

Lösungen Zwischentests

zu den Lektionen 7–9

Hören, Teil 1

1c, 2a, 3b

Hören, Teil 4

4e, 5f, 6b

Lesen, Teil 2

7e, 8f, 9c, 10b, 11x

Sprachbausteine, Teil 1

12b, 13c, 14a, 15g, 16f, 17d

zu den Lektionen 10–12

Hören, Teil 2

1r, 2b, 3f, 4a, 5f, 6c

Lesen, Teil 1

7e, 8d, 9b

Lesen, Teil 3

10b, 11c, 12b, 13b

zu den Lektionen 13–15

Hören, Teil 3

1b, 2b, 3a, 4a, 5b

Hören, Teil 4

6e, 7f, 8b

Lesen, Teil 4

9 richtig, 10 falsch, 11 falsch

Sprachbausteine, Teil 2

12b, 13c, 14b, 15a, 16c, 17b, 18c, 19c, 20a, 21c

zu den Lektionen 15–18

Hören, Teil 3

1a, 2 b, 3b, 4c, 5b, 6b

Lesen, Teil 3

7c, 8a, 9c, 10c

Lesen, Teil 4

11 falsch, 12 richtig, 13 richtig

Hörtexte Zwischentests

zu den Lektionen 7–9

Hören, Teil 1 (Track 4)

1: Hallo, Ahmad, hier spricht Rita. Darf ich dich um einen Gefallen bitten? Ich habe doch das Menüangebot für unsere Betriebsfeier eingeholt. Das Restaurant hat gestern noch einige Vorschläge geschickt. Eigentlich wollte ich sie euch heute zeigen, aber leider musste ich mich krankmelden. Kannst du die Vorschläge bitte mit den anderen besprechen? Ich habe sie ausgedruckt; sie liegen auf meinem Schreibtisch, neben dem Drucker. Spätestens am Montagmorgen muss ich das Menü bestellen. Bis dann bin ich sicher wieder fit! Vielen Dank, bis dann.

2: Ja, hier noch einmal Renato. Axel, du wolltest doch wissen, ob der neue Motor für die Waschmaschine schon geliefert wurde. Ich habe vorhin alle Pakete aufgemacht, die heute angekommen sind. Es ist zwar ein Motor der richtigen Marke dabei, aber das Modell stimmt nicht. Du brauchst ja das XB4 Modell. Geliefert haben die aber den XB3. Bist du sicher, dass der richtige Motor bestellt wurde? Überprüfe die Bestellung doch bitte noch einmal und sag mir gleich Bescheid. Ich rufe dann sofort bei der Firma an.

3: Hier Marjam, guten Morgen. Peter, kannst du mich bitte sofort zurückrufen, wenn du im Büro bist? Ich habe vorhin bemerkt, dass in den Dateien für die neuen Kataloge noch Preise stehen, die nicht mehr gültig sind. Zumindest bei zwei Produkten habe ich falsche Preise gefunden. Bevor ich die Dateien weiterleite, müssen wir unbedingt alle Preise noch einmal mit der aktuellen Preisliste vergleichen. Das müssen wir jetzt zuerst erledigen; den Bericht von deiner Reise kannst du später schreiben. Die Kollegen warten schon dringend auf die Druckdaten für die Kataloge.

Hören, Teil 4 (Track 5)

Beispiel

Ich arbeite in Teilzeit, mit wechselnden Arbeitszeiten. Deshalb war es wichtig für uns, eine individuelle Lösung für die Kinderbetreuung zu finden. Zufällig haben wir gleich in der Nähe eine nette ältere Dame gefunden, die sich um unsere Tochter kümmert. Sie holt sie von der Schule ab und bringt sie nach Hause, kocht für sie und hilft ihr auch bei den Hausaufgaben. Das ist alles völlig unkompliziert. Wir machen uns die Betreuungszeiten einfach von Woche zu Woche aus, je nachdem, wie ich arbeiten muss. Diese Flexibilität war mir sehr wichtig. Außerdem hat meine Tochter so eine eigene Bezugsperson. Sie liebt ihre Leihoma sehr!

4: Unser Sohn Milan ist ein Einzelkind. In der näheren Umgebung gibt es leider wenige Familien mit Kindern im gleichen Alter. Deshalb haben wir ihn nach der Elternzeit in einer Kita angemeldet. Wir wollten unbedingt, dass er Kontakt mit anderen Kindern hat. Meine Mutter hätte sich auch um ihn kümmern können, aber wir haben uns anders entschieden. Wir wollten einfach nicht, dass er den ganzen Tag nur mit Erwachsenen zusammen ist. Ich denke, dass unsere Entscheidung richtig war. Milan spielt gerne mit anderen Kindern. Er fühlt sich sehr wohl in seiner Gruppe und lernt auch viel durch den Kontakt mit den anderen. Immer allein spielen, das wäre doch langweilig für ihn.

5: Meine Eltern sind beide schon in Rente, aber sie sind noch sehr gesund und beweglich. Wenn wir einmal länger arbeiten müssen, passen sie auf unsere zwei Kinder auf. Darüber bin ich wirklich sehr froh. Diese Art der Betreuung ist für uns alle die beste Lösung. Die Kinder müssen sich nicht an Fremde gewöhnen, und die Großeltern freuen sich immer, wenn sie Zeit mit ihren Enkelkindern verbringen können. Das klappt auch ohne Probleme, wenn eines der Kinder einmal krank wird. Dann kommen meine Eltern einfach tagsüber zu uns nach Hause. Ich kann mir gar nicht vorstellen, wie ich ohne sie zurechtkäme. Für mich gibt es keine bessere Betreuung.

6: Meine Frau und ich arbeiten beide in demselben Betrieb. Es ist ein großes Unternehmen mit vielen Angestellten. Seit Kurzem gibt es dort einen eigenen Betriebskindergarten. Dadurch ist die Kinderbetreuung für uns um einiges leichter geworden. Die Öffnungszeiten des Kindergartens sind unseren Arbeitszeiten angepasst. Unsere

Tochter fährt gemeinsam mit uns zur Arbeit, und wir holen sie gleich nach der Arbeit wieder ab. Wir haben keinen Stress und müssen nie Angst haben, zu spät zum Kindergarten zu kommen, wenn der Verkehr mal wieder zusammenbricht. Ich finde es auch beruhigend, dass unser Kind in demselben Gebäude ist wie wir. Wenn etwas passiert, sind wir gleich bei ihm. Deshalb sind wir bei der Arbeit sehr entspannt. Es sollte mehr Betriebskindergärten geben!

zu den Lektionen 10–12

Hören, Teil 2 (Track 6)

1+2 ► Frau Aydin, könnten Sie bitte nachschauen, wann ich den Termin mit den Kunden aus Japan habe? Ich habe 16.30 Uhr notiert, aber ich glaube, dass das nicht stimmt.

► Moment, ja, hier: 15.30 Uhr.

► Das dachte ich mir. Sonst würde kaum Zeit bleiben für die Betriebsbesichtigung; ab 19.30 Uhr haben wir ja schon das Abendessen geplant. Die Kunden möchten doch sicher vorher noch ins Hotel, um sich frisch zu machen. In welchem Hotel haben Sie denn für unsere Gäste reserviert – ich nehme an, wie immer im Seminarhotel hier um die Ecke?

► Nein, die Kunden haben darum gebeten, in einem Hotel in der Innenstadt untergebracht zu werden. Sie möchten sich morgen noch die Stadt ansehen, bevor sie zum Flughafen fahren.

► Gut, dann organisieren Sie doch bitte ein Auto, um sie nach der Besichtigung in ihr Hotel zu bringen und sie dann zum Abendessen wieder abzuholen.

► In Ordnung, ich kümmere mich sofort darum.

3+4 ► Hier Übersetzungsbüro Emma Lerch.

► Guten Morgen, Frau Lerch. Hier P&C Computersysteme. Frau Lerch, Ihr neuer Computer ist jetzt da. Sie können Ihr altes Gerät heute zu uns bringen, damit wir die Daten überspielen.

► Oh je, das passt mir aber jetzt gar nicht. Ich muss noch eine dringende Übersetzung fertigstellen. Auf meinen Computer kann ich gerade nicht verzichten.

► Hm, wann passt es Ihnen denn besser? Ist morgen in Ordnung für Sie?

► Das kann ich noch nicht sagen. Vielleicht schaffe ich den Auftrag bis morgen früh, aber sicher bin ich da nicht. Ich möchte lieber einen Termin für übermorgen, Freitag, ausmachen. Da muss die Übersetzung fertig sein.

► Ach, das tut mir leid, aber am Freitag arbeite ich bis am späten Nachmittag bei einem Kunden.

► Dann einigen wir uns doch gleich auf nächste Woche. Ich bringe meinen Computer am Montagmorgen in Ihr Geschäft.

► So machen wir das. Also dann bis Montag. Auf Wiederhören.

5+6 ► Sonja, Frau Haschemian ist am Apparat. Sie möchte am Samstag unbedingt einen Termin bei dir. Könntest du sie vielleicht noch einschieben?

► Was soll denn bei Frau Haschemian gemacht werden?

► Sie möchte Haare färben und schneiden.

► Hm, am Vormittag kommt die Braut zum Frisieren, und einmal sind Strähnchen angemeldet. Da geht nichts mehr. Der Nachmittag ist auch schon ziemlich voll. Und in der Mittagsstunde ist der neue Kunde für Haarschnitt und Bartschneiden angemeldet.

► Also den Herrn könnte ich übernehmen. Er hat bei der Anmeldung nicht nach einer bestimmten Friseurin gefragt. Aber Frau Haschemian möchte wie immer zu dir.

► Ja, so könnten wir es machen. Wenn es für sie in Ordnung ist, soll sie also bitte am Samstag um 11.45 Uhr kommen.

zu den Lektionen 13–15

Hören, Teil 3 (Track 7)

► Telefonieren – das kann jeder. Von Kindesbeinen an gehört das Telefon zum Alltag der meisten Kinder; sie lernen telefonieren, bevor sie richtig lesen und schreiben können. Manchmal ist telefonieren aber mehr als nur ein Gerät bedienen und drauflosprechen. Im Berufsalltag zum Beispiel. Aber haben nicht

E-Mail und soziale Medien das Telefongespräch längst überflüssig gemacht? Darüber und über andere Fragen rund ums Telefonieren im Büro spreche ich heute mit Frau Aisha Adib. Frau Adib war früher als Pressesprecherin tätig und arbeitet heute als selbstständige Kommunikationsberaterin. Zu ihren Angeboten gehört auch Telefontraining.

Herzlich willkommen!

- ▷ Vielen Dank.
- ▶ Frau Adib, welchen Stellenwert hat das Telefongespräch noch in der heutigen Arbeitswelt?
- ▷ Das Telefon ist im Berufsalltag immer noch das am häufigsten verwendete Kommunikationsmittel, trotz elektronischer Medien. Nach unseren Erkenntnissen greifen die meisten Menschen nach wie vor am liebsten zum Telefon, wenn sie rasch Informationen wünschen, Hilfe benötigen oder eine Beschwerde vorbringen möchten. Der erste Kontakt mit einem Unternehmen erfolgt sehr häufig über das Telefon, nicht über E-Mail, Internetformulare oder Facebook-Seiten. Und wie wir wissen, ist der erste Kontakt oft entscheidend an unserer Beurteilung einer Person oder eben auch eines Unternehmens beteiligt.
- ▶ Was kann man denn tun, um gleich beim ersten Anruf eines potenziellen Kunden einen möglichst guten Eindruck zu hinterlassen?
- ▷ Zuerst einmal: Heben Sie nicht beim ersten Klingelton ab. Anrufer sind nicht darauf vorbereitet, dass sofort abgehoben wird. Melden Sie sich zwischen dem zweiten und dem dritten Klingelzeichen. Nennen Sie dann den Namen Ihrer Firma und Ihren eigenen Namen, und fügen Sie eine kurze Begrüßungsformel hinzu, wie etwa „Guten Tag“. Vermeiden Sie lange oder besonders originelle Begrüßungen. Wer Sie anruft, hat ein Anliegen, und das möchte er oder sie so schnell wie möglich vortragen. Melden Sie sich deshalb knapp, aber klar und mit einer freundlichen Stimme. Ein Tipp: Lächeln Sie, wenn Sie den Hörer abnehmen.
- ▶ Das wird aber von den Anrufern nicht wahrgenommen ...
- ▷ Sie sehen es nicht, aber sie können das Lächeln hören, glauben Sie mir. Am Telefon ist Ihre Stimme nicht nur Ihr bestes, sondern Ihr einziges Instrument, um Sympathie zu vermitteln. Sie können nicht durch gutes Aussehen beeindrucken oder Ihr Gegenüber durch Blickkontakt fesseln: Sie haben nur Ihre Stimme.
- ▶ Welche Möglichkeiten hat man denn, die Wirkung der Stimme positiv zu beeinflussen?
- ▷ Zum Beispiel durch die Körperhaltung. Wer lustlos am Schreibtisch kauert, wird kaum dynamisch klingen. Richten Sie sich auf, stehen Sie auf, wenn es sein muss. Eine aufrechte Körperhaltung fördert die Konzentration und macht Sie selbstsicherer.

Was nun das mögliche Anliegen der Anruferin oder des Anrufers betrifft: Sagen Sie nie, dass Sie nicht helfen können! Sie können immer etwas tun: in eine andere Abteilung verbinden, sich informieren, zurückrufen.

Und formulieren Sie selbst dann positiv, wenn Sie eine Absage erteilen müssen. Anstatt „Aprikose ist leider aus“, sagen Sie zum Beispiel: „Wir bekommen die Sorte ‚Aprikose‘ ganz frisch nächste Woche. Darf ich Ihnen in der Zwischenzeit ‚Pfirsich‘ empfehlen?“ Auf jeden Fall gilt: nehmen Sie die Anruferin oder den Anrufer ernst.

- ▶ Bevor wir nun darüber sprechen, wie Sie sich am besten verhalten, wenn Sie selbst jemanden anrufen, eine kurze Werbepause ...

Hören, Teil 4 (Track 8)

Beispiel

Konflikte sind im Berufsleben nicht nur unvermeidlich, sondern nützlich. In der Auseinandersetzung mit Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen wird einem die Gelegenheit geboten, sich weiterzuentwickeln. Denn im Beruf tauchen immer wieder Konfliktsituationen auf, die man bewältigen muss. Ob bei Lohnverhandlungen, dem Umgang mit Kundenbeschwerden oder dem Einbringen eigener Ideen – wer sich nicht durchsetzen kann, hat es schwer im Berufsalltag. Durch

Konflikte kann man lernen, seine eigenen Vorstellungen klar herauszuarbeiten und auch mit der notwendigen Überzeugung zu vertreten. Das bedeutet nicht, dass man rücksichtslos sein oder ständig streiten sollte. Aber wer immer nur nachgibt, dem wird wenig Respekt entgegengebracht.

6: Also besonders wichtig finde ich es, dass man rechtzeitig auf tatsächliche oder mögliche Streitpunkte reagiert. Wenn man früh genug über Probleme spricht, lassen sich richtige Konflikte meistens vermeiden. Die Schwierigkeiten beginnen doch meist erst dann, wenn sich jede und jeder schon eine feste Meinung gebildet hat und gar nicht mehr mit sich reden lässt. Wenn die Betroffenen zu lange schweigen, können sich auch aus Kleinigkeiten große Konflikte entwickeln. Das bedeutet aber, dass man aufmerksam sein muss. Wer sich nur auf sich selbst und seinen eigenen Arbeitsbereich konzentriert, erkennt Konflikte vielleicht erst dann, wenn es schon zu spät ist. Ich sage deshalb: seine Umgebung beobachten und sofort reden, wenn Schwierigkeiten auftauchen.

7: Viele Menschen haben Angst, ihren Arbeitsplatz zu verlieren, und am Arbeitsplatz nehmen Zeit- und Leistungsdruck zu. Deshalb ist Arbeit heute für viele Menschen mit viel mehr Stress verbunden, als es früher der Fall war. Und Stress ist leider die beste Voraussetzung für das Entstehen von Konflikten. Hier sollten die Führungskräfte eines Unternehmens eingreifen. Es gehört zu ihren Aufgaben, für möglichst stressfreie Arbeitsbedingungen zu sorgen, zum Beispiel durch eine klare Aufteilung von Aufgaben und Verantwortungen. Besonders wichtig ist es auch, dass die Mitarbeiter zu jedem Zeitpunkt gut informiert sind. Wenn sie verstehen, warum bestimmte Entscheidungen getroffen werden, können sie sich leichter darauf einstellen. Eine gute Kommunikation verringert den Stress und damit auch das Konfliktpotenzial.

8: In zwischenmenschlichen Beziehungen kann man Konflikte nie ganz vermeiden, so ist das nun einmal. Die Arbeitswelt ist da keine Ausnahme. Schließlich kann man sich weder seine Vorgesetzten noch seine Kolleginnen und Kollegen aussuchen. Wichtig ist, dass auftauchende Konflikte gelöst werden. Das ist in den meisten Fällen vermutlich ohne fremde Hilfe möglich. Wenn es aber nicht mehr gelingt, Konflikte konstruktiv zu lösen, sollte man unbedingt Hilfe von außen in Anspruch nehmen. Fremde erkennen die Ursachen für Konflikte oft besser als die Beteiligten selbst. Außerdem werden Lösungen, die von Außenstehenden vorgeschlagen werden, oft leichter angenommen. Aber egal, ob aus eigener Kraft oder mit fremder Hilfe: wichtig ist, dass Konflikte gelöst werden, bevor sie zu einer Belastung für die Mitarbeiter und das Unternehmen werden.

zu den Lektionen 16–18

Hören, Teil 3 (Track 9)

- ▶ Guten Morgen, Herr Krüger. Bitte, nehmen Sie doch Platz.
- ▷ Guten Morgen, Frau Latif. Vielen Dank.
- ▶ Herr Krüger, wie Sie mir am Telefon sagten, interessieren Sie sich für die Funktion des Sicherheitsbeauftragten in unserer Firma. Sie arbeiten ja nun schon eine ganze Weile bei uns. Mit den Gefahren und Sicherheitsbestimmungen kennen Sie sich also bestens aus.
- ▷ Ja, ich denke schon. Aber ich muss gestehen, dass ich nicht genau weiß, was alles zu den Aufgaben eines Sicherheitsbeauftragten gehört. Darüber würde ich gerne mit Ihnen sprechen.
- ▶ Ich freue mich über Ihr Interesse. Aber bevor wir über die eigentlichen Aufgaben sprechen, möchte ich Sie darauf hinweisen, dass Sie als Sicherheitsbeauftragter diese Aufgaben ehrenamtlich ausführen werden. Sie unterstützen die Kolleginnen und Kollegen, die hier bei uns für den Arbeitsschutz verantwortlich sind. Das ist eine verantwortungsvolle, aber unentgeltliche Tätigkeit. Sie haben keinen rechtlichen Anspruch auf eine zusätzliche Bezahlung.
- ▷ Das ist mir bewusst, ja.
- ▶ Gut. Ich möchte allerdings anmerken, dass wir über eine Art freiwilligen Bonus für unsere Sicherheitsbeauftragten nachdenken. Entschieden ist das aber noch nicht. Nun, eine Ihrer wichtigsten

Aufgaben besteht darin, sicherheitstechnische Probleme und Mängel in unserem Betrieb zu erkennen und sie Ihrem Vorgesetzten zu melden. Wichtig ist also, dass Sie ein besonderes Bewusstsein für mögliche Gefahrenquellen entwickeln.

Weiter gehört es zu Ihren Aufgaben, auf den Zustand der Schutzeinrichtungen und der persönlichen Schutzausrüstungen zu achten. Doch nicht nur der Zustand, sondern auch die richtige Benutzung dieser Einrichtungen und Ausrüstungen ist entscheidend für die Sicherheit. Auch darauf müssen Sie achten.

- ▷ Und wenn ich nun zum Beispiel feststelle, dass eine Kollegin oder ein Kollege sich nicht an die Sicherheitsbestimmungen hält, muss ich dann anordnen, was sie tun müssen?
 - ▶ Nein, das müssen Sie nicht, und Sie dürfen es auch nicht. Als Sicherheitsbeauftragter sind Sie nicht befugt, Ihren Kollegen Anordnungen zu erteilen. Sie dürfen und sollten die übrigen Mitarbeiter lediglich informieren und, wie bereits erwähnt, Mängel an Ihre Vorgesetzten melden.
 - ▷ Hm, ich soll also nur beobachten?
 - ▶ Durchaus nicht. Eine enge Zusammenarbeit mit unserem Fachpersonal für die Arbeitssicherheit, auch mit dem Betriebsarzt, ist ausdrücklich gewünscht. Die Leitung plant in dieser Hinsicht regelmäßige Zusammenkünfte zum intensiven Informationsaustausch. Sie sollen auch bei der Auswahl von geeigneten persönlichen Schutzausrüstungen mitreden können. Auch Unfälle, falls solche trotz unserer Sicherheitsvorkehrungen passieren, sollen Sie gemeinsam untersuchen. Außerdem können Sie, wenn Sie das möchten, an Besichtigungen zur Überprüfung unseres Werks teilnehmen. Solche Besichtigungen machen zum Beispiel Vertreter unserer Unfallversicherung, der staatlichen Behörden oder unser Betriebsarzt. Wenn Sie daran nicht teilnehmen möchten oder gerade keine Zeit haben, müssen wir Ihnen auf jeden Fall die Ergebnisse zukommen lassen. Denn Sie sollen ja beobachten können, ob eventuell festgestellte Mängel beseitigt oder vorgeschlagene Maßnahmen auch umgesetzt werden.
 - ▷ Muss ich diese Tätigkeit außerhalb meiner Arbeitszeit erledigen?
 - ▶ Wir als Unternehmer sind verpflichtet, Ihnen genügend Zeit zur Verfügung zu stellen, damit Sie die erforderlichen Aufgaben während Ihrer Arbeitszeit erfüllen können.
- Übrigens werden wir in den nächsten Tagen die Aufgaben und die Anforderungen, die wir an Sicherheitsbeauftragte stellen, im Intranet ausführlich beschreiben. Dort haben Sie dann auch die Möglichkeit, sich für den Lehrgang anzumelden. Wie Sie wissen, ist der Lehrgang Voraussetzung für eine Bestellung zum Sicherheitsbeauftragten. Selbstverständlich stehe ich Ihnen auch jederzeit zur Verfügung, wenn Sie noch weitere Fragen haben.
- ▷ Vielen Dank, fürs Erste reichen mir diese grundlegenden Informationen. Ich muss mir das noch einmal überlegen. Danke nochmal Frau Latif und auf Wiedersehen.
 - ▶ Auf Wiedersehen, Herr Krüger.