



### Gespräche führen: Über Entwicklungen in der Firma sprechen

#### 1 Was bedeuten die Wörter? Lesen Sie und ergänzen Sie.

die Kundenzufriedenheit • die Verkaufszahlen • der Absatz • der Umsatz

- a Eine Firma verkauft ihre Produkte oft. Der \_\_\_\_\_ ist gut.
- b Eine Firma verdient viel Geld. Das bedeutet, dass auch der \_\_\_\_\_ der Firma gut ist.
- c Die \_\_\_\_\_ stimmen. Die Kunden sind also mit den Produkten zufrieden.
- d Mit anderen Worten: Die \_\_\_\_\_ ist relativ hoch.

#### 2 Der Absatz oder Umsatz einer Firma bleibt gleich oder er verändert sich. Schreiben Sie die Verben in die passende Spalte.

zurückgehen (um/auf) • sich stabilisieren • zunehmen (um/auf)  
konstant bleiben • wachsen (um/auf) • fallen (um/auf)

+/- (neutral)	+ (positiv)	- (negativ)
sich entwickeln / hat sich entwickelt	steigen / ist gestiegen (um/auf)	sinken / ist gesunken (um/auf)

#### 3 Lesen Sie die Zeitungsmeldung. Markieren Sie die Verben. Welche Grafik passt zum Text? Kreuzen Sie an.

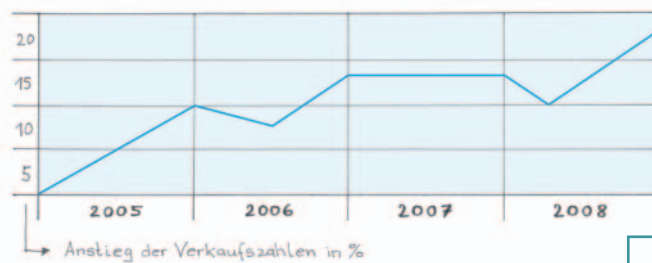
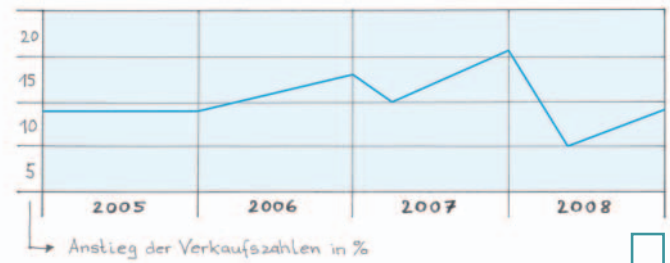
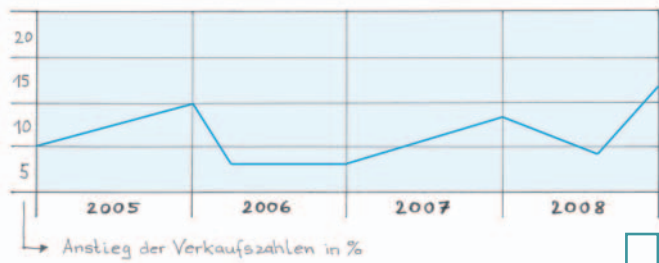
##### *Guter Umsatz – mehr Qualität – zufriedene Kunden*

Insgesamt **hat sich** der Umsatz der Firma *Kunze & Co.* in den letzten Jahren **positiv entwickelt**. So sind die Verkaufszahlen 2005 sogar um 10 Prozent gestiegen. Obwohl der Absatz 2006 dann zunächst leicht gesunken ist, hat sich die Situation in der zweiten Jahreshälfte schnell wieder stabilisiert und auch verbessert. 2007 sind die Verkaufszahlen dann konstant geblieben – und

das auf einem relativ hohen Niveau. Erst Anfang 2008 ist der Umsatz im ersten Quartal wieder zurückgegangen. Mit neuen Produkten und Qualitätskontrollen ist es *Kunze & Co.* aber gelungen, dass die Zahl der Bestellungen im zweiten und dritten Quartal wieder zugenommen hat. Es zeigt sich also auch hier: Der Schlüssel zum Erfolg sind gute Qualität und zufriedene Kunden.

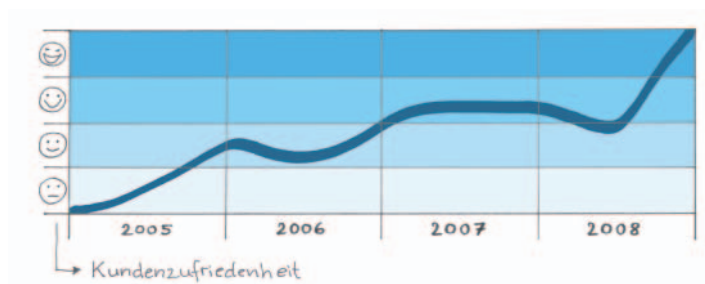


### Gespräche führen: Über Entwicklungen in der Firma sprechen



#### 4 Wie hat sich die Kundenzufriedenheit bei der Firma Kunze & Co. entwickelt?

Sehen Sie sich die Grafik an und sprechen Sie. Die Verben aus der Tabelle oben und die Redemittel unten helfen Ihnen.



Die Grafik zeigt,  
Aus der Grafik geht hervor,  
Wie man sehen kann,

dass sich die Kundenzufriedenheit insgesamt ...  
dass die Kundenzufriedenheit 200...  
ist/hat die Kundenzufriedenheit ...

#### 5 Wie hat sich Ihr Betrieb / Ihre Firma in den letzten Jahren entwickelt?

Wählen Sie drei Themen aus. Machen Sie zu jedem Thema eine kleine Skizze (Grafik) und erzählen Sie.

der Umsatz • der Absatz • die Zahl der Mitarbeiter / der Auszubildenden (Azubis) /  
der Aufträge / der Überstunden / der Arbeitsunfälle / der Reklamationen / der ...



### Gespräche führen: Über Entwicklungen in der Firma sprechen

#### Lösungen:

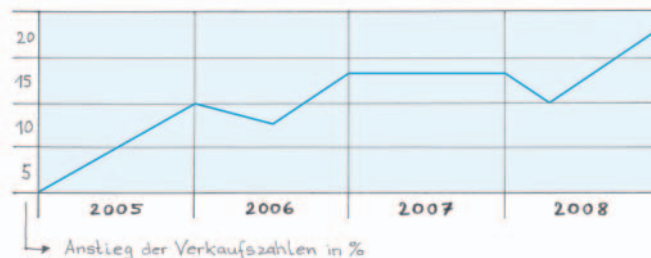
- 1 a Eine Firma verkauft ihre Produkte oft. *Der Absatz* ist gut.
- b Eine Firma verdient viel Geld. Das bedeutet, dass auch *der Umsatz* der Firma gut ist.
- c *Die Verkaufszahlen* stimmen. Die Kunden sind also mit den Produkten zufrieden.
- d Mit anderen Worten: *Die Kundenzufriedenheit* ist relativ hoch.

+/- (neutral)	+ (positiv)	- (negativ)
sich entwickeln / hat sich entwickelt	steigen / ist gestiegen (um / auf)	sinken / ist gesunken (um / auf)
konstant bleiben / ist konstant geblieben	zunehmen / hat zugenommen (um / auf)	zurückgehen / ist zurückgegangen (um / auf)
sich stabilisieren / hat sich stabilisiert	wachsen / ist gewachsen (um / auf)	fallen / ist gefallen (um / auf)

#### 3 Guter Umsatz – mehr Qualität – zufriedene Kunden

Insgesamt **hat sich** der Umsatz der Firma *Kunze & Co.* in den letzten Jahren **positiv entwickelt**. So **sind** die Verkaufszahlen 2005 sogar um 10 Prozent **gestiegen**. Obwohl der Absatz 2006 dann zunächst leicht **gesunken ist**, **hat sich** die Situation in der zweiten Jahreshälfte schnell wieder **stabilisiert** und auch **verbessert**. 2007 **sind** die Verkaufszahlen dann **konstant geblieben** – und

das auf einem relativ hohen Niveau. Erst Anfang 2008 **ist** der Umsatz im ersten Quartal wieder **zurückgegangen**. Mit neuen Produkten und Qualitätskontrollen ist es *Kunze & Co.* aber gelungen, dass die Zahl der Bestellungen im zweiten und dritten Quartal wieder **zugenommen hat**. Es zeigt sich also auch hier: Der Schlüssel zum Erfolg sind gute Qualität und zufriedene Kunden.



- 4 Wie man sehen kann, hat die Kundenzufriedenheit 2005 konstant zugenommen. Anfang 2006 ist sie dann allerdings zunächst etwas zurückgegangen. Die Grafik zeigt, dass die Kundenzufriedenheit 2007 relativ konstant geblieben ist. Wie man sehen kann, ist die Kundenzufriedenheit 2008 besonders stark gestiegen. Aus der Grafik geht hervor, dass sich die Kundenzufriedenheit insgesamt sehr positiv entwickelt hat.