaub / nehmen
7 den kranken Kollegen / eine Woche lang / vertreten
8 die Stelle / erst gar nicht / annehmen

1 An Ihrer Stelle hätte ich die Arbeit nicht erst heute erledigt.

24 **Was muss (darf) alles (nicht) gemacht werden? Schreiben Sie.** → S. 57, C4 Satzklammer

1 Schutzhandschuhe benutzen: Hier müssen Schutzhandschuhe benutzt werden.

2 Schutzkleidung tragen: .....

3 Rauchen verboten: Hier darf nicht geraucht werden.

4 Mit Wasser löschen verboten: .....

5 Kein Trinkwasser / Wasser nicht trinken: .....

6 Nichts abstellen: .....

7 Mit Handys telefonieren verboten: .....

25 | a **Lesen Sie die Antworten auf die Umfrage und markieren Sie in den Nebensätzen alle Verbteile.** → S. 57, C4 Satzklammer

An meinem Arbeitsplatz hat mich am meisten gestört, ...
1 dass mein Kollege immer nach Rauch gerochen hat.
2 dass meine Kollegin immer nur laut telefonieren konnte.
3 dass die Tür meistens zu laut zugemacht worden ist.

Mich würde es sehr stören, ...
4 wenn der Chef immer unfreundlich mit mir sprechen würde.
5 wenn meine Arbeit immer nur kritisiert würde.

b **Ergänzen Sie die Tabelle.**

Konjunktion		Verb
dass	mein Kollege immer nach Rauch	gerochen hat

26 **Bringen Sie die Satzteile in die richtige Reihenfolge und ergänzen Sie den Schlusspunkt.**

→ S. 57, C4 Satzklammer

Absprachen mit Kollegen sind wichtig, ...

1 weil/kennen/seine Aufgaben/muss/jeder
weil jeder seine Aufgabe kennen muss.

2 damit/vermieden/Konflikte/werden

3 weil/geregelt/dadurch/werden/die Arbeitsabläufe

4 damit/die Arbeit/gerecht/verteilt/wird

5 weil/sonst/würde/kommen/zu keiner guten Zusammenarbeit/es

27 | a **Ist der Satz richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.**

→ S. 57, C4 Satzklammer

		r	f
1	Es mich interessieren würde, wie die Urlaubsplanung geregelt ist bei euch.	○	○
2	Ich abspreche mit meinen Kollegen mich immer, weil wir nicht dürfen gleichzeitig Urlaub nehmen.	○	○
3	Es hat bisher auch immer problemlos funktioniert.	○	○
4	Aber in diesem Jahr hat es Ärger gegeben, weil sich diesmal alle sollen schon im Januar für das gesamte Jahr festlegen.	○	○
5	Weil möchten machen meine Frau und ich eine Fernreise, geht es nicht anders.	○	○
6	Wie ist es bei euch geregelt, wenn einige Kollegen den Urlaub schon ganz früh planen wollen und andere nicht?	○	○
7	Ich kann nicht zwingen meine Kollegen, sich jetzt schon festzulegen.	○	○
8	Muss gehen ich zum Chef?	○	○

b **Korrigieren Sie die falschen Sätze.**

1 Es würde mich interessieren, wie die ...

28 | a **Was passt? Ordnen Sie zu.**

→ S. 57, C4 Wortschatz

ansprechen | besprechen | zusagen | warnen | entschuldigen | klären | beraten | kritisieren | überzeugen | schildern | einwenden | widersprechen

1 Kritik mitteilen: _____
2 etwas gegen eine Meinung sagen: _____
3 sagen oder versprechen, dass man etwas tut oder dass etwas geschieht: _____
4 die Antwort auf eine Frage finden, ein Problem lösen: _____
5 Gründe gegen etwas nennen: _____
6 so argumentieren, dass eine Person ihre Meinung ändert: _____
7 auf eine Gefahr hinweisen: _____
8 Rat geben: _____
9 in einem Gespräch mit einem bestimmten Thema beginnen: _____
10 etwas ganz genau erzählen: _____
11 Gründe für ein Verhalten nennen und sagen, dass es leid tut: _____
12 mit anderen über etwas Bestimmtes sprechen: _____

b Schreiben Sie die Wortformen der Verben aus a in die Tabelle.

Infinitiv	3. Person Singular Präsens	3. Person Singular Präteritum	3. Person Singular Perfekt

D Termine absagen und verschieben

29 | a Lesen Sie die Texte. Welcher Betreff passt zu welchem Text? Ordnen Sie zu. → S. 58, D1 Lesen

1 Sommerfest Text ____
2 Personalversammlung Text ____
3 Personalgespräch Text ____
4 Vertretung Text ____

A

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
wir laden Sie herzlich zu unserer Personalversammlung ein.
15. 03. 20..
9.00 Uhr–11.00 Uhr im Besprechungsraum
Wir werden unseren Tätigkeitsbericht vorstellen (s. Anlage).
Außerdem diskutieren wir folgende Themen:
1. Gleiche Rechte für Frauen – Ist schon alles erreicht?
2. Flexible Arbeitszeit – Nachteile für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter?
3. Kündigung demnächst ohne Beteiligung des Personalrats?
Bitte kommen Sie möglichst zahlreich!
Herzlichen Gruß
Peter Mitschernik
(Vorsitzender des Personalrats)

B

Hallo Mirko,
ich muss am Freitag zum 80. Geburtstag meines Opas. Ich müsste schon um 12.00 Uhr fahren. Könntest du mich dann bis 16.00 Uhr vertreten? Ich hab schon mit dem Chef gesprochen. Er ist einverstanden. Wenn es nicht geht, ruf mich bitte heute Abend an.
Danke!
Carolin

C

Hallo Frau Schmid, Bohning hier. Frau Schmid, wir hatten ja für morgen 10.00 Uhr einen Termin für unser Personalgespräch. Den muss ich leider verschieben, mir ist etwas dazwischen gekommen. Ich würde unser Gespräch gern auf den 24. verschieben. Ich hoffe, das passt Ihnen. Rufen Sie mich bitte kurz zurück. Auf Wiederhören.

D

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
es ist wieder so weit: Unser diesjähriges Sommerfest findet am 25. Juni statt. Wie immer hoffen wir auf gutes Wetter, damit wir grillen können.
Ich werde für Getränke sorgen und möchte Sie bitten, Salate, Fleisch, Würste und Brot mitzubringen. Sprechen Sie sich bitte ab, wer was mitbringt, damit wir von allem ausreichend haben.
Bitte geben Sie mir bis zum 10. Juni Bescheid, ob Sie kommen können.
Herzliche Grüße
Inge Mertens

b **Was ist richtig? Kreuzen Sie an.**

1 Der Personalrat berichtet über seine Arbeit. ○
2 Die flexible Arbeitszeit hat für die Beschäftigten Nachteile. ○
3 Carolin bittet Mirko, sie am Freitag zu vertreten. ○
4 Carolin hat mit dem Chef abgesprochen, dass Mirko sie vertreten darf. ○
5 Frau Bohning möchte morgen um 10.00 Uhr ein Gespräch mit Frau Schmidt führen. ○
6 Frau Schmidt soll Frau Bohning wegen eines Termins für das Personalgespräch anrufen. ○
7 Frau Mertens kauft die Getränke für das Sommerfest. ○
8 Die Beschäftigten sollen spätestens am 10.06. mitteilen, ob sie zu dem Fest kommen werden. ○

30 **Schreiben Sie eine Notiz an Ihre Kollegin Aishe Yildiz und laden Sie sie zur Arbeitsbesprechung ein. Schreiben Sie zu jedem Punkt einen Satz und benutzen Sie die Verben. Denken Sie auch an die Anrede und den Gruß.**

→ S. 58, D1 Schreiben

anrufen | passen | besprechen | stattfinden

1 Arbeitsbesprechung: Freitag 16.00 Uhr
2 Thema: Arbeitspläne für die nächste Woche, Urlaubsplanung für das ganze Jahr
3 Frage: Termin okay?
4 Bitte: Rückruf

Hallo Aishe,

31 **Was ist eine Zusage (Z), Absage (A), Terminverschiebung (T) oder ein Vorschlag (V)? Ergänzen Sie.**

→ S. 58, D2 a Redemittel

1 Ich kann leider nicht kommen, weil ich einen Arzttermin habe. A
2 Könnten wir den Termin eventuell auf den 18.03. verschieben? ____
3 Ich schlage vor, dass wir uns um 12.00 Uhr nach dem Mittagessen treffen. ____
4 Der Termin passt mir sehr gut. ____
5 Wir könnten Folgendes tun: Wir könnten die Sitzung auf den 12.05. verschieben. ____
6 Um 17.00 Uhr habe ich leider keine Zeit, denn ich muss mein Kind vom Hort abholen. ____
7 Gern komme ich am 22.06. zu Ihnen. ____
8 Lässt sich der Termin vielleicht auf 15.00 Uhr verschieben? ____
9 Ich muss leider den Termin am 17.03. absagen, weil wir eine Arbeitsbesprechung haben. ____
10 Würde es Ihnen auch um 10.00 Uhr passen? ____
11 Am einfachsten wäre es, wenn wir uns morgen früh gleich treffen. ____
12 Das geht klar! ____

32 **Welche Formulierung für eine Zusage benutzt man eher schriftlich (s), welche eher mündlich (m) und welche für beides (b)? Ergänzen Sie.**

→ S. 58, D2 a Redemittel

1 Gern komme ich am 04.05. zum Fest. ____
2 Der Termin passt mir sehr gut. ____
3 Das geht klar! ____
4 Am 04.05. hätte ich Zeit. ____
5 Am 04.05. könnte ich kommen. ____

33 **Gründe für eine Absage, die man dem Chef besser nicht nennt. Ergänzen Sie die Sätze.**

→ S. 58, D2 a Kausale Satzverbindungen

1 Ich kann leider nicht kommen, weil (gestern zu lange gefeiert haben)
2 Ich muss leider absagen, denn (lieber Tennis spielen gehen)
3 Am 16.11. habe ich leider keine Zeit, weil (lieber mit meinem neuen Freund ins Kino gehen)
4 Um 14.00 Uhr kann ich leider nicht, weil (mit meiner Schwester in der Stadt verabredet sein)
5 Zum Sommerfest kann ich leider nicht kommen, denn (es dort immer fürchterlich langweilig sein)

1 ..., weil ich gestern zu lange gefeiert habe.

34 **Sagen Sie den Termin ab und verschieben Sie ihn. Schreiben Sie. Benutzen Sie für die Absage und für die Terminverschiebung jeweils ein passendes Redemittel.** → S. 58, D2 a Redemittel

Absage

Ich kann leider nicht kommen, weil ~~Ich muss leider absagen, denn~~
Um ... kann ich leider nicht, weil

Termin verschieben

Aber um ... hätte ich Zeit. ~~Ließe sich der Termin vielleicht auf den ... verschieben?~~
Würde es Ihnen auch am ... um ... passen?

1 Situation: Ihr Kind ist krank. Sie können am nächsten Donnerstag.
Ich muss leider absagen, denn mein ...
Ließe sich der Termin vielleicht auf ...

2 Situation: Sie haben heute um 12.00 Uhr einen Termin bei einem Kunden. Sie können erst ab 15.00 Uhr.

3 Situation: Die Lieferung ist gekommen und Sie müssen sie heute noch in den Laden einräumen. Sie können aber am Mittwoch um 9.00 Uhr.

35 **Was passt nicht? Streichen Sie durch.** → S. 58, D2 b Wortschatz

1	tauschen:	Schicht	Kleidung	Briefmarken	Ehemann
2	verschieben:	Termin	Sitzung	Geburtstag	Prüfung
3	Termin:	sprechen	absagen	passen	festlegen
4	Bescheid:	geben	nehmen	sagen	wissen

36 | a **In Marcels E-Mail haben sich sieben Fehler versteckt. Unterstreichen und korrigieren Sie sie.** ★★★ → S. 58, D2 b Schreiben

Lieber Anton,

am Freitag, den 20., würde ich gern mit meinem Kindern zu meinen Eltern fahren. Leider muss ich arbeiten. Ich habe im Arbeitsplan gesehen, das Du freitags immer frei hast. Könntest Du vielleicht mit mir die Schicht tauschen? Ich konnte dann am Donnerstag Deine Spätschicht übernehmen und Du am Freitag mein Frühschicht. Ware das möglich? Das wäre super!!!

Bitte geb mir schnell Bescheid!

Herzlichen Grüße
Marcel

meinen

b **Beantworten Sie die E-Mail. Schreiben Sie zu jedem Punkt einen Satz. Denken Sie an die Anrede und Grußformel.**

1 Schreiben Sie, dass Sie am Freitag, den 20., wegen des Geburtstags Ihrer Frau keine Zeit haben.
2 Schlagen Sie Marcel vor, die Reise um eine Woche zu verschieben.
3 Schreiben Sie, dass Sie am 27. tauschen könnten.
4 Bitten Sie um eine schnelle Antwort.

37 **Was passt? Verbinden Sie.** → S. 58, D3 Wortschatz

1	Marwan Abbas muss heute nicht arbeiten.	A	aber jetzt hat er seinen Urlaub genommen.
2	Er muss auch morgen nicht arbeiten,	B	Denn er ist jetzt zwei Wochen im Urlaub.
3	Er hatte noch Anspruch auf 10 Tage Urlaub,	C	Er hat heute frei.
4	Er ist an die Ostsee verreist.	D	weil er seine Schicht mit einer Kollegin getauscht hat.

Lernwortschatz

S. 54| Marwan Abbas hat eine Vertretungsstelle

Nomen

die Elternzeit, -en .....
die Elternzeitvertretung, -en .....
.....
der Erzieher, -/die Erzieherin, -nen .....
.....
der Frauenberuf, -e .....
die Kindertagesstätte, -n (Kita) .....
.....
die Krippe, -n (in Kita) .....
.....
die Leitung, -en (z. B. eines Betriebs) .....
.....
die Migration, -en .....
der Migrationshintergrund (Sg.) .....
.....
die Übernahme (hier: Sg.) .....
der Umgang (Sg.) mit (+ Dat.) .....
.....
das Verhältnis, -se .....
die Vertretung, -en .....
die Vertretungskraft, ¨-e .....
die Vertretungsstelle, -n .....

Verben

anerkennen .....
ausüben (einen Beruf) .....
senden* .....

Adjektive

anerkannt .....
interkulturell .....
staatlich .....

S. 55 | A verschiedene Arbeitsverhältnisse verstehen

Nomen

die Gastronomie (Sg.) .....
der Lkw-Fahrer, -/die Lkw-Fahrerin, -nen .....
.....
die freie Mitarbeit (Sg.) .....
der freie Mitarbeiter, -/die Mitarbeiterin, -nen .....
.....
die geringfügige Beschäftigung (Sg.) .....
.....
der Minijob, -s .....
der Minijobber, -/die Minijobberin, -nen .....
.....
die Zeitarbeit (Sg.) .....
die Zeitarbeitsfirma, -en .....
das Teilzeitmodell, -e .....

Verben

dazuverdienen .....
vertiefen (Kenntnisse vertiefen) .....
.....

Adjektive

geringfügig .....
unfallversichert .....

andere Wörter

recht (ziemlich) .....

S. 56| B sich mit Kollegen beraten

Nomen

die Folge, -n .....
die Schilderung, -en .....
der Widerspruch, ¨-e .....

Verben

ausdrücken .....
sich beraten* mit .....
hinstellen .....
kritisieren .....
schildern .....
überzeugen .....
vermissen .....
verzichten auf (+ Akk.) .....
widersprechen* .....

Adjektive

selbstverständlich .....

weitere Wörter

eben .....
ein wenig .....
statt (+ Dat.) .....
überhaupt .....
zwar … aber .....

S. 57 | C über Fehler sprechen

Nomen

die Änderung, -en .....
die Anschaffung, -en .....
die Gruppenraum, ¨-e .....
die Konsequenz, -en .....
die Schicht, -en (Arbeit) .....
der Schichtwechsel, - .....
das Verhalten, - .....
die Verschiebung, -en .....
der Wochenplan, ¨-e .....
der Zeitplan, ¨-e .....

Verben

sich absprechen* mit (+ Dat.) .....
.....
ansprechen* (ein Thema) .....
sich auswirken auf (+ Akk.) .....
.....
dranhängen* .....
eintragen* in (+ Akk.) .....
sich entschuldigen für (+ Akk.) .....
.....
erledigen .....
gehören zu (+ Dat.) .....
kaputtgehen* .....
klären mit (+ Dat.) .....
warnen vor (+ Dat.) .....
zusagen .....

Adjektive

peinlich .....
perfekt .....
sinnvoll .....
souverän .....
völlig .....

weitere Wörter

stattdessen .....

S. 58 | D Termine absagen und verschieben

Nomen

der Anbieter, - .....
das Anmeldeformular, -e .....
der Fortbildungskurs, -e .....
.....
die Fortbildungsveranstaltung, -en .....
.....
das Schulungszentrum, -zentren .....
.....
das Zentrum, Zentren .....

Verben

verschieben auf (+ Akk.) .....

Adjektive

ähnlich .....

weitere Wörter

anbei .....
direkt (nach) .....

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

.....
.....
.....
.....

TIPP

Laufen & Lernen

Bewegung hilft beim Lernen: Wer beim Lernen läuft, lernt schneller und besser. Legen Sie die Lernwortschatz-Liste in die Küche und einen leeren Zettel ins Wohnzimmer. Decken Sie die linke Spalte des Lernwortschatzes zu, schauen Sie sich ein Wort in Ihrer Muttersprache an, gehen Sie ins Wohnzimmer und schreiben Sie das Wort und die deutsche Übersetzung auf den Zettel.
Machen Sie das mit allen Wörtern, die Sie lernen wollen.

Lektion 9

A Kunden beraten und über Waren informieren

1 **Welches Wort passt nicht? Streichen Sie es.** → S. 61, A1 Wortschatz

1 Hardware, Laptop, Software, Notebook, Computer
2 Monitor, Laserdrucker, Toner, Papiermagazin
3 Tinte, Patrone, Daten, Tintenstrahldrucker, Farbdrucker
4 Multifunktionsgerät, Drucker, Tastatur, Scanner, Kopierer
5 einscannen, ausdrucken, drücken, kopieren

2 **Welche Produkteigenschaften können den Kunden wichtig sein? Ordnen Sie zu.** → S. 61, A1 Wortschatz

die Geschwindigkeit | die Haltbarkeit | die Farbechtheit | der Anschaffungspreis
die Farbe | die Qualität | die Druckkosten bzw. Verbrauchskosten
das Modell | das Aussehen | die Marke bzw. der Hersteller

1 Auto: _____
2 Computer: _____
3 Drucker: _____
4 Kleidung: _____
5 Waschmaschine: _____

3 **Lesen Sie, wozu Herr Schmidt das Auto braucht. Wann wird das Verb als Nomen verwendet? Achten Sie auf Groß- und Kleinschreibung und ergänzen Sie.** → S. 61, A1 zu / um ... zu

bringen | entspannen | fahren | kommen | transportieren | verreisen

„Also, ich brauche ein neues Auto. Es soll groß sein, weil ich es manchmal zum _____ (1) von Möbeln nehmen muss. Es soll aber nicht zu groß sein, denn auch meine Frau benutzt den Wagen zum _____ (2). Für sie sind zu große Autos nichts! Aber es muss innen genug Platz haben, denn ich brauche den Wagen, um meine fünf Kinder in die Schule zu _____ (3). Und er muss auch zum _____ (4) mit der ganzen Familie geeignet sein. Und ganz wichtig: Das Auto soll natürlich auch schnell sein. Mein Weg zur Arbeit ist nämlich weit und ich brauche ein Auto, um möglichst schnell zur Arbeit zu _____ (5). Aber es soll natürlich auch sicher sein und es soll gute Sitze zum _____ (6) haben. Und schick und sportlich soll es aussehen, so ein bisschen wie ein Rennwagen ...“

4 **Ordnen Sie die Partikeln. Arbeiten Sie – wenn nötig – mit dem Wörterbuch.** → S. 61, A2 Partikeln

~~sehr~~ | ~~nicht so~~ | besonders | gar nicht | total | echt | nicht besonders
ausgesprochen | wirklich | ~~ziemlich~~ | ~~überhaupt nicht~~ | bedeutend | erheblich | weit

Das Auto ist _____ schnell.

++	+	–	– –
sehr	ziemlich	nicht so	überhaupt nicht

5 Positiv oder negativ? Kreuzen Sie an.

→ S. 49, A2 Partikeln

	positiv	negativ
1 Diese Spülmaschine hat einen ausgesprochen niedrigen Wasserverbrauch.	○	○
2 Das Geschirr ist nicht besonders schnell trocken.	○	○
3 Man kann sie echt leicht bedienen.	○	○
4 Sie ist überhaupt nicht laut.	○	○
5 Wir können sie Ihnen sehr bald liefern.	○	○
6 Ihr Preis ist ziemlich hoch.	○	○

6 Was passt wo? Ergänzen Sie.

→ S. 61, A2 Partikeln

1 ● Guten Tag, ich hätte gern einen Wintermantel, der sehr warm ist.
Er muss viel wärmer sein als mein alter. (sehr/viel)

2 ◆ Schauen Sie, hier der rote ist _____ warm und auch modisch. Der blaue Mantel hier ist allerdings _____ wärmer. Den können Sie gut bei minus 10 °C anziehen, ohne zu frieren. (ausgesprochen/erheblich)

3 ● Ist das Ihr Ernst? Der blaue Mantel ist _____ hässlich und völlig unmodern. Haben Sie denn nicht einen Mantel, der richtig warm und _____ hübscher und eleganter ist? (sehr viel/wirklich)

4 ◆ Ja, sehen Sie diesen braunen Mantel hier:
Der ist _____ elegant. Den können Sie auch abends ins Theater anziehen. Ein wunderschönes Stück. Er ist allerdings auch _____ teurer als der blaue. (bedeutend/besonders)

5 ● Sie haben recht. Er ist wirklich _____ schöner als die anderen Mäntel.
Er gefällt mir _____ gut. Wie viel soll er denn kosten? (weit/total)

◆ 1265 Euro. Er ist aber auch aus bestem Material und …

6 ● Nein, der kommt leider _____ infrage.
Das ist _____ mehr, als ich ausgeben möchte.
(überhaupt nicht/erheblich)

7 Wie kann man es anders sagen? Ordnen Sie zu. Manchmal passen mehrere Redemittel.

→ S. 61, A3 Redemittel

1	2	3	4	5	6
A					

1 Das geht nicht, weil wir nicht genügend Zeit dafür haben.
2 Sie sollten dieses Gerät kaufen.
3 Dieses Gerät ist für Sie auch geeignet.
4 Dieses Gerät ist für Sie ausgesprochen gut geeignet.
5 Was möchten Sie?
6 So ein Gerät verkaufen wir nicht.

A Bis dahin werden wir es leider nicht schaffen.
B Dieses Gerät kann ich Ihnen nur empfehlen
C Es tut mir leid, solche Geräte führen wir nicht.
D Guten Tag, Sie wünschen?
E Dieses Gerät wäre ideal für Sie.
F Ich befürchte, dass das ein wenig zu kurzfristig ist.
G Kann ich Ihnen behilflich sein?
H Sie könnten aber auch dieses Gerät nehmen
I Nein, das ist zu kurzfristig.
J (Wie) Kann ich Ihnen helfen?
K Dieses Gerät käme auch infrage.

8 Ergänzen Sie die Redemittel.

→ S. 61, A3 Redemittel

kann ich Ihnen helfen? | haben wir nicht auf Lager | Sie wünschen?
kann ich Ihnen … nur empfehlen | wären ideal | Es tut mir leid, das führen wir nicht.
Kann ich Ihnen behilflich sein? | Es kämen aber auch … infrage | hätte(n) den Vorteil, dass

1 V _____
K Ich suche ein Geburtstagsgeschenk für meine Mutter. Sie wird 70.
V Da _____ dieses Buch _____
Es ist wunderbar geschrieben und gefällt unseren älteren Kunden sehr.
K Super! Das nehme ich.

2 V _____
K Ich hätte gern ein Bio-Brot.
V _____
V Schade, dann muss ich woanders hingehen.

3 V Guten Tag, _____
K Ich brauche dringend Toner für meinen Laserdrucker.
V Welches Gerät haben Sie denn?
K Einen XP 4390. Hoffentlich haben Sie den. Ich brauche ihn sofort!
V Es tut mir leid, den _____
Ich muss ihn bestellen. Aber vor morgen Vormittag ist der nicht da.

4 K Guten Tag, ich brauche ein Paar schwarze Lederstiefel.
V Diese hier _____ für Sie: Sie sind nicht zu elegant, nicht zu sportlich und aus weichem Leder. _____ diese hier _____
Die _____ sie ausgesprochen bequem sind.
K Das ist eine schwere Entscheidung …

9 Wie sprechen Sie mit dem Kunden? Verwenden Sie die Redemittel. ★★★

→ S. 61, A3 Redemittel

… wäre(n) ideal … | Kann ich Ihnen behilflich sein?
Sie könnten … nehmen | Es käme(n) aber auch … infrage
allerdings hätte(n) … den Nachteil, dass …

1 Ein Kunde bringt sein Handy zur Reparatur und braucht es morgen wieder. Sie müssen das Ersatzteil aber bestellen und schaffen es frühestens bis übermorgen.

Ich fürchte, das ist ein wenig kurzfristig. Ich muss das Ersatzteil bestellen. Es ist frühestens übermorgen da.

2 Ein Kunde steht im Laden und braucht Hilfe. Sie sprechen ihn an.

3 Eine Kundin sucht einen Geburtstagskuchen. Sie empfehlen ihr die leckere Schwarzwälder Kirschtorte.

4 Eine Großmutter möchte für ihren Enkel Süßigkeiten kaufen. Sie lassen sie zwischen Schokolade und Kaugummizigaretten wählen, weisen aber auf den Nachteil hin, dass Kaugummis von kleinen Kindern verschluckt werden können.

B eine Beschreibung verstehen und zusammenfassen

10 **Hier haben sich noch 8 Wörter rund ums Wasser versteckt. Suchen Sie und markieren Sie.**

→ S. 62, B1 Wortschatz

VERSCHLAUCHENDWASSERHAHNLOSEBADEWANNEMEHRLOSWASCHMASCHINEKEITFORTAB

FLUSSHIETTOILETTEROSBWASCHBECKENBARTIABLAUFSCHLAUCHZURTAGEDUSCHELÖTUNDER

11 **Wie heißt das Verb? Ergänzen Sie.**

→ S. 62, B1 Wortschatz / Wortbildung

1 der Ablauf – ablaufen
2 die Schraube – _____
3 der Stecker – _____
4 der Anschluss – _____
5 die Lösung – _____
6 die Sicherung – _____

12 **Welcher Konnektor passt? Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten. Kreuzen Sie an.**

→ S. 62, B2 Konnektoren *aber, allerdings, (je)doch*

Stellen Sie die Waschmaschine an die Wand,
1 Sie müssen _____ unbedingt darauf achten, dass zwischen Wand und Maschine genügend Platz bleibt.
2 _____ müssen Sie unbedingt darauf achten, dass zwischen Wand und Maschine genügend Platz bleibt.
3 _____ Sie müssen unbedingt darauf achten, dass zwischen Wand und Maschine genügend Platz bleibt.

	1	2	3
aber	x		
allerdings	x		
doch			
jedoch	x		

13 **Ausreden, Ausreden – Bringen Sie die Konnektoren an die richtige Position. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.**

→ S. 62, B2 Konnektoren *aber, allerdings, (je)doch*

Ich würde dir gern helfen,
1 muss ich heute meine Kinder vom Kindergarten abholen. (allerdings)
2 ich fühle mich heute nicht gut. (jedoch)
3 ich habe selber zu viel Arbeit. (aber)
4 ich bekomme heute Nachmittag Besuch von meinen Eltern. (doch)

14 a **Was ist wo? Markieren Sie die Genitivendungen.**

→ S. 62, B2 Genitiv

1 Auf der Rückseite des teureren Computers befinden sich sehr viele Anschüsse.
2 Auf der Vorderseite der angebotenen Waschmaschine kann man Programm und Temperatur wählen.
3 Auf der Rückseite des neuen Smartphones ist das Fach für den Akku.
4 Im Innern der meisten Spülmaschinen ist ein Fach für Salz.
5 Statt eines großen Speichers hat das neue Smartphone einen Speicherkartensteckplatz an der Seite.
6 Statt einer normalen Festplatte ist in diesem PC eine SD-Karte eingebaut.
7 Aufgrund eines besonders langen Kabels im Boden des Geräts lässt sich die Kaffemaschine überall schnell anschließen.
8 Statt weiterer Anschlüsse an der Rückseite hat dieser PC auch zwei USB-Anschlüsse vorn.

b **Ergänzen Sie die Tabelle mit den Formen in a.**

	bestimmter Artikel	unbestimmter Artikel	ohne Artikel
der			europäischen Ursprungs
das			reinen Gewissens
die			unbekannter Herkunft
die (Pl.)			

15 Und trotzdem mag sie ihren Job.

→ S. 62, B2 Genitiv

Sie mag ihren Job trotz …

1 (einige unfreundliche Kollegen) _____
2 (die manchmal uninteressante Tätigkeit) _____
3 (das nicht so hohe Gehalt) _____
4 (ihr kleines Büro) _____
5 (die ungünstige Arbeitszeit) _____

16 Drücken Sie die Anweisung mit Passiv und einem Modalverb aus.

→ S. 62, B2 Passiv mit Modalverb

1 Stellen Sie die Waschmaschine auf eine Waschmaschinenmatte.
Die Waschmaschine muss auf eine Waschmaschinenmatte gestellt werden.
2 Sie müssen zuerst die Transportsicherungen entfernen.
Zuerst
3 Sie dürfen die Transportsicherung aber nicht wegwerfen.
Die Transportsicherung
4 Schießen Sie den Ablaufschlauch am Abfluss an.
5 Stecken Sie dazu den Ablaufschlauch einfach auf den Anschluss.
Dazu
6 Sie dürfen den Ablaufschlauch aber nicht festschrauben.

17 Eine Waschmaschine bedienen – Wie wird ein Tipp, eine Warnung oder eine Anleitung ausgedrückt? Sortieren Sie die unterstrichenen sprachlichen Mittel.

→ S. 62, B2 Redemittel

Zuerst muss natürlich der Stecker in die Steckdose gesteckt werden. Am besten sortieren Sie vorher schon mal die Wäsche, damit nichts abfärbt. Dann öffnen Sie den Wasserhahn und füllen das Waschmittel in das Waschmittelfach. Es ist oben links an der Vorderseite der Maschine. Danach müssen Sie die Waschmaschinentür schließen und ein passendes Waschprogramm wählen. Das Programm stellen Sie mit dem zweiten Schalter von rechts an der Vorderseite des Geräts ein. Dann können Sie die Start-Taste drücken. Je nach Programm dauert es 40 bis 120 Minuten, bis die Wäsche fertig ist. Die Tür kann allerdings nicht geöffnet werden, bis das Programm beendet ist. Nach dem Waschen dürfen Sie auf keinen Fall vergessen, den Wasserhahn zu schließen.

Tipp	Warnung	Anleitung	Erklärung
		Zuerst muss natürlich … gesteckt werden.	

18a Sie beschreiben Ihrem Kollegen, wie die Geschirrspülmaschine im Pausenraum bedient werden muss. Schreiben Sie eine Anleitung wie in 17. Benutzen Sie Ausdrücke wie in 17.

→ S. 62, B2 Redemittel

1 Geschirr einräumen
2 Wasserhahn öffnen
3 Spülmittel einfüllen (Spülmittelfach in der Innenseite der Tür), Spülmittelfach zuklappen
4 Programm wählen (30 Grad, 60 Grad, Ökoprogramm); Programmwähler ist 2. Schalter von rechts oben an der Tür)
5 Startknopf drücken (Schalter rechts oben an der Tür)
6 Programm ca. 30 bis 120 Minuten; Tür nicht öffnen, wenn Maschine Geschirr trocknet, heiß!
7 Wasserhahn schließen nicht vergessen!
8 Geschirr ausräumen

Zuerst müssen Sie das Geschirr einräumen. Dann müssen Sie den Wasserhahn …

b Beschreiben Sie Ihrer Partnerin / Ihrem Partner die Bedienung der Geschirrspülmaschine. Benutzen Sie Ihre Aufzeichnungen.

C eine Anfrage verstehen und ein Angebot erstellen

19 **Was gehört zusammen? Verbinden Sie.**

→ S. 63, C1 Textbausteine

1 Wir danken Ihnen für	A die gesetzliche Mehrwertsteuer.
2 Wir unterbreiten Ihnen	B Ihre Anfrage.
3 Bei den Preisangaben handelt es sich	C bis zum 01.01.20…
4 Hinzu kommt	D um Netto-Preisangebote.
5 Die Lieferung ist	E das folgende Angebot.
6 Dieses Angebot gilt	F frei Haus.

20 **Was muss in einem Angebotsschreiben an welcher Stelle stehen? Ergänzen Sie die Tabelle.**

→ S. 63, C1 Textbausteine

Datum des Angebots | Verkaufs- und Lieferbedingungen | Dank für das Interesse des Kunden | Angaben zu Beschaffenheit, Menge, Preis (inkl. Mehrwertsteuer) der Ware | Angabe zum Inhalt des Angebots | Einschränkung des Angebots (unverbindlich, Befristung) (z. B. „5 Esstische“) | Angabe des Einzelpreises und des Gesamtpreises

Betreff	Einleitungssatz	Hauptteil

21 **Lesen Sie das Angebot. Es fehlen drei Angaben aus 11. Ergänzen Sie sie an der richtigen Stelle.**

→ S. 63, C1 Wortschatz

Drechsler & Co. GmbH – Dreilindenufer 7 – 14722 Rathenow

Bäckerei Halm
Lange Straße 7
14712 Rathenow

Angebot
Bäckerbekleidung

Sehr geehrter Her Schneider,
wir danken Ihnen für Ihre Anfrage vom 12. 04. 20.. und möchten Ihnen das folgende Angebot unterbreiten:

Position	Menge	Artikel-Nummer	Produkt	Größe	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	4	105508	Bäckerhose	50	26,69	107,76
2	4	205057	Bäckerjacke Kurzarm	50	37,99	151,96
3	10	30126	Vorbinder (Schürze)		4,90	49,00
Summe						**308,72**

Bei allen Preisangaben handelt es sich um Netto-Preisangaben. Hinzu kommt die gültige gesetzliche Mehrwertsteuer.

Mit freundlichen Grüßen
i. A. Ingrid Schulz

22 | a Lesen Sie die Texte. Ergänzen Sie das passende Wort.

→ S. 63, C2 Lesen

Anfrage ~~Lieferschein~~ Rechnung Angebot Bestellung

A

Holz & Co. GmbH – Salzstraße 7 – 14722 Rathenow

Restaurant Italia
Hauptstraße 77
14722 Rathenow

Lieferschein Nr.: 22/9781 Kunden-Nr.: 404 124 Bestellt am: 25. 08. 20..
Lieferdatum: 31. 08. 20..

Kontrollieren Sie die Lieferung auf Vollständigkeit und Beschädigungen. Reklamationen sind nur am Tag der Lieferung möglich.

Position	Menge	Artikelnummer	Bezeichnung
1	10	22221	Holztisch, grün
2	40	88888	Holzstuhl, schwarz

Ich habe die Ware in ordnungsgemäßem Zustand erhalten

31. 8. 20.. Mazzini
Ort, Datum Unterschrift

B

Holz & Co. GmbH – Salzstraße 7 – 14722 Rathenow

vom 15. 08. 20..

10 Tische, 40 Stühle

Sehr geehrter Herr Mazzini,
besten Dank für Ihre Anfrage vom 01. 08. 20... Wir können Ihnen Folgendes anbieten:

Position	Menge	Artikelnummer	Bezeichnung	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	10	22222	Holztisch, schwarz	229,–	2290,–
2	40	88888	Holzstuhl, schwarz	49,–	1960,–
Gesamtpreis					**4250,–**

Hinzu kommt die gesetzliche Mehrwertsteuer. Lieferung frei Haus. Das Angebot gilt bis zum 31. 12. 20...

Mit freundlichen Grüßen
Heinz Holtmann

C

Holz & Co. GmbH – Salzstraße 7 – 14722 Rathenow

Nr.: 22/9781 Kunden-Nr.: 404 124 Datum: 31. 08. 20..

Pos.	Artikel	Mehrwerteuer	Einzelpreis	Stück	Gesamtpreis
1	Holztisch, grün Artikel Nr. 22221	19 %	272,51	10	2725,10
2	Holzstuhl, schwarz Artikel Nr. 88888	19 %	58,31	40	2332,40

Nettobetrag: 4250,–
zuzüglich 19 % Mehrwertsteuer: 807,50

Gesamtbetrag: 5057,50

Der gesamte Betrag ist innerhalb von 7 Werktagen zu zahlen.

D

1

Restaurant Italia · Hauptstraße 77 · 14722 Rathenow

An
Holz & Co. GmbH
Salzstraße 7
14722 Rathenow

Rathenow, den 25. 07. 20. .

Sehr geehrte Damen und Herren,

für unser Restaurant benötigen wir 10 schwarze Holztische für vier Personen und 40 dazu passende Stühle. Bitte schicken Sie uns ein unverbindliches Angebot.
Vielen Dank für Ihre Mühe!

Mit freundlichen Grüßen
Franco Mazzini

E

Restaurant Italia · Hauptstraße 77 · 14722 Rathenow

An
Holz & Co. GmbH
Salzstraße 7
14722 Rathenow

Rathenow, den 25. 08. 20. .

Sehr geehrte Damen und Herren,

gemäß Ihrem Angebot vom 15. 08. 20. . bestellen wir 10 Holztische (Art. Nr. 22221) und 40 Holzstühle (Art. Nr. 88888).

Mit freundlichen Grüßen
Franco Mazzini

b Was kommt zuerst, was dann? Ordnen Sie in a.

c Was wollte Herr Mazzini kaufen, was hat er erhalten?

d Wer ist für den Fehler verantwortlich, Herr Mazzini oder die Firma Holz & Co. GmbH? Markieren Sie in den Texten die fehlerhaften Stellen.

23 Eine Kita benötigt 20 Kinderbetten aus Holz, zum Stapeln, mit den Maßen ca. 1,20 m x 0,60 m und mit Matratzen. Schreiben Sie eine Anfrage. Nehmen Sie die Anfrage aus 22 als Vorlage. ★★★

→ S. 63, C2 Schreiben

24 Schreiben Sie ein Angebot für die Kita. ★★★

→ S. 63, C3 Schreiben

Benutzen Sie die Angaben aus dem Katalog.
Nehmen Sie das Angebotsschreiben aus Aufgabe 21 zu Hilfe.
Denken Sie an alle Teile eines formellen Briefs.
Ist alles da? Kontrollieren Sie mithilfe von Aufgabe 20.

stapelbares Krippenbett inkl. Matratze

159,– inkl. Mehrwertsteuer
- lieferbar innerhalb von 4 Wochen
- Lieferung frei Haus
- Artikelnummer 1234567

D telefonisch reklamieren und auf eine Reklamation reagieren

25 | a In dem Wortgitter haben sich sechs Nomen rund um die Bestellung versteckt.

→ S. 64, D1 Wortschatz

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

b **Was kommt zuerst? Schreiben Sie die Wörter aus a mit Artikel in der richtigen Reihenfolge auf.**

1 die Anfrage
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____
6 _____

26 | a **Wie melden Sie sich am Telefon richtig, wenn Sie auf der Arbeit angerufen werden? Kreuzen Sie an.**

→ S. 64, D1 Redemittel

1 Firma ELTEC, Müller. ○
2 Hallo. Firma ELTEC. ○
3 Firma ELTEC, Sie sprechen mit Anna Müller. Guten Tag. ○
4 Müller, Firma ELTEC, guten Tag. ○
5 Anna, Firma ELTEC, guten Tag. ○

b **Wie melden Sie sich am Telefon richtig, wenn Sie jemanden anrufen? Kreuzen Sie an.**

1 Firma ELTEC, Anna Müller, guten Tag. ○
2 Guten Tag. Hier spricht Anna von der Firma ELTEC. ○
3 Guten Tag. Firma ELTEC. Mein Name ist Anna Müller. ○
4 Guten Tag. Mein Name ist Anna Müller von der Firma ELTEC. ○
5 Hallo. Hier ist Anna Müller. ○

c **Welche der richtigen Möglichkeiten gefällt Ihnen am besten? Schreiben Sie sie auf und setzen Sie Ihren Namen und Ihre Firma ein.**

Wenn ich in meiner Firma angerufen werde, melde ich mich so: _____

_____

Wenn ich beruflich jemanden anrufe, melde ich mich so: _____

_____

27 **Ordnen Sie die Redemittel.**

→ S. 64, D2 a Redemittel

Ist das tatsächlich so (gewesen)? | Ja, das mag sein, aber ... | Das ist / war ein Versehen
Ich bin ganz sicher | (Entschuldigung,) das hatte ich falsch verstanden | Ja schon, (aber)...
Sind Sie sicher, dass ...? | Das weiß ich genau | Das ist so nicht richtig, denn ...
Da ist etwas schiefgegangen | Das werde ich gleich ... | Da haben Sie recht, (aber) ...

widersprechen	Fehler eingestehen	versichern / beteuern	sich vergewissern

28 **Was passt zusammen? Verbinden Sie. Manchmal gibt es mehrere Möglichkeiten.**

→ S. 64, D2 a Redemittel

1 Das stimmt, aber
2 Das ist so nicht richtig,
3 Entschuldigung,
4 Es tut mir leid, dass
5 Sind Sie sicher, dass
6 Das werde ich gleich

A das hatte ich leider falsch verstanden.
B Sie drei Kühlschränke bestellt haben?
C nach unseren Unterlagen haben Sie alles erhalten.
D wir das falsche Modell geliefert haben.
E denn in Ihrer Bestellung stehen nur zwei Kühlschränke.
F mit meinem Chef besprechen.

29 Lesen Sie das Gespräch und ergänzen Sie.

→ S. 64, D2 a Redemittel

das werde ich gleich | Da ist etwas schiefgegangen. | das ist so nicht richtig
Gut. | Es tut mir leid, dass | Das weiß ich genau. | Sind Sie sicher, dass
Das ist dann ja mein Fehler. | das stimmt

1 ● Peres, Kita Kinderland, guten Tag. Wir hatten bei Ihnen eine Regalwand bestellt und wollten sie jetzt aufbauen. In der Lieferung fehlt aber so einiges: Schrauben und Streben.

2 ◆ Die Streben kleben wir immer an den Böden fest. _____ _____ die Sachen fehlen?

● Ja, die Streben sind nicht da. Wir haben sie aber bestellt und auch schon bezahlt.

3 ◆ _____ Ich schau mir kurz die Bestellung und den Lieferschein an. Das mit der Bestellung, _____, denn hier stehen keine Streben.

4 ● Oje. _____ Aber Schrauben habe ich bestellt.

5 ◆ Ja, _____. wir die Schrauben nicht mitgeliefert haben.

● Können Sie uns vielleicht noch heute die Streben und die fehlenden Schrauben liefern? Ich würde Ihnen gleich den Bestellschein für die Streben per Mail schicken.

6 ◆ Ja, _____ dem Lager melden. Sie bekommen die Sachen heute Nachmittag. Reicht Ihnen das?

● Ja, vielen Dank! Auf Wiederhören.

30 Was sagt der Verkäufer dem Kunden? Ergänzen Sie das passende Redemittel.

→ S. 64, D2 a Redemittel

Das ist so nicht richtig, denn | Das stimmt, aber | Das ist ein Versehen
Es tut mir leid, dass | Ist das tatsächlich so, dass

1 ● Ich habe bei Ihnen einen Schrank für 599,– Euro bestellt. Von meinem Konto sind aber 699,– abgebucht worden!

◆ Entschuldigen Sie bitte. _____. Das Geld wird sofort auf Ihr Konto zurücküberwiesen.

2 ● Meine Kollegin hat bei Ihnen gestern Druckerpapier bestellt. Das sollte schon gestern ankommen, aber bis jetzt ist noch nichts geliefert worden.

◆ _____ das Papier schon gestern geliefert werden sollte? Das kann eigentlich nicht sein, weil wir das Papier bestellen müssen und das dauert dann immer ein bis zwei Tage.

3 ● Ich habe gestern bei Ihnen einen Laptop gekauft. Als ich ihn ausgepackt habe, war die Klappe hinten abgebrochen. Hier, sehen Sie?

◆ _____ das Gerät beschädigt ist. Sie bekommen sofort ein neues.

4 ● Sie haben mir gestern gesagt, dass ich mein Auto heute abholen kann!

◆ _____ ich habe Ihnen gesagt, dass wir versuchen, Ihr Auto bis heute zu reparieren. Uns haben aber Ersatzteile gefehlt …

5 ● Sie haben mir gesagt, dass die Reparatur ungefähr 200 Euro kostet. Und jetzt sind es 500 Euro.

◆ _____ ich konnte nicht wissen, dass ich auch einen neuen Motor einbauen muss. Deshalb ist die Rechnung so viel höher.

31 | a Was sagen Sie dem Verkäufer? Beschreiben Sie den Fehler. → S. 64, D2 b Schreiben

1 Laptop vor drei Tagen gekauft – er jetzt nicht mehr angehen – gegen neues Gerät umtauschen?
Ich habe vor drei Tagen bei Ihnen einen Laptop gekauft. Jetzt geht er

2 Druckerpapier vor zwei Wochen bestellt haben – aber noch nicht geliefert sein – dringend brauchen

3 10 Matratzen und 5 Betten bestellt haben, aber 5 Matratzen und 10 Betten geliefert werden – morgen Gäste ankommen – Lieferung heute möglich sein?

4 schwarze Tische bestellt haben, aber grüne Tische erhalten haben – heute Eröffnungsfeier des Restaurants sein – richtige Tische sofort brauchen – was tun können?

5 bei Ihnen Waschmaschine bestellt – Rechnung viel höher sein als Preis im Katalog

b Was sagt der Verkäufer zu den Reklamationen aus a? Schreiben Sie. ★★★

1 Gerät so schnell kaputtgegangen sein – Umtausch gegen neues Gerät nicht möglich sein, sondern Reparatur

Es tut mir leid, dass das Gerät so schnell kaputtgegangen ist. Aber ein Umtausch gegen ein neues Gerät ist nicht möglich, sondern nur eine Reparatur.

2 Papier vor zwei Wochen bestellt haben – Ihre Bestellung nicht finden können – Sie sie vielleicht nicht abgeschickt haben?

Ist es tatsächlich so, dass Sie

3 Sie 5 Matratzen und 10 Betten bestellt haben – aber heute noch 5 Betten liefern können

Ich bin ganz sicher, dass

4 auf Bestellschein grüne Tische stehen – aber wir noch heute schwarze Tische liefern und grüne Tische zurücknehmen

Das ist so nicht richtig, denn

5 Sie denn den aktuellen Katalog haben? – neuer Katalog vor zwei Wochen erschienen sein

Ja, das mag sein, aber

Lernwortschatz

S. 60| Das Service-Team von PC-Expert

Nomen

der Auszubildende, -n _____
das Bedürfnis, -se _____
der Händler, - _____
die Hardware, -s _____
der Internetauftritt, -e _____
die Kombination, -en _____
der/das Laptop, -s _____
das Notebook, -s _____
der Service, -s _____
die Software, -s _____
der Versand (Sg.) _____
der/das Virus, Viren _____

Verben

ausbilden _____
beraten* _____
entfernen _____
verstehen* von (+ Dat.) _____

Adjektive

besondere _____
erhältlich _____
individuell _____
umfassend _____
virtuell _____

S. 61| A Kunden beraten und über Waren informieren

Nomen

der Ausdruck, -e _____
das Doppelte, -n _____
der Farbdrucker, - _____
die Kapazität, -en _____
der Kopierer, - _____
das Multifunktionsgerät, -e _____
das Papiermagazin, -e _____
die Patrone, -n _____
das Plus, - _____
der Probedruck, -e _____
der Scanner, - _____
das Spitzenmodell, -e _____
der Toner, - _____
der Vorteil, -e _____

Verben

befürchten _____
einscannen _____
sich entscheiden* für/gegen (+ Akk.) _____
_____
führen (eine Ware) _____
nutzen _____
überfliegen* _____

Adjektive

ausgesprochen _____
bedeutend _____
echt _____
erheblich _____
gelegentlich _____
ideal _____
kurzfristig _____
maximal _____
total _____

S. 62| B eine Beschreibung verstehen und zusammenfassen

Nomen

der Abfluss, ¨-e _____
der Schlauch, ¨-e _____
die Sicherung, -en _____
der Stecker, - _____
die Transportsicherung, -en _____
der Wasserabfluss, ¨-e _____
der Wasserablaufschlauch, ¨-e _____
_____
der Wasseranschluss-, ¨-e _____
das Waschbecken, - _____
der Wasserhahn, ¨-e _____

Verb

festschrauben _____
lockern _____
lösen (Schrauben) _____
schrauben _____

Adjektiv

genügend _____

S. 63| C eine Anfrage verstehen und ein Angebot erstellen

Nomen

die Ahnung, -en .....
die Bedingung, -en .....
die Befristung, -en .....
die Beschaffenheit, -en .....
die Einschränkung, -en .....
der Einzelpreis, -e .....
die Form, -en .....
der Gesamtpreis, -e .....
der Hauptteil, -e .....
der Hinweis, -e .....
die Lieferbedingung, -en .....
der Lieferschein, -e .....
das Netto-Preisangebot, -e .....
die Position, -en .....
die Preisangabe, -n .....
der Typ, -en .....
die Verkaufsbedingung, -en .....
die Vorschrift, -en .....

Verben

einholen .....
unterbreiten .....

Adjektive

folgend .....
gebunden an (+ Akk.) .....
unverbindlich .....

weitere Wörter

hinzu .....

S. 64| D telefonisch reklamieren und auf eine Reklamation reagieren

Nomen

die Anzahl an (+ Dat.) (Sg.) .....
.....
die Bestellung, -en .....
die Elektronik, -en .....
der Geschäftskunde, -n .....
der Großhandel, - .....
der Lieferant, -en .....
die Reklamation, -en .....
die Warenannahme, -n .....

Verben

erfassen (Daten) .....
sich herausstellen .....
hervorgehen* aus (+ Dat.) .....
.....
mitliefern .....
mitschicken .....
reichen* (+ Dat.) .....
reklamieren .....
weitergeben* (Information) .....
.....

Adjektive

fehlerhaft .....

weitere Wörter

extra .....

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

.....
.....
.....
.....

TIPP

Mit der Hand schreiben

Was man mit der Hand schreibt, merkt man sich besser. Schreiben Sie also neue Wörter immer wieder mit der Hand – nicht nur mit dem Computer.

Lektion 10

A über Entwicklungen in einer Firma sprechen

1 **Was passt? Ordnen Sie zu.** → S. 69, A1 a Wortschatz

~~steigen~~ | konstant bleiben | abnehmen | zunehmen | auf demselben Niveau bleiben | übertreffen | sich verbessern | sinken | unverändert sein | reduzieren | senken | ansteigen | gleich bleiben

gleich →	mehr ↗	weniger ↘
	steigen	

2 | a **Wie heißt das passende Verb? Schreiben Sie.** → S. 69, A1 a Wortschatz

1 die Zunahme: _____
2 die Verbesserung: _____
3 die Steigerung: _____
4 der Anstieg: _____
5 die Abnahme: _____
6 die Reduktion: _____
7 die Senkung: _____
8 die Veränderung: _____

b **Schreiben Sie die Verben in a in eine Tabelle und ergänzen Sie die Verbformen.**

Infinitiv	3. Person Präsens	3. Person Präteritum	3. Person Perfekt
zunehmen	es nimmt zu	es nahm zu	es hat zugenommen

3 **Lesen Sie die Aussagen. Welches Verb passt? Ergänzen Sie es in der passenden Form. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.** → S. 69, A1 a Wortschatz

ansteigen | senken | zunehmen | reduzieren | verbessern

Zahlen, Zahlen

1 Die Zahl der Kunden _____ im letzten Jahr um 10 % _____. (↗)
2 Damit _____ sich unsere Einnahmen erheblich _____. (↗)
3 Leider _____ auch unsere Kosten _____, nämlich um 15 %. (↗)
4 Deshalb müssen wir unbedingt die Zahl der Mitarbeiter _____. (↘)
5 Wir könnten unsere Kosten aber auch dadurch _____ (↘), dass wir unsere Ware günstiger einkaufen.
6 Wir könnten das erst einmal versuchen. Aber wenn sich die Zahlen dann nicht wesentlich _____ (↗), müssen wir doch Mitarbeiter kündigen.

4 **Welches Verb passt? Verbinden Sie.** → S. 69, A1 b Wortschatz

1 instand	A stehen
2 eine Rolle	B machen
3 im Vordergrund	C halten
4 Wert auf etwas	D entwickeln
5 sich negativ / positiv	E sein
6 wesentlich zu hoch / groß / klein	F spielen
7 etwas deutlich	G legen

5 **Wie heißt das passende Nomen? Schreiben Sie das Nomen mit Artikel und Pluralform an die passende Stelle in der Tabelle.** ★★★

→ S. 69, A1 b Wortschatz

~~sich entwickeln~~ präsentieren ablaufen verfahren ändern schwanken
sich verbessern ausgleichen hinweisen ausreißen ansteigen vorschreiben

-ung	ohne Endung	-ation	-er
die Entwicklung, -en			

6 **Zeit – Wie kann man es anders sagen? Lesen Sie die Aussagen und ersetzen Sie die unterstrichenen Ausdrücke durch die passende Bezeichnung.**

→ S. 69, A1 b Wortschatz

die Jahreshälfte das Vorjahr das Quartal das laufende Jahr
der Jahresverlauf ~~in den ersten Monaten~~ in Zukunft

Krankenstand

In den ersten Monaten
~~Am Anfang~~ (1) des letzten Jahres haben sich erfreulich wenige Mitarbeiter krankgemeldet. Die Zahl lag im ersten Vierteljahr (2) bei 2,7 %, auch nach den ersten sechs Monaten (3) lag sie nur etwas höher, nämlich bei 2,8 %. Die Zahl der Krankmeldungen ist während des Jahres (4) leider wieder etwas angestiegen auf 3 %. Trotzdem haben wir Grund zur Freude: Im letzten Jahr (5) hatten sich wesentlich mehr Mitarbeiter krankschreiben lassen: 3,5 %. Wir hoffen, dass sich die positive Entwicklung in den nächsten Jahren (6) so fortsetzt und unsere Mitarbeiter durch unser Gesundheitsprogramm immer seltener krank sind. Die Zahlen aus diesem Jahr (7) lassen uns hoffen.

7 **Wie kann man es klar und deutlich sagen? Ergänzen Sie das passende Wort.**

→ S. 69, A1 b Wortschatz

insgesamt strikt wenig erheblich absolut

1 Die Mitarbeiter müssen sich _____ an die Sicherheitsvorschriften halten.
2 Wenn sie das nicht tun, können sie sich _____ verletzen.
3 Es ist _____ wichtig, dass an allen gefährlichen Stellen Warnschilder aufgestellt werden.
4 _____ erfreulich ist, dass die Zahl der Unfälle leicht gestiegen ist.
5 Unsere Sicherheitsvorschriften reichen aber _____ aus, um Arbeitsunfälle zu vermeiden.

8 **Lesen Sie den Auszug aus einer Präsentation. Finden Sie zehn Rechtschreib- oder Grammatikfehler. Unterstreichen und korrigieren Sie sie.**

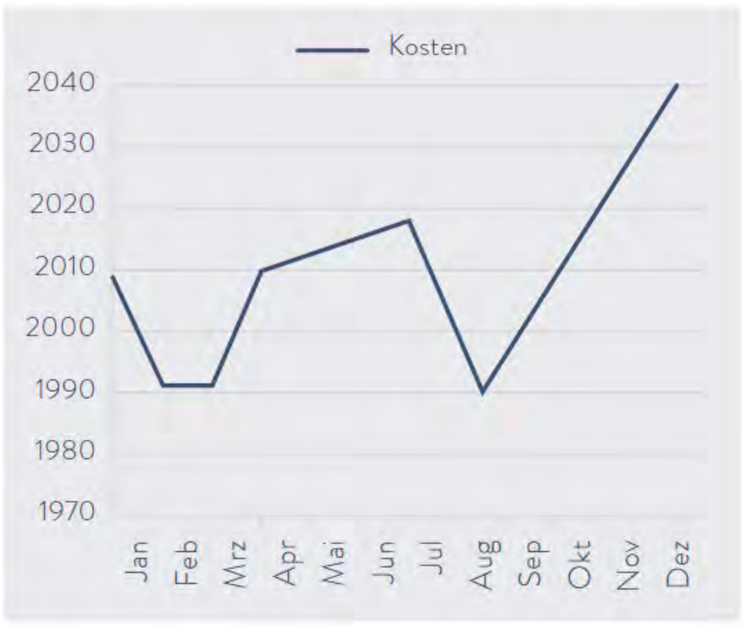
→ S. 69, A2 a Lesen

Unser Sport-Fit-Gesundheitsprogramm waren in diesen Jahr erfolgreich: Unsere Mitarbeiter sind weniger krank, Sie sind motivierter und zufriedener. Damit haben wir unser Zil erreicht!
Aber wir wollen noch meer tun – wir wollen unser Essen verbessern. Das ist eine weiter Masnahme für die Gesundheit unserer Mitarbeiter. In unserer Kantine will es jeden Tag ein gesunde Essen geben. Diese Empfehlung kommt von unseren Betriebsarzt.

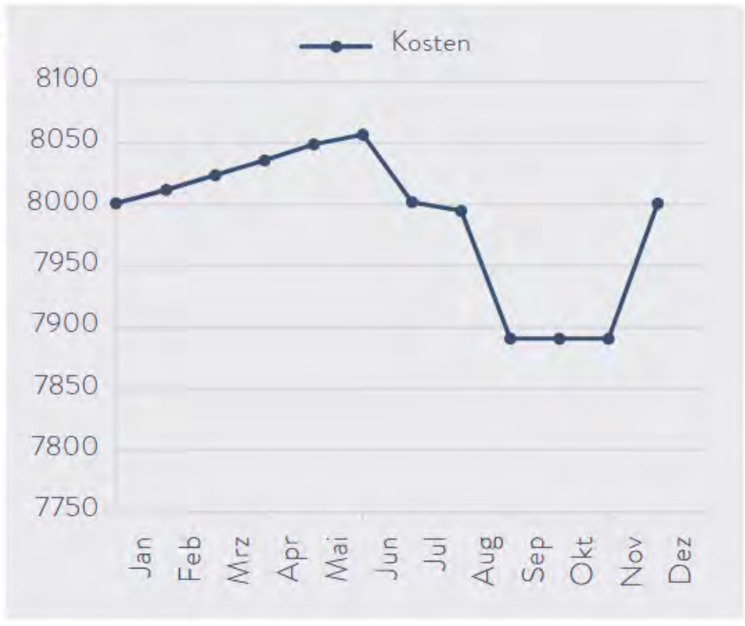
9 Welche Aussage gehört zu welcher Grafik? Ordnen Sie zu.

→ S. 69, A3 Redemittel

A



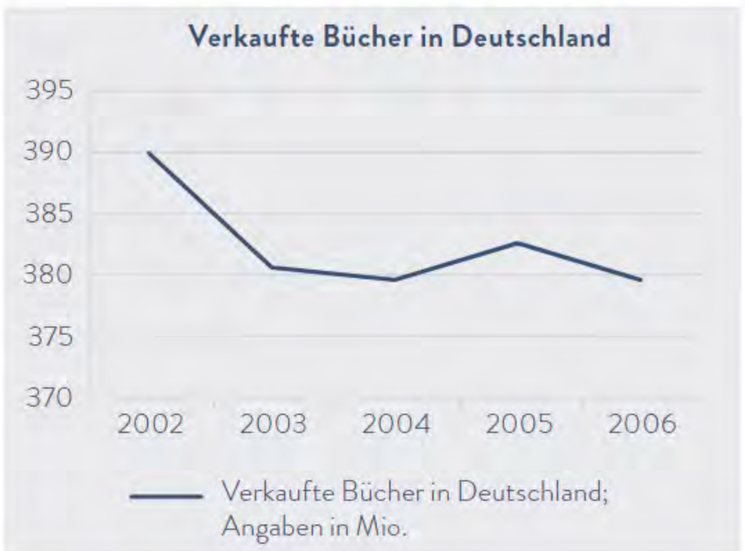
B



1 Die Grafik zeigt, dass die Kosten zwischen Februar und März auf demselben Niveau geblieben sind. Grafik: A
2 Aus der Grafik geht hervor, dass die Kosten ab August stark angestiegen sind. Grafik: .....
3 Wie man sehen kann, sind die Kosten zwischen September und November konstant geblieben. Grafik: .....
4 Auffällig ist, dass die Kosten in der ersten Jahreshälfte zunehmen. Grafik: .....
5 Im Vergleich zum Jahresbeginn sind die Kosten am Jahresende erheblich höher. Grafik: .....
6 In den Monaten Juni bis September sind die Kosten immer gesunken. Grafik: .....
7 Seit August nehmen die Kosten zu. Grafik: .....

10 | a Sehen Sie die Grafik an. Welche Informationen sind richtig? Kreuzen Sie an.

→ S. 69, A3 Lesen / Redemittel



		r	f
1	Es werden immer weniger Bücher in Deutschland verkauft.	○	○
2	Die Verkaufszahlen sind seit 2002 immer gesunken.	○	○
3	Von 2004 auf 2005 hat die Zahl der verkauften Bücher zugenommen.	○	○
4	Zwischen 2002 und 2004 sank die Zahl der verkauften Bücher um ca. 11 Mio. auf ca. 380 Mio.	○	○
5	Von 2003 bis 2004 ist die Menge der verkauften Bücher konstant geblieben.	○	○
6	Am wenigsten Bücher wurden 2004 verkauft.	○	○
7	Die Zahl der verkauften Bücher hat zwischen 2002 und 2003 am stärksten abgenommen.	○	○
8	Die Verkaufszahlen verbesserten sich nur 2005	○	○
9	2003 und 2006 sind die Verkaufszahlen gleich.	○	○
10	Die Zahl der verkauften Bücher ist von 2002 bis 2006 um ca. 11 Mio. gesunken.	○	○
11	Die meisten Bücher konnten 2002 verkauft werden.	○	○

b Ergänzen Sie mit Informationen aus den angegebenen Sätzen aus a.

1 Die Grafik zeigt, dass in Deutschland immer weniger Bücher verkauft werden. (1)
2 Es fällt auf, dass ..... (7)
3 Wie man sehen kann, ... (6)
4 Im Vergleich mit ..... (11)
5 In den Jahren von 2002 bis 2006 hat ..... abgenommen. (10)
6 Aus der Grafik geht hervor, dass ..... (8)
7 Interessant ist, dass ..... (3)

B über Unfallgefahren sprechen, eine Unfallmeldung machen

11 **Lesen Sie den Text. Ergänzen Sie das passende Nomen.** → S. 70, B1 Wortschatz

Sicherheit | Warnschilder | Vordergrund | Vorschriften | Gebotsschilder | Unfallgefahr | Schutz | Arbeitsunfälle | Verbotsschilder

_____ (1) am Arbeitsplatz ist ein Muss. Deshalb gibt es in den Unternehmen _____ (2), die die Mitarbeiter unbedingt beachten müssen, um _____ (3) zu vermeiden: _____ (4) geben an, was man tun muss, _____ (5) zeigen, was man nicht darf. Solche _____ (6) gibt es für alle Orte in der Firma, an denen eine _____ (7) für die Mitarbeiter besteht. Die Gesundheit der Beschäftigten steht in jedem Unternehmen im _____ (8). Außerdem gibt es viele gesetzliche Regelungen zum _____ (9) der Beschäftigten.

12 | a **Was wird ausgedrückt – Erlaubnis, Verbot, Notwendigkeit, Rat oder Wunsch? Ordnen Sie zu.** → S. 70, B1 Modalverben

Erlaubnis	Verbot	Notwendigkeit	Rat	Wunsch
		1		

1 Bei einem Achtstundentag müssen (1) alle Arbeitnehmer 30 Minuten Pause machen.
2 Doch wann man seine Pause macht, kann (2) man in vielen Firmen selbst bestimmen.
3 In der Pause darf (3) man normalerweise die Firma verlassen, man muss (4) es aber nicht machen.
4 Urlaub soll (5) man rechtzeitig beantragen.
5 Wenn Sie zur gleichen Zeit wie Ihr Kollege Urlaub nehmen wollen (6), sollten (7) Sie unbedingt mit ihm sprechen und sich mit ihm einigen.
6 Wenn Sie keine Lösung finden, muss (8) Ihr Chef entscheiden.
7 Man soll (9) immer etwas früher bei der Arbeit sein, als man muss (10).
8 Auch wenn man Geburtstag hat, darf (11) man nicht einfach später kommen.
9 Insgesamt: Alle müssen (12) die Arbeitszeiten einhalten und können (13) nicht einfach später kommen oder früher gehen.
10 Bei der Arbeit kann (14) eben nicht jeder machen, was er will (15)!

b **Ergänzen Sie die Verbformen in der Tabelle.**

dürfen	müssen	können	sollen	wollen
ich _____	ich _____	ich _____	ich _____	ich _____
du _____	du _____	du _____	du _____	du _____
er/sie/es darf	er/sie/es muss	er/sie/es kann	er/sie/es soll	er/sie/es will
wir _____	wir _____	wir _____	wir _____	wir _____
ihr _____	ihr _____	ihr _____	ihr _____	ihr _____
sie/Sie _____	sie/Sie müssen	sie/Sie können	sie/Sie _____	sie/Sie wollen

c **Setzen Sie die Sätze aus a ins Präteritum.**

1 Bei einem 8-Stunden Tag mussten alle Arbeitnehmer 30 Minuten Pause machen.
2 Doch wann man seine Pause machte, ...

d **Ergänzen Sie die Präteritumformen in der Tabelle.**

dürfen	müssen	können	sollen	wollen
ich _____	ich _____	ich _____	ich _____	ich _____
du _____	du _____	du _____	du _____	du _____
er/sie/es durfte	er/sie/es musste	er/sie/es konnte	er/sie/es sollte	er/sie/es wollte
wir _____	wir _____	wir _____	wir _____	wir _____
ihr _____	ihr _____	ihr _____	ihr _____	ihr _____
sie/Sie _____	sie/Sie _____	sie/Sie _____	sie/Sie _____	sie/Sie _____

13 **Der Praktikant hat viele Fragen an Herrn Schneider, den Chef. Welches Modalverb passt? Ergänzen Sie *können, müssen* oder *sollen* in der richtigen Form. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.**

→ S. 70, B1 Modalverben

1 ● Herr Schneider, was _____ ich tun? Wasser läuft durch die Decke.
2 ◆ Du _____ einen Eimer holen!
3 ● _____ Sie mir sagen, wo ein Eimer ist?
4 ◆ Du _____ in die Küche gehen. Da ist einer.
5 ● In dem Eimer ist Wasser. Wo _____ ich das hintun?
6 ◆ Das _____ du ins Klo gießen.
7 ● Wo _____ ich den Eimer hinstellen?
8 ◆ Du _____ ihn da hinstellen, wo das Wasser durch die Decke läuft!
9 ● Ich weiß, Sie haben es nicht gern, wenn ich Ihren Laptop anfasse, aber _____ ich ihn jetzt zur Seite stellen oder _____ ich den Eimer auf den Laptop stellen?
◆ Mein Laptop!!!

14 | a **Was für ein schrecklicher Arbeitsplatz! Was muss man, was darf man dort (nicht)? Kreuzen Sie an.**

→ S. 70, B1 Modalverben

Unsere Mitarbeiter ...

1 ○ müssen ○ dürfen keinen Alkohol trinken.
2 ○ müssen ○ dürfen sich nicht mit den Kollegen unterhalten.
3 ○ müssen ○ dürfen jeden Tag andere Kleidung tragen.
4 ○ müssen ○ dürfen nie zu spät kommen.
5 ○ müssen ○ dürfen immer gut angezogen sein.
6 ○ müssen ○ dürfen immer unbezahlte Überstunden machen.
7 ○ müssen ○ dürfen während der Arbeitszeit immer lächeln.
8 ○ müssen ○ dürfen kündigen, wenn ihnen unsere Regeln nicht gefallen!

b **Was muss / darf (nicht) gemacht werden? Schreiben Sie Sätze im Passiv.** ★★★

1 Man muss jeden Abend seinen Arbeitsplatz aufräumen.
2 Abends muss man alle Geräte ausschalten.
3 Den Urlaub muss man schon im Januar beantragen.
4 Man darf sein Auto nicht vor dem Eingang parken.

1 Der Arbeitsplatz muss jeden Abend aufgeräumt werden.

15 **Tipps für ein gutes Arbeitsklima. Schreiben Sie die Tipps als Ratschläge für Ihren Kollegen.**

→ S. 70, B1 Modalverben

1 Suche am Arbeitsplatz keine Freunde!
2 Akzeptiere, dass jeder Mensch anders ist – auch wenn er ganz anders ist, als du es gern hättest!
3 Beteilige dich nicht an Tratsch und Klatsch, d. h. an Geschichten über Kollegen oder den Chef!
4 Beleidige niemanden und sei zu allen freundlich und höflich!
5 Bedanke dich immer für Kritik!
6 Entspanne dich kurz, wenn du mal eine kurze Pause hast!

1 Sie sollten am Arbeitsplatz keine Freunde suchen.

16 **Kosten sparen – Worauf muss ein Unternehmen achten? Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.**

→ S. 70, B1 Modalverben

1 achten / Ein Unternehmen / auf seine Kosten / muss / immer / .
2 eingespart / Wenn / sollen / werden / Kosten / / viele Dinge / werden / überlegt / müssen / .
3 werden / Sollen / gekauft / neue, bessere Maschinen / / können / um Personal / zu / einsparen / ?
4 sollen / bei den neuen Aufgaben / zusammenarbeiten / Welche Mitarbeiter / ?
5 werden / die Mitarbeiter / können / Wie / gut und günstig / fortgebildet / ?
6 geachtet / darauf / Natürlich / muss / immer / werden, / / dass / zufrieden / die Mitarbeiter / sind / und / sichergestellt / die Qualität der Produkte / ist.

1 Ein Unternehmen muss ...

17 | a Rund um den Unfall. Was passt? Verbinden Sie.

→ S. 70, B2 a Wortschatz / Schreiben

1	Ruhe	A	einweisen
2	den Unfall	B	beachten
3	den Unfallort	C	versorgen
4	den Verletzten	D	absichern
5	Anweisungen	E	entfernen
6	den Krankenwagen	F	bewahren
7	Schaulustige	G	melden

b Wie verhält man sich bei einem Unfall? Was macht man zuerst, was dann? Schreiben Sie. Verwenden Sie die Wörter aus a und aus dem Schüttelkasten.

zuerst | dann | danach | anschließend | schließlich

1 Wenn ein Unfall passiert, muss man Ruhe bewahren.
2 Zuerst muss man
3 Dann

18 Was braucht man alles, wenn ein Unfall passiert ist? Lesen Sie und ordnen Sie zu. Schreiben Sie das Nomen mit Artikel und Pluralform.

→ S. 70, B2 b Wortschatz

Verband | ~~Sanitätsstation~~ | stabile Seitenlage | Notarzt | Rettungswagen | Erste-Hilfe-Kasten | Rettungsdecke

1 Dort können Verletzte oder Kranke hingebracht werden: die Sanitätsstation, die Sanitätsstationen
2 Hiermit wird der Verletzte abgeholt und in ein Krankenhaus gebracht: _____
3 Diese Person kümmert sich um den Verletzten, bis er im Krankenhaus ist: _____
4 Hierin befinden sich alle wichtigen Sachen für den Notfall: _____
5 Hiermit deckt man den Verletzten zu: _____
6 Wenn ein Verletzter bewusstlos ist, legt man ihn so hin: _____
7 Das macht man auf die Wunde: _____

19 Lesen Sie die E-Mail und schließen Sie die Lücken. Jedes Wort passt nur einmal.

→ S. 70, B2 b Lesen / Wortschatz

aber | alles | ansprechen | aufstehen | einfach | gefallen | gekommen | gestürzt | mindestens | ob | rufen | Schreck | Schreckliches | sofort | warum

Liebe Christine,

gestern ist mir etwas _____ (1) passiert: Als ich nach der Arbeit nach Hause gegangen bin, ist ein alter Mann neben mir gelaufen und plötzlich _____ (2). Er ist direkt auf sein Gesicht _____ (3) und lag regungslos am Boden. Ich habe einen großen _____ (4) bekommen. Natürlich weiß ich, dass man ihn _____ (5) und in die stabile Seitenlage bringen soll. Aber ich konnte es _____ (6) nicht. Glücklicherweise sind noch andere Leute _____ (7). Eine Frau hat sich _____ (8) um den Mann gekümmert. Aber er konnte nicht _____ (9). Deshalb musste ich den Unfallwagen _____ (10). Was die mich _____ (11) gefragt haben! Sie wollten wissen, wie alt der Mann ist, _____ (12) er gefallen ist, _____ (13) er ansprechbar ist. Das Telefonat hat _____ (14) zehn Minuten gedauert. Dann ist der Unfallwagen _____ (15) schnell gekommen.

20 | a Lesen Sie den Zeitungsbericht.

→ S. 70, B2 c Lesen / Schreiben

Bei einem Brand in der Bäckerei Müller in der Münchener Straße 34 ist ein Schaden von etwa 20 000 Euro entstanden. Das Feuer war gestern Nacht gegen 0.50 Uhr im Lager ausgebrochen.

Der Brand wurde schnell entdeckt, weil zwei Angestellte schon bei der Arbeit waren. Karl Brunn und Carola Lange versuchten, das Feuer zu löschen. Dabei verbrannte sich Carola Lange am Bein

und stürzte. Ihr Kollege rief sofort den Krankenwagen und die Feuerwehr, die nach wenigen Minuten am Unfallort eintrafen. Das Feuer konnte schnell gelöscht werden, Carola Lange kam ins Krankenhaus.

b Was ist in der Nacht passiert? Unterstreichen Sie in der Zeitungsmeldung die wichtigen Informationen, machen Sie Notizen und ergänzen Sie die Tabelle.

Wer meldet?	Karl Brunn
Was ist passiert, bevor der Krankenwagen gekommen ist?	
Wo ist es passiert?	
Wie viele Verletzte gibt es?	

c Karl Brunn ruft den Notarzt und macht eine Unfallmeldung. Was sagt er? Schreiben Sie.

1 Wer meldet? .....
2 Was ist passiert? In der Bäckerei ist ein Feuer ausgebrochen. Frau Lange und ich haben versucht, ...
.....
3 Wo ist es passiert? .....
4 Wie viele Verletzte gibt es? .....
.....

C eine Sicherheitsunterweisung verstehen

21 Sicherheitskleidung – Was braucht man wozu? Ergänzen Sie.

bril cher ~~ge~~ hand he he heits helm ~~hör~~ le schu schu ~~schutz~~ schutz schutz schutz si

Damit schützt man ...
1 die Ohren: Gehörschutz
2 die Augen: .....
3 die Füße: .....
4 die Hände: .....
5 den Kopf: .....

22 Welche Verben passen? Kreuzen Sie an.

→ S. 71, C1 Wortschatz

	auf-/absetzen	anhaben	tragen	anziehen	benutzen
1 Warnweste:	○	○	○	○	○
2 Schutzbrille:	○	○	○	○	○
3 Sicherheitsschuhe:	○	○	○	○	○
4 Schutzhelm:	○	○	○	○	○
5 Gehörschutz:	○	○	○	○	○

23 Sagen Sie es anders. Ergänzen Sie.

→ S. 71, C2 Wortschatz/Partizip I als Adjektiv

1 herunterfallende Gegenstände – Gegenstände, die herunterfallen
2 ein laufender Motor – ein Motor, ...
3 passende Schutzkleidung – Schutzkleidung, ...
4 sinkende Unfallzahlen – Unfallzahlen, ...
5 eine fehlende Sicherheitsunterweisung – eine Sicherheitsunterweisung, ...

24 **Sicherheitsunterweisung – Ergänzen Sie *müssen, können, dürfen* in der richtigen Form.**

→ S. 71, C2 Modalverben

1 Wir müssen sicherstellen, dass alle Mitarbeiter die Sicherheitsvorschriften kennen.
2 Alle Beschäftigten _____ im Lager einen Schutzhelm tragen, denn es _____ immer etwas herunterfallen.
3 Hier _____ man eine Warnweste tragen, damit man gut gesehen werden _____.
4 Wenn es laut ist, _____ Sie einen Gehörschutz aufsetzen.
5 Der Gehörschutz _____ nicht drücken, sonst _____ man Kopfschmerzen bekommen.
6 Hier _____ Sie nicht zu schnell fahren.
7 Die Geschwindigkeit _____ immer angemessen sein, je nachdem, wie gut Sie sehen _____.
8 Mit dem Fahrzeug _____ man nur auf dem Betriebsgelände fahren.

25 **Sicherheit – Was passt? Verbinden Sie.**

→ S. 71, C2 Wortschatz

1 Wir müssen sicherstellen,	A hier zu rauchen.
2 Es kann leicht	B dass jeder die Vorschriften kennt.
3 Bei uns ist Schutzkleidung	C mit der Sicht.
4 Sie müssen den Gehörschutz immer	D zu Unfällen kommen.
5 Wir haben ein großes Problem	E Pflicht.
6 Es ist streng verboten,	F dabei haben.

26 | a **Lesen Sie den Zeitungsartikel. Welche Überschrift passt nicht? Streichen Sie.**

→ S. 71, C2 Lesen/Landeskunde

Arbeitskleidung – Was darf der Arbeitgeber bestimmen?
Arbeitskleidung – Wer bezahlt?
Arbeitskleidung – Welche Rechte hat der Arbeitnehmer?
Arbeitskleidung – Was ist gesetzlich vorgeschrieben?

Die passende Kleidung am Arbeitsplatz – bei diesem Thema kommt es nicht selten zum Streit. Manche Arbeitgeber möchten genau bestimmen, wie sich ihre Mitarbeiter anziehen. Dürfen sie das?

So allgemein lässt sich die Frage nicht beantworten. Am einfachsten ist es, wenn es um Schutzkleidung geht: Schutzkleidung ist insbesondere in Handwerks- oder Industriebetrieben, aber auch im medizinischen Bereich – oft auch gesetzlich – vorgeschrieben. Diese Kleidung hat den Zweck, Unfälle zu vermeiden. Je nach Arbeitsplatz ist unterschiedliche Schutzkleidung Pflicht: Schutzhelme, Schutzbrillen, Sicherheitsschuhe, Gehörschutz oder auch Atemschutzmasken. Alles, was für die Gesundheit der Mitarbeiter wichtig ist, wird hier vom Arbeitgeber vorgeschrieben. Wenn die Schutzmaßnahmen auch gesetzlich festgelegt sind, muss der Arbeitgeber die Schutzkleidung seinen Mitarbeitern kostenlos zur Verfügung stellen. Viele Betriebe übernehmen auch die Reinigung.

Hält sich der Arbeitgeber nicht an die gesetzlich vorgeschriebenen Schutzmaßnahmen, so muss er, spätestens wenn ein Unfall passiert, die rechtlichen Folgen tragen und den Schaden bezahlen. Daher haben die Beschäftigten die Pflicht, die Schutzkleidung zu tragen und sich an die Schutzmaßnahmen bzw. an die Anweisungen in der Sicherheitsunterweisung halten. Tun sie dies nicht, kann ihnen sogar gekündigt werden.

Aber auch wenn es nicht um die Sicherheit der Mitarbeiter geht, darf der Arbeitgeber bestimmen, was bei der Arbeit getragen wird. Sollen – z. B. wie bei einer Fluggesellschaft – die Beschäftigten für die Kunden durch eine Uniform leicht erkennbar sein oder ist ein einheitliches Aussehen der Mitarbeiter aus anderen Gründen wichtig, kann das Unternehmen bestimmen, wie sich die Beschäftigten kleiden. Solche Regelungen sind dann in der Betriebsvereinbarung oder im Arbeitsvertrag festgelegt. Dort wird auch vereinbart, wer die Uniform bezahlt – der Arbeitgeber oder der Arbeitnehmer.

In manchen Unternehmen gibt es einen sogenannten Dresscode, d. h. eine Kleiderordnung mit bestimmten Vorgaben. So ist es beispielsweise in einigen Berufen üblich, dass Berufskleidung (wie z. B. bei Köchen) oder Geschäftskleidung (z. B. Anzug, helles Hemd, Krawatte wie bei Rechtsanwälten) getragen wird. Bei anderen Berufen ist es nicht so streng, hier reicht Bürokleidung: Die Mitarbeiter können weitgehend selbst bestimmen, was sie zur Arbeit anziehen – nur Freizeitkleidung gehört nicht ins Büro. Die Kosten für die Berufs-, Büro- oder Geschäftskleidung trägt der Arbeitnehmer.

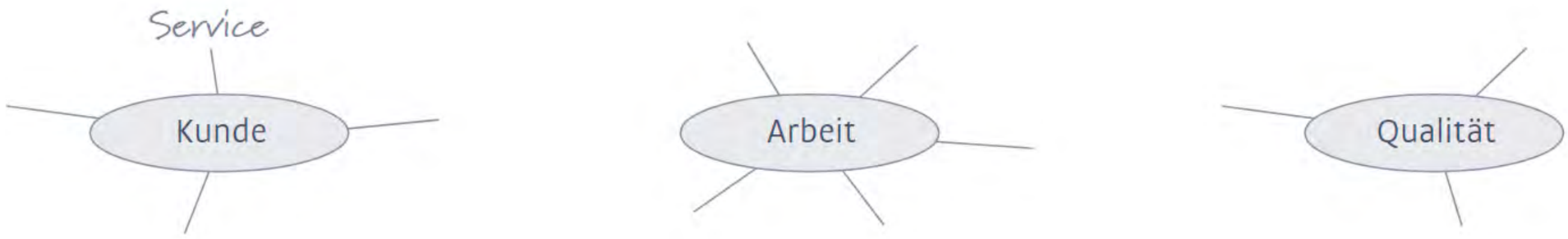
b **Was ist richtig? Kreuzen Sie an.**

1 Schutzkleidung ist ○ immer ○ in vielen Fällen gesetzlich festgelegt.
2 Der Arbeitgeber muss die Schutzkleidung ○ immer ○ in bestimmten Fällen bezahlen.
3 Ein Arbeitgeber, der sich nicht an die gesetzlichen Sicherheitsvorschriften hält, wird ○ vielleicht auch vor ○ erst bei einem Unfall bestraft.
4 Arbeitgeber ○ dürfen ○ müssen Arbeitnehmern kündigen, die sich nicht an die Schutzmaßnahmen halten.
5 Müssen Arbeitnehmer ○ einheitliche Kleidung ○ Geschäftskleidung tragen, so wird dies im Arbeitsvertrag oder in einer Betriebsvereinbarung festgelegt.
6 Der Arbeitgeber trägt ○ immer ○ manchmal die Kosten für die Arbeitsuniform.
7 Für Bürokleidung gibt es im Vergleich zur Geschäftskleidung ○ stärkere ○ weniger starke Vorgaben.

D einen Text über Qualitätsmanagement verstehen

27 | a **Finden Sie elf Wörter mit *Qualität-, Kunde- und Arbeit-*.** → S. 72, D1 Wortschatz

Management | Service | Prozess | Unfall | Orientierung | Ziel | Wunsch | Zufriedenheit | Schutz | Ablauf | Sicherung



b **Schreiben Sie die Wörter mit Artikel. Unterstreichen Sie die Buchstaben, durch die die Wörter verbunden sind (Fugen).**

1 der Kundenservice

28 | a **Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die passenden Wörter.** → S. 72, D1 Wortschatz

Erfolg | Verkehrsmitteln | Messung | Zufriedenheit | Fragebögen | Markt | ~~Dienstleistungen~~ | Grünanlagen | Qualitätssicherung | Auswertung | Mitarbeiter

Was muss sein, damit wir zufrieden sind?

Wenn wir für Dienstleistungen (1) bezahlen, möchten wir, dass die Mitarbeiter zu uns freundlich sind und dass alles gut funktioniert. Zum Beispiel bei öffentlichen _____ (2) wie dem Bus erwarten wir, dass der Busfahrer höflich ist und wir pünktlich ankommen. Auch bei _____ (3) sind wir anspruchsvoll: Ein Park soll sauber und gepflegt sein, damit wir gern hingehen.

Unsere _____ (4) ist wichtig, denn zufriedene Kunden und auch motivierte _____ (5) spielen bei der _____ (6) eine wichtige Rolle. Und gute Qualität bedeutet für das Unternehmen _____ (7) auf dem _____ (8). Unsere Zufriedenheit wird manchmal mit _____ (9) gemessen. Die _____ (10) soll dann zeigen, wie zufrieden wir sind. Doch ist die _____ (11) von Zufriedenheit überhaupt möglich?

b **Was ist richtig? Lesen Sie den Text in 28a noch einmal und kreuzen Sie an.** → S. 72, D1 Lesen

1 ○ Auch Höflichkeit ist ein Qualitätsmerkmal.
2 ○ Motivierte Mitarbeiter sind ein Maßstab für Qualität.
3 ○ Qualität misst man ausschließlich an der Zufriedenheit der Kunden.
4 ○ Gute Qualität ist eine wesentliche Voraussetzung für den Markterfolg.
5 ○ Fragebögen spielen bei der Ermittlung der Kundenzufriedenheit immer eine wichtige Rolle.
6 ○ Mit der abschließenden Frage stellt der Text die Messbarkeit von Zufriedenheit zur Diskussion.

29 **Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Verben in der passenden Form.** → S. 72, D1 Wortschatz

verhalten | verbessern | gewährleisten | verlangen | sicherstellen | erkennen | prüfen

SICHERHEITSVORSCHRIFTEN AM ARBEITSPLATZ

Die Sicherheit am Arbeitsplatz wird durch viele Vorschriften _____ (1). Arbeitgeber sind durch das Gesetz verpflichtet, die Sicherheit und den Gesundheitsschutz aller Beschäftigten während der Arbeitszeit zu _____ (2). In den letzten einhundert Jahren hat sich der Schutz der Arbeitnehmer wesentlich _____ (3). Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet jeden Arbeitgeber zu bewerten und zu _____ (4), welche Gefahren es in seinem Unternehmen gibt. Wichtig ist, dass auch die Mitarbeiter _____ (5), dass sie sich an die Vorschriften halten müssen. Denn die meisten Arbeitsunfälle passieren, weil die Beschäftigten sich nicht so _____ (6), wie es die Sicherheitsvorschriften von ihnen _____ (7).

30 | a **Welches Verb passt? Verbinden Sie.** → S. 72, D1 Wortschatz

1	eine Eigenschaft	A	sein
2	zu etwas bereit	B	erreichen
3	in Kauf	C	besitzen
4	auf dem neuesten Stand	D	sein
5	das Ziel	E	nehmen

b **Ergänzen Sie den passenden Ausdruck aus a in der richtigen Form.**

1 Die Qualität eines Produktes ist gut, wenn es die geplanten und vom Kunden gewünschten _____.
2 Viele Kunden _____, für hochwertige Produkte mehr zu bezahlen.
3 Kunden, die weniger Geld haben, kaufen billigere Produkte und _____ eine schlechtere Qualität _____.
4 Besonders Männer kaufen sich immer den aktuellen Computer oder das neueste Handy von guter Qualität. Sie möchten immer _____.
5 Mit guter Werbung und hoher Qualität haben schon viele Unternehmen _____, auf dem Markt eine führende Position zu bekommen.

31 | a Lesen Sie den Bericht. Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt? Ordnen Sie zu. → S. 72, D1 Lesen

Qualitätskontrolle | Ausstattung | Arbeit mit den Kindern | Personal | Zusammenarbeit mit den Eltern

Qualitätsmanagement im Kindergarten

Die Qualität von Kindergärten ist für die Kinder, deren Eltern und die Gesellschaft von großer Bedeutung. Denn die Zeit im Kindergarten ist wichtig für die Entwicklung der Kinder und ihren Start in der Schule. Doch was macht die Qualität aus?

.....

Wichtig ist besonders der Umgang mit den Kindern, d. h. wie die Erzieher die Kinder behandeln. Erzieher sollten freundlich und ernsthaft mit den Kindern sprechen und ihre Fragen beantworten. Außerdem müssen die Kinder z. B. durch Lernspiele gefördert werden. Nur so sind sie nachher fit für die Schule. Aber auch das Sozialverhalten der Kinder muss trainiert werden und sich entwickeln können. In der Kita sollten Gruppenspiele und gemeinsame Ausflüge durchgeführt werden, damit sich ein Wir-Gefühl entwickeln kann. Gleichzeitig darf aber das einzelne Kind als Individuum nicht vergessen werden. Jedes Kind hat seine eigenen Bedürfnisse, Besonderheiten und Vorlieben.

.....

Ein wichtiges Qualitätszeichen eines Kindergartens ist es, dass ein Erzieher nicht zu viele Kinder betreut. Hinzu kommt, dass möglichst alle Beschäftigten eine entsprechende Ausbildung haben. Beides sind Voraussetzungen dafür, dass ein stressfreier Umgang mit den Kindern möglich ist und die Kinder möglichst gut gefördert werden.

.....

Ein weiteres Qualitätskriterium ist die Ausstattung der Kita: Sind die Gruppenräume, die Toiletten bzw. Waschräume sauber und groß genug? Besitzt die Kita einen Garten? Auch die Möbel hier spielen eine Rolle. Es sollten ausreichend Tische, Stühle, Betten in einem guten Zustand vorhanden sein. Wichtig ist auch, dass genügend unterschiedliches Spielzeug vorhanden ist ebenso wie Bücher, damit die Kinder gern in die Kita gehen und sich nicht langweilen.

.....

Die Eltern sollten in ständigem Kontakt mit den Erziehern stehen. Die Kita sollte sie über die pädagogische Arbeit informieren. Außerdem sollten regelmäßig Gespräche über die Entwicklung des Kindes stattfinden.

.....

Zur Qualitätsprüfung und -sicherung werden Interviews mit den Eltern und auch mit den Erziehern durchgeführt. Neben dieser mündlichen Befragung werden auch Fragebögen verteilt. Außerdem kommen Experten in den Kindergarten, die sich die Einrichtung und Ausstattung ansehen und ein paar Tage in der Kita die Abläufe und den Umgang der Erzieher mit den Kindern beobachten.

b Was steht im Text? Kreuzen Sie an.

1 Die Qualität eines Kindergartens
- ○ spielt für die Zukunftschancen der Kinder eine wichtige Rolle.
- ○ ist für Eltern und Kinder wichtig, weil sich die Gesellschaft weiterentwickelt.
- ○ spielt für Kinder, Eltern und Gesellschaft eine wichtige Rolle, weil die Kinder dort lesen lernen.

2 Ein guter Kindergarten
- ○ bereitet die Kinder hauptsächlich auf die Schule vor.
- ○ fördert das Lernen und Sozialverhalten der Kinder.
- ○ darf nicht zu viel Rücksicht auf die Wünsche und Besonderheiten des einzelnen Kindes nehmen.

3 In einem guten Kindergarten
- ○ arbeiten fast nur ausgebildete Erzieher.
- ○ sollten die Mitarbeiter möglichst viele verschiedene Ausbildungen haben.
- ○ sollten sich die Mitarbeiter regelmäßig entsprechend fortbilden.

4 Die Ausstattung des Kindergartens
- ○ ist das wichtigste Qualitätskriterium.
- ○ betrifft die Räume, die Möbel, das Spielzeug und den Außenbereich und ist ein Kriterium für die Qualität.
- ○ ist dann gut, wenn er große Gruppenräume und Toiletten, Tische, Stühle und Betten und einen Garten hat.

5 Die Qualität eines Kindergartens wird
- ○ durch Befragungen, Fragebögen und externe Experten gemessen.
- ○ durch mündliche und schriftliche Befragung von Eltern und durch Experten ermittelt.
- ○ durch Befragungen, Fragebögen und durch Experten, die im Kindergarten beschäftigt sind, ermittelt.

32 | a **Lesen Sie die Äußerung eines Kunden über seine Anforderungen an ein Handy. Ergänzen Sie die Textbausteine.**

→ S. 72, D2 Lesen / Schreiben

Absolut unverzichtbar ist für mich auch | Und was auf keinen Fall fehlen darf | Für mich ist auch wichtig | Ein Qualitätskriterium ist

Welche Eigenschaften sollte ein qualitativ hochwertiges Handy besitzen?

Ein richtig gutes Handy sollte klein und handlich sein. _____ (1), dass es leicht zu bedienen ist und ich nicht erst lange die Bedienungsanleitung lesen muss. _____ (2) eine lange Akkulaufzeit: Der Akku eines richtig guten Handys sollte mindestens vier Tage halten – auch wenn man viel damit telefoniert oder surft. _____ (3) auch, dass ausreichend Speicherplatz vorhanden ist, es sollte schon genügend Platz für viele SMS und Kontakte sein. _____ (4) ist eine gute Kamera. Eine Kamera mit hoher Auflösung sollte ein gutes Handy unbedingt haben.

b **Welche Eigenschaften sollte ein teurer Urlaub haben? Schreiben Sie. Benutzen Sie die Textbausteine aus a. Folgende Wörter helfen Ihnen.** ★★★

Anreise | Service | Mitarbeiter | Essen | Ausstattung des Zimmers / Appartements | Ausstattung des Hotels | Lage des Hotels ...

Ein richtig guter Urlaub sollte mit einer stressfreien Anreise beginnen. Für mich ...

Lernwortschatz

S. 68| Jannis Passadakis wartet Flugzeuge

Nomen

die Auswertung, -en _____
die Dienstleistung, -en _____
der Fragebogen, ¨- _____
die Instandhaltung, -en _____
die Kundenzufriedenheit (Sg.) _____
die Messung, -en _____
die Qualitätssicherung (Sg.) _____
die Sicherheit (hier nur Sg.) _____
der Vordergrund (Sg.) _____

Verben

gewährleisten _____
instand halten* _____
kontrollieren _____
sicherstellen _____
steigern _____
warten (ein Auto) _____

Adjektive

stressfrei _____

weitere Wörter

vergleichsweise _____

S. 69 | A über Entwicklungen in einer Firma sprechen

Nomen

der Anstieg, -e _____
der Arbeitsablauf, ¨-e _____
der Arbeitsunfall, ¨-e _____
der Ausreißer, - _____
die Automation, -en _____
die Empfehlung, -en _____
die Entwicklung, -en _____
die Grafik, -en _____
die Jahreshälfte, -n _____
die Maßnahme, -n _____
das Quartal, -e _____
die Schwankung, -en _____
die Sicherheitsvorschrift, -en _____
das Verfahren, - _____
das Volumen, - _____
das Vorjahr, -e _____
die Wartung (Sg.) _____
die Wartungsarbeit, -en _____

Verben

aufwenden* für _____
ausgleichen* _____
einhalten* _____
einsparen _____
hinnehmen* _____
hinweisen* auf (+ Akk.) _____
vortragen* _____
zurückführen auf _____

Adjektive

absolut _____
strikt _____
wesentlich _____

S. 70 | B über Unfallgefahren sprechen, eine Unfallmeldung machen

Nomen

das Gebot, -e _____
das Piktogramm, -e _____
der Sanitäter, - _____
die Unfallgefahr, -en _____
die Unfallmeldung, -en _____
der Verletzte, -n _____
die Versorgung (eines Verletzten) _____

Verben

absichern (des Unfallortes) _____
entgegennehmen* _____
erfragen (Informationen) _____
erkennen (sehen) _____
melden (Unfall) _____
sich trauen _____
sichern (die Unfallstelle) _____
verständigen (eine Person) _____

Adjektive

umgekehrt _____

S. 71 | C eine Sicherheitsunterweisung verstehen

Nomen

die Arbeitssocken (Pl.) _____
die Chemikalie, -n _____
der Gefahrenstoff, -e _____
der Gehörschutz (Sg.) _____
der Overall, -s _____
die Schutzbrille, -n _____
der Schutzhelm, -e _____
die Schutzkleidung (Sg.) _____
der Sicherheitsschuh, -e _____
die Sicherheitsunterweisung, -en _____

_____
die Sicht (Sg.) _____
die Warnweste, -n _____

Verb

anhaben* (Weste) _____
aufhaben* (Helm) _____
auf-/absetzen _____

Adjektiv

mangelnd _____

S. 72 | D einen Text über Qualitätsmanagement verstehen

Nomen

der Arbeitsprozess, -e _____
der Arbeitsschutz (Sg.) _____
das Design, -s _____
die Erhaltung (Sg.) _____
die Gestaltung _____
der Gesundheitsschutz (Sg.) _____
das Know-How (Sg.) _____
die Konkurrenz (hier Sg.) _____
die Kundenorientierung (Sg.) _____
die Norm, -en _____
das Qualitätsmanagement, -s _____
die Schulung, -en _____
die Standardisierung, -en _____
die Steigerung, -en _____
der Unternehmer, -/die Unternehmerin, -nen _____

_____
die Verarbeitung (Sg.) _____

Verben

ausstatten _____
bedenken* _____
betreffen* _____
sich bemühen um (+ Akk.) _____
sich orientieren an (+ Dat.) _____
zählen zu (gehören) _____

Adjektive

hochwertig _____
normalerweise _____
qualitativ _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

_____
_____
_____
_____
_____

TIPP

Notieren Sie sich zu den neuen Vokabeln Wörter, die Sie bereits kennen, oder kurze Sätze.

Beispiel:
stressig – der Stress – gestresst – Das stresst mich.

Lektion 11

A ein Angebot nachverhandeln, eine Bestellung schreiben

1 **Was passt? Ergänzen Sie die Präpositionen in den Aushängen.** → S. 75, A1 Temporale Präpositionen

am | am | am | um | vom … bis | in | ab | ab

1
Wir machen Urlaub.
Unser Geschäft bleibt
_____ 07. 06. _____ 30. 06.
geschlossen.
Ihr Schuster

2
_____ 08. Januar ist unser Geschäft _____
14.00 Uhr wegen Inventur geschlossen.
_____ 09. Januar haben wir wie immer _____
8.00 Uhr den ganzen Tag für Sie geöffnet.
Ihr Supermarkt

3
Unsere Praxis ist _____
31. 12. geschlossen.
Ihr Praxisteam

4
Pizzeria Roma
Wir bauen für Sie um.
Neueröffnung schon
_____ **12** Tagen.

2 **So lange? Ergänzen Sie die Präpositionen und die passenden Endungen. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten. Eine Lücke bleibt leer.** → S. 75, A1 Temporale Präpositionen

von … an | über | vor | zwischen … und … | von … bis … | seit

Weil das Angebot, das Herr Haffner erstellt hat, nur _____ zwei Woche___ (1) gilt, hat Herr Ivanov _____ drei Tag___ (2) die Hölzer bestellt. Die Lieferung sollte _____ 10.00 Uhr _____ 11.00 Uhr (3) ankommen.
Es ist jetzt schon 13.00 Uhr und die Lieferung sollte eigentlich schon _____ mindestens zwei Stunde___ (4) da sein, aber der Lkw steht im Stau. Herr Ivanov muss im Büro bleiben, obwohl er eigentlich _____ 13.00 Uhr _____ 13.30 Uhr (5) Mittagspause hat. Jetzt ist schon 13.15 Uhr. Er wartet schon _____ drei Stunde___ (6). Endlich kommt der Lkw. Herr Ivanov hat _____ 9.30 Uhr _____ (7) auf die Lieferung gewartet – jetzt muss er schnell etwas essen.

3 ***Vor* oder *seit*? Was passt? Kreuzen Sie an.** → S. 75, A1 Temporale Präpositionen

1 ○ Vor ○ Seit zwei Stunden ist die Ware angekommen.
2 ○ Vor ○ Seit einer Stunde haben wir angefangen, die Ware in die Regale zu räumen.
3 ○ Vor ○ Seit einer halben Stunde ist der Laden aber voller Kunden.
4 ○ Vor ○ Seit dieser Zeit müssen wir Kunden bedienen und können die Lieferung nicht mehr einräumen.
5 ○ Vor ○ Seit fünf Minuten ist Herr Schmitz gekommen, um zu helfen.
6 ○ Vor ○ Seit dieser Zeit kann die Ware wieder eingeräumt werden.

4 Was darf man als Arbeitnehmer? Ergänzen Sie die passende Präposition. Manchmal gibt es zwei Möglichkeiten.

→ S. 75, A1 Temporale Präpositionen

außerhalb | während | nach | innerhalb

1 Bei einem Arbeitstag von acht Stunden muss der Arbeitnehmer spätestens _____ sechs Stunden eine Pause von 30 Minuten machen.
2 Der Arbeitnehmer darf _____ seiner Pause einkaufen gehen.
3 Der Arbeitnehmer muss _____ seiner Arbeitszeit für den Arbeitgeber nicht erreichbar sein.
4 _____ der Probezeit kann der Arbeitgeber kündigen, ohne Gründe dafür anzugeben.
5 Der Arbeitgeber kann seinen Mitarbeitern verbieten, _____ der Arbeitszeit privat zu telefonieren.
6 In vielen Firmen bekommen Arbeitnehmer ohne schulpflichtige Kinder zumeist nur _____ der Schulferien Urlaub. Einen gesetzlich festgelegten Urlaubsanspruch _____ der Schulferien haben aber auch Mitarbeiter mit Kindern nicht.
7 Wird einem Arbeitnehmer gekündigt, kann er _____ von drei Wochen etwas dagegen tun; er sollte sich unbedingt einen Rechtsanwalt nehmen.

5 Welches Verb passt? Verbinden Sie.

→ S. 75, A2 Wortschatz

1 ein Angebot	A haben
2 die Lieferzeit: … drei Wochen	B haben
3 etwas auf Lager	C betragen
4 frei Haus	D anbieten
5 Bedarf	E unterbreiten
6 einen Rabatt	F abnehmen
7 größere Mengen einer Ware	G liefern

6 Lesen Sie das Angebot und ergänzen Sie das passende Verb in der richtigen Form.

→ S. 75, A2 Wortschatz

betragen | freuen | danken | berechnen | sein | liefern | sein | unterbreiten

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir _____ (1) Ihnen für Ihre Anfrage vom 06.08.20.. und möchten Ihnen folgendes Angebot _____ (2):

5 Bürostühle TOPSEAT 10 SU schwarz **je 189,99 € netto**

Ab einer Auftragssumme von 750 € _____ (3) wir frei Haus, ansonsten _____ (4) wir eine Lieferpauschale in Höhe von 49 €.

Die Lieferzeit _____ (5) 14 Tage ab Auftragseingang.
Der Gesamtbetrag _____ (6) innerhalb 14 Tagen zahlbar.

Das Angebot _____ (7) bis 18. September gültig.

Über einen Auftrag würden wir uns sehr _____ (8).

Mit freundlichen Grüßen

Ulirch Neumann

Lektion 11

7 **Finden Sie in der Wortschlange zehn Nomen rund um das Thema Bestellung und Lieferung. Schreiben Sie die Nomen mit Artikel und Pluralform.** → S. 75, A3 Wortschatz

lieferzeitauftragseingangrechnungsdatumverhandlungsergebniszahlungsbedingung

angebotsnummerzentrallagertourskontoauftragsbestätigung

8 **Ergänzen Sie in den Textbausteinen für eine Bestellung die Verben in der passenden Form.** → S. 75, A3 Wortschatz

gewähren | bitten | bestellen | erfolgen | vereinbaren

1 Im Anschluss an unser Telefongespräch _____ ich fünf Schreibtische Typ TOPTABLE ZY 701 zu je 379,50 €.
2 Als spätesten Liefertermin haben wir den 28. 07. 20.. _____.
3 Die Lieferung _____ frei Haus.
4 Für die Bezahlung innerhalb 14 Tagen _____ Sie mir bitte 2 % Skonto.
5 Ich _____ um sofortige Bestätigung meines Auftrages.

9 **Lesen Sie die Bestellung. Ergänzen Sie die passende Information.** → S. 75, A3 Wortschatz

frei Haus | Folgendes | 5 % Rabatt | innerhalb 14 Tagen | den 15. 03. 20..

Sehr geehrte Frau Fröhlich,

im Anschluss an unser Telefongespräch vom 01. 03. 20.. möchte ich _____ bei Ihnen bestellen:

5	Schreibtische	Typ TOPTABLE ZY 701	je 379,50 €
7	PC-Schreibtische	Typ GERMANY SY	je 178,49 €

Als spätesten Liefertermin haben wir _____ vereinbart.
Die Lieferung ist _____.

Für die Bezahlung _____ gewähren Sie mir bitte, wie besprochen, _____.

Ich bitte um sofortige Bestätigung meines Auftrages.

Mit freundlichen Grüßen

Andreas Leiner

10 **Schreiben Sie eine Bestellung wie in 9 zum Angebot in 6.** → S. 75, A3 Schreiben

– Nehmen Sie Bezug auf Ihr Telefongespräch am 10. 08. 20..
– Bestellen Sie 7 Bürostühle TOPSEAT 10 SU schwarz.
– Geben Sie den vereinbarten Liefertermin an.
– Nennen Sie die Lieferbedingungen (frei Haus).
– Bitten Sie um 2 % Skonto, wenn Sie in den nächsten zwei Wochen zahlen.
– Bitten Sie darum, dass Ihr Auftrag sofort schriftlich bestätigt wird.

B über Transportwege und Lieferbedingungen sprechen

11 **Rätsel: Für welches Transportunternehmen arbeite ich? Schreiben Sie die Antwort.** → S. 76, B1 Wortschatz

Post | Kurierdienst | Spedition | Reederei

Wir transportieren …

1 Waren ausschließlich auf dem Seeweg.
Du arbeitest für eine

2 Waren mit dem Lkw auf dem Landweg, d. h. auf der Straße.

3 vor allem kleinere Sachen, Dokumente, Briefe, die schnell und zuverlässig innerhalb der Stadt ankommen müssen.

4 Pakete, Päckchen, große und kleine Briefe auf dem Land-, See- oder Luftweg.

12 | a **Lesen Sie den Internetbeitrag. Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt? Ordnen Sie zu.** → S. 76, B1 Lesen

Luft | Schiene | Wasser | Straße

Transportwege in Deutschland

63 Prozent der Waren, das sind jährlich mehr als 3 Milliarden Tonnen Güter, werden in Deutschland mit Lastwagen transportiert. Diese werden von Berufskraftfahrern gefahren. Zu den Aufgaben eines Berufskraftfahrers gehört es nicht nur, die verschiedensten Waren wie Nahrungs- und Genussmittel zum Zielort zu befördern, sondern ein Berufskraftfahrer plant auch die genaue Route, die er mit dem Lkw fährt. Außerdem muss er das Fahrzeug regelmäßig auf seine Funktionsfähigkeit und Straßensicherheit überprüfen.

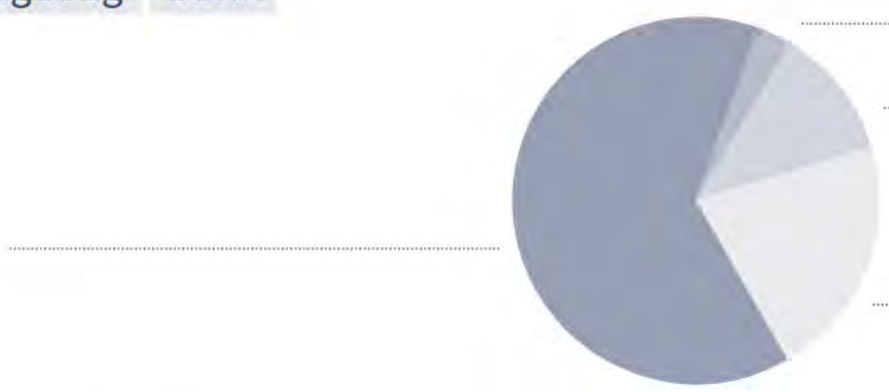
Aber nicht nur mit dem Lkw, sondern auch mit der Bahn werden viele Waren transportiert: Güterzüge befördern 22 Prozent der Waren in Deutschland. Damit nimmt die Bahn den zweiten Platz unter den Transportwegen ein. Für den Transport sind Lokführer zuständig. Sie führen Loks und Triebfahrzeuge im Nah- und Fernverkehr und transportieren Personen und Güter.

Güter, die nicht schnell transportiert werden müssen, können mit Schiffen befördert werden. In Deutschland werden ca. 12 Prozent der Waren so transportiert. Eine wichtige Rolle spielen dabei Schifffahrtskaufleute. Sie planen und organisieren den Transport und müssen darauf achten, dass die Schiffe möglichst voll beladen sind. Hafenschiffer sind für die praktische Arbeit zuständig: z. B. für das Be- und Entladen der Schiffe.

Einige Güter, bei denen der Transport über den Land- oder Wasserweg zu lange dauern würde, werden mit dem Flugzeug transportiert. Flugzeuge spielen als Transportmittel innerhalb Deutschlands nicht zuletzt wegen der hohen Kosten eine geringe Rolle: Nur ca. 0,1 Prozent der Waren kommen mit dem Flugzeug. Am Flughafen arbeiten z. B. Servicekaufleute im Luftverkehr, sie sind für die ankommenden Güter zuständig. Zu ihren Aufgaben gehört es aber auch, Fluggäste am Flughafen oder im Flugzeug zu betreuen.

b **Ergänzen Sie das Diagramm.** ★★★

Schiff Lkw Flugzeug Bahn



c **Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.**

		r	f
1	Zwei Drittel der Waren werden in Deutschland auf dem Landweg transportiert.	○	○
2	Berufskraftfahrer transportieren Waren im Lkw, entscheiden, welchen Weg sie fahren, und kontrollieren das Fahrzeug.	○	○
3	Ein Fünftel der Güter werden innerhalb Deutschlands auf der Schiene vom Ausgangsbahnhof zum Zielbahnhof gefahren.	○	○
4	Lokführer sind vor allem für den Gütertransport zuständig.	○	○
5	Mit dem Flugzeug werden nur wenige Waren innerhalb Deutschlands transportiert, weil das sehr teuer ist.	○	○
6	Ein Servicekaufmann im Luftverkehr kann sich sowohl um den Transport von Waren als auch um Fluggäste kümmern.	○	○
7	Ungefähr ein Zehntel der Waren werden auf dem Wasserweg transportiert.	○	○
8	Hafenschiffer organisieren, dass die Schiffe möglichst immer Ladung haben.	○	○
9	Für das Be- und Entladen und die Wartung der Schiffe sind Schifffahrtskaufleute zuständig.	○	○

13 | a **Finden Sie in der Wortschlange zehn Verben zum Thema „Kosten“.** → S. 76, B2 a Wortschatz

ladohlortibezahlenrenandenvicgenbentdigverursachentierenursachmernnensenkenägtsteil

esbenrnimspareneforentwiplädstenübernehmengenbentdigverureduzierenlenrenandchmer

nschätzeneilesbenrnimspamengenbebetragenrnimsparsinkenntsterrstchenlagrneueentstehen

b **Schreiben Sie die Verben und ihre Verbformen in die Tabelle.**

Infinitiv	3. Person Singular Präsens	3. Person Singular Präteritum	3. Person Singular Perfekt
bezahlen	er bezahlt	er bezahlte	er hat bezahlt

14 **Wer trägt die Transportkosten? Was ist richtig? Kreuzen Sie an.** → S. 76, B2 a Wortschatz

1 „Unfrei“: Der ○ Käufer ○ Verkäufer trägt die gesamten Transportkosten.
2 „Unfrei ab Bahnhof“: Der ○ Käufer ○ Verkäufer trägt die Transportkosten bis zum Bahnhof, die Transportkosten ab dem Bahnhof übernimmt der ○ Käufer ○ Verkäufer.
3 „Frachtfrei“: Der ○ Käufer ○ Verkäufer trägt die Transportkosten ab dem Bahnhof, alle Transportkosten, die zwischen dem Lager und dem Bahnhof entstehen,
4 „Ab Lager“: Der ○ Käufer ○ Verkäufer trägt die Transportkosten ab Lager.
5 „Frei Haus“: Der ○ Käufer ○ Verkäufer trägt alle Transportkosten.

15 **Was wird durch *hat ... zu* in den folgenden Aussagen ausgedrückt? Ordnen Sie zu.**

→ S. 76, B2 a haben ... zu

Notwendigkeit *müssen*	Forderung *sollen*	Verbot *nicht dürfen*
1		

1 Nach den Vorschriften hat ein Lkw-Fahrer nach spätestens 4,5 Stunden eine Pause zu machen.
2 Ein Lkw-Fahrer hat täglich nicht mehr als 9 Stunden zu fahren, ansonsten muss er eine Strafe zahlen.
3 Alle Lkw haben möglichst voll beladen zu sein, um Kosten zu sparen.
4 Bei einer Lieferung frei Haus hat der Verkäufer die Transportkosten zu tragen.
5 Wird eine Lieferung frei Lager vereinbart, hat der Verkäufer vom Käufer keine Transportkosten zu verlangen.

16 **Was passiert beim Lieferanten? Welches Verb passt? Verbinden Sie.**

→ S. 76, B2 b Wortschatz

1 die Spedition	A bereitstellen
2 die Ware versandfertig	B schicken
3 den Lieferschein	C verladen
4 die Ware auf den Lkw	D überprüfen
5 die Versandanzeige an Kunden	E ausstellen
6 die Lieferbarkeit	F machen
7 die Ware für den Versand	G beauftragen

17 | a **Lesen Sie den Bericht über den Ablauf der wöchentlichen Dienstbesprechung. Setzen Sie die Sätze ins Passiv.**

→ S. 76, B2 b Passiv

(1) Am Anfang beschreibt jeder Mitarbeiter kurz die Arbeit der letzten Woche. (2) Danach besprechen wir den Arbeitsplan für die neue Woche. (3) Anschließend verteilen wir die Arbeit. (4) Schließlich besprechen wir neue Ideen und neue Projekte. (5) Zum Schluss diskutieren wir noch offene Fragen und Probleme.

(1) Am Anfang wird kurz die ...

b **Lesen Sie den Bericht im Aktiv und den im Passiv. Wozu wird das Passiv benutzt? Kreuzen Sie die richtige Regel an.**

○ Das Passiv wird benutzt, wenn die Person wichtig ist, nicht die Tätigkeit.
○ Das Passiv wird benutzt, wenn die Tätigkeit wichtig ist, nicht die Person.

18 | a **Setzen Sie die Sätze ins Passiv.**

→ S. 76, B2 b Passiv

1 In der Serviceabteilung telefonieren alle Mitarbeiter viel mit den Kunden.
In der Serviceabteilung wird viel mit den Kunden telefoniert.
2 Dabei verhandeln sie meistens erfolgreich über den Preis.
3 Nach der Bestellung fakturieren sie.
4 Dann verschicken Sie die Rechnungen per Post.
5 In dieser Abteilung arbeiten die Mitarbeiter viel und feiern oft.

b **Schreiben Sie die Sätze noch einmal. Beginnen Sie die Sätze mit einem anderen Wort.**

1 Mit den Kunden wird sehr lange telefoniert.
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....

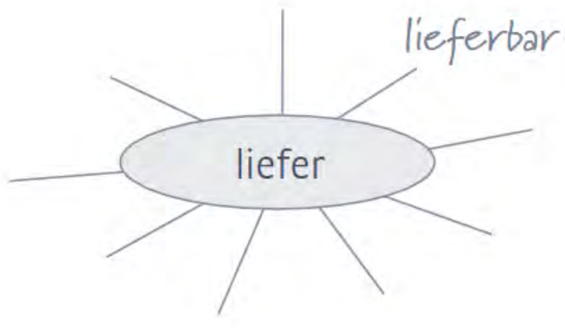
19 **Sie verkaufen ein Buch über das Internet. Wie funktioniert das? Schreiben Sie.** → S. 76, B2 b Schreiben

1 Käufer: Buch über Internet bestellen
Ein Käufer bestellt das Buch über das Internet.
2 Bestellung an Internetversand übermitteln
Sofort wird die
3 Bestellung prüfen
Dort
4 Sie über die Bestellung informieren
Anschließend werden
5 Sie: Buch verpacken und an Käufer schicken
Am selben oder am nächsten Tag verpacken
6 Internetversand über Versand informieren
Danach
7 Internetversand: Rechnung an Käufer schicken
Der Internetversand
8 Käufer: Geld an Internetversand überweisen
Der Käufer
9 Geld an Sie weiterleiten
Das Geld wird sofort

C den Versand organisieren

20 | a **Die Silben stammen von zehn Wörtern mit *liefer*. Setzen Sie sie zusammen.** → S. 77, C1 Wortschatz

~~bar~~ -bar- -kos- -ten Aus- -zeit -ter- -ung -min
-be- -schein -din- -keit -gung -ant



b **Schreiben Sie die acht Nomen in der Lösung von a mit Artikel und Pluralform.**

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

21 **Lesen Sie den Werbeflyer des Weinguts. Ergänzen Sie die passenden Wörter.** → S. 77, C1 Wortschatz

machen | Ladung | frei Haus | Kalenderwoche | Touren | Posten

So kommt unser Wein zu Ihnen nach Hause

Wir liefern mit unserem eigenen Lkw ab einem Bestellwert von 75 € _____ (1).

Unsere _____ (2) in alle Regionen Deutschlands finden regelmäßig, zumeist in der 19. und 46. _____ (3), statt. In unserer Nähe beliefern wir Sie auch häufiger, wenn wir genügend _____ (4) für eine Tour haben.

Wählen Sie einfach auf unserer Weinkarte, die _____ (5) aus, die Sie interessieren, und füllen Sie das Bestellformular aus. Wir melden uns dann bei Ihnen und teilen Ihnen mit, wann wir unsere nächste Tour _____ (6).

22 **Was gehört zusammen? Verbinden Sie.** → S. 77, C2 Wortschatz

1	Fracht wird auf einen Lkw geladen, der schon Ladung hat.	A	entladen
2	Fracht wird auf einen Lkw geladen.	B	beladen
3	Ein Lkw wird mit einer Ladung gefüllt.	C	abladen
4	Ein Lkw wird geleert.	D	verladen
5	Fracht wird von einem Lkw geladen.	E	zuladen

23 **Lesen Sie den Text. Was passt? Kreuzen Sie an und ergänzen Sie.** → S. 77, C2 Lesen / Wortschatz

Wenn eine Spedition einen Tourenplan macht, muss sie zwei Punkte *berücksichtigen* (1):
1. Welche Aufträge sollen zu _____ (2) Tour zusammengefasst werden?
In welcher Reihenfolge soll jedes Fahrzeug zu den Kunden fahren, bei _____ (3) Fracht zugeladen oder abgeladen werden soll? Da eine Spedition oft viele Fahrzeuge _____ (4) einsetzt und die Kosten möglichst niedrig halten möchte, ist ein guter Tourenplan sehr wichtig. So sollen die Anzahl der _____ (5) Fahrzeuge, die Länge der zurückgelegten Strecke und die Einsatzzeit möglichst gering gehalten werden. Gleichzeitig muss die Spedition berücksichtigen, _____ (6) ein Fahrzeug beim Kunden eintreffen muss. Außerdem kann sich die Auftragslage während _____ (7) Planung ständig ändern, zum Beispiel wenn Aufträge neu hinzukommen oder storniert werden. Oft _____ (8) eine Tour vorgezogen oder nach hinten verschoben werden. Dann muss _____ (9) werden, in welches Fahrzeug die Fracht noch passt und welches Fahrzeug in der Nähe des Kunden sein wird. Gerade bei _____ (10) Speditionen mit vielen Fahrzeugen ist die Tourenplanung so kompliziert, dass Computerprogramme eingesetzt werden.

1	⊗ berücksichtigen ⓑ machen ⓒ beantworten	3	ⓐ denen ⓑ dem ⓒ der	5	ⓐ eingesetzte ⓑ eingesetzten ⓒ eingesetzter	7	ⓐ die ⓑ dem ⓒ der	9	ⓐ ausgerechnet ⓑ auszurechnen ⓒ ausgerechnen
2	ⓐ eine ⓑ einer ⓒ einem	4	ⓐ gleich ⓑ gleichfalls ⓒ gleichzeitig	6	ⓐ wann ⓑ wenn ⓒ weil	8	ⓐ darf ⓑ soll ⓒ muss	10	ⓐ großen ⓑ große ⓒ größere

24 Ordnen Sie die Redemittel.

→ S. 77, C3 Redemittel

Das geht leider nicht. Ich … | Könnten Sie nicht doch …? | O. k., ich versuche es.
Wenn Sie wollen, könnten wir … | Was kann / könnte man da machen? | In Ordnung.
Das würde ich gern tun, aber … | Vielleicht wäre es möglich … | Könnten wir nicht …?
Das macht nichts. Sie können … | Warum … Sie nicht …? | Wir könnten Folgendes tun: …
Alles klar. | Aber ich … | Meinen Sie, (dass) …? | Ah, sehr gut. | Ich schlage vor, dass …
Vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich … | Am einfachsten wäre es, wenn …

zustimmen	einwenden	nachhaken / nach einer Lösung fragen

einlenken	vorschlagen

25 Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.

→ S. 77, C3 Redemittel

1 morgen / Könnten / Sie / liefern / nicht doch schon / ?

2 möglich / es / wäre / doch / Vielleicht / , / / zu / liefern / morgen / schon am Nachmittag / .

3 eine Möglichkeit / Vielleicht / es / doch / gibt / , / / liefern / am frühen Nachmittag / morgen / die Ware / zu / .

4 wollen / Wenn / Sie / , / / nächste Woche / liefern / einen Teil / wir / und / den Rest der Lieferung / könnten / morgen / .

5 einen größeren Lkw / nehmen / nicht einfach / für die Lieferung / Sie / Warum / ?

6 Sie / Meinen / , / / es / dass / ist / möglich, / / sprechen / zu / mit dem Lieferanten / , / / am Montag / wir / damit / ganz sicher / haben / die Ware / ?

26 | a Lesen Sie zuerst die E-Mail. Ergänzen Sie dann in dem Telefongespräch die passenden Informationen in der richtigen Form.

→ S. 77, C3 Redemittel / Lesen

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor einer Woche habe ich eine Waschmaschine WASH 121 gekauft. Sie wurde vorgestern geliefert, aber nicht wie versprochen angeschlossen. Bitte rufen Sie mich an, damit wir einen Termin für den Anschluss der Waschmaschine machen können. Meine Handynummer ist 0157 776 69 90.

Mit freundlichen Grüßen

Emilia Schneider

heute alle Monteure beschäftigt sein | Das ist eine gute Idee. | morgen ich nicht freinehmen können
~~morgen Monteur vorbeischicken~~ | einfach heute Nachmittag Monteur schicken
Sie morgen Nachbarn Schlüssel geben, dann unser Monteur kommen können

Blei: Guten Tag Frau Schneider. Es tut mir leid, dass es mit dem Waschmaschinenanschluss nicht geklappt hat. Wenn Sie wollen, könnten wir morgen einen Monteur vorbeischicken .
Schneider: Das geht leider nicht, _____ . Warum _____ Sie nicht _____ ?
Blei: Das würde ich gern tun, aber _____ . Vielleicht wäre es möglich, dass _____ ?
Schneider: In Ordnung. _____

b **Herr Blei spricht mit dem Monteur, Herrn Schmitz.**
Ergänzen Sie die passenden Informationen in der richtigen Form.

Keine Ahnung! | Kundin aber versprochen haben, dass Waschmaschine morgen angeschlossen werden
meinen Kollegen fragen, ob er meinen Kunden in Müllerstraße übernehmen können
morgen schon so viele Kunden haben, das unmöglich sein!

Blei: Herr Schmitz, morgen müssen Sie noch einen Termin in der Ahornstraße dazwischenschieben.
Schmitz: Aber ich _____
_____
Blei: Ich _____
_____
Was kann man da machen?
Schmitz: _____
_____
Einen Moment, vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich _____
_____

c **Herr Schmitz spricht mit seinem Kollegen, Herrn Keser.**
Ergänzen Sie die passenden Informationen in der richtigen Form.

Termin doch verschieben | tauschen: Kunde in Müllerstraße übernehmen und ich einen in Nähe Ahornstraße?
10 Uhr schon anderen Termin haben | morgen Kinder vom Kindergarten abholen müssen

Schmitz: Sag mal, könntest du morgen Nachmittag einen Kunden von mir übernehmen? Ich habe einen anderen dringenden Termin.
Keser: Das geht leider nicht. Ich _____
Schmitz: Könnten wir nicht _____
_____
Keser: Wann ist denn der Termin in der Müllerstraße?
Schmitz: 10 Uhr.
Keser: Das geht leider nicht, _____
Schmitz: Das macht nichts. Du kannst _____
Keser: O. k., ich versuche es.

D komplexe Arbeitsabläufe beschreiben

27 **Welche neun Verben zum Thema *Besprechen* haben sich hier versteckt? Markieren Sie.**

→ S. 78, D2 Wortschatz

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

28 **Wie heißt das Nomen? Ergänzen Sie.**

→ S. 78, D2 Wortschatz

1 klären: die Klärung
2 abstimmen: _____
3 festlegen: _____
4 absprechen: _____
5 besprechen: _____
6 hinweisen: _____
7 nachfragen: _____

29 **Welches Verb passt nicht? Streichen Sie.**

→ S. 78, D2 Wortschatz

1 einen Termin: abstimmen, festlegen, absprechen, ~~nachfragen~~
2 das Thema: festlegen, besprechen, sprechen, klären
3 die Agenda: nachfragen, absprechen, festlegen, abstimmen
4 die Finanzierung: sprechen, klären, besprechen, ansprechen
5 das Catering: besprechen, ansprechen, fragen, klären

30 **Konferenzvorbereitung – Ergänzen Sie die passende Präposition.**

→ S. 78, D2 Präpositionen

bei | für | ~~im~~ | im | im | mit | mit | mit | mit | über | von | zu | zum

Sie müssen …
1 im Vorfeld mögliche Termine _____ der Geschäftsleitung abstimmen.
2 _____ Gespräch _____ der Geschäftsleitung gleich das Thema _____ die Konferenz festlegen.
3 parallel da_____ _____ allen Beteiligten die Agenda absprechen.
4 bis _____ nächsten Treffen die Finanzierung klären.
5 _____ den Experten _____ die Vortragsthemen sprechen
6 sich erkundigen, _____ welcher Firma _____ letzten Jahr das Essen geliefert wurde.
7 _____ der Personalabteilung erfragen, ob Mitarbeiter ein Dienstjubiläum haben.

31 **Was steht auf der Agenda? Ergänzen Sie.** → S. 78, D2 Wortschatz

Auf die Agenda kommen unbedingt …
1 die Begrüßung (ßUNGGRÜBE) durch den Geschäftsführer
2 eine _____ (DERE) zur Situation des Unternehmens
3 ein _____ (RAVGTOR) von einem Experten zum Thema Arbeit und Gesundheit
4 vier _____ (GENMITEREHARBEITRUN)
5 Empfang mit _____ (SENAESBEND)

32 **Was braucht man für eine Veranstaltung? Was passt? Verbinden Sie und ergänzen Sie den passenden Artikel.** → S. 78, D3 Wortschatz

1 der Tisch für den Redner	A _____ Dekoration
2 der tragbarer Computer	B _____ Mikrofon
3 die Tagesordnung	C _____ Stehtisch
4 das Gerät, in das der Redner spricht	D _____ Catering
5 der Tisch für die Teilnehmer für den Smalltalk	E _____ Beamer
6 das Gerät, um die Präsentation dem Publikum zu zeigen	F _____ Laptop
7 die Versorgung mit Speisen und Getränken	G _____ Agenda
8 die Verschönerung des Raumes	H _____ Rednerpult

33 | a **Veranstaltungsvorbereitung – Ergänzen Sie die passenden Verbformen.** → S. 78, D3 Wortschatz

dürfen … vergessen | erteilen | ~~müssen … abstimmen~~ | klären | müssen … wissen | einholen | sollten … achten | kümmern | sollten … kümmern | muss … gebucht werden | wählen

Als Erstes müssen Sie den Termin mit der Geschäftsleitung und dem Betriebsrat abstimmen (1). Dann _____ sofort der Veranstaltungsraum _____ (2). Das _____ Sie auf keinen Fall _____ (3) – kein Raum, keine Veranstaltung. Am besten _____ (4) Sie schon im Vorfeld mit der Geschäftsleitung die Finanzierung. Sie _____ ja schon vor der konkreten Vorbereitung _____ (5), wie viel Geld zur Verfügung steht. Danach _____ (6) Sie sich um das Catering. Dazu _____ (7) Sie Angebote _____ und _____ (8) das beste aus. Dabei _____ Sie nicht nur auf den Preis _____ (9), sondern auch auf die Qualität. Anschließend _____ (10) Sie den Auftrag. Parallel dazu _____ Sie sich schon mal um die Einrichtung des Veranstaltungsraums _____ (11).

b **Die Reihenfolge angeben – Markieren Sie die Zeitangaben in a.**

34 **Ergänzen Sie die Sätze.** ★★★ → S. 78, D3 Satztypen

1 Aussagesatz mit *am besten* im Präsens
Am besten erteilen Sie den Auftrag gleich.
2 Aussagesatz mit *müssen* (Aktiv)
_____ den Auftrag gleich erteilen.
3 Aussagesatz mit *auf keinen Fall dürfen* (aktiv)
_____ den Auftrag gleich _____.
4 Aussagesatz mit *müssen* (Passiv)
Der Auftrag _____ gleich _____.
5 Aussagesatz im Präsens
_____ den Auftrag gleich.
6 Aussagesatz mit *nicht/auf keinen Fall dürfen* (Passiv)
Der Auftrag _____ gleich _____.
7 Imperativsatz
_____ den Auftrag gleich.
8 Aussagesatz mit *sollten*
_____ den Auftrag gleich _____.

Lernwortschatz

S. 74 | Simion Ivanov bestellt Holz

Nomen

der Auftrag, ¨-e (Bestellung) .....
der Fachhändler, - .....
der Großhändler, - .....
der Hersteller, - .....
der Meister, - .....
der Spezialversender, - .....

Verben

anfertigen .....
sich spezialisieren auf (+ Akk.) .....

S. 75 | A ein Angebot nachverhandeln, eine Bestellung schreiben

Nomen

die Angebotsnummer, -n .....
die Auftragsbestätigung, -en .....
der Auftragseingang, ¨-e .....
die Lieferzeit, -en .....
das Rechnungsdatum, -daten .....
das Skonto, Skonti .....
die Tour, -en .....
die Verhandlung, -en .....
das Verhandlungsergebnis, -se .....
.....
der Verhandlungspunkt, -e .....
.....
die Zahlungsbedingung, -en .....
.....
das Zentrallager, - .....

Verben

abnehmen (Ware) .....
betragen* .....
sich lohnen .....

Adjektive

gültig .....
recht .....
treu .....
zahlbar .....

S. 76 | B über Transportwege und Lieferbedingungen sprechen

Nomen

der Ausgangsbahnhof, ¨-e .....
der Expressdienst, -e .....
die Fracht, -en .....
der Kurierdienst, -e .....
der Landweg (Sg.) .....
die Lieferbarkeit (Sg.) .....
die Lieferkosten (Pl.) .....
der Luftweg (Sg.) .....
die Reederei, -en .....
der Seeweg (Sg.) .....
die Spedition, -en .....
der Transportweg, -e .....
die Versandanzeige, -n .....
der Versandauftrag, ¨-e .....
das Werk, -e .....
der Zielbahnhof, ¨-e .....
der Zielort, -e .....

Verben

ausstellen (Lieferschein) .....
beauftragen .....
bereitstellen .....
fakturieren .....
tragen* (Kosten) .....
übernehmen* (Kosten) .....
verladen* (Ware) .....
versandfertig machen .....
versenden .....

Adjektive

frachtfrei .....
lieferbar .....
unfrei .....

weitere Wörter

ab Lager/Werk .....
frei Haus/Lager .....
inzwischen .....

S. 77 | C den Versand organisieren

Nomen

die Auslieferung, -en _____
der Engpass, ¨-e _____
die Kalenderwoche, -n _____
die Ladung, -en (Lkw) _____
der Lösungsversuch, -e _____
die Palette, -n _____
der Posten, - _____
die Priorität, -en _____
der Spediteur, -e _____

Verben

abladen* _____
akzeptieren _____
ausrechnen _____
bestätigen (Auftrag) _____
einlagern _____
hinhauen _____
hinkriegen _____
vorverlegen _____
vorziehen* _____
zuladen* _____

Adjektive

knapp _____
komplett _____

weitere Wörter

etwas auf Lager haben _____
sicherheitshalber _____
wieso _____

S. 78 | D komplexe Arbeitsabläufe beschreiben

Nomen

die Absprache, -n (in Absprache mit) _____
_____
die Agenda, -en _____
der Aufbau, -ten _____
der Beamer, - _____
das Catering (Sg.) _____
die Checkliste, -n _____
die Dekoration, -en _____
die Ehrung, -en _____
die Konferenzvorbereitung, -en _____
_____
das Mikrofon, -e _____
die Mitarbeiterehrung, -en _____
die Mitarbeiterversammlung, -en _____
_____
das Pult, -e _____
das Rednerpult, -e _____
der Stehtisch, -e _____
die Veranstaltungsplanung, -en _____
das Vorfeld (Sg.) (im Vorfeld) _____

Verben

absprechen* mit _____
abstimmen (Termine) _____
anfordern _____
buchen (Raum) _____
erteilen (Auftrag) _____
festlegen mit _____
geben* (Hinweise) _____

Adjektive

parallel (zu) _____

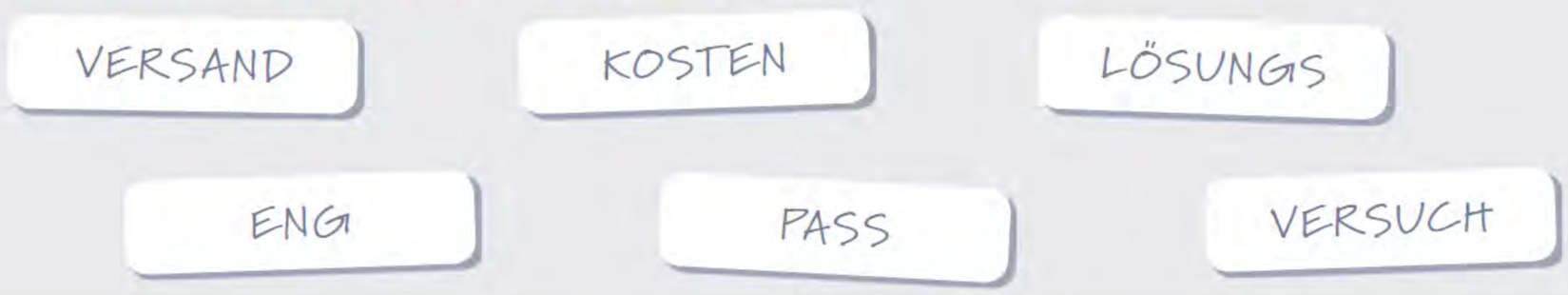
Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

_____
_____
_____
_____
_____

TIPP

Machen Sie ein Memo-Spiel mit zusammengesetzten Wörtern.

Beispiel:



Lektion 12

A ein Bankgespräch verstehen

1 **Wie heißt das Wort richtig? Ergänzen Sie.** → S. 81, A1 Wortschatz

1	am Bankautomaten	Geld abheben	auBankmatoten
2	den _____	in ein Formular eintragen	CIB
3	die _____	eingeben	heimzahlGe
4	die _____	angeben	ANBI
5	eine _____	zahlen	bührGe
6	_____	bekommen	senZin
7	_____	haben	denSchul

2 | a **Welche zehn Verben zum Thema Geld haben sich hier versteckt? Markieren Sie sie.** → S. 81, A1 Wortschatz

f	e	i	n	z	a	h	l	e	n	a	ü	z	s	z
h	j	k	l	e	u	r	a	n	d	y	b	e	i	u
w	w	e	c	h	s	e	l	n	z	e	e	h	e	r
e	r	m	ö	p	g	e	u	e	a	g	r	n	m	ü
a	e	g	a	w	e	t	i	a	b	l	w	p	b	c
v	i	l	s	e	b	e	z	a	h	l	e	n	e	k
l	o	h	u	t	e	z	ä	l	e	q	i	t	z	l
s	p	a	r	e	n	a	e	k	b	a	s	w	r	e
ü	l	w	p	f	a	l	q	u	e	ä	e	a	b	g
w	a	u	s	z	a	h	l	e	n	w	n	k	l	e
n	ä	i	a	k	e	e	m	m	a	n	l	s	t	n
i	s	t	v	e	r	d	i	e	n	e	n	i	a	e

b **Welches Verb aus a passt? Ergänzen Sie.**

Geld …

1 zurücklegen: _____
2 vom Konto nehmen: _____
3 bar auf die Bank bringen: _____
4 von einem Konto auf ein anderes Konto schicken: _____
5 in einer anderen Währung bekommen: _____

3 | a **Welche Ausdrücke haben sich hier versteckt? Markieren Sie die Wortenden und notieren Sie die Ausdrücke. Achten Sie dabei auf die Groß- und Kleinschreibung.** → S. 81, A2 Wortschatz

eine|überweisung|ausfüllen|perlastschriftzahleneingeschäftskontoeröffnen

einendauerauftrageinrichteneinenkontoauszugausdruckenperbankeinzuzahlen

1 eine Überweisung ausfüllen
2 _____
3 _____
4 _____
5 _____
6 _____

b **Welcher Ausdruck aus a passt? Ergänzen Sie die Sätze.**

1 Meine Miete muss ich ja jeden Monat bezahlen. Ich habe deshalb _____.

2 Bei uns können Sie mit Karte, bar, _____ oder _____.

3 Wie viel Geld du ausgegeben oder überwiesen, eingezahlt oder verdient hast, siehst du, wenn du _____.

4 Wer sich selbstständig macht, geht meistens zur Bank, um _____.

5 Wer von seinem Konto Geld auf ein anderes Konto transferieren möchte, muss _____.

4 | a **Welches Wort passt? Lesen Sie die Zeitungsausschnitte und ergänzen Sie.** → S. 81, A3 b Lesen

Angestellten | eröffnen | leihen | sich selbstständig machen

1

Renata Janowska, 46, Polin, Mutter von zwei Kindern und gelernte Krankenschwester, hat große Pläne: Sie will _____ und ein Pflegeheim für Senioren _____: mit 30 Pflegeplätzen, mehreren _____ und ihr selbst als Chefin. Nächstes Jahr möchte sie im Norden von Stuttgart bauen. Das Geld, das sie für ihre Investition braucht, wird sie sich von einer Bank _____.

beschäftigt | Einwanderer | Kundenstamm | wächst

2

Vor sechs Jahren hat Meryem Aydin ihre Apotheke in der Münchner Schillerstraße aufgemacht. Ihr _____ ist so multikulturell wie das Stadtviertel, in dem sie ihre Medikamente verkauft. Und er _____ immer noch. Meryem Aydin _____ deshalb mehrere Mitarbeiter und plant sogar, eine zweite Apotheke zu eröffnen. Ihre Eltern, _____ aus der Türkei, sind auf ihre erfolgreiche Tochter sehr stolz.

arbeitslos | häufig | schaffen | die Selbstständigkeit

3

Dönerköche, Pizzabäcker, Gemüsehändler – viele Migranten machen sich _____ in der Gastronomie und im Handel selbstständig. So gehört jede zehnte Gaststätte in Deutschland einem Italiener. Für Giuseppe Roselli war _____ aber nie ein Traum: „Es war eine Notwendigkeit. Wenn ich nicht auf die Idee mit der Pizzeria gekommen wäre, wäre ich _____ gewesen. Das wollte ich auf keinen Fall. Ich wollte es _____, in Deutschland zu leben und zu arbeiten."

b Um welche Person aus a geht es? Lesen Sie die Texte noch einmal und kreuzen Sie an.

	R. Janowska	M. Aydin	G. Roselli
1 ... wollte sich eigentlich nie selbstständig machen.	○	○	○
2 ... wird ein Unternehmen gründen und es auch leiten.	○	○	○
3 ... möchte eine zweite Filiale eröffnen.	○	○	○
4 ... gewinnt immer noch neue Kunden hinzu.	○	○	○
5 ... braucht einen Kredit.	○	○	○
6 ... arbeitet in einer Branche, in der viele Einwanderer tätig sind.	○	○	○

5 | a Was bedeuten die unterstrichenen Ausdrücke? Ordnen Sie zu. → S. 81, A3 b Redemittel

1 Das ist <u>machbar</u>.	A ... realisieren.
2 Ich <u>führe</u> ein Konto.	B ... abgebucht.
3 Das Geschäft <u>läuft gut</u>.	C ... muss gezahlt werden.
4 Die Gebühr <u>ist fällig</u>.	D ... hat Erfolg.
5 Die Gebühr wird <u>eingezogen</u>.	E ... ist unmöglich.
6 Das lässt sich <u>machen</u>.	F ... habe ... .
7 Das <u>geht auf keinen Fall</u>.	G ... möglich.

b Welche Antwort (A–C) passt am besten? Lesen Sie und ordnen Sie zu.

1 Ich hätte eine Frage an Sie: Ist es machbar, dass meine Kunden per Lastschrift zahlen können? Ich führe bei Ihnen allerdings nur ein Girokonto. Antwort ____

2 Entschuldigen Sie, aber wie kann es sein, dass ich im letzten Monat eine Kontoführungsgebühr von über neun Euro zahlen musste? Antwort ____

3 Wäre es möglich, einen Geschäftskredit in Höhe von 10 000 Euro zu bekommen? Meine Firma läuft so gut, dass ich in ein größeres Gebäude ziehen möchte. Antwort ____

A Ich nehme an, dass nicht genug Geld auf Ihrem Konto eingegangen ist. Wenn das der Fall ist, wird die Gebühr fällig. Sie wird dann automatisch von uns eingezogen.

B In dieser Frage kann ich Ihnen leider nicht weiterhelfen. Ich bin nur für Privatkunden zuständig. Geschäftskunden wie Sie werden von meiner Kollegin Frau Fuchs betreut.

C Das lässt sich schon machen. Sie müssten dazu aber ein Geschäftskonto eröffnen und eine Lastschriftvereinbarung mit uns schließen. Mit einem Girokonto geht das auf keinen Fall.

6 Wie sind die Sätze aus Tabelle 1 in 5 b formuliert? Suchen Sie die Sätze und unterstreichen Sie sie. Schreiben Sie sie dann in Tabelle 2. → S. 81, A4 Passiv

1. Aktiv

Wer? (Nom.)	**Verb 1**	**Wen? / Was** (Akk.)		**Verb 2**
Meine Kollegin Frau Fuchs	betreut	Geschäftskunden wie Sie.		
Wir	ziehen	die Gebühr	dann automatisch	ein.

2. Passiv

Wer? (Nom.)	**Verb 1** Hilfsverb	**Von wem?** (Dat.)		**Verb 2** Partizip II
Geschäftskunden wie Sie				
Die Gebühr				

7 Vergleichen Sie die Tabellen in 6 und ergänzen Sie die Regeln.

→ S. 81, A4 Passiv

1 Das Akkusativobjekt des Aktiv-Satzes ist im Passivsatz das _____ und steht im _____.
2 An zweiter Stelle folgt in einem Passiv-Aussage-Satz das _____, an letzter Stelle steht das _____.
3 Das Subjekt (Nominativ) im Aktiv erscheint im Passiv mit der Präposition _____ und dem Dativ. Es kann in Passiv-Sätzen aber auch ganz wegfallen:
Die Gebühr wird dann automatisch ~~von uns~~ eingezogen.
4 In _____-Sätzen wird betont, was passiert; in Aktiv-Sätzen, wer etwas macht.

8 Ergänzen Sie das Verb im Passiv.

→ S. 81, A4 Passiv

1 Wann überweist die Buchhaltung eigentlich euer Gehalt? – Unser Gehalt _____ immer eine Woche vor Monatsende _____. (überweisen)
2 Sollen wir dich mitnehmen? – Das ist nicht nötig. Ich _____ heute von meiner Freundin _____. (abholen)
3 Bucht deine Bank eigentlich Kontoführungsgebühren ab? – Ich glaube, die _____ nur _____ (abbuchen), wenn ich nicht genug Geld auf mein Konto einzahle.
4 Sitzt du ab jetzt immer im Büro deines Kollegen? – Ja, mein Büro _____ doch gerade _____. (renovieren)
5 Unser Betriebsrat _____ im nächsten Jahr wieder neu _____, oder? (wählen)
6 Hast du schon gehört, dass unsere IT-Abteilung _____ soll? (schließen)
7 Die Aufgaben _____ angeblich von einer Firma in Indien _____. (übernehmen)

9 Wie werden Passiv-Sätze im Präteritum und im Perfekt gebildet? Unterstreichen Sie wie im Beispiel und ordnen Sie zu.

→ S. 81, A4 Passiv

1 Bankchef Maier wurde gestern in den Ruhestand verabschiedet.

2 Bei einem Unfall ist letzte Nacht ein Jugendlicher leicht verletzt worden.

3 In diesem Jahr sind wieder deutlich mehr Autos als im Vorjahr produziert worden.

4 Aus der Kasse eines Supermarkts wurden gestern 1000 Euro gestohlen.

Passiv Präteritum	Passiv Perfekt
Bankchef Maier wurde gestern in den Ruhestand verabschiedet.	

10 | a Wie heißen die Sätze im Passiv Präteritum? Schreiben Sie. → S. 81, A4 Passiv

1 Warum / sein Vorschlag / ablehnen / ?
Warum wurde sein Vorschlag abgelehnt?

2 Wegen Sparmaßnahmen / das Werk / schließen / .

3 Wie viele Auszubildende / letztes Jahr / übernehmen / ?

4 Die Bankräuber / von der Polizei / überraschen / .

5 Mein Antrag auf Urlaub / noch nicht / genehmigen / .

6 Der Betriebsausflug / dieses Jahr / von der Geschäftsleitung / organisieren / .

b Schreiben Sie die Sätze aus a im Passiv Perfekt.

1 *Warum ist sein Vorschlag abgelehnt worden?*
2
3
4
5
6

11 Wussten Sie das schon? Lesen Sie und ergänzen Sie die Verben im Passiv in der angegebenen Zeitform. → S. 81, A4 Passiv

Wussten Sie, dass ...

1 im alten China Waren mit einer Kette aus Muscheln *bezahlt wurden* ? (Passiv Präteritum: bezahlen)
2 die ersten europäischen Geldscheine im Jahr 1601 in Schweden _____ ? (Passiv Perfekt: drucken)
3 in Deutschland viel häufiger mit Bargeld als mit Karte _____ ? (Passiv Präsens: bezahlen)
4 das Papiergeld in China _____ ? (Passiv Perfekt: erfinden)
5 die ersten Banken in islamischen Ländern _____ ? (Passiv Präteritum: gründen)
6 auf den Euro-Scheinen absichtlich keine realen Bauwerke _____ ? (Passiv Präsens: abbilden)

Die Kaurimuschel gilt als ältestes Zahlungsmittel der Welt.

Nur Fantasie-Bauwerke: die Euro-Scheine

12 Bilden Sie mit den angegebenen Modalverben Sätze im Passiv. → S. 81, A4 Passiv mit Modalverben

1 Rechnung / heute noch / bezahlen müssen
Die Rechnung muss heute noch bezahlt werden.

2 Die Unterlagen / nicht an Dritte / weitergeben dürfen

3 Vor Vergabe eines Kredits / die finanzielle Situation des Kreditnehmers / prüfen müssen

4 In bestimmten Fällen / ein Kredit / auch nicht / genehmigen können

5 Bei einer Zahlung per Lastschrift / nicht zu viel Geld / einziehen dürfen

13 **Wie können Sie die Sätze noch formulieren? Ergänzen Sie.** → S. 81, A5 Wortschatz

1 Das lässt sich machen. → Das ist machbar.
2 Die Aufgaben können leicht gelöst werden. → Sie sind leicht lösbar.
3 Der Text lässt sich gut lesen. → Er _____
4 Das Wort kann nicht getrennt werden, oder? → Nein, es _____
5 Die Regale können leider nicht mehr geliefert werden.
→ Sie _____
6 Mit den richtigen Leuten lässt sich das Projekt realisieren.
→ Mit den richtigen Leuten _____
7 Manche Dinge können nicht im Voraus geplant werden.
→ Manche Dinge _____
8 Das Projekt kann nur mit einem Kredit finanziert werden.
→ Das Projekt _____

B Auskünfte über einen Geschäftskredit einholen

14 **Was passt? Ergänzen Sie.** → S. 82, B1 Wortschatz

Abwicklung | bonitätsabhängig | effektiver Jahreszins | Finanzsituation | flexibel | Kreditsumme | Laufzeit | Ratenschutzversicherung

1 Ein anderes Wort für den Geldbetrag, den eine Bank verleiht, ist _____.
2 So werden die jährlichen Gesamtkosten für einen Kredit (Zinsen und Gebühren) bezeichnet: _____.
3 Die Zinsen werden nach der Dauer des Kredits berechnet, also nach seiner _____.
4 Die Dauer kann der Kreditnehmer selbst festlegen, sie ist _____.
5 Wenn ein Bankkunde seine Bonität (das deutsche Wort dafür ist *Kreditwürdigkeit)* beweisen kann, hat er meistens Geld gespart, er ist also schuldenfrei und hat eine gute _____.
6 Bekommt ein Kunde einen Kredit oder nicht? Diese Entscheidung trifft die Bank. Sie ist _____.
7 Wenn man einen Kredit sehr leicht bekommen kann, spricht man von einer einfachen _____.
8 Sie schließt man ab, damit der Kredit pünktlich an die Bank zurückgezahlt wird – auch dann, wenn man als Kreditnehmer wegen eines Unfalls oder einer Krankheit nicht mehr arbeiten kann: _____.

15 **In diesem Text haben sich insgesamt elf Fehler versteckt. Lesen Sie und korrigieren Sie sie.** ★★★ → S. 82, B1 Wortschatz / Strukturen

Kredit ist nicht gleich Kredit. Es gibt den Dispositionskredit, den Ratenkredit und noch viele andere Kredite. Allen Krediten gemeinsam ist, das der Kunde von der Bank Geld bekommt, das er selbst nicht hat, aber dringend für eine Anschaffung braucht: für Möbel für sein Geschäft, elektronische Geräte, ein Auto oder eine gute Ausbildung. Doch wer sich aus der Bank Geld leiht, muss Zinsen zahlen. Das kann teuer werden.
Bankkunden, die nur kurzfristig einen Kredit brauchen und ein regelmäßiges Abkommen haben, entscheiden sich am ehesten für einen Dispositionskredit. Er ist zwar der teuerste Kredit, aber mit jeder Gehaltszahlung wird das Minus auf dem Girokonto wenig. Für den Kreditnehmer ist das gut, weil die Zinsen müssen nur auf den jeweils offenen Kreditbetrag gezahlt werden.
Jede Bank, der einen Kredit vergibt, will wissen, wie die Kreditwürdigkeit – die Bonität – des Kunden ist. Um dies zu erfahren, fragen Banken oft bei der Schufa nach. Wenn Bankkunden kein Kredit bekommen oder nur zu schlechte Konditionen, sollten sie bei der Schufa um eine Eigenauskunft bieten. Sie können so falsche Informationen über sich korrigieren lasen und damit ihre Kreditwürdigkeit verbessern.

ist gemeinsam

16 | a **Zu welchem Smiley (☹ 😐 ☺) passen die Redemittel? Ergänzen Sie.** → S. 82, B2 a Redemittel

A Aber natürlich, ganz wie Sie wünschen. **B** Da sehe ich keine Lösung.
C Nein, auf keinen Fall. **D** Das lässt sich machen. **E** Nein, niemals! **F** Ja, das ist machbar.
G Das ist selbstverständlich möglich. **H** Da sehe ich keinen Weg.

☹	😐	☺

b **Wie beurteilen Sie die Kreditwürdigkeit? Ordnen Sie die Redemittel A–H aus a zu.**

(Achtung: Die Redemittel C und E würden zwar bei manchen Aufgaben passen, sind aber für ein Gespräch mit einem Kunden nicht höflich genug.)

„Könnte ich einen Kredit bekommen? …
1 Ich habe aber leider 100 000 Euro Schulden.“ Antwort B, H
2 Meine Firma hat nämlich zehnmal so viel Umsatz wie letztes Jahr gemacht.“ Antwort
3 Mein Kundenstamm wächst von Jahr zu Jahr, ich brauche neue Arbeitsgeräte.“ Antwort
4 Ich habe in den letzten drei Jahren schon vier Firmen gegründet.
Die sind aber alle schlecht gelaufen.“ Antwort

17 **Formulieren Sie zu den Stichpunkten die Fragen des Kunden (K) und die Antworten des Bankberaters (B).** ★★★ → S. 82, B2 b Schreiben

1 K: (Mindestkreditsumme?)
B: (Selbstständig, kleines Unternehmen: 5000 Euro)
2 K: (Sofortkredit: Vorteile?)
B: (Abwicklung: einfach, Auszahlung: schnell)
3 K: (Auszahlung des ersten Geldes nach Kreditantrag: Wann?)
B: (Abhängig von Höhe des Kredits: drei Tage bis mehrere Wochen)
4 K: (Absicherung des Kredits: Möglichkeiten?)
B: (Empfehlung: Abschluss einer Ratenschutzversicherung)

C ein Mahnschreiben verfassen

18 | a **Wie heißen die Komposita? Verbinden Sie.** → S. 83, C1 Wortschatz

1	die Zahlungs-	A	schein
2	das Mahn-	B	betrag
3	der Liefer-	C	schreiben
4	die Artikel-	D	eingang
5	der Zahlungs-	E	preis
6	der Rechnungs-	F	bezeichnung
7	der Einzel-/der Gesamt-	G	erinnerung

b **Welches Nomen aus a passt? Ergänzen Sie.**

Das …

1 bezeichnet eine Ware näher: _____
2 muss der Kunde zahlen, wenn er noch offen ist: _____
3 unterschreibt man, wenn man eine Ware geliefert bekommt: _____
4 sind die Kosten für mehrere Waren zusammen: _____
5 ist ein Geldbetrag, der auf ein Konto eingezahlt wurde: _____
6 bekommt man, wenn man vergessen hat, eine Rechnung zu bezahlen:
_____
7 erhält man, wenn man 6. schon bekommen hat, die Rechnung aber immer noch nicht bezahlt hat:
_____

19 | a **Welche Wörter passen nicht? Streichen Sie.** → S. 67, C1 Textbausteine

~~*Damit*~~/*Hiermit* bestelle ich *dank*/*gemäß* Ihrem Angebot eine Nähmaschine der Marke „Professional 1265“ *zum Preis von*/*in Höhe von* 1148 Euro. Sollten *dazwischen*/*zwischenzeitlich* die Nähmaschinennadeln der Firma Best wieder lieferbar sein, bitte ich Sie, mir *möglichst bald*/*nach Ablauf dieser Frist* vier Päckchen à 4,75 Euro zuzuschicken.

b **Verwenden Sie die Wörter aus a, die Notizen unten und schreiben Sie selbst eine Bestellung.** ★★★

(Vergessen Sie nicht, den Betreff, Ihren Namen und Ihre Adresse anzugeben.
Denken Sie auch an die Anrede und die Grußformel.)

Ansprechpartnerin: Frau Walther (walther@schmitt-schneiderbedarf.de)
Ware 1: Angebot – zehn Flaschen Nähmaschinenöl – Marke „Oily“ – Gesamtpreis 12 Euro
Ware 2: Jetzt wieder lieferbar? – Fünf Schneiderscheren – Marke „Schnippschnapp“ à 18,95 Euro.

Adresse:
Betreff:

20 | a Wie heißen die Nomen-Verb-Verbindungen? Verbinden Sie. → S. 83, C2 a Wortschatz

1 gerichtliche Maßnahmen	A betrachten
2 ein Schreiben als gegenstandslos	B feststellen
3 Zahlung	C sehen (, etwas zu tun)
4 sich gezwungen	D leisten
5 einen Zahlungseingang	E einleiten

b Was bedeuten die Ausdrücke aus a? Ordnen Sie zu.

1 etwas tun müssen, keine andere Wahl haben .....
2 sehen, dass Geld eingegangen ist .....
3 rechtliche Schritte unternehmen .....
4 zahlen .....
5 ignorieren können .....

21 | a Welche Frage passt zu welchem Textabschnitt? Lesen Sie und ordnen Sie zu. → S. 83, C2 a Lesen

1 Was müssen Sie bei einem Mahnschreiben beachten? .....
2 Welche Vorteile hat eine mündliche, welche eine schriftliche Mahnung? .....
3 Wann haben Sie Anspruch auf Ihr Geld? .....
4 Warum sollten Sie nicht gleich gerichtliche Maßnahmen einleiten? .....

Was können Sie tun, wenn Ihr Kunde nicht zahlt?

Sie haben gute Arbeit geleistet, eine Rechnung geschrieben und dem Kunden geschickt und trotzdem können Sie keinen Zahlungseingang auf Ihrem Konto feststellen? Wie ärgerlich! Lesen Sie hier, wie Ihnen ein einfaches, aber klares Mahnverfahren helfen kann, schneller an Ihr Geld zu kommen.

A Falls Sie auf Ihrer Rechnung oder dem Kaufvertrag ein genaues Datum für die Zahlung angegeben haben und Ihr Kunde nicht zum vereinbarten Termin zahlt, tritt ein Zahlungsverzug ein. Haben Sie jedoch auf der Rechnung oder im Vertrag kein Datum angegeben, so ist die Rechnung zwar sofort zahlbar, wird aber erst nach 30 Tagen fällig. Rechtlichen Anspruch auf Ihr Geld haben Sie in diesem Fall also erst nach Ablauf der dreißigtägigen Frist.

B Juristisch gesehen müssen Sie Ihrem Kunden im Falle eines Zahlungsverzugs keine Mahnung schreiben. Um Ihr Geld zu bekommen, könnten Sie gleich rechtliche Maßnahmen einleiten. Im Geschäftsleben ist es allerdings üblich, den Kunden zunächst einmal an seine Pflicht zu erinnern und zu mahnen. Die Gründe dafür sind klar: Eine Mahnung zu schreiben ist meistens preiswerter, als gleich das Gericht einzuschalten. Außerdem würde man seinen Kunden sehr verärgern und vermutlich verlieren, wenn man gleich mit gerichtlichen Schritten drohen würde.

C Eine mündliche Mahnung per Telefon hat den Vorteil, dass Ihr Kunde sich nicht verstecken kann, Sie ihn also direkt „zur Rede stellen“ und um eine Erklärung für sein Verhalten bitten können. Außerdem sparen Sie die Kosten für Papier und Porto. Untersuchungen haben darüber hinaus gezeigt, dass mündliche Mahnungen schneller wirken. Schriftliche Mahnungen haben dagegen den Vorteil, dass Sie beweisen können, Ihren Kunden gemahnt zu haben. Das kann wichtig sein, wenn es später doch zu gerichtlichen Maßnahmen kommt. Je nach Kunde kann es auch zeitsparender sein, ein Mahnschreiben loszuschicken anstatt zu telefonieren.

D Eine schriftliche Mahnung sollte immer freundlich, aber bestimmt formuliert werden. Wenn Sie sich für ein mehrstufiges Mahnverfahren entschieden haben, ist das erste Mahnschreiben eine freundliche und das zweite eine etwas strengere Erinnerung, mit der Sie den Kunden zur Zahlung auffordern. Das dritte Mahnschreiben ist schließlich die letzte Zahlungsaufforderung Ihrerseits mit der Ankündigung gerichtlicher Maßnahmen. In allen Mahnungen sollten Sie genau angeben, welche Rechnung fällig ist. Geben Sie deshalb immer die Rechnungsnummer und das Rechnungsdatum, den Rechnungsbetrag und das Fälligkeitsdatum an. Sollte Ihre Bankverbindung nicht auf dem Briefbogen stehen, geben Sie auch diese im Mahnschreiben an: So machen Sie es Ihrem Kunden leichter, seine Zahlungspflicht zu erfüllen.

b Lesen Sie noch einmal und unterstreichen Sie im Text die Antworten auf die Fragen 1 bis 4 in a. Formulieren Sie dann die Antworten auf die Fragen 1 bis 4 schriftlich und mit eigenen Worten. ★★★

1 Eine Mahnung soll freundlich, aber bestimmt sein. Wenn man mehrere Mahnungen schreiben muss, ...

22 | a Wie gehen die Sätze weiter? Ergänzen Sie.

→ S. 83, C3 Textbausteine

betrachten Sie dieses Schreiben bitte als gegenstandslos
auf das unten angegebene Konto zu überweisen
sehen wir uns gezwungen, gerichtliche Maßnahmen einzuleiten
und vier Packungen Nähmaschinennadeln der Firma *Best* erhalten.
konnten wir bislang keinen Zahlungseingang feststellen

Sehr geehrte Frau Berger,

Wir fordern Sie daher auf, den noch offenen Rechnungsbetrag in Höhe von 1167 Euro zuzüglich einer Mahngebühr von 3 Euro bis 30. April .....

Wenn nach Ablauf dieser Frist der Rechnungsbetrag noch nicht eingegangen ist, ...

Trotz unserer Zahlungserinnerung vom 12. April .....

5 Sollten Sie zwischenzeitlich Zahlung geleistet haben, ...

am 15. März haben Sie eine Nähmaschine der Marke Professional 1265 .....

Mit freundlichen Grüßen

Anna Urban

b Bringen Sie die Sätze in eine sinnvolle Reihenfolge.

c Unterstreichen Sie im Mahnschreiben in a die Wörter 1 bis 5. Was ist die richtige Bedeutung? Verbinden Sie.

1 offen	A inzwischen, in der Zwischenzeit
2 auffordern	B bis jetzt, bis heute
3 zwischenzeitlich	C deshalb, aus diesem Grund
4 bislang	D (dringend) bitten, an jmdn. appellieren
5 daher	E unbezahlt, fällig

23 Schreiben Sie ein Mahnschreiben. Gehen Sie in Ihrem Schreiben auf die Punkte 1 bis 5 ein. Überprüfen Sie zum Schluss, ob Sie eine korrekte Anrede und Grußformel gewählt haben. ★★★

→ S. 83, C3 Schreiben

1 Sicherlich hat der Kunde (Herr Maier) übersehen, dass er die Rechnung in Höhe von 4587,50 Euro noch nicht bezahlt hat (Rechnungsnummer 7792247, Rechnung vom 1. 6. 20.., Betrag fällig am 15. 6. 20..).

2 Bitten Sie Herrn Maier höflich, den fälligen Betrag in den nächsten Tagen zu überweisen.

3 Bitten Sie den Kunden um Verständnis, dass Sie ab der nächsten Mahnung eine Gebühr von fünf Euro berechnen müssen.

4 Schreiben Sie, dass Herr Maier das Schreiben als gegenstandslos betrachten soll, falls sich seine Zahlung mit der Mahnung überschnitten hat.

5 Bei Fragen kann sich Herr Maier gerne telefonisch an Frau Feola wenden. Sie ist unter der Nummer 030/89 11 56 81 erreichbar.

D Medienberichte über die Arbeitswelt verstehen und wiedergeben

24 | a Welche sechs Nomen haben sich hier versteckt? Suchen Sie und markieren Sie. → S. 84, D2 a, Wortschatz

ENHTZBEZAHLUNGHJCXSEEINKOMMENLJGBNGEHALTÄLKMNGELD

QHGXSLOHNPÜHJMVERDIENSTQRAUK

b Welches Nomen aus a passt? Ergänzen Sie.

1 Auch im Gesetz steht: Für gleiche Arbeit muss es auch den gleichen _____ geben.
2 Warum liegt der _____ von Frauen trotzdem immer noch unter dem der Männer?
3 Wir sollen das umsonst machen? Tut mir leid, aber wir arbeiten nur gegen _____.
4 Das 13. bzw. 14. _____ wird auch als Urlaubs- oder Weihnachtsgeld bezeichnet.
5 Wie hoch ist eigentlich das durchschnittliche Jahres_____ der Deutschen?
6 Für Angestellte ist ein gutes Arbeitsklima oft wichtiger, als mehr _____ zu verdienen.

25 | a Was passt? Lesen Sie und ergänzen Sie in der richtigen Form. → S. 84, D2 a, Wortschatz / Lesen

Anteil | Durchschnitt | Gleichheit | Hälfte | Positionen

Weibliche Führungskräfte im europäischen Vergleich

Obwohl man in Deutschland (DE), Dänemark (DK) und in den Niederlanden (NL) vielleicht mehr _____ zwischen den Geschlechtern erwarten würde, arbeiten dort nur etwa drei von zehn Frauen als Führungskraft. Das ist weniger als in vielen anderen Ländern der europäischen Union (EU), wo im _____ jede dritte Führungskraft weiblich ist. Über dem europäischen Schnitt liegen dagegen Frankreich (FR), Slowenien (SI), Litauen (LT) und Ungarn (HU), wo rund vier von zehn Frauen leitende _____ haben. Den höchsten _____ hat im EU-Vergleich jedoch Lettland (LV): Dort ist immerhin fast die _____ aller Führungskräfte weiblich.

b Wie hoch ist der Frauenanteil bei Führungspositionen in den verschiedenen Ländern? Lesen Sie den Text noch einmal und ordnen Sie zu.

26 | a Lesen Sie und markieren Sie fünf Informationen, die neu für Sie sind. → S. 84, D3, Lesen / Redemittel

Durchschnittlicher Verdienst von Vollzeitkräften im Jahr: knapp 48 000 Euro brutto

Jährlicher Pro-Kopf-Verbrauch von Gemüse und Eiern: 97 kg und 227 Stück

Wichtigste Märkte für deutsche Waren: USA, Frankreich und Großbritannien

Vollzeitkräfte arbeiten im Schnitt 43,5 Wochenstunden, fünf Stunden mehr als vertraglich vereinbart

Länge der Autobahnen insgesamt: knapp 13 000 km

Verdienst von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in leitender Position dreimal so hoch wie Verdienst von ungelernten Arbeitskräften

Durchschnittliche Ausgaben privater Haushalte für Freizeit, Unterhaltung und Kultur: etwa 250 Euro monatlich

Beliebtester Ausbildungsberuf bei Männern Kfz-Mechatroniker, bei Frauen Kauffrau für Büromanagement

b **Schreiben Sie fünf Sätze. Verwenden Sie die Informationen, die Sie in a markiert haben, und die Redemittel.**

Bemerkenswert finde ich, dass … | Ich hätte nicht gedacht, dass …
Ich wusste noch gar nicht, dass … | Interessant finde ich, dass …
Hätten Sie gedacht, dass … | Neu für mich ist, dass … | Wussten Sie schon, dass …

1 Neu für mich ist, dass

27 | a **Was passt? Verbinden Sie.** → S. 84, D4, Redemittel / Lesen / *** Schreiben

1	In dem Artikel geht	A	außerdem von … / davon, dass …
2	Der Artikel handelt	B	(weiterhin) beschrieben / dargestellt, dass …
3	In dem Artikel wird	C	es (zunächst) um … / darum, dass …

b **Welche Informationen finden Sie am wichtigsten? Lesen Sie den Artikel und markieren Sie.**

Immer mehr berufstätige Frauen in Deutschland

Die Zahl der berufstätigen Frauen und Männer ist in Deutschland in den vergangenen Jahren deutlich gestiegen. Das liegt daran, dass die wirtschaftliche Lage im Land gut ist. Ein weiterer, wichtiger Grund dafür ist aber auch, dass im Vergleich zu früher immer mehr Frauen arbeiten.

Doch obwohl heute etwa drei Viertel der Frauen berufstätig sind, beschränkt sich ihre Berufswahl immer noch hauptsächlich auf „frauentypische" Tätigkeiten. So sind etwa zwei Drittel aller Büro- bzw. kaufmännischen Angestellten weiblich. Auch in klassischen Dienstleistungsberufen wie zum Beispiel im Verkauf, in der Gastronomie und im Gastgewerbe ist der Frauenanteil mit über 60 Prozent hoch. Während inzwischen immerhin ungefähr 45 Prozent aller Ärzte, Lehrer und Juristen weiblich sind, liegt der Anteil an Frauen im Handwerk sowie in Industrie und Landwirtschaft weiterhin deutlich unter dem der Männer. (…)

* Quelle: Fakten zum Mitnehmen. Statistisches Bundesamt.

c **Fassen Sie die Hauptaussagen des Artikels in eigenen Worten zusammen. Verwenden Sie dafür auch die Redemittel aus a.**

Lernwortschatz

S. 80| Diêm Nguyen hat sich selbstständig gemacht

Nomen

das Alter (Sg.) .....
der Einwanderer, -/die Einwanderin, -nen .....
.....
die Investition, -en .....
die Krankenversicherung, -en .....
der Kundenstamm (Sg.) .....
die Steuer, -n .....
die Steuervorauszahlung, -en .....
die Vorauszahlung, -en .....
die Vorsorge (Sg.) .....

Verben

beschäftigen .....
eröffnen .....
sparen .....
wachsen* .....
zurücklegen .....

Adjektive

arbeitslos .....
häufig .....
privat .....
selbstständig .....

weitere Wörter

sogar .....

S. 81| A ein Bankgespräch verstehen

Nomen

der Bankeinzug, ¨-e .....
der Dauerauftrag, ¨-e .....
der Dispositionskredit, -e .....
die Funktion, -en .....
die Gebührenordnung, -en .....
.....
das Geschäftskonto, die -konten .....
.....
das Girokonto, die -konten .....
.....
der Internetshop, -s .....
der Kontoauszug, ¨-e .....
die Kontoführung (Sg.) .....
die Kontoführungsgebühr, -en .....
.....
die Lastschrift, -en .....
die Lastschriftvereinbarung, -en .....
.....
der Privatkunde, -n/die Privatkundin, -nen .....
.....
der/die Selbstständige, -n .....

Verben

abbuchen von (+ Dat.) .....
abgehen* von (+ Dat.) .....
abziehen* von (+ Dat.) .....
anstellen .....
eingehen* auf (+ Dat.) .....
einrichten .....
eröffnen .....
das lässt* sich machen .....
schließen* (Vertrag) .....
veranlassen (Überweisung) .....
vorliegen* .....

Adjektive

fällig .....
unverschämt .....

weitere Wörter

umsonst .....

S. 82| B Auskünfte über einen Geschäftskredit einholen

Nomen

die Absicherung, -en .....
die Abwicklung (Sg.) .....
die Auszahlung, -en .....
die Bonität (Sg.) .....
die Finanzierung (Sg.) .....
die Finanzsituation, -en .....
in Höhe von .....
der Jahreszins, -en .....
der Kredit, -e .....
die Laufzeit, -en .....
die Mindestkreditsumme, -n .....
.....
die Rate, -n .....
die Schulden (Pl.) .....
der Schutz (Sg.) .....
die Summe, -n .....

der Umsatz, ¨-e
die Versicherung, -en

Verben

keinen Weg sehen*

Adjektive

betrieblich
bonitätsabhängig
laufzeitabhängig
machbar
schuldenfrei

S. 83| C ein Mahnschreiben verfassen

Nomen

der Artikel, -
die Artikelbezeichnung, -en
die Bezeichnung, -en
die Erinnerung, -en
das Mahnschreiben, -
zum Preis von ...
der Rechnungsbetrag, ¨-e
die Rechnungsnummer, -n
die Zahlung, -en
der Zahlungseingang, ¨-e
die Zahlungserinnerung, -en

Verben

auffordern
einleiten
erhalten*
feststellen

sich gezwungen sehen*
Zahlung leisten

Adjektive

gegenstandslos
gerichtlich
offen
zwischenzeitlich

weitere Wörter

daher
gemäß (+ Dat.)
möglichst
nochmals

S. 84| D Medienberichte über die Arbeitswelt verstehen und wiedergeben

Nomen

die Bemühung, -en
die Berufswahl (Sg.)
die Elternzeit (Sg.)
die Gehaltslücke , -n
das Gehaltsniveau, -s
der Gehaltsunterschied, -e
die Karriere, -n
die Quelle, -n
die Teilzeit (Sg.)

Adjektive

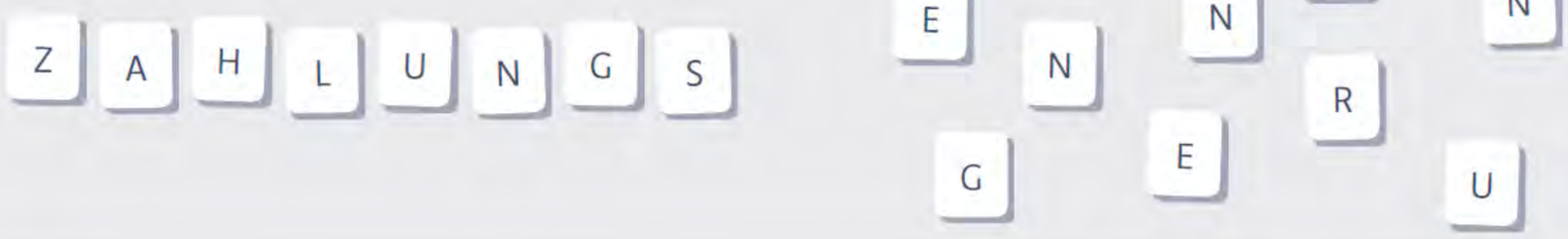
bemerkenswert
geschlechtstypisch
gläsern
ungleich

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

TIPP

Zerschneiden Sie Wörter und legen Sie sie wieder zusammen.

Beispiel:



Lektion 13

A einen Text über Konfliktursachen verstehen

1 | a Welches Wort passt? Ergänzen Sie. → S. 89, A1 Wortschatz

Ärger | sich aufregen | beleidigen | sich beschweren | Enttäuschung | kritisieren | streiten | wütend

1 Heute hat mich Frau Müller _____: Sie hat tatsächlich „dumme Kuh" zu mir gesagt!
2 Und? Wie war das Gespräch mit deinem Chef? – Nicht gut. Ehrlich gesagt war es für mich eine ziemliche _____, weil er sich fast keine Zeit dafür genommen hat.
3 Wie geht es deinem Freund? – Na ja. Im Moment hat er viel _____ mit seinen Kunden.
4 Der Service in diesem Restaurant wird immer schlechter. Wir haben _____ schon _____, aber es hat sich nichts geändert.
5 Warum möchtest du deine Abteilung wechseln? – Weil bei uns so viel _____ wird. – Aha. Worüber denn?
6 Herr Zierer wirkt heute so _____. Was ist denn passiert?
7 Warum _____ du _____? Es ist doch normal, dass es in der Arbeit Probleme und Konflikte gibt.
8 Wegen seines unhöflichen Verhaltens wurde er schon oft _____. Aber höflicher ist er trotzdem nicht geworden.

b Wie heißen die Wörter aus derselben Wortfamilie? Ergänzen Sie.
Arbeiten Sie gegebenenfalls mit dem Wörterbuch. Denken Sie bei den Nomen auch an die Artikel, bei den Verben und Adjektiven an die Präposition und den Kasus.

Nomen	Verb	Adjektiv (auch Partizip I und II)
	sich beschweren über + Akk.	–
	–	wütend auf + Akk. / über + Akk.
der Ärger		
	kritisieren	
	sich streiten über + Akk.	–
die Enttäuschung		
	beleidigen	
	sich aufregen über + Akk.	

2 | a Was bedeuten die markierten Ausdrücke? Ordnen Sie zu. → S. 89, A1 Wortschatz

1 Jemand knallt den Teller auf den Tisch.
2 Es kommt leider häufig zu Missverständnissen.
3 Jemand kommt mit der Arbeit nicht nach.
4 Das Maß ist voll.
5 Jemandem platzt der Kragen.
6 Jemand hört nur mit halbem Ohr zu.
7 Jemanden unter vier Augen sprechen.

A Das reicht. Die Geduld ist zu Ende.
B Jemand wird so wütend, dass sie/er seine Gefühle nicht mehr kontrollieren kann.
C … nicht aufmerksam …
D … entstehen …
E … allein, ohne weitere Zuhörer …
F … stellt unvorsichtig, laut und wütend …
G … schafft … nicht mehr.

b Was denkt der unzufriedene Gast über den Kellner? Ergänzen Sie den passenden Ausdruck aus a.

1 Typisch! Da bringt er mir einen Saft, obwohl ich Wasser bestellt habe. (mit halbem Ohr zuhören)

2 Wann kommt denn endlich mein Essen? Das dauert ja ewig hier! (mit der Arbeit nicht nachkommen)

3 Nein, das kann doch nicht sein. Die Suppe ist ja total kalt. (Kragen platzen)

4 Entschuldigung! Wo ist denn der Chef? (unter vier Augen)

5 Was?! Der Chef will nicht mit mir sprechen? (das Maß voll sein)

3 | a Mit welchen Redemitteln beschreiben Sie die Zahlen in einer Grafik? Lesen Sie und unterstreichen Sie.

→ S. 89, A1 Redemittel

Über ein Fünftel | Die Grafik zeigt ... | Etwa jeder Zehnte | Die meisten | Es fällt auf, dass ...
In der Grafik geht es um ... | Knapp ein Viertel | Aus der Grafik geht hervor, dass ...
Weniger als zehn Prozent | Interessant ist, dass ... | Über die Hälfte

b Sehen Sie die Grafik an. Schreiben Sie fünf Sätze. Verwenden Sie so viele Redemittel aus 3a wie möglich.

In der Grafik geht es um die Gründe, warum ...

4 Finden Sie zehn Gegensatzpaare.

→ S. 89, A3 Wortschatz

Abstand	direkt	langweilig	spannend und interessant
allgemein	distanziert	Nähe	unbewusst
aufdringlich	Einhaltung	normal	ungewöhnlich
autoritär	Gemeinsamkeit	partnerschaftlich	Unterschied
diplomatisch	individuell	reflektiert	Verstoß

5 | a **Lesen Sie den Text und ordnen Sie 1 bis 3 zu.** → S. 89, A4 Lesen

In Abschnitt
___ geht es um Konflikte, die durch unterschiedliche Wertvorstellungen verursacht werden.
___ wird fehlende Achtung gegenüber anderen Menschen als Ursache für Konflikte genannt.
___ heißt es, dass mangelndes kulturelles Wissen zu Missverständnissen und Konflikten führen kann.

Interkulturelle Konflikte: Ursachen und Lösungsmöglichkeiten

1 Missverständnisse sind oft ein Grund, warum es zwischen Deutschen und Nicht-Deutschen zu Konflikten kommen kann. So ist es in Deutschland üblich, sich zur Begrüßung die Hand zu geben und dem anderen dabei in die Augen zu sehen. Wenn der, der begrüßt wird, wegsieht, wird das häufig als ein Zeichen von Unehrlichkeit oder Unhöflichkeit gewertet. Dass es allerdings in einigen Kulturen als unhöflich gilt, jemanden zu berühren oder jemandem direkt in die Augen zu sehen, wissen viele Deutsche nicht. Missverständnisse dieser Art und daraus entstehende Konflikte beruhen also auf Unkenntnis und einem Kommunikationsproblem. Dagegen hilft vor allem eines: miteinander reden und so das Verhalten von Menschen mit anderer kultureller Prägung verstehen und akzeptieren lernen.

2 Schwieriger wird es, wenn unterschiedliche Werte die Ursache für Konflikte sind. Ein so genannter Wertekonflikt kann sich zum Beispiel darin zeigen, dass ein aus einer patriarchalisch geprägten Kultur stammender, männlicher Mitarbeiter seine weibliche Vorgesetzte nicht akzeptiert und deshalb ihre Anweisungen nicht befolgt. Wertekonflikte können Rollenbilder und Glaubensvorstellungen betreffen. Anders als Konflikte, die auf mangelndem Wissen hinsichtlich der Kultur des Gesprächspartners beruhen, lassen sich Wertekonflikte in manchen Fällen durch interkulturelle Trainings lösen.

3 Am schwierigsten zu lösen sind so genannte Anerkennungskonflikte: Diese Art von Konflikten entsteht, wenn Menschen andere Menschen für minderwertig halten und sie deshalb schlecht behandeln, das heißt diskriminieren. Ein Beispiel für einen Anerkennungskonflikt wäre, wenn ein Betrieb oder eine Firma keine Frauen und Männer einstellt, die nicht aus Deutschland kommen. Gegen Anerkennungskonflikte helfen nur Gesetze, die der Diskriminierung von bestimmten Personengruppen vorbeugen.

b **Welche Art von Konflikten lassen sich wie lösen? Lesen Sie den Text noch einmal und ergänzen Sie in der Tabelle.**

Art des Konflikts	mögliche Lösung
Konflikt aufgrund eines Missverständnisses	

B Konfliktstrategien verstehen

6 **Wie heißt das Verb? Ergänzen Sie.** → S. 90, B1 Wortschatz

1 einer Person sagen, dass man etwas tut, was unangenehme Konsequenzen für sie haben wird = jmdm. d_____
2 wort- und bildreich erzählen, was man gesehen hat = jmdm. etw. b_____
3 gegen jemanden protestieren, jemandem widersprechen = sich w_____
4 etwas Negatives von jemandem behaupten, obwohl man es nicht beweisen kann = jmdm. etwas v_____
5 jemandem eine Note geben, jemanden beurteilen = jmdn. b_____
6 den Eindruck machen, aussehen, scheinen: w_____

7 Wie wird aus dem Partizip Präsens ein Adjektiv? Ergänzen Sie.

→ S. 90, B1 Wortschatz

☹

1 stören → störend → ein störendes Verhalten
2 drohen → _____ → ein _____ Ton
3 brüllen → _____ → eine _____ Chefin

☺

4 klären → _____ Gespräche
5 überzeugen → ein _____ Vorschlag
6 ernst zu nehmen → ein _____ Versprechen
7 wirken → eine sympathisch _____ Kollegin

8 | a Ergänzen Sie.

→ S. 90, B1 Redemittel

An deiner Stelle würde ich | es wäre gut, wenn | Ich fände es besser, wenn | Ich würde ... sprechen | Man könnte

● Eine Kollegin von mir hat in letzter Zeit ein paar Mal schlecht über mich geredet. Was soll ich nur tun?
◆ _____ ganz gelassen bleiben und nichts tun. Dann wird sie schon wieder damit aufhören.
■ _____ in so einem Fall aber auch zum Chef gehen und sich beschweren, oder?
✚ Ich weiß nicht. _____ ihr euer Problem erst einmal unter vier Augen lösen würdet.
● Meinst du wirklich?
✚ Ja. Aber _____ du einen passenden Moment für euer Gespräch abwartest.
◆ Genau. _____ nur mit ihr _____, wenn sie gute Laune hat. Dann wird sie eher zugeben, etwas falsch gemacht zu haben.
● Na gut. Danke für eure Tipps. Ich halte euch auf dem Laufenden!

b Schreiben Sie ein Gespräch wie in a. ★★★

● Ich habe gesehen, wie ein Kollege ziemlich viele Stifte aus dem Büroschrank genommen und in seine Tasche gesteckt hat. Das geht doch nicht! Was soll ich nur tun?
■ An deiner Stelle _____
◆ _____
✚ _____
● _____
✚ _____
■ _____
● _____

9 | a **Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt? Überfliegen Sie den Text und ordnen Sie zu.**

→ S.90, B3 b Lesen / Schreiben

Zwei-Silben-Antworten | Ursachen für Konflikte | Formulierungen, die alles noch schlimmer machen | Konfliktfähigkeit ist Kommunikationsstärke | Hilfreiche Kommunikationsstrategien

Konflikte lösen: Eine Frage der Kommunikation?

1

Konflikte beginnen meistens recht harmlos: mit einer unklaren Aufgabenverteilung, einem falschen Wort, mit unterschiedlichen Meinungen oder einem Missverständnis. Wenn dann Stress und Hektik dazukommen, wird aus einem kleinen Problem ein großes und es kommt nicht selten zu einem Konflikt.

2

Leider kommt es dann oft vor, dass Stress und Hektik die Konfliktpartner ungeduldig, nervös und gereizt machen. Falsche Worte und Formulierungen lassen den Konflikt „heiß werden" und eskalieren: Unterstellungen *(Du willst ja bloß ..., Sie sind ja nicht bereit ...),* Drohungen *(Ich gehe jetzt zum Chef ...)* oder Wörter, wie *immer / nie, alle / keiner, unbedingt, sofort, müssen ...* sind für eine Konfliktlösung vollkommen ungeeignet, weil sie dem anderen gegenüber respektlos sind und keine Flexibilität zeigen.

3

Wenn man verhindern möchte, dass ein Konflikt eskaliert, ist es in bestimmten Situationen hilfreich, nichts oder nur wenig zu sagen: Wenn die andere Person aggressiv und der Ton immer feindseliger wird, empfiehlt sich die Zwei-Silben-Antwort: *Aha, Soso, Na dann, Ach ja.* Mit diesen Wörtchen gewinnt man Zeit zum Nachdenken und vermeidet eine Eskalation, die oft eine Konsequenz aus Wut und Ärger ist. (Aber Achtung: Seinem Chef oder seiner Chefin sollte man nicht so antworten, denn Zwei-Silben-Antworten können arrogant wirken.)

4

Es gibt aber noch bessere Kommunikationsstrategien bei einem Konflikt. Sie helfen den Konfliktpartnern, Klarheit zu schaffen und herauszufinden, wo genau das Problem liegt: *Was genau meinen Sie? Verstehen Sie, was ich meine? Bitte lassen Sie mich das genauer erklären. Bitte geben Sie mir ein Beispiel.* Konfliktpartner, die so miteinander sprechen, verstehen sich schnell besser und können sich leichter auf eine gemeinsame Lösung einigen.

5

Konfliktfähige Menschen erkennen Probleme rechtzeitig und wählen den richtigen Zeitpunkt und die richtigen Worte, um ihre Meinungen, Wünsche und Vorschläge zu formulieren. Sie formulieren aber nicht nur, was für sie wichtig ist, sondern hören auch genau zu, was andere sagen und sich wünschen. Ein gutes Kommunikationsverhalten ist deshalb die wichtigste Voraussetzung dafür, einen Konflikt zu lösen.

b **Lesen Sie den Text noch einmal. Ergänzen Sie die Satzanfänge zu den fünf Abschnitten mit den Informationen aus dem Text.**

1 Oft führen Stress und Hektik dazu, dass .....

2 Wer einen Konflikt lösen möchte, sollte .....

3 Zwei-Silben-Antworten sind besonders dann gut, wenn .....

4 Sätze wie *Bitte lassen Sie mich das genauer erklären* sind empfehlenswert, weil .....

5 Eine Person, die gut mit Konflikten umgehen kann, ...

10 **Was können Sie auf die Sätze 1 bis 5 antworten, damit der Konflikt nicht schlimmer wird? Ergänzen Sie.** → S. 90, B3 b Redemittel

Was genau reicht Ihnen? Können Sie das bitte genauer erklären?
Könnten Sie mir vielleicht erklären, was Sie so wütend macht?
Was genau stört Sie denn an meinem Ton?
Wann genau war mein Verhalten Ihrer Meinung nach nicht fair? Können Sie mir dafür ein Beispiel geben?
Verstehe ich Sie richtig? Sie sind der Meinung, dass ich in letzter Zeit unpünktlich war?

1 Sie haben sicher wieder verschlafen!

2 Ihr Verhalten ist absolut unfair!

3 Was bilden Sie sich eigentlich ein, in so einem Ton mit mir zu reden?!

4 Jetzt reicht es mir aber!

5 Das muss ich mir nicht bieten lassen!

11 | a **Wie heißen die Synonyme? Ergänzen Sie.** → S. 90, B3 b Wortschatz

le bracht feind ein ver fühl lig sam
kol traut legt auf gial über ge se

	Synonym:	verwandte Wörter:
1 rücksichtsvoll, mitfühlend:		
2 freundlich, hilfsbereit:		
3 freundschaftlich, herzlich:		
4 vernünftig, sachlich:		
5 ärgerlich, empört, gereizt:		
6 aggressiv, hasserfüllt, böse:		

b **Zu welchem Adjektiv aus a passen die Wörter? Ordnen Sie in der Spalte „verwandte Wörter“ zu.**

der Feind | überlegen | das Vertrauen | sich einfühlen (in + Akk) | der Kollege | die Feindseligkeit
die Kollegialität | jemanden aufbringen (gegen + Akk.) | das Einfühlungsvermögen | die Überlegung

C Konfliktgespräche verstehen

12 | a **Welche Verben passen zu „Medikament“? Suchen und markieren Sie die fünf Verben, die sich hier versteckt haben.** → S. 91, C1 a Wortschatz

v	e	r	s	c	h	r	e	i	b	e	n	q	m	d	l
e	k	l	p	w	a	s	w	d	e	i	c	n	a	u	r
r	e	q	e	i	n	n	e	h	m	e	n	k	o	m	b
t	w	o	g	r	r	t	e	s	m	n	e	e	n	i	e
r	n	t	f	k	o	t	v	e	r	t	r	a	g	e	n
a	a	b	s	e	t	z	e	n	a	h	k	s	n	ü	e
g	m	d	l	n	a	r	u	k	o	m	b	l	e	n	e

b Ergänzen Sie das passende Verb aus a in der richtigen Form.

1 Welches Medikament hat der Arzt Ihnen denn _____?
2 Ach, das kenne ich. Und wie oft müssen Sie es _____?
3 Sie werden sehen, dass es Ihnen bald besser geht. Das Medikament _____ sehr schnell.
4 Meine Kollegin hat das Medikament allerdings nicht _____: Sie hat überall am Körper rote Punkte bekommen.
5 Der Arzt meinte dann, dass sie es nicht mehr nehmen dürfe. Sie musste es also _____.

13 | a Wozu verwenden Sie diese Redemittel? Ordnen Sie zu.

→ S. 91, C2 a Redemittel

1 Ich schlage vor, dass ... F
2 Ich fasse es nicht. _____
3 Vielen Dank für Ihr Verständnis. _____
4 Jetzt machen Sie mich nicht so an! _____
5 Das tut mir schrecklich leid. _____
6 Das ist doch Ihr Job! _____
7 Wie wäre es, wenn ...? _____
8 Entschuldigen Sie bitte vielmals. _____
9 Das ist doch die Höhe! _____
10 Einigen wir uns darauf, dass ... _____
11 Also, das geht zu weit. _____
12 Schon gut, das kann ja mal vorkommen. _____

A Unverständnis und Ärger zeigen
B sich wehren
C sich entschuldigen
D eine Entschuldigung annehmen
E Verständnis zeigen, sich dafür bedanken
F einen Lösungsvorschlag machen, eine gemeinsame Lösung finden

b Lesen Sie und ergänzen Sie die passenden Redemittel aus a. Manchmal passen auch mehrere Redemittel zu der Situation.

1 Ihre Kollegin entdeckt, dass ihre Kaffeetasse kaputt ist.

_____

_____

Die Kaffeetasse ist Ihnen runtergefallen. Was antworten Sie der Kollegin?

_____

_____

2 Ihr Mitarbeiter übernimmt kurzfristig die Schicht eines Kollegen. Sie bieten ihm an, dass er dafür die nächsten Tage schon um 15 Uhr mit der Arbeit aufhören kann.

_____

_____

_____

3 Sie erfahren, dass die Geschäftsleitung Ihrer Firma einigen Mitarbeitern kündigen, ihr eigenes Gehalt aber erhöhen will.

_____

_____

4 Ihr Kollege möchte während der Arbeit Radio hören. Sie stört das aber. Wie könnte ein klärendes Gespräch verlaufen?

_____

_____

_____

_____

14 **Partikel verraten viel darüber, was der Sprecher denkt oder eigentlich sagen will. Lesen Sie die Sätze in 1 bis 6 und ordnen Sie A bis F zu.**

→ S. 91, C2 b Modalpartikeln

1 **denn** ____
Wie geht es Ihnen *denn*?
Wie lief *denn* dein Bewerbungsgespräch?
Haben Sie *denn* Ihren Urlaub schon beantragt?

2 **doch** (1) ____
Das habe ich dir *doch* schon erklärt.
Das müssten Sie *doch* eigentlich können.
Räumen Sie *doch* Ihren Tisch auf, dann finden Sie die Unterlagen sicher.

3 **doch** (2) F
Das ist *doch (wirklich)* kein Problem.
Das kann *doch (wirklich)* jedem von uns passieren. Da brauchst du dich *doch (wirklich)* nicht darum zu kümmern.

4 **ja/aber** ____
Das ist *ja/aber* schön, dass wir uns hier treffen!
Das ist *ja/aber* nicht sehr nett von ihm.
Das ist *ja/aber* eine Frechheit!

5 **mal/doch mal/ja mal** ____
Nehmen Sie das *mal* nicht so ernst.
Komm *doch mal* vorbei!
So etwas kann *ja mal* vorkommen, machen Sie sich deswegen keine Sorgen.

6 **wohl** ____
Er kommt heute *wohl* später.
Sie hat unseren Termin *wohl* vergessen.
Das habe ich *wohl* überlesen.

Diese Partikel …

A zeigt, dass der Sprecher das, was er sagt, nur vermutet.
B benutzt man häufig, um seine Überraschung zu zeigen.
C kommt oft in Fragen vor. Man signalisiert damit freundliches Interesse.
D kann Ungeduld ausdrücken. Der Sprecher meint, dass der andere das eigentlich wissen sollte.
E verwendet man in Ratschlägen, Aufforderungen und auch dann, wenn man jemanden beruhigen möchte.
F unterstreicht und verstärkt das, was der Sprecher sagen möchte.

* *denn* kann in bestimmten Fällen auch Zweifel ausdrücken: Haben Sie *denn* die Unterlagen schon weggeschickt? = Es interessiert mich, aber ich habe auch Zweifel daran, ob Sie die Unterlagen weggeschickt haben.

15 **Ergänzen Sie.**

→ S. 91, C2 b Modalpartikeln

deutlich | Mittelfeld | Partikel | Sätze | gesprochenen

1 Modalpartikeln kommen vor allem in der ____ Sprache vor.
2 Sprecher können mit Modalpartikeln ____ machen, was sie sagen wollen: *Mach doch das Fenster zu! = Es ist mir wirklich wichtig, dass du das Fenster zumachst.*
3 Ein und dieselbe ____ kann – abhängig vom Satz – verschiedene Bedeutungen haben (zum Beispiel *doch)* oder mit einer anderen Partikel kombiniert werden (zum Beispiel *ja mal, doch wirklich*).
4 Modalpartikeln stehen im ____ eines Satzes.
5 ____ mit Modalpartikeln kann man in Sätze ohne Modalpartikeln „übersetzen“: *Er kommt wohl später. = Ich vermute, dass er später kommt.*

16 **Welche Partikeln passen nicht? Streichen Sie.**

→ S. 91, C2 b Modalpartikeln

1 Wo müssen Sie ~~*aber*~~/~~*ja*~~/*denn* hin? Oh, ganz in den Norden? Das ist *aber/doch/mal* weit!
2 Ich habe Kopfschmerzen. Dann mach doch *mal/ja/wohl* eine Pause!
3 Herr Peters ist nicht an seinem Platz. Er ist *aber/denn/wohl* in einer Besprechung.
4 Oh, entschuldige, ich wusste nicht, dass das dein Platz war. – Das ist *aber/denn/doch* nicht so schlimm!
5 Du hast heute Frühschicht? Das ist *denn/doch/ja* eine Überraschung! Ich auch!
6 Verträgt Frau Simon *denn/doch/ja* das neue Medikament? Nein? Dann müssen wir es *denn/ja/wohl* absetzen, was denkst du?

17 **Ergänzen Sie die passende Partikel.**
Bei einigen Sätzen gibt es mehrere richtige Lösungen.

→ S. 91, C2 b Modalpartikeln

1 ● Ärgern Sie sich _____ nicht so darüber.
◆ Das hätte _____ jedem von uns passieren können.
2 ● Der Kunde will seine Rechnung nicht bezahlen? Der ist _____ unverschämt!
◆ Stimmt. Er war _____ sehr unzufrieden mit der Ware.
3 Haben Sie _____ unserem Gast etwas zu trinken angeboten? Ja?
Das war _____ aufmerksam von Ihnen.
4 Mach _____ das Fenster zu! Wir werden _____ sonst alle krank!
5 Ruf mich _____ am Donnerstag an. Dann können wir in Ruhe darüber sprechen.

18 | a **Wo steht das? Lesen Sie und ordnen Sie die Buchstaben A bis F zu.**

→ S. 91, C2 b Lesen / Schreiben

1 Mitarbeiter, die keine Möglichkeit haben, ihre Arbeit selbst zu gestalten und nur Aufträge von „oben“ erledigen müssen, melden sich oft krank und suchen sich eine andere Stelle. .....
2 Offenheit und Ehrlichkeit bei der Lösung von Konflikten spielen in der Firma eine wichtige Rolle. .....
3 Der Chef spricht nur dann mit seiner Mitarbeiterin, wenn er möchte, dass sie mehr arbeitet, oder es etwas zu kritisieren gibt. .....
4 Eine positive Arbeitsatmosphäre ist der Geschäftsleitung überhaupt nicht wichtig. .....
5 Weil die Kollegen sich gut verstehen, haben sie auch privat Kontakt und in der Arbeit kaum Probleme. .....
6 Die Geschäftsführung hat ihren Angestellten nicht mitgeteilt, was mit der Firma passiert und was das für Konsequenzen hat. .....

Konflikte am Arbeitsplatz? Gibt es die bei Ihnen oder gibt es sie nicht? Wir haben sechs Leute befragt. Lesen Sie, was sie uns geantwortet haben.

A
Weil wir ein nettes Team sind und uns auch in unserer Freizeit treffen, kommt es bei uns nur selten zu Streitigkeiten oder Konflikten. Einmal im Monat gehen wir nach Feierabend eine Kleinigkeit essen und dann ins Kino. Diejenigen von uns, die keine Familie haben, unternehmen auch mal am Wochenende etwas zusammen.

B
Wenn mein Vorgesetzter mich zu sich ruft, geht es meistens um Überstunden, Mehrarbeit oder Fehler, für die ich seiner Meinung nach verantwortlich bin. Lob, Anerkennung oder ein nettes Wort höre ich eigentlich nie von ihm. Deshalb frage ich mich oft, warum ich mich eigentlich noch anstrengen und gute Arbeit leisten soll.

C
Unserem Geschäftsführer ist es total egal, wie die Stimmung im Betrieb ist. Das Wichtigste ist ihm, dass wir „funktionieren“ und unsere Arbeit pünktlich und zuverlässig erledigen. Unseren Betriebsrat, der sich für eine Verbesserung des Arbeitsklimas einsetzt, hält er für sinn- und nutzlos.

D
Unsere Firma wurde von einer anderen Firma übernommen. Das hatte zur Folge, dass einige Abteilungen aufgelöst wurden. Ziemlich viele meiner Kollegen haben deshalb ihren Job verloren. Erfahren haben wir von diesen Entwicklungen und Maßnahmen aber erst, als die ersten ihre Kündigungen erhalten haben. Weil wir nicht rechtzeitig über diese Veränderungen informiert wurden, haben wir das Vertrauen in unsere Führung komplett verloren.

E
Wer bei uns eine Stelle antritt, bleibt meistens nicht sehr lange. Das liegt meiner Ansicht nach daran, dass es bei uns sehr starre Hierarchien gibt und wir nicht eigenverantwortlich arbeiten dürfen. Auf Dauer macht das die Leute unzufrieden. Viele lassen sich dann krankschreiben und schauen sich nach einem neuen Job um.

F
Natürlich ist bei uns nicht alles perfekt. Ich finde es aber ganz normal, dass in der täglichen Zusammenarbeit Konflikte entstehen. Schwierigkeiten werden in unserer Firma aber nicht unter den Teppich gekehrt, sondern offen angesprochen und im Gespräch geklärt. Diesen Umgang mit schwierigen Situationen schätze ich sehr.

b **Lesen Sie die Texte B bis E noch einmal. Wie könnte man die Konflikte, die dort beschrieben werden, lösen? Wie hätte man sie vermeiden können? Schreiben Sie Sätze wie im Beispiel.** ★★★

zu B *Wenn der Vorgesetzte seine Mitarbeiterin auch einmal loben würde, wäre diese wieder motivierter.*
zu C
zu D
zu E

D in Konfliktsituationen reagieren

19 | a **Welches Adjektiv / Adverb passt? Lesen Sie und ergänzen Sie. Bei dieser Übung bleiben drei Adjektive / Adverbien übrig.** → S. 92, D1 a Lesen / Adjektive

ärgerlich ~~elektronisch~~ falsch fehlerfrei hektisch höflich lange
lesbar schlimm schneller kurz peinlich verständlich

Eine E-Mail ist eigentlich nichts anderes als ein Brief. Nur, dass dieser Brief *elektronisch* (1) verschickt und deshalb _____ (2) vom Empfänger gelesen, bearbeitet und beantwortet wird. Die Schnelligkeit ist ein Vorteil der E-Mail-Kommunikation. Sie bringt aber auch Nachteile mit sich: Denn wer schnell schreibt, denkt oft nicht _____ (3) darüber nach, was er schreibt und wie er schreibt. Fehlende Betreffzeilen, _____ (4) geschriebene Namen und Wörter und ungenaue Formulierungen sind die Folge. Das mag vielleicht nicht so _____ (5) sein, wenn es sich um eine private E-Mail handelt. Handelt es sich aber um eine berufliche E-Mail, muss man unbedingt darauf achten, dass die Nachricht, die man übermitteln möchte, klar und _____ (6) formuliert ist. Schließlich will man ja, dass der Empfänger versteht, worum es geht. Unsere Empfehlungen sind deshalb folgende:

1. Fassen Sie sich _____ (7), denn je kürzer und prägnanter Ihre E-Mail ist, desto eher wird sie gelesen und bearbeitet.
2. Zeigen Sie dem Empfänger, dass Sie Respekt vor ihm haben. Achten Sie deshalb darauf, dass der Ton Ihrer E-Mail sachlich und _____ (8) ist. Unfreundliche E-Mails werden schnell gelöscht.
3. Vermeiden Sie Großbuchstaben, Smileys und zu viele Ausrufezeichen, damit Ihre E-Mail leichter _____ (9) ist.
4. Verzichten Sie auf ironische Bemerkungen, denn diese führen in der schriftlichen Kommunikation oft zu Missverständnissen.
5. Lesen Sie Ihre E-Mail noch einmal durch, bevor Sie sie abschicken und überprüfen Sie die Rechtschreibung. Denn wenn Ihr Text nicht _____ (10) ist, nimmt der Empfänger Sie und Ihr Anliegen nicht ernst und hält Sie vielleicht für inkompetent.

b **Lesen Sie den Text in a noch einmal und ergänzen Sie die Sätze 1 bis 5.**

1 Klare Formulierungen helfen dem Empfänger _____
2 Die Gefahr bei langen E-Mails ist, _____
3 Der Ton in einer E-Mail sollte freundlich sein, _____
4 E-Mails lassen sich nicht gut lesen, _____
5 E-Mails sollten keine Fehler enthalten, _____

20 **Der Ton macht die Musik! Formulieren Sie die Sätze höflicher.** → S. 92, D1 a Redemittel

1 Erledigen Sie das bitte bis heute Mittag.
Könnten Sie das bitte bis heute Mittag erledigen?
2 Passt Ihnen der Termin?
Würde Ihnen der Termin passen?
3 Kommen Sie um zehn Uhr in mein Büro.
Kommen Sie doch bitte um zehn in mein Büro.
4 Bereiten Sie bitte den Besprechungsraum vor.
_____

5 Machen Sie uns bitte einen Kaffee.

6 Verteilen Sie die Mappen schon mal.

7 Sprechen Sie nicht so laut.

21 **Was bedeuten die markierten Ausdrücke? Ordnen Sie zu.** → S. 92, D1 a Wortschatz

A unangenehm **B** Eigentlich **C** ohne dass ich fragen musste **D** Gerade

1 Im Prinzip könnte ich das übernehmen. Ich muss nur klären, ob mein Kollege damit einverstanden ist. .....
2 Ausgerechnet heute muss ich früher gehen. Wie schade! .....
3 Es ist mir wirklich peinlich, dass ich so kurzfristig absagen muss. .....
4 Meine Chefin hat von sich aus angeboten, dass ich heute von zu Hause aus arbeiten kann. .....

22 | a **Lesen Sie Leon Bergers E-Mail an Frau Sommer. Was hat er an welcher Stelle falsch gemacht? Lesen Sie noch einmal und markieren Sie in der Farbe ...** ★★★ → S. 92, D1 a Lesen

Rot die Stellen in der E-Mail, die frech und unverschämt klingen.
Orange die Stellen, in denen Leon Berger Frau Sommer etwas unterstellt.
Grün die Formulierungen, die in einem Gespräch okay wären, aber nicht in einer E-Mail.

Betreff: Bin dann mal weg!

Servus Frau Sommer,

gerade habe ich einen Anruf aus dem Rotkreuz-Krankenhaus bekommen. Sie kennen die Klinik bestimmt, in der Zeitung wurde ja in letzter Zeit viel darüber berichtet ... Ach, richtig: Sie lesen ja, glaube ich, nie Zeitung. ☹

Was ich aber eigentlich schreiben wollte: Meine Freundin Sarah hatte auf dem Weg von der Arbeit nach Hause (ich habe Ihnen doch erzählt, dass sie seit Kurzem eine neue Stelle hat?) einen Fahrradunfall. Jetzt liegt sie mit einem gebrochenen Bein im Gebäude D, auf Station drei im vierten Stock. Zum Glück hat sie da ein ganz nettes Einzelzimmer mit tollem Blick auf den Park.

Ich würd' also den Nachmittag gern freimachen und zu ihr fahren. Bei uns ist heute ja nix los, da kann ich schon mal früher weg, stimmt's? Nur die Sache mit dem Protokoll für Herrn Mader ist dumm. Wie Sie ja wohl wissen, muss das Protokoll unbedingt heute noch geschrieben und Herrn Mader gezeigt werden.

Ich habe da aber schon 'nen echt guten Vorschlag: Schreiben Sie es bitteschön selbst! Nur, weil ich noch in der Ausbildung bin, muss ja nicht immer ICH die doofen Protokolle schreiben!!!

Ich find's super, dass Sie für meine Situation so viel Verständnis haben und sende Ihnen ein dickes Dankeschön! ☺

Mit hektischen Grüßen

Leon Berger

b **Welche Informationen sind für Frau Sommer wichtig, welche nicht? Kreuzen Sie an.**

	wichtig	nicht wichtig
1 Das Zimmer, in dem Sarah liegt, ist hübsch.	○	○
2 Die Freundin von Leon Berger hatte einen Unfall und liegt im Krankenhaus.	○	○
3 Leon Berger hat gerade wenig Arbeit.	○	○
4 Er möchte sich freinehmen und seine Freundin im Krankenhaus besuchen.	○	○
5 In der Presse konnte man viel über das Krankenhaus lesen.	○	○
6 Leider schafft Leon Berger es dann nicht, das Protokoll für Herrn Mader zu schreiben.	○	○
7 Er findet es schlecht, dass Frau Sommer keine Zeitung liest.	○	○
8 Sarah hat gerade erst ihren Arbeitgeber gewechselt.	○	○
9 Frau Sommer soll das Protokoll für ihn schreiben.	○	○

23 **Schreiben Sie eine angemessene E-Mail. Verwenden Sie die Informationen aus 18 b. Wählen Sie auch einen passenden Betreff und eine passende Anrede und Grußformel.**

→ S. 92, D1 b Schreiben

Betreff: .....

..... Frau Sommer,

gerade habe ich erfahren, dass .....

Da ich Sarah gerne .....

..... Leider .....

..... Deshalb habe ich eine große Bitte an Sie: .....

..... Das wäre wirklich sehr nett von Ihnen.

..... für Ihre Hilfe.

.....

Leon Berger

24 **Lesen Sie und ergänzen Sie.**

→ S. 92, D2 Redemittel

A ● Was Sie geschrieben haben, war eine Unverschämtheit!
◆ Oh, entschuldigen Sie. .....
(eigentlich nicht so gemeint sein)

B ● Ich lese sehr gerne Zeitung. Aber nur am Wochenende, wenn ich Zeit dazu habe.
◆ Ach, verzeihen Sie. .....
(falsch verstanden haben)

C ● Wie wäre es, wenn wir die Protokolle abwechselnd schreiben: Eine Woche sind Sie dran, in der nächsten Woche ich?
.....
.....
(sich darauf einigen können?)
◆ Gerne. Ihr Vorschlag .....
.....
.....
(guter Kompromiss sein)

Lernwortschatz

S. 88| Luca Varani platzt der Kragen

Nomen

der Änderungswunsch, ¨-e .....
der Bestellzettel, - .....
die Kommunikation (Sg.) .....
der Konflikt, -e .....
das Missverständnis, -se .....
die Speisekarte, -n .....
die Streitigkeit, -en .....

Verben

brüllen .....
wir kommen (mit der Arbeit) nicht nach .....
.....
nicken .....
jemandem platzt der Kragen .....
.....
sich wehren .....
jemandem mit halbem Ohr zuhören .....
.....
zurufen* .....

Adjektive

empört .....
ewig .....

weitere Wörter

das Maß ist voll .....
in letzter Zeit .....
vor Kurzem .....

S. 90| B Konfliktstrategien verstehen

Nomen

die Frechheit, -en .....
der Grund, ¨-e .....
die Konfliktstrategie, -n .....
der Ton (Sg.) .....

Verben

abwarten .....
bewerten .....
sich bieten lassen* .....
drohen .....
sich einbilden .....
sich einigen auf (+ Akk.) .....
.....
herumbrüllen .....
es reicht .....
jemanden unter vier Augen sprechen .....
.....
unterstellen .....
verschlafen* .....

Adjektive

aggressiv .....
aufgebracht .....
ausgemacht .....
einfühlsam .....
feindselig .....
gereizt .....
klärend .....
kollegial/unkollegial .....
störend .....
überlegt .....
wohlwollend .....

weitere Wörter

von sich aus .....

S. 91| C Konfliktgespräche verstehen

Nomen

die Übergabe (Sg.) .....
das Übergabeprotokoll, -e .....
.....

Verben

absetzen .....
Bescheid geben* .....
am Platz sein* .....
überlesen* .....
vertragen* .....

Adjektive

hektisch .....
schrecklich .....

weitere Wörter

vielmals .....

S. 92| D in Konfliktsituationen reagieren

Nomen

der Besprechungsraum, ¨-e .....

im Prinzip .....

Verben

verteilen .....

Adjektive

direkt .....

fordernd .....

unverblümt .....

weitere Wörter

ausgerechnet .....

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

.....

.....

.....

.....

.....

TIPP

Schreiben Sie Dialoge oder Geschichten zu den Wörtern und Redewendungen aus der Lektion.

Beispiel:

- Du weißt, dass wir morgen Abend bei Laura und Marco eingeladen sind, oder?
- Nein, davon weiß ich nichts.
- Ich dachte mir schon, dass du nur mit halbem Ohr zugehört hast, als ich dir gestern davon erzählt habe.
- Oh, dann muss ich dich wohl um Entschuldigung bitten.
- Na ja. Das kann ja mal vorkommen. Du hast ja in letzter Zeit auch wirklich viel zu tun.
- Ja, das stimmt. Im Moment ist es wirklich hektisch bei uns. Danke für dein Verständnis!
- Kommst du morgen also zu Laura und Marco mit?
- Ausgerechnet morgen muss ich länger arbeiten ...

Lektion 14

A Urlaubs- und Überstundenregelungen verstehen

1 **Welche Aufgaben einer Personalabteilung haben sich hier versteckt? Markieren Sie die Wortenden und schreiben Sie. Achten Sie auch auf die Groß-/Kleinschreibung der Wörter.** → S. 95, A2 Wortschatz

PERSONAL|BESCHAFFEN|STELLENAUSSCHREIBENARBEITSVERTRÄGEABSCHLIESSEN

GEHÄLTERABRECHNENWEITERBILDUNGENORGANISIEREN

VERSETZUNGENPLANENNEBENTÄTIGKEITENGENEHMIGENURLAUBSANTRÄGEBEARBEITEN

ARBEITSRECHTLICHEFRAGENKLÄRENDIESICHERHEITDERARBEITSPLÄTZEÜBERPRÜFEN

1 Personal beschaffen
2 .....
3 .....
4 .....
5 .....
6 .....
7 .....
8 .....
9 .....
10 .....

2 | a **Was passt? Ordnen Sie zu.** → S. 95, A2 Wortschatz

einen Antrag | Bestimmungen | ~~eine Regelung~~ | eine Schulung | Überstunden | Urlaub

1 eine Regelung finden, einhalten, treffen, vereinbaren
2 ..... absolvieren, bekommen, durchführen, machen
3 ..... antreten, beantragen, buchen, machen, nehmen
4 ..... bearbeiten, gegenzeichnen, stellen, unterschreiben
5 ..... beachten, kennen, einhalten, erfüllen
6 ..... abbauen, abfeiern, abbummeln, bezahlen, machen

b **Bilden Sie Kausalsätze mit *weil, deshalb, nämlich, denn*. Achten Sie auf die Position der Wörter im Satz und auf eine sinnvolle Zeitform.** → S. 95, A2 Kausale Satzverbindungen

1 Herr Le Dren / die betrieblichen Regelungen nie einhalten / ihm gekündigt werden
Weil Herr Le Dren die betrieblichen Regelungen nie eingehalten hat, wurde ihm gekündigt.

2 Frau Emin / einen neuen Aufgabenbereich bekommen / eine Schulung machen sollen

3 Herr Aziz / nächste Woche nicht an seinem Arbeitsplatz sein / Überstunden abbauen

4 Frau Zeka / ziemlichen Ärger bekommen / Hygiene-Bestimmungen nicht beachten

5 Herr Yan / keinen Urlaub nehmen dürfen / seinen Antrag nicht rechtzeitig stellen

3 | a Was passt? Ordnen Sie zu. → S. 95, A2 Wortschatz

1	der Urlaubs-	ausgleich
2	die Fach-	hygiene
3	der Freizeit-	urlaub
4	die Unfallschutz-	anspruch
5	der Jahres-	kraft
6	die Krankenhaus-	maßnahme

b Welches Wort aus a ist gemeint? Ergänzen Sie.

1 So bezeichnet man die Zeit im Jahr, in der man länger verreist ist bzw. nicht zur Arbeit geht: _____

2 Eine Person, die eine Ausbildung in einem bestimmten Fachgebiet hat: _____

3 Eine Bestimmung, die verhindern soll, dass sich jemand am Arbeitsplatz verletzt: _____

4 Das Recht von Arbeitnehmern auf arbeitsfreie Zeit: _____

5 Der Abbau von Überstunden, indem man sich freinimmt: _____

6 Das, was die Sauberkeit in einer Klinik betrifft: _____

4 Wählen Sie für den markierten Ausdruck das passende Synonym aus dem Schüttelkasten und schreiben Sie die Sätze damit neu. → S. 95, A2 Wortschatz / Schreiben

angewiesen sein auf | Das A und O | am Stück | sich abstimmen | einen Antrag stellen auf | ~~zustehen (+ Dat.)~~

1 Unsere Mitarbeiter haben ein Recht auf sechs Wochen Urlaub.
Unseren Mitarbeitern stehen sechs Wochen Urlaub zu.

2 Ich nehme meine restlichen Urlaubstage auf einmal.
_____

3 Das Wichtigste bei meiner Tätigkeit ist die Einhaltung der Hygienebestimmungen.
_____

4 Könnten Sie sich bitte einigen, wer von Ihnen den Kunden betreut?
_____

5 Krankenhauspatienten brauchen ärztliche Hilfe.
_____

6 Beantragen Sie doch bitte Freizeitausgleich.
_____

5 Wählen Sie das passende Verb und ergänzen Sie es in der richtigen Form. → S. 95, A2 Wortschatz

bearbeiten – erarbeiten

1 Ich habe Ihren Antrag heute Nachmittag _____ und weggeschickt.

2 Sie hat sich ihre Position als Abteilungsleiterin hart _____.

anfallen – verfallen

3 Warum soll ich meinen Resturlaub bis 31. März nehmen? –
Weil er sonst laut Arbeitsvertrag _____.

4 Ich wollte mich bei Ihnen erkundigen, welche Aufgaben für mich heute _____.

antreten – vertreten

5 Wann werden Sie Ihre Stelle bei uns _____?

6 Wer wird dich _____, wenn du auf Dienstreise bist?

Lektion 14 | 189

6 | a Ergänzen Sie die passenden Präpositionen.

→ S. 95, A3 Komplexe Nomengruppen

~~auf~~ auf auf auf im im ins laut von von zur

1 Arbeitnehmer haben ein Recht auf Mitbestimmung _____ Betrieb.
2 Die Mitarbeiter haben keinen Anspruch _____ die Bezahlung _____ Überstunden.
3 _____ Vertrag gibt es keine Verpflichtung _____ Auszahlung eines dreizehnten Gehalts.
4 Arbeitnehmer haben einen Rechtsanspruch _____ einen Erholungsurlaub _____ mehreren Wochen _____ Jahr.
5 Arbeitnehmer haben auch Anspruch _____ die Mitnahme ihres Resturlaubs _____ darauffolgende Jahr.

b Ergänzen Sie die Sätze 2 bis 5 in der Tabelle.

	Präposition + Nomen	Präposition + Nomen
… ein Recht	auf Mitbestimmung	im Betrieb

	Präposition + Nomen	Präposition + Nomen
… keinen Anspruch		

	Präposition + Nomen	Genitiv mit Artikel
… keine Verpflichtung		

	Präposition + Nomen	Präposition + Nomen	Präposition + Nomen
… Rechtsanspruch			

	Präposition + Nomen	Genitiv mit Artikel	Präposition + Nomen
… Anspruch			

7 Bilden Sie Sätze wie im Beispiel.

→ S. 95, A3 Komplexe Nomengruppen

Arbeitnehmer …
1 (Geheimhaltung – die Pflicht – Betriebsgeheimnisse)
haben die Pflicht zur Geheimhaltung von Betriebsgeheimnissen.
2 (die Mitnahme – kein Recht – Haustiere)
_____
3 (bestimmte Regeln – die Pflicht – Einhaltung)
_____
4 (ein Rechtsanspruch – ihre Leistungen – die Bezahlung)
_____
5 (Weiterbildungen – Anspruch – eine bestimmte Anzahl – Jahr)
_____
6 (keinen Rechtsanspruch – Einrichtung – Raucher – ein Raum)
_____

8 Bilden Sie aus den Nomen Adjektive mit *-lich*. Ergänzen Sie diese in der richtigen Form.

→ S. 95, A3 Wortschatz

1 Arbeitszeiten sind eigentlich immer vertraglich (Vertrag) geregelt.
2 In rechtlichen (Recht) Fragen kenne ich mich leider nicht gut aus.
3 Er arbeitet _____ (Durchschnitt) 30 Stunden pro Woche.
4 Ihr wurde aus _____ (Betrieb) Gründen gekündigt.
5 Das Rauchen am Arbeitsplatz ist hier _____ (Grundsatz) verboten.
6 Die Geschäftsleitung hat das auch noch einmal sehr klar und _____ (Nachdruck) kommuniziert.
7 Die _____ (Gesetz) Bestimmungen müssen eingehalten werden.

B eine Bekanntmachung verstehen und schreiben

9 | a **Was passt? Ordnen Sie zu.** → S. 96, B1 Wortschatz

A mitentscheiden **B** eine Einigung erreichen **C** zustimmen **D** sich engagieren (für + Akk.)
E diskutieren, besprechen **F** sich zur Wahl stellen **G** etwas verändern

1 etwas bewegen .....
2 sich (für eine Person oder Sache) einsetzen .....
3 kandidieren .....
4 mitbestimmen .....
5 verhandeln .....
6 (bei Streitigkeiten) vermitteln .....
7 erlauben .....

b **Lesen Sie den Aushang und ergänzen Sie die Verben.**

bewegen einsetzen kandidieren mitbestimmen übernehmen
verbessern verhandeln vermitteln ~~vertreten~~ wählen

Warum Sie unbedingt für den Betriebsrat _____ **(1) sollten**

Als Betriebsrat *vertreten* (2) Sie nicht nur die Interessen Ihrer Kolleginnen und Kollegen. Es hat auch für Sie persönlich Vorteile, dieses verantwortungsvolle Amt zu _____ (3).

Denn als Betriebsrat haben Sie die Chance, sich selbst weiterzuentwickeln, indem Sie

- sich für Ihre Kollegen und bessere Arbeitsbedingungen _____ (4)
- Dinge im Unternehmen _____ (5)
- bei wichtigen Entscheidungen _____ (6)
- lernen, besser zu _____ (7)
- trainieren, bei Konflikten zu _____ (8)
- Ihr Organisationstalent und Ihre Teamfähigkeit _____ (9)

Diese Eigenschaften sind nicht nur für die Arbeit als Betriebsrat, sondern auch für Ihren beruflichen Alltag und Ihr Privatleben nützlich. Lassen Sie sich also zum Betriebsrat _____ (10)!

10 **Welche Präposition passt? Ergänzen Sie.** → S. 96, B1 Wortschatz

für ~~gegen~~ in in wegen

1 Ein Kollege von mir hat Daten gestohlen und verkauft. Deswegen hat die Firma *gegen* ihn Anzeige _____ Diebstahls erstattet.
2 Was fällt eigentlich alles _____ den Aufgabenbereich der Personalabteilung?
3 Er will mir den Grund _____ seine schlechte Laune nicht nennen.
4 Entschuldigen Sie, darf ich Ihre Zeit kurz _____ Anspruch nehmen und Sie etwas fragen?

11 | a Hier sind zwei Bekanntmachungen durcheinandergekommen. Lesen Sie und kennzeichnen Sie mit A und B, was zusammengehört.

→ S. 96, B3 Lesen

_____ Herr Volny ist eine ausgebildete Pflegefachkraft und bringt viel Erfahrung auf diesem Gebiet mit.
_____ Sie ist unsere Betriebsärztin und wird prüfen, ob wir alle erforderlichen Gesundheitsschutzmaßnahmen getroffen haben und auch einhalten.
_____ Wir möchten Sie informieren, dass am 3. März Frau Dr. Welsch in unser Haus kommt.
_____ Wir freuen uns auf unseren neuen Mitarbeiter, heißen ihn jetzt schon herzlich willkommen und wünschen ihm einen guten Start!
_____ Ab 1. 9. wird Herr Jaroslav Volny seine Stelle bei uns antreten und unser Team unterstützen.
_____ Der Betriebsrat und Herr Bukal, unsere Sicherheitsfachkraft, werden sie auf ihrem Rundgang begleiten.

b Bringen Sie die Sätze in die richtige Reihenfolge und schreiben Sie die Bekanntmachungen.

Liebe Mitarbeiterinnen
und Mitarbeiter,
ab 1. September wird
Herr Jaroslav Volny

Zu Ihrer Information:

c Schreiben Sie mit folgenden Textbausteinen eine Bekanntmachung.

Wir geben Ihnen hiermit bekannt, … | Der Grund für diese Maßnahme ist, …
Selbstverständlich … | Wir hoffen, …

– ab nächster Woche führen wir regelmäßige Taschenkontrollen durch
– in letzter Zeit sind immer häufiger Gegenstände weggekommen
– die Taschenkontrollen haben wir mit dem Betriebsrat abgestimmt
– Sie haben Verständnis für diese Maßnahme, die wir zum Schutz des Firmeneigentums treffen mussten

12 | a Worum geht es? Überfliegen Sie den Text und kreuzen Sie an.

→ S. 96, B3 Lesen / Landeskunde

In dem Text geht es darum, was die Geschäftsleitung ...

- ○ tun kann, damit alle die Informationen am Schwarzen Brett zur Kenntnis nehmen.
- ○ bei Bekanntmachungen am Schwarzen Brett beachten muss.

Wenn Herr Budagashvili frühmorgens in die Arbeit kommt, geht er als Erstes ans Schwarze Brett, um die verschiedenen Bekanntmachungen zu lesen, die dort aushängen. Diesen Morgen ist er mehr als überrascht, als er folgende Mitteilung liest: „Wie wir leider feststellen mussten, melden sich manche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter besonders häufig krank. Mit einem Krankenstand von über 30 Tagen hat Frau Schmidtlein aus der Buchhaltung im letzten Jahr am häufigsten gefehlt. Wir verzichten darauf, ihr aus diesem Anlass zu gratulieren.“ Herr Budagashvili, der erst vor Kurzem seine Stelle angetreten hat, kann es nicht fassen: Hat die Geschäftsleitung denn wirklich das Recht, diese Information über Frau Schmidtlein am Schwarzen Brett auszuhängen, sodass jeder über den schlechten Gesundheitszustand der Kollegin Bescheid weiß?

Nein, selbstverständlich hat die Geschäftsleitung kein Recht, den Krankenstand einer Person auf diese Weise öffentlich zu machen. Denn es gibt ein Gesetz, das vor einer solchen Verletzung ihrer Persönlichkeitsrechte schützt: das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Dieses Gesetz verbietet Arbeitgebern, Informationen über Arbeitnehmer öffentlich bekanntzumachen, die dem Ansehen einer Person schaden. Frau Schmidtlein wäre also durchaus berechtigt, gerichtliche Maßnahmen gegen die Geschäftsführung einzuleiten.

Was kann die Geschäftsleitung also tun, wenn sie findet, dass sich manche Mitarbeiter zu oft krankschreiben lassen und fehlen? Darf sie wirklich nichts zum Thema Krankmeldungen und Fehlzeiten am Schwarzen Brett veröffentlichen? Doch, das darf sie schon. Sie darf Zahlen dazu am Schwarzen Brett aushängen – allerdings ohne die Namen bestimmter Mitarbeiter zu nennen.

Im Fall von Frau Schmidtlein sollte die Geschäftsleitung das Thema „Kranksein“ in einem Mitarbeitergespräch „unter vier Augen“ ansprechen.

Wie sieht es aber mit Bekanntmachungen aus, die ein positives Licht auf eine Arbeitnehmerin bzw. einen Arbeitnehmer werfen? Was passiert, wenn Herr Budagashvili morgens zum Beispiel folgende Nachricht am Schwarzen Brett vorfinden würde: „Auf unseren jungen Mitarbeiter Rahman Abbas sind wir sehr stolz. Er hat vergangene Woche seine Ausbildung als Jahrgangsbester abgeschlossen. Herzlichen Glückwunsch, Herr Abbas. “ Könnte auch diese Bekanntmachung rechtliche Konsequenzen für die Geschäftsleitung haben?

Nun, anders als Frau Schmidtlein hat Herr Abbas durch diese Bekanntmachung keinen Nachteil. Trotzdem ist es in solchen Fällen ratsam, die Person, die man am Schwarzen Brett namentlich nennen will, vor dem Aushängen der Mitteilung um Erlaubnis zu bitten. Denn vielleicht hat Herr Abbas ja einen Grund, warum er nicht möchte, dass sein gutes Prüfungsergebnis öffentlich gemacht wird. Das sollte die Geschäftsleitung vorher mit ihm klären und bei der Zusammenstellung der Nachrichten fürs Schwarze Brett berücksichtigen.

b Wo finden Sie die Aussagen 1 bis 7 im Text in a? Lesen Sie noch einmal, unterstreichen Sie die Stellen im Text und ergänzen Sie die Zeilennummern.

1 Frau Schmidtlein war im letzten Jahr öfter als ihre Kolleginnen und Kollegen krank. *Zeile* ____ *bis* ____
2 Herr Budagashvili ist neu im Betrieb. *Zeile* ____ *bis* ____
3 Es ist gesetzlich geregelt, dass Arbeitgeber nichts über ihre Angestellten veröffentlichen dürfen, was Nachteile für diese haben könnte. *Zeile* ____ *bis* ____
4 Weil es das Bundesdatenschutzgesetz gibt, könnte Frau Schmidtlein rechtliche Schritte gegen die Geschäftsleitung unternehmen. *Zeile* ____ *bis* ____
5 Die Geschäftsführung darf über den hohen Krankenstand im Betrieb informieren. Sie darf aber keine Namen von Mitarbeitern angeben. *Zeile* ____ *bis* ____
6 Wenn die Geschäftsführung findet, dass Frau Schmidtlein zu oft fehlt, sollte sie das mit ihr persönlich besprechen. *Zeile* ____ *bis* ____
7 Wenn die Geschäftsleitung einen Mitarbeiter für seine gute Leistung in einem Aushang loben möchte, sollte sie prüfen, ob der Mitarbeiter damit einverstanden ist. *Zeile* ____ *bis* ____

C ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen

13 | a Bilden Sie aus der Nomen-Verb-Verbindung ein Nomen (wenn möglich ein Kompositum) mit *-ung* und ergänzen Sie es.

→ S. 97, C2 Wortschatz

Als Betriebsrätin hilft Dana Scott bei Streitigkeiten, in denen es um die Anordnung von Überstunden (Überstunden anordnen) (1) oder um die _____ (Mitarbeiter versetzen) (2) innerhalb des Unternehmens geht. Außerdem vermittelt sie bei Konflikten zwischen Arbeitgebern und Arbeitnehmern, die die _____ (Urlaub planen) (3) betreffen. Dana Scott kämpft gegen eine _____ (zur Nachtschicht verpflichten) (4) von jungen Müttern und gegen weitere _____ (Personal einsparen) (5). Auch bei Fragen zur _____ (Pausen regeln) (6) kann man sich an sie wenden.

b Welcher Ausdruck aus a passt? Ordnen Sie zu.

1 jemandem eine neue Stelle geben, ohne dass die Person die Firma verlassen muss: 2
2 keine neuen Mitarbeiter einstellen, weil gespart werden muss: _____
3 von jemandem fordern, dass er nachts arbeiten muss: _____
4 von jemandem verlangen, dass er mehr arbeiten muss, als im Vertrag steht: _____
5 vereinbaren, wann und wie lange jemand die Arbeit unterbrechen darf, um sich zu erholen: _____
6 überlegen, wann man sich freinehmen möchte: _____

14 | a Ordnen Sie die Redemittel.

→ S. 97, C2 Redemittel

Worum geht es? | Was mache ich denn da am besten? | Ich habe folgendes Problem: | Wie wäre es denn, wenn Sie … | Können Sie mir einen Rat geben? | Was ist Ihr Problem? | Wozu raten Sie mir? | Es geht um Folgendes: | Wenn Sie einverstanden sind, könnten … | Ich würde Ihnen vorschlagen, dass …

1 fragen, was das Problem ist: _____
2 erklären, was das Problem ist: _____
3 um Rat fragen: _____
4 Rat geben/einen Vorschlag machen: _____

b Verwenden Sie die Redemittel aus a und schreiben Sie mithilfe der Stichpunkte zwei bis drei Minidialoge. Wenn Sie möchten, können Sie sich auch selbst ein Problem und einen dazu passenden Ratschlag ausdenken. ★★★

Problem:
Frau Seidels Kollegin …
– grüßt Frau Seidel plötzlich nicht mehr. Das macht Frau Seidel sehr unglücklich und ratlos.
– redet seit einiger Zeit mit anderen schlecht über sie. Frau Seidel versteht nicht, warum.
– will auch im Winter bei offenem Fenster arbeiten. Frau Seidel ist deshalb in letzter Zeit oft krank. Die Kollegin muss dann Aufgaben von Frau Seidel übernehmen.
…

Ratschläge:
Frau Seidel sollte/könnte ...
– sagen, was sie beobachtet hat, wie es ihr dabei geht und fragen, was los ist.
– um ein Gespräch mit der Kollegin bitten, über ihr Verhalten sprechen und nach den Gründen dafür fragen.
– der Kollegin erklären, welche Konsequenzen das hat.
...

● Frau Seidel, worum geht es denn?
◆ Ich habe folgendes Problem: ...

Betriebsrat Andreas Wahl im Gespräch mit Frau Seidel

15 | a Beantworten Sie die Fragen mit Ja / Nein oder mit einer Information? Kreuzen Sie an.

→ S. 97, C3 Direkte Fragesätze

		Ja / Nein	Information
1	Muss man auch nach Feierabend für seinen Arbeitgeber erreichbar sein?	⊗	○
2	Wann soll ich meiner Chefin von meiner Schwangerschaft erzählen?	○	⊗
3	Gehört das Anziehen der Dienstkleidung zur Arbeitszeit?	○	○
4	Warum verlässt Herr Schmidt die Firma?	○	○
5	Darf die Geschäftsleitung Fotos von unserem Betriebsausflug am Schwarzen Brett aushängen?	○	○
6	Wann verfällt mein Resturlaub?	○	○
7	Soll die Firma wirklich komplett umstrukturiert werden?	○	○

b Welche Antwort passt zu welcher Frage aus a? Ordnen Sie zu.

1	Am 31. März.	Frage ____
2	Nein. Ohne Genehmigung darf sie das nicht.	Frage ____
3	Weil man ihn beim Stehlen erwischt hat und ihm gekündigt wurde.	Frage ____
4	Ja. Das gehört zur Arbeitszeit.	Frage ____

16 Formulieren Sie die Fragen in 15 a als indirekte Fragen.

→ S.97, C3 Indirekte Fragesätze

1 Weißt du, ob man auch nach Feierabend für seinen Arbeitgeber erreichbar sein muss?
2 Ich weiß nicht, wann ich meiner Chefin von meiner Schwangerschaft erzählen soll.
3 Können Sie mir sagen, _____ ?
4 Mich würde interessieren, _____ .
5 Ich bin nicht sicher, _____ .
6 Wissen Sie, _____ ?
7 Ich möchte unbedingt wissen, _____ .

17 **Schreiben Sie jeweils die Sätze 3 und 4 aus 15 und 16 in die richtige Tabelle.** → S. 79, C3 Fragesätze

Ja / Nein-Frage (direkte Frage)

A

Verb	weitere Satzteile
Muss	man auch nach Feierabend für seinen Arbeitgeber erreichbar sein?

Informationsfrage (direkte Frage)

B

Fragewort	Verb	weitere Satzteile
Wann	soll	ich meiner Chefin von meiner Schwangerschaft erzählen?

Indirekte Frage

C

Einleitung	ob / Fragewort (= Konjunktion)	weitere Satzteile	Verb
Weißt du,	ob	man auch nach Feierabend für seinen Arbeitgeber erreichbar sein	muss?
Ich weiß nicht,	wann	ich meiner Chefin von meiner Schwangerschaft erzählen	soll.

18 **Markieren Sie in 17 c die Satzzeichen.**
Ergänzen Sie dann die Regeln mit den Wörtern aus dem Schüttelkasten. → S. 97, C3 Indirekte Fragesätze

Fragewort | Fragezeichen | ob | Punkt

1 Wenn man eine Ja-/Nein-Frage als indirekte Frage formuliert, benutzt man die Konjunktion _____.
2 Wenn man eine Informationsfrage als indirekte Frage formuliert, benutzt man das _____ als Konjunktion.
3 Wenn bei indirekten Fragen die Einleitung mit einem Verb beginnt (**Weißt** du …/**Können** Sie mir sagen …), steht am Satzende ein _____.
4 Wenn bei indirekten Fragesätzen die Einleitung mit einem Nomen oder Pronomen beginnt (**Ich** weiß nicht …/**Mich** würde interessieren …), steht am Satzende ein _____.

19 **Punkt oder Fragezeichen? Ergänzen Sie das richtige Satzzeichen.** → S. 97, C3 Indirekte Fragesätze

1 Kannst du mir sagen, ob die Sprechstunde heute stattfindet___
2 Mich würde interessieren, was mein Chef über mich denkt___
3 Ich bin nicht sicher, ob Frau Yilmaz heute da ist___
4 Wissen Sie, wann Herr Albiez wieder zurück ist___
5 Ich kann Ihnen leider nicht sagen, wann der nächste Termin ist___
6 Darf ich fragen, wie lange die Besprechung dauern wird___
7 Wie ist es mit Ihnen? Haben Sie schon entschieden, wann Sie Urlaub nehmen wollen___

20 **Formulieren Sie mithilfe der Redemittel indirekte Fragen. Denken Sie an das Satzzeichen am Satzende.**

→ S. 97, C3 Indirekte Fragesätze

Ich würde gern wissen, | Können Sie mir sagen, | Darf ich fragen, | Ich wollte mich erkundigen, | Weißt du / Wissen Sie,

1 sein / der Betriebsrat / wofür / zuständig / eigentlich

2 mich / dürfen / versetzen / einfach / mein Vorgesetzter / ob

3 müssen / ich / was / bei meiner Kündigung / beachten

4 beim Mitarbeitergespräch / dabei / ob / die Betriebsrätin / sollen / sein

5 erreichen / eine Gehaltserhöhung / am besten / ich / wie

6 die Betriebsvereinbarung / ob / gelten / für Leiharbeiter / auch

7 wirklich / einen halben Tag Urlaub / bekommen / geschenkt / wir / an Silvester / ob / es / dass / stimmen

8 stimmen / in Asien / das Gerücht / unsere Firma / dass / ob / eröffnet / eine Filiale

21 **Formulieren Sie indirekte Fragen.**

→ S. 97, C3 Indirekte Fragesätze

1 Warum wurde Herrn Maier fristlos gekündigt? Weißt du das?
Weißt du, warum Herrn Maier fristlos gekündigt wurde?

2 Bis wann muss ich meinen Urlaub beantragen? Das ist mir nicht klar.

3 Wann sollen wir den Chef informieren? Das habe ich vergessen.

4 Wieso bist du so ungeduldig, wenn ich nachfragen muss? Das verstehe ich nicht.

5 Sind Sie einverstanden, dass wir gemeinsam zu Frau Klinger gehen? Das hat mich Frau Scott gefragt.

6 Was soll ich denn jetzt am besten machen? Das hat mich Holger gefragt.

22 **Was würden Sie Ihren Betriebsrat gern fragen? Schreiben Sie.**

→ S. 97, C4 Indirekte Fragesätze

Ich würde ihn gern fragen,

1

2

3

D arbeitsrechtliche Informationen verstehen

23 **Welcher Ausdruck passt? Ergänzen Sie.** → S. 98, D2 Wortschatz

berechtigt | die Pflicht | das Recht | recht haben | verpflichtet

1 Experten müssen entscheiden, ob der Arbeitgeber oder der Arbeitnehmer in dieser Frage _____.
2 Sind Arbeitnehmer eigentlich jederzeit dazu _____, ihre Personalakte einzusehen?
3 Arbeitgeber haben _____, für die Gesundheit und die Sicherheit ihrer Mitarbeiter zu sorgen.
4 Wie groß muss eine Firma sein, damit die Mitarbeiter _____ auf eine Teilzeitbeschäftigung haben?
5 Alle Mitarbeiter sind _____, spätestens nach sechs Stunden Arbeit eine Pause zu machen.

24 **Formulieren Sie die Sätze wie im Beispiel. Denken Sie an die Satzklammer.** → S. 98, D2 Komplexe Nomengruppen

1 Arbeitgeber sind verpflichtet, Arbeitsunfällen vorzubeugen.
Arbeitgeber sind zur Vorbeugung von Arbeitsunfällen verpflichtet.
2 Arbeitgeber sind verpflichtet, die Sozialversicherungsbeiträge zu zahlen.
Arbeitgeber _____.
3 Arbeitgeber sind berechtigt, Anordnungen zu erteilen.
Arbeitgeber _____.
4 Arbeitgeber und Arbeitnehmer sind berechtigt, bestehende Arbeitsverträge zu kündigen.
Arbeitgeber und Arbeitnehmer _____.
5 Arbeitgeber sind verpflichtet, ein Arbeitszeugnis auszustellen.
Arbeitgeber _____.

25 | a **Welche Antwort passt? Überfliegen Sie die Texte und ordnen Sie zu.** → S. 98, D2 Lesen

		Antwort
1	Bald beginnt ein großes Fußballturnier. Deshalb meine Frage: Darf ich während der Arbeitszeit ein wichtiges Fußballspiel ansehen – zum Beispiel über das Internet?	_____
2	Ich bin Krankenschwester. Die Klinikleitung möchte, dass ich an 20 Sonntagen im Jahr arbeite. Ist das gesetzlich erlaubt?	_____
3	Seit einiger Zeit überlege ich, ob ich mir nicht einen Hund kaufen soll. Da ich den Hund nicht zu lange allein lassen möchte, würde ich ihn gern ins Büro mitnehmen. Darf mir mein Arbeitgeber das verbieten?	_____
4	Mein Arbeitgeber hat mir für August 20 Tage Urlaub genehmigt. Im Juli meinte er, dass ich meinen Urlaub streichen müsste, weil wir zu viel Arbeit hätten. Darf er das von mir verlangen?	_____
5	Einer meiner Mitarbeiter beklagt sich über zu viele unbezahlte Überstunden. Ich bin aber der Meinung, dass zehn Überstunden pro Monat für einen Vollzeitbeschäftigten normal sind und nicht bezahlt oder durch Freizeitausgleich abgebaut werden müssen. Wer von uns beiden hat recht?	_____

A Nein, das darf er nicht. Wenn Ihnen ein Urlaub von vier Wochen schriftlich genehmigt wurde, haben Sie auch einen Rechtsanspruch darauf.
B Laut Gesetz sind zehn Überstunden im Monat für Angestellte in Vollzeit zumutbar, also in Ordnung. Es dürfen aber auf keinen Fall mehr werden! Anspruch auf Freizeitausgleich oder eine Bezahlung für die Mehrarbeit hat Ihr Mitarbeiter nur dann, wenn das vertraglich vereinbart wurde.
C Dem Gesetz nach haben Sie Anspruch auf 15 freie Sonntage im Jahr. Das gilt auch dann, wenn im Arbeitsvertrag oder in der Betriebsvereinbarung etwas anderes steht. Die Anordnung von Arbeit an 20 Sonntagen ist also vollkommen in Ordnung.
D Nein. Während der Arbeitszeit dürfen Sie weder über das Internet noch über andere Medien Fußball gucken. Wie der Name schon sagt, handelt es sich um Arbeitszeit und nicht um Freizeit. Falls es also keine andere Regelung bei Ihnen in der Firma oder im Betrieb gibt, so ist das Ansehen von Fußballspielen am Arbeitsplatz tabu. Sie dürfen während der Arbeitszeit nur dann Fußball gucken, wenn Ihnen Ihr Arbeitgeber das ausdrücklich erlaubt hat.
E Ihr Arbeitgeber ist nicht verpflichtet, Ihnen die Mitnahme eines Hundes ins Büro zu erlauben. Bevor Sie sich einen Hund anschaffen, sollten Sie deshalb mit Ihrem Arbeitgeber abklären, welche Regelungen es diesbezüglich in der Firma gibt.

b **Was ist richtig? Lesen Sie die Fragen und Antworten in a noch einmal und kreuzen Sie an.**

	richtig
1 Laut Gesetz müssen Arbeitnehmer an mindestens 15 Sonntagen pro Jahr freihaben.	○
2 Arbeitnehmer sind verpflichtet, auf ihren schon genehmigten Urlaub zu verzichten.	○
3 Fußballspiele dürfen am Arbeitsplatz nur mit Erlaubnis des Arbeitgebers angesehen werden.	○
4 Arbeitgeber dürfen Vollzeitbeschäftigten in der Woche zehn Überstunden anordnen.	○
5 Hunde dürfen nur ins Büro mitgenommen werden, wenn der Arbeitgeber damit einverstanden ist.	○

26 **Wählen Sie eine Situation und schreiben Sie.** ★★★ → S. 98, D2 Schreiben

Situation A
Ein Bekannter von Ihnen leidet unter starken Rückenschmerzen und möchte seinen Schreibtisch durch ein Stehpult ersetzen. Er fragt Sie, was er tun muss, um ein Stehpult zu bekommen.

Antworten Sie Ihrem Bekannten mithilfe folgender Stichpunkte:
- Stehpult nur mit ärztlicher Bescheinigung
- Empfehlung: Arztbesuch
- Ausstellung einer Bescheinigung

Situation B
Eine Freundin von Ihnen hat morgen ihr Mitarbeitergespräch. Zurzeit ist sie aber krank. Obwohl Ihre Freundin sich noch unwohl fühlt, überlegt sie, in die Arbeit zu gehen. Sie fragt Sie um Rat.

Antworten Sie Ihrer Freundin mithilfe folgender Stichpunkte:
- keine Verpflichtung zur Teilnahme an Mitarbeitergespräch
- Recht auf Genesung
- Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung

Lernwortschatz

S. 94| Dana Scott kandidiert für den Betriebsrat

Nomen

die Arbeitnehmervertretung, -en .....

.....

der Ausgleich (Sg.) .....

der Betriebsrat, ¨-e .....

die Betriebsratswahl, -en .....

der Kandidat, -en/die Kandidatin, -nen .....

.....

die Personaleinsparung, -en .....

.....

die Sparmaßnahme, -n .....

die Verpflichtung zu (+ Dat.) .....

.....

die Versetzung, -en .....

die Vorstellung (Sg.) .....

die Wahl, -en .....

der Zeitausgleich (Sg.) .....

Verben

anordnen .....

etwas bewegen .....

sich einsetzen für (+ Akk.) .....

kandidieren für (+ Akk.) .....

vermitteln .....

Adjektive

arbeitnehmerfreundlich .....

chronisch .....

überlastet .....

S. 95| A Urlaubs- und Überstundenregelungen verstehen

Nomen

das A und O .....

der Anspruch, ¨-e .....

der Arbeitsvertrag, ¨-e .....

die Bestimmung, -en .....

die Einstellung, -en .....

die Erholung (Sg.) .....

der Erholungsurlaub (Sg.) .....

die Fachkraft, ¨-e .....

der Fall, ¨-e .....

der Freizeitausgleich (Sg.) .....

die Frist, -en .....

die Hygiene (Sg.) .....

die Hygienebestimmung, -en .....

.....

die Hygienefachkraft, ¨-e .....

der Jahresurlaubsanspruch (Sg.) .....

.....

das Juristendeutsch (Sg.) .....

der Konfliktfall, ¨-e .....

die Krankenhaushygiene (Sg.) .....

.....

der Rechner, - .....

der Rechtsanspruch, ¨-e .....

am Stück .....

die Überstundenregelung, -en .....

.....

der Urlaub, -e .....

die Urlaubsregelung, -en .....

die Verjährung (Sg.) .....

die Verjährungsfrist, -en .....

ein Zwölftel, - .....

Verben

anfallen* .....

angewiesen sein* auf (+ Akk.) .....

.....

auskommen* .....

auszahlen .....

bearbeiten .....

durchführen .....

sich etwas erarbeiten .....

gegenzeichnen .....

streichen* .....

verfallen* .....

verjähren .....

zustehen* .....

Adjektive

grundsätzlich .....

notwendig .....

unbegrenzt .....

vertraglich .....

zusammenhängend .....

weitere Wörter

allerdings .....

ausnahmsweise .....

S. 96| B eine Bekanntmachung verstehen und schreiben

Nomen

etwas in Anspruch nehmen* .....
das Arbeitsentgelt (Sg.) .....
der Aufgabenbereich, -e .....
die Bekanntmachung, -en .....
der Bereich, -e .....
der Einsatz für (+ Akk.) .....
das Firmeneigentum (Sg.) .....
die Gewerkschaft, -en .....
das Gewerkschaftsmitglied, -er .....

.....

das Mitglied, -er .....
die Rehabilitation, kurz: die Reha (Sg.) .....

.....

das Schwarze Brett .....
die Treue (Sg.) .....
der Unfallschutz (Sg.) .....
die Unfallschutzmaßnahme, -n .....

.....

Verben

sich abmelden .....
aufsuchen .....
aushängen .....
erwischen bei (+ Dat.) .....

.....

den Grund für (+ Akk.) nennen* .....

.....

stürzen .....
sich zurückmelden bei (+ Dat.) .....

.....

Adjektive

abwesend / anwesend .....
nachdrücklich .....

S. 97| C ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen

Verben

daran lässt* sich nichts ändern .....

.....

Adjektive

tatsächlich .....

S. 98| D arbeitsrechtliche Informationen verstehen

Nomen

das Arbeitsgericht, -e .....
das Arbeitsmittel, – .....
die Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, -en .....

.....

die Genesung (Sg.) .....
das Mitarbeitergespräch, -e .....

Verben

krankschreiben* .....
zur Verfügung stehen* .....

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

.....

.....

.....

.....

.....

TIPP

Suchen Sie sich einige Wörter aus dem Lernwortschatz aus und schreiben Sie ein paar Sätze, die Sie und Ihre Arbeit betreffen.

Beispiel:

Der Betriebsrat in unserer Firma besteht aus ...

Unser Urlaubsanspruch verfällt ...

Auf dem Schwarzen Brett bei uns stand vor Kurzem, dass ...

Bei uns im Betrieb gelten folgende Unfallschutzmaßnahmen: ...

Ich bin jeden Tag von ... bis ... erreichbar.

Lektion 15

A eine Radiosendung verstehen

1 | a **„Würden Sie Ihren Beruf noch einmal ergreifen?“**
Lesen Sie die vier Antworten und ordnen Sie diese den Personen zu. → S. 101, A1 Lesen

○ *Moustafa Khamis, Facharbeiter*

○ *Jolanta Jablonska, Altenpflegerin*

○ *Daniel Ziegler, Hairstylist*

○ *Christoph Rieder, Lehrer*

1 Ja. Ich liebe meinen Job, weil ich Menschen helfen kann und tolle Kollegen und Vorgesetzte habe. Aber die Arbeitszeiten sind hart. Viele meiner älteren Kollegen haben große Probleme mit der Schichtarbeit.
2 Hm, das ist keine leichte Frage. Eigentlich macht mir meine Arbeit großen Spaß. Ich finde es aber nicht okay, dass die Bezahlung so schlecht ist und wir unsere Arbeitsmittel, also zum Beispiel die Scheren, selbst kaufen müssen.
3 Oh, auf jeden Fall. Obwohl wir viel leisten müssen, mag ich meinen Beruf sehr. Das Unternehmen achtet darauf, dass wir gute Arbeitsbedingungen haben und unser Arbeitsplatz so eingerichtet ist, dass er unserer Gesundheit nicht schadet. Das finde ich persönlich sehr wichtig. Und natürlich gefallen mir auch unsere Produkte.
4 Ich weiß es nicht. Als Beamter habe ich natürlich einen sehr sicheren Arbeitsplatz. Aber nach fünf Jahren im Schuldienst sehe ich keine Entwicklungsmöglichkeiten mehr für mich. Deshalb denke ich in letzter Zeit immer öfter darüber nach, ob mein Beruf noch das Richtige für mich ist.

b **Kollegen und Vorgesetzte spielen eine wichtige Rolle für die Zufriedenheit am Arbeitsplatz. Was noch? Markieren Sie in a weitere Schlüsselwörter.**

2 **Wählen Sie zwei bis drei dieser Schlüsselbegriffe aus und schreiben Sie mithilfe der Redemittel einen kleinen Text über Ihre Arbeitszufriedenheit.** ★★★ → S. 101, A1 Schreiben

(Lassen Sie Ihren Text anschließend von einer Muttersprachlerin / einem Muttersprachler korrigieren.)

Meine Arbeit macht mir (großen / nicht so großen) Spaß, denn … | Ich liebe meinen Job, weil …
Ich mag meinen Beruf, obwohl … | Ich finde es aber nicht gut / nicht okay, dass …
Ich sehe in meinem Beruf leider keine Möglichkeit, … Aus diesem Grund …
In meinem Job kann ich (nicht) … Deshalb …

3 **Lesen Sie die E-Mail. Welches Wort passt? Wählen Sie aus und ergänzen Sie.** → S. 101, A1 Strukturen

1	ⓐ danach	ⓑ darüber	ⓒ davon
2	ⓐ Deshalb	ⓑ Denn	ⓒ Aber
3	ⓐ ob	ⓑ das	ⓒ dass
4	ⓐ soll	ⓑ will	ⓒ darf
5	ⓐ wenn	ⓑ weil	ⓒ wie
6	ⓐ aber	ⓑ wirklich	ⓒ ja

Liebe Lisa,

Dein Bruder hat mir erzählt, dass Du sehr unzufrieden mit Deiner Arbeit bist und darüber (1) nachdenkst, Dich beruflich zu verändern. _____ (2) möchte ich Dir heute ein Buch empfehlen: Es heißt „Flow im Beruf. Das Geheimnis des Glücks am Arbeitsplatz".

Der Autor ist ein amerikanischer Psychologe mit ungarischen Wurzeln. Er erklärt in seinem Buch, _____ (3) die Zufriedenheit am Arbeitsplatz nicht vom Gehalt oder von der Anzahl der Urlaubstage abhängt. Viel wichtiger ist es, so schreibt er, dass man das tut, was man wirklich tun _____ (4). Und nicht nur das: Man sollte auch das tun, was man richtig gut kann. Denn erst, _____ (5) Spaß und Können zusammenkommen, entsteht seiner Meinung nach „Flow", ein Gefühl des Glücks und der Zufriedenheit bei der Arbeit.

Vielleicht interessiert Dich das Buch _____ (6)? Mir hat es sehr geholfen, meinen Weg zu finden.

Herzliche Grüße

Deine Anna

4 **Lesen Sie die E-Mail in 3 noch einmal und die folgenden Fragen dazu. Beantworten Sie sie mit eigenen Worten.** → S. 101, A1 Lesen / Schreiben

1 Was erfahren Sie über den Autor des Buches?

2 Was bedeutet das Wort „Flow"?

3 Wann ist man nach Meinung des Autors in der Arbeit glücklich und zufrieden?

4 Warum denkt Anna, dass Lisa das Buch interessieren könnte?

5 Würden Sie das Buch gern lesen? Warum / Warum nicht?

5 | a **Was bedeuten die Ausdrücke? Ordnen Sie zu.** → S. 101, A1 Wortschatz

A etwas wählen **B** nutzen, von Nutzen sein **C** in eine bestimmte Richtung gehen
D nach anderen Möglichkeiten suchen **E** mitgehen, mitkommen **F** helfen

1 sich lohnen B
2 sich neu orientieren _____
3 begleiten _____
4 unterstützen _____
5 einen Weg einschlagen _____
6 etwas ergreifen _____

b **Lesen Sie und ergänzen Sie das passende Nomen.**

Maßnahmen | Möglichkeiten | Mut | Neuorientierung
Unterstützung | ~~Unzufriedenheit~~ | Veränderung | Wunsch | Ziel

Ihre Unzufriedenheit (1) am Arbeitsplatz wächst mit jedem Tag und Sie denken immer häufiger darüber nach, sich beruflich zu verändern?

Der _____ (2), sich nach ein paar Jahren im Beruf neu zu orientieren, ist nichts Ungewöhnliches. Oft findet man aber nicht den _____ (3), einen neuen Weg einzuschlagen. Deshalb lohnt es sich, _____ (4) zu suchen. Zum Beispiel bei einem Coach: Er begleitet Sie und klärt mit Ihnen folgende Fragen:

- Passt es, dass Sie sich gerade jetzt beruflich neu- bzw. umorientieren?
- Haben Sie zum jetzigen Zeitpunkt die finanziellen Mittel und die Zeit für eine berufliche _____ (5)?
- Wie gehen Sie am besten vor, damit Ihre Familie und Ihr Freundes- und Bekanntenkreis Sie bei Ihrer Um- oder _____ (6) unterstützen?
- Welches Wissen und welche Fähigkeiten bringen Sie für einen Neuanfang mit, welche fehlen Ihnen?

Sie werden merken, dass Sie durch die Gespräche mit einem Coach schnell neue berufliche _____ (7) für sich entdecken. Sie werden schon bald wissen, welches _____ (8) Sie mit Ihrer Umorientierung wirklich erreichen wollen. Und welche _____ (9) Sie ergreifen müssen, um dorthin zu kommen.

Interessiert? Dann freue ich mich, wenn Sie Kontakt mit mir aufnehmen!

c **Wie heißen die passenden Verben? Suchen Sie im Text in b und ergänzen Sie sie.**

1 Maßnahmen _____
2 neue berufliche Möglichkeiten _____
3 den Mut _____
4 Unterstützung _____
5 ein Ziel _____

6 | a Welche neun Fremdwörter haben sich hier versteckt? Markieren Sie.

→ S. 101, A2 Wortschatz

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

b Welches Wort aus a passt? Ergänzen Sie.

1 Wir sollten etwas Zeit *investieren* (= uns … nehmen) und wirklich genau _____ (= untersuchen), warum du so unzufrieden bist.
2 Könnten Sie mir bitte sagen, welche Weiterbildungs_____ (= Einrichtungen) es hier gibt?
3 Eine berufliche _____ (= schwierige Situation) kann auch eine Chance sein, noch einmal etwas Neues anzufangen.
4 Je zufriedener Mitarbeiter mit ihrer Arbeit sind, desto höher ist ihre _____ (= Engagement, Interesse, Lust und Freude). Das haben Umfragen gezeigt.
5 Für einen Arbeitsplatzwechsel gibt es unterschiedliche _____ (= Gründe).
6 Sie haben sich lange mit diesem Thema beschäftigt. Was ist nun Ihr persönliches _____ (= Ergebnis)?
7 Viele Arbeitgeber wünschen sich von ihren Mitarbeitern ein hohes Maß an _____ (die Bereitschaft, sich zu bewegen, den Ort zu wechseln).
8 Leider hat mein Freund noch kein _____ (= passendes) Stellenangebot gefunden.

7 Was bedeuten die markierten Ausdrücke? Kreuzen Sie an.

→ S. 101, A2 Wortschatz

1 Du willst wirklich eine Umschulung machen? Das bringt doch nichts!
ⓐ Das nützt doch nichts.
ⓑ Das schaffst du doch nicht.

2 Die Kurse, die ich gerade mache, sind super. Aber sie gehen ganz schön ins Geld!
ⓐ Ich kann sie mir nicht leisten.
ⓑ Sie sind sehr teuer.

3 Du suchst ein Büro? Ich werde mich mal umhören. Vielleicht weiß ja jemand aus meinem Freundeskreis, wo etwas frei wird.
ⓐ Ich werde mal bei anderen Leuten nachfragen.
ⓑ Ich werde anderen gut zuhören.

4 Komm, lass uns das Problem jetzt endlich anpacken. Wir haben schon lange genug darüber diskutiert!
ⓐ Lass uns das Problem vergessen.
ⓑ Lass uns etwas tun, um das Problem zu lösen.

5 Irgendwann war er total frustriert. Also hat er gekündigt und sich einen neuen Job gesucht.
ⓐ Er war sehr unzufrieden.
ⓑ Er war komplett überlastet.

6 Seit sie in Teilzeit arbeitet, kommt sie nicht mehr voran.
ⓐ Sie verreist nicht mehr so oft dienstlich.
ⓑ Sie entwickelt sich in ihrem Beruf nicht weiter.

8 | a **Lesen Sie den Text unter dem Foto. Wer äußert wohl welche Meinung zu Svens Plan? Lesen Sie die vier Aussagen und ordnen Sie zu.**

→ S. 101, A3 Redemittel

Sven Wagner ist 46 Jahre alt, verheiratet und hat zwei Kinder. Seit 25 Jahren arbeitet er bei einem großen, international tätigen Unternehmen. Die Belastungen dort sind hoch. Deshalb überlegt er in letzter Zeit immer öfter, seinen Job aufzugeben. Bei Recherchen im Internet hat er entdeckt, dass jemand 30 Boote verkaufen möchte. Da kommt ihm eine Idee: Er will aus seinem Beruf aussteigen und in Zukunft Boote an einem See in der Nähe seines Wohnorts vermieten. Einigen Leuten erzählt er von seinem Plan ...

A Svens Chef **B** sein zehnjähriger Sohn Luca
C sein bester Freund Tom **D** Svens Frau Gabi

1 Was? Das kannst du doch nicht machen! Wer verdient denn dann das Geld, das wir zum Leben brauchen? .....
2 Ich finde es sehr mutig von dir, dass du in deinem Alter noch einmal etwas Neues anfangen willst. Und wenn du es dir leisten kannst, warum nicht? .....
3 Schade, dass Sie über so einen Unsinn überhaupt nachdenken. Sie können bei uns doch noch richtig Karriere machen! .....
4 Also, ich find's super, wenn du das machst. Dann bist du nicht mehr so gestresst und wir können viel Zeit zusammen am See verbringen! .....

b **Wählen Sie die passenden Redemittel aus und ergänzen Sie die Sätze.**

die positive Seite der beruflichen Neuorientierung seines Vaters betonen | sich kritisch zur Idee ihres Mannes äußern | eine positive Einstellung zum Plan seines besten Freundes haben | den geplanten Neustart seines Mitarbeiters negativ sehen

1 Gabi Wagner .....
2 Tom .....
3 Der Chef von Sven .....
4 Der kleine Luca .....

B Weiterbildungsangebote recherchieren

9 **Frau Kluge möchte eine Weiterbildung machen, hat aber noch viele Fragen. Bilden Sie indirekte Fragen wie im Beispiel.**

→ S. 102, B1 Indirekte Fragen

Frau Kluge fragt sich, ...
1 (Kann ich mir die Weiterbildung finanziell leisten?)
ob sie sich eine Weiterbildung finanziell leisten kann.
2 (Wo finde ich seriöse Anbieter?) .....
3 (Welche anderen Informationsquellen gibt es noch?) .....
4 (Bekomme ich dafür eine Förderung?) .....
5 (Komme ich danach in meinem Unternehmen wirklich weiter?) .....
6 (Mit wem könnte ich diese Fragen am besten besprechen?) .....

10 | a Lesen Sie die Anzeigen zu den drei Weiterbildungsangeboten. Welche der beiden Überschriften passt jeweils weniger gut? Streichen Sie. → S. 102, B2 Lesen / Wortschatz

A

Konflikte als Chance sehen | Konfliktlösung und -vermeidung als Zusatzqualifikation

Überall dort, wo Menschen beruflich miteinander zu tun haben, kommt es zu Konflikten, die die Zusammenarbeit belasten. In unserer berufsbegleitenden Ausbildung zum Mediator / zur Mediatorin* erwerben Sie innerhalb von sieben bis neun Monaten detaillierte Kenntnisse, wie Sie solche Konflikte lösen oder von vornherein vermeiden können. Sie lernen außerdem verschiedene Gesprächstechniken kennen und üben diese in Rollenspielen ein.
Eine Ausbildung zum Mediator bei der Rhein-Main-Donau Akademie ist eine Zusatzqualifikation, die sich beruflich und privat lohnt. Sie eignet sich für alle, die das Arbeitsklima in ihrem Unternehmen langfristig verbessern wollen. Nach erfolgreicher Teilnahme und Bestehen der Abschlussarbeit sind Sie zertifizierter Mediator/ zertifizierte Mediatorin.

* der/die Mediator/-in: eine Person, die professionell Konflikte zwischen zwei Parteien begleitet

B

Passen Sie sich den Entwicklungen Ihres Berufes an | Durchstarten und als Office-Manager Karriere machen

Das Berufsbild des Sekretärs / der Sekretärin entwickelt sich immer mehr in Richtung Assistenz und Office-Management. Deshalb ist eine Weiterbildungsmaßnahme für alle, die in diesem Beruf tätig sind, empfehlenswert bzw. erforderlich. In dem Kurs „Office-Management", den die Industrie- und Handelskammer an acht Samstagen jeweils acht Stunden lang anbietet, erwerben die Teilnehmerinnen und Teilnehmer das notwendige Wissen, um die gestiegenen Anforderungen dieses Berufs auch in Zukunft meistern zu können.
Nach erfolgreicher Teilnahme am Kurs und bestandenem Abschlusstest erhalten die Teilnehmer/-innen ein Zertifikat.

C

Lernen, unter Zeitdruck zu arbeiten | Zeit sparen durch zielgerichtetes Arbeiten

Kennen Sie das? Sie haben einen Berg an Arbeit vor sich und ständig klingelt das Telefon. Sobald Sie sich vom letzten Anrufer verabschiedet haben, steht ein Kollege vor Ihnen und will dringend etwas mit Ihnen besprechen ... Und so haben Sie am Ende des Tages das Gefühl, dass Sie keine der Aufgaben erledigt haben, die Sie eigentlich erledigen wollten.
Die zweitägige Veranstaltung zum Thema „Zeit- und Selbstmanagement" können alle buchen, die lernen möchten, wie man durch eine zielgerichtete Planung, den richtigen Umgang mit „Zeitdieben" und eine klare Abstimmung mit Kollegen seinen Arbeitsalltag besser in den Griff bekommt.
Veranstalter des Kurses ist die Volkshochschule. Am Ende des zweiten Tages erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung.

b Lesen Sie die Angebote noch einmal und die Aussagen 1 bis 7. Um welches Angebot handelt es sich? Ergänzen Sie A, B und / oder C.

		Angebot
1	Für die Teilnahme an diesem Kurs gibt es kein Zertifikat.	
2	Die Ausbildung dauert mehr als ein halbes Jahr.	
3	Wer sein Organisationstalent verbessern will, sollte sich zu diesem Kurs anmelden.	
4	Die Weiterbildung ist für eine bestimmte Berufsgruppe gedacht.	
5	Das Thema „Kommunikation" spielt hier eine große Rolle.	
6	Diese Fortbildung findet nur samstags statt.	
7	Teilnehmer dieses Kurses lernen, mit neuen Aufgaben professionell umzugehen.	

c **Suchen und unterstreichen Sie folgende Wörter in a. Was bedeuten sie? Ordnen Sie zu.**

1 berufsbegleitend	A notwendig
2 detailliert	B unbedingt
3 von vornherein	C so, dass sich Arbeit und Aus-/Weiterbildung vereinbaren lassen
4 langfristig	D schaffen (können)
5 erforderlich	E bevor etwas anfängt
6 dringend	F für einen längeren Zeitraum
7 in den Griff bekommen	G ganz genau

11 **Sie interessieren sich für das Weiterbildungsangebot 3 aus Aufgabe 10. Schreiben Sie dem Anbieter mithilfe der Punkte A bis D eine E-Mail.** ★★★

→ S. 102, B2 Schreiben

A Wählen Sie die richtige Anredeform.
B Schreiben Sie, …
… wie Sie von dem Kurs erfahren haben (Internet / Zeitung / aus Ihrem Freundes- und Bekanntenkreis)
… dass Sie sich gerne zu dem Kurs anmelden würden, aber noch Fragen haben, nämlich:
– wie viel der Kurs kostet
– wann und wo genau er stattfindet
C Bedanken Sie sich im Voraus für die Informationen und beenden Sie Ihre E-Mail mit einer passenden Grußformel.
D Haben Sie auch an einen passenden Betreff gedacht?

C einen Erfahrungsbericht verstehen

12 **Ersetzen Sie die markierten Ausdrücke.**

→ S. 103, C1 Wortschatz

sich ablenken lassen | aufgeben | ausgehen | einschränken | ~~Aufwand~~ | in Kauf nehmen | Motivationsprobleme | unterschätzen

1 Eine Weiterbildung ist oft mit viel ~~Zeit, Geld und Arbeit~~ Aufwand verbunden.

2 Viele Leute glauben gar nicht, wie viel man tatsächlich in eine Weiterbildung investieren muss.

3 Wer eine Weiterbildung macht, muss seine Freizeitaktivitäten reduzieren und kann abends weniger machen.

4 Sich weiterzubilden ist anstrengend. Es ist deshalb ganz normal, in dieser Zeit Durchhänger zu haben.

5 Das sollte man vor einer Weiterbildung wissen und akzeptieren.

6 Wer dazu nicht bereit ist, wird die Weiterbildung wahrscheinlich irgendwann nicht mehr weitermachen oder sich nicht mehr darauf konzentrieren. Das aber wäre sehr schade!

13 **Ergänzen Sie die Satzanfänge mit den vorgegebenen Ausdrücken.** → S. 103, C1 Satzklammer

1 Unsere neue Kollegin redet aber gerne! Ja, sie _____ !
(sich leicht von ihrer Arbeit ablenken lassen)

2 Mein Freund hat den Arbeitgeber gewechselt und wird jetzt viel besser bezahlt. Dafür _____ .
(einen viel längeren Arbeitsweg in Kauf nehmen)

3 Seit sie ihren Job verloren hat, _____ .
(sich finanziell sehr einschränken müssen)

4 Die Zeit, die du zum Lernen für die Abschlussprüfung brauchst, _____ !
(auf keinen Fall unterschätzen dürfen)

5 Damit er die Weiterbildung mit seinen beruflichen und familiären Verpflichtungen besser vereinbaren kann, _____ .
(mindestens eines seiner vielen Hobbys aufgeben müssen)

14 **Schreiben Sie mithilfe der Stichpunkte einen kleinen Text. Verwenden Sie Konjunktionen, um die Sätze zu verbinden.** ★★★ → S. 103, C1 Schreiben

... zwölf Jahre als ungelernte Hilfskraft in der Gastronomie tätig sein
... Schicht- und Wochenendarbeit körperlich sehr anstrengend finden
... Wunsch nach beruflicher Veränderung immer stärker werden
... Ziel: in einem Büro mit geregelten Arbeitszeiten und freien Wochenenden arbeiten
... Entscheidung für eine Ausbildung zur „Fremdsprachenkorrespondentin Englisch“
... nach erfolgreichem Abschluss sofort Stelle als Assistentin der Geschäftsleitung in einer Import-/Export-Firma bekommen
... Fazit: Belastungen während der Ausbildung hoch sein, Ausbildung und Berufswechsel trotzdem sehr empfehlen können

Daniela Manzano

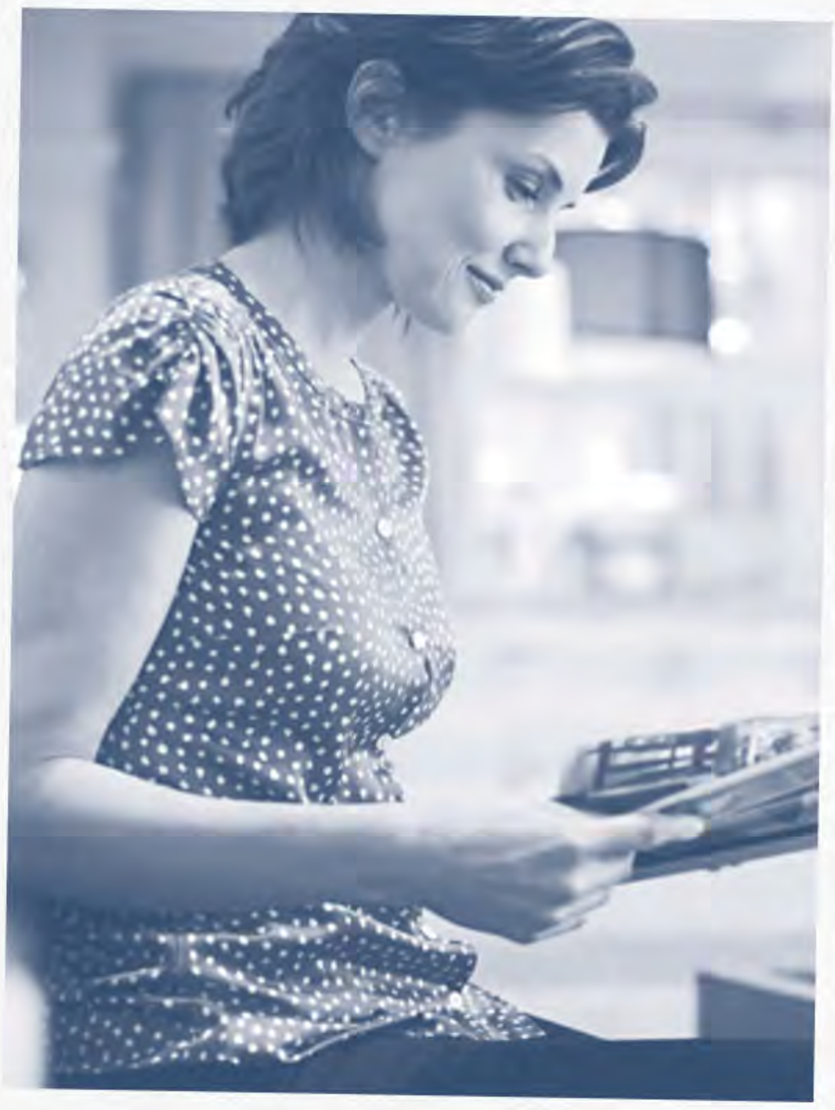
Ich war zwölf Jahre als ungelernte Hilfskraft in der Gastronomie tätig. Weil ich die Schicht- und Wochenendarbeit körperlich sehr anstrengend fand,

15 | a Lesen Sie den Text und kreuzen Sie an: Was steht im Text?

→ S. 83, C2 Lesen / Landeskunde

- ○ Deutschland ist schon jetzt ein „Land des Lernens“, da sehr viele Fach- und Führungskräfte gute Weiterbildungsmöglichkeiten haben.
- ○ Seit Weiterbildungsinteressierte finanzielle Förderung vom Staat erhalten können, entwickelt sich Deutschland immer mehr zu einem „Land des Lernens“.

Ist Deutschland ein „Land des Lernens“?



Nehmen wir einmal an, Sie würden sich gerne beruflich weiterbilden. Sie recherchieren nach Weiterbildungsmöglichkeiten und finden einen Kurs, in dem Sie genau das lernen würden, was Sie für Ihre tägliche Arbeit benötigen. Bei Ihrer Recherche finden Sie heraus, dass dieser Kurs ein paar Hundert Euro kosten und zwei Arbeitstage in Anspruch nehmen würde. Sie sind der Meinung, dass der Nutzen und der Preis dieser Weiterbildung sowie die Zeit, die Sie dafür aufwenden müssten, in Ordnung sind. Also gehen Sie zu Ihrem Vorgesetzten, um zu fragen, ob Sie sich zu diesem Kurs anmelden dürfen. Was denken Sie: Würde Ihr Chef oder Ihre Chefin Ihnen sagen, dass jetzt nicht der richtige Zeitpunkt für eine Weiterbildung ist und Sie sich doch lieber auf Ihre eigentliche Arbeit konzentrieren sollten? Oder würde er/sie Ihnen den Kurs inklusive der damit verbundenen Kosten genehmigen und Ihnen erlauben, die zweitägige Weiterbildung zu besuchen, ohne dass Sie sich freinehmen müssten?

Wenn Sie die Frage mit „ja, ich dürfte den Kurs besuchen“ beantworten, arbeiten Sie wahrscheinlich in einer größeren Firma mit mehr als 250 Angestellten. Sie sind vermutlich sowieso schon recht gut ausgebildet und zwischen 30 und 40 Jahre alt. Das zumindest zeigen Studien, die sich mit dem Thema „betriebliche Weiterbildung“ beschäftigen: Weiterbildungsmöglichkeiten, die vom Arbeitgeber unterstützt und finanziert werden, stehen vor allem Fach- und Führungskräften aus großen Unternehmen diesseits der 40 offen. Wer älter ist, keinen höheren Bildungsabschluss mitbringt und außerdem in einer kleineren Firma beschäftigt ist, hat weit weniger Chancen, betrieblich weitergebildet zu werden.

Das ist schade. Und das ist wohl auch der Grund, warum Deutschland hinter Dänemark, Schweden, den Niederlanden, Finnland und fünf anderen Ländern liegt, wenn verglichen wird, welche Rolle das Thema „Weiterbildung“ in den europäischen Ländern spielt. Damit Deutschland bei diesem Ländervergleich in Zukunft ein besseres Ergebnis erreicht und Arbeitnehmer sich auch ohne Unterstützung durch ihren Arbeitgeber eine Weiterbildung leisten können, wurden vom Bundesbildungsministerium verschiedene Fördermöglichkeiten für Weiterbildungsinteressierte beschlossen. So ermöglichen die Bildungsprämie, das Meister-BAföG und Weiterbildungs- bzw. Aufstiegsstipendien* den Erwerbstätigen die Teilnahme an einer Fortbildung, die bislang nicht oder kaum beruflich gefördert wurden: jungen Fachkräften mit abgeschlossener Berufsausbildung, Migranten, Handwerkern, Geringverdienern, Arbeitssuchenden, älteren Arbeitnehmern und Berufsrückkehrenden, also Müttern und Vätern, die nach der Elternzeit wieder in den Beruf zurückwollen.

Das Konzept, Weiterbildungen für alle Berufstätigen finanzierbar und somit möglich zu machen, scheint zu funktionieren: Neueste Studien sprechen davon, dass 2015 wohl fast 50 Prozent aller Beschäftigten an einem Kurs bzw. einer Fortbildung teilnehmen werden. Wird Deutschland also doch noch ein „Land des Lernens“ oder eine „Bildungsgesellschaft“, so wie es führende Politikerinnen und Politiker seit Jahren wollen? Im Moment sieht es tatsächlich so aus.

* Mehr Informationen zu diesen Fördermöglichkeiten finden Sie im Internet unter www.bildungspraemie.info, www.meisterbafoeg.info und www.ssb-stipendien.info.

b **Lesen Sie die Aussagen 1 bis 6. Wie müssen die Aussagen lauten, damit sie korrekt sind? Vergleichen Sie mit dem Text und korrigieren Sie sie.** ★★★

1 Weiterbildungen dürfen vor allem Fach- oder Führungskräfte machen, die ~~über~~ unter 40 sind und in einem größeren Unternehmen arbeiten.

2 Arbeitnehmer, die weder zu den Fach- und Führungskräften zählen noch in einer großen Firma tätig sind, haben gute Aussichten auf eine betriebliche Weiterbildung.

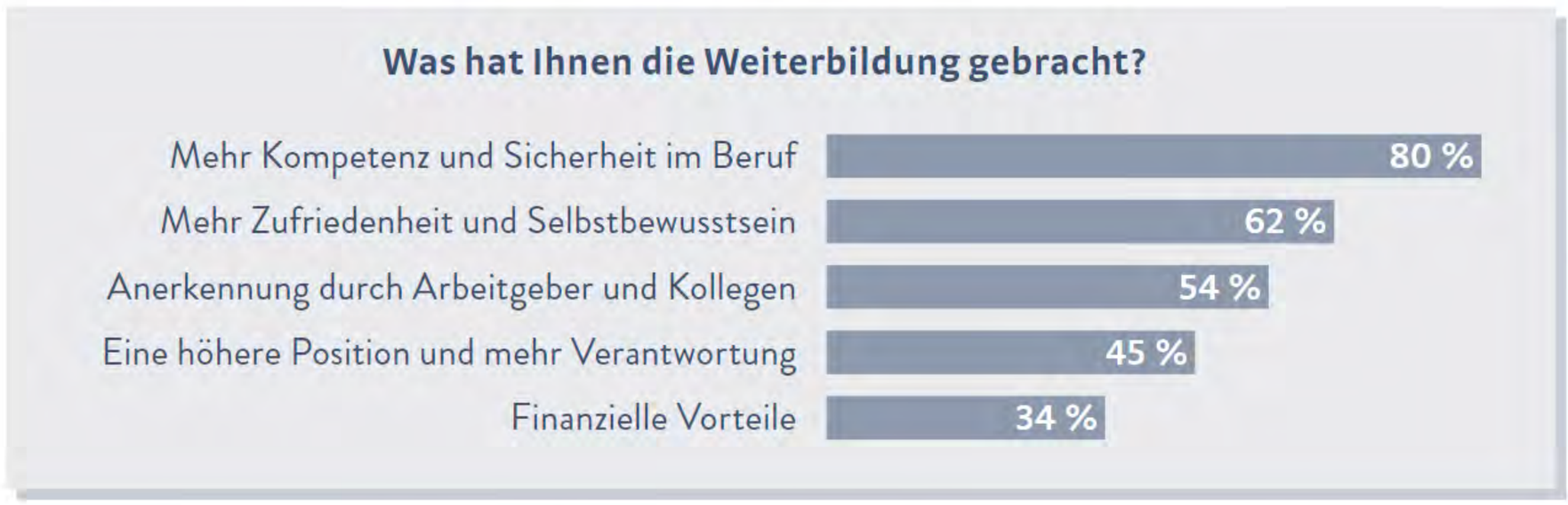
3 In vielen Ländern, vor allem aber in den skandinavischen Ländern, sind die Weiterbildungsmöglichkeiten schlechter als in Deutschland.

4 Mit verschiedenen Maßnahmen und Programmen versucht das Bundesbildungsministerium zu verhindern, dass sich Angestellte auch ohne die Zustimmung ihres Vorgesetzten weiterbilden können.

5 Erwerbstätige, die gerne eine Weiterbildung machen würden, aber nicht genug Motivation haben, können finanzielle Unterstützung vom Staat bekommen – zum Beispiel in Form von Bildungsprämien oder Stipendien.

6 2015 wird vermutlich nahezu ein Drittel aller Berufstätigen in Deutschland eine Weiterbildung machen.

16 **Sich weiterzubilden lohnt sich!**
Sehen Sie sich die Grafik an und ergänzen Sie die Zahlen. → S. 103, C2 Lesen



1 _____ Prozent der Befragten sagen, dass sie nach der Weiterbildung eine verantwortungsvollere Stelle bekommen haben.
2 _____ Prozent der Befragten finden, dass sie sich durch die Weiterbildung mehr Achtung bei ihren Vorgesetzten und Kollegen erworben haben.
3 _____ Prozent der Leute fühlen sich jetzt sicherer und qualifizierter im Beruf.
4 _____ Prozent geben an, dass sie wegen der Weiterbildung ein besseres Gehalt bekommen haben.
5 _____ Prozent meinen, dass sie nun selbstbewusster und zufriedener sind.

D seinen Arbeitsvertrag schriftlich kündigen

17 | a Was passt? Verbinden Sie. → S. 104, D1 Wortschatz

1	befristet	A	zu einem vereinbarten Zeitpunkt
2	die Frist	B	ohne eine zeitliche Begrenzung
3	fristgerecht	C	mit einer zeitlicher Begrenzung
4	fristlos	D	ein festgesetzter Zeitraum oder Zeitpunkt
5	unbefristet	E	sofort; ohne jemandem Zeit zu geben

b Ergänzen Sie die Wörter aus a in der richtigen Form.

1 Stell dir vor, ein Kollege meines Mannes wurde _____ entlassen.
2 Ich habe die Stelle bekommen, aber leider ist sie auf zwei Jahre _____.
3 Hat alles geklappt, sodass du deine Arbeit noch _____ abgeben konntest?
4 Denken Sie daran, dass die Bewerbungs_____ bereits Ende nächster Woche endet!
5 Nachdem sein Vertrag schon zweimal verlängert worden war, hat er jetzt endlich einen _____ Arbeitsvertrag bekommen.

18 Lesen Sie und ergänzen Sie die passende Präposition. → S. 104, D1 Schreiben

an | aus | für | in | mit | mit | über | vom | zum

Sehr geehrter Herr Schmidt,

_____ diesem Schreiben kündige ich meinen Arbeitsvertrag _____ 22.1.2016 fristgerecht _____ 1.9.20...

_____ die gute Zusammenarbeit und die Möglichkeit, mich beruflich weiterzuentwickeln, danke ich Ihnen. Ich bedaure sehr, _____ persönlichen Gründen kündigen zu müssen, und wünsche Ihnen und dem Unternehmen auch _____ Zukunft viel Erfolg.

_____ die Zusendung eines qualifizierten Arbeitszeugnisses _____ die oben angegebene Adresse freue ich mich.

_____ freundlichen Grüßen

Cristina Sterratino

19 Schreiben Sie Sätze. → S. 104, D1 Schreiben

Sehr geehrte Frau Plutzar,
(bestehendes Arbeitsverhältnis: fristgerecht zum 1. Juni 20.. kündigen)

(1. Bitte: Erhalt der Kündigung und Kündigungsdatum schriftlich bestätigen)

(2. Bitte: Zusendung eines qualifizierten Arbeitszeugnisses an oben genannte Adresse)

(Dank: gute und kollegiale Zusammenarbeit in den letzten Jahren)

(Wunsch: alles Gute für Frau Plutzar und die Plutzar GmbH & Co. KG)

Mit freundlichen Grüßen

Andreas Pape

20 Welche Überschrift passt? Lesen Sie den Text bis Zeile 12 und kreuzen Sie an. → S. 104, D2 Lesen / Landeskunde

- ○ Die häufigsten Gründe, warum Arbeitnehmer kündigen
- ○ Was Sie im Falle einer Kündigung unbedingt vermeiden sollten
- ○ Worauf Sie achten müssen, wenn Sie kündigen wollen

Das Wichtigste bei einer Kündigung: Sie muss immer als schriftliches Dokument vorliegen und handschriftlich von Ihnen unterschrieben werden.

Damit Ihre Kündigung aber auch tatsächlich wirksam, das heißt gültig ist, müssen Sie fristgerecht kündigen. Lesen Sie deshalb zuerst in Ihrem Arbeitsvertrag nach, wann Sie die Kündigung spätestens einreichen müssen.

Selbstverständlich muss Ihre Kündigung formal korrekt und fehlerlos sein. Sowohl Ihr vollständiger Name und Ihre Adresse als auch der Name und die Anschrift Ihres Arbeitgebers sind in jeder Kündigung ein absolutes Muss.

Genauso wichtig ist es, in Ihrer Kündigung das genaue Datum anzugeben. Dieses kann nämlich entscheidend dafür sein, ob Ihre Kündigung als fristgerecht oder als nicht-fristgerecht angesehen wird.

Wie auch andere offizielle Dokumente muss Ihre Kündigung einen *Betreff* haben. Dieser sollte unbedingt das Wort „Kündigung" enthalten. Falls vorhanden, können Sie im Betreff auch Ihre Personalnummer angeben. Alternativ können Sie aber auch das Datum angeben, an dem Ihr Arbeitsvertrag unterschrieben wurde oder an dem Ihr Arbeitsvertrag enden soll. Ein Beispiel für einen solchen Betreff wäre „Kündigung meines Arbeitsvertrages vom 1.2.2017 zum 1.5.20..".

Bevor Sie Ihre Kündigung schreiben, sollten Sie sich darüber informieren, an wen Sie diese richten müssen: an Ihre Chefin bzw. an Ihren Chef oder an jemanden aus der Personalabteilung. Sprechen Sie die Person unbedingt mit Namen an. Die Anrede „Sehr geehrte Damen und Herren" ist in einer Kündigung tabu.

Ihr Schreiben selbst muss nicht besonders lang oder ausführlich sein. Es muss jedoch klar und eindeutig sein, dass Sie kündigen. Formulierungen wie „Ich glaube, ich würde ganz gern kündigen, weil ..." haben in einer Kündigung nichts zu suchen.

Wie am Anfang schon gesagt, reicht es keinesfalls aus, Ihren Namen unter Ihre Kündigung zu tippen und diese als Anhang einer E-Mail abzuschicken. Drucken Sie Ihre Kündigung also aus und unterschreiben Sie das Dokument per Hand.

b Lesen Sie den Text zu Ende. Wo finden Sie Antworten auf die Fragen 1 bis 7? Geben Sie die Zeilen an.

		Zeile/n
1	Wo informieren Sie sich über die Kündigungsfrist?	5–6
2	Was gehört auf jeden Fall in den Betreff?	
3	Wie viel sollten Sie ungefähr schreiben?	
4	Warum spielt das Datum eine wichtige Rolle?	
5	Müssen Sie auch Ihren Wohnort nennen?	
6	Können Sie auch per E-Mail kündigen?	
7	Können Sie auch mündlich kündigen?	

Lernwortschatz

S. 100 | Marek Prazak möchte sich beruflich verändern

Nomen

das Ergebnis, -se _____
die Umfrage, -n _____
die Unzufriedenheit (Sg.) _____
die Weiterbildungsmaßnahme, -n _____

_____

Verben

sich eignen für (+ Akk.) _____
ergreifen* _____
liefern _____
vorgehen* _____

Adjektive

gering _____
ständig _____
verhältnismäßig _____
zielgerichtet _____

S. 101 | A eine Radiosendung verstehen

Nomen

die Berufskrise, -n _____
der Familien-/Freundes-/Bekanntenkreis, -e _____

_____

die Faustregel, -n _____
das Fazit (Sg.) _____
die Flucht (Sg.) _____
die Förderung (Sg.) _____
die Fülle (Sg.) _____
die Informationsquelle, -n _____
die Institution, -en _____
die Mobilität (Sg.) _____
das Motiv, -e _____
der Mut (Sg.) _____
der Neuanfang, ¨-e _____
die Neuorientierung (Sg.) _____

_____

der Neustart, -s _____
die Selbstständigkeit (Sg.) _____
die Umschulung, -en _____
äußere Umstände _____
die Unterstützung (Sg.) _____
das Wissen (Sg.) _____
die Zusatzqualifikation, -en _____

Verben

auflösen (eine Abteilung) _____

_____

analysieren _____
anpacken _____
aufgeben* _____
ausbleiben* _____
aussteigen* _____
durchstarten _____
sich einstellen auf (+ Akk.) _____

_____

erhoffen _____
erleben _____
erwähnen _____
etwas bringt etwas* _____
faszinieren _____
ins Geld gehen* _____
investieren _____
nachdenken* über (+ Akk.) _____

_____

Rücksicht nehmen* auf (+ Akk.) _____

_____

scheitern _____
spüren _____
sich umhören in/bei (+ Dat.) _____

_____

sich etwas versprechen* von (+ Dat.) _____

_____

vorankommen* _____
zwingen* zu (+ Dat.) _____

_____

Adjektive

adäquat _____
detailliert _____
frustriert _____
langfristig _____
radikal _____

S. 102 | B Weiterbildungsangebote recherchieren

Verben

aussuchen _____
sich handeln um (+ Akk.) _____
sich leisten (können) _____
nachrechnen _____
weiterkommen* _____

Adjektive

allgemein _____
finanziell _____

S. 103 | C einen Erfahrungsbericht verstehen

Nomen

der Aufwand (Sg.) _____
die Belastung, -en _____
der Durchhänger, - _____
der Erfahrungsbericht, -e _____
das Nächstliegende (Sg.) _____
die Ruhe (Sg.) _____
die Technik (Sg.) _____
die Versuchung, -en _____

Verben

ablenken _____
einschränken _____
etwas im Griff haben* _____
in Kauf nehmen* _____
reduzieren _____
überlegen _____
unternehmen* _____
unterschätzen _____

Adjektive

ehrgeizig _____
gegenseitig _____
gründlich _____
gut (vor gut einem Jahr) _____
staatlich geprüft _____

weitere Wörter

einige _____
hinterher _____
schließlich _____
von vornherein _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

_____
_____
_____
_____
_____

TIPP

Schreiben Sie einen Lückentext mit neuen Wörtern.
Ergänzen Sie als Wiederholung dann die Lücken.

Beispiel:

Fritz ist ziemlich e_____g. Immer möchte er neues Wi_____
er_____n und im Beruf wei_____k_____n. Deshalb d_____t er
st_____g darüber n_____, welche W_____bi_____n g s_____ß_____e für
ihn am besten ge_____t wäre und welche er sich l_____n könnte.

Anhang

Liste der wichtigsten Verben mit Präpositionen

Verb + Präposition + Kasus	Beispiel
abhängen* von + Dat.	Die Höhe der Stromkosten hängt vom Verbrauch ab.
absprechen* mit + Dat.	Marwan soll seine Vorschläge mit den Kolleginnen absprechen.
abstimmen mit + Dat.	Frau Meier muss ihre Urlaubspläne mit ihrer Kollegin abstimmen.
achten auf + Akk.	Achten Sie bei Bank-Angeboten auf den Zins!
anfangen* mit + Dat.	Lassen Sie uns mit der Sitzung anfangen!
ankommen* auf + Akk.	Es kommt nur auf dich selbst an, ob du Erfolg hast.
antworten auf + Akk.	Ich antworte dem Chef morgen auf seine E-Mail, heute habe ich keine Lust mehr.
arbeiten an + Dat.	An dem Text sollten Sie noch arbeiten.
sich ärgern über + Akk.	Er ärgert sich über seinen Kollegen, der immer viel zu laut telefoniert.
auffordern zu + Dat.	Die Personalabteilung fordert die Mitarbeiter zur Abgabe der Urlaubsanträge auf.
aufhören mit + Dat.	Endlich hat mein Kollege mit dem Rauchen aufgehört.
aufklären über + Akk.	Der Journalist will die Bürger über den Plan des Politikers aufklären.
aufpassen auf + Akk.	Kannst du auf meinen Hund aufpassen, während ich im Urlaub bin?
sich aufregen über + Akk.	Meine Kollegin regt sich immer über meine Unpünktlichkeit auf.
ausgeben* für + Akk.	Unsere Firma sollte das Geld besser für neue Computer ausgeben.
sich bedanken bei + Dat. für + Akk.	Ich möchte mich bei Ihnen für Ihre Hilfe bedanken.
sich befinden* in + Dat.	Die deutsche Zentrale befindet sich in Frankfurt.
beginnen* mit + Dat.	In fünf Minuten beginnen wir mit der Besprechung! Wenn Frau Müller dann noch nicht da ist ...
sich bemühen um + Akk.	Ich bemühe mich um einen Kredit bei der Bank. Hoffentlich klappt es.
sich beraten* mit + Dat.	Er hat damit keine Erfahrung. Deshalb berät er sich mit seiner Kollegin.
berichten über + Akk.	Alle Zeitungen berichten zurzeit über die verschiedenen Krisen in Europa.
sich beschäftigen mit + Dat.	Brigitte Schär beschäftigt sich mit den Finanzen der Firma.
sich beschweren bei + Dat. über + Akk.	Der Gast beschwert sich beim Hotelmanager über den unfreundlichen Kellner.
bestehen* aus + Dat.	Unsere Backwaren bestehen nur aus den besten Zutaten.
sich beteiligen an + Dat. mit + Dat.	Ich beteilige mich an dem Geschenk für die Kollegin mit drei Euro.
sich bewerben* um + Akk.	Bewirb dich doch um das Praktikum.
sich beziehen* auf + Akk.	Ich beziehe mich auf Ihren Brief vom 3. Mai.
bitten* um + Akk.	Darf ich Sie um Ihre Hilfe bitten?
danken für + Akk.	Ich danke dir für deine Hilfe.
denken* an + Akk.	Sie denkt an den netten Kollegen aus der Vertriebsabteilung.
deuten auf + Akk.	„Dieser hier“, antwortet er und deutet auf den Hebel links unten.
diskutieren mit + Dat. über + Akk.	Ich muss ständig mit meinem Kollegen über seine Aufgaben in unserem Projekt diskutieren.
sich drehen um + Akk.	Hier dreht sich alles nur um den Preis! Und was ist mit der Qualität?
sich eignen für + Akk.	Welche Fortbildung würde sich für Sie am besten eignen?
sich einigen auf + Akk.	Sie konnten sich nicht auf einen neuen Termin einigen.

einladen* zu + Dat.	Dürfen wir Sie heute Abend zum Essen einladen?
sich einsetzen für + Akk.	Der Betriebsrat setzt sich für alle Mitarbeiter ein.
einspringen* für + Akk.	Er soll für seine kranke Kollegin einspringen.
sich entscheiden* für/gegen + Akk.	Wir haben uns für diesen Wagen entschieden, weil er einen großen Kofferraum hat.
entscheiden* über + Akk.	Der Chef hat über meinen Urlaubsantrag immer noch nicht entschieden.
sich entschuldigen bei + Dat. für + Akk.	Der Wirt entschuldigt sich beim Gast für den schlechten Service.
erfahren* von + Dat.	Wir haben von deinem tollen Erfolg erfahren und gratulieren dir!
sich erholen von + Dat.	Hast du dich von der Operation schon erholt?
sich erinnern an + Akk.	Sie erinnert sich ungern an ihren Streit mit der Kollegin.
erkennen* an + Dat.	Kann man gute Qualität am Preis erkennen?
sich erkundigen bei + Dat. nach + Dat.	Ich möchte mich (bei Ihnen) nach einem Flug erkundigen.
erschrecken* über + Akk.	Ich bin über die hohe Rechnung erschrocken.
erwischen bei + Dat.	Man hat ihn bei einem Diebstahl erwischt.
erzählen über + Akk.	Warum willst du mir nichts über deinen neuen Freund erzählen?
erzählen von + Dat.	Meine Kollege erzählt gern von seinen Urlaubsreisen.
fehlen an + Dat.	Es fehlt an einem guten Plan für dieses Projekt.
fragen nach + Dat.	Herr Müller, da fragt eine Dame nach Ihnen.
sich freuen auf + Akk.	Ich freue mich auf meinen Urlaub.
sich freuen über + Akk.	Unser Chef hat sich sehr über den großen Auftrag gefreut.
führen zu + Dat.	Die Diskussion hat zu einem guten Ergebnis geführt.
sich fürchten vor + Dat.	Seit es dem Unternehmen so schlecht geht, fürchten sich viele vor einer Kündigung.
gehen* um + Akk.	In der nächsten Besprechung geht es hauptsächlich um das Projekt von Herrn Braun.
gehören zu + Dat.	Es gehört zu ihren Aufgaben, auf das Betriebsklima zu achten.
gelten* als + Nom.	Stempel und Unterschrift gelten als Quittung.
sich gewöhnen an + Akk.	Sie muss sich erst an die neue Software gewöhnen.
glauben an + Akk.	Meine Kollegin glaubt nicht mehr an eine Beförderung.
gratulieren zu + Dat.	Wir gratulieren dir zu deinem Erfolg.
halten* für + Akk.	Das halte ich für ein großes Problem.
halten* von + Dat.	Mein Freund hält nicht viel von seinem neuen Chef.
sich halten* an + Akk.	Auch die Geschäftsleitung muss sich an die Betriebsvereinbarung halten.
sich handeln um + Akk.	Ich habe da ein Problem. Es handelt sich um einen Fehler in der Rechnung.
handeln von + Dat.	Der Artikel handelt von unterschiedlichen Erfahrungen mit einer Weiterbildung.
helfen* bei + Dat.	Kann ich dir bei der Arbeit helfen?
hervorgehen* aus + Dat.	Aus dem Lieferschein geht hervor, dass wir richtig geliefert haben.
hindern an + Dat.	Du kannst mich nicht an meinem Plan hindern.
hinweisen* auf + Akk.	Ich möchte Sie auf das Rauchverbot in unserem Hotel hinweisen.
hoffen auf + Akk.	Wir hoffen auf ein günstiges Angebot.
hören von + Dat.	Sie hören dann wieder von mir.
sich informieren bei + Dat. über + Akk.	Ich werde mich beim Personalchef über die ausgeschriebene Stelle informieren.
sich interessieren für + Akk.	Er interessiert sich sehr für die neuesten technischen Entwicklungen.
kämpfen für + Akk.	Die Arbeiter kämpfen für einen besseren Lohn.
kämpfen gegen + Akk.	Die Bürger kämpfen gegen den Bau der Straße.

kandidieren für + Akk.	Sie möchte für den Betriebsrat kandidieren.
klagen über + Akk.	Der Patient klagt über einen starken Schmerz im Bein.
klären mit + Dat.	Ja, das ist ein Problem, aber vielleicht können Sie das bis morgen mit den Kollegen klären.
kommen* auf + Akk.	Wie bist du nur auf die Idee gekommen, dein Auto selbst zu reparieren?
kommen* zu + Dat.	Kommen wir also zum nächsten Punkt auf der Tagesordnung.
sich konzentrieren auf + Akk.	Du solltest dich auf deine Aufgaben konzentrieren, statt dich mit deinen Kolleginnen zu unterhalten.
sich kümmern um + Akk.	Ich muss arbeiten, deshalb kümmert sich eine Tagesmutter um meinen Sohn.
lachen über + Akk.	Lacht ihr über mich?
leiden an + Dat.	Er leidet an einer gefährlichen Krankheit.
leiden unter + Dat.	Sie leidet unter ihrem unfreundlichen Chef.
liegen* an + Dat.	Es liegt nicht an mir, dass wir immer zu spät kommen.
melden bei + Dat.	Am ersten Arbeitstag soll ich mich bei Frau Vilser melden.
mitmachen bei + Dat.	Bei dem Kurs müssen mindestens zehn Leute mitmachen, sonst findet er nicht statt.
nachdenken* über + Akk.	Unsere Geschäftsleitung denkt über neue Standorte in Asien nach.
nachfragen bei + Dat.	Sie muss zuerst bei den Kollegen in der Küche nachfragen.
sich orientieren an + Dat.	Kunden, die sich am Preis orientieren, nehmen schlechtere Qualität in Kauf.
protestieren gegen + Akk.	Die Streikenden protestieren gegen die Schließung des Standorts.
reagieren auf + Akk.	Das Finanzamt hat noch nicht auf meinen Brief reagiert.
rechnen mit + Dat.	Sie müssen ab März mit einem höheren Preis rechnen.
reden über + Akk./von + Dat.	Sie reden nur noch von ihrem neuen Freund/über ihren neuen Freund.
riechen* nach + Dat.	Hier riecht es nach einem sehr süßen Parfüm.
richten an + Akk.	Bitte richten Sie die Bewerbung an die folgende Adresse.
schicken an + Akk.	Schicken Sie die Rechnung bitte an meine private Adresse.
schicken zu + Dat.	Schickst du Thomas bitte zum Chef, wenn er aus der Pause kommt?
schimpfen auf/über + Akk.	Alle schimpfen auf die Chefin und über die schlechten Arbeitsbedingungen.
schmecken nach + Dat.	Das schmeckt nach Käse.
schreiben* an + Akk.	Ich schreibe eine Mail an Herta und bitte sie, mir die neue Liste zu schicken.
(sich) schützen gegen + Akk./vor + Dat.	Diese Creme schützt Sie gegen die Sonne/vor der Sonne.
sehen* nach + Dat.	Ich sehe später noch nach dir, okay?
sein* für + Akk.	Mein Mann ist für den schwarzen Anzug, ich bin für den blauen.
sein* gegen + Akk.	Die Finanzabteilung ist gegen den Plan.
sorgen für + Akk.	Ein Personalchef muss auch für ein gutes Betriebsklima sorgen.
sich spezialisieren auf + Akk.	Unsere Schreinerei hat sich auf Einzelanfertigungen spezialisiert.
sprechen* mit + Dat. über + Akk.	Der Küchenchef spricht mit den Köchen über die Speisekarte für das Hochzeitsfest.
stehen* zu + Dat.	Wie stehen Sie zur Technik?
sterben* an + Dat.	Er ist an den Folgen des Verkehrsunfalls gestorben.
stimmen für + Akk.	Alle stimmen für seinen Antrag.
stimmen gegen + Akk.	Die Kollegen stimmten gegen meinen Vorschlag.
streiten mit + Dat. über + Akk.	Sie streitet mit ihrem Kollegen über die Lösung dieses Problems.
teilnehmen* an + Dat.	Wenn Sie an diesem Kurs teilnehmen möchten, melden Sie sich bitte bis Ende des Monats an.

telefonieren mit + Dat.	Sie telefoniert ständig mit den Zulieferern.
träumen von + Dat.	Ich träume von einem Urlaub im Süden.
sich treffen mit + Dat.	Sie trifft sich jede Woche mit ihren Freundinnen.
sich trennen* von + Dat.	Man sagt, dass sich das Unternehmen von hundert Mitarbeitern trennen möchte.
überreden zu + Dat.	Kann ich dich zu einem Stück Kuchen überreden, auch wenn du gerade Diät machst?
überzeugen von + Dat.	Ich bin von den Vorteilen unseres Produkts überzeugt.
umgehen* mit + Dat.	Das Betriebsklima hängt auch davon ab, wie der Chef mit den Mitarbeitern umgeht.
sich unterhalten* mit + Dat. über + Akk.	Sie unterhält sich mit Sophia über den Neuen im Vertrieb.
sich unterscheiden* von + Dat.	Mein neuer Chef unterscheidet sich sehr von meinem alten Chef.
sich verabreden mit + Dat.	Ich würde mich gern mal wieder mit dir zum Essen verabreden.
sich verabschieden von + Dat.	Ich muss mich leider von Ihnen verabschieden, ich habe noch einen Termin.
verbinden* mit + Dat.	Da verbinde ich Sie am besten gleich mit der Buchhaltung.
vergleichen* mit + Dat.	Sie vergleicht ihren neuen Kollegen immer mit seinem Vorgänger.
verhandeln mit + Dat. über + Akk.	Frau Neuner verhandelt oft mit den Lieferanten über den Preis.
sich verlassen* auf + Akk.	Ihr könnt euch auf mich verlassen.
sich verlieben in + Akk.	Sie hat sich in einen Arzt verliebt.
verschieben* auf + Akk.	Der Kollege möchte die Besprechung auf den 7. Januar verschieben.
sich etwas versprechen* von + Dat.	Er verspricht sich von der Fortbildung bessere Karrierechancen.
sich verstehen* mit + Dat.	Mit den meisten Kollegen verstehe ich mich recht gut.
verstehen* von + Dat.	Da kann ich Ihnen leider nicht helfen, von Kopierern verstehe ich nichts.
verzichten auf + Akk.	Marwan und Nina überlegen, ganz auf Süßigkeiten zu verzichten.
sich vorbereiten auf + Akk.	Hast du dich schon auf die Präsentation vorbereitet?
warnen vor + Dat.	Ich muss dich vor Herrn Wünsche warnen, er beschwert sich über alles.
warten auf + Akk.	Immer muss man auf dich warten!
sich wenden* an + Akk.	Wenn Sie Fragen haben, können Sie sich gern an uns wenden.
werden* zu + Dat.	Er ist zu einem echten Experten in seinem Fachgebiet geworden.
wissen* von + Dat.	Tut mir leid, ich weiß nichts von dem Brief. Da müssen Sie Frau Zeuner fragen.
sich wundern über + Akk.	Sie wundert sich über die Entwicklung der Kosten.
zugehen* auf + Akk.	Sie sollten nicht erwarten, dass man sich um Sie kümmert, sondern selbst auf die Kollegen zugehen.
zugreifen* auf + Akk.	In den nächsten Woche kann man nur eingeschränkt auf den Server zugreifen.
zurechtkommen* mit + Dat.	Wie kommst du mit deinem neuen Kollegen zurecht?
zurückführen auf + Akk.	Diese Probleme sind auf die alten und reparaturanfälligen Maschinen zurückzuführen.
zusammenarbeiten mit + Dat.	Der Vertrieb arbeitet eng mit dem Marketing zusammen.
zuschauen/zusehen* bei + Dat.	Ich schaue/sehe dir gern bei der Arbeit zu.
zweifeln an + Dat.	Zweifelst du etwa an meinen Worten?
zwingen* zu + Dat.	Der Konkurs seiner Firma zwang ihn zu einer beruflichen Neuorientierung.

Anhang

Wichtige Nomen-Verb-Verbindungen

Bei den Nomen-Verb-Verbindungen ergibt sich die Bedeutung zum Großteil aus dem Nomen. Wo das nicht der Fall ist (z. B. bei idiomatischen Ausdrücken), steht ein Hinweis auf die Bedeutung. Viele Nomen-Verb-Verbindungen kann man durch ein einfaches Verb ersetzen (z. B. die Absicht haben: beabsichtigen).

in **Abhängigkeit** geraten (von + Dat.)

auf **Ablehnung** stoßen

Abschied nehmen (von + Dat.)

zum **Abschluss** bringen

zum **Abschluss** kommen

vor dem **Abschluss** stehen

eine/die **Absicht** haben

eine **Absprache** treffen (mit + Dat.)

Abstand halten

zur **Abstimmung** kommen

außer **Acht** lassen

sich in **Acht** nehmen

eine **Ahnung** haben

in **Aktion** treten

eine **Andeutung** machen

Anerkennung finden

Anforderungen stellen (an + Akk.)

in **Angriff** nehmen (etwas beginnen)

Angst haben

in **Angst** versetzen

zum **Anlass** nehmen

eine **Ansicht** vertreten

in **Anspruch** nehmen

einen **Anspruch** stellen (an + Akk.)

Anstoß nehmen an + Dat.

Anstrengungen unternehmen

einen **Antrag** stellen

eine **Antwort** geben

Anwendung finden

Ärger einbringen

der **Auffassung** sein

die **Aufmerksamkeit** lenken auf + Akk.

in **Aufregung** versetzen

einen **Auftrag** geben

in **Auftrag** geben

Augen und Ohren offen halten

zum **Ausdruck** bringen

zum **Ausdruck** kommen

Auskunft erteilen

in **Aussicht** stellen

eine **Auswahl** treffen

Auswirkungen haben (auf + Akk.)

Beachtung finden

von **Bedeutung** sein (für + Akk.)

eine **Bedingung** stellen

im **Begriff** sein (gleich etwas machen)

einen **Beitrag** leisten (zu + Dat.)

einen **Beruf** ausüben

Bescheid sagen

den/einen **Beschluss** fassen

zu **Besuch** sein

in **Betrieb** nehmen

in **Betrieb** sein (laufen (Anlage))

(sich) in **Bewegung** setzen

zu **Bewusstsein** kommen

zur **Debatte** stehen

zur **Diskussion** stellen

unter **Druck** setzen

unter **Druck** stehen

einen guten/schlechten **Eindruck** machen

Einfluss haben

Einfluss nehmen (auf + Akk.)

im **Einsatz** sein

zur **Einsicht** kommen

das **Einverständnis** geben zu + Dat.

in **Empfang** nehmen

zu **Ende** bringen

zu **Ende** führen
zu **Ende** gehen
am **Ende** sein
zu **Ende** sein
eine **Entscheidung** fallen
zu einer **Entscheidung** kommen

eine **Entscheidung** treffen
den/einen **Entschluss** fassen

die **Erlaubnis** geben
in **Erstaunen** versetzen
in **Erwägung** ziehen
in **Fahrt** kommen
zur **Folge** haben
eine **Forderung** stellen
in **Frage** kommen
in**frage** stehen
eine **Frage** stellen
in**frage** stellen
Frieden schließen (mit + Dat.)

in **Gang** kommen
in **Gang** setzen
eine **Garantie** geben
Gebrauch machen von + Dat.

sich **Gedanken** machen (über + Akk.)

Geduld haben für + Akk.
in **Gefahr** geraten
in **Gefahr** sein
Gefallen finden an + Dat.
im **Gegensatz** stehen zu + Dat.

ins **Geld** gehen (teuer werden)

Gelegenheit geben zu + Dat.

vor **Gericht** gehen
ein **Gespräch** führen
Gewinn einbringen
etwas im **Griff** haben
zu**grunde** liegen
auf der **Hand** liegen (offensichtlich sein)

jemandem etwas ans **Herz** legen (dringend empfehlen)

Hilfe
zu **Hilfe** kommen
einen **Hinweis** geben (auf + Akk.)

Hoffnung haben
auf eine **Idee** bringen
Interesse finden an + Dat.

Interesse haben
in **Kauf** nehmen (akzeptieren)

in **Kenntnis** setzen
Kenntnisse vertiefen
einen **Kompromiss** schließen

in **Konkurrenz** stehen (zu + Dat.)

die **Konsequenzen** ziehen (aus + Dat.)

unter **Kontrolle** bringen
in Kraft sein (gelten (Gesetze, Regeln))

außer **Kraft** setzen (ungültig machen)

in **Kraft** treten (gültig werden)

auf **Kritik** stoßen
Kritik üben (an + Dat.)
in der **Lage** sein (können)
zur **Last** fallen
auf dem **Laufenden** sein (informiert sein)

eine **Lehre** machen
eine **Lösung** finden
Maßnahmen treffen
der **Meinung** sein
eine **Meinung** vertreten
sich **Mühe** geben (mit + Dat.)

auf die **Nerven** gehen
Notiz nehmen von + Dat.
zu **Ohren** kommen
in **Ordnung** bringen
in **Ordnung** halten

in **Ordnung** sein

eine **Pflicht** erfüllen

auf die **Probe** stellen

Protest erheben

einen **Rat(schlag)** geben

zur **Rechenschaft** ziehen

ein **Recht** haben auf + Akk.

im **Recht** sein

eine **Rede** halten

ein **Referat** halten

in **Rente** gehen

eine **Rolle** spielen (wichtig sein)

Rücksicht nehmen (auf + Akk.)

zur **Ruhe** kommen

in **Ruhe** lassen

zu einem/dem **Schluss** kommen

den **Schluss** ziehen (aus + Dat.)

in **Schutz** nehmen (vor + Dat.)

in **Schwierigkeiten** bringen

in **Schwierigkeiten** geraten

aufs **Spiel** setzen (riskieren)

zur **Sprache** bringen

zur **Sprache** kommen

im**stande** sein (können, fähig sein)

einen **Standpunkt** vertreten

zum **Stehen** bringen

eine **Stelle** antreten

Stellung nehmen (zu + Dat.)

im **Stich** lassen

in **Stimmung** sein

unter **Strafe** stehen

in **Streik** treten

ein **Thema** anschneiden

eine **Überzeugung** vertreten

Unterstützung finden

Urlaub nehmen

ein **Urteil** fällen

zur **Verantwortung** ziehen

sich in **Verbindung** setzen mit + Dat.

den **Verdacht** haben

eine **Vereinbarung** treffen (mit + Dat.)

zur **Verfügung** stehen

zur **Verfügung** stellen

in **Vergessenheit** geraten

in **Verhandlung**(en) stehen (mit + Dat.)

zum **Verkauf** stehen

in **Verlegenheit** bringen

in **Verlegenheit** geraten

zur **Vernunft** gelangen

ein **Versprechen** halten

Verständnis finden

einen **Vertrag** abschließen

einen **Vertrag** schließen (mit + Dat.)

ins **Vertrauen** setzen

einen **Versuch** wert sein

Vorbereitungen treffen

einen/den **Vorschlag** machen

den/einen **Vorwurf** erheben

einen/den **Vorwurf** machen

den **Vorzug** geben (vor + Dat.)

zur **Wahl** stehen

sich zur **Wehr** setzen (gegen + Akk.)

in **Widerspruch** stehen zu + Dat.

Widerstand leisten (gegen + Akk.)

zu **Wort** kommen

sich zum **Ziel** setzen

in **Zusammenhang** stehen (mit + Dat.)

zustande kommen

Zustimmung finden

außer **Zweifel** stehen

Quellenverzeichnis

Cover © Getty Images/E+/pixdeluxe

S. 7: 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © Getty Images/Digital Vision; 3 © iStock/OJO_Images; 4 © Thinkstock/Photodisc

S. 8: 1. Reihe von links: © Thinkstock/Digital Vision; © Thinkstock/iStockphoto; © Thinkstock/BananaStock; 2. Reihe von links: © fotolia/Günter Menzl; © Thinkstock/TongRo Images; 3. Reihe von links: © PantherMedia/Frank Merfort; © Thinkstock/Stockbyte; © Thinkstock/Hemera

S. 9: © Getty Images/Cultura/Hybrid Images

S. 10: © PantherMedia/HONGQI ZHANG

S. 11: © PantherMedia/nyul

S. 12: © fotolia/archipoch

S. 13: Ü18a © fotolia/ChantalS; Ü19 © fotolia/Picture-Factory

S. 14: oben © fotolia/Mandy; unten © Thinkstock/Digital Vision

S. 15: © Thinkstock/iStockphoto

S. 16: 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © Picture-Factory-stock.adobe.com; 3 © Getty Images/iStock/scyther5; 4 © Getty Images/E+/ferrantraite; 5 © Thinkstock/iStock/g-stockstudio

S. 22: Frau © Masterfile; Gespräch © fotolia/WavebreakmediaMicro

S. 23: links © AOK-Mediendienst; rechts © BMI

S. 24: © Thinkstock/iStockphoto

S. 25: © Thinkstock/iStock/LDProd

S. 27: © iMAGINE-stock.adobe.com

S. 28: 1 © fotolia/Tomasz Trojanowski; 2, 4, 6 © Thinkstock/iStockphoto; 3 © fotolia/GoodMood Photo; 5 © fotolia/Michael Schütze; 7, 9 © Thinkstock/Hemera; 8 © Thinkstock/Photos.com

S. 29: © action press

S. 30: © Thinkstock/iStockphoto

S. 34: © Getty Images/iStock/nensuria

S. 36: © iStock/PeopleImages

S. 37: Ü7 © Thinkstock/Digital Vision; Ü8: 1, 2, 3, 4 © Thinkstock/iStockphoto; 5 © Thinkstock/Wavebreak Media; 6 © Thinkstock/BananaStock

S. 41: © Thinkstock/iStockphoto

S. 43: © Thinkstock/Hemera

S. 44: © Thinkstock/Wavebreak Media

S. 45: oben © PantherMedia/Yuri Arcurs; unten © irisblende.de

S. 53: © fotolia/Monkey Business

S. 56: © Thinkstock/iStock/nd3000

S. 57: © Thinkstock/iStock/Meinzahn

S. 58: © Thinkstock/Digital Vision

S. 62: © Thinkstock/iStockphoto

S. 63: © fotolia/WavebreakmediaMicro

S. 65: oben © Thinkstock/Ingram Publishing; unten © fotolia/Tatyana Gladskih

S. 66: © fotolia/Kzenon

S. 67: Mann © fotolia/Minerva Studio; Frau © fotolia/goodluz

S. 68: © Thinkstock/Wavebreak Media

S. 76: Navi © fotolia/fotokalle; Karte © fotolia/fffranz

S. 77: Mann © Thinkstock/Blend Images; Symbole: grüne/rote Taste © Thinkstock/iStock/ilux; alle weiteren © Thinkstock/iStockphoto

S. 78: © fotolia/Schweinepriester

S. 79: © fotolia/Ilan Amith

S. 80: © iStock/Thomas_EyeDesign

S. 82: © Thinkstock/iStockphoto

S. 83: Ü16 © Getty Images/E+/craftvision; Ü17 © Thinkstock/iStockphoto

S. 85: Ü19a © Thinkstock/Ingram Publishing; Ü19b © Thinkstock/Stockbyte/George Doyle

S. 87: oben ©Thinkstock/iStock/peshkov; unten © Thinkstock/Blend Images/JGI

S. 90: © Thinkstock/Fuse

S. 91: © iStock/Susan Chiang

S. 92: oben © iStock/Paul Vasarhelyi; unten © fotolia/industrieblick

S. 93: © PantherMedia/Arne Trautmann

S. 94: Müsli © iStock/MentalArt; Marmelade © fotolia/Christian Jung; Joghurt © fotolia/pinkyone

S. 95: © fotolia/Tommaso Lizzul

S. 97: © Thinkstock/iStock/JackF

S. 98: © fotolia/Pavel Losevsky

S. 99: © fotolia/kab-vision

S. 100: oben © Thinkstock/iStockphoto; unten © fotolia/blende40

S. 101: oben © fotolia/Kadmy; unten © Thinkstock/Pixland/Jupiterimages

S. 104: © Thinkstock/Stockbyte/Comstock

S. 105: © Thinkstock/Digital Vision/Tom Le Goff

S. 106: Ü7 © iStock/Marcus Clackson; Ü8 © iStock/Jo Unruh

S. 109: © Thinkstock/Ingram Publishing

S. 111: Ü24: 1, 2 © fotolia/T. Michel; Symbole 3, 5, 7 © iStock/Philip Barker; 4, 6 © fotolia/vektorisiert; Ü25 © fotolia/Friday

S. 113: © iStock/dcbog

Anhang

S. 118: Ü1 © Thinkstock/Brand X Pictures; Ü2 © Thinkstock/Digital Vision; Ü3 alle © Thinkstock/iStockphoto

S. 119: © Thinkstock/iStockphoto

S. 120: © fotolia/Adam Gregor

S. 122: © Thinkstock/Ingram Publishing

S. 126: © www.igel-max.de

S. 128: © Getty Images/iStock/Banepx

S. 129: © Thinkstock/iStock/Erik Snyder

S. 139: © Thinkstock/iStock/gpointstudio

S. 141: © Thinkstock/iStock/milanvirijevic

S. 142: © Thinkstock/iStockphoto

S. 143: © Thinkstock/Zoonar/N.Okhitin

S. 146: © Thinkstock/iStockphoto

S. 147: © Thinkstock/iStockphoto

S. 149: von oben: © fotolia/sculpies; © Thinkstock/iStockphoto; © iStock/choicegraphx; © iStock/pierivb

S. 151: © fotolia/olly

S. 152: © Thinkstock/iStockphoto

S. 153: © Thinkstock/iStockphoto

S. 155: © Thinkstock/Stockbyte

S. 160: © fotolia/Claudio Divizia

S. 161: 1 © Thinkstock/Digital Vision; 2 © fotolia/stokkete; 3 © fotolia/imageegami

S. 162: © Thinkstock/Comstock

S. 163: © Thinkstock/iStockphoto

S. 164: Ü11 © Thinkstock/iStockphoto; Ü12 © fotolia/jogyx

S. 166: © Thinkstock/Stockbyte

S. 170: © Thinkstock/iStock/Jacob Lund

S. 171: © Thinkstock/Creatas

S. 175: © Thinkstock/iStock/diego_cervo

S. 176: © Thinkstock/Purestock

S. 177: Ü8a © Thinkstock /iStock/monkeybusiness-images; Ü8b ©Thinkstock/iStock/XiXinXing

S. 179: © Thinkstock/iStockphoto

S. 180: 1 © fotolia/Africa Studio; 2 © Thinkstock/iStockphoto; 3 © iStock/HansUntch; 4 © iStock/Sjo

S. 182: A © Thinkstock/iStock; B © Thinkstock/Stockbyte; C © Thinkstock/Fuse; D © Thinkstock/Hemera; E © iStock/azndc; F © iStock/YazolinoGirl

S. 185: © Thinkstock/F1online

S. 191: © Thinkstock/BananaStock/Jupiterimages

S. 192: b: Mann © Thinkstock/iStockphoto; Frau © fotolia/WavebreakmediaMicro; c © DRON_FOTO-stock.adobe.com

S. 193: © Thinkstock/Digital Vision

S. 194: © Thinkstock/Stockbyte

S. 195: oben © Thinkstock/iStockphoto; unten © iStock/Photo_Concepts

S. 197: © Hueber Verlag

S. 199: A © Thinkstock/Creatas Images; B © fotolia/Martin Allinger

S. 202: Moustafa © iStock/EdStock; Jolanta © fotolia/Franck Boston; Daniel © PantherMedia / Wavebreakmedia ltd; Christoph © fotolia/Daniel Mock

S. 203: Buchcover: Mihaly Csikszentmihalyi. Flow im Beruf. Das Geheimnis des Glücks am Arbeitsplatz. Aus dem Amerik. von Ulrike Stopfel. © 2003 by Mihaly Csikszentmihalyi. Klett-Cotta, Stuttgart 2004

S. 204: © Thinkstock/iStockphoto

S. 206: Ü8 © Thinkstock/iStockphoto; Ü9 © fotolia/Andres Rodriguez

S. 208: © Thinkstock/iStockphoto

S. 209: © fotolia/bst2012

S. 210: © Thinkstock/Fuse

S. 213: © Hueber Verlag/Nina Metzger