

Hörtexte Kursbuch

Lektion 1

Aufgabe 5a und b (Track 2)

- 1 Natürlich dürfen wir bei der Arbeit nicht rauchen. Das ist nicht gut für die Kinder.
- 2 Ich muss um halb acht auf der Arbeit sein, denn um acht Uhr öffnet die Praxis und die ersten Patienten kommen.
- 3 Ich soll den Kunden oft sehr komplizierte Frisuren schneiden, aber ich tue immer mein Bestes.
- 4 Bei uns kann jeder selbst entscheiden, wann er zur Arbeit kommt. Wir haben im Büro ja keine Öffnungszeiten.
- 5 Wenn die Arbeit als Maler später für mich zu anstrengend ist, will ich etwas anderes machen.

Aufgabe 7a (Track 3)

Meine Arbeit bei Familie Walsleben ist nie langweilig. Au-Pair ist zwar kein richtiger Beruf, aber ein anstrengender Job. Jeden Morgen bringe ich Max in die Schule und Tobias in den Kindergarten. Ich habe ein kleines Auto, das ist praktisch. Wenn das Wetter schön ist, nehmen wir aber auch die Fahrräder. Zu Hause räume ich die Kinderzimmer auf und mache meine Hausaufgaben für den Deutschkurs. Mittags hole ich die beiden Jungs wieder ab. Dann koche ich etwas zum Mittagessen. Ich kann nicht sehr gut kochen, aber den beiden schmeckt es meistens und sie sind zufrieden. Nach dem Mittagessen muss Max Hausaufgaben machen. Tobias soll eine Stunde schlafen. Das funktioniert nicht immer sehr gut. Bei den Hausaufgaben muss ich oft helfen. Max konzentriert sich nicht gut. Ab 16:00 Uhr ist Spielzeit für beide Kinder. Oft kommen Freunde zu uns nach Hause, dann ist ziemlich viel los. Um 17:00 Uhr kommt meine Gastmutter Sabine nach Hause. Dann habe ich Feierabend. Ich gehe zum Sport oder treffe mich mit meinen Freunden.

Aufgabe 8c (Track 4)

- 1 Ich habe die Grundschule und das Gymnasium in Kolumbien besucht. Dort habe ich auch das Abitur gemacht. Danach bin ich nach Deutschland gekommen und hier bin ich Au-Pair. Ich habe noch keine Ausbildung und kein Studium, aber ich möchte eine Ausbildung machen. Ich möchte Erzieher werden. Ein Studium möchte ich nicht machen, das dauert mir zu lange.
- 2 Die Schule und das Studium habe ich in Albanien gemacht. Ich habe Zahnmedizin studiert und bin Zahnarzt. In Albanien gibt es keine Berufsausbildung. Man geht an die Universität oder in ein Unternehmen zum Arbeiten. Dort lernt man dann alles, was man für den Beruf braucht.
- 3 Ich habe die Gesamtschule nach der 10. Klasse beendet. Der Realschulabschluss hat mir gereicht, denn ich wollte eine Ausbildung als Friseurin machen. Das Abitur wollte ich nicht machen, denn für meinen Beruf brauche ich kein Studium. Die Ausbildung hat drei Jahre gedauert. Jetzt bin ich Friseurin und ich liebe meinen Beruf.

Lektion 2

Aufgabe 1c (Track 5)

- ▷ Bitte setzen Sie sich hier vorne hin. Möchten Sie etwas trinken?
- ▶ Ein Glas Wasser wäre nett, vielen Dank.
- ▷ Bitte sehr. Was kann ich für Sie tun?
- ▶ Bitte einmal nachfärben und die Spitzen schneiden.
- ▷ Alles klar. Ich schneide dann nach dem Färben. Soll die Farbe

so sein wie beim letzten Mal? Oder ein bisschen heller, jetzt im Sommer?

- ▶ Gern so wie letztes Mal. Mit diesem Hellbraun bin ich sehr zufrieden.
- ▷ Einen Moment bitte, ich mache die Farbe fertig.
- ▶ Die ist wieder gut geworden, die Farbe. Eigentlich brauche ich sie ja nur, damit ich privat gut aussehe, beruflich stecken meine Haare meistens unter einer Perücke.
- ▷ Oh, warum das? Sind Sie Schauspielerin?
- ▶ Ja, genau.
- ▷ Am Theater oder beim Film?
- ▶ Am Theater.
- ▷ Das finde ich sehr interessant. Ich möchte nämlich auch irgendwann am Theater arbeiten.
- ▶ Als Maskenbildnerin?
- ▷ Genau.
- ▶ Schminken Sie denn auch gern?
- ▷ Ja, Schminken macht mir auch großen Spaß. Aber ich habe keine Ausbildung als Kosmetikerin.
- ▶ Das ist auch nicht nötig, damit Sie Maskenbildnerin werden können. Eine Ausbildung als Friseurin ist auch gut, das ist oft die Voraussetzung, habe ich gehört. Es gibt ja zwei Möglichkeiten, den Beruf zu lernen: als duale Ausbildung oder an einer privaten Schule.
- ▷ Ja, ich weiß. Leider ist es eine richtige Ausbildung und nicht einfach eine Weiterbildung. Die privaten Schulen sind sehr teuer. Da müsste mir jemand viel Geld schenken, damit ich das bezahlen könnte.
- ▶ Stimmt, das ist teuer. Aber die staatliche Ausbildung kann man auch nicht überall machen. Vielleicht könnten Sie mal mit mir ins Theater kommen, damit unsere Maskenbildner Ihnen Tipps geben?
- ▷ Das wäre wirklich toll!

Aufgabe 2a und b (Track 6)

- 1 ▷ Wie kann ich mich als Maler und Lackierer selbstständig machen?
 - ▶ Dazu müssen Sie zuerst die Meisterprüfung machen. Genauere Informationen bekommen Sie bei der Handwerkskammer.
- 2 ▷ Wo kann ich eine staatliche Ausbildung zur Maskenbildnerin machen?
 - ▶ Es kommt darauf an, wo ein Ausbildungsplatz frei ist. Im Moment ist das nächste Theater in München.
- 3 ▷ Wie lange dauert eine Ausbildung als Erzieher?
 - ▶ Normalerweise drei Jahre.
- 4 ▷ Was braucht man, um als Zahnarzt eine eigene Praxis zu eröffnen?
 - ▶ Zuerst brauchen Sie eine Zulassung als Vertragsarzt der Krankenkassen.

Aufgabe 5b und c (Track 7)

- 1 Ich studiere Biologie und möchte gerne wissen, ob man einen Praktikumsplatz im Ausland findet.
- 2 Können Sie mir sagen, ob man als Erzieher auch mit größeren Kindern arbeiten kann?
- 3 Mich würde interessieren, ob ich in Deutschland eine Nachqualifizierung als Arzt machen muss.

- 4 Ich weiß gar nicht, ob man in der Ausbildung als Elektroinstallateur Geld verdient.
- 5 Ich will im Altenheim weniger im Schichtdienst arbeiten und suche eine Weiterbildung. Können Sie mir sagen, ob es da Möglichkeiten gibt?

Aufgabe 6a (Track 8)

- ▷ Guten Tag, mein Name ist Carescu. Ich habe mit meinem Berater Herrn Rohde um 11:30 Uhr einen Termin.
- ▶ Guten Tag, Frau Carescu. Was kann ich für Sie tun?
- ▷ Ich möchte mich beruflich verändern, denn seit einiger Zeit habe ich durch den Nachtdienst gesundheitliche Probleme. Und von einer Kollegin habe ich gehört, dass Sie eine gute Beratung zum Thema Weiterbildung anbieten. Ich möchte schon gern weiter in meinem Beruf arbeiten, aber am liebsten ohne die Schichtarbeit.
- ▶ Was sind Sie denn von Beruf?
- ▷ Ich bin seit 15 Jahren Altenpflegerin. Wenn ich vielleicht mehr organisieren und weniger pflegen könnte ...
- ▶ Ich kann gut verstehen, dass Sie nach 15 Jahren aus der Schichtarbeit aussteigen möchten. Das wird für viele Menschen irgendwann zum Problem bei den Pflegeberufen. Sie könnten zum Beispiel eine Fortbildung in Altenpflege-Koordination machen. Da arbeitet man dann mehr in der Verwaltung.
- ▷ Das klingt gut. Wie lange dauert diese Fortbildung?

Aufgabe 8b (Track 9)

- ▷ Guten Tag, Herr Zambrano. Tut mir leid, dass sie so lange warten mussten. Sie haben Fragen zur Erzieher-Ausbildung, haben Sie geschrieben.
- ▶ Ja, genau.
- ▷ Also erstmal: Schön, dass Sie Erzieher werden wollen. In Deutschland fehlen überall Erzieher, deshalb ist das ein Beruf mit sehr guten Arbeitsmöglichkeiten. Und männliche Erzieher werden noch dringender gesucht. Wenn Sie die Ausbildung haben, können Sie sich eine Stelle genau nach Ihren Wünschen aussuchen.
- ▶ Sehr schön. Wo können Erzieher denn noch arbeiten, außer im Kindergarten?
- ▷ Erzieher arbeiten auch in Schulen, dort betreuen sie die Kinder zum Beispiel nachmittags und in den Ferien. Außerdem gibt es zum Beispiel Stellen in Jugendeinrichtungen, Internaten und Krankenhäusern.
- ▶ Toll, das ist ja viel Auswahl! Und wie genau läuft die Ausbildung? Ich habe das im Internet nicht genau verstanden, weil es unterschiedliche Zugangsvoraussetzungen gibt.
- ▷ Also, hier in Bremen ist das so: Wenn Sie noch keine Berufsausbildung haben, müssen Sie zuerst eine zweijährige Ausbildung zum Sozialassistenten machen. Dann kommt die dreijährige Ausbildung zum Erzieher. Das dritte Jahr ist dann allerdings schon das Berufspraktikum.
- ▷ Das heißt, insgesamt dauert das fünf Jahre?
- ▶ Ja.
- ▷ Aber ich habe in Kolumbien Abitur gemacht, und ich mache gerade ein Jahr Au-pair!
- ▶ Ja, trotzdem – tut mir leid, so sind die Regeln hier in Bremen. In anderen Bundesländern sieht das zum Teil anders aus, denn Bildung ist Ländersache.
- ▷ Aha. Und wie viel verdient man in dieser Ausbildungszeit?
- ▶ Leider verdient man erst im letzten Jahr als Erzieher Geld, während des Berufspraktikums. Die Ausbildung vorher, auch die zum Sozialassistenten, erfolgt auf einer Fachschule für

Sozialpädagogik, es ist also keine klassische duale Ausbildung. Deshalb verdient man da auch noch nichts. Aber Sie können finanzielle Unterstützung vom Staat bekommen, wenn Sie das brauchen, das sogenannte Schüler-BAföG. Das muss man auch später nicht zurückzahlen, anders als das Studenten-BAföG.

- ▷ Und welches Sprachniveau muss ich auf Deutsch haben?
- ▶ Sie brauchen ein B2-Zertifikat.

Lektion 3

Aufgabe 1b (Track 10)

- 1 ▷ Weißt du, was ich heute gesehen habe? Im Schwimmbad suchen sie Rettungsschwimmer für die Freibadssaison. Das wäre doch was für uns!
 - ▶ Ja, interessant! Ein guter Job für die Semesterferien, oder?
- 2 ▷ Möbel-Kilger, Ihr großes Einrichtungshaus in Wellingsbüttel, sucht Sie für unser Team! Wir stellen freundliche Verkäufer und Monteure in Vollzeit oder Teilzeit ein. Bewerben Sie sich noch heute!
 - ▶ Radio 90,5, es geht weiter mit den Nachrichten...
- 3 ▷ Hallo, willkommen zu einer neuen Folge auf unserem Berufsinfo-Podcast. Heute möchten wir euch den sehr gefragten Beruf des Elektrikers vorstellen, genauer gesagt, geht es um den Beruf „Elektroniker für Energie- und Gebäudetechnik“ – das sind Fachleute, die auf allen Baustellen dringend gesucht werden. Dazu haben wir zwei spannende Gäste eingeladen.

Aufgabe 4b (Track 11)

Herzlich willkommen bei unserer Aktionswoche „Elektro Metall Schweißen“. Wir freuen uns sehr, dass Sie hier sind, denn in Deutschland und gerade auch in unserer Region brauchen wir dringend Fachkräfte im handwerklichen Bereich. In den folgenden fünf Tagen können Sie in unseren Werkstätten verschiedene Berufsfelder rund um die Arbeit mit Metall, im Elektrobereich und beim Schweißen kennenlernen – Sie können alles ausprobieren und herausfinden, wo Ihre Interessen und Stärken liegen. Am letzten Tag können Sie dann schon mit möglichen Arbeitgebern ins Gespräch kommen und den nächsten Schritt in Richtung Beruf gehen – Das kann eine ganze Ausbildung sein, aber vielleicht auch ein Lehrgang von 15 Wochen, wie das Beispiel Schweißer zeigt. Denn ja, in 15 Wochen können Sie Schweißen in Theorie und Praxis lernen, außerdem erhalten Sie bei unserem besonderen Angebot Unterricht in Fachdeutsch. Am Ende steht die Schweißerprüfung, die auch international anerkannt ist. Damit können Sie auf der ganzen Welt arbeiten – Aber hoffentlich tun Sie es zunächst bei uns! Wir haben hier viele offene Stellen für Schweißer.

Aufgabe 6a (Track 12)

- ▷ Na, Kofi, wie geht's?
- ▶ Na ja, es geht so. So langsam mache ich mir Sorgen, wie es mit meiner Arbeit weitergeht.
- ▷ Warum, was ist denn los?
- ▶ Habe ich dir das noch nicht erzählt? Ich arbeite ja in einem sehr kleinen Malerbetrieb, und mein Chef geht bald in Rente. Dann muss ich mir etwas Neues suchen.
- ▷ Ach so! Und, hast du dich schon nach neuen Stellen erkundigt?
- ▶ Nein, noch nicht. Ich will mich auch vorher nach anderen Möglichkeiten erkundigen. Mein Kollege zum Beispiel will die Meisterprüfung machen. Dann hat er auch die Möglichkeit, sich selbstständig zu machen. Wir unterhalten uns viel darüber. Die Vorbereitung auf die Meisterprüfung kostet aber viel Zeit und Geld. Außerdem bräuchte ich dann wohl die berufliche Anerkennung meiner Ausbildung und Arbeitszeugnisse aus Ghana. Und

das kostet noch mehr Zeit und Geld ... Das muss ich mir gut überlegen, auch wenn ich mir das vielleicht finanzieren lassen könnte.

- ▷ Verstehel! Das ist ja alles ziemlich kompliziert. Überlegt ihr euch denn auch, euch einfach eine andere Arbeit zu suchen? Ich erinnere mich gut an deine erste Arbeitssuche hier in Deutschland: Am Ende hast du die Arbeit dann über einen Bekannten bekommen – ohne berufliche Anerkennung und ohne Meisterprüfung! Vielleicht kannst du ja einfach mal anfangen zu suchen?
- ▶ Du hast Recht. Ich muss mich ja auch noch nicht beeilen. Für Anerkennung und Meisterprüfung kann ich mich auch noch entscheiden, wenn ich eine neue Arbeit habe.

Aufgabe 9a (Track 13)

- ▷ Volkshochschule Bremen, Bereich Sprachen, Lemke, was kann ich für Sie tun?
- ▶ Guten Tag, mein Name ist Andres Zambrano. Ich würde mich gern für den nächsten B2-Berufssprachkurs anmelden.
- ▷ Sie meinen in Deutsch als Fremdsprache?
- ▶ Ja.
- ▷ Da sind Sie hier leider nicht ganz richtig, ich bin hier für andere Sprachen zuständig. Für Deutsch ist Frau Behrens zuständig.
- ▶ Könnten Sie mich dann bitte mit ihr verbinden?
- ▷ Ja, natürlich, kleinen Moment.
- Astrid Behrens, guten Tag?
- ▶ Guten Tag, hier spricht Andres Zambrano. Kann ich mich bei Ihnen für einen Deutschkurs anmelden?
- Ja, da sind Sie bei mir richtig. Welchen Kurs würden Sie denn gern buchen?
- ▶ Den nächsten B2-Berufssprachkurs am Vormittag. Ich würde gern die B2-Prüfung machen, damit ich eine Ausbildung beginnen kann.
- Ja, ich verstehe. Wir können auf jeden Fall einen Termin für die Anmeldung vereinbaren. Denn für die Anmeldung müssten Sie persönlich vorbeikommen. Hätten Sie dafür auch vormittags Zeit?
- ▶ Ja, habe ich.
- Sehr gut. Sie müssten einige Unterlagen mitbringen – wissen Sie darüber schon Bescheid?
- ▶ Nein, welche Unterlagen wären das denn?
- Wir brauchen einen Nachweis über das Sprachniveau B1 und eine Berechtigung von der Arbeitsagentur für diesen Kurs. Und Ihren Ausweis müssten Sie mitbringen.
- ▶ Die B1-Prüfung habe ich gemacht, aber bei der Arbeitsagentur war ich noch nicht.
- Dann müssten Sie dort zuerst hingehen. Sprechen Sie mit Ihrem Vermittler. Die Berechtigung sollte kein Problem sein, wenn Sie eine Ausbildung machen wollen.
- ▶ Okay. Eine Frage hätte ich noch: Was kostet der Kurs?
- Gar nichts, wenn Sie diese Berechtigung haben. Melden Sie sich dann einfach wieder.

Aufgabe 11a (Track 14)

- ▷ Sag mal, du hast doch deine berufliche Anerkennung schon, oder?
- Ja, seit zwei Jahren. Man muss ziemlich viele Dokumente besorgen, aber für mich hat es sich gelohnt.
- ▷ Ich überlege auch, die Anerkennung zu beantragen. Welche Dokumente braucht man dafür?

- Das kommt auf den Beruf an. Dein Beruf ist ja nicht reglementiert, deshalb brauchst du wohl vor allem das Abschlusszeugnis von deiner Ausbildung und Arbeitszeugnisse von Arbeitgebern. Die musst du dann übersetzen und beglaubigen lassen.
- ▷ Aha, und wo lässt man das machen?
- Bei einem Übersetzungsbüro. Sie erstellen beglaubigte Übersetzungen.

Lektion 4

Aufgabe 1b und c (Track 15)

- ▷ Malerei Jung, Sebastian Weber am Apparat, was kann ich für Sie tun?
- ▶ Guten Tag, mein Name ist Kofi Dwenger. Ich interessiere mich für die ausgeschriebene Stelle als Maler und hätte ein paar Fragen. Sind Sie da der richtige Ansprechpartner?
- ▷ Nein, da müssten Sie sich an Herrn Bauer wenden. Einen Moment, ich hole ihn ans Telefon.
- ▶ Danke.
- Malerei Jung, Bauer, guten Tag?
- ▶ Guten Tag, ich heiße Kofi Dwenger und bin an der offenen Maler-Stelle interessiert. Kann ich Ihnen dazu ein paar Fragen stellen?
- Ja, gern.
- ▶ Ich beziehe mich auf Ihr Stellenangebot in der Zeitung vom Samstag. Ist diese Stelle noch frei?
- Ja, die ist noch frei.
- ▶ Könnten Sie mir sagen, wie groß Ihr Betrieb ist?
- Natürlich. Wir sind ein mittelständisches Unternehmen mit 20 festangestellten Mitarbeitern. Sind Sie denn ausgebildeter Maler?
- ▶ Ja, das bin ich. Ich habe meine Ausbildung in Ghana gemacht und arbeite seit 17 Jahren als Maler.
- So viel Berufserfahrung, das klingt gut! Suchen Sie denn jetzt Ihre erste Stelle in Deutschland?
- ▶ Nein, ich habe seit drei Jahren eine Stelle, aber der Betrieb wird Ende des Jahres geschlossen.
- Ach so.
- ▶ Erwarten Sie denn eine offizielle berufliche Anerkennung?
- Nein, die brauchen wir nicht unbedingt. Schicken Sie einfach Ihre Bewerbung mit allen Angaben im Lebenslauf an folgende E-Mail-Adresse: info@malereijung.de. Wir sehen uns das in Ruhe an und wenn wir Sie zum Vorstellungsgespräch einladen, würden wir auch einen Termin für einen Tag Probearbeit mit Ihnen vereinbaren. Da kann man am besten sehen, ob alles passt.
- ▶ Ach, das wäre mir sehr recht.
- Haben Sie noch eine Frage?
- ▶ Nein, im Moment nicht. Ich danke Ihnen für die Informationen. Ich werde mich gern um die Stelle bewerben.
- Wir freuen uns auf Ihre Bewerbung! Auf Wiederhören.
- ▶ Auf Wiederhören.

Aufgabe 4a (Track 16)

- ▷ Guten Tag, Herr Dwenger, kommen Sie bitte herein. Mein Name ist Richter. Und das ist Herr Jung, der Inhaber des Betriebs.
- ▶ Guten Tag, Herr Richter, guten Tag, Herr Jung.

- ▷ Guten Tag, Herr Dwenger. Herzlich willkommen. Haben Sie uns ohne Probleme gefunden?
- ▶ Ja, das war kein Problem. Die Verkehrsanbindung ist ja sehr gut.
- ▷ Möchten Sie vielleicht etwas trinken, ein Wasser oder einen Kaffee?
- ▶ Ich nehme gern ein Glas Wasser. Vielen Dank.
- ▷ Dann erzählen Sie doch ein bisschen über sich.
- ▶ Gern. Ich bin Kofi Dwenger. Ich komme aus Ghana und habe dort nach der Mittelschule eine Ausbildung als Maler gemacht. Danach habe ich in drei verschiedenen Malerei-Betrieben in der Hauptstadt Accra gearbeitet. Der erste war ein eher kleiner Betrieb, der zweite ein ziemlich großer mit 50 Mitarbeitern. Ich habe im Außen- und im Innenbereich gearbeitet, an Neubauten und bei der Renovierung von Altbauten. Vor sechs Jahren bin ich dann nach Deutschland gekommen. Ich habe zuerst Deutsch gelernt und dann vor drei Jahren mit meiner ersten Stelle als Maler in Deutschland angefangen.
- ▷ Aha, gut. Dort arbeiten Sie auch jetzt noch, oder?
- ▶ Ja.
- ▷ Warum möchten Sie denn Ihren aktuellen Arbeitgeber verlassen?
- ▶ Weil der Betrieb Ende des Jahres schließt. Der Inhaber geht in Rente. Es ist ein ganz kleiner Betrieb. Außerdem finde ich die Aufgaben in Ihrer Firma sehr reizvoll, weil sie so vielfältig sind. Ich arbeite auch gern in größeren Teams, an größeren Projekten. Außerdem steht in Ihrer Stellenanzeige, dass Sie jemanden mit guten Englischkenntnissen suchen – ich habe sehr gute Englischkenntnisse und würde sie gern bei meiner Arbeit einbringen.
- ▷ Ja, das klingt gut. Was würden Sie sagen, sind Ihre größten Stärken?
- ▶ Ich arbeite sehr exakt und dabei zügig, das haben mir Kollegen und Chefs immer wieder bestätigt. Außerdem arbeite ich gut und gern mit anderen zusammen. Ich kann die Arbeit in einem Team sinnvoll aufteilen.

Aufgabe 4b (Track 17)

- ▷ Und was sind Ihre Schwächen?
- ▶ Eine Schwäche ist vielleicht, dass mein schriftliches Deutsch noch nicht perfekt ist. Wenn ich in den letzten drei Jahren eine E-Mail an Kunden geschrieben habe, hat ein Kollege sie vorher nochmal gelesen. Aber ich arbeite an meinem Deutsch.
- Aha. Na, das würde bei uns nicht so oft vorkommen, dass Sie E-Mails an Kunden schreiben.
- ▶ Auf Englisch würde ich das gerne tun!
- Gar keine schlechte Idee.
- ▷ Was waren denn schwierige Situationen in Ihrer beruflichen Laufbahn und wie haben Sie die gemeistert?
- ▶ Die größte Herausforderung war sicherlich die Zeit, als ich nach Deutschland gekommen bin. Vor allem die Sprache. Aber ich habe einfach immer weiter gelernt, Schritt für Schritt. Das habe ich auch gemacht, als ich neu bei meiner jetzigen Stelle war. Ich habe viel gefragt und jeden Tag neue Fachwörter dazugelernt. Beim Arbeiten habe ich oft Vokabeln wiederholt.
- ▷ Ja, das war sicher nicht einfach. Wie sind eigentlich Ihre Gehaltsvorstellungen?
- ▶ Meine Gehaltsvorstellungen liegen zwischen 33.000 und 36.000 Euro, weil ich bereits viel Berufserfahrung habe und auch in Deutschland gut eingearbeitet bin.
- Unsere Vorstellungen sind da ganz ähnlich. Und wann könnten Sie anfangen?
- ▶ Frühestens im Juli, wegen meiner Kündigungsfrist. Wenn es für Sie in Ordnung ist, gerne auch noch einen Monat später.
- Für uns wäre es schon wichtig, dass Sie so früh wie möglich anfangen.
- ▷ Haben Sie denn noch eine Frage?
- ▶ Ja, ich würde gerne wissen, wofür Sie meine Englischkenntnisse brauchen könnten.
- Wir arbeiten manchmal in internationalen Unternehmen, zum Beispiel in Hotels, und da ist es gut, wenn die Kommunikation mit dem Kunden auch auf Englisch laufen kann.
- ▶ Ach so.
- ▷ Hätten Sie denn nächste Woche Zeit für ein paar Stunden Probearbeit?
- ▶ Ja, das richte ich gerne ein.
- Gut, dann machen wir da gleich einen Termin. Nach dem Probearbeiten bekommen Sie dann bald Bescheid von uns. Für heute danke ich Ihnen fürs Kommen.
- ▶ Ich danke Ihnen für das Gespräch. Es hat mich gefreut, Sie kennenzulernen.

Aufgabe 6a (Track 18)

- 1 ▷ Malerei Jung, Richter, guten Tag?
 - ▶ Guten Tag Herr Richter, hier spricht Kofi Dwenger.
 - ▷ Ah, Herr Dwenger, guten Tag.
 - ▶ Ich rufe nochmal wegen des Stellenangebots an. Ich wollte fragen, ob Sie sich schon für einen Bewerber entschieden haben?
 - ▷ Nein, noch nicht. Wir haben noch ein Gespräch mit einem anderen Bewerber, und das konnte letzte Woche wegen der Feiertage noch nicht stattfinden. Aber wir haben einen guten Eindruck von Ihnen, auch beim Probearbeiten. Wir melden uns spätestens nächste Woche bei Ihnen, versprochen.
- 2 ▷ Malerei Jung, Richter am Apparat, guten Tag?
 - ▶ Guten Tag Herr Richter, hier ist Kofi Dwenger. Ich rufe nochmal wegen der freien Stelle an. Ich wollte mich nach dem Stand der Dinge erkundigen.
 - ▷ Herr Dwenger, ich wollte Sie auch gerade anrufen! Wir haben uns für Sie entschieden! Sie haben uns am meisten überzeugt. Wir freuen uns, wenn Sie im Juli bei uns anfangen.
- 3 ▷ Malerei Jung, Richter, was kann ich für Sie tun?
 - ▶ Herr Richter, guten Tag, hier spricht Kofi Dwenger. Ich wollte mich nochmal nach der freien Stelle erkundigen: Haben Sie sich da schon für einen Bewerber entschieden?
 - ▷ Ja. Wir haben uns nun doch für jemand anderen entschieden. Tut mir leid. Aber ich wünsche Ihnen für Ihre Zukunft alles Gute.

Aufgabe 9a und b (Track 19)

- ▷ Entschuldigung, kann ich Sie etwas fragen? Wie ist das hier mit der Kleidung? Tragen Sie hier immer Arbeitskleidung von der Firma?
- ▶ Wir duzen uns hier unter den Kollegen, ist das okay für dich?
- ▷ Natürlich. Ich bin Kofi.
- ▶ Ich bin Metin. Nochmal herzlich willkommen hier! Also, zum Thema Arbeitskleidung: Ja, wir tragen hier alle Firmenkleidung mit dem Logo der Firma Jung. Das ist etwas, was dem Chef sehr wichtig ist. Du bekommst natürlich noch den Overall, die Hose und T-Shirts.
- ▷ Okay, danke. Firmenkleidung: Das ist nichts, was ich aus der alten Firma kenne. Da hatten wir unsere eigenen Klamotten an.
- ▶ Und auf Baustellen müssen wir auch Schutzkleidung tragen. Helm und Sicherheitsschuhe. Das haben wir auch alles hier.

- ▷ Okay, danke. Gibt es sonst noch wichtige Regeln, die ich kennen sollte?
- ▶ Hm, ich überlege mal ... Das Rauchen ist hier drin verboten und auch in allen Gebäuden, in denen wir arbeiten.
- ▷ Ja, das ist klar. Ich rauche sowieso nicht.
- ▶ Das ist im Moment alles, was mir einfällt. Wenn du noch eine Frage hast, frag mich gern. Ach so, eine Brandschutz-Einweisung bekommst du auf jeden Fall noch. Wahrscheinlich vom Chef selbst.

Lektion 5

Aufgabe 1b und c (Track 20)

Hör zu Kofi, ich erkläre dir jetzt erst einmal, woher unser Arbeitsmaterial kommt. Also, die Farben kommen alle von ChemTec, einer großen Firma für Farben in Wuppertal. Wenn wir keine Farbe mehr haben, musst du dort neue bestellen. Für den Chef ist es wichtig, dass unsere Farben aus Deutschland kommen und nicht aus einem anderen Land in der EU. So bekommen wir schnell unsere Lieferungen. Der Rest des Materials, Pinsel, Eimer, Leitern und so weiter kommt aus Tschechien von einer Firma für Baumaterialien. Die Adresse findest du im Büro.

Im Lager stehen die Wandfarben links in den großen Regalen. Sie sind nach Farben geordnet. Am häufigsten brauchen wir natürlich weiß. Die Pinsel hängen an der Wand gegenüber, gleich bei den Farbrollen. Auf dem Boden hinten links stehen die Eimer. Du musst sie immer nach Größe ordnen, sonst suchen wir zu lange den richtigen Eimer.

Wenn du zur Baustelle fährst, achte darauf, dass du alle Materialien dabei hast. Wir können nicht zurückfahren. Wenn du in andere Städte fährst, musst du am Abend überprüfen, ob das Auto vollgetankt ist. Auf der Fahrt zur Baustelle tanken wir nicht, das kostet zu viel Zeit. Manchmal fahren wir sogar nach Luxemburg oder Belgien. Dann ist es wichtig, dass du deine Papiere dabei hast. Aber eigentlich solltest du sie immer bei dir haben.

Aufgabe 2 (Track 21)

- ▷ Hallo zusammen. Kommt ihr bitte alle in mein Büro? Ich wollte mit euch ein paar Dinge besprechen. Kofi, wo ist Metim?
- ▶ Der ist noch auf der Baustelle, aber er hat gerade angerufen. In zehn Minuten ist er hier.
- ▷ Okay! Punkt 1: Hygiene. Ihr wisst alle, dass neben dem Waschbecken im Waschraum ein Spender für antibakterielle Hygiene-seife hängt. Ich möchte, dass ihr diese Seife regelmäßig benutzt.
- Naja, es muss eben meistens schnell gehen. Das Geld für die antibakterielle Seife können wir eigentlich sparen.
- ▷ Nein, an Hygiene-Maßnahmen brauchen wir wirklich nicht zu sparen. Nächster Punkt: ChemTec. Ihr wisst, dass die Firma unsere Farben liefert. In der Produktion gibt es im Moment Probleme. Deshalb haben sie mich gebeten, immer so früh wie möglich zu bestellen. Eilige Lieferungen können sie nicht mehr bearbeiten. Ihr müsst mir also immer rechtzeitig Bescheid geben.
- ▶ Okay. Ich habe letztens gesehen, dass zwischen der roten und der blauen Farbe nur noch zwei Töpfe Orange stehen. Vielleicht sollten wir dann jetzt bestellen.
- ▷ Ja, das machen wir. Susanne, kümmerst du dich darum?
- ★ Gerne! Dabei fällt mir ein: Vor kurzem wollte ich ein Fax an ChemTec schicken, aber sie haben kein Faxgerät mehr. Bestellungen kann man jetzt nur noch direkt auf ihrer Webseite machen.
- ▷ Das ist aber kein Problem, oder? Was aber ein Problem ist, ist der Putzraum. Das ist Punkt 3. Gestern habe ich mal hinter die Tür geschaut, da ist alles durcheinander. Ich bitte euch alle, die

Putzmaterialien ordentlich in die Schränke zu räumen. Nur der Staubsauger kann vor dem Schrank stehen bleiben. Er passt ja nicht in den Schrank.

- Alles klar. Ist ja richtig. Man findet ja wirklich nichts mehr im Putzraum.
- ▶ Übrigens habe ich letztens unter den Putzlappen ein paar Broschüren von uns gefunden. Die gehören dort wirklich nicht hin.
- ▷ Also, wir halten fest: Bitte mehr Ordnung halten. Und der vorletzte Punkt betrifft das Lager: Ich möchte, dass ab sofort über jedes Regal ein Schild gehängt wird, das zeigt, was sich in diesem Regal befindet. Susanne wird die Schilder schreiben, und du Metim – da bist du ja endlich – wirst sie dann über den Regalen anbringen.
- Okay, mache ich.
- Als nächstes müssen wir, glaube ich, den Urlaubsplan für die Sommermonate besprechen.
- ★ Ich glaube, das brauchen wir jetzt nicht zu besprechen. Ich habe jeden Mitarbeiter gebeten, mir bis Mittwoch den 22. April eine kurze E-Mail mit seinen Urlaubswünschen zu schicken. Sobald ich alle Wünsche habe, schaue ich, ob es passt oder nicht.
- ▷ Wunderbar. So machen wir das....

Aufgabe 5a und b (Track 22)

Kofi hör mal, ich bin mit dem Firmenauto unterwegs und der Tank ist leer. Ich habe schon mehrmals gesagt, ihr sollt das Auto auftanken, wenn ihr mit der Arbeit fertig seid. Wir dürfen damit auf dem Weg zur Baustelle keine Zeit mit Tanken verlieren.

Und natürlich müsst ihr die Quittungen von der Tankstelle aufheben. Susanne braucht die Quittungen für die Buchhaltung. Ihr braucht den Firmenwagen aber nicht zu waschen. Das mache ich jeden Freitagabend. Wir sprechen morgen noch einmal darüber. Ach so, unsere Besprechung beginnt morgen erst um 11.00 Uhr und nicht um 9.00 Uhr. Ich komme etwas später in die Firma, weil ich meinen Sohn zum Arzt bringen muss. Bis dann.

Aufgabe 8a (Track 23)

- ▷ Also, Fatma, pass auf. Wenn die Kunden in den Salon kommen, fragst du zuerst, ob sie einen Termin haben. Die Kunden werden dann zu einem leeren Platz gebracht und ein Beratungsgespräch wird geführt. Dann werden meistens die Haare gewaschen. Das macht Kathrin, unsere Auszubildende. Dann wird den Kunden ein Umhang umgehängt und sie werden zurück an ihren Platz begleitet. Du kannst ihnen dann ein Wasser oder einen Kaffee anbieten.
- ▶ Wo werden die nassen Handtücher hingelagt?
- ▷ Richtig, gute Frage. Die nassen Handtücher werden sofort auf die Leine hinten in der Kammer gehängt, damit sie trocknen. Mittwochs und samstags werden dann alle Handtücher gewaschen.
- ▶ Okay, wie geht es weiter?
- ▷ Wenn die Kunden auf ihrem Platz sitzen, werden die Haare gekämmt und dann so geschnitten, wie die Kunden es wollen. Dann können die Kunden entscheiden, ob die Haare auch geföhnt werden, oder ob sie das selber machen wollen.
- ▶ Föhnen die meisten Kunden selber, oder machen wir das?
- ▷ Oft föhnen die Kunden ihre Haare selber, weil es schneller geht. Dann wird der Kunde oder die Kundin zur Kasse begleitet, der Platz wird aufgeräumt und die Haare auf dem Boden werden aufgefegt.
- ▶ Alles klar. Das kenne ich so auch aus meinem alten Salon.

Lektion 6

Aufgabe 1b (Track 24)

- ▷ Friseurbedarf Lemke, mein Name ist Hasler, was kann ich für Sie tun?
- ▶ Guten Tag, hier spricht Yasmin Schokai vom Salon HairStil. Ich würde gern eine Bestellung aufgeben.
- ▷ Ja, können Sie den Namen bitte buchstabieren? Entschuldigung, ich bin neu hier und kenne die Salons noch nicht.
- ▶ Natürlich. Das ist der Salon HairStil: H-A-I-R-S-T-I-L. Und mein Name ist Schokai: S-C-H-O-K-A-I.
- ▷ Dankeschön. Sie möchten etwas bestellen – wofür haben Sie sich denn entschieden?
- ▶ Wir brauchen von der Haarfarbe Colori 15 Mal mittelbraun, 10 Mal dunkelbraun und 20 Mal dunkelblond. Außerdem fanden wir das neue Shampoo von der Firma Softer sehr gut. Davon hätten wir gerne fünf große Flaschen.
- ▷ Ach, sind Sie damit zufrieden? Das ist schön.
- ▶ Ja, sehr zufrieden!
- ▷ Das freut uns natürlich. Brauchen Sie sonst noch etwas?
- ▶ Nein, das ist im Moment alles. Aber eine Bitte hätte ich noch: Könnten Sie die Bestellung auch am Montag statt am Dienstag liefern? Wir würden gern häufiger neue Produkte kennenlernen, und dafür haben wir dienstags leider keine Zeit.
- ▷ Ich denke, das sollte kein Problem sein. Darüber werde ich mit unserem Fahrer sprechen. Ich melde mich deshalb nochmal bei Ihnen. Könnten Sie mir noch Ihre Telefonnummer geben?
- ▶ Ja, das ist: 652 97 14 25.
- ▷ Vielen Dank. Auf Wiederhören.
- ▶ Danke auch. Auf Wiederhören.

Aufgabe 2a (Track 25)

- 1 ▷ Friseursalon HairStil, Yasmin Schokai am Apparat, was kann ich für Sie tun?
 - ▶ Guten Tag, hier spricht Dennis Liebert. Ich interessiere mich für einen Ausbildungsplatz in Ihrem Salon. Könnte ich Ihnen dazu ein paar Fragen stellen?
 - ▷ Das passt leider momentan nicht, die Chefin ist krank, dadurch habe ich sehr viel zu tun. Ich kann Ihnen aber sagen, dass wir grundsätzlich Auszubildende annehmen. Am besten rufen Sie nächste Woche nochmal an, dann ist meine Chefin wieder da. Sie kann Ihnen auch alle Fragen beantworten.
- 2 ▷ Malerei Jung, Kofi Dwenger, guten Tag?
 - ▶ Guten Tag, hier ist Thomas Meitner von der Firma Transact. Ich rufe wegen einer Terminabsprache zu unserem Neubau an. Können Sie mir da weiterhelfen?
 - ▷ Nein, für die Termin-Koordination bei diesem Projekt ist Herr Yilmaz zuständig. Er ist auch gerade auf der Baustelle. Am besten gebe ich Ihnen seine Handynummer, in Ordnung?
 - ▶ Ja, bitte.
 - ▷ Das ist: 09783 41562597.
 - ▶ Danke, auf Wiederhören.
 - ▷ Auf Wiederhören.
- 3 Guten Tag, Sie hören gerade nur den Anrufbeantworter der Zahnarztpraxis Dr. Wolden. Sie rufen außerhalb unserer Sprechzeiten an. Die Sprechzeiten sind montags bis freitags von 8 bis 13 Uhr und montags, dienstags und donnerstags von 13 bis 17 Uhr. Abends sowie an Sonn- und Feiertagen wenden Sie sich in dringenden Fällen bitte an die Zahnklinik Berlin-Mitte, Telefon: 030 40 28 79 35 99.

Aufgabe 4a und b (Track 26)

- ▷ Guten Tag, Frau Baier. Ich bin Dr. Begu.
- ▶ Guten Tag, Herr Dr. Begu.
- ▷ Sie haben starke Schmerzen?
- ▶ Ja, sehr starke Schmerzen, seit heute Nachmittag. Ich konnte das nicht aushalten, ohne Schmerztabletten zu nehmen.
- ▷ Okay, mal sehen, was ich tun kann, um Ihnen zu helfen. Öffnen Sie den Mund bitte weit. Ah, ja, der Zahn ist stark von Karies befallen. Sie können den Mund erst mal wieder schließen.
- ▶ Oh nein, Karies!
- ▷ Ja, es ist ein ziemlich großer Bereich. Da wird eine einfache Füllung auf Dauer nicht ausreichen. Um den Zahn wieder stabil zu machen, brauchen wir ein Inlay.
- ▶ Was ist das?
- ▷ Ein Inlay ist eine Zahnfüllung am Stück, die im Labor angefertigt wird und genau in den Zahn passt.
- ▶ Aha, und bezahlt das die Krankenkasse?
- ▷ Nein, da müssen Sie etwas zuzahlen. Wie viel, hängt davon ab, aus welchem Material das Inlay sein soll. Sie können zum Beispiel ein Keramik-Kunststoff-Inlay nehmen, statt sich für eines aus Gold zu entscheiden, dann wird es viel günstiger für Sie. Das müssen Sie aber nicht jetzt entscheiden. Jetzt würde ich Ihnen erst mal eine provisorische Füllung aus Zement in den Zahn geben. Das wird vollständig von der Krankenkasse bezahlt. Vorher muss ich natürlich die Karies-Stelle mit dem Bohrer entfernen und danach würde ich auch einen Abdruck für das Inlay später machen.
- ▶ Okay. Wie lange hält denn die provisorische Füllung?
- ▷ Höchstens drei Monate.
- ▶ Aha. Und würde ich die Inlay-Behandlung bei Ihnen machen oder bei meinem Zahnarzt, zu dem ich normalerweise gehe?
- ▷ Das können Sie entscheiden. Ich vermute, Sie möchten gleich eine Betäubungsspritze für die Behandlung?
- ▶ Ja, bitte! Nicht noch mehr Schmerzen!

Aufgabe 9 (Track 27)

- ▷ Frau Hasler, ich muss mal mit Ihnen sprechen.
- ▶ Ja?
- ▷ Ich habe hier eine E-Mail von Frau Schokai bekommen, Salon HairStil. Sie beschwert sich, dass sie heute ihre Lieferung nicht bekommen haben. Sie schreibt, dass Sie ihr bestätigt hatten, dass Montag als neuer Liefertermin klappt. Ich habe gerade im Routenplan von Herrn Kalmbach nachgeschaut, der diese Tour immer fährt – da stand der Salon HairStil für Montag nicht drin. Können Sie mir das vielleicht erklären?
- ▶ Das verstehe ich nicht. Ich habe mit Herrn Kalmbach gesprochen, als er wieder da war. Er hat gesagt, dass das kein Problem ist.
- ▷ Sie haben mit ihm gesprochen – aber haben Sie den Salon auch in den Routenplaner eingetragen?
- ▶ Nein, habe ich nicht. Das hat mir noch niemand gezeigt. Ich bin ja erst seit vier Tagen hier – ich habe noch keine Einweisung in dieses Programm erhalten. Ich dachte, Herr Kalmbach trägt das selbst ein.
- ▷ Wirklich, Frau Holert hat Ihnen das Programm noch nicht erklärt?
- ▶ Nein.
- ▷ Okay, dann war das ein Missverständnis, dann können Sie das natürlich nicht wissen. Ich werde gleich mit Frau Holert sprechen, Sie müssen auf jeden Fall so schnell wie möglich in dieses Programm eingewiesen werden. Solche Kundenbe-

schwerden kann man nur vermeiden, indem jeder die Abläufe hier gut kennt.

Lektion 7

Aufgabe 1a und b (Track 28)

- ▷ Entschuldigen Sie, ich suche Herrn Hadji.
- ▶ Das bin ich. Was kann ich für Sie tun?
- ▷ Mein Name ist Stefanie Wirth. Ich bin Studentin und ich habe hier einen Job für die Semesterferien bekommen. Heute ist mein erster Tag. Der Marktleiter, Herr Klinger, hat mir gesagt, dass ich mich bei Ihnen melden soll.
- ▶ Ach so? Davon weiß ich gar nichts. Aber egal. Schön, dass Sie da sind. Hilfe können wir ja immer gebrauchen. Im Moment ist wirklich viel zu tun.
- ▷ Na, dann komme ich ja genau richtig.
- ▶ Ja, wir haben eben neue Ware bekommen, die jetzt in die Regale geräumt werden muss. Dabei können Sie mir helfen. Übrigens, wir können uns auch gerne duzen. Ich bin Fayyad.
- ▷ Stefanie. Du kannst auch Steffi sagen. Duzen sich eigentlich alle Kollegen hier in der Firma?
- ▶ Nicht alle, aber die meisten – jedenfalls hier im Verkaufsteam.
- ▷ Aber die Kunden werden nicht geduzt, oder?
- ▶ Nein. In manchen Läden ist das ja so, aber wir siezen unsere Kunden.
- ▷ Gut zu wissen. Sind das die Waren, die eingeräumt werden müssen?
- ▶ Ja, genau. Das ist alles Computerzubehör: Taschen, Tastaturen, Webcams und Lautsprecher. Die kommen da hinten hin, in den letzten Gang. Hilfst du mir?

Aufgabe 4a (Track 29)

- 1 Das „Sie“ wirkt professionell und respektvoll und ist deshalb aus meiner Sicht die ideale Anredeform im Berufsleben. Außerdem hält man mit dem „Sie“ eine gewisse Distanz zu den Kolleginnen und Kollegen. Das hat den Vorteil, dass man nicht so schnell über private Dinge plaudert, sondern sich mehr auf die Arbeit konzentriert.
- 2 Das „Du“ signalisiert eine gewisse Vertrautheit. Ich finde, es erleichtert die Kommunikation und schafft eine lockere Arbeitsatmosphäre. Ich fühle mich jedenfalls viel entspannter, wenn wir uns auf der Arbeit duzen. Es fällt mir dann auch leichter, die Kollegen um Hilfe zu bitten oder Probleme anzusprechen. Besonders für die Zusammenarbeit im Team ist das ein großer Vorteil.
- 3 Ich bin da skeptisch. Das „Du“ suggeriert eine Vertrautheit, die oft nicht wirklich vorhanden ist. Das ist vor allem bei Auseinandersetzungen ein Problem. Stellen Sie sich vor, Sie haben sich über einen Kollegen oder eine Kollegin geärgert. Wenn Sie per Du sind, werden Sie viel schneller emotional und sagen vielleicht sogar Dinge, die respektlos oder beleidigend sind. „Du Idiot“ ist leichter gesagt als „Sie Idiot“.
- 4 Viele Firmen möchten sich als kreativ und dynamisch präsentieren. Da wirkt das „Sie“ viel zu konservativ. In traditionsreichen Unternehmen ist es vielleicht immer noch angemessen, sich zu siezen, aber zum modernen Image vieler junger Unternehmen passt das einfach nicht mehr.

Aufgabe 5a und 6 (Track 30)

- ▷ Die Lautsprecher kommen hier oben hin, richtig?
- ▶ Ja. Du machst das ziemlich gut. Hast du schon mal im Einzelhandel gearbeitet?
- ▷ Nein, aber mein Vater arbeitet bei einer Logistikfirma. Früher

habe ich da öfter im Lager ausgeholfen. Da ist es natürlich auch wichtig, dass alles am richtigen Platz ist.

- ▶ Stimmt. Was studierst du eigentlich?
- ▷ Informatik. Nach dem Abitur wollte ich zuerst was mit Medien machen, Mediendesign oder so was, aber dann habe ich mich anders entschieden. Im Bereich Medien ist die Konkurrenz einfach zu groß. Da wird es später schwer, auf dem Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. Die IT-Branche bietet dagegen sehr gute Berufsmöglichkeiten.
- ▶ Und du? Warum hast du dich für eine Ausbildung im Einzelhandel entschieden?
- ▷ Habe ich gar nicht. Eigentlich bin ich Elektriker. Ich bin in Marokko aufgewachsen und habe dort auch meinen Beruf gelernt. Als ich nach Deutschland kam, habe ich als Elektriker keine Arbeit gefunden. Ich war ziemlich lange arbeitslos. Dann hat mir das Arbeitsamt diese Stelle hier vermittelt.
- ▶ Vom Handwerker zum Verkäufer! Gefällt dir der Job denn?
- ▷ Ja schon, meistens jedenfalls. Ich glaube sogar, dass ich ein ganz guter Verkäufer bin. Ich nehme mir Zeit für die Kunden und versuche, Produkte zu finden, die zu ihren Wünschen passen. Das mögen die Leute. Im Moment überlege ich allerdings, in die Immobilienbranche zu wechseln. Ein Bekannter von mir hat eine eigene Firma und sucht Mitarbeiter, die Arabisch sprechen.
- ▶ Na ja, das ist zwar eine ganz andere Arbeit, aber dein Verkaufstalent kannst du da auch gut gebrauchen.
- ▷ Das stimmt, aber ich weiß es noch nicht. Eigentlich fühle ich mich hier sehr wohl.

Aufgabe 9c (Track 31)

- ▷ Sag mal, Fayyad, welche Abteilungen gibt es eigentlich noch hier in der Firma? Außer dem Verkauf?
- ▶ Außer dem Verkauf gibt es natürlich noch den Einkauf. Die Mitarbeiterinnen dort suchen die Lieferanten aus und bestellen die Waren – natürlich zu möglichst günstigen Preisen.
- ▷ Und wenn die neuen Waren geliefert werden, kommen sie ins Lager.
- ▶ Genau. Wenn ein Lkw neue Waren bringt, nimmt ein Kollege aus dem Lager die Waren an. Dazu gehört auch, dass er beim Ausladen hilft, die Waren auspackt und kontrolliert. Wenn alles in Ordnung ist, werden sie an den richtigen Ort gebracht und einsortiert. Dann haben wir natürlich auch noch eine Personalabteilung.
- ▷ Frau Ortmann arbeitet dort, nicht wahr? Mit ihr habe ich schon gesprochen.
- ▶ Stimmt. Frau Ortmann wählt die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus. Außerdem macht sie die Lohn- und Gehaltsabrechnungen.
- ▷ Macht das nicht die Finanzabteilung?
- ▶ Nein, aber die kümmert sich um alles andere, was mit Geld zu tun hat: Rechnungen bezahlen, Buchführung und so was.
- ▷ Verstehe. Das sind aber schon ziemlich viele Abteilungen. Ich dachte gar nicht, dass die Firma so groß ist.
- ▶ Na ja, einige Abteilungen sind sehr klein. Manchmal arbeiten nur zwei Personen dort. Eine recht große Abteilung ist die Marketingabteilung. Hier werden zum Beispiel Werbestrategien entwickelt und Marktstudien durchgeführt. Außerdem kümmert sich die Marketingabteilung um den Internetauftritt der Firma. Schließlich soll alles professionell aussehen. Und dann gibt es noch die Kundenbetreuung. Kundenzufriedenheit ist sehr wichtig für die Firma. Wenn ein Kunde eine Reklamation oder eine Beschwerde hat, helfen die Kolleginnen und Kollegen, eine Lösung zu finden. Zum Beispiel, wenn ein Produkt nicht richtig funktioniert, sorgen sie dafür, dass es repariert oder ersetzt wird.
- ▷ Gut, jetzt kann ich mir alles viel besser vorstellen.

- ▶ Ach ja, ich hab' doch noch was vergessen. Eine Geschäftsleitung haben wir natürlich auch. Einer muss ja die Firma leiten und Ziele für die Zukunft setzen.

Lektion 8

Aufgabe 2a und b (Track 32)

- ▷ City Grand Hotel, mein Name ist Lydia Heilmann. Was kann ich für Sie tun?
- ▶ Guten Tag, mein Name ist Malaika Hadrawi. Ich interessiere mich für die Ausbildung zur Hotelkauffrau. Wer kann mir diesbezüglich Fragen beantworten?
- ▷ Da verbinde ich Sie am besten mit Herrn Janke, dem Personalchef. Einen Moment ...
- ▶ Vielen Dank!
- Janke, guten Tag.
- ▶ Guten Tag, Herr Janke. Mein Name ist Malaika Hadrawi. Ich habe in der lokalen Jobbörse der Arbeitsagentur gelesen, dass Sie eine Ausbildung zur Hotelkauffrau anbieten. Ich interessiere mich für diese Ausbildung.
- Das ist richtig. Wir nehmen jedes Jahr neue Auszubildende.
- ▶ Haben Sie eine Altersbegrenzung für Auszubildende?
- Nun, eigentlich nicht, aber zu alt dürfen die Auszubildenden natürlich nicht sein. Wie alt sind Sie?
- ▶ Ich bin schon 26. Ich komme aus Somalia und bin vor einem Jahr nach Deutschland gekommen.
- Haben Sie denn Berufserfahrung im Gastgewerbe?
- ▶ Ein wenig. Seit einigen Monaten arbeite ich im Altstadthotel als Servicekraft beim Frühstücksbuffet.
- Ah ja.
- ▶ Wann beginnt die Ausbildung?
- Zum 1. August. Ihre Bewerbungsunterlagen können Sie schon jetzt einreichen.
- ▶ Dauert die Ausbildung drei Jahre?
- In der Regel schon. Wenn Sie Abitur haben, können Sie die Ausbildung verkürzen. Welchen Schulabschluss haben Sie?
- ▶ Ich habe die weiterführende Schule besucht und den Mittleren Schulabschluss. Wie ist die Ausbildung aufgebaut? Arbeitet man in verschiedenen Bereichen?
- Nun, Hotelkauffleute sorgen in erster Linie für einen reibungslosen Geschäftsablauf. Das heißt, sie koordinieren die verschiedenen Abteilungen eines Hotels. Während der Ausbildung werden Sie in den verschiedenen Bereichen im Hotel arbeiten. Sie arbeiten dann auch für ein paar Wochen beispielsweise im Restaurant und auch beim Zimmerservice.
- ▶ Das hört sich interessant an. Wie sind die Arbeitszeiten?
- Nun, im Gastgewerbe arbeiten wir rund um die Uhr. Während der Ausbildung gibt es keinen Schichtdienst, aber als Hotelkauffrau müssen Sie auch nachts und an manchen Wochenenden arbeiten.
- ▶ Die Wochenendarbeit bin ich von meiner jetzigen Stelle gewohnt. Die Gäste wollen ja schließlich auch am Sonntag frühstücken. Vielen Dank für die Informationen.
- ▷ Gerne ...

Aufgabe 5a (Track 33)

- ▷ Hallo Bassam, wie geht's? Wir haben uns ja lange nicht gesehen. Hat sich beruflich bei dir etwas getan?
- ▶ Ich will vielleicht Krankenpfleger werden. Ich habe mich vor kurzem bei der Arbeitsagentur erkundigt und das klang ganz interessant.
- ▷ Das hört sich spannend an. Was hast du eigentlich gemacht, bevor du nach Deutschland gekommen bist?
- ▶ Hm, nicht so viel. Von 2004 bis 2014 habe ich die Schule besucht. Zuerst habe ich gelegentliche Aushilfsjobs gemacht. Danach habe ich versucht, eine feste Arbeit zu finden, aber unter den Umständen war das nicht möglich. Während meiner Schulzeit wollte ich Arzt werden.
- ▷ Und seit wann bist du in Deutschland? Schon lange, oder? Wo wohnst du denn?
- ▶ Seit fast zwei Jahren. Nachdem ich keine Arbeit gefunden habe und der Krieg in Syrien immer schlimmer wurde, habe ich beschlossen, nach Deutschland zu kommen. Seitdem ich in Deutschland bin, lebe ich bei einer deutschen Familie, die mich aufgenommen hat. Zurzeit besuche ich das Berufskolleg, um einen deutschen Schulabschluss zu machen.

Aufgabe 8a (Track 34)

- ▷ Warum möchten Sie eine Ausbildung zur Hotelkauffrau machen?
- ▶ Durch meine Arbeit im Altstadthotel habe ich das Gastgewerbe kennengelernt. Die Arbeit mit Menschen macht mir große Freude und ich möchte gerne eine richtige Ausbildung machen.
- ▷ Was haben Sie davor gemacht?
- ▶ Davor habe ich ein Jahr lang an der Volkshochschule einen Integrationskurs besucht.
- ▷ Sie haben in Somalia als Näherin gearbeitet. Erzählen Sie ein wenig von dieser Arbeit? Wie haben Sie gearbeitet und mit wem?
- ▶ Nun, ich habe von meiner Mutter nähen gelernt. Während der Schulzeit habe ich ihr nur ab und zu geholfen. Nachdem ich die Schule beendet hatte, haben wir eine kleine Schneiderei zu Hause eröffnet. Wir haben einen kleinen Mikrokredit bekommen und konnten damit eine Nähmaschine kaufen. Zusammen haben wir traditionelle afrikanische Kleidung genäht und diese dann auf dem Markt verkauft. Seit ich mit meinem kleinen Sohn in Deutschland bin, nähe ich allerdings sehr selten. Zuerst haben wir mit anderen Flüchtlingen in einem Wohnheim gewohnt und da habe ich keinen Platz zum Nähen gehabt und danach hat mir die Zeit gefehlt.
- ▷ Sie sprechen außer Ihrer Muttersprache noch Englisch und Arabisch. Wie kommt das?
- ▶ In Somalia sind Arabisch und Englisch Handelssprachen. Ich habe beide Sprachen in der Schule gelernt, ich spreche sie aber nicht fließend.

Lektion 9

Aufgabe 1b und 2a (Track 35)

Dimitra: Hallo, mein Name ist Dimitra. Ich habe eine Vollzeitstelle im Büro, also eine 40-Stunden-Woche. Im Moment mache ich zusätzlich einige Überstunden, weil so viele Kollegen krank sind. Mein Arbeitstag beginnt in der Regel zwischen neun und halb zehn. Hier im Büro haben wir Gleitzeit. Das heißt, wir können mitbestimmen, wann wir morgens anfangen und wann wir Feierabend machen. Zwischen 10 und 16 Uhr müssen allerdings alle da sein, denn das ist die Kernzeit. Wenn ich ins Büro komme, verbringe ich meist den Vormittag mit organisatorischen Tätigkeiten: Ich koordiniere zum Beispiel Termine für Bewerbungsgespräche oder organisiere Fortbildungen für unsere

Mitarbeiter. Gegen eins esse ich zusammen mit meinen Kolleginnen in der Kantine zu Mittag. Am frühen Nachmittag haben wir oft Besprechungen. Anschließend setze ich mich wieder an den Schreibtisch und kümmere mich um meine anderen Aufgaben: Arbeitsverträge vorbereiten, Urlaubslisten führen, Bescheinigungen ausstellen, und, und, und. Wenn ich dann so gegen halb sieben den Computer ausmache, bin ich meist ganz schön geschafft.

Malaika: Gleizeit gibt es bei uns im Hotel nicht. Ich muss pünktlich um 6.30 Uhr anfangen. Wer zu spät kommt, kriegt Ärger mit dem Chef. Ich gehe also schon um sechs aus dem Haus. Zuerst bringe ich meinen Sohn zu meiner Freundin Valentina. Valentina hat auch eine kleine Tochter und bringt die Kinder dann zusammen in die Kita. Wenn ich zur Arbeit komme, muss ich mich zunächst umziehen. Die Mitarbeiter im Service tragen alle weiße Blusen oder Hemden und schwarze Schürzen mit dem Logo des Hotels. Dann geht es an die Arbeit, und die ist eigentlich immer gleich. Ich kümmere mich darum, dass das Frühstücksbuffet ordentlich aussieht und dass genug von allem da ist. Wenn ein Gast den Frühstücksraum verlässt, räume ich den Tisch ab und bringe das schmutzige Geschirr in die Küche. Die Leute können bis 11 Uhr frühstücken. Danach räumen wir auf und bereiten schon wieder alles für den nächsten Tag vor. Um 12 Uhr ist Feierabend: Ich arbeite ja nur halbtags. Nachmittags kümmere ich mich dann um meinen Sohn und mache den Haushalt. Außerdem gehe ich Montag und Mittwochnachmittag zum Deutschkurs, denn mein Deutsch ist noch lange nicht perfekt.

Fadi: Als freiberuflicher Übersetzer habe ich keine festen Arbeitszeiten. Wann und wie viel ich arbeite hängt von den Aufträgen ab – manchmal sind es 30 Stunden in der Woche, manchmal auch 50. Im Moment ist ziemlich viel zu tun. Ich schaue jeden Abend in meinen Kalender, damit ich nichts vergesse. Heute beginnt mein Tag mit einem Termin bei der Polizei. Dort soll ein junger Mann, der einen Einbruch beobachtet hat, als Zeuge aussagen. Er spricht kaum Deutsch, und deshalb brauchen sie mich als Übersetzer. Heute Nachmittag habe ich zum Glück keine Außentermine. Dann kann ich die Sachen, die auf meinem Schreibtisch liegen, abarbeiten. Einer meiner Kunden hat schon zweimal angerufen, weil er dringend mehrere Briefe übersetzt haben möchte. Das muss heute unbedingt noch fertig werden. Ich fürchte, es wird ein langer Tag ...

Aufgabe 5c (Track 36)

Hallo, hier ist Radio Sunshine. In unserer wöchentlichen Sendung Berufswelt widmen wir uns heute dem Thema „Unzufriedenheit im Beruf“. Wir haben junge Menschen befragt, welche Gründe zur Unzufriedenheit im Beruf führen. Hier ihre Meinungen.

1 Hallo, ich bin Lea und habe gerade meine Ausbildung als Zahnarzt-helferin abgeschlossen. Mein Job macht mir zwar Spaß, aber ich denke, dass ich ihn nur ein paar Jahre machen werde und dann versuche, mich fortzubilden oder noch etwas Zusätzliches zu lernen. Als Arzthelferin hat man kaum Aufstiegschancen, das finde ich nicht so gut. Ich kann mir gut vorstellen, dass mich das sonst auf Dauer unzufrieden macht.

2 Guten Tag, ich bin Elif und arbeite seit ein paar Jahren als Tierpflegerin in einem Tierheim. Manchmal denke ich, ich schmeisse alles hin und lerne etwas Neues. Die Arbeit im Tierheim ist zwar anstrengend aber schön. Ich liebe Tiere. Leider aber ist unser Job in unserer Gesellschaft nicht besonders hoch angesehen. Jede Bürokauffrau bekommt mehr Anerkennung.

3 Ich bin Susanna und komme aus Spanien. In Spanien habe ich Krankenpflege studiert. Dort ist es ein Studiengang. In Deutschland ist es ja leider nur eine Ausbildung. Deshalb werden Ärzte hier höher angesehen und besser bezahlt als wir Pflegekräfte. Ich finde, wenn man eine wichtige und gute Arbeit leistet, sollte man auch entsprechend bezahlt werden. Jeder Handwerksmeister hat einen höheren Stundenlohn, das macht mich schon ein bisschen unzufrieden.

4 Hi, ich bin Paolo und arbeite in einem Discount-Supermarkt. Eigentlich ist mein Job okay, aber in letzter Zeit mache ich viele Überstunden. Morgens um sechs werden schon die frischen Waren geliefert, wie Obst, Gemüse und alles, was gekühlt ist. Das muss dann schnell in die Regale geräumt werden. Während des Vormittags müssen auch die anderen Waren in die Regale geräumt werden und ständig muss man im Laden aufräumen. Dazu kommt dann die Arbeit an der Kasse. Man muss halt alles machen und nach Ladenschluss auch noch aufräumen. Ich finde meinen Job stressig.

Aufgabe 6a (Track 37)

- ▷ Hallo Fadi, ich hoffe, ich störe dich nicht bei der Arbeit?
- ▶ Nein. Ich dachte mir schon, dass du vorbeikomst. Dein Sohn hat seinen Kuschelhasen bei mir vergessen. Einen Moment, ich hole ihn So ... hier.
- ▷ Ah danke, sein Lieblingsstofftier, aber deswegen bin ich gar nicht gekommen. Ich wollte dir diesen Kuchen hier bringen.
- ▶ Hm, der sieht toll aus. Aber ich hab' doch gar nicht Geburtstag.
- ▷ Nein, aber du hast auf meinen Sohn aufgepasst, als die Kita gestreikt hat und meine Freundin Valentina krank war. Damit hast du mir sehr geholfen. Der Kuchen ist ein kleines Dankeschön.
- ▶ Das ist wirklich lieb von dir. Sieht lecker aus. Sind da Mandeln drin?
- ▷ Ja, und Schokolade.
- ▶ Hm!
- ▷ Du, ich wollte dich noch was fragen: Ich habe dir doch erzählt, dass ich bei uns im Hotel einige neue Aufgaben habe.
- ▶ Ja, und dass du unzufrieden bist, weil du nicht mehr Geld bekommst.
- ▷ Genau. Eine Frau in einem Internetforum hat mir gesagt, ich soll um eine Lohnerhöhung bitten.
- ▶ Klingt logisch. Und? Hast du schon mit deinem Vorgesetzten gesprochen?
- ▷ Mit Herrn Richwald? Nein, noch nicht. Ich will mich auf das Gespräch gut vorbereiten. Kannst du mir dabei helfen?
- ▶ Ich weiß nicht. Was kann ich denn tun?
- ▷ Ich möchte eine Liste machen und meine Tätigkeiten im Hotel genau aufschreiben, damit Herr Richwald sieht, was ich alles mache.
- ▶ Ah, eine Tätigkeitsliste ist eine gute Grundlage für eine Verhandlung.
- ▷ Natürlich helfe ich dir. Komm doch morgen nach der Arbeit vorbei.
- ▶ Prima, so gegen halb zwei?
- ▷ Ja, das passt.
- ▶ Gut, dann bis morgen. Und vielen Dank schon mal.
- ▷ Kein Problem. Danke für den Kuchen.

Aufgabe 10a (Track 38)

- ▷ Hallo Petra, wie geht es dir?
- ▶ Es geht so. Ich habe Probleme, eine passende Kinderbetreuung zu finden. Ich hätte gerne eine Betreuung ab 7.00 Uhr.
- ▷ Warum denn so früh?
- ▶ Ich wäre ehrlich gesagt gerne schon um 7.30 Uhr auf der Arbeit und würde dann auch mittags früher gehen.
- ▷ Ich würde dir ja bei der Betreuung helfen, wenn ich könnte, aber leider arbeite ich selbst sehr viel. Eine Kita, die eine Betreuung über den Mittag bietet, wäre doch toll!
- ▶ Ja schon, aber ich würde lieber mittags zu Hause mit Lina zusammen essen.
- ▷ Ich verstehe, du würdest lieber früher anfangen. Ein Kindergarten in der Nähe deiner Arbeit wäre einfach perfekt!
- ▶ Das habe ich schon versucht. Ich hätte gerne einen Kindergarten mit flexiblen Öffnungszeiten. Diese Kitas sind leider wirklich schwer zu finden.
- ▷ Du arbeitest doch nur an drei Tagen in der Woche, oder?
- ▶ Ja, solange Lina noch klein ist schon. Später würde ich schon gerne wieder Vollzeit arbeiten.

- ▷ Das klingt doch mal gut! Ich wünsche dir noch viel Erfolg bei der Suche.
- ▶ Danke und bis bald.

Lektion 10

Aufgabe 1a (Track 39)

- ▷ Frau Aziz, ich habe eine Flugverbindung für unser Meeting in München rausgesucht.
- ▶ Das ist sehr gut, Herr Lehmann. Ich suche gerade ein Hotel im Internet.
- ▷ Wir können am 21. um 8.30 Uhr nach München fliegen und am 23. nach der Tagung zurückkommen.
- ▶ Dann brauchen wir vom 21. bis zum 23. ein Hotel.

Aufgabe 1b (Track 40)

- ▷ Diese Hotels kommen in Frage. Alle außer dem Hotel Zur Alten Post haben ein Restaurant und eine Bar.
- ▶ Hm ... aber es sind welche in der Nähe. Die Zimmer sind ohne Klimaanlage. Das finde ich grundsätzlich gut und es ist ein kleines Hotel. Da ist es etwas persönlicher.
- ▷ Und wenn wir ein Hotel in der Innenstadt nehmen? Was halten Sie vom Hotel Bayern?
- ▶ Ach, das ist aber groß. Und wir müssten jeden Morgen mit der S-Bahn zum Gewerbegebiet rausfahren.
- ▷ Ja, das stimmt. Nun, das Hotel Airport ist eine gute Alternative. Es hat nicht so viele Betten und es ist nicht weit entfernt zum Tagungsort. Es liegt direkt am Flughafen. Das hat auch Vorteile bei der An- und Abreise.
- ▶ Dann nehmen wir aus Bequemlichkeit das Hotel Airport.
- ▷ Gut. Dann buche ich für zwei Personen zwei Einzelzimmer für zwei Tage.

Aufgabe 3a (Track 41)

- ▶ Hotel Hansen, guten Tag.
- ▷ Guten Tag, mein Name ist Toma Popescu. Können Sie mir sagen, ob Sie Zimmer an Handwerker vermieten?
- ▶ Ja, wir sind ein kleines Hotel und vermieten fast nur Einzelzimmer an Handwerker.
- ▷ Das ist gut. Ich wollte zwei Einzelzimmer für die nächste Woche reservieren.
- ▶ Nächste Woche ... hm. Da sind unsere Zimmer schon gut belegt. Wann kommen Sie denn?
- ▷ Wir wollen am Montag anreisen. Müssen wir schon am Vormittag einchecken oder können wir direkt zur Baustelle fahren und erst nach Feierabend zum Hotel kommen?
- ▶ Nun ja, Sie dürfen natürlich erst arbeiten, aber Sie müssen bis 18.00 Uhr Ihre Zimmer bezogen haben, dann haben wir Schichtwechsel.
- ▷ Das geht in Ordnung. Kann man bei Ihnen abends essen?
- ▶ Wir haben einen Gasthof. Da gibt es kalte und warme Speisen. Das können Sie dann abends spontan entscheiden. In der Nähe gibt es aber auch andere Möglichkeiten.
- ▷ Haben Sie Parkmöglichkeiten? Wir kommen mit dem Firmentransporter.
- ▶ Ja, hinter dem Haus stehen den Gästen Parkplätze zur Verfügung. Da dürfen Sie kostenfrei parken.
- ▷ Das ist perfekt. Dann möchte ich bitte bis Freitag zwei Einzel-

zimmer auf die Namen Toma Popescu und Tobias Schmidt, Firma Herbert Möller, reservieren.

- ▶ Gut Herr Popescu. Sie bekommen von mir eine Buchungsbestätigung per Mail. Geben Sie mir bitte Ihre E-Mail-Adresse?

Aufgabe 4c (Track 42)

- ▷ So, meine Herren, dann schauen wir mal, welches Vorgehen am sinnvollsten ist. Ich schlage vor, Sie stemmen zuerst die Schlitze in den Wänden auf.
- ▶ Wir müssen zuerst die Wände an den Stellen markieren, wo die Heizungsrohre hinkommen.
- ▷ Ja, richtig! Und dann können Sie die Heizungsrohre in den Wänden verlegen. ... Haben Sie das schon gelernt?
- Ja, das habe ich zwar schon gemacht, aber ohne die Verbindungen anzubringen.
- ▶ Nun, wir gehen das gemeinsam durch und ich zeige dir, wie du die Verbindungen zwischen den einzelnen Rohren anbringst.
- ▷ Danach müssten dann die Heizungsanschlüsse auf die Heizungsrohre montiert werden.
- ▶ Dann können wir die Heizkörper an die Wände montieren.
- ▷ Zuerst muss der Maurer die Schlitze in den Wänden wieder verschließen.
- ▶ Nein, besser noch nicht.
- Warum denn nicht?
- ▶ Zuerst müssen wir einen Probelauf machen und sehen, ob alles in Ordnung ist und alle Leitungen dicht sind.
- ▷ Ja, ja richtig. Also dann am besten danach erstmal die Heizungstherme an das System anschließen.
- ▶ Und noch das Lüftungsrohr auf dem Dachboden anbringen.
- ▷ Ach ja, das hatte ich vergessen. Dann aber einen Probelauf im gesamten Haus starten.
- ▶ Tobias, danach müssen wir die Heizkörper leider wieder von den Wänden abmontieren, um die Schlitze verschließen zu können.
- ▷ Und zum Schluss können die Heizkörper wieder an die Wände geschraubt werden.
- ▶ Genau.
- ▷ Gut, dann gehen Sie mal alle an die Arbeit...

Aufgabe 7a (Track 43)

- 1 ▷ Frau Abels, könnten Sie bitte heute etwas früher die externe und interne Post erledigen? Wir haben auch einen wichtigen Brief, den müssten Sie dringend zur Post bringen. Das ist ein Einschreiben.
 - ▶ Ich habe gerade mit der Hauspost angefangen. Ich könnte aber das Einschreiben zuerst erledigen und würde danach die restliche Post durchschauen.
- 2 ▷ Würden Sie mir bitte die neue Lieferadresse angeben?
 - ▶ Ja, gerne. Das ist die Beethovenstraße 20. Es wäre nett, wenn Sie mir eine Auftragsbestätigung zusenden könnten.
 - ▷ Die schicke ich Ihnen umgehend zur Rechnungsadresse.
- 3 ▷ Vielen Dank für deine Hilfe.
 - ▶ Du solltest heute noch die Grafik einpflegen, dann würde ich morgen früh alles durchlesen.
 - ▷ Das ist gut, danach könnte ich den Bericht dem Chef vorlegen.
- 4 ▷ Wenn wir mehr Zeit hätten, könnten wir das Lager sortieren.
 - ▶ Wir sollten es aber dennoch aufräumen. Spätestens bis zur Inventur.

Aufgabe 8a (Track 44)

- ▷ Herr Lehmann, mein Laptop funktioniert auf einmal nicht. Könnten Sie mir bitte helfen?
- ▶ Gerne, aber ich wüsste auch nicht so recht, was ich tun könnte. Würde es Ihnen vielleicht helfen, wenn ich Ihnen meinen Laptop ausleihe?
- ▷ Nein, das hilft mir nicht. Die Präsentation ist auf meinem Laptop gespeichert.
- ▶ Sie sollten alles runterfahren und ihn neu starten.
- ▷ Könnten Sie mal schauen, ob Sie ihn wieder starten können?
- ▶ Nun ja, ich kann es mal versuchen. Vielleicht könnten Sie die Präsentation auf einem Stick speichern und sie dann auf meinen Laptop spielen? Oder haben Sie vielleicht eine Kopie auf einem Stick?
- ▷ Nein leider nicht. Daran habe ich nicht gedacht.
- ▶ Eine Sicherungskopie wichtiger Daten sollten Sie aber immer machen. Es kann ja immer etwas passieren.
- ▷ Hätte ich das mal besser gemacht.
- ▶ Hm, hier tut sich nichts. Es wäre besser, wenn Sie im Büro anrufen. Die IT-Abteilung könnte Ihnen per E-Mail eine Kopie zusenden.
- ▷ Nein, die Datei ist viel zu groß.
- ▶ Aber sie könnten sie in die Dropbox legen und Sie müssten sie dann nur runterladen.
- ▷ Das ist eine gute Idee.
- ▶ Sie müssten die Präsentation mit meinem Laptop machen und Sie sollten Ihren Laptop in die Reparatur geben. Die haben hier ja auch eine IT-Abteilung.
- ▷ Ja, so könnten wir es machen. Danke, Herr Lehmann.

Lektion 11

Aufgabe 2b (Track 45)

Hallo alle zusammen. Dieses Jahr werden wir an der ISH teilnehmen. In den letzten Jahren war ich dort nur als Besucher, aber dieses Jahr möchte ich als Aussteller dabei sein und einen Stand mieten, um unsere Produkte und Dienstleistungen vorzustellen. Ich habe mir die Webseite der Messe angeschaut und gesehen, dass alle unsere Wettbewerber aus dem Nordwesten Deutschlands ebenfalls einen Stand haben. Wenn wir wettbewerbsfähig bleiben wollen, müssen wir Präsenz zeigen. Ich möchte, dass wir neue Kontakte knüpfen, aber auch unsere Kunden treffen, um zu besprechen, wie wir unser bestehendes Geschäft mit ihnen erweitern können. Außerdem möchte ich mich über die neuesten Trends in der Branche informieren und schauen, was es Interessantes auf dem Markt gibt.

Aufgabe 3d (Track 46)

Hallo Tobias, ich hoffe, du kommst gut zurecht. Du, ich bin gerade auf der Fahrt zum Kunden nach Düsseldorf und ich dachte, ich nutze die Zeit und sage dir kurz, was wir noch alles für die Messe brauchen. Bitte mach eine Liste und schau nach, ob wir alles im Lager haben. Also, wir brauchen 500 deutsche Kataloge und 250 englische Kataloge. Wenn wir nicht mehr so viele haben, schreib mir bitte, wie viele noch da sind. Dann bestelle ich welche, sobald ich wieder im Büro bin. Außerdem brauchen wir englische Flyer, 250 Stück. Ich glaube, die liegen neben dem Kopierer. Deutsche Preislisten müssten wir auch in meinem Büro haben, davon 100 Stück. Bitte überprüfe die Preise, ja? Wichtig ist, dass wir sechs neue Poster mitnehmen. Alles klar? Überprüfe bitte das Lager und schreib mir einfach per WhatsApp, wie viel wir von was noch brauchen, okay? Herzlichen Dank und bis dann!

Aufgabe 4a (Track 47)

Hör zu, Toma, ich hoffe, du hast dich auf jedes Gespräch gut vorbereitet. Zu Beginn musst du dich höflich vorstellen und dich nach den Wünschen deines Gesprächspartners erkundigen. Dabei solltest du dir Notizen machen, sonst erinnerst du dich später nicht mehr daran. Bitte merke dir auch unbedingt den Namen deines Gesprächspartners. Du musst dich gut auf das Gespräch konzentrieren, gezielte Fragen stellen und dir schnell eine praktische Lösung ausdenken. Manche Besucher kommen nur zum Stand, um Give-aways mitzunehmen. Mit diesen Leuten solltest du dich nicht zu lange beschäftigen, damit verschwendest du deine Zeit. Und Zeit ist Geld!

Aufgabe 5 (Track 48)

- ▷ Herr Breitner? Guten Tag, mein Name ist Anita Jiménez. Wir hatten ja schon per E-Mail Kontakt.
- ▶ Ach, Frau Jiménez. Das freut mich aber, Sie persönlich kennenzulernen.
- ▷ Ja, es ist immer schön, wenn man auch ein Gesicht zu einer E-Mail-Adresse hat. Hatten Sie denn eine gute Messe?
- ▶ Ja, eigentlich schon. Ich konnte bereits einige interessante Kontakte knüpfen. Aber es ist doch auch immer ein bisschen stressig, den ganzen Tag auf den Beinen zu sein.
- ▷ Oh ja, da haben Sie recht! Herr Breitner, darf ich Ihnen meine Karte geben?
- ▶ Vielen Dank. Hier ist meine.
- ▷ Danke! Ah, Sie kommen also aus München.
- ▶ Ja, die gesamte Einkaufsabteilung von Promoto GmbH sitzt in unserer Zentrale in München. Aber wir haben natürlich Filialen in ganz Deutschland. Kennen Sie München?
- ▷ Leider nicht sehr gut. Ich bin mal durchgefahren, als ich letztes Jahr in Österreich Urlaub gemacht habe. Auf den ersten Blick hat es mir gut gefallen. Ich muss wohl noch einmal hinfahren.
- ▶ Unbedingt! München ist immer eine Reise wert. Und ich meine nicht nur das Hofbräuhaus. Wir haben viel mehr zu bieten.
- ▷ Davon bin ich überzeugt. Also, Herr Breitner, Sie sagten, Sie hätten Interesse an Schuhen und Taschen aus Südamerika. Woran genau haben Sie da gedacht?
- ▶ Ja, also ...

Aufgabe 7 (Track 49)

- ▷ Ja, also, Promoto verkauft Schuhe und Handtaschen in ganz Deutschland. Wir sind derzeit die Nummer vier.
- ▶ Tatsächlich? Ich kenne Ihre Läden selbstverständlich gut. Ich selbst habe dort schon oft gekauft und mein dreijähriger Sohn liebt seine Känguru-Schuhe von Promoto. Wenn ich mich richtig informiert habe, kaufen Sie Ihre Ware derzeit hauptsächlich über einen Großhändler in Spanien. Stimmt das?
- ▷ Richtig. Aber wir würden gerne zu einem Partner in Deutschland wechseln, denn mit den Spaniern haben wir oft Probleme mit pünktlichen Lieferungen. Und das ist sehr ärgerlich.
- ▶ Natürlich, das kann ich gut verstehen. Niemand wartet gerne auf seine Ware. Wir bei VODEGA garantieren Lieferung innerhalb von sieben Tagen nach Erhalt Ihrer Bestellung.
- ▷ Okay. Aber was machen Sie, wenn doch mal etwas schiefgeht und die Lieferung sich verspätet? Sie werden verstehen, dass wir das nicht akzeptieren können.
- ▶ Selbstverständlich! In diesem Fall informieren wir den Kunden umgehend und suchen gemeinsam nach der besten Lösung für Sie, zum Beispiel eine Lieferung per Express. Aber ich kann Sie beruhigen, Herr Breitner, das kam in den fünf Jahren, die ich nun schon im Vertrieb arbeite, erst ein- oder zweimal vor. An welche Mengen hatten Sie denn gedacht?
- ▷ Das hängt von der Saison ab. Im Sommer verkaufen wir mehr

Schuhe als im Winter. Hier rechnen wir mit ca. 10.000 Paar Schuhe pro Woche. Im Winter würden wir ca. 6.000 Paar bestellen.

- ▶ Das klingt gut. Ihr Sortiment umfasst, soweit ich weiß, Damen und Herrenschuhe, Kinderschuhe und Sportschuhe sowie Handtaschen. Ist das alles?
- ▷ Nein, wir haben noch Gürtel im Sortiment.
- ▶ Das ist interessant! Aber es macht natürlich Sinn, man kauft doch gerne einen passenden Gürtel zu den neuen Schuhen. Also, kommen wir zurück zu den Mengen ...

Aufgabe 8 (Track 50)

- ▷ Also, Herr Breitner, lassen Sie mich noch einmal zusammenfassen. Sie möchten für die kommende Sommersaison ca. 10.000 Paar Schuhe pro Woche bestellen. Wir senden Ihnen zunächst unseren ausführlichen Katalog und die aktuelle Preisliste. Das mache ich gleich, wenn ich am Montag zurück im Büro bin.
- ▶ Vielen Dank. Und Sie sagten, ein Außendienstmitarbeiter könnte uns besuchen, um uns Muster zu zeigen.
- ▷ Richtig! Ich werde gleich mit meinen Kollegen sprechen, sodass sie die Muster schon vorbereiten können. Dann können wir sofort einen Termin vereinbaren. Wenn Sie von der Qualität unserer Waren überzeugt sind, senden wir Ihnen einen Vertrag mit unseren Liefer- und Zahlungsbedingungen. Dann können wir gerne noch einmal telefonieren, um die Einzelheiten zu besprechen.
- ▶ Ja, das sollten wir machen.
- ▷ Und Sie würden uns dann Ihre Bestellung bis Ende Januar senden, sodass wir Ihnen eine pünktliche Lieferung bis Anfang März garantieren können.
- ▶ Klingt gut. Es war mir ein Vergnügen, mit Ihnen zu sprechen, Frau ...
- ▷ Jiménez. Aber nennen Sie mich doch Anita. Dann wünsche ich Ihnen noch einen schönen Tag, Herr Breitner, und vielleicht sehen wir uns heute Abend beim Empfang. Ich würde mich freuen.

Lektion 12

Aufgabe 4b und c (Track 51)

- ▷ Fadi Samet, guten Tag!
- ▶ Hallo, hier ist Dimitra Papadopoulou von der Elbstrand Klinik in Altona. Spreche ich mit dem Übersetzerdienst?
- ▷ Ja! Was kann ich für Sie tun?
- ▶ Also, ich suche jemanden, der für uns einige Dokumente übersetzt. Wir haben immer mehr Patienten, die Arabisch sprechen, und die arabischen Pfleger haben nicht immer Zeit, zu helfen.
- ▷ Das kann ich gut verstehen. Um welche Art von Dokumenten handelt es sich denn bitte, Frau Papadopoulou?
- ▶ Zum Beispiel die Selbstauskunft. Hier müssen die Patienten angeben, welche Vorerkrankungen sie haben, welche Medikamente sie nehmen und so weiter. Und ganz wichtig: die Einverständniserklärung und noch Informationsblätter für verschiedene Operationen. Ich weiß noch nicht so genau. Was würde uns denn eine Übersetzung kosten?
- ▷ Ich berechne 1,50 Euro pro Zeile für allgemeine Texte und 1,80 Euro für Fachtexte, wie zum Beispiel medizinische Texte. Für Formulare nehme ich einen Preis von 36 Euro pro Stunde. Das ist für den Kunden günstiger. Bei Ihrem Auftrag handelt es sich wohl um Fachtexte.

- ▶ Nein, nein, so kompliziert sind die Texte nicht. Sie können den normalen Preis berechnen.
- ▷ Bitte verstehen Sie mich nicht falsch, aber ich muss mir die Texte selbst ansehen, um das zu beurteilen. Wenn Sie mir die Texte per E-Mail schicken, kann ich Ihnen ein Angebot machen.
- ▶ OK. Aber wir brauchen die Übersetzungen spätestens bis Donnerstag. Am Freitag haben wir Personalversammlung. Da möchte ich sie gerne den Kollegen vorstellen.
- ▷ Bis Donnerstag, oh je! Heute ist ja schon Dienstag. Wenn Sie mir die Dokumente innerhalb der nächsten Stunde schicken, mache ich das Angebot sofort fertig. Ihren Auftrag müsste ich dann bitte umgehend erhalten. Und in diesem Fall berechne ich einen Eilzuschlag von 10 Cent pro Zeile.
- ▶ Das wird ja immer teurer! Wir haben für solche Ausgaben eigentlich gar kein Budget. Wir können höchstens 2.000 Euro bezahlen.
- ▷ Hören Sie! Vielleicht müssen Sie Ihren Kollegen ja nicht alle Übersetzungen am Freitag vorstellen. Ich könnte Ihnen ein Dokument bis Freitag 9,00 Uhr übersetzen. Aber den Rest kann ich frühestens am Montag nächste Woche schicken. Dann berechne ich keinen Eilzuschlag. Und nachdem ich die Texte gesehen habe, entscheide ich, ob ich tatsächlich für alle Dokumente den höheren Preis berechnen muss. Aber 1,50 Euro muss ich mindestens berechnen.
- ▶ In Ordnung. Ich sende Ihnen die Texte zur Ansicht und Sie machen mir ein Angebot. In der Zwischenzeit werde ich aber auch andere Übersetzer kontaktieren und die Preise dann vergleichen.
- ▷ Selbstverständlich! Ich möchte Ihnen aber versichern, dass ich Ihnen höchste Qualität liefere. Sie können sich auf mich verlassen.
- ▶ Klingt gut. Also, ich höre von Ihnen.
- ▷ Ja. Vielen Dank für Ihren Anruf und auf Wiederhören.

Aufgabe 7a und b (Track 52)

- ▷ VODEGA GmbH, Iwanow am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- ▶ Guten Tag, hier spricht Almeida der Firma Instil. Könnte ich bitte mit Frau Jiménez sprechen?
- ▷ Entschuldigung, wie war noch Ihr Name?
- ▶ Almeida, A-L-M-E-I-D-A.
- ▷ Vielen Dank, Herr Almeida. Ich bin die Kollegin von Frau Jiménez. Frau Jiménez ist momentan leider nicht verfügbar. Sie ist in einem Teammeeting. Ich kann ihr aber gerne etwas ausrichten.
- ▶ Ja, bitte! Nun ja, es geht um eine Lieferung. Wir haben Frau Jiménez Taschen und Laufschuhe geliefert. Wir haben von ihr auch eine Lieferbestätigung erhalten. Allerdings ist die Zahlung bis heute nicht bei uns eingegangen. Das ist sehr ärgerlich und macht keinen guten Eindruck von der Firma VODEGA.
- ▷ Oh, das tut mir sehr leid. Ich werde Frau Jiménez umgehend informieren.
- ▶ Ja, ich bitte darum! Das sollte nämlich nicht passieren und führt bei uns zu großer Unzufriedenheit! Könnten Sie mich bitte spätestens morgen zurückrufen?
- ▷ Das ist mir sehr unangenehm. Selbstverständlich kann Frau Jiménez Sie zurückrufen. Können Sie bitte den Namen Ihrer Firma wiederholen, sodass ich Frau Jiménez eine Notiz hinterlassen kann?
- ▶ Instil heißt unsere Firma.
- ▷ Danke. Dann bräuchte ich noch eine Telefonnummer von Ihnen, für den Rückruf.
- ▶ Meine Telefonnummer lautet: 0055 94170 7334.

- ▷ Vielen Dank. Und einen schönen Tag noch.
- ▶ Auf Wiederhören.

Lektion 13

Aufgabe 1a und b (Track 53)

- ▷ Nhan, da sind Sie ja! Ich habe Sie schon gesucht. Kann ich kurz mit Ihnen sprechen?
- ▶ Natürlich. Einen Moment, ich stelle nur eben die Bücherkiste ab. ... Uff, ganz schön schwer. Die sind alle vom Flohmarkt – sind aber richtig gute Sachen dabei.
- ▷ Wo sollen die Bücher denn hin?
- ▶ In den Gemeinschaftsraum. Unsere Senioren haben sich doch eine Leseecke gewünscht. Gestern habe ich das neue Regal aufgestellt, und jetzt will ich die Bücher einräumen.
- ▷ Ach ja, richtig. Das hatte ich ganz vergessen. Aber weshalb ich eigentlich mit Ihnen sprechen wollte: Könnten Sie sich vorstellen, in den nächsten Wochen hin und wieder im Büro auszuweichen? Frau Wellbrock ist ja seit letzter Woche in Elternzeit und allein schafft Frau Bauer die Arbeit nicht.
- ▶ Ich helfe gerne aus. Aber wollten Sie nicht eine Vertretung für Frau Wellbrock einstellen?
- ▷ Ja, wir haben auch eine Vertretung gefunden: Frau Manthei. Sie kann aber erst in zwei Wochen anfangen. Bis dahin müssen wir alleine klarkommen.
- ▶ Verstehe. Also, wie gesagt, ich helfe gerne. Aber, ähm, darf ich noch etwas fragen?
- ▷ Selbstverständlich.
- ▶ Was soll ich denn im Büro eigentlich genau machen? Ich meine, wenn ich viel schreiben muss ... hm, ich weiß nicht, ob mein Deutsch da gut genug ist ...
- ▷ Keine Sorge, Nhan. Das schaffen Sie. Wir wollen bis zum Jahresende noch einige Sachen neu bestellen. Wissen Sie, wir haben dieses Jahr gut gewirtschaftet und von unserem Budget ist noch etwas übrig. Sie sollen nun zuerst feststellen, was am nötigsten gebraucht wird und eine Liste erstellen. Dann überlegen wir gemeinsam, was sinnvoll und machbar ist. Bevor Sie die Bestellungen aufgeben, müssen Sie vielleicht hier und da noch ein paar Informationen einholen und Preise vergleichen oder so etwas.
- ▶ Ah ja, ich denke, das ist nicht so schwierig.
- ▷ Genau, und wenn Sie Fragen haben, hilft Frau Bauer Ihnen ja auch.
- ▶ Stimmt, Claudia ist immer sehr nett. Soll ich gleich zu ihr ins Büro gehen?
- ▷ Räumen Sie ruhig zuerst die Bücher ein. Danach sprechen Sie mit Frau Bauer. Sie erklärt Ihnen dann nochmal die Einzelheiten.
- ▶ In Ordnung.
- ▷ Prima. Danke, Nhan, und frohes Schaffen noch!

Aufgabe 3a und b (Track 54)

- ▶ Claudia?
- ▷ Ja?
- ▶ Was soll ich denn jetzt genau bestellen? Die Wolldecke gibt es in zwei Größen. Nehmen wir die großen oder die kleineren?
- ▷ Die kleineren. Die sind eh ziemlich teuer und wir brauchen 15 Stück.
- ▶ Okay. Also 1,30 Meter mal 1,80 Meter, 15 Stück. In Rot?
- ▷ Ähm, lieber in Hellgrau. Das ist neutral und passt zu allem.

- ▶ Gut. Und die Kissenbezüge? 40 mal 40 oder 60 mal 60?
- ▷ Da können wir ruhig kleine UND große nehmen: 30 von den kleinen und 10 große.
- ▶ Und welche Farbe?
- ▷ Ich würde sagen, die kleinen – also 40 mal 40 – in Cremeweiß und die großen in Rot. Rot ist immer ein schöner Farbakzent.
- ▶ Ja, das klingt gut. Ist das dann alles?
- ▷ Ich denke schon.
- ▶ Gut, dann mache ich die Bestellung jetzt fertig.
- ▷ Hm. Du kannst dafür die Muster-E-Mail nehmen, die ich dir gestern geschickt habe. Da brauchst du nur noch die Informationen zu den Artikeln einzutragen.
- ▶ In Ordnung, danke.

Aufgabe 4c (Track 55)

- ▶ Seniorenstift Flottbek, guten Tag. Mein Name ist Nhan Nguyen.
- ▷ Arndt, guten Tag. Kann ich bitte mit Frau Bauer sprechen?
- ▶ Tut mir leid. Frau Bauer ist heute nicht im Haus. Kann ich ihr etwas ausrichten?
- ▷ Ja, könnten Sie ihr bitte sagen, dass ich sie dringend sprechen muss?
- ▶ Natürlich. Wie war der Name nochmal?
- ▷ Paul Arndt.
- ▶ Mit „d“ wie „Dora“?
- ▷ Nein, mit „dt“.
- ▶ In Ordnung, Herr Arndt. Ich richte Frau Bauer aus, dass Sie angerufen haben.
- ▷ Vielen Dank und auf Wiederhören.

Aufgabe 5a (Track 56)

- ▷ Grünberg Versand, guten Morgen. Mein Name ist Maylin Voss. Was kann ich für Sie tun?
- ▶ Nhan Nguyen, Seniorenstift Flottbek in Hamburg. Guten Morgen. Wir haben gestern per E-Mail von Ihren Aktionswochen erfahren. Ist es richtig, dass Sie im Moment einen Rabatt von 20 % auf Lampen geben?
- ▷ Das ist richtig. Während unserer „Lichtwochen“ im November erhalten Sie einen Rabatt von 20 % auf alle Lampen und Leuchtmittel. Das gilt sowohl für die Innenbeleuchtung als auch für die Außenbeleuchtung.
- ▶ Wir interessieren uns speziell für Tischlampen, entweder in Weiß oder Grau. Ich wollte mich erkundigen, ob das Modell „Stockholm“ in einer dieser Farben verfügbar ist.
- ▷ Einen Augenblick, ich sehe mal nach ... Das Modell „Stockholm“ gibt es zwar in Weiß und Grau, aber beide Farben sind erst in sechs Wochen lieferbar.
- ▶ Hm, das ist natürlich eine sehr lange Wartezeit ...
- ▷ Alternativ könnte ich Ihnen das Modell „Florida“ anbieten. Es hat ein ähnliches Design und ist nicht nur in Weiß, sondern auch in Hellgrau und Dunkelgrau erhältlich. Allerdings sind nur noch niedrige Stückzahlen verfügbar. Wie viele bräuchten Sie denn?
- ▶ Ich bin nicht ganz sicher. Das müsste ich noch mit meinen Vorgesetzten besprechen.
- ▷ Selbstverständlich. Aber wie gesagt: Es sind nur noch geringe Mengen verfügbar. Je schneller Sie sich entscheiden, desto besser.
- ▶ Ich melde mich morgen wieder. Heute ist weder meine Chefin noch meine Kollegin im Haus, aber ich kläre das gleich morgen früh.

- ▷ In Ordnung. Kann ich noch etwas für Sie tun?
- ▶ Im Moment nicht. Vielen Dank.
- ▷ Gerne. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.
- ▶ Ebenso. Auf Wiederhören.

Aufgabe 6a (Track 57)

- 1 Die Gesamtsumme beträgt 42.628 Euro.
- 2 Die Maschine kostet 136.000 Euro.
- 3 Der Preis beträgt 1.989 Euro, inklusive Mehrwertsteuer.
- 4 Wir haben insgesamt 65.756 Euro ausgegeben.
- 5 Der Betrag von 8.467 Euro wird überwiesen.
- 6 Wir haben medizinische Geräte für 215.000 Euro bestellt.

Lektion 14

Aufgabe 1a und b (Track 58)

- ▷ Entschuldigung, bekomme ich bei Ihnen auch ein Spiegelei?
 - ▶ Ja, dort neben der Wurstplatte sind die Eier.
- ▷ Da sind nur gekochte Eier und Rührei. Ich hätte gerne ein Spiegelei.
 - ▶ Oh, entschuldigen Sie bitte, ich habe Sie nicht richtig verstanden. Wir machen Ihnen gerne ein Spiegelei in der Küche und bringen es an Ihren Platz.
- ▷ Danke! Und bitte ein bisschen zügig. Ich muss in 15 Minuten los. Mein Zug kommt.
 - ▶ Ich gebe Ihre Bestellung sofort an den Koch weiter. Nehmen Sie sich doch in der Zwischenzeit einen Orangensaft.
- ▷ Meinen Sie den Saft dort am Spender? Das ist ja wohl ein Witz. Auf Ihrer Internetseite steht, dass Sie jeden Morgen frisch gepresste Säfte anbieten. Diesen Saft hier bekomme ich in jedem Supermarkt.
 - ▶ Sie haben recht. Leider hat unser Lieferant gestern keine frischen Orangen mitgebracht. Deshalb mussten wir Konzentrat nehmen. Das ist eine Ausnahme. Aber ich bringe Ihnen sofort Ihr Spiegelei. ... So, bitte sehr!
- ▷ Sagen Sie, wollen Sie sich über mich lustig machen? Das ist ein Rührei und kein Spiegelei!
 - ▶ Ach du meine Güte. Das tut mir wirklich leid. Bitte entschuldigen Sie, das war ein Missverständnis. Ich bringe Ihnen ein neues Ei.
- ▷ Nein, lassen Sie! Dafür habe ich jetzt keine Zeit mehr. Dann esse ich eben das Rührei. Aber solche Dinge dürfen in einem Hotel wie diesem hier nicht passieren. Sie werben schließlich mit einem exzellenten Service.
 - ▶ Ich verstehe Sie voll und ganz. Lassen Sie mich bitte kurz mit meiner Vorgesetzten sprechen, ich bin gleich zurück. ...
 - ▶ Ich möchte mich noch einmal für das Missverständnis entschuldigen. Ihr Frühstück geht selbstverständlich aufs Haus.
- ▷ Das ist auch das Mindeste, was man erwarten kann. Grundsätzlich sollten Sie keine Werbung für etwas machen, das Sie nicht anbieten können.
 - ▶ Ich werde es weitergeben.

Aufgabe 4b und c (Track 59)

- ▷ So, Frau Meinke, Sie haben gesagt, dass der Schichtplan nicht gerecht ist. Ich habe mit der Stationschwester gesprochen und sie wollte sich darum kümmern. Ist das schon geschehen?
 - ▶ Nein, der Schichtplan ist noch nicht geändert worden. Ich muss

immer noch viel mehr Nachtschichten machen als die anderen. Es scheint, als ob es der Stationschwester einfach egal ist.

- ▷ Hm, ich kann Sie gut verstehen, das ist ärgerlich. Ich rede noch einmal mit ihr und dann finden wir bestimmt eine Lösung. Herr Belal, Sie haben gesagt, dass Sie in der Kantine zu lange warten müssen. Daran lässt sich leider nichts ändern.
 - Aber wir haben das Problem schon vor einem Jahr angesprochen. Damals sagte man: „Ja, wir werden mehr Kantinenpersonal einstellen.“ Aber niemand ist eingestellt worden.
- ▷ Das ist eben nicht immer so einfach. Unser momentanes Budget erlaubt keine Neueinstellungen. Planen Sie also bitte mehr Zeit für die Kantine ein und gehen Sie nicht in großen Gruppen.
 - Was ist mit dem Raucherraum? Wir können im Winter nicht draußen vor der Tür rauchen. Es ist zu kalt und man wird nass.
- ▷ Ich habe mit der Hausverwaltung gesprochen. Man wird versuchen, einen Raum im Keller einzurichten. Aber gestern ist das Vordach über dem Personalausgang installiert worden. Sie werden also nicht mehr nass. Irina, was ist mit den Patientenakten?
 - Die sind Gott sei Dank alle überarbeitet worden. Jetzt sind wieder alle Informationen vorhanden.
- ▷ Gut! Bitte sorgen Sie dafür, dass alle Pflegekräfte die Akten unverzüglich und vollständig ausfüllen. Und sagen Sie ihnen, dass es für jeden Einzelnen Konsequenzen geben wird, wenn Informationen nicht eingetragen werden. Das ist nicht akzeptabel.
 - Ich muss noch einmal auf das leidige Thema „Überstunden“ zurückkommen. Wir verstehen, dass es viel Arbeit gibt und das Personal knapp ist. Aber was zu viel ist, ist zu viel. Das muss sich ändern.
- ▷ Da bin ich vollkommen Ihrer Meinung, Frau Meurer. Wir arbeiten hier alle bis an unsere Grenzen und manchmal auch darüber hinaus. Kurzfristig kann ich Ihnen leider keine Lösung präsentieren, so gerne ich es auch machen würde. Aber eine gute Nachricht habe ich doch: Auf der letzten Vorstandssitzung ist entschieden worden, das Budget für Personal aufzustocken. Das bedeutet, dass wir im nächsten Jahr zwei neue Pflegekräfte einstellen können.
 - Erst im nächsten Jahr? Das sind noch acht Monate!
- ▷ Ja, so lange müssen wir leider noch alle durchhalten. Aber Sie sehen, es gibt Licht am Ende des Tunnels.

Lektion 15

Aufgabe 2a (Track 60)

- ▷ Guten Tag, Frau Jiménez.
 - ▶ Guten Tag, Herr Meier.
- ▷ Ich habe Ihre Einladung zur Teambesprechung abgelehnt und möchte Sie bitten, den Termin um eine Woche zu verschieben.
 - ▶ Sie meinen auf den 15.?
- ▷ Nein, ich meine den Termin vorziehen. Nun, vor einer Stunde hat mich Herr Jacob von NewFashion angerufen, um mich zum 8. auf deren Vertriebsmeeting einzuladen. Ich soll NewFashion erläutern, wie wir uns mit denen in Zukunft eine Kooperation vorstellen.
 - ▶ Gut, ich verstehe, dann ist es für Ihren Termin besser, wenn unsere Besprechung vorher stattfindet.
- ▷ Ja, richtig. Ich schlage vor, dass Sie einen Termin für nächsten Montag mit den Kollegen ausmachen und dass Sie vier Stunden dafür einplanen. Schaffen Sie es zeitlich, das Meeting zu organisieren?
 - ▶ Nun, ohne Hilfe wird es schwierig. Ich kann aber Herrn Heller

und Frau Johnson fragen, ob sie mir bei der Organisation helfen können.

- ▷ Gut. Nach der Besprechung müssten Sie und Frau Pohl dann noch eine aktuelle Aufstellung des letzten Quartals machen. Ich brauche sie statt der letzten Jahresbilanz.
- ▶ Ich denke, das schaffen Frau Pohl und ich bis zum 8.
- ▷ Vielen Dank.

Aufgabe 3b und c (Track 61)

- ▷ Was brauchen wir für unsere Besprechung?
- ▶ Wir brauchen auf jeden Fall einen Beamer für die Präsentationen.
- Im Tagungsraum gibt es einen. Da ist auch eine Leinwand installiert.
- ▷ Jens, kannst du dann bitte überprüfen, ob er funktioniert und auch schauen, ob wir dort Internetzugang haben?
- ▶ Der Zugang ist da und in aller Regel funktioniert der auch. Brauchen wir denn auf jeden Fall Internet?
- ▷ Ich denke schon. Es kann sein, dass wir eine kurze Konferenz mit unserem Auslandsvertrieb machen oder dass wir etwas recherchieren müssen.
- ▶ Wir haben auch einen Netzwerkanschluss. Soll ich den auch prüfen?
- Den brauchen wir eigentlich nicht. Ich kann die Besprechungsunterlagen kopieren und zusammenstellen.
- ▷ Prima! Das ist super. Aber einen Laptop oder ein Notebook brauchen wir schon und Herr Meier muss noch seine Dateien darauf kopieren.
- ▶ Dann kann Herr Meier doch seinen Laptop daran anschließen.
- ▷ Das ist nicht so eine gute Idee. Frau Pohl muss auch noch ein Dokument mit Grafiken abgeben und ich habe auch noch eine Präsentation. Wir können nicht vorher alle auf den Laptop des Chefs etwas kopieren – außerdem braucht er ihn ständig selbst.
- ▶ Ja, richtig. Ich besorge dann einen vom Außendienst.
- ▷ Wir sollten vor Beginn der Besprechung die Besprechungspunkte auf eine Flipchart schreiben. Wir haben doch irgendwo eine ...
- Ich glaube, sie steht immer im Besprechungsraum.
- ▷ Könntest du das bitte überprüfen?
- Ja, ich kann auch gerne die Punkte darauf vermerken.
- ▷ Perfekt!
- Wie sieht es mit einer Pinnwand aus? Brauchen wir eine?
- ▷ Ach ja richtig. Frau Pohl braucht auch Moderationskarten und Marker. Haben wir eine Pinnwand?
- ▶ Ja, im Keller steht eine. Ich kann sie holen. Aber wir haben auch ein fahrbares Whiteboard mit Magneten im Großraumbüro.
- ▷ Bring am besten beides mit. Ich schau im Materialschrank nach Moderationskarten oder besser nach einem Moderationskoffer. Sonst sage ich der Sekretärin, sie soll das Material bestellen. Gut, dann haben wir soweit erst einmal alles ...

Aufgabe 4b (Track 62)

Ich möchte Ihnen gerne ein paar Details zur Kooperation mit NewFashion mitteilen. Wir sind zwar in Deutschland besser bekannt, dennoch ist NewFashion in Europa weiter verbreitet. Die Überlegung war also – wie kann man die Kapazitäten beider Firmen am besten bündeln? Nun, unser Umsatz ist zwar erheblich kleiner, dafür ist aber auch die Produktion der Waren etwas günstiger. Bei einer Kooperation wären die Vertriebsmöglichkeiten größer und die Vertriebswege kürzer. Die Planungsphase für die Jahreskollektion wäre allerdings

länger. Trotzdem wäre unsere Gewinnspanne in einer Kooperation am größten. Schauen wir uns zum Vergleich die Zahlen in der Damenoberbekleidung an. Diese hier sind am aktuellsten. Sie sehen ... unsere Sommerblusen sind im Vergleich zu den Konkurrenten ein wenig teurer, aber bei den Kundinnen zwischen 20 und 30 Jahren am beliebtesten. Am wichtigsten ist unseren Kundinnen übrigens die Qualität. Das haben Umfragen ergeben. Am liebsten mögen sie gutes Design in Verbindung mit Qualität.

Am schlechtesten haben sich letzten Sommer dagegen unsere T-Shirts verkauft und auch aktuell ist die Nachfrage geringer als die Prognosen annehmen ließen. In Zukunft sollte unsere Kollektion noch bunter, frischer und jünger werden. Die Farben müssen heller und schöner sein und das Design neuer und moderner wirken. Gleichzeitig muss allerdings die Produktion der T-Shirts billiger werden. Das ist eine Herausforderung, die wir nicht nur gut, sondern besser bewältigen müssen. Jeder von Ihnen hat viel Verantwortung, aber in Zukunft sollten Sie bereit sein, mehr Verantwortung zu übernehmen.

Lektion 16

Aufgabe 1a (Track 63)

- ▷ So, Toma – gib hier die Postleitzahl ein ... also zum Beispiel 6 0 3 1 3. Dann wird auch schon der Ort angezeigt.
- ▶ Ja, richtig, Frankfurt am Main. Und was mache ich jetzt?
- ▷ Geh jetzt auf das Feld Adresse.
- ▶ Okay. Ah, ja dann kann ich hier die Straße eingeben. B-L –E-I-C-H – da ist sie ja schon, Bleichstraße. Und hier gebe ich die Hausnummer 1 ein.
- ▷ Ja, und drück jetzt bitte auf Navigation starten. Schau, jetzt beginnt die Routenberechnung. Über GPS wird unser Standort ermittelt. Im Prinzip funktioniert es wie ein herkömmliches Navigationsgerät.
- ▶ Ja, nur mit dem Unterschied, dass ein Navigationsgerät viel preiswerter ist.
- ▷ Das stimmt schon, aber das kannst du nicht miteinander vergleichen. Du hast ja hiermit mehrere Geräte in einem. Nimm zum Beispiel die Kalenderfunktion – hier kannst du alle deine Termine eintragen. Dann noch E-Mails, Telefon, Chat und sogar eine E-Book-Reader-Funktion. Die Kamera ist wirklich sehr gut und die Fotos lassen sich leicht verwalten. Mach mal ein Probe-foto.
- ▶ Na, das erste Foto habe ich jetzt mit dir, statt mit meiner Familie. Sag mal, was gibt es denn für Verträge dazu?
- ▷ Wir haben verschiedene Verträge. Ich würde dir einen mit einer Flatrate empfehlen. Du bist ja immer viel unterwegs, zumal du die Navigationsfunktion oft benutzen wirst.
- ▶ Hm ... Leg es mir bis morgen zurück. Ich muss nochmal eine Nacht darüber schlafen.
- ▷ Gut, das kann ich machen.

Aufgabe 6c (Track 64)

- ▷ Schau mal, Tobi. Brauchst du eine Arbeitshose oder Arbeits-jacke?
- ▶ Nun, eine zweite Arbeitshose ist schon sinnvoll.
- ▷ Wie findest du diese denn? Die hat auch viele Taschen. Da passt dann auch der Zollstock und ein kleines Notizbuch rein.
- ▶ Oh nein, kein Overall. Die find ich unpraktisch und sie sind schwer zu reinigen.
- ▷ Na, dann magst du auch sicher dieses Modell nicht?
- ▶ Nun, eine Latzhose ist in Ordnung, aber ich finde eine normale Arbeitshose am besten. Diese hier finde ich ganz gut und da gibt es auch die passende Jacke und das passende T-Shirt dazu.

- ▷ Nein, die gelbe Farbe trägt man eher im Straßenbau. Auch dieses Modell in Orange. Handwerker tragen meistens graue Arbeitskleidung.
- ▶ Nur die Maler nicht.
- ▷ Stimmt, die tragen oft weiße Kleidung. Wie findest du dieses Modell hier? Du kannst nur die Hose oder aber die Hose und die Jacke bestellen.
- ▶ Die Arbeitshose ist gut, aber die Jacke gefällt mir nicht. Ich brauche sowieso eher einen Anorak für den Winter.
- ▷ Gut, dann bestelle ich dir die graue Hose und den Anorak.
- ▶ Ja bitte. Und was nimmst du?
- ▷ Ich denke, ich nehme die Latzhose und die graue Arbeitsjacke.

Aufgabe 8c (Track 65)

- ▷ Rettungsdienst Nord. Mein Name ist Segert. Wie kann ich Ihnen helfen?
- ▶ Guten Tag, mein Name ist Popescu, Toma Popescu. Mein Kollege ist von der Leiter gefallen. Wir brauchen einen Krankenwagen.
- ▷ Was ist denn genau passiert?
- ▶ Ja, also mein Kollege stand im Lager auf der Leiter. Dann hat er das Gleichgewicht verloren und ist auf ein Regal gefallen und hat sich dabei seinen Kopf gestoßen.
- ▷ Hat der Kollege Verletzungen?
- ▶ Ja, eine Platzwunde am Kopf. Ich habe die Blutung sofort versorgt. Er ist zwar ansprechbar, aber immer noch benommen.
- ▷ Wo sind sie jetzt?
- ▶ Wir sind im Lager der Firma Möller Sanitär in der Hindenburgstraße 3.
- ▷ Gibt es sonst noch Verletzte?
- ▶ Nein, nur mein Kollege.
- ▷ Gut, Herr Popescu. Bitte bleiben Sie beim Verletzten. Ein Krankenwagen kommt sofort und ist in wenigen Minuten bei Ihnen.
- ▶ Vielen Dank!

Lektion 17

Aufgabe 2b (Teil 1) (Track 66)

- ▷ Hallo Frau Seifert! Schön, dass ich Sie treffe. Hätten Sie kurz Zeit für mich?
- ▶ Gerne, worum geht es denn?
- ▷ Ich habe einen Arbeitsvertrag erhalten und möchte alles ganz genau verstehen. Könnte ich Ihnen einige Fragen stellen?
- ▶ Natürlich! Dann schießen Sie mal los.
- ▷ Also, als erstes steht hier, das Arbeitsverhältnis wird auf zwei Jahre befristet. Heißt das, dass ich nach zwei Jahren gekündigt werde?
- ▶ Erst einmal haben Sie tatsächlich nur Arbeit für zwei Jahre. Der Arbeitgeber muss Sie nicht kündigen. Ihre Arbeitszeit ist dann automatisch zu Ende. Oft wird aber gegen Ende der zwei Jahre besprochen, ob man Sie weiter beschäftigen kann. Sie sollten also nach ungefähr 22 Monaten nachfragen, ob Ihr Vertrag verlängert wird.
- ▷ Hm, also erst einmal nur zwei Jahre Arbeit. Naja, das habe ich schon von vielen Leuten gehört.

- ▶ Ja, eine befristete Anstellung ist heutzutage fast normal. Die wenigsten neuen Arbeitsverträge sind unbefristet. Haben Sie auch eine Probezeit?
- ▷ Genau, das war meine nächste Frage. Wie genau funktioniert eine Probezeit?
- ▶ Das ist im Grunde die Zeit des gegenseitigen Kennenlernens, in der sowohl der Arbeitgeber als auch der Arbeitnehmer das Arbeitsverhältnis kurzfristig lösen kann. Wie sieht denn die Regelung bei Ihnen aus?
- ▷ Eine Woche, steht hier ...
- ▶ Ja genau, dann kann Ihr Arbeitgeber Ihnen und Sie ihm mit einer einwöchigen Frist kündigen.
- ▷ Okay! Und wenn die Probefrist abgelaufen ist, dann ist die Kündigungsfrist vier Wochen. Gilt das auch, wenn ich kündigen will?
- ▶ Ja! Auch Sie müssen Ihrem Arbeitgeber vier Wochen im Voraus Bescheid sagen, wenn Sie kündigen wollen. Sehen Sie, hier steht „beiderseits“, das heißt der Schutz gilt für beide Seiten.
- ▷ Alles klar! Und hier steht, ich muss mich verpflichten, auch andere Arbeiten auszuführen. Heißt das, dass ich zum Beispiel auch bei einer Operation helfen muss? Das kann ich gar nicht!
- ▶ Nein, hier steht ja „Tätigkeiten, die seinen Fähigkeiten entsprechen“. Man kann also nicht von Ihnen verlangen, dass Sie die gleiche Arbeit machen wie ein Arzt. Aber man könnte Sie zum Beispiel bitten, auch einmal Kaffee für die anderen Mitarbeiter zu kochen, oder etwas zu reparieren, wenn es notwendig ist.
- ▷ Ja, das ist kein Problem. Und was bitte ist eine Bruttovergütung?
- ▶ Vergütung heißt Gehalt. Und Brutto bedeutet vor Abzug von Steuern und Sozialabgaben. Also, Sie bekommen ein Bruttogehalt von 1.400 Euro. Darauf zahlen Sie Steuern und Sozialabgaben, also Kranken- und Unfallversicherung, Arbeitslosenversicherung und Rentenversicherung. Und was am Ende übrig bleibt, ist das Nettogehalt.

Aufgabe 2c (Teil 2) (Track 67)

- ▷ Also, netto ist, was ich zum Schluss in der Tasche habe. Alles klar. Und hier steht, Urlaub unterliegt der Genehmigung der Klinik. Heißt das, dass die Klinik mir den Urlaub auch verbieten kann?
- ▶ Nein, Sie haben ein Recht auf Ihren Urlaub. Aber Sie müssen sich im Vorfeld mit den anderen Kollegen absprechen. Die Personalleitung erstellt dann einen Urlaubsplan, meistens gleich am Jahresanfang. So will man sichergehen, dass immer genügend Personal da ist.
- ▷ Ich muss also meinen ganzen Urlaub zu Beginn des Jahres planen? Hat man denn überhaupt keine Flexibilität?
- ▶ Naja, zwei, drei Tage können Sie auch flexibel nehmen, aber mehr nicht.
- ▷ Okay, weiter ... Krankheit: „Fortzahlung des Gehalts bis zu sechs Wochen“. Das heißt also, auch wenn ich krank bin, werde ich bezahlt.
- ▶ Ja, selbstverständlich. Aber wenn Sie krank sind und nicht zur Arbeit kommen können, müssen Sie Ihren Chef sofort informieren. Ab dem vierten Tag brauchen Sie eine Krankmeldung vom Arzt.
- ▷ Und was passiert, wenn ich länger als sechs Wochen krank bin?
- ▶ Dann zahlt in der Regel die Krankenkasse einen Teil Ihres Gehalts weiter. Aber das sollten Sie unbedingt mit Ihrem Chef besprechen.
- ▷ Klar! So, und jetzt kommt ein langes Wort: Verschwiegenheitspflicht. Was ist das denn?
- ▶ Das heißt, dass Sie nicht über interne Angelegenheiten aus der Firma mit anderen sprechen dürfen, zum Beispiel über die wirt-

schaftliche Lage des Krankenhauses, wofür Geld ausgegeben wird und wofür nicht, oder über die neuesten technischen Geräte. Und vor allem dürfen Sie mit Ihren Kollegen nicht über Ihr Gehalt sprechen. Das ist verboten.

- ▷ Ja, das habe ich schon bemerkt. Die Deutschen sprechen nie darüber, wie viel sie verdienen.
- ▶ Richtig, das machen wir einfach nicht. Und am Arbeitsplatz ist es nicht erlaubt.
- ▷ So, jetzt zur „entgeltlichen Nebenbeschäftigung“. Heißt das, dass ich keinen anderen Job machen darf?
- ▶ Ganz genau. Wenn Sie in Ihrer freien Zeit noch andere Arbeit machen wollen, die bezahlt wird, also zum Beispiel in einer Bar arbeiten, müssen Sie vorher Ihren Chef fragen.
- ▷ Okay! Kündigungsfrist hatten wir. Sie gilt für mich und für den Arbeitgeber.
- ▶ Genau. Und es reicht nicht, wenn Sie es sagen. Eine Kündigung muss immer schriftlich sein.
- ▷ Also, wenn man mal richtig wütend ist und einfach so sagt „Ich kündige!“, dann zählt das nicht. Das ist beruhigend. Und den letzten Paragraphen verstehe ich überhaupt nicht.
- ▶ Das ist nur so eine Klausel, die in jedem Vertrag steht. Wenn in dem Vertrag ein Fehler ist, dann heißt das nicht automatisch, dass der ganze Vertrag falsch ist, sondern eben nur die Stelle mit dem Fehler. Und wenn Sie umziehen, heiraten oder ein Kind bekommen, müssen Sie es Ihrem Chef mitteilen.
- ▶ Alles klar. Vielen Dank, Frau Seifert. Sie haben mir wirklich sehr geholfen.

Aufgabe 3a (Track 68)

- 1 Nach den neuesten Zahlen der Bundesagentur für Arbeit ist fast jede zweite neue Stelle in Deutschland befristet. Viele Arbeitnehmer erhalten Arbeitsverträge für die Dauer eines Jahres oder kürzer. Betroffen sind vor allem junge Menschen, die ihren ersten Arbeitsvertrag unterschreiben. Interessant ist hieran die Entwicklung. Waren es vor 20 Jahren noch 10 Prozent aller Arbeitnehmer, die einen befristeten Vertrag hatten, so muss sich heute einer von fünf Menschen zwischen 25 und 35 Jahren mit der Ungewissheit zufrieden geben, nicht zu wissen, ob er oder sie langfristig Arbeit haben wird. Hierbei müssen Unternehmen keine Gründe angeben, warum sie das Arbeitsverhältnis befristeten. Politiker diskutieren nun, ob die grundlose Befristung von Arbeitsverträgen abgeschafft werden sollte. Der nächste Wahlkampf wird es zeigen.
- 2 Erfreuliche Nachrichten für die deutsche Konjunktur. Die wirtschaftliche Lage ist gut, die Arbeitslosigkeit niedrig und die Löhne steigen. Im Vergleich zu anderen Ländern der Europäischen Union konnte Deutschland das höchste Wachstum der Gehälter verzeichnen. Dennoch ist das nicht unbedingt ein Grund zur Freude. Hohe Steuern und Sozialabgaben sowie eine steigende Inflation sorgen dafür, dass die deutschen Arbeitnehmer weit weniger im Portemonnaie haben, als viele ihrer Kolleginnen und Kollegen im Ausland. Aber auch andere Länder sind von hohen Abgaben betroffen. In den osteuropäischen Ländern zum Beispiel sind die Preise und die Abzüge vom Bruttolohn so schnell gestiegen, dass den Menschen höherer Gehälter am Monatsende weniger bleibt.
- 3 Jeder dritte Arbeitnehmer ist unzufrieden mit seinem Arbeitsvertrag, so eine Umfrage unter Angestellten der zehn größten Unternehmen in Deutschland. Anstatt zu kündigen, reicht aber oft eine Vertragsänderung, um die Arbeitsbedingung für den Mitarbeiter attraktiver zu gestalten. Ein Vertrag kann sowohl von Arbeitgeber als auch von Arbeitnehmerseite geändert werden, wenn Inhalte wie Gehalt, Tätigkeit oder Arbeitsort nicht mehr passen. Viele Arbeitnehmer wollen weniger Stunden pro Woche arbeiten, andere wünschen sich die Möglichkeit, im Homeoffice zu arbeiten und wieder andere streben eine neue Stelle innerhalb des Unternehmens an. Eine Änderung des Arbeitsvertrages ist im gegenseitigen Einverständnis möglich und ist nicht als Kündigung zu verstehen. Gute Nachrichten also für alle Arbeitnehmer, die eine Veränderung wollen.

Aufgabe 6b (Track 69)

Für eine Beförderung ist gute Arbeit allein nicht genug. Bevor Sie mit Ihrem Vorgesetzten sprechen, sollten Sie sich fragen: „Welche Vorteile hat meine Beförderung für meinen Chef und für die Firma?“ und diese dann im Gespräch deutlich machen. Ihr Chef wird sie nämlich nicht befördern, wenn er dadurch eine gute Mitarbeiterin im bestehenden Team verliert. Daher sollten Sie sofort einen Nachfolger für Ihren Platz vorschlagen, der die Arbeit mindestens so gut machen wird wie Sie. Außerdem müssen Sie klar und deutlich sagen, welche Position Sie anstreben und erklären, warum Sie dafür geeignet sind. Wenn Sie zum Beispiel Abteilungsleiterin werden wollen, sollten Sie auf Ihre Führungsqualitäten hinweisen und Beispiele dafür nennen. Auch müssen Sie unbedingt wissen, welche Fertigkeiten Ihnen für die neue Position noch fehlen und selbstständig Vorschläge machen, wie Sie diese erlernen möchten, zum Beispiel durch das Belegen von Seminaren. Natürlich müssen Sie auch genau wissen, welches Gehalt für die neue Position üblich ist, um keine unrealistischen Forderungen zu stellen. Sie sollten auch genau darüber informiert sein, wie die Firma zurzeit wirtschaftlich dasteht und welche Stellen zu besetzen sind. Informiert sein ist also das A und O.

Hörtexte Arbeitsbuch

Lektion 1

Aufgabe 1b (Track 78)

- 1 Mein Name ist Karl-Heinz Weber. Ich bin Fleischer und arbeite in diesem Beruf schon seit 38 Jahren. Meine Frau und ich haben eine Fleischerei in Regensburg und wir freuen uns, unseren Kunden immer frische und gute Fleisch- und Wurstwaren anzubieten.
- 2 Ich bin Carlos Ramirez. Vor drei Jahren bin ich nach Deutschland gekommen und jetzt arbeite ich bei einem Logistik-Unternehmen als Lagerarbeiter. Die Arbeit ist okay, aber ich möchte das nicht mein ganzes Leben lang machen. Ich will meine Jobs noch oft wechseln.
- 3 Ich heiße Eva Malone und komme aus Schottland. Für meinen deutschen Mann bin ich nach Köln gezogen und hier arbeite ich als Englischlehrerin an der Volkshochschule. Ich muss oft abends arbeiten, und das passt nicht so gut mit den Kindern. Vielleicht versuche ich, eine Stelle an einer Schule zu bekommen.
- 4 Ich bin Kim Rebmaier-Landsberg – ein schrecklicher Nachname, ich weiß. Ich habe gerade Abitur gemacht und möchte später studieren. Ich weiß aber noch nicht, was, und deshalb mache ich erst einmal ein Praktikum. Ich arbeite beim Roten Kreuz und sammle Geld für Hilfsprojekte. Das ist ganz witzig. Man kommt viel mit Leuten in Kontakt.

Aufgabe 9a (Track 79)

- 1 Der ICE 392 nach Hamburg Altona fährt heute ausnahmsweise von Gleis 4 ab.
- 2 Achtung, pass auf scharfe Ecken an der Maschine auf, sonst verletzt du dich.
- 3 Schreiben Sie bitte alle Regeln hier in der Firma auf.
- 4 Herr Peters und Frau Sänger arbeiten an dem Projekt für die Integration von Flüchtlingen mit.
- 5 Die Firma Bangleiter stellt ab September 250 neue Mitarbeiter ein.
- 6 Alle Fahrgäste steigen bitte an der nächsten Haltestelle aus.

Aufgabe 17 (Track 80)

- 1 Der Kindergarten Zwergenland wurde im Jahr 2012 eröffnet. Damit waren wir der zweite Kindergarten im Bremer Stadtteil Seehausen.

- 2 Circa zwei Drittel unserer Kinder wohnen mit ihren Familien in Seehausen, die restlichen 30 Prozent kommen aus anderen Stadtteilen, aber die Eltern arbeiten in Seehausen.
- 3 Zurzeit haben wir etwas mehr Mädchen als Jungen in unseren Gruppen.
- 4 Die größte Gruppe sind die Kinder zwischen 5 und 6 Jahren. Die zweitgrößte Gruppe sind die Kinder bis 3 Jahre. Erst dann kommt die Gruppe der Kinder zwischen 4 und 5 Jahren.
- 5 Von unseren sechs Erziehern kommen drei aus Deutschland und drei aus anderen Ländern.
- 6 So können wir auf die Sprache und Kultur der ausländischen Kinder, die knapp 50 Prozent ausmachen, achten.
- 7 Wir können Ihnen versichern, dass alle unsere Erzieher eine pädagogische Ausbildung gemacht haben.

Lernzielkontrolle 1, Aufgabe 2 (Track 81)

- ▷ Berufsinformationszentrum Oldenburg, Weissenberg, guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen?
- ▶ Guten Tag, mein Name ist Andres Zambrano. Ich möchte einen Termin für ein Beratungsgespräch vereinbaren.
- ▷ Sehr gerne. Worum geht es denn bitte?
- ▶ Ich komme aus Kolumbien und arbeite zurzeit als Au-Pair hier in Oldenburg. In 5 Monaten läuft mein Au-Pair-Visum aus und ich möchte vielleicht eine Ausbildung oder ein Studium in Deutschland machen. Hierzu brauche ich mehr Informationen.
- ▷ Können Sie mir schon sagen, für welchen Bereich Sie sich interessieren?
- ▶ Ja, ich denke, ich möchte im sozialen Bereich arbeiten, also als Erzieher oder Lehrer, oder vielleicht bei einer Hilfsorganisation. Die Industrie interessiert mich überhaupt nicht.
- ▷ Gut, dann können wir bei Ihrem Termin mal schauen, was für Sie interessant sein könnte. Ich könnte Ihnen nächsten Dienstag um 12:30 Uhr anbieten.
- ▶ Das ist schwierig. Um diese Zeit muss ich die Kinder vom Kindergarten und von der Schule abholen. Haben Sie auch einen Termin am Vormittag?
- ▷ Donnerstag, den 27. Mai um 10:45 Uhr?
- ▶ Ja, das passt. Welche Unterlagen muss ich mitbringen?
- ▷ Gut, dass Sie fragen. Sie bringen bitte das Zeugnis über Ihren Schulabschluss in ... Argentinien ...
- ▶ Kolumbien...
- ▷ ... richtig, in Kolumbien mit und einen Nachweis zu Ihren Deutschkenntnissen.
- ▶ Ich habe in Bogotá die B1-Prüfung gemacht.
- ▷ Sehr gut. Und natürlich Ihren Ausweis mit Ihrem Aufenthaltstitel. Ihr Gespräch ist dann mit Herrn Weber in Zimmer 104.
- ▶ Okay, vielen Dank. Wir sehen uns am Donnerstag. Auf Wiederhören.

Lektion 2

Aufgabe 3b (Track 82)

- 1 ▷ Herr Hussi, wie kann ich Ihnen helfen?
- ▶ Nun, ich habe meinen Integrationskurs erfolgreich abgeschlossen und möchte gerne eine Ausbildung machen.
- ▷ In welchem Beruf haben Sie in Ihrem Heimatland gearbeitet?
- ▶ Ich habe als Schuh- und Taschenmacher gearbeitet, aber ich möchte gerne einen neuen Beruf lernen.

- ▷ Welche beruflichen Pläne haben Sie denn?
- ▶ Ich würde gerne eine Ausbildung als Automechaniker machen.
- 2 ▷ Ich wollte mich erkundigen, was für berufliche Möglichkeiten ich habe.
- ▶ Was machen Sie momentan beruflich?
- ▷ Ich arbeite seit einem Jahr als Altenpflegehelferin in einem Seniorenheim.
- ▶ Was haben Sie denn vorher gemacht?
- ▷ Ich habe zuerst einen Deutschkurs besucht und danach habe ich einen Kurs zur Altenpflegehelferin gemacht.
- ▶ Haben Sie in Ihrem Heimatland einen Beruf gelernt?
- ▷ Ja, ich habe in Bosnien eine Ausbildung als Krankenschwester gemacht und auch mehrere Jahre in einem Krankenhaus gearbeitet.
- ▶ Warum haben Sie hier in Deutschland nicht in Ihrem gelernten Beruf gearbeitet?
- ▷ Meine Deutschkenntnisse waren da noch nicht so gut und deshalb habe ich anfangs keine Anstellung gefunden.
- ▶ Ich verstehe.
- 3 ▷ So Herr Sulaiman, wir haben ja schon am Telefon Einiges besprochen. Sie möchten gerne als Koch arbeiten, richtig?
- ▶ Ja schon, aber nicht nur einfach irgendwo als Koch arbeiten. Ich möchte den Beruf gerne lernen und eine Ausbildung machen.
- ▷ Sie haben doch schon früher als Koch gearbeitet.
- ▶ Nein, ich habe in einer Bäckerei gearbeitet.
- ▷ Haben Sie denn Bäcker gelernt?
- ▶ Nun, ich habe keine Ausbildung gemacht. Ich habe aber lange als Bäcker gearbeitet.
- ▷ Haben Sie einen Schulabschluss?
- ▶ Ja, ich habe hier in Deutschland den Realschulabschluss nachgeholt.

Aufgabe 9 (Track 83)

- ▷ Hallo Hannife, wie geht es dir?
- ▶ Hi Hatice, mir geht es gut. Ich hatte gerade einen Termin beim Jobcenter. Der Berufsberater empfiehlt mir, dass ich meinen Berufsabschluss anerkennen lasse.
- ▷ Hat er dir erklärt, warum du das machen sollst?
- ▶ Ja, er hat mir erzählt, dass ich dann bessere Chancen auf dem Arbeitsmarkt habe und schneller und vor allem qualifizierte Arbeit finde.
- ▷ Und was musst du jetzt machen?
- ▶ Ich soll einen Termin mit einer Beratungsstelle für berufliche Anerkennung vereinbaren. Die Berater dort helfen mir dann mit der Antragsstellung. Sie kennen das Anerkennungsverfahren und nennen mir auch den richtigen Ansprechpartner für meinen Beruf.
- ▷ Hast du denn schon alle Zeugnisse übersetzen lassen?
- ▶ Nein, noch nicht. Ich denke, die Beratungsstelle, kann mir einen Übersetzer sagen, der auch dafür berechtigt ist.
- ▷ Bis alle Dokumente geprüft sind und dein Beruf anerkannt ist, dauert das bestimmt sehr lange, oder?
- ▶ Ja, man braucht da etwas Zeit und auch Geld, aber ich beantrage auch eine finanzielle Hilfe.

Aufgabe 11a (Track 84)

- 1 Hallo, ich bin Hanna. Nach meinem Schulabschluss habe ich eine Ausbildung als Verkäuferin gemacht. Aber eigentlich würde ich gerne eine Umschulung zur Kosmetikerin machen.
- 2 Mein Name ist Noah und ich finde es gut, wenn man einen sinnvollen Job hat, z. B. wo man anderen Menschen helfen kann. Ich studiere Sozialpädagogik und möchte dann als Sozialarbeiter arbeiten. Das ist mein Traumberuf.
- 3 Nach der Schule habe ich lange überlegt, welcher Beruf mir Spaß machen würde. Nun, ich liebe Tiere und da hat eine Bekannte mir empfohlen ein Praktikum in einer Tierarztpraxis oder im Tierheim zu machen. Das hat mir sehr gut gefallen. Ich mache gerade eine Ausbildung als Tierarzttheferin.

Lernzielkontrolle 2, Aufgabe 2 (Track 85)

- ▷ Pflegeakademie Willich, Herbst, guten Tag.
 - ▶ Guten Tag, mein Name ist Annabella Petrovic. Ich habe Ihre Anzeige zur Ausbildung als Altenpflegehelferin gelesen und habe da einige Fragen.
 - ▷ Gerne, wie kann ich Ihnen helfen?
 - ▶ Nun, die Ausbildung dauert ja nur drei Monate. Bekommt man denn auch ein Zertifikat?
 - ▷ Ja, Sie machen zum Schluss eine Prüfung. Die Prüfung besteht aus einem theoretischen, also schriftlichen Teil und aus einem praktischen Teil, wo Sie eine pflegerische Aufgabe erhalten und Sie dann beurteilt werden.
 - ▶ Ja, das ist gut. Ich interessiere mich sehr für den Beruf, habe aber keine Ausbildung und auch keine Berufserfahrung im Pflegebereich.
 - ▷ Das ist auch nicht zwingend notwendig. Unsere Schulung ist so aufgebaut, dass zuerst das Basiswissen erlernt wird. So können auch fachfremde Teilnehmer geschult werden. Außerdem arbeiten Sie ja später als Altenpflegehelferin immer mit examinierten Pflegern zusammen. Darf ich fragen, was Sie gelernt haben und in welchem Beruf Sie bisher gearbeitet haben?
 - ▶ Nun, ich habe keine richtige Ausbildung gemacht. Nach der Schule habe ich in meinem Heimatland als Verkäuferin gearbeitet.
 - ▷ Ich verstehe. Wie lange sind Sie schon in Deutschland?
 - ▶ Seit drei Jahren. Ich habe zuerst einen Integrationskurs gemacht. Den habe ich auch erfolgreich abgeschlossen. Jetzt möchte ich mich beruflich orientieren.
 - ▷ Unser Qualifizierungsangebot wird vom Jobcenter finanziell gefördert. Sie erhalten während der Ausbildung ein kleines Gehalt und die Ausbildungsgebühren werden vom Jobcenter getragen. Haben Sie eine Ansprechpartnerin oder einen Ansprechpartner beim Jobcenter?
 - ▶ Ja, habe ich.
 - ▷ Dann sprechen Sie doch zunächst mit dem Jobcenter, damit Sie einen Antrag auf Förderung stellen können. Ich stehe Ihnen für alle Fragen bezüglich der Ausbildung zur Verfügung. Gerne können wir einen Termin vereinbaren und ich beantworte Ihnen alle Fragen dazu.
 - ▶ Ja, das wäre nett. Vielen Dank.
- ▷ Warum, was ist denn los?
 - ▶ Habe ich dir das noch nicht erzählt? Ich arbeite ja in einem sehr kleinen Malerbetrieb, und mein Chef geht bald in Rente. Dann muss ich mir etwas Neues suchen.
 - ▷ Ach so! Und, hast du dich schon nach neuen Stellen erkundigt?
 - ▶ Nein, noch nicht. Ich will mich auch vorher nach anderen Möglichkeiten erkundigen. Mein Kollege zum Beispiel will die Meisterprüfung machen. Dann hat er auch die Möglichkeit, sich selbstständig zu machen. Wir unterhalten uns viel darüber. Die Vorbereitung auf die Meisterprüfung kostet aber viel Zeit und Geld. Außerdem bräuchte ich dann wohl die berufliche Anerkennung meiner Ausbildung und Arbeitszeugnisse aus Ghana. Und das kostet noch mehr Zeit und Geld ... Das muss ich mir gut überlegen, auch wenn ich mir das vielleicht finanzieren lassen könnte.
 - ▷ Verstehe! Das ist ja alles ziemlich kompliziert. Überlegt ihr euch denn auch, euch einfach eine andere Arbeit zu suchen? Ich erinnere mich gut an deine erste Arbeitssuche hier in Deutschland: Am Ende hast du die Arbeit dann über einen Bekannten bekommen – ohne berufliche Anerkennung und ohne Meisterprüfung! Vielleicht kannst du ja einfach mal anfangen zu suchen?
 - ▶ Du hast Recht. Ich muss mich ja auch noch nicht beeilen. Für Anerkennung und Meisterprüfung kann ich mich auch noch entscheiden, wenn ich eine neue Arbeit habe.

Aufgabe 12a (Track 87)

- 1 Mein Leben wäre definitiv leichter, wenn ich tausend Euro mehr im Monat hätte. Viel leichter wäre es dann! Ich wäre dann zwar immer noch nicht reich, aber es wäre nicht mehr alles ganz so knapp.
- 2 Mein Leben wäre leichter, wenn mein Chef anders wäre. Mein Chef wird oft richtig wütend und behandelt uns dann wie Kinder. Das beschäftigt mich dann oft noch nach Feierabend. Vielleicht sollte ich mir wirklich eine andere Stelle suchen.
- 3 Wenn ich in der Nähe meiner Eltern wohnen würde, hätte ich es viel leichter mit der Kinderbetreuung. Zum Beispiel, wenn ich mal länger arbeiten muss oder wenn mein Mann und ich abends ausgehen möchten. Meine Schwester wohnt in der Nähe meiner Eltern, sie hat es da wirklich besser als ich.
- 4 Wenn ich schon deutlich besser Deutsch sprechen würde, wäre mein Leben leichter, denke ich. Dann wäre ich entspannter in Telefonaten mit Kunden und im Small Talk mit Kollegen. Ich verstehe zwar auch jetzt schon viel und kann das meiste sagen, aber es ist noch sehr anstrengend für mich.

Aufgabe 13b (Track 88)

- ▷ Beratungsstelle für berufliche Anerkennung, mein Name ist Hanser, guten Tag?
- ▶ Guten Tag, ich bin Karim Shalif. Ich möchte meinen Beruf in Deutschland anerkennen lassen und wollte fragen, welche Unterlagen man dafür braucht.
- ▷ Was sind Sie denn von Beruf und woher kommen Sie?
- ▶ Ich bin Arzt und komme aus Marokko.
- ▷ Okay, dann brauchen Sie das Abschlusszeugnis von Ihrem Medizinstudium und eine Bescheinigung über die Inhalte Ihres Studiums. Außerdem einen Lebenslauf und Arbeitszeugnisse, wenn vorhanden. Und Sie brauchen ein Gesundheitszeugnis sowie ein Führungszeugnis. Und den Nachweis Ihrer Deutschkenntnisse.
- ▶ Oh, das ist ja ganz schön viel.
- ▷ Ja, das sind viele Unterlagen. Ich kann Ihnen die Liste auch per E-Mail zuschicken und natürlich können Sie auch zu uns in die Beratung kommen.
- ▶ Ja, das wäre nett, wenn Sie mir zunächst die Liste schicken könnten, vielleicht auch mit Hinweisen, wo man die Unterlagen bekommt?

Lektion 3

Aufgabe 6 (Track 86)

- ▷ Na, Kofi, wie geht's?
- ▶ Na ja, es geht so. So langsam mache ich mir Sorgen, wie es mit meiner Arbeit weitergeht.

- ▷ Klar, das schicke ich Ihnen. Sie können mir gleich Ihre E-Mail-Adresse geben. Ach so, und bevor ich es vergesse: Die Dokumente aus Marokko braucht die Gesundheitsbehörde in beglaubigter Kopie und in beglaubigter Übersetzung.
- ▶ Aha. Danke für diese ersten Informationen. Meine E-Mail-Adresse ist karim.shalif@xmail.net. Der nächste Schritt ist also, meine Zeugnisse aus Marokko beglaubigen zu lassen.
- ▷ Ja, genau.

Lernzielkontrolle 3, Aufgabe 2 (Track 89)

- ▷ Guten Tag, Herr Haiduk, setzen Sie sich bitte. Sie wollten nähere Informationen zu einem Ausbildungsberuf haben, richtig?
- ▶ Ja, ich hätte ein paar Fragen zum Beruf Werkzeugmechaniker.
- ▷ Bitte!
- ▶ Wie lange dauert denn die Ausbildung?
- ▷ Bei diesem Beruf sind das dreieinhalb Jahre.
- ▶ Ach, mehr als drei Jahre!
- ▷ Ja, man braucht da ziemlich viel technisches Wissen und auch Übung.
- ▶ Braucht man dafür auch Abitur?
- ▷ Nein, ein mittlerer Bildungsabschluss genügt. Die meisten Auszubildenden in diesem Beruf haben kein Abitur.
- ▶ Okay. Und muss man in bestimmten Schulfächern sehr gut sein?
- ▷ Es wäre schon gut, wenn man Physik mag und ein bisschen auch Mathematik. Und wenn man sich fürs Programmieren interessiert und für handwerkliche Tätigkeiten.
- ▶ Ja, das passt zu mir. Noch eine Frage: Wo arbeitet man dann später eigentlich? In Betrieben, die die Werkzeuge für andere Firmen herstellen, oder in diesen Firmen selbst?
- ▷ Beides ist möglich. Die größere Entscheidung ist wahrscheinlich die zwischen der Feinmechanik, etwa bei medizinischen Geräten, und der industriellen Fertigung zum Beispiel in der Metallindustrie.

Lektion 4

Aufgabe 6a (Track 90)

- 1 **Haben Sie uns ohne Probleme gefunden?**
- 2 Ja, das war kein Problem. Die Verkehrsanbindung ist ja sehr gut.
- 3 Möchten Sie vielleicht etwas trinken, ein Wasser oder einen Kaffee?
- 4 Dann erzählen Sie doch ein bisschen über sich.
- 5 **Was würden Sie sagen sind Ihre größten Stärken?**
- 6 Ich arbeite sehr exakt und dabei zügig.
- 7 Und was sind Ihre Schwächen?
- 8 Wie sind eigentlich Ihre Gehaltsvorstellungen?
- 9 Könnten Sie mir sagen, wie groß Ihr Betrieb ist?
- 10 Hätten Sie denn nächste Woche Zeit für ein paar Stunden Probearbeit?

Aufgabe 6c (Track 91)

- ▷ Na, wie ist es gelaufen?
- ▶ Was denn?

- ▷ Na, dein Vorstellungsgespräch gestern!
- ▶ Ach so, ja. Ich weiß gar nicht genau, wie es gelaufen ist. Ich hatte kein schlechtes Gefühl. Aber auch kein supergutes.
- ▷ Bei welcher Firma war das nochmal?
- ▶ Bei Meyer und Sohn. Ein alter Familienbetrieb. Ich habe tatsächlich mit dem Sohn des Gründers gesprochen.
- ▷ Ja, und wie war es? Erzähl doch mal ein bisschen.
- ▶ Also, ich fand die Atmosphäre freundlich, aber sehr ernst. Ich bin mir nicht sicher, ob ich den Chef richtig sympathisch finde.
- ▷ Aber ist so eine Atmosphäre nicht normal bei Vorstellungsgesprächen?
- ▶ Ich weiß nicht, ich hatte ja erst zwei. Aber ich glaube, das ist schon sehr unterschiedlich. Vielleicht ist dann auch die Atmosphäre in der ganzen Firma so ... unlocker?
- ▷ Mmh, gute Frage. Würde denn die Stelle gut zu dir passen?
- ▶ Ja, die Möbel, die diese Tischlerei herstellt, würden schon sehr gut zu meinen Interessen und auch zu meiner Erfahrung passen. Und eigentlich will ich ja auch in einer kleinen Tischlerei arbeiten. Naja, jedenfalls bin ich sehr gespannt, wie Herr Meyer sich entscheidet.
- ▷ Würdest du denn zusagen, wenn er dich einstellen will?
- ▶ Ja, das schon.

Aufgabe 8a (Track 92)

Ich rufe nochmal wegen des Stellenangebots an. Ich wollte fragen, ob Sie sich schon für einen Bewerber entschieden haben?

Aufgabe 8b (Track 93)

Ich rufe nochmal wegen der freien Stelle an. Ich wollte mich nach dem Stand der Dinge erkundigen.

Aufgabe 8c (Track 94)

Ich wollte mich nochmal nach der freien Stelle erkundigen: Haben Sie sich da schon für einen Bewerber entschieden?

Aufgabe 13b (Track 95)

- 1 Ich würde gerne wissen, ob ich mir hier Kaffee machen kann.
- 2 Ich habe noch nicht genau verstanden, wofür ich bei diesem Projekt zuständig bin.
- 3 Können Sie mir sagen, wo der Kopierer steht?
- 4 Wissen Sie, wo der Schlüssel für das Lager ist?
- 5 Könnten Sie mir sagen, wo ich Briefumschläge finde?
- 6 Ich hätte eine Bitte: Würden Sie mir die Kaffeemaschine erklären?

Lernzielkontrolle 4, Aufgabe 2 (Track 96)

- ▷ ... was, würden Sie sagen, sind Ihre größten Stärken, Frau Peritz?
- ▶ Ich kann von mir sagen, dass ich sehr gut organisiert bin, auch sehr fokussiert. Ich lasse mich nicht leicht ablenken und arbeite sehr effektiv. Das hat auch damit zu tun, dass man als alleinerziehende Mutter die Zeit sehr gut einteilen muss.
- ▷ Ah, Sie sind alleinerziehend.
- ▶ Ja. Mein Ex-Mann lebt im Ausland. Meine Tochter sieht ihn vor allem in den Ferien.
- ▷ Was war Ihre größte Herausforderung bisher und wie haben Sie sie gemeistert?

- ▶ Das war tatsächlich die Zeit, als mein Mann und ich uns getrennt haben. Meine Tochter war zu diesem Zeitpunkt zwei Jahre alt. Gemeistert habe ich das mithilfe meines Netzwerks von Familie und Freunden und mit einer guten Alltagsorganisation.
- ▷ Wie alt ist ihre Tochter denn jetzt, wenn ich fragen darf?
- ▶ Inzwischen ist sie sieben. Das ist schon etwas völlig anderes...

Lektion 5

Aufgabe 5a (Track 97)

- ▷ Vielen Dank, dass Sie alle zur Besprechung erschienen sind. Wir haben ein paar Punkte zu besprechen, die in letzter Zeit nicht so gut gelaufen sind. Also zum Ersten hat die Putzfrau mir berichtet, dass sie im Besprechungsraum Reste von Lebensmitteln gefunden hat. Es ist nicht erlaubt, im Besprechungsraum zu essen. Dafür haben wir eine Teeküche und einen Aufenthaltsraum für alle Mitarbeiter.
- ▶ Was machen wir denn, wenn wir eine lange Besprechung oder gar eine Konferenz haben?
- ▷ Wir können während der Konferenz gerne Getränke anbieten, insbesondere, wenn wir Besprechungen mit Kunden haben. Sollten die Besprechungen länger dauern, dann müssen wir eine Essenspause im Bistro um die Ecke einplanen. Von Frau Abels gab es Beschwerden, dass einige Mitarbeiter während der Arbeitszeit privat telefonieren. Das kann mal vorkommen, aber bitte telefonieren Sie nicht ständig privat während der Arbeitszeit. Haben Sie noch ein Anliegen?
- ▶ Ja, die Arztpraxis im Erdgeschoss hat sich beschwert, dass einige unserer Mitarbeiter ihre Fahrräder in den Flur stellen.
- ▷ Stimmt, das geht natürlich nicht. Es dürfen auf gar keinen Fall Fahrräder im Gebäude abgestellt werden.
- Auf der Straße können wir sie aber leider auch nicht abstellen. Was können wir tun?
- ▷ Ja, da haben Sie recht. Ich werde eine Firma beauftragen die Fahrradständer im Hof installiert. Frau Mesen, könnten Sie Informationen dazu einholen? ...

Aufgabe 8a und b (Track 98)

- ▷ Rettungsdienst Köln. Mein Name ist Gerd Junker. Wie kann ich Ihnen helfen?
- ▶ Hallo, hallo, wir brauchen sofort Hilfe. Mein Kollege hatte einen Unfall.
- ▷ Langsam, bleiben Sie bitte ruhig. Wie ist Ihr Name und was ist genau passiert?
- ▶ Mein Name ist Inga Scholl. Ich arbeite bei der Firma Logistik Sanders im Lager und bin Gabelstaplerfahrerin.
- ▷ Hatten Sie einen Unfall?
- ▶ Nun ja, ich bin mit dem Gabelstapler auf dem Hauptgang gefahren. Mein Kollege Martin Meisner kam plötzlich aus einem Seitengang bei den Großregalen raus. Ich bin nicht schnell gefahren und habe sofort gebremst, aber trotzdem habe ich ihn leider angefahren.
- ▷ Hat der Kollege Verletzungen?
- ▶ Nein, ich sehe keine, aber er ist benommen und liegt auf dem Boden.
- ▷ Ist er ansprechbar?
- ▶ Ja, schon, aber er scheint Schmerzen im Bein zu haben und kann nicht aufstehen.
- ▷ Lassen Sie ihn bitte liegen. Legen Sie eine Decke oder eine Jacke unter seinen Kopf und bleiben Sie bei ihm. Wo sind sie jetzt?

- ▶ Im Lager der Firma Logistik Sander in der Julistraße 105.
- ▷ Gibt es sonst noch Verletzte? Sind Sie okay?
- ▶ Ich bin okay. Bitte kommen Sie schnell.
- ▷ Gut, Frau Scholl. Ein Krankenwagen kommt sofort und ist in wenigen Minuten bei Ihnen.
- ▶ Vielen Dank!

Lernzielkontrolle 5, Aufgabe 1 (Track 99)

- ▷ Vielen Dank, dass Sie alle zur Besprechung erschienen sind. Wir haben ein paar Punkte zu besprechen. Punkt 1 ist der Materialraum. Frau Lingens stellt immer wieder fest, dass niemand den Materialverbrauch meldet. Frau Lingens kann dann nicht rechtzeitig nachbestellen.
- ▶ Richtig. Gestern erzählte mir Milan Meric, dass nur noch zwei neue Schwammtücher im Regal vorhanden sind. Ich bestelle sie immer im 100er-Pack und natürlich mehrere Kartons. Die Bestellung braucht aber ein paar Tage und in der Zwischenzeit sind keine frischen mehr da. Es wäre sehr hilfreich, wenn die Kollegen vom Servicedienst den Verbrauch der Materialien zeitig melden.
- ▷ Hat jemand eine Idee, wie wir das machen können?
- Man könnte vor jedem Regal oder besser vor jedem Artikel ein Schild anbringen, auf dem die Menge angegeben ist, bei der nachbestellt werden muss, also so eine Art Mindestmenge, die immer vorhanden sein muss.
- ▷ Hm, das klingt gut. Sie meinen also zum Beispiel mindestens 1 Pack Schwammtücher, 2 Flaschen Hygieneseife und so weiter. ...
- Ja, genau.
- ▶ Das ist eine gute Idee. Ich könnte die Schilder anfertigen.
- ▷ Okay, kommen wir zu Punkt 2. Ich finde, dass unsere Fahrzeuge nicht immer schön aussehen. Wir sind eine Reinigungsfirma und unsere Visitenkarte ist unser sauberes Auftreten –und das betrifft nicht nur die Mitarbeiter. Bisher werden die Fahrzeuge immer unregelmäßig gereinigt und das finde ich nicht gut. Ich habe deshalb mit der Tankstelle Meyer hier um die Ecke eine Vereinbarung getroffen. Am Ende der Woche müssen alle Fahrzeuge gereinigt werden. Halten Sie also auf dem Weg zurück in die Firma kurz an und lassen Sie die Fahrzeuge in der Waschanlage reinigen.
- Muss das denn wirklich jede Woche sein? Was ist denn mit der zusätzlichen Arbeitszeit?
- ▷ Die Zeit der Reinigung wird zur Arbeitszeit gerechnet. So, wer noch weitere Vorschläge zur Arbeitsverbesserung hat, den bitte ich diese aufzuschreiben und zu sammeln, sodass wir nächste Woche in der Teambesprechung darüber sprechen können. Herr Patroni hat aber noch ein Anliegen.
- ★ Ja und zwar betrifft es die Urlaubsvertretung. Als Teamleiter muss ich für eine reibungslose Vertretung sorgen. Ich möchte bitte, dass Sie mir bis Ende nächster Woche mitteilen, wann Sie Urlaub nehmen möchten und wer Sie dann aus dem Team vertritt, also wer dann welche Arbeit übernimmt.

Lektion 6

Aufgabe 3f (Track 100)

Liebe Besucher der Jobmesse, wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen, dass momentan die Leitungen der Service-Hotline gestört sind. Wir arbeiten gerade an der Wiederherstellung und hoffen, Ihre Anrufe dann wieder entgegennehmen zu können. Zwischenzeitlich möchten wir Sie bitten, die gewünschten Auskünfte auf unserer Webseite unter www.jobmesse-hannover.de nachzulesen. Dort finden Sie unter „Aktuelles“ auch die Informationen zu den geänderten Parkmöglichkeiten. Der Parkplatz am Osttor ist werktags geschlossen. Dadurch

kommt es zu erhöhtem Parkaufkommen am Nordtor und vor dem Haupteingang. Dort stehen nur Kurzzeitparkplätze zur Verfügung. Deshalb möchten wir Sie bitten, so weit wie möglich die öffentlichen Verkehrsmittel zu benutzen. Wir danken für Ihr Verständnis.

Aufgabe 5d (Track 101)

- 1 Ich fahre doch nicht in den Urlaub, um Sport zu treiben, sondern um mich zu erholen.
- 2 Am schönsten ist es im Urlaub doch zu Hause, anstatt in einem fremden Bett zu schlafen.
- 3 Ein Wohnmobil heißt für mich Freiheit, ohne ein Ziel zu haben und ohne vorher ein Hotel buchen zu müssen.
- 4 Der Campingplatz ist für mich gerade richtig, anstatt eine teure Ferienwohnung zu mieten.

Lernzielkontrolle 6, Aufgabe 3 (Track 102)

- ▷ Guten Tag, spreche ich mit Herrn Peters, also dem Clown Pepe?
- ▶ Ja, Karl Peters am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- ▷ Ich bin Herr Helm, der Vater von Lukas. Sie waren gestern auf unserem Kindergeburtstag.
- ▶ Oh ja, natürlich, Herr Helm! Wie geht es Ihnen und dem kleinen Lukas?
- ▷ Leider nicht so gut. Ich muss mich bedauerlicherweise über Ihren Einsatz gestern beschweren.
- ▶ Oh, was ist denn passiert? Ich hatte das Gefühl, die Kinder waren sehr zufrieden.
- ▷ Ja, während der Party war noch alles in Ordnung, aber in der Nacht hat mein Sohn dann sehr schlecht geträumt und viel geweint. Sie haben in Ihrem Theaterspiel etwas von einem wilden Tier erzählt, das nachts in die Kinderzimmer kommt und die Kinder holt. Das hat meinem Sohn offenbar große Angst gemacht.
- ▶ Na, so ganz richtig ist das nicht. Ich habe erzählt, dass das wilde Tier nur die holt, die nicht brav waren, die zum Beispiel im Kindergarten andere Kinder hauen und mit ihnen streiten. Die Spiele sollen ja auch einen Sinn haben und den Kindern zeigen, was richtig und was falsch ist.
- ▷ Ich finde nicht, dass Sie ein Recht haben, meinem Kind das zu zeigen. Das machen wir als Eltern und wir finden es nicht gut, wenn man den Kindern Angst macht und mit Strafe droht.
- ▶ Es tut mir leid, Herr Helm. So habe ich das nicht gemeint. Ihr Sohn Lukas ist offenbar sehr sensibel und hat schnell Angst. Wenn Sie möchten, komme ich noch einmal zu Ihnen und erkläre Lukas, dass das nur eine Geschichte war und er keine Angst vor dem wilden Tier haben muss.
- ▷ Okay, ich bespreche das mit meiner Frau. Wir melden uns noch einmal. Trotzdem möchte ich Ihnen empfehlen, Ihre Geschichte in Zukunft zu ändern und lustiger zu machen. Das mögen dann alle Kinder gerne. Auf Wiederhören.

Lektion 7

Aufgabe 3 (Track 103)

- 1 ▷ Tomek, sagst du eigentlich „Du“ oder „Sie“ zu deinen Kollegen?
 - ▶ In unserem Team sagen wir alle „Du“, auch unseren Chef duzen wir. Er hat uns das angeboten. Und wie machst du das?
 - ▷ Naja, wir sind ja ein kleiner Handwerksbetrieb. Und als Azubi bin ich mit meinem Chef auf jeden Fall per Sie.
- 2 ▷ Stefanie, wie war dein erster Arbeitstag?

- ▶ Super. Meine Kollegen sind sehr nett und auch mit meinem Chef verstehe ich mich sehr gut. Manchmal gibt es Probleme mit den Kunden, manche bringen Ware zurück und haben keine Geduld. Aber die meisten Kunden sind sehr nett.

Aufgabe 18 (Track 104)

- 1 Hallo, Lucy. Hier Ewa aus der Abteilung Kundenbetreuung. Sag mal, kannst du die Werbeprospekte, wenn sie fertig sind, heute noch zu mir ins Büro bringen? Wir erwarten wichtige Kunden und wollen ihnen unsere neuen Prospekte mit unserem neuen Angebot zeigen und präsentieren. Wenn die Prospekte noch nicht fertig sind, sag mir bitte schnell Bescheid. Vielleicht gibt es in der Druckerei ja einen Vorabdruck, dann würde ich dort anrufen.
- 2 Guten Tag, hier Husmann von der Firma Groß & Co. Danke für Ihre Lieferung von Büromaterial. Alles ist gut angekommen. Ich habe aber leider eine Reklamation. Ich bin nicht zufrieden mit den vier Stühlen, die Sie geliefert haben. Sie sind nicht höhenverstellbar, obwohl wir das bestellt hatten. Bitte informieren Sie die Abteilung Kundenbetreuung über unsere Reklamation und bitten Sie sie, uns einen Termin mitzuteilen, an dem Sie vorbeikommen, um uns die bestellten Stühle zu liefern.
- 3 Guten Tag, mein Name ist Maier, M – A – I – E – R, vom Kundendienst der Firma Kamp & Söhne. Die dreimonatige Inspektion Ihrer Kopiergeräte steht an und deshalb möchte ich gerne einen Termin mit Ihnen vereinbaren. Könnten Sie mich diesbezüglich Montag anrufen? Meine Nummer ist 0233 56840. Unsere Techniker könnten Ende nächster Woche alle Geräte in Ihrem Haus überprüfen. Vielen Dank!

Lernzielkontrolle 7, Aufgabe 1 (Track 105)

- ▷ Hallo, hier ist Radio Frankfurt. Wir machen eine Befragung zum Thema „Duzen am Arbeitsplatz.“ Was sagen die Frankfurter dazu? Was sind die Vor- und Nachteile? Hören Sie einige Aussagen.
 - ▶ Hallo, ich bin Ben, 27 Jahre alt und arbeite als Dachdecker. Wir Kollegen duzen uns alle. Der Vorteil ist, dass man dann eher freundschaftlich miteinander umgeht. Siezen ist doch ein wenig steif. Ich könnte mir nicht vorstellen, irgendwo zu arbeiten, wo sich alle siezen.
 - Guten Tag, mein Name ist Kathrin Jansen. Ich arbeite als Versicherungskauffrau. Bei uns in der Firma siezen wir uns fast alle. Es gibt nur zwei Kolleginnen, mit denen ich mich duze, aber die haben schon die Ausbildung mit mir gemacht. Ich finde es nicht gut, wenn man sich am Arbeitsplatz duzt. Das ist dann gleich sehr persönlich und wenn es mal zu Meinungsverschiedenheiten kommt, bewahrt man bei jemandem, den man duzt sicher nicht die nötige Distanz.
 - Ich bin Caro, eigentlich Caroline, und arbeite bei einem Start-Up-Unternehmen. Ich kann mir nicht vorstellen, dass wir uns alle siezen. In einem jungen und dynamischen Team muss man sich duzen. Wir haben keine Hierarchien, selbst der Chef und Firmengründer ist Teil des Teams. Siezen zeigt doch nur, dass Mitarbeiter nicht gleichberechtigt sind. Das finde ich zumindest.
 - ▶ Schönen guten Tag, mein Name ist Conrad Müller. Ich bin 58 Jahre alt und arbeite als Bankkaufmann. Ich finde es sehr wichtig, dass man sich siezt. Das zeigt, dass man Respekt voreinander hat. Die Kunden werden doch auch nicht geduzt. Das macht man vielleicht in schwedischen Möbelhäusern so, aber in anderen Unternehmen insbesondere bei der Bank, wäre das undenkbar! Ich sieze alle Kollegen, auch die Auszubildenden. Ich finde, das gehört so in der Arbeitswelt.
 - ▷ Vielen Dank für Ihre Meinungen. Es war mal wieder sehr interessant. Nach einer kurzen Pause können auch Sie uns Ihre Meinungen dazu sagen. Dranbleiben, wir freuen uns auf Sie.

Lektion 8

Aufgabe 11 (Track 106)

1+2

- ▷ Guten Tag, Herr Sanchez. Hier Beate Schönfeld, Sekretariat der Firma RCO. Sie haben doch nächsten Montag einen Termin für ein Vorstellungsgespräch.
- ▶ Ja, nächsten Montag um 14 Uhr.
- ▷ Genau. Herr Lohmann, der mit Ihnen das Gespräch führen möchte, ist leider nächste Woche sehr beschäftigt und kann am Montagnachmittag nicht. Er muss schon um 12 Uhr eine Dienstreise antreten und wollte Sie deswegen fragen, ob sie am Montag- oder Freitagvormittag um 9.30 Uhr vorbeikommen könnten.
- ▶ Einen Moment ...
- ▷ Wir können gern noch mal telefonieren, wenn Sie genau wissen, wann Sie Zeit haben.
- ▶ Nein, das ist kein Problem, ich habe nur kurz nachgedacht, also mir wäre der Montag lieber. Bleibt es dann dabei, bei Ihnen in der Zentrale, Raum 202?
- ▷ Das steht noch nicht ganz fest, da sage ich Ihnen noch Bescheid. Aber am besten ist es, Sie kommen um 9.30 Uhr und wir treffen uns unten am Empfang. Dann hole ich Sie ab und bringe Sie zu Ihrem Termin.

3+4

- ▷ Frau Kowalska. Bevor wir unser Gespräch beenden, wie sieht es denn mit Ihren Fremdsprachenkenntnissen aus? Ihr Deutsch ist ja sehr gut, mein Kompliment.
- ▶ Danke.
- ▷ Und natürlich sprechen Sie Polnisch, Ihre Muttersprache, aber wie sieht es mit Ihren Englischkenntnissen aus? Sie haben „Englisch B1-B2“ angegeben.
- ▶ Ich habe in meiner Heimat Englisch gelernt und auch auf verschiedenen internationalen Messen gearbeitet, wie Sie meinem Lebenslauf entnehmen können. Das hat mir großen Spaß gemacht. Ich denke, mündlich befinde ich mich auf der Niveaustufe B2, schriftlich eher zwischen B1 und B2. Außerdem habe ich gute Kenntnisse in Französisch und Spanisch. Ich denke, dass ich sehr schnell, wenn notwendig, meine Sprachkenntnisse durch zusätzliche Kurse erweitern könnte.
- ▷ Gut, wir werden sehen. Die Praxis wird das zeigen.
- ▶ Das heißt, ich kann bei Ihnen anfangen?
- ▷ Ja, aber Sie müssen verstehen, dass es bei uns eine Probezeit gibt.
- ▶ Wann könnte ich dann einen festen Arbeitsvertrag bekommen?
- ▷ Die Probezeit beträgt sechs Monate
- ▶ Okay.
- ▷ Können Sie schon nächsten Montag?
- ▶ Ja, natürlich, ich freue mich, dass ich bei Ihnen anfangen kann.

Lernzielkontrolle 8, Aufgabe 1 (Track 107)

- ▷ Praxis Doktor Vogt, guten Tag.
- ▶ Guten Tag, mein Name ist Alice Andros. Ich habe Ihre Anzeige gelesen und würde mich gerne bei Ihnen auf die Stelle als Arzthelferin bewerben. Ich habe da aber noch ein paar Fragen.
- ▷ Guten Tag Frau Andros. Gerne geben wir Ihnen darüber Auskunft.

- ▶ Sie schreiben, dass es eine Vollzeitstelle ist, diese aber auch in Teilzeit möglich wäre. Wie kann ich das verstehen?
- ▷ Nun, wir suchen eine ausgebildete Arzthelferin, die die üblichen Arbeiten am Empfang erledigt. Eigentlich würden wir gerne eine Vollzeitkraft einstellen, aber es ist auch möglich, dass wir zwei Teilzeitkräfte beschäftigen. Würden Sie lieber in Teilzeit arbeiten?
- ▶ Wenn ich ehrlich bin ja, da mein Sohn noch die Grundschule besucht. Für mich ist es kein Problem morgens auch sehr früh zu arbeiten, aber nachmittags würde ich gerne für meinen Sohn zu Hause sein. Wäre das möglich?
- ▷ Nun, wir öffnen morgens bereits ab 7.00 Uhr. In der Zeit von 7.00 – 8.00 Uhr behandeln wir bevorzugt berufstätige Patienten. Wir haben da eine offene Sprechstunde und die Patienten kommen ohne Termin. Das sind oft Patienten, die nur zum Blutabnehmen kommen oder ein Rezept brauchen und dann auch selber arbeiten gehen. Gerade für die frühen Stunden brauchen wir Verstärkung.
- ▶ Was müsste ich da im Einzelnen machen?
- ▷ Da wäre der Empfang und die Koordination der Patienten. Also müssten Sie die Patientenkarte einlesen, die Patientenakten raussuchen und die Patienten aufrufen. Dann wäre da natürlich auch der Telefondienst, also wenn ein Patient anruft und gleich ein Rezept abholen möchte oder sich einen Termin geben lassen möchte.
- ▶ Das hört sich alles ganz gut an. Dann sende ich Ihnen in den nächsten Tagen meine Bewerbung zu. Vielen Dank für das Gespräch.
- ▷ Sehr gerne. Vielen Dank und auf Wiedersehen.

Lektion 9

Aufgabe 3 (Track 108)

Einführung: Für ein Unternehmen zu Hause arbeiten? In den letzten Jahren wird immer mehr über dieses Modell diskutiert. Vor allem Telekommunikations- und IT-Unternehmen, aber auch Banken und Versicherungen experimentieren mit Arbeitsplätzen in der eigenen Wohnung, die auch Homeoffice-Arbeitsplätze genannt werden. Oft wenden Unternehmen eine Mischform an, zum Beispiel 20 % der Arbeitszeit im Homeoffice und 80 % am normalen Arbeitsplatz. Man braucht natürlich klare Regelungen, wie die Arbeitszeit registriert wird, selbstständig durch die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter oder auftragsbezogen – der Mitarbeiter erhält eine bestimmte Zahl von Tagen, um ein Projekt fertigzustellen. Mit unseren Studiogästen möchten wir jetzt über die Vor- und Nachteile der Arbeit zu Hause diskutieren.

1 Ich habe einen Homeoffice-Arbeitsplatz bei einer Internetfirma. Die Firma stellt mir einen PC mit den erforderlichen Programmen und einen Monitor zur Verfügung. Ich habe auch einen Heimarbeitsvertrag, das heißt, ich bekomme ein Festgehalt, daneben sind Provisionen möglich. Was sind die Vorteile, was die Nachteile dieser Arbeitsform. Mit den Kosten ist das so eine Sache. Sicher spart man Geld, zum Beispiel für die Fahrt zum Arbeitsplatz. Aber es entstehen ja Kosten für Strom, Heizung usw., die man selbst zahlen muss. Ganz wichtig für mich ist aber, dass ich Beruf und Familie besser vereinbaren kann. Während ich früher nie wusste, wann mein Arbeitstag zu Ende war, kann ich jetzt immer abends zum gemeinsamen Abendessen zu Hause sein und habe Zeit für die Familie.

2 Ich arbeite bei einer Versicherung. Als die Firma mir vorschlug, probeweise Heimarbeit auszuprobieren, war ich zuerst begeistert. Seine Arbeitszeit frei einteilen, Pausen machen können, wann man will, das ist schon etwas Besonderes. Jetzt nach einiger Zeit sehe ich Probleme. Man braucht sehr viel Selbstdisziplin. Ich finde es gar nicht schlecht, wenn man auch einmal kontrolliert wird, bei der Arbeit zu Hause muss ich mich selbst zwingen, einen Auftrag in einer bestimmten Zeit fertig zu haben. Und dann müssen auch noch die üblichen Haushaltsarbeiten erledigt werden. Für die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatem braucht man einen Plan, an den man

sich halten kann. Meine Frau ist zu Hause. Es ist schwer für sie zu akzeptieren, dass ich zwar auch zu Hause bin, aber arbeite und nicht gestört werden möchte. Für mich ist das genauso schwer. Arbeiten im Homeoffice für eine beschränkte Zeit finde ich Okay, aber nicht auf Dauer.

3: Ich bin Unternehmensberater und bin absoluter Vertreter neuer Arbeitszeitmodelle, gerade wenn man sich vor Augen hält, wie sich die Arbeit in den nächsten Jahren verändern wird. Für die Unternehmen bringt die Homeofficearbeit Vorteile und sie senkt Kosten. Erfahrungsgemäß arbeiten die Mitarbeiter mehr, da es keine festen Arbeitszeiten mehr gibt, viele arbeiten auch am Wochenende. Für den Arbeitnehmer muss es aber Regelungen geben, die Heimarbeit sicherer macht, es gibt hier sehr viele unseriöse Angebote. Sie brauchen klare Arbeitsverträge, die Arbeitnehmer dürfen rechtlich nicht schlechter gestellt sein als Mitarbeiter in traditioneller Arbeit. Hier ist noch viel zu tun.

Aufgabe 5 (Track 109)

1 Mein Name ist Dimitra Papadopoulou. Ich arbeite als Personal-sachbearbeiterin in einem Krankenhaus, 40 Stunden pro Woche, ich habe also eine Vollzeitstelle. Die Arbeit macht mir großen Spaß. Leider habe ich kaum Zeit für meine Familie, weil ich abends immer erst sehr spät nach Hause komme. Am Vormittag muss ich viel organisieren, zum Beispiel Termine planen und Vorstellungsgespräche vorbereiten. Ich sitze sehr viel am Schreibtisch und muss aber auch viel telefonieren. Meine Aufgabe ist es auch, Arbeitsverträge vorzubereiten. Meine Arbeit ist nie langweilig. Mir gefällt auch, dass ich viel Kontakt zu den Kollegen habe. Wenn Mitarbeiter Fragen haben, helfe ich ihnen gerne.

2 Ich bin Melek und arbeite in der Abteilung Einkauf in einem großen Möbelhaus. Meine Arbeit ist interessant und abwechslungsreich. Ich berate nicht nur die Kunden, wenn sie Einrichtungstipps brauchen, ich bin auch verantwortlich für Bestellungen und die Auswahl von Lieferanten. Wenn Kunden eine Reklamation haben, ist es meine Aufgabe, diese zu bearbeiten und eine Lösung zu finden. Das kann ich natürlich nicht immer alleine entscheiden, oft muss ich das dann mit meinem Chef besprechen.

3 Mein Name ist Alexandru. Zurzeit arbeite ich als Küchenhilfe in einem großen Restaurant. Die Arbeit ist sehr anstrengend und wird nur schlecht bezahlt. Aber wichtig für mich ist, dass ich eine Arbeit gefunden habe und mit deutschen Kollegen zusammenarbeite. So kann ich mein Deutsch verbessern und Erfahrungen mit der Arbeitswelt in Deutschland sammeln. In meiner Heimat habe ich Koch gelernt. Jetzt hoffe ich, dass mein Abschluss in Deutschland anerkannt wird. Dann werde ich hoffentlich bald eine bessere Stelle finden.

Lernzielkontrolle 9, Aufgabe 1 (Track 110)

- ▷ Also Herr Münster, wann genau muss ich mit Ihrer Abwesenheit rechnen?
- ▶ Nun, meine Frau arbeitet wieder ab 1. August. Dann würde ich gerne eine Pause machen.
- ▷ Wie lange wollen Sie sich denn um Ihre kleine Tochter kümmern?
- ▶ Ich würde gerne sechs Monate Elternzeit nehmen.
- ▷ Hm, das wäre dann bis Ende Januar. Sie kämen dann im Februar wieder, richtig?
- ▶ Ja, genau.
- ▷ Gut, bis August sind es noch drei Monate. Ich müsste entweder jetzt schon eine Stellenausschreibung machen, um eine Vertretung für Sie zu finden oder wir regeln die Vertretungszeit innerhalb des Unternehmens. Was meinen Sie?
- ▶ Nun, Herr Jung übernimmt im Moment ja schon einige meiner Aufgaben und vertritt mich während der Urlaubszeit. Bei intensiver Anlernung könnte er die Aufgaben meistern und mich die komplette Zeit vertreten.
- ▷ Ja, das ist richtig, aber kann er alle Aufgaben eines Abteilungsleiters übernehmen, auch wenn Sie für längere Zeit fehlen?

- ▶ Ich denke, dass wir in den verbleibenden drei Monaten genügend Zeit haben, sodass er mich nahtlos vertreten könnte. Einen neuen Mitarbeiter müsste man genauso erst einmal anlernen und der müsste das Unternehmen auch erst kennenlernen.
- ▷ Ja, das stimmt. Es wird auch schwierig werden, jemanden zu finden, der auch nur sechs Monate bleiben möchte. Wie sieht es aber im Team aus? Wenn Herr Jung Ihre Aufgaben übernimmt, brauchen wir einen Ersatz für ihn.
- ▶ Wir haben im Team schon darüber gesprochen. Frau Hagedorn würde gerne wieder Vollzeit arbeiten. Ich glaube sie hat Sie schon angesprochen, oder?
- ▷ Ja richtig, Frau Hagedorn könnte dann einen guten Teil von Herrn Jungs Aufgaben übernehmen. Hm ... Nun ja von meiner Seite aus geht das in Ordnung, vorausgesetzt, sie schaffen es, alle gut einzuarbeiten.
- ▶ Das klappt bestimmt. Auf mein Team kann ich mich verlassen.
- ▷ Na, dann steht ihrer Elternzeit ja nichts im Wege.

Lektion 10

Aufgabe 2 (Track 111)

- ▷ Guten Tag, ich rufe an wegen unserer Buchung, Buchungsnummer 6077.
- ▶ Ja, das war ein Zimmer für 2 Personen vom 1. bis zum 3. Dezember.
- ▷ Genau. Bei unserer Buchung haben wir aber aus Versehen einen falschen Abreisetag angegeben, den 3. Dezember. Das muss der 4. Dezember sein. Könnten Sie das ändern?
- ▶ Kein Problem. Der Abreisetag ist also der 4. Dezember. War das Zimmer mit oder ohne Frühstück?
- ▷ Mit Frühstück bitte.
- ▶ Möchten Sie außer dem Frühstück noch andere Mahlzeiten einnehmen?
- ▷ Nein, bitte das Zimmer nur mit Frühstück. Ich habe aber noch eine Frage. Aus Ihrer Webseite geht hervor, dass sie auch einen Transferservice zum Flughafen anbieten.
- ▶ Nein, tut mir leid. Den Transfer bieten wir nur für größere Reisegruppen an. Aber zum Flughafen fahren regelmäßig Taxen und mit der U-Bahn-Linie 1 und 3 Richtung Zoo sind wir auch sehr gut zu erreichen, fahren Sie dann bis zur Haltestelle Zoologischer Garten.

Aufgabe 5 (Track 112)

- a** ▷ Können Sie morgen zur Firma Schmidt fahren? Sie haben angerufen, der Abfluss ist schon wieder verstopft.
 - ▶ Ja natürlich, soll ich unseren Azubi mitnehmen?
 - Unbedingt. Dann kann er etwas lernen.
- b** ▷ Herr Popescu. Für Ihre Dienstreise zur Baustelle haben wir schon Ihr Hotelzimmer gebucht. Sie müssen nur noch das Material zusammenstellen, das Sie für die Montage benötigen.
 - ▶ Das habe ich schon gemacht. Eine Frage, kann ich für den Samstag, an dem ich ja arbeiten muss, nächste Woche einen Tag freibekommen?
 - ▷ Natürlich. Sie können den Donnerstag oder auch den Freitag freinehmen. Sie dürfen sich die Mehrarbeit aber auch als Überstunden auszahlen lassen.
 - ▶ Danke. Ich möchte mir gerne noch überlegen, wofür ich mich entscheide.
 - ▷ Kein Problem, wie Sie wollen. Sie können mir dann ja am Montag Bescheid sagen.

Aufgabe 7 (Track 113)

1 Guten Abend, Frau Schneider. Tut mir leid, dass ich Sie am Wochenende stören muss. Es geht um unsere Tagung nächste Woche im Hotel Astoria. Herr Radu und Frau Baumann haben mir gemailt, dass sie ihre Reiseunterlagen noch nicht bekommen haben. Alle anderen Teilnehmer haben die Unterlagen erhalten, ich habe zumindest nichts Gegenteiliges gehört. Könnten Sie mal nachschauen, was da passiert ist? Vielleicht sind ja Ihre Mails an Herrn Radu und Frau Baumann nicht angekommen. Bitte schicken Sie beiden die Papiere dann noch einmal zu. Danke.

2 Hallo Jannis, hier Oliver. Ja also, zu unserer Teambesprechung heute. Viel versäumt hast du nicht, es gibt aber eine wichtige Neuigkeit, deswegen rufe ich an. Wir sollen in vier Wochen zusammen auf Montage, auf irgendeine Baustelle in München. Eine Woche lang. Mir persönlich passt das überhaupt nicht. Ich war in den letzten zwei Monaten schon vier Mal auf Geschäftsreise, hatte kaum noch Zeit für die Familie. Eine Dienstreise pro Monat denke ich ist genug. Ich habe noch nichts gesagt, wollte erst mal mit dir reden. Vielleicht hast du ja Lust auf die Reise, dann würde ich doch mitfahren, weil wir so gut zusammenarbeiten. Wenn nicht, könnten wir uns ja einen Gegenvorschlag überlegen, vielleicht andere Kollegen finden, die dort arbeiten wollen. Unser Chef will das nächste Woche mit uns besprechen.

Aufgabe 16a (Track 114)

1 Als mein Chef mich für Geschäftsreisen einteilte, fand ich die Vorstellung, immer wieder neue Orte kennenlernen zu können, zuerst interessant. Aber jetzt, nachdem ich viel unterwegs sein muss, bin ich nur froh, wenn ich wieder zu Hause bin. In Hotels brauche ich immer mindestens zwei Tage, bis ich meinen normalen Schlaf wiederfinde. Das ist einfach nicht gut für meine Gesundheit.

2 Ob bei Geschäftsreisen die Vor- oder Nachteile überwiegen, hängt von der Arbeit ab. Früher war ich Lkw-Fahrer, immer unterwegs, das war Dauerstress. Nie wieder. Wenn ich jetzt bei meiner Arbeit in einer Möbelfirma manchmal auf Messen fahren muss, finde ich solche Dienstreisen ganz toll, dann lerne ich viele neue Leute kennen.

3 Jobs, bei denen man viel unterwegs sein muss, sind Gift für die Familie. Und die Technologie ist heute doch so weit entwickelt, dass man auch viele Dienstreisen gar nicht mehr braucht. Gerade Meetings und Besprechungen kann man sehr gut über Videokonferenzen durchführen. Dadurch werden auch Kosten gespart.

4 Als ich bei meinem Bewerbungsgespräch erfuhr, dass von mir erwartet wird, flexibel zu sein, immer wieder auch an anderen Orten zu arbeiten, war ich zuerst nicht sehr begeistert. Inzwischen finde ich Reisen sehr positiv, man kann dabei viele Erfahrungen sammeln, seinen Horizont erweitern und bei Geschäftsreisen ins Ausland auch andere Kulturen kennenlernen.

5 Beruflich unterwegs zu sein macht die Arbeit auf jeden Fall abwechslungsreicher und interessanter. Aber es kommt natürlich darauf an, wie oft man weg muss und wie die Arbeitsbedingungen sind. Muss man rund um die Uhr erreichbar sein? Gibt es Zulagen? Welche Kosten kann man abrechnen? und so weiter.

6 Für mich sind Dienstreisen kein Problem, auch weil ich Single bin und keine familiären Verpflichtungen habe. Ich denke auch, von mir sagen zu können, dass ich mich durch meine Reisen weiterentwickelt habe und gelernt habe, mit den unterschiedlichsten Menschen zu kommunizieren. So sind neue Kontakte entstanden, zum Teil auch Freundschaften in den verschiedensten Orten.

Lernzielkontrolle 10, Aufgabe 1 (Track 115)

- ▷ Ich finde Geschäftsreisen gut. Da ist man unterwegs und hat Ablenkung vom Berufsalltag und dem Büro. Außerdem gewinnt man auf Geschäftsreise jede Menge neuer Eindrücke. Man lernt neue Orte und Leute kennen und man kann viele Erfahrungen sammeln.
- ▶ Ich finde es nicht so toll beruflich viel unterwegs zu sein. Man muss sich immer wieder an neue Situationen gewöhnen, eine andere Stadt oder ein anderes Land ... Man muss am ersten

Tag dann schauen, wo das nächste Restaurant oder der nächste Supermarkt ist. Es ist halt nicht die vertraute Umgebung und man muss sich ständig neu orientieren. Das Leben im Hotelzimmer ist auch nicht so wie zu Hause. Das fremde Bett, kein richtiges Wohnzimmer. Ich weiß nicht. Zu Hause ist es am gemütlichsten.

- Ich finde grundsätzlich Geschäftsreisen sehr gut. Beruflich war ich früher immer sehr viel unterwegs. Das fand ich auch immer gut, aber mein Privatleben hat darunter gelitten. Zum Schluss hatte ich kaum noch Freunde, weil es schwer ist, Freundschaften zu pflegen, wenn man nie da ist. Auch mit der Familie gab es Probleme. Ich habe meine Frau und meine Kinder kaum gesehen und wenn mal ein Familienfest stattfand, war ich auch nicht immer da. Das Positive ist allerdings, dass man die Möglichkeit hat über seinen Tellerrand zu schauen und andere Kulturen kennenlernt und so kann man sich auch als Mensch nur weiterentwickeln. Ich denke, dass eine gesunde Balance wichtig ist. Jetzt reise ich nur noch ab und zu beruflich.

Lektion 11

Aufgabe 3a und c (Track 116)

- ▷ Guten Tag, hier Laura Meiering von der Messe AG. Herr Krämer, Sie haben uns heute Morgen per Mail eine Anfrage zu einem Messestand geschickt.
- ▶ Ja, das stimmt, guten Tag.
- ▷ Zuerst entschuldigen Sie bitte, dass wir nicht erreichbar waren – unsere Seite ist augenblicklich überlastet, der Fehler wird aber spätestens morgen Vormittag behoben sein, dann kann wieder gebucht werden.
- ▶ Kein Problem. Danke für Ihre schnelle Antwort. Gibt es denn noch Plätze in Halle 3?
- ▷ Ja, Sie haben Glück. Wir hätten einen Reihenstand von 23 m² oder auch einen freistehenden Stand in der Mitte der Halle von 50 m² für Sie zur Auswahl. Was käme für Sie in Frage?
- ▶ Das hängt natürlich von den Kosten ab, und auch davon, wie die Stände auf das Publikum wirken.
- ▷ Der kleinere Stand ist wie gesagt ein Reihenstand. Er liegt an einem großen Gang, ist für das Publikum geschlossener, hier gibt es weniger Zulauf von den Messebesuchern als beim Stand in der Mitte, oder wie wir auch sagen, dem Inselstand. Dieser Stand ist größer, sehr repräsentativ, deutlich offener als der Reihenstand. Der kleinere Stand würde 5.000 Euro kosten, beim Stand in der Mitte würde der Preis bei 11.000 Euro liegen. Das ist dann jeweils der Preis für die Standmiete.
- ▶ Die Entscheidung ist nicht einfach, ich müsste mal sehen, wie das konkret aussieht.
- ▷ Herr Krämer, wir könnten von unserem Standbauer Pläne für beide Stände für Sie anfertigen lassen.
- ▶ Ja, das wäre sinnvoll.
- ▷ Noch etwas zu den Unterschieden zwischen den Ständen: Der Inselstand ist an allen vier Seiten für die Besucher offen, er steht alleine und ist damit sehr attraktiv. In der Mitte gibt es Platz für eine kleine Küche. Der Stand hat aber keine Außenwände. Der kleinere Stand dagegen hat viel Wandfläche, denn auf drei Seiten gibt es Nachbarstände. So hat der Reihenstand eine größere Wandfläche, auf der Sie zum Beispiel Ihr Logo oder Powerpoint-Präsentationen großzügig darstellen können.
- ▶ Bleiben die anderen Kosten gleich?
- ▷ Die Kosten für den Fußboden verteuern sich bei dem größeren Stand, auf der anderen Seite müssen wir aber bei dem kleineren Stand jeweils drei Wände zu den Nachbarn aufbauen. Damit verbrauchen wir mehr Material. Die zusätzlichen Kosten für den größeren Stand relativieren sich also. Dann noch etwas zu den weiteren Kosten: Der Wasseranschluss für beide Stände ist ungefähr gleich teuer, allerdings haben Sie beim größeren

Stand für die Beleuchtung mehr Energieverbrauch. Brauchen Sie neben einem Kühlschrank zusätzlich einen Getränkekühlschrank für das Wasser?

- ▶ Gerne.
- ▷ Und Catering? Möchten Sie für Ihre Abendveranstaltung warmes Essen?
- ▶ Sie könnten mir hierzu ja ein Angebot schicken.
- ▷ Klar, das ist notiert. Brauchen Sie einen Monitor für Ihre Präsentationsfilme über der Theke?
- ▶ Nein, den haben wir selbst. Auch einen Laptop bringen wir mit. Übernehmen Sie auch die Standreinigung und die Müllentsorgung?
- ▷ Gerne. Noch etwas, ganz wichtig, für die Livemusik auf Ihrem Event, danach haben Sie ja gefragt, brauchen Sie eine Genehmigung. Ein Antragsformular schicke ich Ihnen ebenfalls zu.
- ▶ Vielen Dank. Und die Pläne für die Stände wären für mich kostenfrei?
- ▷ Ja.
- ▶ Gut, dann würde ich mich freuen, wenn Sie mir die Pläne zuschicken könnten.
- ▷ Gerne. Sie bekommen im Laufe des Tages unseren Kostenvorschlag. Sie müssen sich aber bitte schnell entscheiden. Wir haben nur noch die beiden Plätze in der Halle und Sie sind nicht der einzige Interessent.

Lernzielkontrolle 11, Aufgabe 1 (Track 117)

- ▷ Messeleitung Leipzig, Ute Wedler, was kann ich für Sie tun?
- ▶ Guten Tag, Petrow mein Name. Ich möchte einen Messestand für die INTEC, die Messe für Werkzeugmaschinen, buchen. Ist das noch möglich?
- ▷ Sie meinen, die Messe jetzt im Oktober? Oh, da sind Sie spät dran. Aber zwei Möglichkeiten hätte ich noch. Es gibt noch einen Platz im Bereich C, der ist ziemlich in der Mitte. Und eine andere Möglichkeit wäre im Bereich F ganz hinten. Das ist ein Eckstand, aber wie gesagt, er ist in der letzten Reihe.
- ▶ Dann würde ich mich für den Platz im Bereich C entscheiden. Die Preise sehe ich auf Ihrer Webseite. Ich denke, ich brauche nur die Standard-Ausstattung.
- ▷ Benötigen Sie Strom? Die Installation ist im Preis inbegriffen, aber die Kosten für den Verbrauch werden extra berechnet. Wenn Sie keinen Strom brauchen, schalte ich Ihre Steckdose sofort ab.
- ▶ Doch, bittel Strom brauchen wir. Oh, ich sehe gerade: Sie bieten in der Regel nur drei Regale an. Könnten wir statt drei bitte vier Regalwände haben?
- ▷ Das sollte machbar sein. Ich bestätige Ihnen das vierte Regal dann im Angebot.
- ▶ Sehr gut. Bis wann könnten Sie das Angebot schicken?
- ▷ Sie erhalten es bis heute 17:00 h. Darin sehen Sie dann auch unsere Zahlungsbedingungen. Bei einer so späten Bestellung müssen wir um Vorauszahlung bitten. Eine Stornierung ist nicht mehr möglich.
- ▶ Das ist in Ordnung. Vielen Dank!

Lektion 12

Aufgabe 15 (Track 118)

1 Hallo Toma. Du, ich habe inzwischen auf die Mail von Bürodiscout reagiert. Es stimmt, was sie sagen. Die letzte Rechnung wurde von uns wirklich noch nicht beglichen. Da wir eine Vorauszahlung vereinbart hatten, kamen deshalb die Waren auch noch nicht bei

uns an. Was ist passiert? Wir haben gezahlt, aber bei der Zahlung versehentlich eine falsche Kreditkartennummer angegeben und der Zahlungsauftrag kam zurück. Ich habe den Rechnungsbetrag jetzt erneut überwiesen, dann müssten sie das Geld sofort haben und die Lieferung müsste dann auch schnell erfolgen.

2 Hallo Julia, die Rollcontainer und Aktenschränke sind heute Morgen gekommen, aber ich glaube, bei der Lieferung gibt es einen Fehler. Geliefert wurden zwei Container und drei Schränke. Wir wollten aber doch drei Container und zwei Schränke bestellen, oder? Überprüfe doch bitte noch mal das Bestellformular und den Lieferschein, vielleicht irre ich mich ja. Wenn die Sachen falsch geliefert wurden, setz dich doch bitte sofort mit der Firma in Verbindung. Dann sollen sie einen Container mehr liefern und einen Schrank zurücknehmen.

Lernzielkontrolle 12, Aufgabe 1 (Track 119)

- ▷ Schönen guten Tag, Herr Peters.
- ▶ Guten Tag, Frau Fischer.
- ▷ Wir brauchen neues Reinigungsmittel. Welches können Sie mir empfehlen und wie sind die Konditionen?
- ▶ Nun, wenn Sie einen Allzweckreiniger benötigen, kann ich Ihnen unseren Allzweckreiniger Alleskönner anbieten. Der ist für die meisten Reinigungsarbeiten geeignet. Damit können Büromöbel gereinigt werden. Aber auch Fliesenböden.
- ▷ Kann man es auch für Toiletten und WC-Reinigungen verwenden?
- ▶ Ja, das geht grundsätzlich auch.
- ▷ Wie sehen da die Konditionen aus?
- ▶ Der Alleskönner kostet 5,99 € pro Liter. Wir haben Kanister zu 10 bzw. 20 Litern. Bei Abnahme von 200 Litern insgesamt, kann ich Ihnen 3% Rabatt einräumen. Das sind dann statt 1198 Euro 1162 Euro insgesamt.
- ▷ Hm, okay. 200 Liter sind aber viel. Welchen Rabatt können Sie mir bei 100 Litern einräumen oder sind 200 Liter die Mindestbestellmenge?
- ▶ Nein, beim Alleskönner haben wir keine Mindestbestellmenge. Sie können auch nur 50 Liter kaufen. Da kann ich Ihnen allerdings keinen Rabatt einräumen. Bei 100 Litern kann ich Ihnen noch 2% Skonto geben.
- ▷ Ah ja, okay. Dann habe ich noch eine Anfrage: Wir haben einen neuen Kunden, eine Versicherungsgesellschaft. Sie haben einen hochwertigen Steinboden im Gebäude. Haben Sie ein spezielles Reinigungsmittel für Steinböden?
- ▶ Natürlich, das ist unser neues Produkt: Steinboden Extra. Da kostet allerdings der Liter 7,99 Euro. Wir haben aber zurzeit ein Aktionsangebot. Da zahlen Sie nur 6,99 Euro. Allerdings müssen Sie in Verbindung mit dem rabattierten Preis 100 Liter abnehmen. Die Aktion läuft aber nur noch einen Monat.
- ▷ Das ist eine zu große Menge. Wir würden das Produkt erst einmal gerne bei unserem Kunden testen. Haben Sie vielleicht einen Probekanister?
- ▶ Nun ja, dann können Sie einen Kanister zu 10 Litern bestellen. Dann kostet der Liter allerdings 8,39 Euro.
- ▷ Gut okay, dann haben Sie mir schon weiter geholfen. Ich muss das jetzt mit meinem Kollegen besprechen.
- ▶ Natürlich. Ich kann Ihnen gerne eine E-Mail über das besprochene Angebot schicken.
- ▷ Vielen Dank, das wäre sehr nett.
- ▶ Auf Wiederhören.
- ▷ Auf Wiederhören.

Lektion 13

Aufgabe 9b (Track 120)

- 1 23.270 minus 32 ist gleich 23.238.
- 2 19 % von 480 Euro sind gleich 91,20 Euro.
- 3 $\frac{1}{4}$ plus $\frac{1}{4}$ ist gleich $\frac{1}{2}$.
- 4 17,23 plus 0,3 ist gleich 17,53.
- 5 25 % von 389 ist gleich 97,25.
- 6 9.136 geteilt durch 4 ist gleich 2.284.
- 7 6,37 Euro plus 72 Cent sind gleich 7,09 Euro.
- 8 zwei Drittel sind gleich 0,66.
- 9 127.352 minus 28 ist gleich 127.324.

Aufgabe 12 (Track 121)

- 1 Die Europäische Union hat vor kurzem einheitliche Regeln für Onlineshops erlassen. Alle Händler, die ihre Ware im Internet verkaufen, müssen die wesentlichen Eigenschaften der Produkte beschreiben und den Gesamtpreis inklusive Steuern aufzeigen. Dazu muss der Name der Firma und der Name des Geschäftsführers deutlich zu erkennen sein und eine Postadresse muss angegeben werden. Auch die Lieferzeiten und die Möglichkeiten zur Kündigung des Vertrages müssen deutlich sein. Diese Regeln gelten für alle Mitgliedsstaaten der EU.
- 2 Onlineshopping wird immer beliebter, selbst bei Lebensmitteln. Circa 30 Prozent aller Käufer kaufen inzwischen ihre Lebensmittel am Computer. Das ist eine Steigerung um fast 200 Prozent im Gegensatz zu den Jahren davor. Wer einmal in den virtuellen Supermarkt gegangen ist, tut es danach regelmäßig, so die führenden Onlinehändler. Der Großteil der Kunden ist zufrieden mit der Erfahrung und möchte auf den Komfort der Lieferung nach Hause nicht mehr verzichten.
- 3 Die Verbraucherzentrale hat einen Bericht zur Sicherheit von Zahlungen im Internet herausgegeben. Danach ist die sicherste Zahlungsmethode die Zahlung per Rechnung nach Erhalt der Ware. Hier geht der Kunde kein Risiko ein, falsche oder mangelhafte Ware zu erhalten, oder seine Bestellung gar nicht zu bekommen, obwohl er bereits bezahlt hat. Bei Zahlung mit Kreditkarte muss der Kunde, wenn er mit der Lieferung nicht zufrieden ist, sein Geld zurückfordern. Das bedeutet zusätzliche Arbeit für den Kunden. Dennoch kann sich ein Kunde bei seriösen Onlinehändlern in der Regel darauf verlassen, sein Geld erstattet zu bekommen.
- 4 Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik hat eine Studie herausgegeben, nach der mindestens 1.000 deutsche Onlineshops von Viren befallen sind. Viele Shops benutzen keine sichere Software, sodass Kriminelle ein leichtes Spiel haben, an die Zahlungsdaten der Kunden heranzukommen und diese wiederum für eigene Einkäufe benutzen. Deshalb sind alle Onlinehändler in Deutschland verpflichtet, ihre Software regelmäßig auf den neuesten Stand der Sicherheitstechnik zu bringen.
- 5 China ist auch weiterhin das Land mit den meisten Online-Einkäufen, dicht gefolgt von den USA. Die beliebtesten Geräte für den Einkauf im Internet sind Laptops und PCs, aber auch Smartphones werden immer häufiger benutzt, um den Gang in die Geschäfte zu vermeiden. Vor allem im Asiatisch-Pazifischen Raum kaufen die Menschen hauptsächlich mit dem Smartphone im Internet ein. Online-Bezahldienste wie Paypal werden häufiger genutzt als das Bezahlen per Kreditkarte.

Lernzielkontrolle 13, Aufgabe 1 (Track 122)

- 1 ▷ Quantus Möbelhaus, was kann ich für Sie tun?
 - ▶ Sander hier, vom Café Sonneneck. Spreche ich mit Herrn Mellner?
 - ▷ Nein, mein Name ist Reiner Siebenfeld. Herr Mellner arbeitet nicht mehr bei uns.
 - ▶ Oh? Na gut, also hören Sie Herr Siebenfeld, ich rufe wegen der bestellten Sonnenschirme an ...

- 2 ▷ Guten Tag, ich würde gerne mit jemandem aus der Finanzabteilung sprechen.
 - ▶ Gerne. Ich stelle Sie zu Frau Berger durch. Sie ist zuständig für unsere Firmenkunden. Bleiben Sie kurz in der Leitung bitte.
 - ▷ Dankeschön!
- 3 ▷ Bin ich richtig im Restaurant Zum Hirsch? Ich würde gerne wissen, ob Sie am Ostermontag geöffnet haben. Letztes Jahr hatten Sie nur mittags auf, aber nicht abends.
 - ▶ Oh, da müsste ich mit der Chefin sprechen, das kann ich Ihnen nicht genau sagen. Frau Sänger kommt aber erst gegen 16.00 Uhr ins Haus. Würde es Ihnen etwas ausmachen, später noch einmal anzurufen?
 - ▷ Kein Problem. Dankeschön und auf Wiederhören.
- 4 ▷ Schulze hier von der Firma Messner GmbH. Herr Seifert ist wohl nicht im Haus?
 - ▶ Nein, tut mir leid, der kommt morgen erst wieder ins Büro. Kann ich ihm etwas ausrichten?
 - ▷ Ja, sagen Sie ihm bitte, ich rufe ihn morgen früh gleich um 8.00 Uhr an und hätte dann gerne eine zufriedenstellende Antwort.
 - ▶ Gerne, Herr Schulze. Nur damit ich es richtig aufschreibe, Schulze mit z oder mit tz?
 - ▷ Mit z. Das steht auch in der E-Mail, die ich Ihnen vorhin gesendet habe.

Lektion 14

Aufgabe 11 (Track 123)

- 1 Also, mir ist klar, dass wir jetzt vor Weihnachten mehr Arbeit haben. Die Kunden stürmen ja im Moment in Massen in den Laden und wollen alles immer sofort. Ich habe prinzipiell auch nichts gegen Überstunden, aber wir müssen das anders organisieren. Im Moment ist es so, dass immer dieselben Leute länger bleiben und andere überhaupt keine Überstunden machen, weil sie zu ihren Kindern müssen. Ich finde das nicht fair, denn wir haben alle Verpflichtungen, auch die, die keine Familie haben. Wir sollten hier einen Personalplan aufstellen, der die Überstunden auf alle Mitarbeiter gleichmäßig aufteilt.
- 2 Gestern hatte ein Kunde Fragen zu Wandfarben und hat mich angesprochen, weil in der Abteilung für Farben niemand war. Ich bin für Holz zuständig und hatte überhaupt keine Ahnung. Der Kunde war richtig sauer, weil ich ihm nicht helfen konnte. Und mir war die Sache ziemlich peinlich. Wo bitte war denn der Kollege aus der Farbenabteilung? Ich habe das Gefühl, dass man dort alles versucht, um Kunden aus dem Weg zu gehen, anstatt am Info-Schalter zu stehen. Ich habe schon öfter gesehen, dass die Kollegen dort nie präsent sind, sondern die meiste Zeit im Lager oder im Pausenraum verbringen. Könnte man mit denen mal reden? Es kann ja nicht sein, dass wir für sie unseren Kopf hinhalten müssen.
- 3 Wir müssen unbedingt etwas tun, um unseren Pausenraum ordentlicher zu halten. Ich weiß ja, dass unsere Pausen sehr kurz sind. Da hat niemand Lust, auch noch die Mitarbeiterküche aufzuräumen. Aber man kann doch wenigstens seine Tasse in die Spülmaschine stellen! Auch der Kühlschrank ist voller Lebensmittel, die längst abgelaufen sind und die niemand wegschmeißt. Ich habe das Gefühl, dass jeder nur an sich denkt. Wenn die Pause vorbei ist, geht man zurück an den Arbeitsplatz und lässt alles stehen und liegen. Vielleicht sollten wir mal konkrete Regeln aufschreiben und im Pausenraum aufhängen.

Aufgabe 16a (Track 124)

- ▷ Herr Furtler, herzlich willkommen in unserer Sendung. Sie sind Experte für Beschwerdemanagement und geben Seminare zum richtigen Umgang mit Beschwerden. Warum müssen

Mitarbeiter in großen und in kleinen Firmen lernen, wie man auf Beschwerden reagiert?

- ▶ Nun, Beschwerdemanagement ist ein extrem wichtiger Bestandteil im Bereich Kundenservice. Der richtige Umgang mit Beschwerden kann maßgeblich zum Erfolg eines Unternehmens beitragen.
- ▷ Das verstehe ich nicht. Ich dachte immer, ein Unternehmen sollte besser so arbeiten, dass die Kunden sich gar nicht erst beschweren müssen. Ist nicht jeder Kunde, der sich beschwert, ein unzufriedener Kunde, der nicht mehr wiederkommt?
- ▶ Nein, ganz und gar nicht. Studien haben ganz deutlich gezeigt, dass Kunden, die sich beschweren und denen daraufhin erfolgreich geholfen wird, dem Unternehmen viel treuer sind als vorher. Sie kommen garantiert wieder.
- ▷ Richtiges Beschwerdemanagement stärkt also die Kundenbindung?
- ▶ Richtig! Und wir alle wissen, dass es leichter und kostengünstiger ist, Kunden zu behalten als neue Kunden zu gewinnen. Hierfür muss teures Marketing betrieben werden. Und auch die Entwicklung neuer Produkte ist langwierig und teuer. Der richtige Umgang mit Beschwerden kostet dagegen so gut wie gar nichts.
- ▷ Das macht Sinn! Und was sind nun die wichtigsten Schritte bei einem guten Beschwerdemanagement?
- ▶ Zuerst einmal muss eine Firma es dem Kunden leicht machen, sich zu beschweren. Das heißt, eine Hotline muss zur Verfügung stehen ...
- ▷ ... und vor allem müssen die Mitarbeiter der Hotline auch ans Telefon gehen und den Kunden nicht stundenlang warten lassen ...
- ▶ Ganz genau. Das kostet allerdings Personal. Eine Webseite, auf der man seine Beschwerde schnell und ohne viele Klicks formulieren kann, ist mindestens genauso wichtig. Eine andere Möglichkeit wäre es, einem Produkt eine Postkarte beizulegen, die der Kunde sofort zurückschicken kann, wenn er mit dem Produkt nicht zufrieden war.
- ▷ Das klingt alles gut, aber selbst wenn ich als Kunde beim Unternehmen anrufe oder meine Beschwerde per E-Mail oder Postkarte schreibe, ist es doch vor allem wichtig, dass von anderer Seite auch darauf reagiert wird.
- ▶ Richtig! Die Reaktion des Mitarbeiters auf die Beschwerde ist das A und O. Zunächst einmal muss der Mitarbeiter signalisieren, dass es ihm leid tut, dass der Kunde mit dem Produkt oder der Dienstleistung nicht zufrieden war und nun auch noch seine Zeit mit einer Beschwerde verschwendet. Und er muss den Kunden ernst nehmen.
- ▷ Was wäre denn ein Satz, den ein Mitarbeiter auf keinen Fall zu einem Kunden sagen sollte?
- ▶ Nun, zum Beispiel so etwas wie „Das kann gar nicht sein.“ oder „Das habe ich ja noch nie gehört.“
- ▷ Ja, eine solche Reaktion will der Kunde wirklich nicht hören. Herr Furtler, wir machen eine ganz kurze Pause und dann erzählen Sie uns mehr zu den Inhalten Ihrer Seminare...

Lernzielkontrolle 14, Aufgabe 1 (Track 125)

Joachim Möller hier, guten Tag. Bin ich hier richtig bei der Beschwerde-Hotline? Eigentlich hätte ich erwartet, dass ich mit einem Mitarbeiter sprechen kann, und nicht nur auf den Anrufbeantworter verwiesen werde. Aber das passt zu dem schlechten Service Ihres Online-Shops, über den ich mich beschweren wollte. Ich habe gestern einen Schrank bei Ihnen gekauft, Bestellnummer 34 ATB 2397 F. Als ich ihn aufbauen wollte, habe ich gemerkt, dass die Schrauben fehlen. Es sind Spezialschrauben, die ich nicht im normalen Baumarkt finde. Das ist unglaublich! Bitte rufen Sie mich umgehend zurück und lassen Sie mich wissen, wie Sie vorgehen wollen. Meine Nummer können Sie der Bestellung entnehmen. Vielen Dank!

Lektion 15

Aufgabe 6b (Track 126)

Guten Morgen, alle zusammen. Schön, dass alle Teilnehmer pünktlich sind. Herr Hausmann lässt sich entschuldigen. Er hat eine wichtige Telefonkonferenz und kann deshalb heute nicht dabei sein. Lassen Sie uns die Tagesordnung besprechen: Zunächst natürlich die Vorstellung der neuen Praktikantin. Frau Waran, wir freuen uns, dass Sie unser Team verstärken werden. Sie können sich gleich selbst vorstellen. Zweiter Punkt: Aktuelle Verkaufszahlen und der Rückblick auf das letzte Jahr. Herr Meier, wir sind gespannt auf Ihren Bericht. Punkt Nummer 3: Die Kooperation mit NewFashion. Leider läuft hier nicht alles problemlos, daher sollten wir unbedingt überlegen, was wir besser machen können. Dann sprechen wir über die Trends und Entwicklungen im Markt, aber bevor wir zu den Prognosen für das nächste Jahr kommen, habe ich einen weiteren Tagesordnungspunkt kurzfristig eingeschoben, nämlich die Kürzungen im Budget. Das betrifft uns alle und wird unsere Arbeit im kommenden Jahr beeinflussen. Die Prognosen für das nächste Jahr sind jetzt TOP 6, dann folgen die Planung und einige neue Projekte und schließlich haben wir noch Sonstiges auf der Agenda, falls es Fragen oder Kommentare von Ihrer Seite gibt. Sind alle einverstanden?

Aufgabe 10c (Track 127)

Durch unsere neue Kooperation mit NewFashion erwarten wir im nächsten Jahr höhere Verkaufszahlen. Im Januar und Februar wird der Umsatz bei circa 10.000 Euro liegen. Danach wird er vermutlich stark ansteigen und Ende April bereits bei 45.000 Euro liegen. Im Mai und Juni werden die Umsätze noch einmal leicht wachsen, sodass wir das erste Halbjahr bei 60.000 Euro abschließen. Im Juli und August wird der Umsatz stagnieren. Ende August, also nach dem Sommer, wird er vermutlich leicht fallen, sodass der September bei 55.000 Euro anfangen wird. Danach werden die Verkaufszahlen wieder steigen: im Oktober auf 70.000 Euro und im November vielleicht sogar auf 75.000 Euro. Kurz vor Weihnachten erwarten wir noch einmal einen starken Anstieg, sodass wir das Jahr hoffentlich mit einem Umsatz von 95.000 Euro abschließen werden.

Lernzielkontrolle 15, Aufgabe 1 (Track 128)

- ▷ Hallo Frau Heller.
- ▶ Hallo Frau Baumgarten. Wir müssten nächste Woche mit den Kollegen eine Besprechung abhalten.
- ▷ Ja, es geht um den neuen Kunden und wer ihn betreuen soll, oder?
- ▶ Ja, das auch, aber wir müssten mit den Kollegen auch weitere Dinge besprechen. Ich schlage vor, wir treffen uns am Montagmorgen. Was meinen Sie?
- ▷ Hm, Montag... Wir haben am Montagnachmittag eine Fortbildung im Haus. Die Computerfirma wird uns in das neue Buchungsprogramm einführen. Wenn wir zuvor eine Besprechung abhalten, könnte das ein wenig zu viel sein an einem Tag.
- ▶ Ja, das stimmt. Nächste Woche kann ich außer Mittwoch an allen Tagen.
- ▷ Gut, dann könnten wir doch die Besprechung am Dienstag abhalten um 11 Uhr vielleicht?
- ▶ Dienstag 11 Uhr ist in Ordnung. Soll ich dafür den Besprechungsraum 2 reservieren?
- ▷ Der Besprechungsraum 2 ist am Dienstag belegt. Wir müssten die Besprechung im Konferenzraum abhalten, da auch die Vertriebsabteilung eingeladen werden muss. Ich reserviere den Raum von 11.00 bis 13.00 Uhr. Frau Heller, könnten Sie den Kollegen und der Vertriebsabteilung eine Mail schreiben?
- ▶ Das kann ich machen. Ich kann auch das Protokoll schreiben. Ich denke, ein Ergebnisprotokoll ist ausreichend.

- ▷ Ja, das reicht. Ich kann demnächst die Tagesordnungspunkte festlegen und sie vorher in einer Mail an alle Teilnehmer verschicken.
- ▶ Das ist gut.

Lektion 16

Aufgabe 5b (Track 129)

- ▷ Frau Baumgart, Sie sind morgens als Erste im Büro, richtig?
- ▶ Ja, ich komme schon um 7.30 Uhr.
- ▷ Dann gehen wir doch mal den Ablauf durch. Zuerst schließen Sie natürlich die Tür auf und schalten das Licht an. Öffnen Sie dann bitte immer auch alle Fenster zum Lüften und schalten Sie auch schon mal den Kopierer an. Ach ja, und hören Sie den Anrufbeantworter ab.
- ▶ Gut, muss ich auch etwas vorbereiten?
- ▷ Ja, fahren Sie meinen Computer hoch und drucken Sie meinen Terminplan aus.
- ▶ In Ordnung. Soll ich sonst noch etwas machen?
- ▷ Oh ja, machen Sie bitte um 8.00 Uhr Kaffee.

Lernzielkontrolle 16, Aufgabe 1 (Track 130)

- ▷ Rettungsdienst Frankfurt. Mein Name ist Hansen. Wie kann ich Ihnen helfen?
- ▶ Guten Tag, mein Name ist Reichert, Klaus Reichert. Meine Kollegin hat sich mit der Heckenschere in die Hand geschnitten. Wir brauchen einen Krankenwagen im Grüneburgpark.
- ▷ Langsam, bleiben Sie ruhig. Was ist genau passiert?
- ▶ Wir sind Gärtner und meine Kollegin Inga Wille und ich arbeiten gerade im Grüneburgpark. Wir schneiden heute die Hecken nach und dabei hat sie sich an der Hand verletzt.
- ▷ Was hat sie für Verletzungen?
- ▶ Sie hat sich mit der Heckenschere in die Hand geschnitten. Die Hand blutet stark und sie hat Schmerzen.
- ▷ Gut, Herr Reichert. Versuchen Sie die Blutung mit einem sauberen Tuch zu stoppen und die Verletzte zu beruhigen. Sind Sie alleine oder sind noch weitere Kollegen da?
- ▶ Ein Kollege ist noch da, er kümmert sich gerade um die Kollegin.
- ▷ Gut, dann soll der Kollege bei ihr bleiben. Gehen Sie bitte zum Südausgang und warten Sie auf den Krankenwagen. Sie können dann den Kollegen zeigen, wo sich die Verletzte im Park befindet. Der Krankenwagen ist in 5 Minuten da.
- ▶ Okay, Danke!

Lektion 17

Aufgabe 3a (Track 131)

Wenn Sie einen Arbeitsvertrag unterschreiben, so ist das aufgeführte Gehalt immer der Bruttoverdienst. Angenommen, Sie verdienen 2.600 Euro, dann bedeutet dies, dass von diesem Betrag Steuern und Sozialabgaben abgezogen werden, bevor Sie Ihr Gehalt ausgezahlt bekommen. Die Lohnsteuer ist der Betrag, den der Staat erhält. Die Höhe hängt von Ihrem Gehalt und Ihrer Steuerklasse ab. Bei einem Verdienst von 2.600 Euro liegt sie ungefähr bei 350 Euro. Protestanten und Katholiken zahlen außerdem Kirchensteuer, aber Menschen mit anderer Religion sind hiervon befreit. Außerdem zahlt man einen Solidaritätszuschlag, den sogenannten SoLi, an den Staat. Diese Summe ist ziemlich gering und fließt in die Bundesländer, die nach der Deutschen Wiedervereinigung zur Bundesrepublik

Deutschland dazugekommen sind. Als Nächstes werden die Sozialabgaben abgezogen. Diese sind eine Art

Versicherung für den Fall, dass der Arbeitnehmer nicht arbeiten kann und somit kein Geld vom Arbeitgeber erhält. Zunächst haben wir die Krankenversicherung. Jeder Arbeitnehmer zahlt den gleichen Prozentsatz, ca. 7 Prozent. Auch der Arbeitgeber zahlt 7 Prozent, aber das sieht man auf der Gehaltsabrechnung nicht. Bei einem Gehalt von 2.600 Euro beträgt die Krankenversicherung also ungefähr 213 Euro. Dazu kommt die Pflegeversicherung. Dieses Geld wird dafür benutzt, die Kosten für ein Heim und für die Pflege alter Menschen zu zahlen. Der Betrag ist gering, nur ca. 2,35 Prozent. Den größten Teil zahlt man für die Rentenversicherung, also das Geld, das man erhält, wenn man im Alter nicht mehr arbeitet. Viele Menschen haben außerdem noch eine private Rentenversicherung, aber die wird nicht automatisch vom Gehalt abgezogen. Zum Schluss kommt noch die Arbeitslosenversicherung für den Fall, dass der Arbeitnehmer seine Arbeit verliert und kein Geld verdient. Auch hier zahlt wieder der Arbeitnehmer ca. 1,5 % von seinem Bruttogehalt und der Arbeitgeber genauso. Was zum Schluss übrigbleibt, also das Geld, das wir tatsächlich auf unser Konto überwiesen bekommen, ist das Nettogehalt.

Aufgabe 9c (Track 132)

1 Ich arbeite jetzt schon seit fünf Jahren in Zeitarbeit und bin nicht sehr zufrieden damit. Du weißt nie, wie lange du bei einer Firma bist. Egal wie gut du arbeitest, wenn die Firma keine Leute mehr braucht, heißt es „Auf Wiedersehen“. Meine Zeitarbeitsfirma vermittelt mir dann zwar sofort einen neuen Job, das hat bisher immer gut geklappt, aber dann muss man sich wieder umgewöhnen. Oft ist der Arbeitsweg sehr lang, die Arbeitszeiten unregelmäßig und Urlaub planen kann ich überhaupt nicht. Trotzdem ist es natürlich besser, als gar keine Arbeit zu haben. Aber ich wünsche mir, dass mich eine Firma eines Tages übernimmt und ich endlich mehr Routine in meinem Leben bekomme.

2 Als Übersetzer ist es ziemlich schwer, eine Festanstellung zu bekommen. Die meisten Firmen beschäftigen keine eigenen Übersetzer, sondern beauftragen Honorarkräfte. Das ist verständlich, denn der Bedarf ist nicht so groß, dass man eine volle Stelle damit decken könnte. Für mich ist das OK, aber ich muss natürlich aufpassen, dass ich immer genügend Aufträge habe und nicht nur für eine Firma übersetze. Aber je länger man im Geschäft ist, desto bekannter wird man. Und wenn man gute Arbeit leistet, kommen die Aufträge regelmäßig und es wird nie langweilig. Trotzdem kann ich nicht genau planen, wie viel ich in einem Monat verdiene; mal ist es mehr, mal ist es weniger. Dafür kann ich mir meine Zeit selbst einteilen, auch mal abends arbeiten, wenn die Kinder schlafen und sie dafür mittags vom Kindergarten abholen. Das ist gut.

3 Ich arbeite in einer Bäckerei und habe einen sogenannten Minijob. Eigentlich ist das ganz praktisch, denn so muss ich keine Krankenversicherung bezahlen. Mein Mann hat eine Festanstellung in einer großen Firma und somit einen ziemlich sicheren Job. Die Kinder und ich sind bei ihm mitversichert. Es ist allerdings ein bisschen schade, dass ich nicht mehr verdienen darf. Eigentlich braucht die Bäckerei mich jeden Tag drei bis vier Stunden und ich hätte auch die Zeit, so lange zu arbeiten. Vielleicht wechsle ich doch in eine Teilzeitanstellung, in der ich trotz Steuern und Sozialabgaben mehr verdienen würde.

Lernzielkontrolle 17, Aufgabe 1 (Track 133)

Jürgen, hallo hier ist Reiner vom Betriebsrat. Ich wollte dich an die morgige Sitzung erinnern. Frau Tabea Meisner hatte sich als Mitglied beworben, aber sie ist noch keine sechs Monate in der Firma. Kannst du ihr bitte sagen, dass sie morgen nicht zu kommen braucht. Sie kann noch kein Mitglied werden. Wir sprechen morgen auch über das Seminar zur Gleichberechtigung am Arbeitsplatz, das im Juni stattfinden soll. Frag doch bitte die Kollegen in deiner Abteilung, welcher Wochentag am besten passen würde. Ein anderes wichtiges Thema wird das Rauchverbot im Innenhof sein. Da kannst du hier schon einmal eine E-Mail an alle Mitarbeiter vorbereiten. Danke und wir sehen uns morgen um 10 Uhr im großen Konferenzraum.