

Hören Teil 1 (Track 7)

22 und 23

- ▶ So, Frau Fischer, jetzt habe ich Ihnen das ganze Firmengelände gezeigt. Ich hoffe, Sie finden sich hier schnell zurecht!
- ▷ Das denke ich schon, obwohl das Areal ganz schön groß ist. Nun bin ich aber gespannt auf mein Büro.
- ▶ Genau, da gehen wir jetzt als Nächstes hin. Übrigens, wir arbeiten bei uns in der Buchhaltung in einem Großraumbüro. Ich hoffe, Sie haben kein eigenes Büro erwartet.
- ▷ Nein, nein, ein Großraumbüro ist doch völlig in Ordnung.
- ▶ Schön. Ach ja, ich habe für unsere Abteilung heute eine Schulung zu einem neuen Rechnungsprogramm organisiert ...
- ▷ Oh, das ist gut. Das macht mir die Einarbeitung sicher leichter. Bevor wir hochgehen, hätte ich aber noch eine kurze Frage. Ich würde gerne mit dem Auto zur Arbeit kommen. Gibt es hier eine Parkmöglichkeit für Mitarbeiter?
- ▶ Leider nein. Es gibt nur ein paar Kundenparkplätze, die Mitarbeiter müssen ihr Auto außerhalb des Geländes abstellen.
- ▷ Hmm, es ist sicher nicht so leicht, hier einen Parkplatz in der Nähe zu finden.
- ▶ Warum benutzen Sie denn nicht die öffentlichen Verkehrsmittel? Die U-Bahn-Station ist gleich um die Ecke und ein Jobticket bietet Ihnen die Firma ja auch an.
- ▷ Stimmt, das muss ich mir tatsächlich überlegen. Die Verbindung von mir zu Hause bis hierher ist gar nicht schlecht. Wo bekomme ich das Jobticket denn?
- ▶ In der Personalabteilung. Die ist im 1. Stock im Nebengebäude. Sie müssen ja sowieso noch dorthin, um Ihren Firmenausweis und die Mitarbeitermappe abzuholen. Am besten, Sie machen das heute Nachmittag. In einer Viertelstunde beginnt die Schulung und Sie möchten sich vorher sicher noch kurz mit Ihren Kolleginnen bekannt machen.

24 und 25

- ▶ Hallo, Frau Melser. Setzen Sie sich bitte.
- ▷ Guten Tag, Herr Schütte. Hallo, Frau Sánchez. Sie schauen so ernst. Gibt es ein Problem?
- ▶ Ich habe Sie und Ihre Kollegin zu diesem Gespräch gebeten, weil ich Frau Sánchez heute nach der Mittagspause wieder alleine im Büro angetroffen habe. Das ist in letzter Zeit schon öfter passiert ...
- ▷ Das stimmt leider. Ich habe ein paar Mal meine Mittagspause überzogen, aber das war nie mehr als eine Viertelstunde.

- Aber Sie wissen ja, wie es bei uns läuft: In der Mittagszeit kommen immer besonders viele Kunden. Dann bin ich alleine im Büro, die Kunden müssen warten und manche sind schnell verärgert.
- ▷ Ich weiß, und das tut mir auch leid. Es ist nur so, dass mein Sohn im Moment nachmittags keine Betreuung hat. Deshalb hole ich ihn von der Schule ab und mache ihm etwas zu essen. Dafür reicht normalerweise die Mittagspause, aber wenn viel Verkehr ist, dauert es leider manchmal länger.
- ▶ Ich kann Sie verstehen. Trotzdem ist es natürlich nicht fair, wenn Sie eine längere Mittagspause machen als Ihre Kollegin. Außerdem müssen wir für unsere Kunden da sein, und die Pausenzeiten sind ja auch klar geregelt. Da müssen wir also eine Lösung finden.
- Ist denn ein Ende dieser Situation absehbar oder bleibt das jetzt so?
- ▷ Nächsten Monat hat mein Sohn wieder einen Betreuungsplatz. Vielleicht könnte ich ja bis dahin morgens ein bisschen früher anfangen oder abends etwas später gehen. Dann käme ich auf die vorgeschriebene Arbeitszeit und könnte trotzdem noch mittags nach meinem Sohn sehen.
- Also, ich wäre damit einverstanden ...
- ▶ Gut, dann machen Sie das so. Aber bitte wirklich nur bis zum Monatsende. Danach müssen wieder die regulären Zeiten eingehalten werden.
- ▷ Natürlich. Ich bin sehr froh, dass wir eine Lösung gefunden haben.

26 und 27

- ▶ Praxis Dr. Heller, guten Tag. Hier spricht Anja Wendt.
- ▷ Guten Tag. Mein Name ist Dirk Krause. Ich rufe vom Zeitschriftenservice „Besser Lesen“ an. Sie legen im Wartezimmer doch bestimmt auch Zeitschriften für Ihre Patienten aus. Dazu hätte ich ein Angebot für Sie ...
- ▶ Vielen Dank, aber wir sind versorgt. Wir haben schon seit langem ein Zeitschriftenabo und sind sehr zufrieden damit.
- ▷ Das verstehe ich. Darf ich Ihnen trotzdem kurz unser Angebot vorstellen?
- ▶ Also gut.
- ▷ Bei uns können Sie die Zeitschriften besonders preisgünstig bestellen. Es gibt Pakete in unterschiedlichen Größen: mit sieben, zehn oder fünfzehn Zeitschriften. Welche Themen Sie möchten, entscheiden Sie. Wir haben zum Beispiel etwas zu Sport, Mode, Autos und Gesundheit.
- ▶ Ja, das haben wir jetzt auch.
- ▷ Nun, eine Besonderheit bei uns ist, dass Sie das Abo monatlich kündigen können. Und wir können Ihnen bestimmt einen günstigeren Preis machen.
- ▶ Wie viel würde denn bei Ihnen ein Paket mit sieben Zeitschriften kosten?

- ▷ Das würde Sie nur 11,45 Euro pro Woche kosten.
- ▶ Ehrlich gesagt, so günstig ist das auch nicht. Wir bezahlen wir im Moment fast genauso viel: 11,20 Euro für sieben Zeitschriften plus 2,10 Euro für die Lieferung.
- ▷ Aber bedenken Sie bitte, dass bei uns die Lieferung kostenfrei ist.
- ▶ Ach so, das klingt ja dann tatsächlich nicht uninteressant.
- ▷ Ich schicke Ihnen gerne ein schriftliches Angebot mit einer Übersicht über die verschiedenen Zeitschriften und unsere Paketpreise.
- ▶ Gern. Ich bespreche das dann mit Dr. Heller.
- ▷ Gut, und ich melde mich nächste Woche wieder bei Ihnen.

Hören Teil 2 (Track 8)

28

- ▶ Was ist los, Mario? Hast du dich geärgert?
- ▷ Nein, ich bin nur etwas genervt. Claudia wollte schon wieder den Dienst mit mir tauschen.
- ▶ Warum denn jetzt schon wieder?
- ▷ Ihre Tochter hat wohl am Freitag eine Theateraufführung in der Schule. Da möchte sie gerne hingehen und will deshalb am Freitag freihaben.
- ▶ Das verstehe ich ja, aber wir haben den Dienstplan doch extra alle zusammen besprochen, und Claudia hat sich selbst für Freitag eingetragen.
- ▷ Genau. Das habe ich ihr auch gesagt. Wenn wir unsere Absprachen nicht einhalten, müssen wir auch keinen Plan machen.
- ▶ Das sehe ich auch so, sonst gibt es immer wieder Ärger. Claudia muss einfach lernen, sich besser zu organisieren. Sie kann sich nicht ständig spontan umentscheiden.

29

- ▶ Soraya? Gerd? Kommt ihr mit zum Essen? Heute gibt es Lasagne in der Kantine.
- ▷ Ne, lass mal, mir ist der Appetit vergangen!
- ▶ Was ist denn passiert?
- ▷ Ich muss am Wochenende schon wieder arbeiten, weil eine Kollegin krank ist. Das ist jetzt schon die zweite Wochenendschicht in Folge. Immer bin ich die Blöde!
- Ja, das sollte die Personalabteilung wirklich besser regeln, damit jeder mal dran ist und nicht immer die Gleichen. Ich denke, wir brauchen einen gerechten Vertretungsplan.
- ▶ Das sehe ich auch so. Mich hat es nämlich letzten Monat auch erwischt. Ich musste sogar an drei Samstagen hintereinander arbeiten. Meine Frau war sehr enttäuscht, weil wir unseren Kurzurlaub im Schwarzwald verschieben mussten.
- ▷ Hm, vielleicht sollten wir mal mit unserem Teamleiter über den Vertretungsplan sprechen. Was denkt ihr?
- Ja, das ist eine gute Idee.

30

- ▶ Hast du schon gehört, dass wir ein neues Schichtsystem bekommen sollen? Statt nur Früh- und Spätschicht kommt nun auch noch eine Nachtschicht dazu. Und bei den Schichten wechselt man sich ab.
- ▷ Ach, das wusste ich ja noch gar nicht. Heißt das, alle müssen in Zukunft auch nachts arbeiten?
- ▶ Ja, richtig. Ich finde das gar nicht so schlecht. Überleg mal: Dann werden die Aufträge rund um die Uhr bearbeitet und damit werden die einzelnen Schichten weniger stressig für uns. Natürlich wird Nachtarbeit auch besser bezahlt.
- ▷ Stimmt, da zahlt die Firma einen Zuschlag! Außerdem wird dann sicher auch neues Personal eingestellt und wir müssen weniger Überstunden leisten.
- ▶ Genau. Und wenn man weniger Überstunden macht, kann man sich mehr um die Familie kümmern. Meine Kinder werden sich freuen.

31

- ▶ Mein Mann ist ziemlich sauer. Ich habe am Wochenende Dienst und er ist mit den Kindern schon wieder alleine. Das ist sicher nicht so toll für ihn, aber ich arbeite nun mal ganz gerne samstags und sonntags. Da ist es so ruhig hier.
- ▷ Ja, finde ich auch. Man kann sich viel besser konzentrieren, wenn weniger los ist. Die Telefone klingeln nicht ständig und der Chef ist auch nicht im Haus.
- ▶ Stimmt. Wenn ich am Wochenende arbeite, müssen zwar manchmal die Familienbesuche ausfallen ...
- ▷ ... aber komm, die Schwiegermutter am Sonntag brauchst du sowieso nicht jede Woche, wenn du ehrlich bist.
- ▶ Naja, so hätte ich es jetzt vielleicht nicht formuliert.
- ▷ Hilde, du bist so still. Was sagst du denn dazu?
- Ich habe zwar keine Schwiegermutter, aber ich arbeite am Wochenende auch ganz gern. Dann hat man dafür an einem Wochentag frei und kann ganz in Ruhe zum Friseur, zum Arzt oder shoppen gehen.

Hören Teil 3 (Track 9)

- ▶ Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Sie haben vielleicht schon gehört, dass unser Unternehmen plant, in London einen neuen Standort aufzubauen. In den letzten Jahren haben sich die Geschäfte mit Großbritannien sehr gut entwickelt, deshalb werden wir im Sommer nächsten Jahres dort eine Niederlassung mit eigener Produktionsstätte eröffnen. Auf unseren Standort hier in Deutschland hat das erstmal keinen direkten Einfluss. Unsere Zentrale bleibt natürlich in München. Von hier aus kümmern wir uns weiterhin um unsere Kunden in Deutschland und in den anderen europäischen Ländern. Nach dem Ausstieg Großbritanniens aus der EU ist es aber günstiger, den britischen Markt, der ja einen großen Anteil unseres Umsatzes bringt, direkt von dort aus zu bedienen.

- ▷ Heißt das, die Kollegen, die im Moment die britischen Kunden betreuen, müssen nach London umziehen?
- ▶ Nein. Niemand ist verpflichtet umzuziehen, aber die Option besteht. In erster Linie werden wir für unsere Niederlassung in London britisches Personal einstellen. Aber wenn einige Mitarbeiter von München nach London wechseln möchten, dann ist das möglich. Mit den fünf Kollegen, die zurzeit Ansprechpartner für unsere britischen Kunden sind, haben wir bereits gesprochen, da ihr Arbeitsplatz ja unmittelbar von den Veränderungen betroffen ist. Eine Kollegin hat sich bereits entschieden, nach London zu gehen, zwei überlegen noch und zwei möchten definitiv in München bleiben. Sie werden demnächst unsere Kunden aus Südeuropa betreuen.
- Also, die Möglichkeit, nach London zu gehen, finde ich schon ganz interessant. Aber da kommen doch auch höhere Kosten auf uns zu, nicht wahr?
- ▶ Also, wenn Sie sich entscheiden nach London zu gehen, werden wir Sie selbstverständlich unterstützen – logistisch und auch finanziell. Wir würden Ihnen zum Beispiel bereits im Vorfeld kostenlose Sprachkurse anbieten. Außerdem wird Sie ein internationaler Umzugsservice bei der Wohnungssuche unterstützen und auch Ihren Umzug organisieren. Und auch nicht ganz unwichtig: Da die Lebenshaltungskosten in London höher sind, wird Ihr Gehalt selbstverständlich an Londoner Verhältnisse angepasst. Ach ja, und für Familien gibt es ebenfalls gute Neuigkeiten: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die nach Großbritannien gehen, bekommen Flugtickets von uns, damit Sie einmal im Monat nach Hause fliegen können. Wenn Ihre Familienangehörigen Sie in London besuchen möchten, müssen sie die Kosten für die Reise allerdings selbst tragen.
- Können eigentlich Mitarbeiter aus allen Abteilungen nach London gehen? Also, ich arbeite in der Produktion und könnte mir gut vorstellen, für eine gewisse Zeit ins Ausland zu gehen.
- ▶ Wir freuen uns grundsätzlich über jeden, der unser Team in London unterstützen möchte. Mit Ihrer Expertise und Erfahrung können Sie dort einen wertvollen Beitrag leisten. Insbesondere die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus den Bereichen Verkauf und Produktion sind hier angesprochen. Aber auch interessierte Kolleginnen und Kollegen aus anderen Abteilungen sind willkommen. Der Aufenthalt in England ist übrigens vorerst auf zwei Jahre befristet. Nach Ablauf dieser Zeit wird dann neu verhandelt, ob der Vertrag für die Niederlassung dort um weitere zwei Jahre verlängert wird oder ob Sie zurück nach München kommen.
- ▷ Was passiert denn, wenn man nach Deutschland zurückkehrt? Kann man dann an seinen alten Arbeitsplatz zurück?
- ▶ Ein Arbeitsplatz bei uns ist Ihnen nach Ihrer Rückkehr sicher, da müssen Sie sich keine Sorgen machen.

Allerdings können wir nicht garantieren, dass Sie exakt Ihre alte Position wiederbekommen. Wir beabsichtigen nämlich, unseren Hauptsitz hier in München umzustrukturieren und einige Aufgaben neu zu verteilen. In erster Linie möchten wir die Hierarchie-Strukturen im Unternehmen vereinfachen. Außerdem sollen einige kleine Teams zu größeren zusammengeschlossen werden. Dadurch ändert sich natürlich auch die eine oder andere Stellenbeschreibung, aber ich denke, dass die Änderungen für uns alle von Vorteil sind. Es liegt eine spannende Zeit vor uns, auf die ich persönlich mich sehr freue.

Aber noch einmal zurück zum Thema „Großbritannien“: Wenn Sie Interesse haben, nach London zu gehen, sprechen Sie bitte Ihren Teamleiter an. Bis Ende Juni müssen wir wissen, wie viele Personen wechseln möchten, damit wir rechtzeitig planen können.

So, für heute sind wir leider mit unserer Zeit am Ende, aber bereits am kommenden Dienstag wird es eine weitere Infoveranstaltung geben. Die genaue Uhrzeit geben wir noch bekannt. Vielen Dank.

Hören Teil 4 (Track 10)

36 Hallo, hier ist Thomas. Ich bin bei einem Kunden in Heidelberg und soll hier die Heizung warten. Leider ist ein Ventil kaputt und ich habe das passende Ersatzteil nicht im Auto. Könnte mir das bitte jemand vorbeibringen? Es handelt sich um den Artikel VR-309. Ich könnte in der Zwischenzeit hier den Heizkessel reinigen und käme dann noch pünktlich zum nächsten Kunden. Wenn ich das Ersatzteil selbst in der Firma hole, schaffe ich das ganz sicher nicht.

37 Paul hier, hallo! Ich habe ein Problem. Ich stehe im Stau auf der A3 und habe in zehn Minuten, also um 15 Uhr, einen Termin mit Herrn Walter von der Firma Betzel. Das schaffe ich aber nicht pünktlich. Könnte bitte jemand von euch in seinem Büro anrufen und Bescheid sagen? Ich habe blöderweise nur seine Handynummer, und da geht er nicht dran. Bitte richtet ihm aus, dass ich nicht vor halb vier bei ihm in der Firma bin, okay? Danke!

38 Hallo, hier ist Ingrid. Ich war gestern als Einzige noch in der Praxis, als der Chef ziemlich verärgert auf mich zukam. Anscheinend wurden die E-Mails von Patienten nicht beantwortet, weil Anna, die das eigentlich immer macht, momentan Urlaub hat. Auch einige andere Dinge sind liegengeblieben. Ich fange ja heute etwas später an, deshalb informiere ich euch schon mal per Telefon: Der Doktor hat eine To-Do-Liste mit mehreren Aufgaben an den Empfang gelegt. Die Punkte auf der Liste müssen heute unbedingt abgearbeitet werden. Bitte besprecht untereinander, wer was macht. Danke!

39 Ina Schneider, Firma Möller, guten Tag! Ich habe gerade Ihr Angebot für unseren Umzug erhalten. Der Endpreis ist ja viel höher, als der, den Sie mir am Telefon genannt haben. Ich verstehe auch nicht, ob der Anschluss unserer Computeranlage inklusive ist. Es war uns ja wichtig, dass wir das nicht selbst machen müssen, aber in Ihrem Schreiben wird das leider nicht klar. Bitte melden Sie sich umgehend, damit wir das besprechen können, ja? Der Preis entspricht jedenfalls nicht unseren Vorstellungen. Vielleicht hat es ja ein Missverständnis gegeben. Vielen Dank.

40 Spedition Mayer, Martin Siebers am Apparat. Ich muss Ihnen leider mitteilen, dass wir die für heute angekündigten Waren nicht ausliefern können. Unser LKW hatte eine Panne und steht jetzt in einer Werkstatt bei Bonn. Das Fahrzeug ist erst morgen früh wieder einsatzbereit. Von Bonn wird der Fahrer – ohne Stau – circa zwei Stunden nach Mainz brauchen. Er kommt dann voraussichtlich so gegen 11:00 Uhr bei Ihnen an. Die Verzögerung bedauern wir sehr und hoffen, dass Ihnen dadurch keine weiteren Probleme entstehen. Gerne können Sie mich zurückrufen.

Hören und Schreiben (Track 11)

Marion Miehle von der Agentur Adler, guten Tag! Unser Mitarbeiter, Herr Schneider, wird im Mai wieder die Fachmesse „Fototec“ besuchen. Deshalb würde ich gern ein Einzelzimmer mit Frühstück in Ihrem Haus reservieren, und zwar für die Zeit vom 4. bis zum 7. Mai. Auf Ihrer Internetseite habe ich allerdings gesehen, dass Ihre Tiefgarage zurzeit nicht genutzt werden kann. Herr Schneider benötigt unbedingt einen sicheren Parkplatz, da er Ausstellungstücke für die Messe im Auto hat. Gibt es denn eine andere Option zum Parken? Es wäre nett, wenn Sie mich kurz zurückrufen könnten, damit wir entsprechend planen können. Mein Name ist Miehle: M-I-E-H-L-K-E. Sie erreichen mich unter der Telefonnummer 0551-7-31-55-91. Danke, auf Wiederhören!