

Im Beruf

Kursbuch

Lösungen

Lektion 1

- 1** *Kenntnisse*: gutes Deutsch, EDV-Kenntnisse, eine Telefonanlage bedienen; *Eigenschaften*: gute Umgangsformen, höflich, hilfsbereit, freundlich, Flexibilität; *Sonstiges*: Organisationstalent, gepflegtes Aussehen, angenehme Stimme
- 3** *Lösungsbeispiel*: Ich meine, dass man Organisationstalent lernen kann. Es gibt Menschen, die eher chaotisch sind, aber mithilfe eines Seminars und verschiedener Schulungen kann man auch lernen, zu organisieren.
- A1** das Wetter, Verabschiedung, etwas zu trinken anbieten, Garderobe, Anreise
- A2** *Lösungsbeispiel*: In meinem Land sind wir eher direkt. Viel Small-Talk wird da kaum gemacht. Das ist sehr effektiv, aber viele internationale Geschäftspartner können damit schwer umgehen.
- A3** **a** Darf ich Ihnen schon einmal etwas zu trinken anbieten? Wie geht es Ihnen? Wir würden Sie heute Mittag gern zum Essen einladen. Das ist aber eine Überraschung.
b *Lösungsbeispiel: Situation 1*:
Sekretärin: Guten Tag, herzlich willkommen, Herr Schuster. Herr Schuster: Frau Kollmann, guten Tag. Sekretärin: Wie war Ihre Anreise? Sind Sie mit der Bahn gekommen? Herr Schuster: Ja, danke, Frau Kollmann, alles prima, bis auf die Kopfschmerzen. Sagen Sie, hätten Sie vielleicht eine Kopfschmerztablette für mich? Sekretärin: Selbstverständlich. Ich bringe sie Ihnen gleich. Kann ich Ihnen Wasser oder Saft anbieten? Herr Schuster: Ja, bitte, ein Wasser. Herzlichen Dank.
Situation 2: A: Guten Tag und herzlich willkommen in der Textilfabrik Meier & Co. B: Guten Tag, mein Name ist Baumeister. Ich möchte mir die neue Sommerkollektion ansehen. A: Ah, guten Morgen, Herr Baumeister. Wie geht es Ihnen? B: Sehr gut, danke. A: Ich informiere Ihren Gesprächspartner, dass Sie eingetroffen sind. ... Frau Skwara kommt in 15 Minuten zu Ihnen, sie ist noch in einer Besprechung. B: Ich bin ja auch sehr früh hier. Wissen Sie, ich bin mit dem Auto gefahren und das ging schneller als geplant. A: Ja, mit dem Auto sind wir gut zu finden. Möchten Sie Kaffee oder einen Tee? B: Tee bitte. A: Bitteschön, Herr

Baumeister, Ihr Tee. B: Ah, sehr gut, vielen Dank.

- B1** **a** (von links nach rechts) Geschäftsleitung, Entwicklung, Produktion, Einkauf, Marketing, Vertrieb, Personalabteilung, Kaufmännische Abteilung
b/c + *Akkusativ*: Lösungen entwickeln für, zuständig sein für, achten auf, sich kümmern um; + *Dativ*: arbeiten an, weiterleiten zu, sprechen mit, verhandeln mit, helfen bei, sich beschäftigen mit
- B2** *Lösungsbeispiel*: Herr Berger, wofür sind Sie bei KFR Solar zuständig? – Ich kümmere mich um den Vertrieb. Das heißt, zu meinen Aufgaben gehört das Verhandeln mit Kunden und so arbeite ich natürlich auch eng mit Herrn Schmidt vom Marketing zusammen.
- C1** **a** gut rechnen können und braucht ein Gefühl für Zahlen; duales Studium an einer Berufsakademie; Kombination von Theoriephasen und Praxisphasen; Finanzbuchhalterin; Die Arbeit gefällt ihr sehr gut. Möchte Abteilungsleiterin werden.
b Da muss man; absolviert; Das hat den großen Vorteil; arbeite ich; als; ist ein amerikanischer Konzern; Wir produzieren; Ich bin für; verantwortlich; gefällt mir; auch wenn
- C2** **a/b/c** Ich bin Fremdsprachensekretärin von Beruf. In diesem Beruf braucht man vor allem sehr gute Sprachkenntnisse, das heißt, man sollte Spaß an Sprachen haben. Meine Ausbildung habe ich an einem privaten Sprachinstitut mit staatlicher Anerkennung absolviert. Das hat 3 Jahre gedauert. Heute arbeite ich in einem weltweiten Konzern. Mein Unternehmen produziert Autos im Premiumsegment. Ich bin hauptsächlich für die Korrespondenz mit China und Brasilien zuständig. Daran gefällt mir besonders, dass ich immer neue Leute kennenlerne und mit der Kultur der jeweiligen Länder immer vertrauter werde.

Lektion 2

- 1** *Lösungsbeispiel*: Man hofft, ein gutes Arbeitsklima zu haben / Man möchte den Job gut machen.
- 2** *Lösungsbeispiel*: Man hat vielleicht Angst, Anweisungen nicht zu verstehen / vielleicht befürchtet man, einen schlechten ersten Eindruck zu machen.

- A1** 1 Zeigen Sie Ihre Motivation, 2 Lernen Sie die Hierarchien und Spielregeln kennen, 3 Fragen Sie nach, 4 Passen Sie sich dem Kommunikationsstil an, 5 Gehen Sie auf Ihre Kollegen zu
- A3** **a** Seien Sie; Machen Sie; übertreiben Sie; Versuchen Sie; Halten Sie; beobachten Sie; hören Sie gut zu; Stellen Sie sachliche Fragen; Beobachten Sie; Achten Sie darauf; Seien Sie; Erwarten Sie
b mit *würde* + Infinitiv, mit Modalverben, mit Modalverben im Konjunktiv
c *Lösungsbeispiel*: An Ihrem ersten Arbeitstag sollten Sie nicht der Letzte sein, der kommt. Ich würde versuchen, zu verstehen, wer mit wem zusammenarbeitet. Man kann ein paar Überstunden machen.
- A4** **a** *Lösungsbeispiel*: Stellen Sie sich vor und geben Sie Ihren neuen Kollegen die Hand! Lächeln Sie!
b *Lösungsbeispiel*: Ich würde mich vorstellen und meinen neuen Kollegen die Hand geben. Sie sollten lächeln.
- B1** Steueridentifikationsnummer, Sozialversicherungsausweis, Krankenversicherungskarte
- B2** 1f, 2r, 3r, 4r, 5f, 6f
- B3** Ja, die Begründung steht im letzten Satz.
- B4** **b** 2. ... an jedem Arbeitstag um 9 Uhr, 3 ... wird nicht auf die Arbeitszeit angerechnet, 4 Nach mehr als 6 Stunden muss man ..., 5 ... muss man schriftlich beantragen und vom Abteilungsleiter genehmigen lassen
- C1** **a** 3, 2, 4, 1
b 1, 3, 4
- C2** **a** *Lösungsbeispiel*: In Ordnung. Eine Frage: Wie ist es mit der Arbeitskleidung? / Ah, sehr gut; Ich habe noch eine Frage: An wen kann ich mich wenden, wenn ich Fragen habe? / Darf ich kurz nachfragen: Wann ist die Mittagspause? / Habe ich Sie richtig verstanden? Ich soll jeden Tag um 16 Uhr den Schlüssel beim Hausmeister abgeben.
- C3** *Lösungsbeispiel*: Ja, hat er. Ich würde aber den Sozialversicherungsausweis mitbringen. Und ich hätte wahrscheinlich nicht am ersten Tag den Chef gefragt, was ich tun soll, wenn ich krank bin. Das macht vielleicht einen schlechten Eindruck.
- 2** *Lösungsbeispiel*: Zu einer Bewerbung gehören für mich ein Foto und ein Lebenslauf. Natürlich auch ein Anschreiben zusammen mit Zeugnissen und Bescheinigungen. Aber auch, dass man sich über die Firma erkundigt, bei Bekannten oder im Internet.
- A1** **a** *Lösungsbeispiel*: *fachkundige Beratung*: die Inhaltsstoffe oder Zutaten der Produkte kennen, den Geschmack der Produkte kennen und beschreiben können; *Präsentation von Waren*: mit einem Lächeln dem Kunden eine Probe anbieten, die Weinflasche mit dem Etikett nach vorne zeigen; *Kontrolle der Warenqualität*: den Geschmack von Käse und Wurst überprüfen, die Früchte auf Reife kontrollieren; *Verkauf/Kasse*: rechnen können, sich Preise merken können
b Michael: nicht erfüllt, nicht erfüllt, keine Info, erfüllt, keine Info; Elena: erfüllt, erfüllt, keine Info, keine Info, nicht erfüllt; Maria: erfüllt, erfüllt, keine Info, keine Info, keine Info
- A2** ... ist nämlich ...; weil ... hat; denn...will...; Deshalb hat ...
- A3** *Lösungsbeispiel*: Elena kann sich bewerben, weil sie die richtige Ausbildung und Berufserfahrung hat. Aber sie möchte selbstständig arbeiten. Deshalb sind ihre Chancen vielleicht nicht optimal.
- B1** **a** Absender, Adresse/Anschrift, Betreff, Anrede, Einleitung: Anlass des Schreibens; Hauptteil: Informationen, die die Bewerbung unterstützen; Schluss mit der Hoffnung auf ein positives Ergebnis; Grußformel; Unterschrift; Anlagen
b erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung als Verkäuferin, Erfahrung im Lebensmitteleinzelhandel, Kontrolle der Warenqualität, Präsentation von Waren, Flexibilität, Teamfähigkeit
- B2** **a** in Spanien eine Ausbildung als Verkäuferin gemacht, drei Jahre in einem Bio-Supermarkt gearbeitet, nach Deutschland gekommen, zwei Jahre lang einen Deutschkurs besucht, B2-Prüfung bestanden, in Berlin bei einem Discounter arbeitet, Bestellung von Waren, Warenannahme, Qualitätskontrolle, Auffüllen der Regale, Präsentation der Waren, gern mit Kollegen zusammenarbeitet
b über die Arbeitszeiten; über ihre Stärken; warum sie eine neue Stelle sucht; warum sie bei Delicatissimo arbeiten will; über die Probezeit; warum sie von 2008 bis 2010 nicht gearbeitet hat
c Arbeitszeiten: sie möchte Teilzeit arbeiten; Stärken: kann sehr gut mit Stress umgehen, schnell arbeiten, sich schnell einarbeiten, kommt gut mit Menschen zurecht, kann gut mit Kunden umgehen und sie beraten; neue Stelle: kein richtiges

Lektion 3

- 1** *Lösungsbeispiel*: Ich würde das mittlere Foto nehmen, es eignet sich am besten. Das obere Foto ist für eine Verkäuferin zu formell, es wäre für eine höher qualifizierte Stelle gut. Das untere Foto wurde vielleicht im Urlaub gemacht. Das kann man für eine Bewerbung nicht verwenden.

Beratungsgespräch mit den Kunden, keine Unterhaltung, keine richtige Dekoration und Aufbau der Ware, sie kann nichts ausprobieren; bei Delicatissimo: Familienunternehmen, kleiner, familiärer, arbeitet gern mit Kollegen, Stammkunden, die beraten werden wollen; Probezeit: 3 Monate, Kündigungsfrist 2 Wochen; 2008 – 2010: Tochter geboren, zu Hause geblieben

- C1** *Lösungsbeispiel:* ... in der SZ ... Assistentin ... Montreal ... Managementassistentin ... als Assistentin der Geschäftsleitung ... Als ich nach Deutschland gekommen bin, ... drei Jahre ... B2... 2012 ... München ... ASDA ... Planung von Geschäftsreisen, Vorbereitung von Besprechungen und Schriftverkehr jeder Art ... die Praktikanten ...
- C2** **b** über Berufserfahrung sprechen; über Vorlieben und Fähigkeiten sprechen; nachfragen
- C3** *Lösungsbeispiel:* Kann es sein, dass man Überstunden arbeiten muss? Gibt es einen Firmenkindergarten? Ist die Arbeitszeit flexibel? Wie viel Urlaub habe ich im Jahr? Wie lange dauert die Probezeit? Ist Teilzeitarbeit möglich? Gibt es einen Firmenparkplatz?
- C4** *Lösungsbeispiel:* Ich lege mir meine Kleidung schon am Abend zurecht. Meine Haare wasche ich am Abend vorher. Ich überlege mir, was meine Stärken und Schwächen sind.
- C6** *Lösungsbeispiel:* Ich würde keinen schwarzen Anzug tragen, weil ich glaube, dass das zu formell wäre. Eine schöne Jeans, ein weißes Hemd und ein Sakko wäre gut. Nur ein Pullover wäre zu lässig, meine ich.

Extra 1

- 2** **a** *Lösungsbeispiel:* Ich komme aus den USA. Da gibt es keinen Unterschied zwischen einer Du- oder Sie-Form. Unsere Sprache kennt nur „you“, und damit sprechen wir alle Leute an. Den Arzt genauso wie die Putzfrau oder die langjährige Freundin und die Eltern.
- b** *Lösungsbeispiel:* In meiner Muttersprache legen die Personen in der Regel nicht viel Wert auf ihre Titel. Deshalb spricht man sie auch ohne Titel und nur mit Herr ... oder Frau ... an. Wir sind sehr entspannt in dieser Hinsicht.
- 3** *Vorteile Sie:* Das Siezen drückt Distanz und Respekt aus. Man kann die Menschen in Ruhe kennenlernen und dann entscheiden, ob man das Du anbietet.
- Nachteile Sie:* Wenn man nur einige Kollegen siezt, kann das bedeuten, dass man nicht sehr gut mit ihnen auskommt. Wer das Du nicht möchte, wenn er es angeboten bekommt, wirkt steif und altmodisch.

Vorteile du: Man fühlt sich wohler und entspannter. Beziehungen können schneller aufgebaut werden. Mitarbeiter werden schneller integriert und Probleme schneller angesprochen.

Nachteile du: Ein Du kann respektlos sein, wenn es nicht angeboten wurde. Das Verhältnis zum Chef kann schwerer sein. Eine Rückkehr zum Sie ist fast unmöglich.

- 5** *Lösungsbeispiel:* Für mich persönlich drückt das Sie auf jeden Fall Respekt aus und ist deshalb in vielen Situationen höflicher, zum Beispiel bei alten Menschen. Beruflich kann es aber sehr störend sein, wenn einige Mitarbeiter auf ein Sie bestehen und niemandem in der Abteilung das Du anbieten, obwohl sie schon jahrelang zusammenarbeiten. Dass diese Mitarbeiter nicht so gut in das Team integriert sind, ist auch klar.
- Aber natürlich gibt es andere Möglichkeiten, die sozialen Unterschiede auszudrücken.

Lektion 4

- A1** richtig; 2, 3, 4
- A2** Meinungsverschiedenheiten: TOP1: Meinungsverschiedenheiten, ob alle das Angebot annehmen werden. Man einigt sich, es probeweise zu versuchen. TOP 2: Meinungsverschiedenheiten über die Ursachen von Herrn Lipskys Verhalten; Einigkeit darüber, Herrn Lipsky zu verlegen. TOP 3: Einigkeit darüber, dass der Kurs sinnvoll ist und fortgesetzt werden soll. TOP 4: Kein kontroverses Thema. Galina kann aus sachlichen Gründen die Betreuung der Praktikantin nicht übernehmen.
- A3** TOP 1: 1.Punkt; TOP 2: 2.Punkt; TOP 3: 1.Punkt (Der 3.Punkt ist inhaltlich richtig, aber er ist kein Beschluss der Teambesprechung.); TOP 4: 3. Punkt
- B1** **a** B Punkt 2, C Punkt 1, D Punkt 4, E Punkt 1
- b** Frau Durm muss die benötigten Dokumente auf der lokalen Festplatte speichern.
- Frau Herder muss sich mit den Kollegen im Kundenservice abstimmen. Herr Gabler muss am Morgen früher losfahren und die Kinder zur Schule bringen. Wenn das nicht geht, muss er mit seinem Chef sprechen, ob er ausnahmsweise später zur Arbeit kommen kann. Frau Pergner muss ihre Kollegin überreden, zwischen Weihnachten und Neujahr zu arbeiten, und ihr anbieten, dass sie von 2. bis zum 6. Januar Urlaub machen kann.
- B2** *blau:* 2 Im zweiten Stock ... zugreifen. 3 In der nächsten Woche ... ersetzt. 4 In der Zeit ... erreichen; *rot:* 2 Dringend benötigte ...

- gespeichert werden. 3 Der Bedarf ... gemeldet werden. 4 Die Mitarbeiter ... rechnen.
- B3** Lösungsbeispiel: einzelne Meinungen, welche Teilnehmer gegen einen Beschluss waren, wie energisch jemand seine Meinung vertreten hat, wie viele TN für einen Beschluss waren.
- C1** *zustimmen*: Ich finde, dass ... recht hat. Das habe ich genauso empfunden. Ja, das hört sich gut an. Das sehe ich genauso.
widersprechen: Da bin ich mir nicht so sicher. Ich glaube, das stimmt so nicht ganz! Ja, aber ...;
die eigene Position darstellen: Ich bin der Ansicht, dass ...; Manchmal denke ich, dass ...;
nach der Meinung fragen: Was meinen Sie? Sind alle damit einverstanden, dass...? Woran liegt das? Wie wäre es, wenn ...?
- C3** **a** zu machen; dass das guttut; dass die meisten Bewohner dafür zu krank sind; dass das nicht unsere Aufgabe ist; dass alle meinten; zusammenzuarbeiten; zu motivieren
b Fast alle waren der Meinung, ...; Dagegen meinte Bernd, ...; Andrea war der Ansicht, ...; Es war eigentlich klar, ...; zu: Das Thema unserer Diskussion war der Vorschlag, ...; Carola schlug vor, ...; Wir haben beschlossen, ...

Lektion 5

- A1** **a** 1 zwei kranke Mitarbeiter; 2 am Empfang arbeiten; 3 kennt sich nicht aus, hat nie allein dort gearbeitet; 4 Sie ist sicher, dass er das schafft. Er hat alle Aufgaben gemeistert. Sie sind sehr zufrieden mit ihm;
b 2 14 Uhr, alle Zimmer für die neuen Gäste bereit sind, 43; 3 an Frau Zeiler wenden; 4 der Tiefgarage möglich
- A2** 1. niemanden 2. noch nicht; nie 3. nichts 4. keine 5. nicht 6. nirgendwo
- A3** *Lösungsbeispiel*: Wenn ich die Aufgaben nicht kenne, ist das ein guter Grund. Ein Zugticket, das ich für den Tag schon gekauft habe, ist auch ein guter Grund. Ein Schnupfen ist kein guter Grund.
- A4** *Lösungsbeispiel Situation 1*: Chef: Hallo, Frau Kleinert. Frau Kleinert: Hallo, Herr Schnell. Chef: Frau Kleinert, ich habe ein Problem. Könnten Sie vielleicht heute für Herrn Steller einspringen? Frau Kleinert: Das tut mir leid, ausgerechnet heute habe ich einen Termin beim Arzt. Chef: Könnten Sie den nicht verschieben? Ich habe sonst niemanden, der Herrn Steller vertreten könnte. Frau Kleinert: O.k., ich versuche es. (oder: Das geht leider nicht. Ich warte schon seit zwei Monaten auf diesen Termin und er ist wirklich wichtig. Wenn ich ihn verschiebe, muss ich wieder so lange warten.)

Situation 2: Chef: Hallo Herr Kilian, hier spricht Claus Bensinger. Herr Kilian: Hallo Herr Bensinger. Chef: Sagen Sie, können Sie heute für Renate Nöring einspringen? Herr Kilian: Das geht leider nicht, mein Kind kommt um 14 Uhr nach Hause. Chef: Vielleicht wäre es möglich, dass Ihr Kind zu einem Freund geht? Ich habe sonst niemanden, der heute arbeiten kann. Herr Kilian: Na gut, ich versuche es. Ich rufe Sie zurück, wenn ich das organisiert habe. Chef: Danke, Herr Kilian.

- B1** **a** Dabei ist es eher ein Zeichen ... machen muss.
- B3** **a** 2 am Hotel parken, Ja; 3 Eincheck-Zeiten, Nein, fragt nach; 4 Einzelzimmer für drei Nächte; Ja
b *Gespräch 1*: Da verbinde ich Sie am besten gleich mit ... Die Kollegen dort ...
Gespräch 3: Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?
Gespräch 4: Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach.
- B4** *Situation 1*: Hotel Hildegard, mein Name ist Baumer, guten Tag. Was kann ich für Sie tun? Gast: Herr Baumer, guten Tag. Haben Sie für das kommende Wochenende ein Einzelzimmer? Herr Baumer: Tut mir leid. Das kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Der Computer für die Buchungen funktioniert erst in einer Stunde wieder. Darf ich Sie zurückrufen oder eine Mail schicken? Gast: Sehr gerne, meine Telefonnummer ist: ...
Situation 2: Anne: Markthalle Schmidt, guten Tag. Lieferant: Guten Tag Frau Schmidt, hier spricht Ömer von Gema. Sagen Sie, kann ich auch eine Woche später liefern? Anne: Tut mir Leid, das kann ich Ihnen nicht sagen. Da muss ich den Filialleiter fragen. Kann ich Sie morgen zurückrufen?
Situation 3: Mitarbeiter: PC-fit, guten Tag. Frank: Hallo, Sagen Sie, haben Sie den Laptop kx 1253 vorrätig? Mitarbeiter: Da muss ich mich selbst erst erkundigen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen? Frank: Ich warte.
- C2** **a** Sie hatte kein ruhiges Zimmer, keinen Meerblick und der Internetanschluss hat meistens nicht funktioniert.
b *Lösungsbeispiel*: Sie hätten ehrlich sagen sollen, dass das Internet nicht zuverlässig funktioniert und eine Baustelle neben dem Hotel ist.
- C3** **a** bekommen werde, Sie werden sicher verstehen, werde ich ... übergeben müssen
b Versprechen: bekommen werde; Vermutung: Sie werden sicher verstehen; Drohung: werde ich ... übergeben müssen
- C4** *Lösungsbeispiel*: Sehr geehrte Frau Marktfelder, es tut uns sehr leid, dass Sie sich

nicht so wohl gefühlt haben. Leider war es wegen der Baustelle nicht so ruhig bei uns wie gewöhnlich. Natürlich darf es auch nicht zu einem Problem für unsere Gäste werden, dass das Internet nicht immer funktioniert. Wir möchten Ihnen als Entschädigung ein Drittel Ihres Reisepreises anbieten und hoffen, dass wir die Angelegenheit so in Ihrem Sinne klären können. Mit freundlichen Grüßen

Lektion 6

- A1 a** Navigationsgerät
A1 b 2: Touchscreen; 3: Home-Taste; 4: Lauter-/Leiser-Taste; 5: Stand-by-Taste; 6: Zurücksetzen-Taste; 7: Ein-/Aus-Taste
A2 a A Einsetzen der Speicherkarte, B Zweck der Speicherkarte, C Auswerfen der Speicherkarte, D Speicherkartensteckplatz
b B, D, A, C
B1 a Er hat keine Bedienungsanleitung für sein Navigationsgerät.
b Er muss die Ein-/Aus-Taste drücken (Nr.8 in der Abbildung); Der Kopfhöreranschluss ist die Buchse links unten (Nr.9 in der Abbildung)
B2 1 der, dem; 2 die, er; 3 der; 4 den, der
B3 *Lösungsbeispiel:* ... Ihnen die Betriebsanleitung sofort zu. Um das Gerät einzuschalten, müssen Sie die Ein-/Aus-Taste oben links am Gerät drücken. Der Kopfhöreranschluss ist an der Unterseite des Geräts. Sie müssen den Kopfhörer in die linke Buchse stecken. Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich gerne an mich wenden. Mit freundlichen Grüßen Ihr Autohaus Beck
C1 b Er möchte drucken, aber der Drucker funktioniert nicht, weil die Tonerkassette leer ist. Herr Miller rät dazu, die Tonerkassette zu schütteln und wieder einzusetzen.
C2 *auf einen Gegenstand deuten:* diese, die rote hier oben; die da vorn; den blauen da, der an der rechten Seite ist; *um Hilfe /einen Tipp bitten:* Was mache ich denn da jetzt am besten? Und was kann man da jetzt machen? Was ist besser: Wenn ich langsam ziehe oder ruckartig? Können Sie mir einen Tipp geben, ... herausbekomme? Muss man ... nach oben ziehen?
C3 *Lösungsbeispiel:* A: Frau Heller, können Sie mir mal kurz helfen? Mein Diensthandy funktioniert nicht. Ich kann es nicht mehr einschalten. Was kann man da jetzt machen? B: Das ist aber komisch. Öffnen Sie doch mal das Gerät und tauschen Sie den Akku aus. A: Ach so. Wissen Sie, wo ich das Gerät öffne? Was mache ich jetzt? B: Hier unten, sehen Sie? A: Ja, toll, jetzt geht es auf. So, ein neuer Akku. B: Außerdem können Sie die SIM-Karte

herausnehmen und einsetzen. A: Wo ist denn die SIM-Karte? B: Die da, die kleine weiße Karte. A: Vielen Dank. Jetzt den Deckel draufmachen und wieder einschalten.

Extra 2

- 1** *Lösungsbeispiel:* keinen Kindergartenplatz; keine Tagesmutter; keine Oma; wenn das Kind krank ist, kann man nicht arbeiten gehen; kein Firmenkindergarten; man kann das Kind nicht allein lassen; keine Mittagsbetreuung in der Schule; kein Platz in der Hausaufgabenbetreuung
2 a 1 r, 2 f, 3 f, 4 r, 5 f, 6 r
3 richtig sind 1, 2, 3, 5, 6, 7

Lektion 7

- A1 a** 1 natürlich, 2 regional, 3 zertifiziert
b richtig sind 1, 2, 3, 5, 6
A2 a 1 en, 2 e, 3 e, 4 er
b *mit Artikel:* den höchsten Standards, der kürzere Transportweg; *ohne Artikel:* unabhängige Institute, natürlicher Sauerteig
B2 a 1; 2; 4; 5; 7
b 2. Frage 1, 3. Frage 2
c Frage 4 und 7: Auf unserer Internetseite finden Sie unsere Produktbeschreibung von all unseren Produkten, da haben Sie alle Informationen über unser Sortiment bzw. unsere Backwaren zusammen. Frage 4: Die Kosten hängen ganz davon ab, was Sie haben wollen.
B3 sich am Telefon melden: F+K, F; Waren beschreiben: K, F, F; Telefonat beenden K+F, K+F, K+F, F, K+F; Waren empfehlen: K, K, F, F, F
B4 a 2: um mir alles in Ruhe ansehen zu können. / damit ich mir alles in Ruhe ansehen kann. 3: damit wir alles rechtzeitig herstellen können. (Nur eine Möglichkeit, weil das Subjekt im Haupt- und Nebensatz nicht identisch ist.)
b Ziel/Zweck
C1 *Lösungsbeispiel:* 1. Wir haben verschiedene Suppen, Spaghettini und einen Fischteller. 2. Ja, wir haben auch noch Tomatencremesuppe und Kürbis-Ingwer-Suppe. 3. Da kann ich Ihnen das Putensteak vom Grill empfehlen. 4. Wie wäre es mit einem Obstsalat?
C2 *Lösungsbeispiel:* Restaurant: Restaurant Tasty, guten Tag. Kunde: Stanglmeier, guten Tag. R: Hallo Herr Stanglmeier, was kann ich für Sie tun? K: Ich möchte Sie wegen unserer Firmenweihnachtsfeier fragen. Das werden 39 Personen sein. Davon sind 9 Vegetarier. Was können Sie mir als Hauptgericht empfehlen? R: Nehmen Sie doch unseren Fischteller. Das sind vier verschiedene

Fischsorten mit Salzkartoffeln und Salat. K: Ja, aber nicht alle mögen Fisch. R: Ach so, unser Putensteak vom Grill wird auch gern genommen. Das ist richtig lecker, mit Tomaten und Mozzarella überbacken. K: Das klingt gut. Aus was werden Ihre Gerichte gemacht? Aus frischen Zutaten? R: Selbstverständlich, wir verwenden nur frische Zutaten. K: Und was passt am besten für die Vegetarier? R: Die Spaghettini werden gern genommen. In den Spaghettini sind Olivenöl, Knoblauch und frische Kräuter. K: Sehr schön. Wie verbleiben wir? Ist es möglich, dass Sie mir Ihre Speisekarte faxen? R: Sehr gern. Wie ist Ihre Faxnummer? K: 089765545. Sie hören dann morgen von mir, ich suche die Gerichte aus und bitte Sie dann um ein Angebot. K: Prima. Das kommt dann morgen. Vielen Dank für Ihr Interesse. Auf Wiederhören. K: Auf Wiederhören.

Lektion 8

- 1** *Lösungsbeispiel:* Eine Erzieherin/ein Erzieher ist in Elternzeit. Wahrscheinlich ist es ein internationaler Kindergarten, in dem die Kinder aus verschiedenen Kulturen kommen und verschiedene Sprachen sprechen.
- 2** *Nachteile:* befristet, keine sichere Arbeit; *Vorteile:* Arbeitserfahrung sammeln; Chancen: Übernahme ist möglich
- A2** Sie möchte nicht, dass sich ihre Tochter an Süßes gewöhnt, sie soll nichts Süßes essen oder trinken.
- A3** **a** Am einfachsten wäre es, wenn ...; Man muss ...; Was meinst du? Ich habe da eine Idee. Könnten wir nicht ...? Wenn du willst, können wir ...; Meinst du, dass ...?
b Schilderung des Problems, Bitte um Rat, Vorschlag, Einwand/Widerspruch, neuer Vorschlag
- A4** *Lösungsbeispiel:* Karl: Karen, was ist denn mit dem Computer heute los? Der arbeitet so langsam. Was kann man da machen? Karen: Warum schaltest du den Computer nicht einfach einmal aus und fährst ihn dann wieder hoch. Das funktioniert bei mir immer. Karl: Das ist eine gute Idee, das versuche ich. Karen: Und wenn es nicht funktioniert, könnten wir ja auch in der IT anrufen. Karl: Ja, das stimmt.
- A5** *Vorschlag/Ratschlag:* Am einfachsten wäre es, ... hinstellen würden, wäre ... gelöst; Könnten wir nicht ... verzichten? Wenn du willst, könnten wir ...; *mögliche Folgen:* Damit wäre das Problem gelöst. Aber dann wäre sie traurig. Sie würde bestimmt weinen ...; Das wäre dann ...; Sie würden sich ... freuen und würden ... vermissen
- B1** *Das soll man nicht tun:* den Fehler vertuschen, den Fehler verstecken; *Das soll man tun:* souverän damit umgehen, dazu stehen, sich sofort dafür entschuldigen, eine Lösung für das Problem vorschlagen
- B2** **a** Marwan Abbas hat die Buchungszeit für ein Kind geändert, ohne die Leiterin zu fragen.
b/c Änderung der Buchungszeit: Leiterin fragen; Spaziergang machen: selbst entscheiden; Obst zum Geburtstag: selbst entscheiden und im Team besprechen; Gruppenraum einrichten: im Team besprechen
- B3** *Lösungsbeispiel:* Einrichtung des Besprechungszimmers: mit Kollegen und Chef sprechen; Parkplatzsituation: mit dem Chef besprechen; Einstellung der Heizung: mit Kollegen besprechen; Reihenfolge der Aufgaben: mit dem Chef besprechen
- B4** haben – falsch bedient, ist – kaputtgegangen, haben sich – nicht abgesprochen, erledigt worden ist, gearbeitet wird, werden – gemacht, sein will, kann – lernen, sollte – stehen
- C1** 1 Er soll sich für den Kurs anmelden. 2 Er muss der Kollegin Bescheid geben wegen des Tauschs.
- C2** **a** *absagen und Gründe nennen:* Am ... komme ich gern zu ...; *Termin verschieben:* Der Termin passt mir sehr gut. *einen Vorschlag machen:* Das geht klar.
b *Lösungsbeispiel:* 1 Sehr geehrter Herr Schön, vielen Dank für die Informationen. Am 29.7. kann ich leider nicht, weil ich Urlaub habe. Gibt es weitere Termine für diesen Kurs oder einen ähnlichen? Ich schlage vor, dass Sie mir weitere Termine oder Vorschläge schicken. Mit freundlichen Grüßen
2 Hallo Anna, morgen hätte ich erst ab 9 Uhr Zeit, weil ich mein Kind zur Schule bringen muss. Ich schlage vor, du fragst Frau Mielke, ob ich erst um 9 kommen kann. Kannst du mich heute Abend anrufen und mir Bescheid geben, ob das klappt?
- C3** *Lösungsbeispiel Situation 1:* A: Können wir die Weihnachtsfeier am 18. 12. machen? B: Am 18. habe ich leider keine Zeit, weil ich zu dem Weihnachtskonzert meines Sohnes in die Schule gehe. Können wir die Feier nicht am 19. machen? A: Das muss ich noch überlegen.
Situation 2: A: Lässt sich unser Termin vielleicht auf morgen verschieben? B: Morgen kann ich leider nicht, denn ich hab frei. Können wir den Termin eventuell auch auf übermorgen verschieben? A: Ja, dann machen wir das übermorgen.
Situation 3: A: Unsere Urlaubsbesprechung, können wir die nicht am Freitag machen? B: Ich muss dir leider für Freitag absagen, denn

ich fahre direkt nach der Arbeit zu einem Familienfest. Würde es dir auch am Montag passen? A: Ja, das geht auch.

Lektion 9

- 1** *Versand*: per Paketdienst, Internetversand, individuell zusammenstellen; *Filialen*: direktes Gespräch mit Fachleuten, Computer direkt mit nach Hause nehmen, empfehlen nach Wünschen und Bedürfnissen einen Computer; *Service*: Hardware einbauen, Daten sichern, Viren entfernen, Reparatur
- A1** **a** das Spitzenmodell, den Tintenstrahldrucker für knapp 100 Euro
b 1 Drucken, 2 E-Mails, Briefe, Rezepte, Fotos; 3 25, 5 Fotos; 4 hohe Druckgeschwindigkeit, Farbechtheit
- A2** *mögliche Lösungen*: 1 ausgesprochen, besonders, echt, sehr, total, wirklich, ziemlich; 2 bedeutend, erheblich, weit, wirklich; 3 ausgesprochen, besonders, echt, sehr, total, wirklich, ziemlich; 4 ausgesprochen, besonders, echt, sehr, total, wirklich, ziemlich;
Der Verkäufer sagt: 1 ausgesprochen; 2 erheblich; 3 besonders; 4 wirklich
- A3** **a** *Kontakt aufnehmen*: Wie kann ich Ihnen helfen? Kann ich Ihnen behilflich sein? Guten Tag, Sie wünschen? *etwas empfehlen*: ... kann ich Ihnen ... nur empfehlen; wäre ideal; Es käme aber auch ...; Sie könnten auch ... nehmen. *etwas ablehnen*: Es tut mir leid, solche Geräte führen wir nicht. Nein, das ist zu kurzfristig; Bis ... werden wir es leider nicht schaffen.
b *Lösungsbeispiel*: Verkäufer: Guten Tag, Sie wünschen? Kunde: Ich brauche einen Drucker, den ich sofort mitnehmen kann. V: Da kann ich Ihnen den Farbdrucker LF 3344 nur empfehlen. K: Aha, wissen Sie, ich brauche den Drucker beruflich. Er muss kopieren und Texte einscannen können. V: Da wäre das Multifunktionsgerät ideal. Sie drucken doch sicher viel aus, oder? K: Ja, ich drucke auch Probeausdrucke von Broschüren. V: Perfekt. Dann bestelle ich Ihnen einen. K: Aber ich brauche ihn sofort. Es ist wirklich dringend. V: Tut mir leid, das ist zu kurzfristig. K: Tut mir auch leid, dann muss ich weitersuchen.
- B1** **a** *Lösungsbeispiel*: Bei einer neuen Heizung, einer großen Autoreparatur, einer neuen Küche
b *markieren*: dankst du für das Interesse des Kunden: „wir danken Ihnen für Ihre Anfrage“; genaue Angaben Beschaffenheit, Menge und Preis (inkl./exkl. MwSt.) der Ware: Tabelle in der Briefmitte; Einschränkung des Angebots: keine Einschränkung im Angebot an Frau

Stiller; Befristung: „Dieses Angebot gilt bis ...“; Verkaufs- und Lieferbedingungen: „Die Lieferung ist frei Haus.“

- B2** Anfrage
- B3** *Lösungsbeispiel*: Angebot vom 21.4.20., Regalwand
Sehr geehrter Herr Schuster, wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und möchten Ihnen folgendes Angebot unterbreiten:
Regalwand aus 4 Regalen mit der Höhe 2 m, Breite 1 m, Tiefe 30 cm, Fachlast 60 kg; Position: 1, Stück 1, Produkt Grundregal, Typ 32114, Einzelpreis 139 Euro, Gesamtpreis 139 Euro. Position: 2, Stück 3, Produkt Anbauregal, Typ 32115, Einzelpreis 99 Euro, Gesamtpreis 297 Euro. Summe 436 Euro. Bei allen Preisangaben handelt es sich um Netto-Preisangebote, hinzu kommt die gültige Mehrwertsteuer. Die Lieferung ist frei Haus. Dieses Angebot ist gültig bis zum 15.5.20.. Mit freundlichen Grüßen
- C1** **b** Sind Sie sicher, dass; Ja, das weiß ich ganz genau. Das ist so nicht richtig, denn; Ja, das mag sein, aber; Da ist wohl etwas schiefgegangen. Es tut mir leid, dass; ich werde das gleich
- C2** **a** *widersprechen*: Sie haben recht. Ich werde sofort ...; *Fehler eingestehen*: Mein Fehler ist das nicht; *versichern/beteuern*: Das werde ich gleich ...
b *Lösungsbeispiel*: B: Elektronikgroßhandel Bauer, guten Tag. A: Schubert, hallo. Ich habe gerade Ihre Lieferung bekommen. Wir hatten fünf PCs und sieben Drucker bestellt. Angekommen sind aber sieben PCs und fünf Drucker. B: Da ist wohl etwas schiefgegangen. Hier habe ich den Lieferschein. Da steht aber, dass es fünf PCs und sieben Drucker sind. A: Ist das tatsächlich so? Es tut mir leid. Das war dann wohl ein Fehler in unserer Warenannahme. Entschuldigen Sie. B: Kein Thema, das kann immer mal passieren. Schönen Tag noch.

Extra 3

- 1** **a** Steuern und Abgaben in Deutschland
b 1, 2, 4
- 2** **b** Lohnsteuer 217, 08; Kirchensteuer 19,53; Sol. Zuschlag 11,93; AN-Beitrag zur KV 164; AN-Beitrag zur RV 196; AN-Beitrag zur PV 20,50; AN-Beitrag zur AV 30
c ca. 410,50 Euro
- 3** *Krankenversicherung*: Medikamente, Krankengeld ab der 7. Woche, Mutterschaftshilfe; *Rentenversicherung*: Altersrente; *Arbeitslosenversicherung*: Arbeitslosengeld, Kurzarbeitergeld, Arbeitsvermittlung; *Pflegeversicherung*: häusliche oder stationäre Pflege,

Pflegehilfsmittel, Rehabilitationshilfe;
Unfallversicherung: Berufsunfähigkeitsrente,
Renten an Verletzte

- 4 a** Arbeit und Soziales, Verteidigung, Kosten der Staatsschulden; Verkehr, Bau, Stadtentwicklung; Allgemeine Finanzverwaltung; Bildung und Forschung; Gesundheit; Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Lektion 10

- 1** *Lösungsbeispiel*: Die Speisen in einem Restaurant müssen vom Gesundheitsamt überprüft werden, sodass sie gesundheitlich ungefährlich sind. Die Grünanlagen in der Stadt müssen regelmäßig saubergemacht werden und bei den Spielplätzen muss man kontrollieren, dass die Geräte sicher sind und die Kinder sich nicht verletzen können.
- A1 a** +/- nur zum ersten Teil von Grafik 3, + passt z.B. zu den ersten vier Werten von Grafik 1 oder zum ersten Teil von Grafik 2, - passt zu drei Stellen von Grafik 3, zum zweiten Teil von Grafik 2 und zu Mrz bis Sep und Okt bis Dez von Grafik 3
- b** Arbeitsunfälle 2, Dauer der Wartungsarbeiten 1, Kosten 3
- A2 a** 2. *Ziel für das laufende Jahr*: Kosten auf diesem Niveau halten; Dauer der Wartungsarbeiten: 1. *Grund*: Maschinen zu oft und zu lange ausgefallen; 2. *Empfehlung*: weitere Automation der Wartungsarbeiten und so die Kontrollzeiten erheblich reduzieren; 3. *Ziel*: starke Schwankungen ausgleichen, das momentane Niveau halten; Arbeitsunfälle: 1. *Entwicklung im vergangenen Jahr*: weniger Arbeitsunfälle; 2. *Maßnahmen*: Mitarbeiter auf Sicherheitsvorschriften hinweisen, Vorschriften strikt einhalten
- b** in 1: reduzieren (kleiner werdende Balken); in 2: reduzieren(fallende Linie fortsetzen); in 3: konstant bleiben (waagrechte Linie)
- A3** *Lösungsbeispiel*: Die Grafik zeigt, dass das Auftragsvolumen seit 2007 zugenommen hat. 2008 waren es schon 1120 Aufträge, die Zahl ist also um 40 gestiegen. Im Vergleich zu 2008 ist die Zahl 2009 gesunken, aber 2010 wieder auf 1120 gestiegen. Interessant ist, dass die Zahl 2011 konstant geblieben ist und sich 2012 etwas verbessert hat. Aus der Grafik Mitarbeiter geht hervor, dass die Zahl bis 2008 auf 195 gestiegen ist. In den Jahren von 2008 bis 2010 ist sie auf 189 gesunken. Seit 2010 nimmt sie wieder zu und lag 2012 bei 196.
- B1 a** 1 Hier kann man erste Hilfe bekommen. 2 Hier muss man beachten, dass man stolpern

kann. 4 Hier muss man Handschuhe und Schutzhandschuhe tragen. 5 Hier darf man kein offenes Feuer machen. 8 Hier muss man den Notausgang freihalten. 3 Hier dürfen keine Flurförderfahrzeuge verwendet werden. 7 Der Aufzug darf im Brandfall nicht benutzt werden. 6 Man muss den Stecker ziehen, bevor man das Gerät öffnet.

- B2 a** *Lösungsbeispiel*: Als Erstes sollte er die Sanitäter rufen und dann die Unfallstelle absichern. Am Telefon muss er sagen, wo der Verletzte ist, welche Verletzungen er hat, was passiert ist und wer er selbst ist.
- b** *Was ist passiert?* Der Kollege ist von der Leiter gefallen und liegt bewusstlos am Boden. *Wo ist es passiert?* Werkhalle A, Gang 37, Neuhausen AG, Düsseldorf. *Wie viele Verletzte gibt es?* Einen. *Welche Verletzungen liegen vor?* Nicht zu erkennen. Augen sind halb geschlossen, wirkt ruhig, als ob er schlafen würde, kein Blut und atmet. Absicherung des Unfallortes: keine Angaben. Versorgung der Verletzten: stabile Seitenlage, wird von dem Sanitäter gemacht. Anweisungen beachten: Zufahrt frei machen. Krankenwagen oder Feuerwehr einweisen: keine Angaben. Schaulustige entfernen: nein
- c** *Lösungsbeispiel: Situation 1*: A: Hallo, mein Name ist Steven Hermann. Herr Peters ist ein Karosserieteil auf den Kopf gefallen. B: Wo sind Sie denn? A: Wir sind in der Werkhalle 3 der Firma Schlesinger AG. B: Welche Verletzungen liegen vor? A: Der Monteur ist bei Bewusstsein, hat aber starke Kopfschmerzen und Sehstörungen. B: Wir kommen sofort, bleiben Sie bitte bei dem Verletzten. *Situation 2*: A: Hallo, ich melde einen Unfall. B: Hallo, wo sind Sie denn? A: In der Autolackiererei Berger. Zwei Kollegen haben starke Atemnot mit Husten und Schweißausbrüchen. B: Was ist passiert? A: Es hat einen Schmelbrand gegeben. B: Und Ihr Name bitte? Hans Klein. A: Gut, dann haben wir alles, wir sind schon unterwegs.
- C1 b** r: 2, 3, 5, 6; f: 1, 4

Lektion 11

- 1 a** Schreinerei: Hölzer, Sägen; Malergeschäft: Pinsel, Farben, Eimer; Gärtnerei: Erde, Blumen, Pflanzen, Schaufeln, Eimer; Friseursalon: Shampoos, Föhne, Scheren; Reinigungsfirma: Eimer; Bäckerei: Mehl
- b** *Lösungsbeispiel*: Die Schreinerei kauft die Hölzer bei einem Baustoffhändler, die Sägen bei einem Hersteller von Holzbearbeitungsmaschinen. Ein Malergeschäft kauft Pinsel und Farben beim Großhändler. Eine Gärtnerei kauft auch bei

- einem Großhändler. Bei einem Spezialversandhaus kauft ein Friseursalon Shampoos, Föhne und Scheren. Die Reinigungsfirma kauft die Eimer im Baumarkt oder bei einem Großhändler.
- 2** Wenn ein Unternehmen alles bei einem Händler kauft, hat es nur einen Ansprechpartner. Das ist einfacher bei der Bestellung und spart Zeit. Weil dann die Beträge größer sind, kann das Unternehmen vielleicht einen Rabatt bekommen.
- A1** nach, innerhalb von, ab, bis
- A2** Lieferzeit: Ivanov: Mitte Mai; Hafner: 6 Wochen; Verhandlungsergebnis: Anfang Juni; Preis: Ivanov: 7 % Rabatt, Hafner: 5 % Rabatt, Verhandlungsergebnis: 7 %; Zahlungsbedingungen: Hafner: innerhalb von 14 Tagen 3 % Skonto; Lieferbedingungen: ab Lager Freiberg
- A3** *Lösungsbeispiel:* ... bestelle ich 10 Möbelbauplatten Buche, Qualität A, 10 Möbelbauplatten Eiche, Qualität A, sowie 10 Möbelbauplatten Amerikanischer Nussbaum, Qualität A. Die Größen bleiben wie im Angebot vereinbart. Für die Bezahlung innerhalb von 14 Tagen gewähren Sie mir 3 % Skonto und 7 % Rabatt. Die Lieferung erfolgt ab Lager Freiberg. Als spätesten Liefertermin haben wir Anfang Juni vereinbart. Ich bitte um sofortige Bestätigung meines Auftrags und verbleibe mit freundlichen Grüßen
- B1** **a** Es gibt mehrere Lösungsmöglichkeiten. Beispiele: mit der Bahn; mit einer Spedition; auf dem Seeweg, mit einer Reederei; mit einem Kurier- und Expressdienst; auf dem Luftweg; auf dem Landweg; mit der Post
- b** *Lösungsbeispiel:* Die Kiwis aus Neuseeland würde ich auf dem Luftweg transportieren, weil sie frisch ankommen müssen. Das Porzellan aus den Niederlanden würde ich auf dem Seeweg nach Italien transportieren, weil es sehr schwer ist. Den Fisch lasse ich auf dem Luftweg nach München kommen, weil er unbedingt frisch bleiben muss und die Lieferung deshalb schnell gehen muss. Die Computerteile aus Korea können mit einer Reederei nach Stuttgart kommen, weil frühzeitig bestellt wurde. Die Antiquitäten aus Frankreich kommen mit einer Spedition. Den Vertragsentwurf schicke ich mit einem Expressdienst an die Anwaltskanzlei, weil man ihn dort dringend braucht.
- B2** **a** 5, 1, 4, 2, 3
b 3, 2, 4, 5, 7, 6, 1, 8
- Anschließend wird sie versandfertig gemacht. Inzwischen wird die Spedition beauftragt. Dann wird der Lieferschein ausgestellt. Danach wird die Ware von der Spedition abgeholt und verladen. Nun wird die

- Versandanzeige an den Kunden geschickt. Abschließend wird die Sendung fakturiert.
- C1** **a** Problem: Ende KW 20; erster Lösungsversuch funktioniert nicht, weil es doch zu viel Ladung ist; Lösung: Johannes macht die Tour mit dem größeren Lkw.
b Johannes Kühn und Fritz Meier tauschen die Routen: DD-AB456: Johannes Kühn, 16.5.: Dresden – Ulm, 17.5.: Kirchheim/Teck – Reutlingen – Meiningen – Freiberg; DD-AB123: Fritz Meier, 16.5.: Dresden – Frankfurt/M., 17.5.: Homburg – Chemnitz
- C2** r: 1, 4, 5; f: 2, 3
- C3** **a** *Lösungsbeispiel:* 1 K: Guten Morgen, Münchinger mein Name, ich möchte 120 Paletten Ziegelsteine frei Baustelle bestellen. L: Oh, tut mir leid, Herr Münchinger, die hab ich nicht mehr vorrätig. Die kann ich frühestens am Donnerstag liefern. K: Könnten Sie mir die vorrätige Menge am Montag liefern und den Rest dann in einer Woche? Das wäre prima. L: Ja, das geht.
2 L: Hallo Paul, bitte verlade alle vorrätigen Ziegelsteine am Montagmorgen. Lager: Das geht nicht, wir haben einen Engpass am Montagmorgen. Aber wir können sie am Freitagnachmittag verladen. L: Super!
3 L: Herr Brenner, guten Tag. Wir brauchen die Verladung von Ziegelsteinen am Freitagnachmittag. Sie sollen dann am Montag auf der Baustelle sein. S: Mir wäre der Mittwoch lieber. L: Tut mir leid, es muss unbedingt der Montag als Liefertermin eingehalten werden. S: Na, dann seh ich mal, was ich machen kann, und rufe Sie zurück, sobald die Tour geplant ist. L: Danke, ich warte auf Ihren Anruf.
4 L: Herr Münchinger, ich habe gute Nachrichten: Ich kann Ihnen die Lieferung bestätigen. K: Herzlichen Dank.

Lektion 12

- 2** *Lösungsbeispiel:* ... privat krankenversichern. Die Steuervorauszahlungen, daran muss man unbedingt denken. Das gibt sonst große Probleme mit dem Finanzamt. Dafür muss man natürlich auch immer das Geld für die Steuer zurücklegen, man muss also gut wirtschaften mit den Einnahmen. Eine andere Sache ist die Altersvorsorge: Das muss man allein organisieren. Außerdem muss man noch Geld für Investitionen zurücklegen. Natürlich hat man auch sehr viel Arbeit mit der Buchhaltung, und man muss seine eigenen Rechnungen schreiben.
- A1** *Lösungsbeispiel:* Geld einzahlen/anlegen/abheben, ein Konto eröffnen, einen Kredit beantragen, Geld

- umtauschen, eine neue Kreditkarte beantragen, eine Finanzierung besprechen
- A2** per Bankeinzug/Lastschrift zahlen, ein Girokonto/Geschäftskonto eröffnen, einen Dauerauftrag einrichten, einen Kontoauszug ausdrucken, eine Überweisung durchführen
- A3** **a** Gespräch 1: Geschäftskredit; Gespräch 2: Girokonto, Geschäftskonto, Kontoeröffnung; Gespräch 3: Kontoführungsgebühren
b Gespräch 1 f, r, f; Gespräch 2 f, r, r; Gespräch 3 r, f, f
- A4** 2. eingezogen wird, 3. wurden abgezogen, 4. korrigiert werden
- A5** *Lösungsbeispiel:* Meine Bankgeschäfte mache ich normalerweise mit Online-Banking. In meinem Heimatland bezahlt praktisch niemand mehr mit Bargeld. Selbstständige brauchen oft einen Geschäftskredit und Privatleute einen Privatkredit.
- B1** an Geschäftsleute, sie verspricht eine einfache und schnelle Finanzierung
- B2** **a** Möglichkeit ausdrücken, Unmöglichkeit ausdrücken, Bitte/Höfliche Aufforderung, einwilligen, Weigerung
b *Lösungsbeispiel:* B: Guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen? K: Guten Tag. Ich möchte mich wegen eines Geschäftskredits in Höhe von 5000 Euro für mein Unternehmen erkundigen. B: Das lässt sich machen. K: Was kostet mich das denn? B: An welche Laufzeit haben Sie denn gedacht? K: An 5 Jahre. B: Wie ist es denn mit der Bonität Ihres Unternehmens? K: Mein Umsatz ist gut. B: Und Ihre private Bonität? K: Ich bin schuldenfrei. B: Das lässt sich machen. Ein Geschäftskredit ist möglich. Ich kann Ihnen einen effektiven Jahreszins von ca. 6,5 % anbieten. K: Was muss ich denn tun, damit ich den Kredit bekomme? B: Sie müssen nur den Kreditantrag ausfüllen und Ihre Unterlagen zur persönlichen und betrieblichen Finanzsituation einreichen. K: Wäre es möglich, die Formulare gleich mitzunehmen? Das wäre schön. B: Selbstverständlich. Danke schön für Ihren Besuch. K: Ich danke auch.
- C1** 3, 2, 1, 4
- C2** **a** Frau Kind hat bis zum 30.1. noch nicht bezahlt.
b 1 Rechnungsnummer: 654-29; 2 Zahlungsfrist: 29.2.; 3 Adressat: Frau Kind; 4 Liefertermin: 6.1.; 5 Rechnungsdatum: 6.1.; 6 Unterschrift: C. Cabal; 7 Datum der Zahlungserinnerung: 30.1.; 8 Ware: Kinderkleidung
- C3** *Lösungsbeispiel:* Mahnung: Unsere Rechnung vom 11.10.20.. (Rechnungsnummer 45/891) Sehr geehrte Damen und Herren, am 6.10. haben Sie die von Ihnen bestellten 20 Tischdecken und 40 Vorhänge erhalten. Trotz meiner Zahlungserinnerung vom 11.10.

konnte ich bisher keinen Zahlungseingang feststellen. Ich fordere Sie deshalb nochmals auf, den offenen Rechnungsbetrag bis zum 29.11. auf das angegebene Konto zu überweisen. Wenn nach Ablauf dieser Frist der Rechnungsbetrag bei mir noch nicht eingegangen ist, sehe ich mich gezwungen, gerichtliche Maßnahmen einzuleiten. Mit freundlichen Grüßen Diêm Nguyen

Extra 4

- 1** *Lösungsbeispiel:* Termine, die man vergisst, Nachrichten nicht weitergeleitet, zu kalte Büroräume, nicht saubere Kaffeemaschine, niemand räumt den Geschirrspüler aus
- 3** **a** Unpünktlichkeit, Verspätungen; nicht eingehaltene Versprechungen; Meinungen, Ansichten; unpassende Kleidung, schlechtes Benehmen; Unehrllichkeit; fehlendes Engagement; Unordentlichkeit
- 4** **a** B, A, D, C
b 2. 16; 3. 1–3; 4. 7/8; 5. 23/24; 6. 14/15; 7. 9–11

Lektion 13

- 2** *Lösungsbeispiel:* Sie sollten sich auf klare Kommunikationsregeln einigen, die beide einhalten müssen. Vor allem aber müssen sie entspannt und sachlich miteinander umgehen.
- A2** *Lösungsbeispiel:* Sie sind nicht sachlich und sprechen nicht ruhig miteinander. Hans Heftig droht außerdem seinem Kollegen, der seinen Kollegen bewertet (Blödmann). Keiner der beiden fragt nach dem eigentlichen Grund für den Konflikt und keiner macht einen Vorschlag zur Lösung des Problems.
- A3** **a** *Comic:* aggressiv, unfair, aufgebracht, wütend, feindselig, laut; *Zweite Version:* sachlich, ruhig, wohlwollend, freundlich, einfühlsam, kollegial, überlegt
- A4** *Lösungsbeispiel:* Luca: Ich schlage vor, wir unterhalten uns mal in Ruhe über die Kommunikationsschwierigkeiten, die in letzter Zeit häufiger vorkommen. Vincenzo: Ja, gut. Luca: Für unsere Gäste müssen und wollen wir einen perfekten Service bieten und natürlich perfekte Qualität. Vincenzo: Stimmt. Deshalb schlage ich vor, dass ich in Zukunft jede Bestellung bei Dir in der Küche direkt bespreche und erst mit Deinem OK wieder aus der Küche gehe. Luca: Das ist eine gute Idee. So gibt es sicher keine Missverständnisse mehr. Vincenzo: Und jetzt machen wir eine Flasche Wein auf, um auf bessere Zeiten hier anzustoßen. Luca: Sehr gerne.

- B1 b** Gespräch 1: –, Warum: keine sachliche Diskussion; Gespräch 2: Patient hat Medikament doch bekommen; +, Warum: ruhiges Gespräch, der Fehler wird zugegeben, Verständnis der Kollegin
- B2 a** Gespräch 1: 2, 5, 6; Gespräch 2: 1, 3, 4
b 1 denn, doch, mal, ja; 2 Aber, doch, wohl, aber
- B3** *seinen Ärger ausdrücken*: So eine Unverschämtheit! Das ist doch die Höhe! Also, das geht zu weit. *sich entschuldigen*: Verzeihen Sie, das hatte ich falsch verstanden. Es war eigentlich nicht so gemeint. Das tut mir wirklich schrecklich leid. Ich bitte vielmals um Entschuldigung. *einen Fehler einräumen*: Das ist/war mein Fehler. Ja, das stimmt, aber ... *Lösungsideen sammeln* – *vorschlagen*: Vielleicht können wir uns so einigen, dass ...; Wie wäre es, wenn ...; Ich schlage vor, dass ...
- C1 a** *Lösungsbeispiel*: Sie unterscheiden sich in der Höflichkeit. Die freundlichste ist die dritte, die unfreundlichste die zweite.
b zweite Mail: Hallo Monika, ja, mach ich. Bis dann Daniela; dritte Mail: Liebe Monika, na klar mach ich das. Mach Dir keine Gedanken und lass Dir Zeit. Gute Besserung für Deinen Sohn! Bis spätestens morgen Daniela
- C2 a** *Lösungsbeispiel: Situation 1*: A: Klara, ich muss mit dir sprechen. B: Ja, gern. A: Wie wäre es, wenn du am Telefon leiser sprichst, sodass ich mich noch auf meine Arbeit konzentrieren kann? B: Spreche ich so laut? A: Ja. Vielleicht können wir uns so einigen, dass du in der Frühstückspause und in der Mittagspause anrufst, denn da bin ich nicht im Büro und die Gespräche stören auch nicht. B: Ja, das kann ich gern so machen. Weißt du, das ist nicht einfach mit meiner pflegebedürftigen Schwiegermutter.
Situation 2: A: Herr Böhme, darf ich Ihnen mal etwas sagen? B: Aber ja. Worum geht's denn? A: Mir ist aufgefallen, dass Sie einen ziemlich fordernden Ton haben, der hier nicht üblich ist. Das kommt wirklich nicht gut an. Sie sind zu direkt. A: Oh, das ist eigentlich nicht so gemeint. Mir fällt das gar nicht mehr auf, daran hab ich mich schon so gewöhnt. Ich komme ja aus einer Branche, in der dieser Ton ganz normal ist. Ich bemühe mich, nicht mehr so direkt zu sein. Danke für den Hinweis. B: Bitte, gern geschehen.
- 2 b** *Lösungsbeispiel*: Bei allen Problemen, die gesetzlich geregelt sind, aber in der Firma anders gehandhabt werden.
- A1** *Lösungsbeispiel*: Mitarbeiter einstellen, entlassen, bei Arbeitsplatzwechsel im Unternehmen helfen, gesetzliche Regelungen erklären
- A2 b** alle, außer: Urlaubsgeld, Mitnahme des Urlaubsanspruchs ins darauffolgende Jahr
c 1, 3, 4, 6
- A3 a** 3, 5, 6
b *Lösungsbeispiel*: 1. Problem: Am 1. April verfällt der Urlaubsanspruch, ich möchte den Urlaub aber später nehmen. Außerdem darf ich nicht selbst bestimmen, wann ich Freizeitausgleich nehme. Ich würde mit meinem Chef sprechen. 2. Problem: Ich möchte die Überstunden zu einer anderen Zeit nehmen, als mein Chef es möchte. Ich würde zum Betriebsrat gehen. 3. Problem: Ich habe keinen Urlaubsanspruch mehr und möchte Urlaub nehmen, den ich noch nicht erarbeitet habe. Ich würde mit meinem Chef sprechen.
- B1 a** 1 Aktuelle Krankmeldungen, 2 Betriebsratssprechstunde, 3 Informationen der Geschäftsleitung: Erwischt!, 4 Unser Jubilar
b Nummer 3, das ist arbeitsrechtlich / wegen des Datenschutzes nicht erlaubt.
- B2 a** alle außer 2
b 3 alle Themen, die in den Aufgabenbereich des Betriebsrats fallen; 4 Jeder Arbeitnehmer ist berechtigt, die Sprechstunde in Anspruch zu nehmen. 5 ohne dass Lohn bzw. Gehalt gekürzt wird; 6 grundsätzlich nicht die Zustimmung des Arbeitgebers nötig; 7 nicht den Grund für das Aufsuchen der Sprechstunde zu nennen; 8 Es ist erforderlich, dass Sie sich bei Ihrem Vorgesetzten abmelden und sofort wieder zurückmelden.
- B3** *Lösungsbeispiel*: 1. Unfallschutzmaßnahmen: Aus gegebenem Anlass weist die Geschäftsführung nachdrücklich darauf hin, dass die Unfallschutzbestimmungen unbedingt beachtet werden müssen. 2. Änderung Sprechzeiten Personalbüro: Bis auf Weiteres gibt es montags und freitags keine Sprechzeiten des Personalbüros.
- C1 a** 3, 2, 1, 4
b Er möchte wieder auf der Kinderstation arbeiten, seine Vorgesetzte will das nicht. Frau Scott kommt zu einem Gesprächstermin mit seiner Vorgesetzten mit.
c 2 Frage nach Problem/ Problemschilderung und Bitte um Rat, 3 Vorschlag/Ablehnung und Bitte um Rat, 4 Vorschlag/Zustimmung

Lektion 14

- 1** *Lösungsbeispiel*: Ja, ich würde sie wählen, weil sie sehr gute Ideen hat, um die Arbeitsbedingungen zu verbessern.

- C2** Betriebsrätin: Was ist Ihr Problem? Stellen Sie mir bitte Ihr Problem dar! Nur mit der Ruhe! Wie wär's denn, wenn Sie mit ... sprechen? Dann möchte ich den Vorschlag machen, dass ..., Wenn Sie wollen/einverstanden sind, können wir ..., Sind Sie damit einverstanden? Kollege: Es geht um Folgendes: Ich habe folgendes Problem: Was mache ich denn da jetzt am besten? Können Sie mir einen Rat geben? Wozu würden Sie mir raten?
- C3** a Herr Ellert fragt Frau Scott, was er denn da jetzt am besten macht. Frau Scott fragt Herrn Ellert, wie es denn wäre, wenn er mit Frau Klinger spricht. Herr Ellert fragt Frau Scott, ob man ihn einfach so versetzen kann. Frau Scott fragt Herrn Ellert, ob er damit einverstanden ist.
b Ob wird benutzt, wenn es kein Fragewort gibt.
- C4** *Lösungsbeispiel: Situation 1:* A: Guten Tag, Frau Cem. B: Hallo, Frau Mai. A: Was ist Ihr Problem? B: Ich habe folgendes Problem: Mein Deutsch ist noch nicht perfekt, das ist klar. Aber mein Chef reagiert so ungeduldig, wenn ich mal was nicht sofort verstehe und nachfragen muss. A: Ich verstehe. B: Ich fühle mich einfach schlecht behandelt. A: Das kann ich gut verstehen. Wenn Sie wollen, können wir gemeinsam mit Ihrem Chef sprechen, was meinen Sie? B: Das ist eine gute Idee, danke für den Vorschlag.
Situation 2: A: Hallo Ina. B: Hi, Pia. Worum geht es denn? A: Es geht um Folgendes: Wegen meinem Kind will ich Teilzeit arbeiten. Und zwar von Dienstag bis Donnerstag. B: Klar. A: Die Geschäftsleitung will aber, dass ich vier Tage arbeite. Das kann ich aber nicht, weil ich nur an 3 Tagen eine Betreuung für Max habe. Wozu würdest du mir jetzt raten? B: Wie wär es denn wenn wir einen Termin in der Geschäftsleitung ausmachen und ich komme mit? Bist du damit einverstanden? A: Ja, natürlich. Vielleicht klappt es ja.

Lektion 15

- 1** b *Lösungsbeispiel:* Ich würde heute Medizin oder Jura studieren. Das ist sehr interessant und in diesen Berufen kann man sehr gutes Geld verdienen.
- 2** *Lösungsbeispiel: sich an die Entwicklungen des Berufs anpassen:* innerbetriebliche Fortbildungen machen, IHK-Fortbildungen machen; *Karriere machen:* die Firma wechseln, ein Abendstudium machen, im Ausland arbeiten; *den Beruf wechseln:* eine Umschulung machen, eine zweite Ausbildung machen; *sich selbstständig machen:* Kurs zum Thema Existenzgründung besuchen, sich beraten lassen, den Steuerberater fragen

- 3** *Lösungsbeispiel:* Er ist mit seinem Gehalt nicht zufrieden. Deshalb sollte er versuchen, Karriere zu machen und in der Firma eine bessere Position zu bekommen.
- A1** Moderator: 1, 5, 9, 10, 12; Voigt: 2, 3, 6, 7, 11, 13; Neuer: 4; Lauber: 8
- A2** 1 r: 1, 3, 4; f: 2, 5; 2 1. langfristige Planung, berufliche Krise, Entdeckung eines faszinierenden Berufs, ausbleibender beruflicher Erfolg; 2. Familie, Freunde, Bekannte; Industrie- und Handelskammern; Beratungsstellen der Großstädte; Coaches; Internet; 3. Man soll nur ein Drittel seines Geldes in den Neustart investieren, zwei Drittel soll man zurückhalten.
- A3** Er wird eher positiv dargestellt.
- B1** a 2 informieren, welche Weiterbildungsmöglichkeiten es gibt; 3 schon fast entscheiden, nachrechnen, ob er es sich leisten kann; 4 einen Kurs ausgesucht, möchte wissen, ob seriöser Anbieter; 5 selbstständig machen, Pläne besprechen und Tipps gibt; 6 in seinem Unternehmen weiterkommen; 7 beruflich verändern, wie man das richtig plant
b A1, B2, C4, D7, E3, F5, G6
- C1** a D, A, F, B, E, C
b r: 1, 2, 3, 5, 6, 7, 9; f: 4, 8
- C2** Was: Es macht ihm Spaß, Neues zu lernen. Er findet die Schule gut. Er will im Beruf etwas erreichen.
Wer: Seine Freunde in der Ausbildung, seine Bekannten und sein Chef motivieren ihn. Ja, er kann die Ausbildung sicher erfolgreich abschließen.

Extra 5

- 1** a Angaben zur Person und Dauer der Beschäftigung, Aufgabenbeschreibung, Verhaltensbeurteilung, Leistungsbeurteilung, Angaben über Gründe des Ausscheidens, Dankes-Bedauern-Formel, Zukunftswünsche
b r: 1, 3, 4; f: 2, 5
- 2** Zeile 2–4; 3–4; 5; 6; 7–8; 10; 11; 20–21; 26–27; 23–24. Zwischenzeugnis = einfaches Arbeitszeugnis
- 3** *Lösungsbeispiel:* Meiner Meinung nach zeigen Arbeitszeugnisse kaum, welche Leistungen ein Arbeitnehmer tatsächlich erbringt. Es sind vorgefertigte Textbausteine, die zusammengesetzt werden. Oft werden diese Zeugnisse auch noch von externen Firmen geschrieben, die den Mitarbeiter nie gesehen haben. Deshalb glaube ich, dass der Eindruck in einem Bewerbungsgespräch das Wichtigste ist. Schließlich geht der Arbeitgeber auch kein Risiko ein, sollte der Bewerber mal nicht passen. Dafür gibt es ja die Probezeit.