

**B1+**  
**B2**

# IM BERUF *Neu*

Deutsch als Fremd- und Zweitsprache

## Kursbuch

IM BERUF *Neu* B1+/B2

- ist ein Lehrwerk für Erwachsene mit Kenntnissen auf dem Niveau B1 nach dem GER
- führt zum Niveau B2
- präsentiert typische berufliche Situationen und vermittelt die dafür notwendigen sprachlichen Mittel
- entspricht den Anforderungen der *berufsbezogenen Deutschsprachförderung*

Dazu gibt es

- die Hörtexte des Kursbuchs als App, auf Audio-CDs oder als kostenlosen Download im Lehrwerkservice
- ein umfangreiches Arbeitsbuch
- den Lehrwerkservice im Internet mit Audio-Training, Lösungen, Transkriptionen und einem Leitfaden für den Unterricht

GGG Stadtbibliothek Basel



20 006 887 8

GGG Stadtbibliothek Basel  
Schmiedenhof  
Im Schmiedenhof 10, 4051 Basel

3/20 800 DE-1



**B1+**  
**B2**

# IM BERUF *Neu*

Deutsch als Fremd- und Zweitsprache

## Kursbuch

2 Bücher  
2 CD

Für die hilfreichen Hinweise bei der Entwicklung des Lehrwerks danken wir Constance Schmidt und Sabine Swoboda, WIPA Berlin

**Beratung bei der Neubearbeitung:**

Dr. Andreas Wojcik, Institut für berufliche Zukunft, Siegburg

2 <sup>15</sup>/<sub>16</sub> Die **Aufnahmen der Hörtexte** befinden sich unter den angegebenen Tracks auf den separat erhältlichen CDs (ISBN 978-3-19-221190-4). In diesem Beispiel sind es die Tracks 15 und 16 auf der zweiten CD.  
Diese Hörtexte können Sie auch über die **AR-App** für Smartphone und Tablet abrufen. Sie erhalten die App kostenlos bei Google Play oder im AppStore. Als MP3-Dateien stehen sie unter [www.hueber.de/im-beruf-neu](http://www.hueber.de/im-beruf-neu) zum kostenlosen Download bereit.

Die **Audio-Dateien für die Seiten „Kommunikation & Grammatik“** können Sie ebenfalls über die AR-App abrufen. Sie finden sie zusätzlich unter [www.hueber.de/im-beruf-neu](http://www.hueber.de/im-beruf-neu).

→ **AB** Dieses Zeichen weist auf Übungen im **Arbeitsbuch** (ISBN 978-3-19-211190-7) hin. Die genaue Zuordnung ist im Arbeitsbuch ersichtlich.

**dass-Sätze / Infinitive mit zu** Eine **Übersicht über das Grammatikthema** befindet sich auf der letzten Seite der jeweiligen Lektion.  
..., **dass** ... guttut.  
..., ... **zu** motivieren.

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  
2021 20 19 18 17 Zahl und Jahr des Drucks.

Alle Drucke dieser Auflage können, da unverändert, nebeneinander benutzt werden.

1. Auflage

© 2017 Hueber Verlag GmbH & Co. KG, München, Deutschland  
Umschlaggestaltung: Sieveking · Agentur für Kommunikation, München  
Layout und Satz: Sieveking · Agentur für Kommunikation, München  
Verlagsredaktion: Thomas Stark, Nora Tahy und Ingo Heyse, Hueber Verlag, München  
Druck und Bindung: Passavia Druckservice GmbH & Co. KG, Passau  
Printed in Germany  
ISBN 978-3-19-201190-0

Art. 530\_24491\_001\_01

**Vorwort** 7

**Lektion 1** Julia Santos begrüßt einen Gast 8

- A** Kunden begrüßen ..... 9
- B** Unternehmensstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen ..... 10
- C** seinen Beruf vorstellen ..... 11
- D** Medienberichte über Ausbildung verstehen ..... 12

jemanden begrüßen und sich vorstellen  
Gesprächspartner informieren  
über die Anreise sprechen  
etwas zu trinken anbieten  
sich verabschieden  
über den Beruf sprechen „...“  
Verben / Adjektive mit Präpositionen

**Lektion 2** Sorin Mateis' erster Arbeitstag 14

- A** Ratschläge verstehen und geben ..... 15
- B** Informationen zum ersten Arbeitstag verstehen ..... 16
- C** eine Betriebsvereinbarung verstehen ..... 17
- D** Anweisungen verstehen und darauf reagieren ..... 18

zustimmen / Verstehen signalisieren  
bedauern  
nachfragen „...“  
Imperativ und Ersatzformen

**Lektion 3** Maria Carreras bewirbt sich um eine neue Stelle 20

- A** einen Lebenslauf verfassen ..... 21
- B** eine Stellenanzeige verstehen ..... 22
- C** ein Anschreiben verstehen und verfassen ..... 23
- D** ein Vorstellungsgespräch verstehen und führen ..... 24

über Berufserfahrung sprechen  
über Vorlieben und  
Fähigkeiten sprechen  
nachfragen „...“  
Kausale Satzverbindungen

**Extra Du oder Sie?** 26

**Lektion 4** Galina Schewchenko ist in einer Besprechung 28

- A** eine Besprechung verstehen ..... 29
- B** ein Protokoll verstehen ..... 30
- C** an einer Besprechung teilnehmen ..... 31
- D** ein Protokoll verfassen ..... 32

zustimmen  
widersprechen  
die eigene Position darstellen  
nach der Meinung fragen „...“  
Zusammengesetzte Nomen  
dass-Sätze / Infinitive mit zu

**Lektion 5** Sophie Martin sucht eine Vertretung **34**

- A** Anweisungen geben und darauf reagieren ..... 35
- B** sich erkundigen, weiterverbinden ..... 36
- C** eine Beschwerde beantworten ..... 37
- D** einen Text über Beschwerdemanagement verstehen ..... 38

absagen / einwenden  
nachhaken  
einlenken  
sich erkundigen / weiterverbinden  
sich entschuldigen  
erklären  
ein Angebot machen „...“  
Negation  
Futur I

**Lektion 6** Daria Golde hat einen technischen Beruf **40**

- A** eine Bedienungsanleitung verstehen ..... 41
- B** ein technisches Gerät beschreiben und erklären ..... 42
- C** ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten ..... 43
- D** über Computerkenntnisse sprechen ..... 44

sich entschuldigen  
Fragen beantworten  
Einleitung und Schluss einer E-Mail  
auf einen Gegenstand deuten  
um Hilfe / um einen Tipp bitten „...“  
Lokale Präpositionen

**Extra** Was vom Geld übrig bleibt **46**

**Lektion 7** Menschen in unserer Stadt: Mehmet Cetin **48**

- A** einen Beruf präsentieren ..... 49
- B** Werbeaussagen eines Unternehmens verstehen ..... 50
- C** ein Beratungsgespräch verstehen ..... 51
- D** ein Beratungsgespräch führen ..... 52

Thema der Präsentation nennen  
Aufbau der Präsentation beschreiben  
einen neuen Punkt beginnen  
Präsentation beenden  
sich am Telefon melden  
Telefonate beenden  
Waren beschreiben  
Waren empfehlen „...“  
Adjektivdeklination  
Finale Konjunktionen

**Lektion 8** Marwan Abbas hat eine Vertretungsstelle **54**

- A** verschiedene Arbeitsverhältnisse verstehen ..... 55
- B** sich mit Kollegen beraten ..... 56
- C** über Fehler sprechen ..... 57
- D** Termine absagen und verschieben ..... 58

um Rat bitten  
vorschlagen/einen Rat geben  
absagen und Gründe nennen  
Termin verschieben „...“  
Konjunktiv II  
Satzklammer

**Lektion 9** Das Service-Team von PC-Expert **60**

- A** Kunden beraten und über Waren informieren ..... 61
- B** eine Beschreibung verstehen und zusammenfassen ..... 62
- C** eine Anfrage verstehen und ein Angebot erstellen ..... 63
- D** telefonisch reklamieren und auf eine Reklamation reagieren ..... 64

Kontakt aufnehmen  
etwas empfehlen  
etwas ablehnen  
widersprechen  
Fehler eingestehen  
versichern/beteuern „...“  
Partikeln zur Aussageverstärkung  
Konnektoren aber, allerdings, (je)doch

**Extra** Arbeitsvertrag **66**

**Lektion 10** Jannis Passadakis wartet Flugzeuge **68**

- A** über Entwicklungen in einer Firma sprechen ..... 69
- B** über Unfallgefahren sprechen, eine Unfallmeldung machen ..... 70
- C** eine Sicherheitsunterweisung verstehen ..... 71
- D** einen Text über Qualitätsmanagement verstehen ..... 72

zunehmende, gleichbleibende und abnehmende Entwicklung beschreiben  
eine Grafik beschreiben „...“  
Modalverben

**Lektion 11** Simion Ivanov bestellt Holz **74**

- A** ein Angebot nachverhandeln, eine Bestellung schreiben ..... 75
- B** über Transportwege und Lieferbedingungen sprechen ..... 76
- C** den Versand organisieren ..... 77
- D** komplexe Arbeitsabläufe beschreiben ..... 78

eine Bestellung schreiben „...“  
Temporale Präpositionen

**Lektion 12** Diêm Nguyen hat sich selbstständig gemacht **80**

- A** ein Bankgespräch verstehen ..... 81
- B** Auskünfte über einen Geschäftskredit einholen ..... 82
- C** ein Mahnschreiben verfassen ..... 83
- D** Medienberichte über die Arbeitswelt verstehen und wiedergeben ..... 84

Bitte/höfliche Aufforderung  
(Un-)Möglichkeit ausdrücken  
einwilligen  
Weigerung  
Quelle und Thema angeben  
Wichtiges und Interessantes hervorheben „...“  
Passiv

**Extra** Kinder und Beruf – geht das? **86**

**Lektion 13** Luca Varani platzt der Kragen **88**

- A** einen Text über Konfliktursachen verstehen ..... 89
- B** Konfliktstrategien verstehen ..... 90
- C** Konfliktgespräche verstehen ..... 91
- D** in Konfliktsituationen reagieren ..... 92

seinen Ärger ausdrücken  
sich entschuldigen  
einen Fehler einräumen  
Lösungsideen sammeln  
– vorschlagen „...“

Vorschläge mit Konjunktiv II  
Modalpartikeln

**Lektion 14** Dana Scott kandidiert für den Betriebsrat **94**

- A** Urlaubs- und Überstundenregelungen verstehen ..... 95
- B** eine Bekanntmachung verstehen und schreiben ..... 96
- C** ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen ..... 97
- D** arbeitsrechtliche Informationen verstehen ..... 98

nach dem Problem / Anliegen fragen  
das Problem / Anliegen schildern  
um Rat bitten  
vorschlagen  
ablehnen  
zustimmen „...“

Indirekte Fragesätze

**Lektion 15** Marek Prazak möchte sich beruflich verändern **100**

- A** eine Radiosendung verstehen ..... 101
- B** Weiterbildungsangebote recherchieren ..... 102
- C** einen Erfahrungsbericht verstehen ..... 103
- D** seinen Arbeitsvertrag schriftlich kündigen ..... 104

eine fremde Meinung darstellen „...“

Indirekte Rede

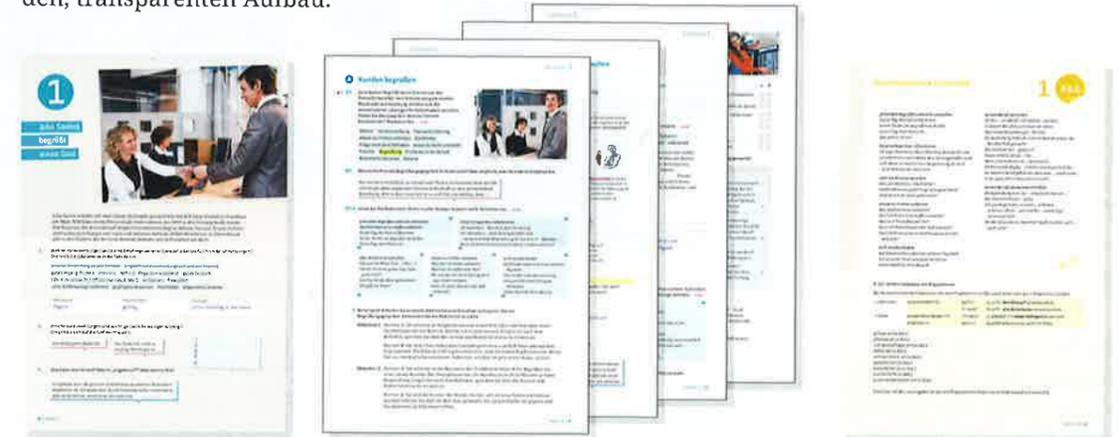
**Extra** **Arbeitszeugnis – was wichtig ist** **106**

**Anhang** **108**

- Lösungen zu den Grafiken ..... 108
- Übersicht über die Adjektivdeklination ..... 109
- Liste der wichtigsten unregelmäßigen Verben ..... 110

**Liebe Leserinnen, liebe Leser,**

IM BERUF NEU B1+/B2 ist ein berufssprachliches Lehrwerk für Deutsch als Fremdsprache und Deutsch als Zweitsprache. Dieser Band führt zum Sprachniveau B2. IM BERUF NEU geht in seiner Themenauswahl auf die typischen beruflichen Situationen ein und präsentiert die dafür notwendigen sprachlichen Mittel. Die ausgewählten Berufe sind immer nur Beispiele, die präsentierten sprachlichen Mittel sind in den entsprechenden Situationen jedes anderen Berufs einsetzbar. Die 15 Lektionen des Kursbuchs haben in der Neubearbeitung je eine neue Seite mit einer Sprachhandlung. Die Übersicht über die Redemittel und die Grammatik wurde den Lektionen direkt zugeordnet. Jede Lektion umfasst jeweils sechs Seiten und folgt einem wiederkehrenden, transparenten Aufbau:



Der **Einstieg** präsentiert eine berufliche Situation am Beispiel einer konkreten Person. Zu diesem Einstiegsimpuls gibt es erste Aufgaben, die in die Thematik einführen und das Vorwissen der Lernenden aktivieren.

Auf den folgenden **A-, B-, C-, D-Seiten** steht immer eine Sprachhandlung im Fokus. Die dafür nötigen Strukturen werden erarbeitet und in den folgenden Aufgaben zunächst gelenkt, dann frei eingeübt. Die Redemittel- und Grammatikkästen machen den Lernstoff der Seiten bewusst. Die freien Aufgaben am Ende der Seiten bieten authentische Sprech- und Schreibenanlässe aus dem beruflichen Alltag. So ermöglicht jede Seite echte Kommunikation im Kurs.

Die Seite **Kommunikation & Grammatik** präsentiert noch einmal gesammelt die Redemittel der Lektion und erläutert die Grammatik detailliert. Zu den Redemitteln und Strukturen finden Sie auf unserer Internetseite [www.hueber.de/im-beruf-neu](http://www.hueber.de/im-beruf-neu) Audio-Dateien mit Automatisierungsübungen für zu Hause und unterwegs.



Auf jeweils 3 Lektionen folgt eine **Extra-Doppelseite**, die sich mit interkulturell relevanten Themen aus der Berufswelt befasst.

Das separate **Arbeitsbuch** bietet zu jeder Lektion eine große Fülle an Übungen für den Unterricht oder die selbstständige Arbeit zu Hause.

Viel Spaß und Erfolg beim Lernen und Unterrichten mit IM BERUF NEU B1+/B2 wünschen Ihnen die Autorinnen und der Verlag

# 1

**Julia Santos  
begrüßt  
einen Gast**



Julia Santos arbeitet seit zwei Jahren als Empfangssekretärin bei KFR Solar (GmbH) in Frankfurt am Main. KFR Solar ist ein Photovoltaik-Unternehmen, das 1999 in den USA gegründet wurde. Der Hauptsitz des international tätigen Unternehmens liegt in Atlanta, Georgia. Es gibt Tochterunternehmen in Europa und Asien und weltweit mehr als 20 000 Mitarbeiter. In Deutschland gibt es drei Filialen, die deutsche Zentrale befindet sich in Frankfurt am Main.

**1** Welche Voraussetzungen sollte eine Empfangssekretärin wie Julia Santos für ihren Beruf mitbringen? Ordnen Sie die Ausdrücke in die Tabelle ein.

positive Einstellung zu den Kunden Englisch (im direkten Gespräch und am Telefon)  
gute Umgangsformen geduldig höflich Organisationstalent gutes Deutsch  
EDV-Kenntnisse (MS Office, Internet, E-Mail) hilfsbereit freundlich  
eine Telefonanlage bedienen gepflegtes Aussehen Flexibilität angenehme Stimme

Kenntnisse	Eigenschaften	Sonstiges
Englisch	geduldig	positive Einstellung zu den Kunden

**2** Welche Voraussetzungen sind wichtiger, welche weniger wichtig? Einigen Sie sich auf die fünf wichtigsten.

Am wichtigsten finde ich ... Das finde ich nicht so wichtig. Wichtiger ist ...

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

**3** Was kann man lernen? Was ist „angeboren“? Was meinen Sie?

Ich glaube, dass die positive Einstellung zu anderen Menschen angeboren ist. Die kann man durch Training sicher verbessern, aber nicht lernen, wenn man sie nicht hat.

## A Kunden begrüßen

**A1** Julia Santos begrüßt Herrn Greiner von der Firma EE Nord AG. Herr Greiner, ein potenzieller Neukunde aus Hamburg, möchte sich die verschiedenen Lösungen für Solarmodule ansehen. Hören Sie das Gespräch. Welche Themen kommen vor? Markieren Sie. → AB

Wetter Verabschiedung Thema der Sitzung  
etwas zu trinken anbieten Garderobe  
Frage nach dem Befinden etwas zu essen anbieten  
Familie Begrüßung Probleme in der Arbeit  
finanzielle Situation Anreise



**A2** Wie verläuft so ein Begrüßungsgespräch in Ihrem Land? Was ist gleich, was ist anders? Erzählen Sie.

Bei uns ist es unhöflich, so schnell zum Thema zu kommen. Man spricht viel länger über allgemeine Themen und schafft so eine persönlichere Beziehung. Wie in dem Gespräch ist es auch bei uns wichtig, dass ...

**A3|a** Lesen Sie die Redemittel. Eines in jeder Kategorie passt nicht. Streichen Sie. → AB

jemanden begrüßen und sich vorstellen  
Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten?  
Guten Tag, herzlich willkommen.  
Schön, Sie bei uns begrüßen zu dürfen.  
Guten Tag, mein Name ist ...

Gesprächspartner informieren  
Ich sage eben ... Bescheid, dass Sie da sind.  
Ich informiere ..., dass Sie eingetroffen sind.  
... ist noch in einer Besprechung. Er/Sie wird in ... Minuten ...  
Darf ich Ihnen schon einmal etwas zu trinken anbieten?

über die Anreise sprechen  
Wie war die Reise, Frau ... / Herr ...?  
Hatten Sie einen guten Flug / eine gute Fahrt?  
Sind Sie mit der Bahn gekommen?  
Wie geht es Ihnen?

etwas zu trinken anbieten  
Was darf ich Ihnen anbieten?  
Möchten Sie Kaffee oder Tee?  
Wir würden Sie heute Mittag gern zum Essen einladen.  
Kann ich Ihnen Wasser oder Saft anbieten?

sich verabschieden  
Auf Wiedersehen und einen schönen Tag noch.  
Das ist aber eine Überraschung. Ich wünsche Ihnen eine gute Heimreise.  
Vielen Dank für Ihren Besuch.

**b** Rollenspiel: Arbeiten Sie zu zweit. Wählen Sie eine Situation und spielen Sie ein Begrüßungsgespräch. Verwenden Sie die Redemittel aus A3a.

**Situation 1** Partner A: Sie arbeiten als Empfangssekretär/in bei KFR Solar und begrüßen einen Geschäftspartner aus Rostock, den Sie schon lang kennen. Fragen Sie nach dem Befinden, sprechen Sie über die Anreise und bieten Sie etwas zu trinken an.

Partner B: Sie sind schon viele Jahre Geschäftspartner/in von KFR Solar und mit dem Zug angereist. Die Reise ist reibungslos verlaufen, aber Sie haben Kopfschmerzen. Bitten Sie um eine Kopfschmerztablette. Außerdem würden Sie gern etwas Kaltes trinken.

**Situation 2** Partner A: Sie arbeiten an der Rezeption der Textilfabrik Meier & Co. Begrüßen Sie einen neuen Kunden. Der Gesprächspartner des Kunden ist noch 15 Minuten in einer Besprechung. Fragen Sie nach dem Befinden, sprechen Sie über die Anreise und bieten Sie etwas zu trinken an.

Partner B: Sie sind die Kundin/der Kunde, die/der sich die neue Sommerkollektion ansehen möchte. Sie sind mit dem Auto gefahren. Das ging schneller als geplant und Sie sind etwas zu früh eingetroffen.

**B Unternehmenstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen**

**B1|a** Lesen Sie das Organigramm der KFR Solar. Wer arbeitet in welcher Abteilung? Tragen Sie die Information in das Organigramm ein. → AB

Entwicklung Personalabteilung Einkauf Geschäftsleitung Produktion Marketing  
Vertrieb Kaufmännische Abteilung

Frau Fuchs arbeitet in der Produktion.



**Peter Norman** hat das deutsche Tochterunternehmen von KFR Solar vor sieben Jahren mit aufgebaut. Er ist für das Unternehmen und die Mitarbeiter verantwortlich.



**Dipl.-Ing. Christian Hübner** entwickelt neue Lösungen für Solarmodule. Zurzeit arbeitet er an einer Recyclingmethode für die Solar-Module.



Produktion

**Anna Fuchs** kontrolliert die Qualität der Produkte. Sie kennzeichnet die einwandfreien Module, die anderen leitet sie zur Nachbesserung weiter.



**Franziska Neuner** bestellt und prüft das Material für den Herstellungsprozess, wie z. B. den Rohstoff Silizium. Sie spricht oft mit den Zulieferern.



**Rüdiger Schmidt** ist für das Marketing verantwortlich. Er organisiert Werbekampagnen und schickt Kunden Informationsmaterial.



**Thomas Berger** ist für den Vertrieb zuständig. Er verhandelt oft mit Kunden und arbeitet eng mit Herrn Schmidt zusammen.



**Dr. Angelika Fischer** stellt Personal ein und führt Vorstellungsgespräche. Sie achtet auf das Betriebsklima in der Firma und hilft bei Konflikten.



**Brigitte Schär** beschäftigt sich mit den Finanzen der Firma. Unter anderem kümmert sie sich darum, dass die Kunden die Rechnungen bezahlen.

**b** Markieren Sie in den Texten die Adjektive und Verben mit Präpositionen. → AB

Verben/Adjektive mit Präpositionen  
+ Akkusativ verantwortlich für wofür? / für wen?  
+ Dativ zusammenarbeiten mit mit wem?

**c** Ordnen Sie die markierten Ausdrücke in die Tabelle ein.

+ Akkusativ	+ Dativ
verantwortlich für	zusammenarbeiten mit

**B2** Rollenspiel: Arbeiten Sie zu zweit. Interviewen Sie die Mitarbeiter von KFR Solar. Welche Aufgaben haben die Mitarbeiter? Stellen Sie Fragen mit *wofür*, *mit wem* usw. Ihr/e Partner/in antwortet. Tauschen Sie die Rollen. → AB

Herr Norman, wofür sind Sie in diesem Unternehmen verantwortlich?

Als Geschäftsführer bin ich für das ganze Unternehmen und die Mitarbeiter zuständig. Vor sieben Jahren habe ich KFR Solar Deutschland mit aufgebaut und ich Sorge dafür, dass wir auch in Zukunft erfolgreich sein können.

**C seinen Beruf vorstellen**



**02 C1|a** Brigitte Schär spricht über ihren Beruf. Hören Sie und ergänzen Sie Informationen zu den folgenden Punkten. → AB

**Beruf:** Betriebswirtin

**Berufsvoraussetzung:** man muss gut \_\_\_\_\_ können und braucht ein \_\_\_\_\_

**Ausbildung:** duales \_\_\_\_\_ an einer \_\_\_\_\_

**Besonderheit dieser Ausbildung:** Kombination von \_\_\_\_\_ und \_\_\_\_\_

Sie arbeitet als \_\_\_\_\_

**Zufriedenheit:** \_\_\_\_\_

**Zukunftsperspektiven:** \_\_\_\_\_

**02 b** Ergänzen Sie die Satzteile. Hören Sie zur Kontrolle noch einmal, was Brigitte Schär erzählt. → AB

gefällt mir Wir produzieren ~~von Beruf~~ absolviert als ist ein amerikanischer Konzern  
Da muss man Ich bin für verantwortlich auch wenn Das hat den großen Vorteil arbeite ich

Ich bin Betriebswirtin von Beruf. \_\_\_\_\_ gut rechnen können, man braucht ein Gefühl für Zahlen. Meine Ausbildung habe ich an einer Berufsakademie gemacht, ich habe also ein duales Studium \_\_\_\_\_, dass man den Arbeitsalltag und die Berufspraxis sehr gut kennenlernt und trotzdem eine akademische Ausbildung hat. Seit sieben Jahren \_\_\_\_\_ hier bei KFR Solar in der kaufmännischen Abteilung \_\_\_\_\_ Finanzbuchhalterin. KFR Solar \_\_\_\_\_ mit Unternehmen in den USA, in Europa und in Asien. \_\_\_\_\_ Solarmodule, die wir weltweit vertreiben. \_\_\_\_\_ die Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung \_\_\_\_\_. Die Arbeit \_\_\_\_\_ sehr gut, \_\_\_\_\_ ich manchmal den ganzen Tag vor dem Computer sitze.

**C2|a** Stellen Sie Ihren Beruf vor oder den Beruf, den Sie in Zukunft ausüben möchten. Notieren Sie Informationen zu den folgenden Aspekten.

	Speditionskaufmann
Voraussetzungen für Ihren Beruf	flexibel, gut rechnen
Ausbildung / Studium	duale Ausbildung: Spedition und Berufsschule
Ihre Tätigkeit / Ihre Aufgaben (für diesen Beruf typische Tätigkeiten)	Tourenplanung, Kundengespräche, Angebote
Vor- und Nachteile in Ihrem Beruf (Warum wollten/möchten Sie diesen Beruf ergreifen?)	
Unternehmen: Branche, Produkte, Standort, Größe ... (In was für einem Unternehmen würden Sie gern arbeiten?)	

**b** Überlegen Sie, welche Informationen Sie an den Anfang und welche Sie an den Schluss setzen. Schreiben Sie einen Text. Verwenden Sie die folgenden Redemittel. Sie können auch C1b als Vorlage nehmen. → AB

“ Ich bin ... von Beruf. In diesem Beruf braucht man vor allem ... Man muss besonders gut ... Die Ausbildung habe ich in/an ... absolviert/gemacht. Das Studium hat ... gedauert. Heute arbeite ich als .../bei ... Mein Unternehmen ist .../produziert ... Ich bin zuständig für .../Ich bin verantwortlich für ... An meinem Beruf gefällt mir, dass man ..., auch wenn ... In ein paar Jahren kann ich vielleicht ... ”

“ Ich möchte ... werden. In diesem Beruf braucht man vor allem ... Man muss besonders gut ... Die Ausbildung zum ... absolviert/macht man in/an ... Das Studium dauert ... Ich würde gern bei/in einem ... arbeiten. ... arbeiten oft als ... und sind für ... zuständig/verantwortlich. Der Beruf würde mir bestimmt Spaß machen, weil ..., auch wenn ... In ein paar Jahren kann ich vielleicht ... ”

**c** Stellen Sie Ihren Beruf im Kurs vor. Versuchen Sie, frei zu sprechen und nicht vom Blatt zu lesen.

## D Medienberichte über Ausbildung verstehen

D1 Ihre Ausbildung – Berichten Sie: Was? Wo? Wie lange? Spaß? ...



1 03 D2|a Hören Sie den Anfang einer Radiosendung. Was ist das Thema? Kreuzen Sie an.

- 1  Wie bereitet die Ausbildung auf das Arbeitsleben vor?
- 2  Wie gut bereitet die Ausbildung auf den Berufseinstieg vor?
- 3  Wie bereitet eine gute Ausbildung auf das Arbeitsleben vor?

1 04 b Hören Sie weiter. Richtig oder falsch? Kreuzen Sie an.

r f

- |             |   |                       |                       |
|-------------|---|-----------------------|-----------------------|
| Herr Graf   | 1 ... fühlt sich in manchen Bereichen schlecht auf den Berufseinstieg vorbereitet.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|             | 2 ... hat eine zweijährige Schulausbildung gemacht.                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|             | 3 ... hatte Probleme, weil die Arbeit im Schullabor anders war als später im Beruf. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frau Sommer | 4 ... fühlt sich durch das Studium sehr schlecht auf das Arbeitsleben vorbereitet.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|             | 5 ... hat sechs Jahre studiert.   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|             | 6 ... hat im Studium keine praktischen Dinge gelernt.                               | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Frau Bari   | 7 ... hatte keine Probleme bei ihrer ersten Stelle.                                 | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|             | 8 ... hat eine rein praktische Ausbildung in einer Arztpraxis gemacht.              | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|             | 9 ... hat nach ihrer Ausbildung in einer anderen Arztpraxis gearbeitet.             | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

D3|a Duale Ausbildung – Lesen Sie den Text. Welche Person in D2 hat eine duale Ausbildung gemacht?



### DUALE AUSBILDUNG

Mehr als die Hälfte aller Jugendlichen in Deutschland macht nach dem Schulabschluss eine Berufsausbildung. Bei der Mehrzahl der staatlich anerkannten Ausbildungsberufe in Deutschland – ca. 350 – ist die Ausbildung dual aufgebaut, findet also an zwei Orten statt: 1 bis 2 Tage in der Berufsschule und den Rest der Woche im Betrieb.

In der Berufsschule wird das für den Beruf notwendige theoretische Wissen vermittelt, im Betrieb werden Stück für

Stück die für den Beruf erforderlichen Tätigkeiten gelernt. Die duale Ausbildung dauert je nach Beruf 2,5 bis 3,5 Jahre und wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Die Ausbildungszeit können Auszubildende (Azubi) verkürzen, wenn sie in der Berufsschule besonders gute Leistungen erbringen.

Während der Ausbildung verdienen die Azubis schon eigenes Geld. Die Höhe des Gehalts ist von Beruf zu Beruf unterschiedlich und liegt zwischen 300 und 1 000 Euro. Es steigt in jedem Ausbildungsjahr.

Die duale Ausbildung hat den Vorteil, dass Theorie und Praxis miteinander verbunden werden.

Die Azubis gewinnen erste berufliche Erfahrungen und können so auch einschätzen, ob der Beruf zu ihnen passt. Sie lernen den Betrieb kennen und der Betrieb sie. So werden Azubis nach der Prüfung auch oft vom Betrieb übernommen.

b Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Staatlich anerkannte Ausbildungen in Deutschland sind  meistens  immer dual.
- 2 Eine duale Ausbildung wird  meistens  immer mit einer Prüfung abgeschlossen.
- 3 Die Ausbildungszeit kann bei besonders guten Leistungen  in der Schule  im Betrieb verkürzt werden.
- 4 Das Gehalt wird  in jedem  im letzten Ausbildungsjahr mehr.
- 5  Viele  Fast alle Azubis arbeiten nach der Ausbildung im Ausbildungsbetrieb weiter.

D4 Wie war Ihr Berufseinstieg? Waren Sie durch Ihre Ausbildung gut vorbereitet? Welche Probleme gab es? Sprechen Sie im Kurs.

#### jemanden begrüßen und sich vorstellen

Guten Tag, herzlich willkommen.  
 Schön, Sie bei uns begrüßen zu dürfen.  
 Guten Tag, mein Name ist ...  
 Wie geht es Ihnen?

#### Gesprächspartner informieren

Ich sage eben Herrn Meier Bescheid, dass Sie da sind.  
 Ich informiere Herrn Meier, dass Sie eingetroffen sind.  
 Herr Meier ist noch in einer Besprechung. Er wird in 15 Minuten bei Ihnen sein.

#### über die Anreise sprechen

Wie war die Reise, Frau Kramer?  
 Hatten Sie einen guten Flug/eine gute Fahrt?  
 Sind Sie mit der Bahn gekommen?

#### etwas zu trinken anbieten

Was darf ich Ihnen anbieten?  
 Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten?  
 Möchten Sie Kaffee oder Tee?  
 Kann ich Ihnen Wasser oder Saft anbieten?  
 Darf ich Ihnen schon einmal etwas zu trinken anbieten?

#### sich verabschieden

Auf Wiedersehen und einen schönen Tag noch.  
 Ich wünsche Ihnen eine gute Heimreise.  
 Vielen Dank für Ihren Besuch.

#### seinen Beruf vorstellen

Ich bin ... von Beruf./Ich möchte ... werden.  
 In diesem Beruf braucht man vor allem ...  
 Man muss besonders gut ... können.  
 Die Ausbildung habe ich in einem Betrieb und an der Berufsschule gemacht.  
 Das Studium hat ... gedauert.  
 Heute arbeite ich als .../bei ...  
 Mein Unternehmen ist .../produziert ...  
 Ich bin zuständig für .../Ich bin verantwortlich für ...  
 An meinem Beruf gefällt mir, dass man ..., auch wenn ...  
 In ein paar Jahren kann ich vielleicht ...

#### seinen Berufswunsch beschreiben

Die Ausbildung zum/zur ... absolviert man an ...  
 Das Studium dauert ... Jahre.  
 Ich würde gern bei/in einem ... arbeiten.  
 ... arbeiten oft als ... und sind für ... zuständig/  
 verantwortlich.  
 Der Beruf würde mir bestimmt Spaß machen, weil ..., auch wenn ...

### S. 10 | Verben/Adjektive mit Präpositionen

Bei Personen steht die Präposition mit dem Fragepronomen (für wen), ansonsten wo- + Präposition (wofür).

+ Akkusativ	verantwortlich <b>für</b>	wofür?	Er ist <b>für den Einkauf</b> verantwortlich.
		für wen?	Er ist <b>für alle Mitarbeiter</b> verantwortlich.
+ Dativ	zusammenarbeiten <b>mit</b>	mit wem?	Er arbeitet <b>mit vielen Kollegen</b> zusammen.
	erkennen <b>an</b>	woran?	Qualität erkennt man nicht <b>am</b> Preis.

- achten auf (+ Akk.)
- arbeiten an (+ Dat.)
- sich beschäftigen mit (+ Dat.)
- helfen bei (+ Dat.)
- sich kümmern um (+ Akk.)
- sprechen mit (+ Dat.)
- weiterleiten zu (+ Dat.)
- zuständig für (+ Akk.)
- zusammenarbeiten mit (+ Dat.)

Eine Liste mit den wichtigsten Verben mit Präpositionen finden Sie im Arbeitsbuch auf Seite 216.

# 2

## Sorin Mateis' erster Arbeitstag



Betreff: Personelles

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

als neuen Mitarbeiter begrüßen wir Herrn Sorin Mateis sehr herzlich. Er hat im Juli seine Ausbildung zum Gebäudereiniger abgeschlossen und tritt bei uns seine erste Stelle an. Bis auf Weiteres wird er für einen Teil des Bürogebäudes in der Bremer Straße zuständig sein. Wir wünschen ihm einen guten Start bei uns!

Viele Grüße  
Wolfgang Petersen

1 Welche Wünsche hat man für den ersten Arbeitstag? Sprechen Sie.

Man hofft, dass man ein paar nette Kollegen kennenlernt.

einen freundlichen Chef/ eine freundliche Chefin bekommen  
nette Kollegen kennenlernen Rundgang durch den Betrieb machen  
gutes Arbeitsklima haben klare Arbeitsabsprachen treffen können  
den Job gut machen ...

2 Und was könnte man vor dem ersten Arbeitstag befürchten? Sprechen Sie.

falsch gekleidet sein morgens zu spät kommen keinen Parkplatz finden  
sich die Namen von den Kollegen nicht merken können  
Anweisungen nicht verstehen einen schlechten ersten Eindruck machen  
unter Zeitdruck stehen ...

Man hat vielleicht Angst, dass man morgens zu spät zur Arbeit kommt.

### A Ratschläge verstehen und geben

A1 Lesen Sie die Überschriften und dann den Text. Ergänzen Sie zu jedem Textabschnitt die passende Überschrift. → AB

Lernen Sie die Hierarchien und Spielregeln kennen Passen Sie sich dem Kommunikationsstil an  
Zeigen Sie Ihre Motivation Gehen Sie auf Ihre Kollegen zu Fragen Sie nach

#### FÜNF TIPPS FÜR DEN ERSTEN ARBEITSTAG

1

Zeigen Sie, dass Sie sich freuen, endlich mit der Arbeit beginnen zu können. Seien Sie morgens nicht der Letzte, der kommt, und abends nicht der Erste, der in den Feierabend geht. Machen Sie ruhig ein paar Überstunden, aber übertreiben Sie nicht. Sie müssen nicht Tag und Nacht arbeiten.



2

Versuchen Sie zu verstehen, wer mit wem zusammenarbeitet, welche Personen wichtig sind und was man am Arbeitsplatz macht oder nicht macht. Halten Sie Augen und Ohren offen, beobachten Sie viel und hören Sie gut zu.

4

Beobachten Sie, wie Ihre neuen Kollegen miteinander umgehen und sprechen. Achten Sie darauf, wie die anderen etwas formulieren und sagen. Seien Sie keinesfalls zu direkt.

3

Sie sind neu und jeder beantwortet Ihnen sicher gern Ihre Fragen. Aber stellen Sie sachliche Fragen wie z. B.: Wer ist wofür verantwortlich? Wie sind die Pausen geregelt? Wie sieht es bei Gleitzeit aus, wer kommt und geht wann?

5

Gute Kontakte zu den neuen Kollegen und Vorgesetzten sind äußerst wichtig. Erwarten Sie aber nicht, dass sich alle um Sie kümmern. Sie müssen auf die Kollegen zugehen, Fragen stellen, um Hilfe bitten und durch Freundlichkeit zeigen, dass Sie vertrauenswürdig sind.

A2 Welche Tipps finden Sie hilfreich? Welche nicht? Welche Erfahrungen haben Sie schon gemacht? Sprechen Sie in der Gruppe.

A3|a Markieren Sie alle Imperative im Text in A1. → AB

05 b Hören Sie einige Ratschläge. Wie sind sie formuliert? Kreuzen Sie an. → AB

- im Imperativ
- mit *würde* + Infinitiv
- mit Modalverben (*man kann*)
- mit Modalverben im Konjunktiv (*Sie sollten/du solltest*)

c Notieren Sie einige typische Formulierungen, die Sie gehört haben.

An Ihrem ersten Arbeitstag sollten Sie ... Ich würde ...

A4|a Schreiben Sie einen eigenen Tipp für den ersten Arbeitstag. Verwenden Sie Imperative.

Achten Sie auf Ihre Körpersprache!  
Versuchen Sie, einen offenen und interessierten Eindruck zu machen. ...

b Formulieren Sie Ihren Tipp weniger direkt mit *ich würde* und *Sie sollten/könnten* oder *du solltest/könntest*. Tragen Sie Ihren Tipp in der Gruppe vor.

Imperativ und Ersatzformen

Zeigen Sie Ihre Motivation!  
Man sollte seine Motivation zeigen.  
Sie müssen Ihre Motivation zeigen.  
Ich würde meine Motivation zeigen.

Ich würde am Anfang auf meine Körpersprache achten.  
Sie sollten versuchen, ...

## B Informationen zum ersten Arbeitstag verstehen

B1 | a Was ist das? Ordnen Sie zu. → AB

- 1 Führerschein 2 Steueridentifikationsnummer 3 Sozialversicherungsausweis  
4 Gesundheitskarte 5 Führungszeugnis 6 Aufenthaltserlaubnis mit Arbeitserlaubnis



○ ○ ○ ○ ○ 1

b Was meinen Sie: Welche Unterlagen sollte man am ersten Arbeitstag mitnehmen? Kreuzen Sie an.

B2 Welche Unterlagen braucht die Personalabteilung von jedem neuen Arbeitnehmer (rot), welche braucht sie nur unter bestimmten Voraussetzungen (blau)? Lesen und markieren Sie.

**BUSSI 22**  
Juhu!!! Ich habe meine erste Stelle! Übermorgen ist mein erster Arbeitstag!!! Ich freu mich riesig! Wer weiß, welche Unterlagen ich mitbringen muss? Ich habe keine Ahnung.

**EXPERT\*34**  
Gratulation! Ich wünsche dir viel Spaß bei deinem neuen Job. Der erste Tag ist ja immer etwas aufregend, ich kann mich noch gut daran erinnern. 😊  
Also, was du mitbringen musst: Pass oder Ausweis, die Steueridentifikationsnummer fürs Finanzamt und deine Sozialversicherungsnummer für die ganzen Versicherungen. Das sind die wichtigsten Unterlagen. An mehr kann ich mich nicht erinnern.

**ANDI\_BC**  
Du musst auch angeben, wo du krankenversichert bist. Also denk an deine Gesundheitskarte. Wenn du keine Krankenversicherung hast, kannst du entscheiden, bei welcher Krankenkasse der Arbeitgeber dich anmelden soll. Schau im Internet, welche gut und preiswert ist. Dort gibt es auch Tests.

**NORA92**  
Hi Bussi22! Glückwunsch!!!! Ich habe zusätzlich eine Aufenthaltserlaubnis mit Arbeitserlaubnis mitbringen müssen. Ich komme nämlich aus Kenia. Außerdem wollte mein Arbeitgeber ein polizeiliches Führungszeugnis haben. Ich glaube, was man sonst noch braucht, hängt vom Job und vom Arbeitgeber ab.

**SUPERKOCH**  
Ich musste zum Beispiel auch ein Gesundheitszeugnis vorlegen. Ich arbeite nämlich in der Gastronomie. Am besten rufst du bei der Personalabteilung an und fragst nach, was sie alles haben wollen.

1 | 06 B3 | a Sorin Mateis und sein Chef, Wolfgang Petersen, besprechen am ersten Arbeitstag Formalitäten und Aufgaben. Hören Sie den Anfang des Gesprächs. Welche Unterlagen hat Sorin Mateis mitgebracht, welche hat er vergessen?

1 | 07 b Hören Sie jetzt das ganze Gespräch. Welche Aussagen sind richtig? Kreuzen Sie an. → AB

- 1  Herr Petersen bietet Herrn Mateis einen Tee an.
- 2  Herr Petersen macht Kopien von den mitgebrachten Unterlagen.
- 3  In den nächsten acht Wochen arbeitet Herr Mateis in einem Bürohaus in der Bremer Straße.
- 4  Die Arbeitskleidung bekommt Herr Mateis von der Firma.
- 5  Herrn Mateis' Ansprechpartnerin ist Frau Meinhardt.
- 6  Wenn Herr Mateis krank ist, muss er nur die Krankmeldung schicken.

B4 Wie war Ihr erster Arbeitstag in einer neuen Firma? Welche Unterlagen mussten Sie mitbringen? Hatten Sie ein Gespräch wie Sorin Mateis? Worum ging es? Erzählen Sie im Kurs. → AB

## C eine Betriebsvereinbarung verstehen

C1 Was für Verträge kennen Sie? Welche haben Sie schon einmal abgeschlossen? Sammeln Sie.

Mietvertrag — Verträge

C2 | a Verträge in der Arbeitswelt – Ordnen Sie zu. → AB

- 1 Tarifvertrag 2 Arbeitsvertrag 3 Betriebsvereinbarung

- Wird zwischen einem Arbeitgeber und dem Betriebsrat geschlossen, regelt die Rechte und Pflichten des Arbeitgebers und der Arbeitnehmer und legt verbindliche Normen für alle Arbeitnehmer des Betriebs fest. Dabei kommt es nicht darauf an, ob das persönliche Arbeitsverhältnis bereits bestanden hat, als die Betriebsvereinbarung geschlossen wurde.
- Wird zwischen Arbeitgebern und Gewerkschaft geschlossen und regelt z. B., wie hoch das Gehalt in einer Branche oder bei einer Berufsgruppe mindestens ist und wie viele Stunden pro Woche höchstens gearbeitet werden muss.
- Wird zwischen einem Arbeitnehmer und einem Arbeitgeber geschlossen und regelt das persönliche Arbeitsverhältnis, z. B. den Beginn und in einigen Fällen auch das Ende der Tätigkeit, die Aufgaben, die Höhe des Gehalts, den Urlaubsanspruch, Rechte und Pflichten bei Krankheit, die Kündigungsfrist.

b In Sorin Mateis' neuer Firma gibt es eine Betriebsvereinbarung. Muss er sich an die Betriebsvereinbarung halten?

c Schreiben Sie drei Fragen zu den Verträgen in C2a. Arbeiten Sie dann zu zweit. Stellen Sie Ihre Fragen und beantworten Sie die Fragen Ihrer Partnerin / Ihres Partners.

C3 | a Lesen Sie einen Ausschnitt aus der Betriebsvereinbarung und ergänzen Sie.

Pause Urlaub Arbeitszeit Urlaubs Pause Arbeitszeit arbeitszeit  
Urlaubstage Pausen Arbeitszeit Urlaub



§ 5 Die wöchentliche \_\_\_\_\_ regelt der Tarifvertrag. Sie wird für die Gebäudereiniger je nach Objekt individuell festgelegt. In der Verwaltung ist Gleitzeit vereinbart. Die Kern \_\_\_\_\_ beginnt an jedem Arbeitstag um 9.00 Uhr und endet von Montag bis Donnerstag um 15.00 Uhr, am Freitag um 13.00 Uhr.

§ 6 (1) Die tägliche \_\_\_\_\_ von 30 Minuten wird nicht auf die Arbeitszeit angerechnet.  
(2) Die Arbeit ist nach einer \_\_\_\_\_ von mehr als 6 Stunden durch eine \_\_\_\_\_ zu unterbrechen.

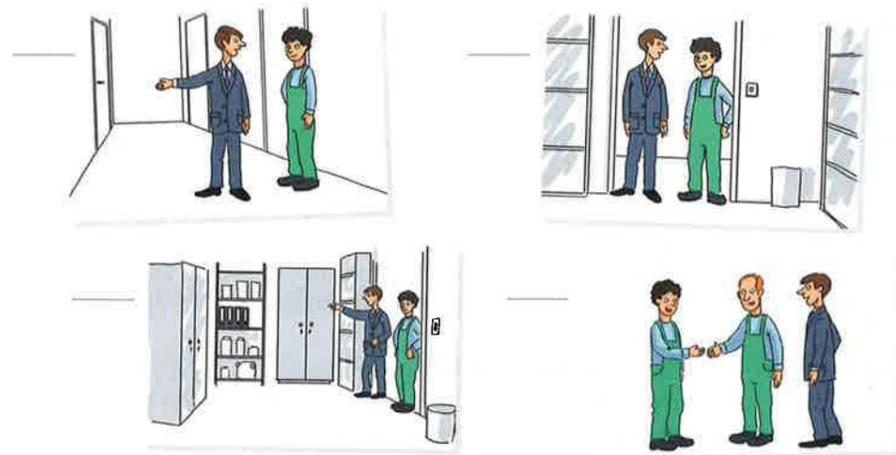
§ 7 (1) Die Anzahl der gewährten \_\_\_\_\_ regelt der Tarifvertrag.  
(2) Der \_\_\_\_\_ muss schriftlich beantragt werden und vom Abteilungsleiter genehmigt werden.  
(3) Bei der \_\_\_\_\_ gewährung werden die betrieblichen Erfordernisse sowie die Wünsche der Arbeitnehmer berücksichtigt.

b In den folgenden Sätzen gibt es falsche Informationen. Korrigieren Sie sie. → AB

- 1 Die wöchentliche Arbeitszeit kann durch eine Änderung ~~der Betriebsvereinbarung~~ *des Tarifvertrags* geändert werden.
- 2 Die Arbeitszeit ist Montag bis Donnerstag täglich 6 Stunden.
- 3 Die Kernarbeitszeit beginnt am Freitag um 8.00 Uhr.
- 4 Die Pause wird bezahlt.
- 5 Nach der Hälfte der Arbeitszeit muss man unbedingt eine Pause machen.
- 6 Den Urlaub muss man mit seinem Abteilungsleiter besprechen.

**D Anweisungen verstehen und darauf reagieren**

1 08 **D1|a** Herr Petersen zeigt Sorin Mateis seinen neuen Arbeitsplatz. Hören Sie zuerst das Gespräch und bringen Sie dann die Bilder in die richtige Reihenfolge.



**b** Welche Anweisungen werden gegeben? Kreuzen Sie an.

- Herr Schmidt soll Sorin Mateis helfen.
- Sorin Mateis muss drei Stockwerke reinigen.
- Neue Putzmittel muss Sorin Mateis bei Frau Schubert bestellen.
- Sorin Mateis muss darauf achten, dass die Räume rechtzeitig fertig sind.
- Die Mittagspause kann Sorin Mateis selbst bestimmen.
- Sorin Mateis muss den Schlüssel morgens um 6.30 Uhr beim Hausmeister holen.

**D2|a** Ergänzen Sie das Gespräch.

<p><b>zustimmen / Verstehen signalisieren</b> Ah, sehr gut. Alles klar. In Ordnung.</p>	<p><b>bedauern</b> Das tut mir leid. Den ... habe ich (nicht)...</p>	<p><b>nachfragen</b> Eine Frage (bitte): ... Darf ich kurz nachfragen: ... Ich habe noch eine Frage: ... Habe ich das / Sie richtig verstanden? ...</p>
---	--	---

- ◆ Jetzt brauche ich noch Ihren Sozialversicherungsausweis.
- (bedauern: heute nicht dabei) Das tut mir leid. Den habe ich heute nicht dabei.
- ◆ Kein Problem. Bringen Sie den Ausweis einfach in den nächsten Tagen vorbei.
- (zustimmen) \_\_\_\_\_  
(Frage: Arbeitskleidung) \_\_\_\_\_
- ◆ Die bekommen Sie von uns. Frau Meinhardt gibt Ihnen die Arbeitskleidung und die wichtigsten Telefonnummern.
- (Verstehen signalisieren) \_\_\_\_\_  
(Frage: an wen bei Fragen wenden) \_\_\_\_\_
- ◆ Ihre Ansprechpartnerin ist Frau Schubert.
- (Frage: Mittagspause) \_\_\_\_\_
- ◆ Die Mittagspause ist um 13 Uhr. Aber bis Viertel vor zwei sollten Sie zurück sein.  
Um 16 Uhr müssen Sie dem Hausmeister den Schlüssel zurückgeben. Der hat dann Feierabend.
- (Verständnisfrage: Schlüssel) \_\_\_\_\_
- ◆ Ja. Sie oder Herr Schmidt müssen den Schlüssel jeden Morgen holen und am Nachmittag wieder abgeben.

**b** Rollenspiel: Lesen und üben Sie das Gespräch zu zweit. Tauschen Sie die Rollen. → AB

**D3** Hat Sorin Mateis an seinem ersten Arbeitstag alles richtig gemacht? Was meinen Sie? Was würden Sie anders machen? Sprechen Sie. → AB

**zustimmen / Verstehen signalisieren**

- Alles klar.
- Ah, sehr gut.
- In Ordnung.

**bedauern**

Das tut mir leid. Den ... habe ich nicht ...

**nachfragen**

- Eine Frage (bitte):
- Darf ich kurz nachfragen: ...
- Ich habe noch eine Frage: ...
- Habe ich das / Sie richtig verstanden?

S. 15 | Imperativ und Ersatzformen

Mit dem Imperativ formuliert man Bitten, Vorschläge, Empfehlungen, Ratschläge, Anordnungen und Anleitungen.

Zeigen Sie Ihre Motivation!	Sie zeigen	In der Sie-Form steht zuerst das Verb, dann das Pronomen.
Zeig deine Motivation!	du zeigst	In der Du-Form steht nur das Verb ohne Endung und ohne Pronomen.
Zeigt eure Motivation!	ihr zeigt	In der Ihr-Form steht das Verb ohne Pronomen.

Wenn einem der Imperativ zu direkt erscheint, ersetzt man ihn durch eine Konstruktion mit *sollen* im Konjunktiv:

- Man **sollte** seine Motivation zeigen.
- Du **solltest** deine Motivation zeigen.

Oder man formuliert in der Ich-Form mit Konjunktiv:

- Ich **würde** meine Motivation zeigen.
- An deiner Stelle **würde ich** meine Motivation zeigen.

Weitere Alternativen zum Imperativ:

es wäre ... + Konjunktiv II:	Es wäre gut, wenn du deine Motivation zeigen würdest.
Frage:	Warum zeigst du nicht deine Motivation?
unpersönlich:	Es macht einen guten Eindruck, wenn man seine Motivation zeigt.



## 3

## Maria Carreras bewirbt sich um eine neue Stelle

### LEBENS LAUF

Maria Carreras  
Bahnhofstraße 124  
12545 Berlin  
Tel. 030/132 45 76, Mobil 0163/42 95 83  
E-Mail m.carreras@igmx.net

#### Persönliche Daten

Geburtsdatum, -ort 2. März 1986, Madrid  
Staatsangehörigkeit spanisch  
Familienstand, Kinder verheiratet, ein Kind

#### Schulbildung/Ausbildung

06/2002 Abschluss der Educación Secundaria Obligatoria (ESO)  
10/2002–09/2004 Ausbildung zur Verkäuferin

#### Berufserfahrung

10/2004–11/2007 Verkäuferin bei EcoMercado in Madrid  
05/2008–12/2011 Verkäuferin bei Euro-Discount, Berlin-Mariendorf  
seit 03/2014 Verkäuferin bei Cento, Berlin-Lichterfelde

#### Sprachkenntnisse

Spanisch Muttersprache  
Deutsch mündlich sehr gut, schriftlich gut, Niveau B2

#### Fortbildungen

10/2010 Kasse/Verkaufsabrechnung, Bildungszentrum Steglitz e.V.  
05/2013 Spezielle Warenkunde Bio-Lebensmittel, Zentrum für berufliche Qualifizierung

Berlin, den 29. 2. 20..

Maria Carreras



Maria Carreras ist Verkäuferin und arbeitet bei einem Discounter. Ihre Chefin ist sehr zufrieden mit ihr, Maria Carreras fehlt aber der direkte Kontakt mit den Kunden. Deshalb sucht sie eine neue Stelle, am liebsten würde sie in einem Lebensmittelgeschäft arbeiten. Jetzt hat sie eine passende Anzeige gefunden und bereitet ihre Bewerbung vor.

1 Welches Bewerbungsfoto würden Sie wählen? Warum? Sprechen Sie.

2 Was gehört Ihrer Meinung nach zu einer Bewerbung? Sprechen Sie.

Foto Lebenslauf Besuch im Personalbüro Anschreiben Telefonat mit der Firma  
Bekannte über die Firma befragen Zeugnisse und Bescheinigungen im Internet recherchieren

## A einen Lebenslauf verfassen

A1 Was muss unbedingt in einen Lebenslauf, was gehört nicht hinein? Sprechen Sie. → AB

Geburtsdatum Alter Beruf von Mutter und Vater Berufsausbildung Unterschrift  
Geschwister Krankheiten Reisen Schulbildung EDV-Kenntnisse Praktika Geburtsort  
Fremdsprachenkenntnisse Fort- und Weiterbildung Religion Berufserfahrung  
Wohnort Noten Familienstand Name von Mutter und Vater Hobbys ...

A2|a Lesen Sie den Text und markieren Sie, was unbedingt in einen Lebenslauf gehört (grün) und was nicht hineingehört (rot). Vergleichen Sie mit A1. → AB

### LEBENS LAUF – WAS SIE UNBEDINGT WISSEN SOLLTEN

**Weltweit spielt der Lebenslauf eine zentrale Rolle bei der Bewerbung und entscheidet oft über die Einladung zum Bewerbungsgespräch. Doch in jedem Land sind die Anforderungen anders. Unser Experte, Karl Sommer, weiß, worauf man in Deutschland achten muss.**



Ein Lebenslauf muss formal in Ordnung sein. Für jeden zweiten Personaler ist eine gute Rechtschreibung wichtig, sonst hat die Bewerbung keine Chance. Außerdem muss der Lebenslauf übersichtlich sein. Und an die Stellenausschreibung muss er angepasst sein, sonst wird die Bewerbung mit großer Wahrscheinlichkeit nicht berücksichtigt.

In einem erfolgreichen Lebenslauf stehen gleich am Anfang die persönlichen Daten: Vor- und Familienname und die Adresse. Man sollte auch eine Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse angeben. Aber Achtung: Benutzen Sie keine unseriös wirkende E-Mail-Adresse wie ladykiller@gmx.com. Zu den persönlichen Daten gehören auch der Familienstand, der Geburtsort und das Geburtsdatum. Diese Daten müssen Sie zwar nicht angeben, es ist für die Bewerbung aber meistens besser, weil sich der Personaler ein besseres Bild von Ihnen machen kann. Früher hat man sogar den Beruf der Eltern genannt, das ist heute aber nicht mehr üblich. In Deutschland wird der Lebenslauf meistens mit einem Foto versehen. Das ist kein Muss mehr, aber die Bewerbung wirkt dadurch persönlicher. Wenn Sie sich für ein Foto entscheiden, sollten Sie unbedingt ein

seriöses Bewerbungsfoto von einem professionellen Fotografen machen lassen.

Nicht fehlen dürfen selbstverständlich auch alle Angaben zu Ihrer Schulbildung, Ihrer Ausbildung oder Ihrem Studium. Im Lebenslauf beginnt man oft mit dem jüngsten Datum und gibt die Zeiten immer in Monat und Jahr an, z. B. „05/2008 – 12/2011 Verkäuferin bei Euro Discount“. Wenn Sie gute Abschlussnoten haben, sollten Sie diese unbedingt angeben. Auch Angaben zu Ihren Praktika und zu Ihrer Berufserfahrung sind wichtig. Je mehr Berufserfahrung Sie haben, desto günstiger ist dies für Ihre Bewerbung. Außerdem ist es üblich, weitere Fähigkeiten wie Sprachkenntnisse und EDV-Kenntnisse anzugeben. Bei den Sprachkenntnissen muss man zusätzlich schreiben, wie gut man die Sprache beherrscht, z. B. „Muttersprache“ oder „Grundkenntnisse“. Informationen zu Ihren Hobbys gehören nur dann in den Lebenslauf, wenn sie für die Stelle wichtig sein könnten. Und am Ende eines jeden Lebenslaufs stehen Ort und Datum, an dem Sie den Lebenslauf verfasst haben, und die eigenhändige Unterschrift, mit der Sie die Richtigkeit der Angaben bestätigen.

b Lesen Sie noch einmal und beantworten Sie die folgenden Fragen.

- 1 Auf welche Formalien sollte man achten?
- 2 Welche Dinge können, müssen aber unbedingt nicht in einen Lebenslauf?

c Was macht Maria Carreras in ihrem Lebenslauf anders, als es im Text empfohlen wird?

A3 Was sind die größten Unterschiede zwischen einem deutschsprachigen Lebenslauf und einem Lebenslauf in Ihrem Herkunftsland? Sprechen Sie.

A4 Schreiben Sie Ihren persönlichen Lebenslauf. Orientieren Sie sich am Lebenslauf von Maria Carreras und wählen Sie nur die Überschriften aus, die zu Ihrem Werdegang passen.

**B** eine Stellenanzeige verstehen

**B1|a** Ricardo Paolini sucht eine Verkäuferin oder einen Verkäufer für sein Delikatessengeschäft. Lesen Sie in der Anzeige den Abschnitt „Aufgaben“. Was muss ein Verkäufer / eine Verkäuferin bei Delicatissimo machen? Sammeln Sie in der Gruppe. → AB

Wir suchen ab sofort **eine/n Verkäufer/in Einzelhandel**

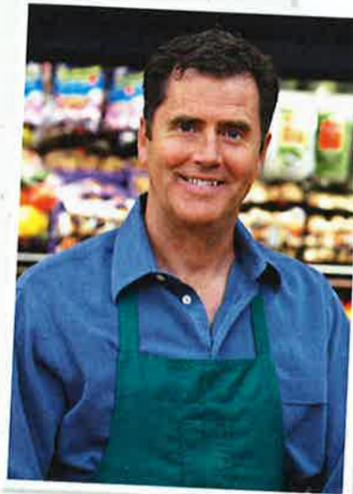
**Aufgaben**

- fachkundige Beratung der Kunden  
→ den Unterschied zwischen zwei Produkten erklären, ...
- Präsentation von Waren → das Schaufenster dekorieren, ...
- Kontrolle der Warenqualität  
→ Mindesthaltbarkeitsdatum der Produkte prüfen, ...
- Verkauf/Kasse → die Waren einscannen, ...

**Voraussetzungen**

- erfolgreich abgeschlossene Berufsausbildung als Verkäufer/in, idealerweise im Lebensmitteleinzelhandel, oder vergleichbare Qualifikation
- Erfahrung in der Kundenberatung
- freundliche und gepflegte Umgangsformen
- Flexibilität und Teamfähigkeit

Die Bewerbung ist mit den üblichen Unterlagen schriftlich zu richten an: Delicatissimo, z. Hd. Ricardo Paolini, Sonnenallee 45, 13423 Berlin, Tel. 030 427458



**b** Lesen Sie in der Anzeige den Abschnitt „Voraussetzungen“ und die Informationen über die Personen. Wer erfüllt welche Voraussetzungen? → AB



**Anna Sklodowska**, Einzelhandelskauffrau, bis vor drei Jahren Leiterin der Lebensmittelabteilung in einem großen Kaufhaus, Erziehungsurlaub, möchte jetzt wieder einsteigen, kann nur vormittags arbeiten



**Michael Merschke**, keine abgeschlossene Ausbildung, Hilfskraft-Jobs im Groß- und Einzelhandel, zeitlich vollkommen flexibel, sucht dringend einen neuen Job



**Elena Adamopoulos**, Verkäuferin Einzelhandel, arbeitet in einer Filiale einer großen Kette, mag Italien und die italienische Lebensart, möchte möglichst selbstständig arbeiten



**Maria Carreras**, Verkäuferin im Lebensmitteleinzelhandel, arbeitet bei einem Discounter, hat früher in einem Bio-Supermarkt gearbeitet, sucht eine Stelle mit mehr Kundenkontakt

	Ausbildung	Berufserfahrung	Umgangsformen	Flexibilität	Teamfähigkeit
Anna S.	erfüllt	erfüllt	keine Info	nicht erfüllt	keine Info
Michael M.					

**B2** Unterstreichen Sie in den Sprechblasen die Begründungen. Markieren Sie außerdem die Verbindungswörter und das Verb. → AB

Ich glaube, Anna hätte keine Chance. Sie ist nämlich überqualifiziert.

Maria kann sich bewerben, weil sie die richtige Ausbildung hat.

Die Stelle ist für Elena vielleicht nicht geeignet, denn sie will selbstständig arbeiten.

Ricardo Paolini sucht keine Hilfskraft. Deshalb hat Michael wahrscheinlich keine Chance.

Kausale Satzverbindungen

- ..., weil ... hat.
- ..., denn ... ist ...
- ... Deshalb hat ...
- ... ist nämlich ...

**B3** Was meinen Sie: Wer hat eine Chance, die Stelle zu bekommen? Warum (nicht)? Sprechen Sie wie in den Beispielen in B2.

**C** ein Anschreiben verstehen und verfassen

**C1|a** Auf die Anzeige hat Ricardo Paolini Bewerbungen erhalten. Lesen Sie das Bewerbungsanschreiben. Ergänzen Sie die Wörter. → AB

Unterschrift Anlagen Absender Betreff Grußformel Adresse/Anschrift  
Einleitung: Anlass des Schreibens Schluss mit der Hoffnung auf ein positives Ergebnis  
Hauptteil: Informationen, die die Bewerbung unterstützen Anrede

Maria Carreras • Bahnhofstraße 124 • 12545 Berlin  
Tel. 030/132 45 76 • Mobil 0163/42 95 83 • m.carreras@lgrmx.net

Adresse/Anschrift

Delicatissimo  
z. Hd. Herrn Ricardo Paolini  
Sonnenallee 45  
13423 Berlin

Berlin, den 29.02.20...

**Bewerbung als Verkäuferin**

Sehr geehrter Herr Paolini,

mit großem Interesse habe ich Ihre Anzeige in der BZ vom 23. Februar gelesen und möchte mich bei Ihnen um die Stelle als Verkäuferin bewerben. Ich bin sicher, dass ich alle erforderlichen Voraussetzungen mitbringe.

Ich habe in Spanien eine Ausbildung als Verkäuferin gemacht und anschließend drei Jahre in einem Bio-Supermarkt gearbeitet. Als ich nach Deutschland gekommen bin, habe ich zwei Jahre lang einen Deutschkurs besucht und die B2-Prüfung bestanden. Seit 2014 arbeite ich in Berlin bei einem Discounter. Meine Aufgaben sind die Bestellung von Waren, die Warenannahme und die Qualitätskontrolle. Außerdem bin ich für das Auffüllen der Regale sowie für die Präsentation der Waren zuständig. Ich bin zeitlich flexibel und arbeite gern mit Kollegen zusammen.

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

Mit freundlichen Grüßen

Maria Carreras

Anlagen: Lebenslauf, Zeugnisse

**b** Welche Aufgaben und Voraussetzungen aus der Anzeige in B1 nennt Maria Carreras in ihrem Brief? Unterstreichen Sie in der Anzeige. → AB

**C2** Ergänzen Sie das Anschreiben mit Ihren persönlichen Daten. → AB

mit großem Interesse habe ich Ihre Anzeige \_\_\_\_\_ gelesen und möchte mich bei Ihnen um die Stelle als \_\_\_\_\_ bewerben. Ich bin sicher, dass ich alle erforderlichen Voraussetzungen mitbringe.

Ich habe in \_\_\_\_\_ eine Ausbildung als \_\_\_\_\_ gemacht und anschließend \_\_\_\_\_ gearbeitet. \_\_\_\_\_ habe ich \_\_\_\_\_ einen Deutschkurs besucht und die \_\_\_\_\_-Prüfung bestanden. Seit \_\_\_\_\_ arbeite ich [Von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_ habe ich] in \_\_\_\_\_ bei \_\_\_\_\_ [gearbeitet]. Meine Aufgaben sind [waren] \_\_\_\_\_. Außerdem bin [war] ich für \_\_\_\_\_ zuständig.

# D ein Vorstellungsgespräch verstehen und führen

1 09 **D1|a** Hören Sie das Vorstellungsgespräch von Maria Carreras. Markieren Sie im Anschreiben, welche Punkte besprochen werden. → AB

**b** Worüber sprechen Maria Carreras und Ricardo Paolini außerdem? Kreuzen Sie an. → AB

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> über Details der Ausbildung in Spanien         | <input type="checkbox"/> warum sie bei Delicatissimo arbeiten will        |
| <input type="checkbox"/> über die Arbeitszeiten                         | <input type="checkbox"/> über die Bezahlung                               |
| <input type="checkbox"/> über ihre Stärken (was sie besonders gut kann) | <input type="checkbox"/> über die Probezeit                               |
| <input type="checkbox"/> warum sie eine neue Stelle sucht               | <input type="checkbox"/> warum sie von 2008 bis 2010 nicht gearbeitet hat |

1 09 **c** Hören Sie noch einmal und notieren Sie zu den Punkten, die Sie in D1 b angekreuzt haben, einige Stichwörter. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse im Kurs. → AB

**D2|a** Notieren Sie zu den Fragen eines Vorstellungsgesprächs Stichwörter, die zu Ihrer persönlichen Situation passen. → AB

Was haben Sie bisher beruflich gemacht?  
*2004–2007 Bio-Supermarkt Madrid, 2008–2011 Euro-Discount, seit 2014 Cento*  
 Haben Sie noch andere Qualifikationen?  
 Bitte erzählen Sie etwas genauer über Ihre Berufsausbildung in Ihrem Heimatland.  
 Wann und wo haben Sie Deutsch gelernt? Sprechen Sie noch andere Sprachen?  
 Was können Sie besonders gut? Was würden Sie am liebsten machen?

**b** Welche Überschrift passt zu welchen Redemitteln? Ordnen Sie zu. → AB

nachfragen      über Berufserfahrung sprechen      über Vorlieben und Fähigkeiten sprechen

Ich habe... Jahre in.../ als... gearbeitet Ich habe/musste... Ich habe... gelernt Ich habe Erfahrungen in...	Besonders gut kann ich... Ich würde gern / am liebsten... Mir würde es Spaß machen, ... zu... Ich mache/arbeite gern... Ich gehe gern mit... um	Das verstehe ich nicht. Wie meinen Sie das? Was meinen Sie mit...?
--	---	--

**c** Formulieren Sie Ihre Antworten auf die Fragen in D2 a mithilfe Ihrer Stichwörter und der Redemittel.

*Von 2000 bis 2003 habe ich in einem Bio-Supermarkt in Madrid gearbeitet.*

**d** Arbeiten Sie zu zweit: Partner A fragt (wie in D2 a), Partner B antwortet (wie in D2 c). Anschließend tauschen Sie die Rollen.

**D3** Was möchten Sie über eine Stelle noch wissen? Sammeln Sie Fragen im Kurs. → AB

Überstunden    Kindergarten    Arbeitszeit    Urlaub    Probezeit    Teilzeitarbeit    ...

**D4** Wie würden Sie sich außerdem auf ein Bewerbungsgespräch vorbereiten? Machen Sie eine Liste.

*– früh ins Bett gehen, damit ich ausgeschlafen bin.*

**D5** Rollenspiel: Spielen Sie zu zweit ein Bewerbungsgespräch.

Beginnen Sie das Gespräch mit einer ganz allgemeinen Frage, z. B. „Haben Sie gut zu uns gefunden?“. Stellen Sie auch die Fragen aus D2 a. Schließen Sie das Gespräch mit einer Frage des Bewerbers an den Chef, z. B. ob es möglich ist, den Arbeitsplatz zu besichtigen.



**D6** Wie würden Sie sich für ein Bewerbungsgespräch kleiden?

**nachfragen**

Das verstehe ich nicht.  
 Wie meinen Sie das?  
 Was meinen Sie mit...?

**über Vorlieben und Fähigkeiten sprechen**

Besonders gut kann ich...  
 Ich würde gern / am liebsten...  
 Mir würde es Spaß machen, ... zu...  
 Ich mache/arbeite gern...  
 Ich gehe gern mit... um.

**über Berufserfahrung sprechen**

Ich habe... Jahre in.../als... gearbeitet  
 Ich habe/musste...  
 Ich habe... gelernt.  
 Ich habe Erfahrungen im...

S. 22 | Kausale Satzverbindungen

Einen Grund kann man ausdrücken, indem man einen Haupt- und einen Nebensatz durch eine Konjunktion verbindet:

Hauptsatz	Nebensatz (Grund)
Maria Carreras bewirbt sich,	<b>weil</b> sie eine Stelle mit mehr Kundenkontakt <b>sucht</b> .
	<b>da</b>
Nebensatz (Grund)	Hauptsatz
<b>Weil</b> Maria Carreras eine Stelle <b>sucht</b> ,	bewirbt sie sich.
<b>Da</b>	

Als Antwort kann der Nebensatz mit *weil* auch alleine stehen.

Warum bewirbt sich Maria dort? **Weil** sie eine Stelle mit mehr Kundenkontakt sucht.

Hauptsatz	Hauptsatz (Grund)
	0    1    2
Maria Carreras bewirbt sich,	<b>denn</b> sie <b>sucht</b> eine Stelle mit mehr Kundenkontakt.

Die Konjunktion *denn* kann nur am Anfang des zweiten Hauptsatzes stehen, nimmt dort aber keine eigene Position ein.

Hauptsatz (Grund)	Hauptsatz
	1    2
Maria Carreras sucht eine Stelle mit mehr Kundenkontakt.	<b>Deshalb</b> bewirbt sie sich.

Der Hauptsatz mit *deshalb* steht immer nach dem Hauptsatz, der den Grund enthält.

Hauptsatz	Hauptsatz (Grund)
	1    2
Maria Carreras bewirbt sich,	sie <b>sucht nämlich</b> eine Stelle mit mehr Kundenkontakt.

Auch der Hauptsatz mit *nämlich* steht immer als zweiter Hauptsatz.

Ein Grund kann auch in zwei Sätzen ohne Verbindungswort ausgedrückt werden:

Maria Carreras bewirbt sich bei Delicatissimo. Sie sucht eine Stelle mit mehr Kundenkontakt.  
 Maria Carreras sucht eine Stelle mit mehr Kundenkontakt. Sie bewirbt sich bei Delicatissimo.

## Du oder Sie?

Die Anrede hat im Deutschen verschiedene Formen: du und Sie. Oft stellt man sich die Frage: Welche soll man verwenden? Wie verhält man sich richtig?

1 Sehen Sie die Fotos an. Wen würden Sie spontan duzen, wen würden Sie siezen? Kreuzen Sie an und begründen Sie Ihre Entscheidung.



du  Sie



du  Sie



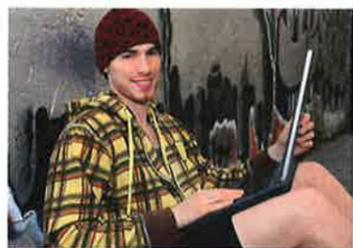
du  Sie



du  Sie



du  Sie



du  Sie



du  Sie



du  Sie



du  Sie



du  Sie

Den jungen Mann in der Werkstatt würde ich duzen, wenn ich sein Kollege wäre. Wenn ich ein Kunde der Werkstatt wäre, würde ich ihn siezen.

2 | a Wie ist es in Ihrer Muttersprache? Gibt es unterschiedliche Anredeformen? Und wenn ja, nach welchen Regeln verwendet man sie?

In Spanien gibt es eine Sie-Form und eine Du-Form. Der Altersunterschied spielt eine wichtige Rolle. Zu einem älteren Menschen muss man „Sie“ sagen und dieser Mensch sagt „du“ zu einem. Am Arbeitsplatz ist es in der Regel auch so. Wenn der Chef aber viel jünger als sein Mitarbeiter ist, dann sagen beide „Sie“ zueinander.

b Im Deutschen nennt man die akademischen Titel mit. Man sagt Herr Doktor Schmidt, Frau Professor Rieder. Wie ist es in Ihrer Muttersprache?

Also, bei uns im Schwedischen ist es inzwischen viel einfacher geworden: Normalerweise duzen wir alle, bis auf den König.

3 Lesen Sie den Text und ergänzen Sie die Tabelle: Welche Vor- und Nachteile beim Siezen und Duzen nennt der Text?

## DU UND SIE

Diese Frage stellt sich jeder immer wieder: Soll ich mein Gegenüber duzen oder doch besser siezen? Das ist heutzutage im Alltag und besonders im Beruf nicht so einfach zu entscheiden. Es gibt einige Regeln. Und es ist auch gut zu wissen, welche Vor- und Nachteile mit dem Duzen und Siezen verbunden sind.

- 5 Normalerweise gilt für die Erwachsenen erst einmal das „Sie“. Unbekannte Menschen und auch Personen, die man nicht näher kennt, werden gesiezt. Das gilt für den Alltag und die Berufswelt. Berufseinsteiger oder neue Mitarbeiter sollten sich erkundigen, welche Anredeformen in ihrem Unternehmen üblich sind. In einigen Berufsbranchen hat sich das „Du“ fest etabliert. Bei Ikea beispielsweise duzen sich alle Mitarbeiter bis
- 10 in die Chefetage.  
Im privaten Bereich gilt meistens das „Du“. Paare, Familienangehörige und Freunde duzen sich. Auch jüngere Menschen im ähnlichen Alter sagen eher „du“. Bei Freizeitaktivitäten wie z. B. in Vereinen, Fitnesscentern wird ebenfalls oft geduzt.

### Welche Vor- und Nachteile hat das Siezen?

- 15 Das Siezen drückt Distanz und Respekt aus und fördert einen höflichen Umgang miteinander. Der Vorteil beim „Sie“ ist, dass man die Menschen in Ruhe kennenlernen kann und dann entscheidet, ob man das „Du“ anbietet. Eine Rückkehr zum „Sie“ ist fast unmöglich. Die Sie-Form kann aber auch negativ wirken. Wenn jemand die meisten seiner Kollegen duzt und nur einige siezt, bedeutet das vielleicht, dass er mit Letzteren
- 20 nicht sehr gut klarkommt. Und wer beim „Sie“ bleibt, obwohl man ihm das „Du“ angeboten hat, wirkt steif und altmodisch.

### Welche Vor- und Nachteile hat das Duzen?

- Unter Menschen, die man duzt, fühlt man sich wohler und entspannter. So können Beziehungen schneller aufgebaut werden. Ein „Du“ kann aber auch respektlos gemeint
- 25 sein, wenn z. B. ein fremder Mensch anderer Nationalität geduzt wird, ohne dass ihm das „Du“ angeboten wurde. Unternehmen, in denen man sich duzt, glauben, dass Mitarbeiter schneller integriert werden und Probleme schneller angesprochen werden. Es gibt aber auch Kritik an dieser Einstellung. Das Verhältnis zum Chef wird mit einem „Du“ nicht automatisch einfacher und es kann schwerer sein, über Themen wie
- 30 Einkommen und Kündigung zu sprechen.  
In einigen Firmen gibt es eine Mischform. Man spricht sich mit dem Vornamen an und bleibt beim „Sie“. In anderen Unternehmen wird „ihr“ als vertrauliche Höflichkeitsform benutzt, wenn man mehrere Personen anspricht. Insgesamt kann man sagen, dass ein Duzen und Siezen oft in der Firma selbst geregelt wird. Es gehört quasi zur Firmenkultur
- 35 und hat nicht sehr viel mit Sympathie oder Antipathie zu tun. Da passt man sich dann am besten an.

	Vorteile	Nachteile
Sie	Das Siezen fördert einen höflichen Umgang miteinander.	
du		

4 Sehen Sie sich noch einmal Ihre Lösungen in Aufgabe 1 an. Würden Sie jetzt anders entscheiden?

5 Stimmt es, dass das Siezen höflicher ist? Welche Erfahrungen haben Sie privat und beruflich gemacht? Sprechen Sie im Kurs.

# 4

## Galina Schewchenko ist in einer Besprechung



Galina Schewchenko arbeitet im Altenheim St. Elisabeth in Köln als Pflegerin. Einmal pro Woche trifft sie sich mit ihrer Chefin, der Stationsleiterin Regina Niehoff, und ihren Kollegen Jens Großer und Lucia Bandera zu einer Teamsitzung. Dort werden aktuelle Projekte und der Gesundheitszustand einzelner Bewohner besprochen.

1 Welche dieser verschiedenen Besprechungen kennen Sie? Kennen Sie noch andere? Sprechen Sie.

Abteilungsbesprechung mit Abteilungsleiter und Kollegen    Arbeitsbesprechung unter Kollegen  
Planungssitzung    Krisensitzung    Jour fixe    ...

2 Was können die Themen solcher Besprechungen sein? Sammeln Sie.

neue Projekte    Informationsaustausch über aktuelle Projekte  
Probleme mit einzelnen Kunden/Patienten    Arbeitspläne  
Probleme von Mitarbeitern    Qualitätsprobleme    Fortbildungsbedarf    ...

## A eine Besprechung verstehen

A1 Lesen Sie die Tagesordnung. Lesen Sie dann die Aussagen 1 – 6. Welche Aussagen sind richtig? Kreuzen Sie an. → AB

### Teambesprechung Wohngruppe 1

Datum: 23.11.20..  
Uhrzeit / Ort: 13.00–14.00 Uhr; Stationszimmer 101  
Teilnehmer: R. Niehoff, L. Bandera, J. Großer, G. Schewchenko

#### TAGESORDNUNG

- TOP 1 Gemeinsamer Nachmittagskaffee in der Cafeteria
- TOP 2 Gesundheitszustand von Herrn Lipsky
- TOP 3 Kurs „Gedächtnistraining“
- TOP 4 Neue Praktikantin ab 1.12.



- 1 Die Besprechung ist am späten Vormittag im Stationszimmer 101.
- 2 An der Besprechung nehmen vier Personen teil.
- 3 Bei TOP 1 geht es um eine Veranstaltung in der Cafeteria.
- 4 Beim zweiten Punkt geht es um das Befinden eines Bewohners.
- 5 Bei Punkt 3 geht es um ein Sport-Angebot.
- 6 Am 1.12. beginnt eine neue Pflegerin ihre Arbeit.

10 A2 Hören Sie die Besprechung. Bei welchen TOP gibt es verschiedene Meinungen, bei welchen sind sich alle einig? Kreuzen Sie an. → AB

	TOP 1	TOP 2	TOP 3	TOP 4
Meinungsverschiedenheiten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alle einig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10 A3 Hören Sie die Besprechung noch einmal. Was hat das Team beschlossen? Kreuzen Sie an. → AB

#### TOP 1

- Eine Woche lang werden probeweise alle Bewohner zum Kaffeetrinken in die Cafeteria eingeladen.
- Die Bewohner werden zum Kaffeetrinken in die Cafeteria gebracht, sobald die Renovierung abgeschlossen ist.
- Weil die meisten Bewohner alleine ihren Kaffee trinken wollen, wird über die Kaffeetafel erst nächste Woche entschieden.

#### TOP 2

- Weil Herr Lipsky sehr verwirrt ist, soll Jens Großer mit Herrn Lipskys Tochter sprechen.
- Herr Lipsky soll in ein anderes Zimmer ziehen, weil er sich mit seinem Mitbewohner nicht versteht.
- Jens soll mit Herrn Lipskys Tochter sprechen, weil er so tut, als ob er verwirrt wäre.

#### TOP 3

- Für das Gedächtnistraining soll die Kursleiterin Werbung machen, indem sie mit den Bewohnern persönlich spricht.
- Der Kurs wird eingestellt, weil es zu wenig Teilnehmer gibt.
- Der Kurs ist schon dreimal ausgefallen, weil er nicht bekannt genug ist.

#### TOP 4

- Galina Schewchenko soll zusammen mit der neuen Praktikantin die Weihnachtsaktivitäten organisieren.
- Die Praktikantin wird im Büro arbeiten und die Freizeitangebote organisieren.
- Lucia Bandera wird sich in der ersten Woche um die neue Praktikantin kümmern.

Zusammengesetzte Nomen  
der Tag + die Ordnung =  
die Tagesordnung

**B** ein Protokoll verstehen

**B1|a** In der Abteilungsbesprechung wird über die Beschlüsse der Geschäftsführung berichtet. Lesen Sie die Punkte 1–4 des Protokolls und die Texte A–E. Welcher Punkt passt zu welchem Text? Ordnen Sie zu.

**1 ZWISCHEN DEN JAHREN**  
Dieses Jahr wird die Firma während der Weihnachtsferien nicht geschlossen. Urlaub und Abbau von Überstunden müssen unter den Mitarbeitern so abgestimmt werden, dass vom 23.12. bis zum 6.1. in den Sekretariaten und im Kundenservice jeweils mindestens eine Person anwesend ist.

**2 ARBEITEN AM NETZWERK**  
Im zweiten Stock werden in der Woche vom 4. bis zum 8. Juli Netzwirkabel ausgetauscht. In dieser Zeit kann man nicht oder nur eingeschränkt auf die Server zugreifen. Dringend benötigte Dokumente müssen vorher auf die lokale Festplatte gespeichert werden.

**3 NEUE COMPUTER**  
In den nächsten Wochen werden einige Computer durch neuere Modelle ersetzt. Der Bedarf soll bei der IT-Abteilung gemeldet werden.

**4 STRASSENSPERRUNG**  
In der Zeit vom 7. bis zum 13. Juli ist die Turmstraße gesperrt. Das Firmengelände kann man in dieser Zeit nicht mit dem Pkw erreichen. Die Mitarbeiter sollen in den anliegenden Straßen parken und müssen dadurch mit Verzögerungen rechnen.

- A Frau Ahlers arbeitet mit drei Kolleginnen im Kundenservice. Ihr Computer stürzt in letzter Zeit immer wieder ab oder arbeitet nur sehr langsam. Punkt 3
- B Frau Durm muss bis zum 7. Juli unbedingt eine Übersicht fertigstellen und sie anschließend an ihren Chef weitergeben. Dazu braucht sie mehrere E-Mails und Dateien vom Server. Punkt \_\_\_\_\_
- C Frau Herder arbeitet im Kundenservice. Die Tage zwischen Weihnachten und Neujahr möchte sie mit ihrem Mann bei ihren Schwiegereltern verbringen. Punkt \_\_\_\_\_
- D Herr Gabler kommt mit dem Pkw zur Arbeit. Morgens bringt er immer seine Kinder zur Schule. Er ist selten vor 8.45 Uhr am Arbeitsplatz, muss aber spätestens um 9.00 Uhr da sein. Punkt \_\_\_\_\_
- E Frau Pergner arbeitet zusammen mit einer Kollegin im Sekretariat der Abteilung 3. Sie hat schulpflichtige Kinder, die sie allein erzieht. Diese haben vom 24.12. bis zum 6.1. Ferien und können erst ab 2. Januar zur Oma. Punkt \_\_\_\_\_

**b** Wer muss was tun? → AB  
Frau Ahlers muss eine E-Mail an die IT-Abteilung schreiben, dass sie einen neuen PC braucht.

**B2** Lesen Sie noch einmal das Protokoll. Wie sind die Punkte aufgebaut? Markieren Sie die Informationen oder Beschlüsse blau, die Aufforderungen/Aufgaben rot.

**B3** Was steht normalerweise nicht in einem Protokoll? Was vermuten Sie? → AB  
Beschlüsse einzelne Meinungen für alle Mitarbeiter wichtige Informationen  
welche Teilnehmer gegen einen Beschluss waren Aufgaben  
wie energisch jemand seine Meinung vertreten hat wie viele Teilnehmer für einen Beschluss waren

**C** an einer Besprechung teilnehmen

**C1** Ordnen Sie die Redemittel. → AB

zustimmen	widersprechen Da bin ich mir nicht so sicher.	die eigene Position darstellen	nach der Meinung fragen
-----------	--	--------------------------------	-------------------------

Ich finde, dass ... recht hat. Ich bin der Ansicht, dass ... Das habe ich genauso empfunden.  
Was meinen Sie? Sind alle damit einverstanden (, dass ...)? ~~Da bin ich mir nicht so sicher.~~  
Ich glaube, das stimmt so nicht ganz! Ja, das hört sich gut an. Manchmal denke ich, ...  
Das sehe ich genauso. Woran liegt das? Wie wäre es, wenn ... Ja, aber ...

**C2** Rollenspiel: Spielen Sie zu viert. Sie sind das Team im Altenheim und besprechen die folgenden Punkte. Verwenden Sie die Redemittel aus C1 und die Argumente unten. Beschließen Sie, wer was wann machen soll. → AB

- Halbstündiger Spaziergang mit jedem Heimbewohner bei schönem Wetter
- Regelmäßig Lieblingsessen für Heimbewohner
- Monatliche Thementage mit passendem Essen, Basteln, Ausflug, Konzert oder ...

tut den Bewohnern gut fördert die Erinnerung zu wenig Personal zu teuer  
motiviert Heimbewohner Bewohner krank Bewohner interessieren sich für nichts  
Aufgabe der Verwandten mit Verwandten zusammenarbeiten zu viel Arbeit ...

- ♦ Kommen wir zum ersten Punkt. Es wurde der Vorschlag gemacht, dass wir bei schönem Wetter mit jedem Heimbewohner eine halbe Stunde lang spazieren gehen.
- ♣ Ja, das ist eine gute Idee und tut den Bewohnern gut.
- ▲ Das sehe ich genauso.
- Ja, aber das ist doch ...

**C3|a** Wer hat was gesagt? Lesen Sie die Zusammenfassung der Argumente. Markieren Sie die dass-Sätze und die Infinitive mit zu. → AB

Das Thema unserer Diskussion war der Vorschlag, bei schönem Wetter Spaziergänge zu machen. Fast alle waren der Meinung, dass das den Patienten guttut. Dagegen meinte Bernd, dass die meisten Bewohner dafür zu krank sind. Andrea war der Ansicht, dass das nicht unsere Aufgabe ist. Es war eigentlich klar, dass alle meinten, wir hätten dafür zu wenig Personal. Carola schlug vor, mit den Verwandten zusammenzuarbeiten. Wir haben beschlossen, die Verwandten zu solchen Spaziergängen zu motivieren.

dass-Sätze/Infinitive mit zu  
..., dass ... guttut.  
..., ... zu motivieren.

**b** Notieren Sie die Einleitungssätze zu den dass-Sätzen und den Infinitivsätzen aus der Zusammenfassung. → AB

Das Thema unserer Diskussion war der Vorschlag, ... zu ...

**c** Fassen Sie die Argumente aus Ihrer Besprechung (C2) wie in C3a zusammen. Verwenden Sie die Einleitungssätze aus b. Berichten Sie dann einer anderen Gruppe.

**C4** Schreiben Sie das Ergebnis Ihrer Besprechung auf. Schreiben Sie, was man tun muss, wer es tun muss und wann er es tun muss. → AB

TOP1: Bernd spricht in den nächsten zwei Wochen alle Verwandten auf regelmäßige Spaziergänge mit den Bewohnern an.

**D** ein Protokoll verfassen

**D1|a** Lesen Sie die Tagesordnung unten. In welchem Monat findet die Besprechung wahrscheinlich statt?

**11** **b** Frau Basedeki trifft sich mit ihren Mitarbeitern zu einer Teambesprechung. Hören Sie den Anfang der Besprechung. Wer kommt zu spät? Warum?

**12** **c** Hören Sie nun die ganze Besprechung zwei Mal. Was ist das Ergebnis der verschiedenen TOPs? Ergänzen Sie die Notizen. → AB



**TAGESORDNUNG** Teambesprechung

Datum: 05. ... 20..

Uhrzeit/Ort: 10,00–11,00 Uhr, Raum 107

Anwesende:

Frau Abraham, Frau Basdeki, Herr Kaya, Herr Schlag, Frau Zimmermann

**TOP 1** Vertretungsregelung Jahreswechsel

1. max. zwei Kollegen gleichzeitig Urlaub
2. \_\_\_\_\_ von allen sammeln – Hr. Kaya, bis zur nächsten Teambesprechung.

**TOP 2** Resturlaub

3. Info Resturlaub an Hrn. \_\_\_\_\_ schicken
4. \_\_\_\_\_ über den Resturlaub aller Mitarbeiter für Fr. Basdeki – Hr. Schlag, bis \_\_\_\_\_

**TOP 3** Überstunden

5. im nächsten Jahr \_\_\_\_\_ Mitarbeiter zusätzlich
6. Entwurf für Stellenanzeige machen, – \_\_\_\_\_, bis \_\_\_\_\_

**TOP 4** Weihnachtsfeier

7. Weihnachtsfeier am \_\_\_\_\_
8. auf den Weihnachtsmarkt gehen, dann ins \_\_\_\_\_ Dolce Vita

**TOP 5** Verschiedenes

9. Heft mit Fortbildungsangeboten bei Frau \_\_\_\_\_
10. Fortbildungswünsche bei \_\_\_\_\_ anmelden bis \_\_\_\_\_
11. Thema „\_\_\_\_\_“ auf die nächste Tagesordnung setzen

**D2** Schreiben Sie ein Protokoll. Benutzen Sie die Informationen in D1.

**PROTOKOLL TEAMSITZUNG**

Datum: 5.12.20..

Anwesende: Frau Abraham, Frau Basdeki, Herr Kaya, Herr Schlag, Frau Zimmermann

**TOP 1:** Vertretungsregelung Jahreswechsel

Es dürfen maximal zwei Kollegen gleichzeitig Urlaub nehmen. Herr Kaya soll bis zur nächsten Teambesprechung die Urlaubswünsche von allen Kollegen sammeln.

**TOP 2:**

**zustimmen**

- Ich finde, dass ... recht hat.
- Das habe ich genauso empfunden.
- Ja, das hört sich gut an.
- Das sehe ich genauso.

**die eigene Position darstellen**

- Ich meine, dass ...
- Ich finde es schon wichtig, dass ...
- Manchmal denke ich, ...
- Ich bin der Ansicht, dass ...

**widersprechen**

- Ich habe ganz andere Erfahrungen gemacht.
- Da bin ich mir nicht so sicher.
- Ich glaube, das stimmt so nicht ganz!
- Ja, aber ...

**nach der Meinung fragen**

- Was meinen Sie?
- Sind alle damit einverstanden (, dass ...)?
- Woran liegt das?
- Wie wäre es, wenn ...?

**S. 29 | Zusammengesetzte Nomen**

die Abteilung	der Leiter	der Abteilungsleiter
das Team	die Besprechung	die Teambesprechung

Zusammengesetzte Nomen haben das Genus des letzten Wortteils (der Leiter, die Besprechung). Ob ein zusammengesetztes Nomen ein Fugenelement hat oder nicht bestimmt meist das erste Wort im Kompositum (Abteilungsleiter, Abteilungsbesprechung / Freizeitangebot, Freizeitgestaltung. Aber: Arbeitgeber, Arbeitszeit). Nomen mit den Endungen *-heit, -keit, -ung, -ion, -ling, -sal, -ment, -schaft, -tum, -ität* haben ein Fugenzeichen. Einige Komposita werden mit ersten Nomen im Plural gebildet: Kundendienst, Gruppenarbeit, ...

**S. 31 | dass-Sätze / Infinitive mit zu**

Wir bitten **die Verwandten**, **dass sie** die Heimbewohner zu Spaziergängen **motivieren**.  
Wir bitten die Verwandten, die Heimbewohner zu Spaziergängen **zu motivieren**.

**Zu** steht direkt vor dem Infinitiv.  
Bei trennbaren Verben steht **zu** zwischen den Vernteilen:

Wir bitten **sie**, **dass sie** mit uns **zusammenarbeiten**.  
Wir bitten sie, mit uns **zusammenzuarbeiten**.

Ein Infinitiv mit **zu** ist möglich, wenn das Subjekt des **dass**-Satzes auch im Hauptsatz vorkommt (*sie = die Verwandten*), nicht jedoch mit einigen bestimmten Verben (*sagen, fragen, antworten, sehen, hören, wissen...*). Infinitivsätze mit **zu** wirken knapper und ökonomischer. Sie sind besonders in der geschriebenen Sprache stilistisch meist besser.

Infinitive mit **zu** stehen nicht nach

	helfen, lernen
Verben des Sagens	antworten, berichten, erzählen, fragen, informieren, sagen, ...
Verben der Wahrnehmung	bemerkten, hören, lesen, riechen, schmecken, sehen, spüren, ...
Verben des Wissens	kennen, vermuten, wissen, zweifeln, ...

Man kann ein Komma setzen, um die Gliederung deutlich zu machen und um Missverständnisse auszuschließen:

Frau Meier plant(,) die Besprechung zu verschieben.

Ein Komma muss gesetzt werden, wenn die Infinitivgruppe durch ein hinweisendes Wort angekündigt wird:

Ich bin nicht **dafür**, alle Dateien auszudrucken.  
**Es** ist sinnvoll, den Kopierer am Abend ganz auszuschalten.

5

Sophie Martin sucht eine Vertretung



Sophie Martin hat ihre Ausbildung zur Hotelmanagerin abgeschlossen und ist nun seit einiger Zeit Empfangschefin im Hotel Krone, einem großen Hotel in Stuttgart. Hier hat sie auch ihre Ausbildung zur Hotelfachfrau gemacht. Sophie Martins Aufgaben sind vielfältig: Sie ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an der Rezeption arbeiten, und für die Veranstaltungen im Haus verantwortlich. Außerdem kümmert sie sich um die Stammkunden und um andere besondere Gäste: Deren Wünsche zu erfüllen ist ein Markenzeichen des Hauses.

1 Als Hotelmanagerin oder -manager muss man vielseitig und flexibel sein und auch einmal improvisieren können. Helfen Sie Sophie Martin. Was könnte sie in diesen „Notsituationen“ tun? Sprechen Sie.

- Ein Gast ruft an und teilt mit, dass er krank im Bett liegt.
- Ein Gast ruft an und möchte ein kaltes Buffet auf sein Zimmer serviert bekommen, weil er Geschäftsfreunde empfängt. Es ist aber schon 22.00 Uhr, die Küche schließt gerade.
- Einem Gast ist im Konferenzraum die Aktentasche mit wichtigen Unterlagen abhanden gekommen, vielleicht wurde sie gestohlen.
- Ein Stammgast kann nicht schlafen, weil ein Gast in seinem Nachbarzimmer die ganze Zeit laut schnarcht. Dieser Gast will aber zwei Wochen im Hotel bleiben, man darf ihn deshalb auf keinen Fall verärgern.

Ich würde den Gast fragen, ob er einen Arzt braucht, und dann einen anrufen, der ins Hotel kommt.

Wenn der Gast nur ein Medikament braucht, muss man einen Angestellten in eine Apotheke schicken.

A Anweisungen geben und darauf reagieren

13 A1| a Hören Sie den Anfang des Telefongesprächs zwischen Sophie Martin und ihrem Mitarbeiter Alexander Sober und beantworten Sie die Fragen. → AB

- Welches Problem hat Sophie Martin?
- Was soll Alexander Sober tun?
- Welche Argumente nennt Alexander Sober, um nicht arbeiten zu müssen?
- Mit welchen Argumenten versucht Sophie Martin, Alexander Sober zu einer positiven Antwort zu bewegen?
- Wird Alexander Sober heute arbeiten? Was meinen Sie?



14 b Hören Sie weiter. Was soll Alexander Sober machen? Ergänzen Sie die Notizen. → AB

- 7 Uhr: E-Mails lesen, Zimmeranfragen beantworten
- spätestens \_\_\_\_\_ Uhr: Hausdame fragen, ob \_\_\_\_\_, Durchwahl: \_\_\_\_\_
- Telefondienst, bei Unklarheiten \_\_\_\_\_
- keine Parkmöglichkeiten in der Birnauer Str., Benutzung \_\_\_\_\_

c Kennen Sie solche Situationen? Müssen Sie manchmal für eine Kollegin / einen Kollegen einspringen? Erzählen Sie.

Negation  
nicht – kein – nirgendwo – weder ...  
noch – nie – niemanden – nichts

15 A2 Ergänzen Sie die Negationen und hören Sie anschließend zur Kontrolle noch einmal Ausschnitte aus dem Gespräch. → AB

- Weder Frau Gruber noch Herr Daimler können heute kommen. Ich habe also \_\_\_\_\_ für den Empfang!
- Aber ich kenne mich \_\_\_\_\_ so gut aus am Empfang. Ich habe da \_\_\_\_\_ alleine gearbeitet!
- Das macht \_\_\_\_\_.
- Wenn die S-Bahn \_\_\_\_\_ Verspätung hat, müsste ich es bis sieben Uhr schaffen.
- Ich bin heute nämlich selber \_\_\_\_\_ im Haus.
- Man kann also die nächsten Tage leider \_\_\_\_\_ in der Birnauer Straße parken.

A3 Ihr Chef bittet Sie, für einen Kollegen einzuspringen. Was sind gute Gründe dafür, dies abzulehnen? Diskutieren Sie. → AB ... halte ich für keinen guten Grund.

A4 Rollenspiel: Spielen Sie ein Telefongespräch zwischen Chef/in und Mitarbeiter/in. Verwenden Sie jeweils mindestens ein Redemittel in Ihrem Gespräch. Machen Sie zunächst Notizen und spielen Sie dann die Gespräche. Tauschen Sie die Rollen. → AB

<p>absagen/einwenden Das geht leider nicht. Ich ... Das würde ich ein andermal gern tun, aber heute ... Das tut mir leid. Ausgerechnet heute ...</p>	<p>nachhaken Könnten Sie nicht ...? Vielleicht wäre es möglich ... Das macht nichts. Sie können ...</p>	<p>einlenken Vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich ... Na gut, dann ... O.k., ich versuche es.</p>
--	---	--

Situation 1 Partner A: Ihr Chef ruft an und bittet Sie, morgen für einen Kollegen einzuspringen. Sie haben sich aber für morgen freigenommen, weil Sie einen schon lange geplanten Arzttermin haben, den Sie nicht verschieben können. Auf einen neuen Termin müssten Sie wieder lange warten.

Partner B: Sie sind die/der Chef/in und rufen einen Mitarbeiter an. Bitten Sie ihn, morgen für einen Kollegen einzuspringen. Geben Sie nicht sofort auf, haken Sie nach, ob es für ihn nicht doch eine Möglichkeit gibt.

Situation 2 Partner A: Ihr Chef bittet Sie, heute Nachmittag zu arbeiten. Ihr Kind kommt aber um 14 Uhr von der Schule nach Hause und Sie wissen nicht, ob Sie eine Betreuung organisieren können. Sie versuchen zunächst, nicht arbeiten zu müssen, sind dann aber kompromissbereit. Vielleicht kann Ihr Kind zu einem Freund gehen, bis Ihre Frau/Ihr Mann nach Hause kommt. Sagen Sie, dass Sie zurückrufen, wenn Sie das organisiert haben.

Partner B: Siehe Situation 1.

**B** sich erkundigen, weiterverbinden

**B1|a** Lesen Sie den Text und markieren Sie die Kernaussage. → AB

**Ein ehrliches Nein**

Etwas nicht zu wissen wird oft bestraft – das ist schon in der Schule so. Also gibt es niemand gern zu, wenn er etwas nicht weiß. Aus Angst, inkompetent zu wirken, gibt man Halbwissen oder Vermutungen als Wissen aus – und macht einen großen Fehler. Dabei ist es eher ein Zeichen von Stärke und Kompetenz, wenn man offen zugibt, dass man im Moment keine Antwort geben kann und sich selbst erst schlau machen muss. Schließlich ist jedem klar, dass niemand alles wissen kann. Und natürlich ist es wichtiger, die richtige Information zu bekommen, als irgendeine Information sofort.

**b** Was meinen Sie? Soll man es wirklich immer zugeben, wenn man keine Antwort weiß?

Diskutieren Sie. → AB

Ich würde das nicht immer zugeben.

Manchmal ist es wirklich zu peinlich, wenn ...

Aber es ist doch noch viel peinlicher, wenn ...

**B2** Haben Sie schon einmal eine falsche Antwort bekommen? Wie haben Sie reagiert? Wie hat die/der andere reagiert? Erzählen Sie.

Ich habe einmal einen Kollegen gebeten, mir zu sagen, wo ich neues Kopierpapier bekomme. Er hat mich in den Keller geschickt. Dort gab es aber keins, es war im Postraum im Erdgeschoss. Der Kollege sagte dann, dass das Papier früher immer im Keller war. Er wusste nicht, dass das geändert wurde.

**B3|a** Hören Sie Ausschnitte aus Telefongesprächen. Notieren Sie ein Stichwort zu den Fragen der Gäste. Kann Alexander Sober die Fragen sofort beantworten? Was tut er, wenn er nicht Bescheid weiß?

	Frage	Ja	Nein	Was tut er?
1	Rückenmassage		X	verbindet mit Spa-Abteilung.
2				
3				
4				



**b** Hören Sie die Telefongespräche noch einmal. Wie sagt Alexander Sober, dass er die Frage nicht sofort beantworten kann? Welches Redemittel kommt in welchem Gespräch vor? → AB

	sich erkundigen / weiterverbinden
Gespräch <input checked="" type="checkbox"/>	Da muss ich mich selbst erst erkundigen. Kann ich Sie ... zurückrufen?
Gespräch <input type="checkbox"/>	Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach ...
Gespräch <input type="checkbox"/>	Da verbinde ich Sie am besten gleich mit ... Die Kollegen dort ...
Gespräch <input type="checkbox"/>	Da kann Ihnen ... besser Auskunft geben. Darf ich Sie mit ... verbinden?
Gespräch <input type="checkbox"/>	Das kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Ich erkundige mich und melde mich dann wieder bei Ihnen.
Gespräch <input type="checkbox"/>	Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?

**B4** Rollenspiel: Arbeiten Sie zu zweit. Schreiben Sie ähnliche Gespräche und spielen Sie sie anschließend. Verwenden Sie die Redemittel aus B3b. → AB

**Situation 1** Ein Gast ruft im Hotel an, um ein Zimmer zu buchen. Der Computer für die Buchungen funktioniert aber erst in einer Stunde wieder. Der Mitarbeiter des Hotels entschuldigt sich dafür und bietet an, zurückzurufen oder eine E-Mail zu schicken. Der Gast bittet um Rückruf.

**Situation 2** Ein Lieferant ruft im Supermarkt an, um zu fragen, ob er auch eine Woche später liefern kann. Der Mitarbeiter kann das nicht alleine entscheiden und muss zuerst den Filialleiter fragen. Er bietet dem Lieferanten an, morgen zurückzurufen.

**C** eine Beschwerde beantworten

Bei mir gab es einmal kein warmes Wasser. Ich habe sofort ...

**C1** Haben Sie sich schon einmal über ein Hotel geärgert? Haben Sie sich nach Ihrem Aufenthalt beschwert? Wenn ja, wie? Erzählen Sie.

**C2|a** Siglinde Marktfelder war mit ihrem Hotelaufenthalt nicht zufrieden. Lesen Sie ihren Beschwerdebrief an das Hotel. Worüber beschwert sie sich? Ist die Beschwerde berechtigt? Diskutieren Sie. → AB

Berlin, 15.07.20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

vom 04.-12.07.20.. war ich Gast in Ihrem Hotel. Bei der Buchung war mir am Telefon versichert worden, dass ich ein ruhiges Zimmer mit Aussicht aufs Meer und mit Internetanschluss bekommen werde.

Die Realität sah aber anders aus; Die versprochene Ruhe fand ich nicht, da direkt neben dem Hotel gebaut wurde. Der Blick aufs Meer war durch die Baustelle verstellt. In der Regel begannen die Bauarbeiten um 6.30 Uhr am Morgen, sodass an Ausschlafen nicht zu denken war. Um beruflich erreichbar zu sein, hätte ich in dieser Woche jederzeit online sein müssen. Dies war nicht möglich, da der Internetanschluss meistens nicht funktioniert hat.

Sie werden sicher verstehen, dass ich von Ihnen eine angemessene Entschädigung erwarte. Bitte teilen Sie mir bis 30.07.20.. mit, welchen Betrag Sie mir als Entschädigung anbieten wollen. Andernfalls werde ich die Angelegenheit meinem Rechtsanwalt übergeben müssen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Siglinde Marktfelder



**b** Was ist hier schiefgegangen? Was hätten die Angestellten des Hotels tun sollen, um diese Reklamation zu vermeiden? → AB

**C3|a** Markieren Sie im Brief alle Verbformen des Futur I.

**b** Welche Bedeutung haben die Sätze mit Futur I zusätzlich zur Bedeutung „Zukünftiges“? → AB

- Aufforderung: \_\_\_\_\_
- Vermutung: \_\_\_\_\_
- Drohung: \_\_\_\_\_
- Versprechen: ... dass ich ein ruhiges Zimmer mit ... bekommen werde.

**Futur I**

ich werde  
 du wirst  
 er/sie/es wird ... + Infinitiv  
 wir werden  
 ihr werdet  
 sie/Sie werden

**C4** Beantworten Sie den Beschwerdebrief. Die Textbausteine helfen Ihnen. Denken Sie an die Anrede und die Grußformel. → AB

**sich entschuldigen**  
 Es tut uns sehr leid, dass Sie sich nicht so wohlgeföhlt haben ...  
 Wir bedauern sehr, dass ...

**erklären**  
 Normalerweise ist es selbstverständlich möglich, ... zu ...  
 Leider war wegen ...  
 Natürlich darf es nicht zu einem Problem für unsere Gäste werden, dass ...

**ein Angebot machen**  
 Wir möchten Ihnen folgendes Angebot machen/unterbreiten: ...  
 Wir möchten Ihnen als Entschädigung ... anbieten.  
 Wir werden alles tun, damit ...

**D** einen Text über Beschwerdemanagement verstehen

**D1** Haben Sie sich schon einmal beschwert? Wie hat man auf Ihre Beschwerde reagiert? Waren Sie mit der Reaktion zufrieden? Sprechen Sie.

**D2|a** Lesen Sie den Artikel. In jede Aussage hat sich ein inhaltlicher Fehler eingeschlichen. Korrigieren Sie ihn. → AB

- 1 Es gibt ~~nur wenige~~ Hotels, in denen es keine Beschwerden gibt. keine
- 2 Beschwerden sind für das Hotel schlecht. \_\_\_\_\_
- 3 Hat ein Hotel ein Beschwerdemanagement, so werden alle Beschwerden erfasst und nach ihrer Bearbeitung gelöscht. \_\_\_\_\_
- 4 Beschwert sich ein Gast, dann muss das Problem am nächsten Tag behoben werden. \_\_\_\_\_
- 5 Ein Beschwerdemanagement ist auch deshalb wichtig, weil drei Viertel der Enttäuschten nicht mehr wiederkommen. \_\_\_\_\_



WIE SIE VON DEN **BESCHWERDEN** IHRER GÄSTE PROFITIEREN

Kein Hotel möchte unzufriedene Gäste. Aber Fehler sind unvermeidbar. Beschwerden gehören zum Alltag und lassen sich durch nichts und niemanden verhindern. Beschwerden haben aber auch eine andere Seite, so der Manager des Hotels Adler, Gerd Kirchberger. „Sie sind eine Chance für jedes Unternehmen. Anhand der Reklamationen erkennt die Geschäftsleitung, was am Service verbessert werden kann.“ Wird dieses Wissen genutzt, so helfen Beschwerden, das Angebot und damit auch die Chancen des Hotels auf dem Markt zu verbessern.

Aus diesem Grund hat Hotel Adler ein Beschwerdemanagement eingerichtet. Die Reklamationen der Gäste werden gesammelt und ausgewertet. So gab es beispielsweise in einem Monat 46 Beschwerden wegen zu flacher Kopfkissen und zu dünner Bettdecken. Daraufhin wurde beschlossen, dass in einem Schrank immer bezogene Ersatzkopfkissen und -bettdecken griffbereit liegen. Häufig haben sich die Gäste auch beschwert, dass die Fernbedienung für den Fernseher

nicht funktioniert. Jetzt liegen Ersatzbatterien bereit, um das Problem sofort beheben zu können. „Wichtig ist“, so der Hotelmanager, „dass auf Beschwerden schnell und angemessen reagiert wird. Nur so fühlt sich der Gast ernstgenommen.“

Wie wichtig ein funktionierendes Beschwerdemanagement ist, belegt eine Studie. Danach erzählt ein unzufriedener Gast mindestens zehn Personen von seinem Erlebnis. Noch größer ist der Schaden für das Unternehmen, wenn der Gast seinen Ärger über soziale Medien wie Facebook verbreitet.

Umso wichtiger ist es für ein Hotel, die Meinungen aller Gäste zu kennen. Der Studie zufolge beschwerten sich in vielen Branchen nur vier Prozent der unzufriedenen Kunden – und 86 Prozent wechseln nach einer negativen Erfahrung zur Konkurrenz. „Deshalb“, so der Hotelmanager, „ist es unerlässlich, die Gäste zum Beispiel durch persönliches Nachfragen und durch einen Gästefragebogen zu einer Bewertung aufzufordern.“

**b** Wie funktioniert ein gutes Beschwerdemanagement? Beschriften Sie das Ablaufschema und erklären Sie es Ihrer Partnerin / Ihrem Partner.

Problem schnell lösen    Beschwerde annehmen    Informationen zur Verbesserung des Service verwenden  
zur Bewertung auffordern    Beschwerden sammeln und auswerten



**D3** Gibt / gab es in Ihrer Firma ein Beschwerdemanagement? Welche Beschwerden gibt / gab es dort, wie werden / wurden sie behandelt? Sprechen Sie im Kurs.

**absagen/einwenden**

Das geht leider nicht. Ich ...  
Das würde ich ein andermal gern tun, aber heute ...  
Das tut mir leid. Ausgerechnet heute ...

**einlenken**

Vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich ...  
Na gut, dann ...  
O.k., ich versuche es.

**nachhaken**

Könnten Sie nicht ...?  
Vielleicht wäre es möglich ...  
Das macht nichts. Sie können ...

**erklären**

Normalerweise ist es selbstverständlich möglich, ... zu ...  
Leider war wegen ...  
Natürlich darf es nicht zu einem Problem für unsere Gäste werden, dass ...

**sich erkundigen/weiterverbinden**

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

**sich entschuldigen**

Bitte entschuldigen Sie, dass ...  
Es tut uns sehr leid, dass ...  
Wir bedauern sehr, dass ...

**ein Angebot machen**

Wir möchten Ihnen folgendes Angebot machen/unterbreiten: ...  
Wir möchten Ihnen als Entschädigung ... anbieten.  
Wir werden alles tun, damit ...

S. 35 | Negation

Die Negation steht bei dem negierten Satzteil:

Morgen habe ich **Zeit** für dich.  
Morgen habe ich **keine Zeit** für dich.  
Für eine Weltreise braucht man **Zeit und Geld**.  
Aber ich habe **weder Zeit noch Geld**.

Oder sie ersetzt diesen Satzteil:

Ich habe **irgendwo** meinen Schlüssel verloren, kann ihn aber **nirgendwo** finden.  
Über dieses Problem sprach er mit **Herrn Mayer**.  
Er sprach mit **niemandem** darüber.

Wird der ganze Satz negiert, steht *nicht* möglichst weit am Ende.

Ich schlafe **nicht**.  
Ich habe **nicht** geschlafen.

S. 37 | Futur I

ich werde  
du wirst + Infinitiv  
er/sie/es wird

wir werden  
ihr werdet + Infinitiv  
sie/Sie werden

Im Deutschen drückt man etwas, was in der Zukunft liegt, meist mit dem Präsens und einer Zeitangabe aus:

**Morgen arbeite** ich nicht.

Daher hat das Futur I oft eine andere oder zusätzliche Bedeutung:

Das **werde** ich heute noch **erledigen**. = Zusicherung  
Das **wirst** du mir **büßen**. = Drohung  
Hanni **wird** das schon **machen**. = Vermutung

# 6

## Daria Golde hat einen technischen Beruf



Daria Golde (34) arbeitet seit zwei Jahren beim ADAC-Pannendienst. Sie ist eine der wenigen Kfz-Mechatronikerinnen in Deutschland. Der Frauenanteil in diesem Beruf liegt unter 3%.

### 1 Frauen und Technik! Was meinen Sie? Welche Erfahrungen haben Sie gemacht?

Also, meine Frau kann fast alles selbst reparieren. Letzte Woche war der Staubsauger kaputt ...

Ich bitte immer meinen Mann, wenn irgend-etwas nicht funktioniert. Er bekommt das oft wieder hin. Ich habe dafür keine Geduld.

Mit meinem Handy kann ich nur telefonieren und SMS schreiben. Wenn es nicht geht, muss mir meine Tochter helfen.

### 2 Wie stehen Sie zur Technik? Welche technischen Geräte bedienen Sie privat, welche beruflich? Welche beherrschen Sie gut, welche nicht so gut? Welche können Sie reparieren, welche nicht? Erzählen Sie.

Fernseher Handy Kopierer Auto Navigationsgerät Computer Fotoapparat  
Staubsauger Nähmaschine Bohrmaschine Säge Waschmaschine ...

## A eine Bedienungsanleitung verstehen

A1|a Sehen Sie die Abbildung an. Um was für ein Gerät handelt es sich? → AB

### Vorderseite

- 1 Betriebsanzeige  
Leuchtet = Gerät ist eingeschaltet
- 2 \_\_\_\_\_  
Berühren = Menü bedienen
- 3 \_\_\_\_\_  
Drücken = Menü schließen
- 4 \_\_\_\_\_  
Drücken = Lautstärke einstellen
- 5 \_\_\_\_\_  
Drücken = Stand-by-Modus einschalten

### Rückseite

- 6 \_\_\_\_\_  
Drücken mit einem spitzen Gegenstand =  
Einstellungen zurücksetzen
- 7 Anschlussbuchse für eine externe Antenne

### Oberseite

- 8 \_\_\_\_\_  
Drücken = Gerät ein-/ausschalten



### Unterseite

- 9 Kopfhöreranschluss
- 10 Speicherkarten-Steckplatz
- 11 Mini-USB-Anschluss für Ladegerät oder PC

### b Ordnen Sie zu.

Touchscreen Lauter-/Leiser-Taste Zurücksetzen-Taste Betriebsanzeige  
Stand-by-Taste Ein-/Aus-Taste Home-Taste

A2|a Lesen Sie die Ausschnitte aus der Bedienungsanleitung. Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt? Ordnen Sie zu.

Speicherkarten-Steckplatz Auswerfen der Speicherkarte  
Zweck der Speicherkarte Einsetzen der Speicherkarte

**A** \_\_\_\_\_  
Nehmen Sie die Speicherkarte aus ihrer Verpackung. Fassen Sie die Speicherkarte so an, dass die Kontaktleiste zum Gerät und in Richtung Geräterückseite zeigt. Schieben Sie die Speicherkarte unter leichtem Druck in das Kartenfach, bis diese darin einrastet.

**C** \_\_\_\_\_  
Drücken Sie mit dem Finger die Speicherkarte leicht gegen die Federkraft in das Kartenfach. Die Karte wird herausgeschoben. Ziehen Sie die Speicherkarte heraus. Berühren Sie nicht die Kontaktleiste.

**B** \_\_\_\_\_  
Ihr Navigationsgerät besitzt ein Fach für eine Speicherkarte. Sie wird für Updates der Kartendaten verwendet. Man kann auch Musik, Bilder oder Videos auf der Karte speichern und mit dem Gerät wiedergeben.

**D** \_\_\_\_\_  
Das Kartenfach befindet sich auf der unteren Geräteseite. Es ist mit einem Rast- und Auswurfmechanismus ausgerüstet.

b Lesen Sie die Abschnitte noch einmal und bringen Sie sie in die richtige Reihenfolge. → AB

## B ein technisches Gerät beschreiben und erklären

B1|a Lesen Sie die E-Mail. Welches Problem hat Sven Schubert?

Von: s.schubert@lgrmx.de  
 An: info@autohausbeck.de  
 Betreff: Navi

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben mir gestern in mein Auto ein Navigationsgerät eingebaut. Leider habe ich keine Bedienungsanleitung bekommen, was mir erst zu Hause aufgefallen ist. Weil ich telefonisch niemanden erreicht habe und heute schwer erreichbar bin, möchte ich Sie bitten, mir ein paar Fragen schriftlich zu beantworten: Auf der Vorderseite des Geräts ist eine Taste, auf der „ON“ steht. Wenn ich sie drücke, geht das Gerät aber nicht an. Was kann ich tun? Außerdem möchte ich wissen, wo man den Kopfhörer anschließen kann. Sie hatten mir gesagt, dass das geht, aber ich finde keine Buchse.

Mit freundlichen Grüßen  
 Sven Schubert

b Sehen Sie sich die Abbildung auf Seite 41 an.

Wie lassen sich die Fragen von Herrn Schubert beantworten? → AB

Lokale Präpositionen

Wo? (+ Dativ): *in meinem Auto*

Wohin? (+ Akkusativ): *in mein Auto*

B2 Ergänzen Sie die Artikelwörter und Adjektivendungen:

Dativ oder Akkusativ? → AB

- Die Home-Taste befindet sich auf d \_\_\_\_\_ Vorderseite über d \_\_\_\_\_ Touchscreen.
- Das Ladegerät kommt in d \_\_\_\_\_ Anschlussbuchse auf d \_\_\_\_\_ rechten Seite.
- Die Leiser-Taste ist neben d \_\_\_\_\_ Lauter-Taste.
- Eine Speicherkarte wird in d \_\_\_\_\_ Steckplatz auf d \_\_\_\_\_ unteren Seite gesteckt.

B3 Schreiben Sie eine E-Mail und antworten Sie Herrn Schubert. Benutzen Sie die Textbausteine. Geben Sie genau an, wo sich die Taste und der Anschluss befinden. Denken Sie an Anrede und Schluss. → AB

<p><b>Einleitungssatz</b>                  Vielen Dank für Ihre E-Mail vom ...                  Gern beantworten wir Ihre E-Mail vom ...</p>	<p><b>sich entschuldigen/ Lösung anbieten</b>                  Bitte entschuldigen Sie, dass ...                  Es tut uns leid, dass ...                  Wir schicken Ihnen die Bedienungsanleitung sofort zu.</p>	<p><b>Fragen beantworten</b>                  Um das Gerät einzuschalten, müssen Sie die ...-Taste ...                  Die ...-Taste benutzt man, um ...                  Die ...-Taste befindet sich / ist auf ...                  Der ...anschluss befindet sich / ist ...                  Sie müssen ... in ... auf ... stecken.</p>	<p><b>Schluss</b>                  Bei weiteren Fragen / Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich gern an uns wenden.</p>
--	--	--	---

Sehr geehrter Herr Schubert,  
 vielen Dank für Ihre E-Mail von heute Vormittag. Bitte entschuldigen Sie, dass wir vergessen haben, Ihnen die Bedienungsanleitung mitzugeben. Wir schicken ...

B4 Rollenspiel: Fragen und antworten Sie wie im Beispiel. Arbeiten Sie zu zweit und tauschen Sie die Rollen. → AB

- Wo ist .../Wo kann man .../Wo finde ich ...
- Mit welcher Taste kann man .../Wie kann man .../
- Was muss ich drücken, um ...
- Wozu benutzt man .../Wofür ist ...

Wo kann man den Stand-by-Modus einschalten?

Auf der Vorderseite. Dort befindet sich die Stand-by-Taste.

## C ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten

20 C1|a Ingo Kreuzer hat ein Problem mit dem Drucker. Hören und lesen Sie das Gespräch.

**Kreuzer:** Herr Miller, können Sie mir mal kurz helfen? Ich wollte gerade eine Rechnung ausdrucken, aber der Drucker druckt nicht.

**Miller:** Ich komme.

Was mache ich denn da jetzt am besten?

*Ach, die Lampe blinkt. Die Tonerkassette ist leer.*

Welche Lampe?

*Diese, die rote hier oben.*

Haben wir noch Toner?

*Nein, der ist bestellt, aber noch nicht geliefert ...*

Und was kann man da jetzt machen?

*Sie können die Tonerkassette herausnehmen und schütteln. Meistens hilft das.*

O. k., ich probier's mal. ... Herr Miller?!

*Ja?*

Die Klappe geht nicht auf.

*Welche Klappe?*

Die da vorn.

*Sie müssen nur kräftig ziehen.*

Was ist besser: wenn ich langsam ziehe oder ruckartig? Ich will ja nichts kaputt machen.

*Das ist egal, Hauptsache sie geht auf.*

*Sie machen schon nichts kaputt.*

b Welches Problem hat Herr Kreuzer? Welchen Rat gibt Herr Miller? → AB

C2 Lesen Sie das Gespräch in C1. Markieren Sie passende Ausdrücke und ordnen Sie diese zu. → AB

auf einen Gegenstand deuten  
 diese ... hier oben

um Hilfe / um einen Tipp bitten  
 ..., können Sie mir mal kurz helfen?



Können Sie mir einen Tipp geben, wie ich die Tonerkassette am besten herausbekomme?

*Sie müssen sie einfach ein bisschen nach oben ziehen, dann geht es ganz leicht.*

Sie klemmt! Muss man vielleicht noch den Hebel nach oben ziehen?

*Welchen Hebel?*

Ich meine den blauen da, der an der rechten Seite ist.

*Ach, den hätte ich fast vergessen. ... Sehen Sie, jetzt klappt es. So, und jetzt schütteln und wieder einsetzen. Dann druckt er wieder.*

C3 Rollenspiel: Spielen Sie zu zweit. Verwenden Sie die Wendungen aus C2. Tauschen Sie beim zweiten Gespräch die Rollen.

**Partner A** Ihr Diensthandy ist kaputt. Es lässt sich nicht mehr einschalten. Sie fragen einen Kollegen um Rat. Da Sie dieses Handy erst seit ein paar Tagen haben, lassen Sie sich Schritt für Schritt erklären, was Sie genau machen sollen.

**Partner B** Ein Kollege bittet Sie um Hilfe, da sein Diensthandy sich nicht mehr einschalten lässt. Sie raten, das Gerät zu öffnen und den Akku gegen einen neuen auszutauschen. Schlagen Sie außerdem vor, die SIM-Karte herauszunehmen und wieder einzusetzen und es dann erneut zu versuchen.

## D über Computerkenntnisse sprechen

D1 Standardanwendungen – Was kann man mit welchem Programm? Ergänzen Sie. → AB

E-Mail-Programm Textverarbeitungsprogramm  
Präsentationsprogramm Tabellenkalkulationsprogramm

- \_\_\_\_\_ : Texte schreiben, formatieren, speichern und drucken, Fußnoten, Inhalts- und Literaturverzeichnis erstellen, Formulare erstellen
- \_\_\_\_\_ : Nachrichten mit oder ohne Anhang lesen, verfassen und senden
- \_\_\_\_\_ : Z.B. Kosten, Preise und Produkte tabellarisch zusammenstellen, Kosten berechnen
- \_\_\_\_\_ : Folien für einen Vortrag erstellen, speichern und präsentieren

D2|a Lesen Sie den Zeitungsartikel. Welche Überschriften passen? Kreuzen Sie an.

- Umgang mit Programmen lernen     Nicht jeder muss programmieren können  
 EDV-Kenntnisse im Berufsleben     EDV-Kenntnisse wichtig – aber nicht in jeder Branche

EDV-Kenntnisse werden mittlerweile bei fast jedem Arbeitsplatz vorausgesetzt. In vielen Stellenanzeigen heißt es: „Mitarbeiter/-in mit guten EDV-Kenntnissen gesucht“. Doch was „gut“ bedeutet, ist nicht ganz klar. 5 Denn für EDV-Kenntnisse gibt es kein einheitliches Bewertungssystem wie etwa für Sprachkenntnisse.

Zwar muss man nicht in jedem Beruf programmieren können, aber in nahezu allen Branchen wird gefordert, dass man mit E-Mail-Programmen umgehen kann. 10 Viele Firmen setzen daneben die Anwendung von Standardprogrammen wie Word, Excel und Powerpoint und den versierten Umgang mit dem Internet voraus. Oftmals wird außerdem die schnelle Einarbeitung in die eigene Firmensoftware erwartet.

15 Bekanntlich kann man Programme in unterschiedlichem Maße beherrschen: Wer mit einer Textverarbeitung einen Text schreiben, formatieren, speichern und drucken kann, besitzt bestenfalls Grundkenntnisse. Über „gute Kenntnisse“ verfügt man, wenn man 20 darüber hinaus z. B. Formulare erstellen kann.



Um seine EDV-Kenntnisse zu verbessern, hat man mehrere Möglichkeiten: Bei speziellen Fragen lohnt es, im Internet zu recherchieren. Hilfe findet man auf den Seiten der Softwarehersteller, aber auch in Nutzerforen oder Anleitungsvideos. Möchte man seine EDV-Kompetenz systematisch erweitern, so sollte man spezielle Kurse z. B. an einer Volkshochschule besuchen. Dort kann man oft auch ein Zertifikat erwerben, mit dem man seine Kompetenz nachweisen kann. 25 30

b Wo steht was? Ergänzen Sie die Zeilennummer(n). → AB

- Niemand weiß so richtig, was „gute“ EDV-Kenntnisse sind. \_\_\_\_\_
- Man soll im Internet gut und effektiv recherchieren können. \_\_\_\_\_
- Man muss mit der Software des Unternehmens schnell umgehen können. \_\_\_\_\_
- Es gibt verschiedene Möglichkeiten, seine EDV-Kenntnisse zu verbessern. \_\_\_\_\_

D3 Welche Programme verwenden Sie beruflich oder privat? Wie gut beherrschen Sie sie? Wo und wie haben Sie Ihre Kenntnisse erworben? Sprechen Sie.

Ich verwende beruflich MS Word. Ich denke, dass ich das Programm recht gut kenne. Ich schreibe damit Texte und gebe ihnen ein schönes Layout. Ich kann auch Fußnoten erstellen, Seitenzahlen und Inhaltsverzeichnisse einfügen. Formulare erstellen kann ich noch nicht. Ich habe keinen Kurs gemacht – ich habe das einfach durch die Praxis gelernt und eine Kollegin gefragt.

**Einleitungssatz**

Vielen Dank für Ihre E-Mail vom ...  
Gern beantworten wir Ihre E-Mail vom ...

**Schluss**

Bei weiteren Fragen / Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich gern an uns wenden.

**sich entschuldigen / Lösung anbieten**

Bitte entschuldigen Sie, dass ...  
Es tut uns leid, dass ...  
Wir schicken Ihnen die Bedienungsanleitung sofort zu.

**auf einen Gegenstand deuten**

Dieser/Diese/Dieses ... hier oben / dort unten / da vorn ...  
Der/Die/Das ... da.

**Fragen beantworten**

Um das Gerät einzuschalten, müssen Sie die ...-Taste ...  
Die ...-Taste benutzt man, um ...  
Die ...-Taste befindet sich / ist auf ...  
Der ...anschluss befindet sich / ist ...  
Sie müssen ... in ... auf ... stecken.

**um Hilfe / um einen Tipp bitten**

..., können Sie mir mal kurz helfen?  
Was mache ich da am besten?  
Und was kann man da machen?  
Was ist besser?  
Können Sie mir einen Tipp geben, ...?



S. 42 | Lokale Präpositionen

Lokale Präpositionen mit Dativ drücken einen festen Ort aus:

Die Schlüssel müssen **in meinem Auto** sein.  
Der Anschluss ist **auf der linken Seite**.

Lokale Präpositionen mit Akkusativ drücken eine Richtung aus:

Stecken Sie die Speicherkarte **in das Steckfach**.

Präpositionen, die nur mit Dativ (= Ort) verwendet werden:

ab	ab dem blauen Schild	nach	nach der zweiten Kreuzung
aus	aus dem südlichen Breisgau	von (... aus)	von der Zentrale (aus)
bei	bei einem Automobilhersteller	zu	zur Arbeit fahren
gegenüber	gegenüber dem blauen Gebäude		

Präpositionen, die nur mit Akkusativ (= Richtung) verwendet werden:

durch	durch die nächste Tür	gegen	gegen einen Pfosten fahren
entlang	diese Straße entlang [nachgestellt]	um	um das Firmengelände (herum)

Die Wechselpräpositionen können mit Dativ und mit Akkusativ verwendet werden und verändern ihre Bedeutung entsprechend:

an	an der Wand hängen	an die Wand hängen
auf	auf der rechten Seite liegen	auf die rechte Seite legen
in	im unteren Fach liegen	ins untere Fach legen

Die folgenden beiden Präpositionen werden mit Genitiv verwendet:

innerhalb	innerhalb der Reichweite unseres WLANs
außerhalb	außerhalb der Stadt

genauso: *hinter, neben, über, unter, vor, zwischen*

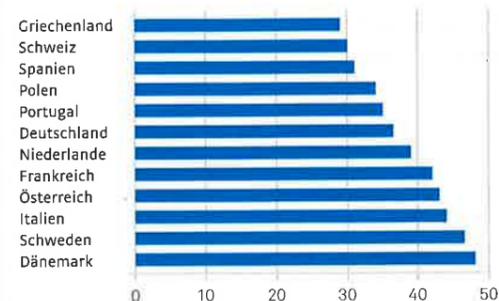
Mit Ortsnamen bekommen diese Präpositionen zusätzlich ein *von*: innerhalb / außerhalb von Dortmund

## Was vom Geld übrig bleibt



### 1 | a Welche Überschrift passt nicht zum Text? Streichen Sie.

Steuerbelastung von Singles Steuern und Abgaben in Deutschland  
Belastung durch Steuern und Sozialabgaben im europäischen Vergleich



Die wichtigsten Einnahmen des Staates sind Steuern und Sozialabgaben. Die Abzüge vom Gehalt sind im europäischen Vergleich besonders in den skandinavischen Ländern hoch. Spitzenreiter ist Dänemark, dort lagen die Abzüge 2009 bei über 48%. Deutschland lag mit 37% im Mittelfeld. Dieser Prozentsatz war in Deutschland in den letzten Jahren relativ stabil, weil die steigenden Sozialabgaben durch sinkende Steuern ausgeglichen wurden. Der Durchschnitt zeigt aber nicht, dass es je nach Haushalt große Unterschiede gibt. So liegt die Belastung eines Singles bei 41%, die Belastung eines Ehepaars mit zwei Kindern bei knapp 21%.

In der Schweiz liegen die Abzüge vom Gehalt bei nur 30%. Das bedeutet jedoch nicht, dass für den Einzelnen mehr Geld übrig bleibt: Dort muss für Krankheit und Arbeitslosigkeit privat vorgesorgt werden.

### b Kreuzen Sie die richtigen Aussagen an.

- Im europäischen Vergleich sind die Abzüge vom Gehalt in Dänemark am höchsten.
- In Deutschland sind die Sozialabgaben in den letzten Jahren gestiegen.
- Die Abzüge vom Gehalt sind in Deutschland gesunken, obwohl die Sozialabgaben gestiegen sind.
- Unverheiratete ohne Kinder werden stärker belastet als Familien.
- In Ländern mit niedrigen Abzügen vom Gehalt haben die Menschen mehr Geld zu ihrer freien Verfügung.

### 2 | a Lesen Sie die Informationen über die Abzüge vom Bruttolohn in Deutschland.

Sozialabgaben (Arbeitnehmeranteil)	Bei einem Bruttoeinkommen von 2000 Euro:
1. Rentenversicherung: 9,35 %	187,00
2. Krankenversicherung: 8,2 %	164,00
3. Pflegeversicherung: 1,27 %	25,50
4. Arbeitslosenversicherung: 1,5 %	30,00
(Der Arbeitgeber zahlt in knapp derselben Höhe Beiträge in die Versicherungen ein. Zusätzlich schließt er eine Unfallversicherung für den Arbeitnehmer ab.)	Summe 406,50
<b>Steuern</b>	
5. Lohnsteuer	217,08
6. Solidaritätszuschlag: 5,5 % der Lohnsteuer	11,93
7. Kirchensteuer: je nach Bundesland 8 % oder 9 % der Lohnsteuer	19,53

### b Ergänzen Sie die fehlenden Beträge in der Gehaltsabrechnung.

Johann Möhring	Personalnummer	00014567
Lindenstraße 20	Abrechnungsmonat	04. 20..
52058 Aachen	Geburtsdatum	04.05. 1990
	Eintrittsdatum	01. 10. 2010
ENTGELTBESCHEINIGUNG		04. 20..
WICHTIGES DOKUMENT – BITTE SORGFÄLTIG AUFBEWAHREN		
St-KL.: I KD-FREIB.: 0 KONF.: EV		
Gesamtbrutto		2000,-
Gesetzliche Abzüge	Lohnsteuer	_____
	Kirchensteuer	_____
	Sol. Zuschlag	_____
	AN-Beitrag zur KV	_____
	AN-Beitrag zur RV	_____
	AN-Beitrag zur PV	_____
	AN-Beitrag zur AV	_____
NETTO		1344,96

Extra

### c Wie viel Geld muss der Arbeitgeber für Johann Möhring monatlich mindestens aufwenden?

### 3 Was bezahlt welche gesetzliche Versicherung? Ordnen Sie zu.

Krankenversicherung	Arzt- und Krankenhauskosten
Rentenversicherung	
Arbeitslosenversicherung	
Pflegeversicherung	
Unfallversicherung	

Arzt- und Krankenhauskosten Altersrente Arbeitslosengeld häusliche oder stationäre Pflege  
Medikamente Berufsunfähigkeitsrente Pflegehilfsmittel Kurzarbeitergeld Mutterschaftshilfe  
Renten an Verletzte Arbeitsvermittlung Krankengeld ab der 7. Woche Rehabilitation

### 4 | a Wofür gibt der Staat die Steuern aus? Was sind die acht größten Posten im Haushalt der Bundesrepublik Deutschland? Spekulieren Sie und ordnen Sie der Grafik die Bezeichnungen zu.

Bildung und Forschung

Gesundheit

Verteidigung

Arbeit und Soziales

Allgemeine Finanzverwaltung

Kosten der Staatsschulden

Familie, Senioren, Frauen und Jugend

Verkehr, Bau, Stadtentwicklung

Die Lösung finden Sie auf Seite 108.

Die acht größten Posten im Bundeshaushalt



### b Sind Sie überrascht? Wenn Sie Bundeskanzler/in wären, für welche Posten würden Sie das meiste Geld ausgeben? Welche Dinge sollte der Staat unbedingt finanzieren, welche nicht? Warum?

# 7

## Menschen in unserer Stadt: Mehmet Cetin



Wenn andere noch schlafen, beginnt sein Arbeitstag. Mehmet Cetin steht um zwei Uhr morgens auf und geht zur Arbeit. Er ist Bäckermeister in der Bäckerei Brot & Co. am Spittelmarkt. Mehmet Cetin ist nicht nur für die Herstellung von Backwaren zuständig, sondern kümmert sich tagsüber um die Warenpräsentation im Laden und berät auch Kunden.

Mit 17 Jahren wusste er noch nicht, welchen Beruf er lernen sollte. Ein Zufall brachte ihn auf die Idee, eine Bäckerlehre zu machen: Ein Freund war auf der Suche nach einem Job. Mehmet Cetin begleitete ihn zur Bundesagentur für Arbeit. Dort entdeckten die beiden Jugendlichen die Computer im Berufsinformationszentrum (BIZ) und surfte

in der Datenbank BERUFEnet, in der verschiedene Berufe sehr ausführlich beschrieben sind. Mehmet Cetin machte dort zum Spaß einen Berufstest – und wurde Bäcker. „Ich habe diese Entscheidung nie bereut“, sagt der 32-Jährige, „auch wenn die Arbeitszeiten sehr anstrengend sind. Mein Beruf ist wirklich sehr interessant und vielseitig.“

1 Wie sind Sie zu Ihrem Beruf gekommen? Erzählen Sie.

- Berufsinformationszentrum
- Berufsberatung
- Tipps vom Lehrer
- Vorschlag der Eltern
- ...

2 | a Machen Sie den Bäcker-Berufstest.

Wäre dieser Beruf etwas für Sie? Testen Sie sich selbst!  
Welche Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten besitzen Sie? Kreuzen Sie an.

- Qualitätsbewusstsein (z. B. Produktmängel erkennen)
- Handwerkliche Fertigkeiten (z. B. Teig formen, Torten verzieren)
- Technisches Verständnis (z. B. Backöfen und Backgeräte warten und Fehler beheben)
- Sinn und Gefühl für Ästhetik (z. B. neue Dekors für Backwaren gestalten, neue Rezepturen entwickeln)
- Rechenfertigkeiten (z. B. Gewichtsangaben (kg, g) umrechnen)
- Mündliches Ausdrucksvermögen (z. B. Kunden beraten und informieren)

b Welche Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten aus dem Test besitzen Sie, welche nicht? Vergleichen Sie mit Ihrem/Ihrer Partner/in.

c Welche Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten sind für Ihren Beruf besonders wichtig? Sprechen Sie.

## A einen Beruf präsentieren

A1 Welche Punkte gehören in eine Berufspräsentation? Warum? Sprechen Sie. → AB

Informationen über den Arbeitsmarkt, also ob man leicht eine Stelle findet. Das ist wichtig, weil ...

A2 | a Lesen Sie die Folien für die Präsentation des Bäckerberufs. Welche Überschrift passt? Ergänzen Sie.

- Arbeitsbedingungen
- Haupttätigkeiten
- Inhalt
- Resümee
- Voraussetzungen
- Perspektiven

- Herstellung von Backwaren
- Arbeit nach Rezept
- Handarbeit

- gute Gesundheit
- Berufsausbildung

1 Inhalt

- Tätigkeiten
- ...
- ...
- ...

Bäckerberuf = interessant, aber anstrengend  
\*\*\*  
Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

- Gehalt
- Weiterbildung zum Bäckermeister
  - Berechtigung zur Ausbildung
  - Führungsposition

- Hitze
- schweres Heben
- Schichtarbeit



21 b Hören Sie die Präsentation und ordnen Sie die Folien.

21 c Hören Sie noch einmal. Welche Form des Redemittels hören Sie? Kreuzen Sie an. → AB

- Ich möchte  kurz den Beruf des ... vorstellen.  Ihnen den Beruf des ... präsentieren.
- Dazu sage ich zuerst etwas zu ..., danach  stelle ich ... dar.  komme ich zu ... und am Schluss spreche ich über ...
- Und nun  Zuerst zu den ... des Bäckerberufs: ...
- Als nächstes  komme ich zu ...  möchte ich ... kurz darstellen.
- Jetzt  Und nun komme ich zu ...
- Abschließend  Zusammenfassend kann man sagen:
- Vielen Dank für  Ihre Aufmerksamkeit!  Ihr Interesse!

d Sortieren Sie die Redemittel aus A2 c.

Thema nennen	Aufbau beschreiben	neuen Punkt beginnen	beenden (Zusammenfassung / Dank)
--------------	--------------------	----------------------	-------------------------------------

A3 Präsentieren Sie Ihren Beruf. Die Punkte 1 bis 4 helfen Ihnen. → AB

- Informieren Sie sich im Internet über Ihren Beruf oder einen Beruf, der Sie interessiert (z. B. unter [berufenet.arbeitsagentur.de](http://berufenet.arbeitsagentur.de))
- Machen Sie sich Notizen zu: Tätigkeit, Arbeitsbedingungen, Ausbildung, persönliche Anforderungen, Verdienst und berufliche Perspektiven.
- Schreiben Sie eine Präsentation wie in A2 und benutzen Sie die Redemittel. Schreiben Sie auch Stichworte auf „Folien“.
- Präsentieren Sie Ihren Beruf.

## B Werbeaussagen eines Unternehmens verstehen

B1|a Die Bäckerei Brot & Co. präsentiert sich ihren Kunden im Internet. Lesen Sie die Selbstdarstellung. Ordnen Sie die Adjektive als Überschriften zu.

regional natürlich zertifiziert

**BROT & CO.**

- Startseite 1
- Unsere Philosophie So muss unser wichtigstes Lebensmittel sein: frisch und rein, ohne synthetische Zusatzstoffe. Zufriedene Kunden und unser Erfolg beweisen, dass wir damit richtig liegen. Frisch gemahlene Mehle aus sorgfältig ausgewähltem Getreide, gutes Wasser, natürlicher Sauerteig, Hefe und etwas Salz – mehr braucht es nicht.
- Produkte
- Filialen
- Kontakt 2

Wir schaffen Vertrauen – durch menschliche und geografische Nähe. Die Höfe, deren Getreide wir verarbeiten, sind hier in unmittelbarer Nähe. Und gemahlen wird gleich in der Nachbarschaft, in der Leinbachmühle. Das stärkt unsere Region und der kürzere Transportweg ist besser für die Umwelt.

3

Wir von Brot & Co. arbeiten nach den höchsten Standards: Das beweisen regelmäßige Überprüfungen durch unabhängige Institute. Kontrolliert wird neben der Rohstoffqualität auch die Verwendung von Zusatzstoffen. Wir produzieren nach Qualitätsmaßstäben, die über den gesetzlichen Vorgaben liegen.

b Welche Aussage ist richtig? Kreuzen Sie an. → AB

- Das Konzept der Bäckerei hat sich bewährt.
- Die Qualität der Produkte ist höher als vorgeschrieben.
- Die Bäckerei macht Werbung damit, keine künstlichen Zutaten zu verwenden.
- Brot & Co. vermeidet lange Transportwege, um Geld zu sparen.
- „Regional“ bedeutet, dass der Betrieb kein importiertes Mehl verarbeitet.
- Die Qualität wird von externen Fachleuten überprüft.

B2|a Ergänzen Sie die Adjektivendungen.

- Die Bäckerei arbeitet nach den höchst \_\_\_\_\_ Standards.
- Die Qualität der Produkte wird durch \_\_\_\_\_ Institute überprüft.
- Der kürzer \_\_\_\_\_ Transportweg ist besser für die Umwelt.
- Natürlich \_\_\_\_\_ Sauerteig ist eine der Zutaten für das Brot.

Adjektivdeklination

der synthetische Zusatzstoff –  
synthetischer Zusatzstoff  
die synthetischen Zusatzstoffe –  
synthetische Zusatzstoffe

b Schreiben Sie die unterstrichenen Nomen aus B2a mit Artikel und Adjektiv in die Tabelle. → AB

mit Artikel	den	höchsten	Standards			
ohne Artikel	–			–		

B3 Wie wichtig ist Brot für Sie? Welche Rolle spielt es für Ihre Ernährung? Erzählen Sie.

## C ein Beratungsgespräch verstehen

C1 Welche Brotsorten kennen Sie? Welche schmecken Ihnen besonders gut? Sprechen Sie.



22 C2|a Mehmet Cetin berät eine Kundin. Hören Sie das Telefonat. Was möchte die Kundin wissen? Kreuzen Sie an.

Die Kundin möchte wissen,

- 1 ob die Bäckerei Gebäck für das Jubiläumsfest liefern kann.
- 2 welches Gebäck für das Buffet geeignet ist.
- 3 welche Zutaten im Gebäck enthalten sind.
- 4 wie viel das Gebäck für die Feier insgesamt kostet.
- 5 wie viel Gebäck sie für die Feier benötigt.
- 6 welches Gebäck besonders gesund ist.
- 7 ob es eine Produktbeschreibung gibt.

b Welche Antwort passt zu welcher Frage aus C2 a? Ordnen Sie zu.

- Na ja, ich würde schon sagen, für jede Person circa fünf Teile. Frage: 5
- Wenn wir rechtzeitig wissen, was Sie benötigen, dann ist das kein Problem. Frage: \_\_\_\_\_
- Unsere Partybrötchen ... Die würde ich an Ihrer Stelle auf jeden Fall nehmen. Die passen zu allem. Frage: \_\_\_\_\_

22 c Hören Sie das Gespräch noch einmal. Was antwortet Mehmet Cetin auf die anderen Fragen aus a? → AB

Frage 4: Am besten ist es, wir ...

C3 Welche der folgenden Redemittel passen zum Kunden (K), welche zum Mitarbeiter der Firma (F)? → AB

<p><b>sich am Telefon melden</b> (Firma), (Familiename), guten Tag. Was kann ich für Sie tun?</p>	<p>“ F+K ”</p>	<p><b>Waren beschreiben</b> Aus was wird ... gemacht/hergestellt? In ... ist/sind ... ... besteht aus/enthält ...</p>	<p>“ ”</p>
<p><b>Telefonate beenden</b> Wie verbleiben wir? Sie hören von mir, sobald ... Vielen Dank, dass .../Vielen Dank für ... Nichts zu danken./Gern geschehen. Auf Wiederhören!</p>	<p>“ ”</p>	<p><b>Waren empfehlen</b> Was können Sie mir (als/für...) empfehlen? Und was passt am besten zu ...? Nehmen Sie (für...) doch ... ... wird häufig gewählt/genommen. Ich würde Ihnen zu ... raten.</p>	<p>“ ”</p>

C4|a Schreiben Sie Sätze einmal mit *um ... zu* und einmal mit *damit*.  
Bei welchem Satz gibt es nur eine Möglichkeit?

Finale Konjunktionen

..., um liefern zu können  
..., damit wir liefern können

- Ich müsste die ungefähre Höhe der Kosten für das Gebäck kennen, ... (Ich kann genau planen.)  
um genau planen zu können./damit ich ...
- Ich brauche eine Liste, ... (Ich kann mir alles in Ruhe ansehen.)
- Sie müssen das Gebäck vorbestellen, ... (Wir können alles rechtzeitig herstellen.)

b Was wird mit den *um ... zu*-/*damit*-Sätzen ausgedrückt? Kreuzen Sie an. → AB

- Grund
- Gegensatz
- Bedingung
- Ziel/Zweck

## D ein Beratungsgespräch führen

Im Restaurant Tasty werden viele Betriebs- und Familienfeiern ausgerichtet. Das Essen muss vorbestellt werden. Die Kunden können für ihre Gäste aus der Speisekarte ein Menü zusammenstellen. Dabei werden sie vom Servicepersonal des Restaurants beraten.

**D1** Lesen Sie die Fragen 1 bis 4 und die Speisekarte. Was würden Sie antworten? Machen Sie sich Notizen. → AB

- Wir haben auch einige Vegetarier. Was können Sie mir für die empfehlen?
- Hm, Fisch mag vielleicht nicht jeder. Haben Sie noch andere Suppen?
- Am liebsten wäre mir ein Fleischgericht.
- Zum Nachtisch möchten wir etwas Fruchtiges.

>> S P E I S E K A R T E <<	
<b>SUPPEN</b>	<b>HAUPTGERICHTE</b>
<b>TOMATENCREMESUPPE</b> x ..... 4,50 <i>(Gemüsebrühe, frische Tomaten, Sahne, Basilikum)</i>	<b>SPAGHETTINI</b> x ..... 7,50 <i>(Olivenöl, Knoblauch, frische Kräuter)</i>
<b>FISCHSUPPE</b> x ..... 6,50 <i>(verschiedene Fischarten, Gemüse, Knoblauch)</i>	<b>PIZZA COLLAGE</b> ..... 9,50 <i>(Mozzarella, Parmaschinken, Tomatensoße; Zutaten nach Wunsch)</i>
<b>KÜRBIS-INGWER-SUPPE</b> x x x ..... 5,00 <i>(Kürbis, Ingwer, Sahne)</i>	<b>FISCHTELLER</b> x ..... 14,50 <i>(Vier verschiedene Fischarten vom Grill, Tomaten-Butter, Salzkartoffeln, gemischter Salat)</i>
<b>DESSERTS</b>	<b>PUTENSTEAK VOM GRILL</b> ..... 13,50 <i>(Putensteak, mit frischen Tomaten und Mozzarella überbacken, Tomatensauce, gebackene Kartoffeln, gemischter Salat)</i>
<b>GEMISCHTES EIS</b> ..... 5,50 <i>(Drei Sorten nach Wahl)</i>	
<b>OBSTSALAT</b> x ..... 5,50 <i>(Vier verschiedene Früchte, Mandeln)</i>	
<b>HIMBEERTRAUM</b> ..... 5,00 <i>(Himbeeren, Sahne)</i>	

x scharf; x vegetarisch; x gesund/kalorienarm

**D2** Rollenspiel: Spielen Sie zu zweit. Führen Sie ein Beratungsgespräch. Tauschen Sie die Rollen. → AB

### Partner A

Sie sind der Kunde/die Kundin und rufen beim Restaurant Tasty an. Sie sollen die Weihnachtsfeier Ihrer Firma organisieren. Es werden 39 Personen teilnehmen, davon neun Vegetarier. Lassen Sie sich Gerichte empfehlen. Fragen Sie nach den Zutaten. Fragen Sie nach Alternativen.

Machen Sie sich Notizen zu Ihren Fragen und Antworten. Nutzen Sie dazu die Informationen aus der Speisekarte. Verwenden Sie im Gespräch die Redemittel aus C3 und gehen Sie nach dem folgenden Schema vor.

- ◆ Begrüßung
- Begrüßung, Schilderung der Situation
- ◆ 1. Vorschlag, teuerstes Gericht
- Einwand: z. B. Fisch mögen nicht alle.
- O.k., Bitte: Speisefolge faxen, Angebot machen
- ◆ Versprechen: schicken es morgen

...

### Thema nennen

Ich möchte kurz den Beruf des ... vorstellen  
Ich präsentiere Ihnen den Beruf des ...

### Aufbau beschreiben

Dazu sage ich zuerst etwas zu ...

Danach stelle ich ... dar.

Dann komme ich zu ...

Am Schluss spreche ich über ...

### neuen Punkt beginnen

Und nun (komme ich) zu ...

Zuerst zu ...

Als nächstes komme ich zu ...

Jetzt möchte ich ... darstellen.

### beenden

Abschließend / Zusammenfassend kann man sagen, ...

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit / Ihr Interesse

### sich am Telefon melden

(Firma), (Familienname), guten Tag.

Was kann ich für Sie tun?

### Telefonat beenden

Wie verbleiben wir?

Sie hören von mir, sobald ...

Vielen Dank, dass ... / Vielen Dank für ...

Nichts zu danken. / Gern geschehen.

Auf Wiederhören!

### Waren beschreiben

Aus was wird ... gemacht/hergestellt?

In ... ist/sind ...

... besteht aus/enthält ...

### etwas empfehlen

Was können Sie mir (als/für ...) empfehlen?

Und was passt am besten zu ...?

Nehmen Sie (für ...) doch ...

... wird häufig gewählt/genommen.

Ich würde Ihnen zu ... raten.

### S. 50 | Adjektivdeklination

Maskulinum Singular D	mit dem natürlichen Sauerteig	mit natürlichem Sauerteig
	mit einem natürlichen Sauerteig	

Die Artikelwörter tragen das Kasussignal (im Beispiel oben: Dativ), die Adjektive enden auf -en.

In Nomengruppen ohne Artikelwort tragen die Adjektive das Kasussignal.

Ausnahmen sind Maskulin Singular Nominativ und Neutrum Singular Nominativ und Akkusativ mit unbestimmtem Artikel.

Die komplette Übersicht befindet sich auf S. 109.

### S. 51 | Finale Konjunktionen

Eine Absicht oder ein Ziel drückt man mit Sätzen mit den Konjunktionen *um* (+ Infinitiv mit *zu*) und *damit* aus.

Sie fragt nach den Preisen, **damit** sie die Kosten genau berechnen kann.

Sie fragt nach den Preisen, **um** die Kosten genau berechnen zu können.

Der Infinitivsatz ist nur möglich, wenn das Subjekt im Haupt- und Nebensatz identisch ist.

Die Nebensätze können auch auf Position 1 stehen:

Damit sie die Kosten genau berechnen kann, fragt sie nach den Preisen.

Um die Kosten genau berechnen zu können, fragt sie nach den Preisen.

Finale Bedeutung haben auch die Präpositionen *zu* und *für*:

Um einen guten Job zu bekommen, würde ich auch umziehen.

Für einen guten Job würde ich auch umziehen.

Hier ein Beispiel, um das deutlich zu machen.

Hier ein Beispiel zur Verdeutlichung.