

Lösungen Zwischentests

zu den Lektionen 7– 9

Lesen, Teil 1

1i, 2c, 3j, 4a, 5g

Sprachbausteine, Teil 1

1a, 2b, 3c, 4a, 5b, 6a, 7b, 8b, 9a, 10c

Hören, Teil 2

1 (-), 2 (+), 3 (+), 4 (-), 5 (-), 6 (+), 7 (+), 8 (+), 9 (+), 10 (-)

zu den Lektionen 10– 12

Lesen, Teil 2

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

zu den Lektionen 13– 15

Lesen, Teil 3

1l, 2d, 3g, 4a, 5f, 6j, 7i, 8x, 9b, 10e

Hören, Teil 1

1 (-), 2 (-), 3 (+), 4 (+), 5 (+)

zu den Lektionen 16 –18

Sprachbausteine Teil 2

1i, 2a, 3f, 4j, 5k, 6b, 7n, 8g, 9c, 10m

Hören, Teil 3

1 (-), 2 (+), 3 (+), 4 (-), 5 (-)

Hörtexte Zwischentests

zu den Lektionen 7– 9

Hören, Teil 2 (Track 10)

Teamleiter

Hallo zusammen! Ich habe dieses Meeting einberufen, weil ich feststellen musste, dass die Zahl der Beschwerden von Kunden in den letzten Monaten deutlich gestiegen ist. Frau Sänger, können Sie uns bitte ein genaues Bild geben.

Frau Sänger

Gerne! Also, von Juli bis September hatten wir 85 Prozent mehr Beschwerden, als in den Monaten davor. Das sind fast doppelt so viele, obwohl unsere Verkaufszahlen nur um knapp 20 Prozent gestiegen sind. Das bedeutet, dass unsere Kunden deutlich unzufriedener sind.

Teamleiter

Worum geht es bei diesen Beschwerden genau, Frau Sänger?

Frau Sänger

Die meisten Kunden ärgern sich über verspätete Lieferungen. Wir im Verkauf sagen Termine zu, aber die werden dann nicht eingehalten. Das liegt daran, dass die Produktion nicht hinterherkommt.

Teamleiter

Mirko, was ist los in der Produktion?

Mirko Kutsch

Wir haben im Moment 20 Prozent weniger Personal. Zwei Kollegen sind seit Wochen krank und jetzt im Sommer sind die Kollegen mit Kindern im Urlaub. Ich habe zu wenig Leute, um alle Aufträge rechtzeitig zu bearbeiten.

Frau Sänger

Das müsst ihr dann aber der Verkaufsabteilung kommunizieren. Dann versprechen wir unseren Kunden nicht etwas, das wir nicht halten können. Aber die perfekte Lösung ist das auch nicht, denn unsere Kunden haben ein Recht darauf, ihre bestellte Ware schnell zu erhalten.

Mirko Kutsch

Dann müssen wir hier in der Produktion zusätzlich Zeitarbeiter einstellen. Wenn wir die gut schulen und sie sich schnell in unsere Abläufe einarbeiten, könnte die Produktion wieder besser laufen. Damit haben wir vor einigen Jahren doch schon ganz gute Erfahrungen gemacht.

Teamleiter

Gut, ich werde zeitnah mit der Personalabteilung sprechen und dann sehen wir mal, was wir tun können. Frau Sänger, was gibt es noch für Probleme?

Frau Sänger

Wir hören leider immer öfter, dass die Mitarbeiter an der Service-Hotline unfreundlich sind und keine vernünftigen Aussagen machen. Wenn ein Kunde anruft und fragt, warum zum Beispiel die Gebrauchsanweisung für ein Gerät nicht mitgeliefert wurde, hört er „Das weiß ich auch nicht. Ich frage mal nach.“ Natürlich sollten die Mitarbeiter sagen: „Das tut mir leid. Wir schicken Ihnen sofort eine zu.“

Teamleiter

Ach du meine Güte, das geht ja gar nicht. Frau Schenk, Sie leiten seit Kurzem die Abteilung „Kundenservice“. Was können Sie dazu sagen?

Frau Schenk

Was?! Das höre ich zum ersten Mal. Ach, das wundert mich aber wirklich. Ich werde sofort eine Besprechung mit meinen Mitarbeitern im Kundenservice einberufen. Jetzt in der Urlaubszeit übernimmt die neue Kollegin oft die Spätschicht in der Hotline. Sie nimmt also die Beschwerden am Abend entgegen und ich weiß, dass da immer besonders viele Anrufe reinkommen. Ich habe in diese Gespräche noch nicht oft reingehört, aber das werde ich jetzt gleich mal tun.

Teamleiter

Machen Sie das unbedingt. Das muss sofort geändert werden. Wenn wir zu wenig Personal in der Produktion haben, ist das ein größeres Problem, das sich nicht von heute auf morgen ändern lässt. Aber unsere Mitarbeiter im Service können wir sofort schulen. Frau Schenk, bitte sagen Sie mir, wenn Sie möchten, dass ich eine Schulung für Verhalten am Telefon organisiere. Wenn Sie glauben, dass dies notwendig ist, kann ich das sofort in die Wege leiten. Frau Sänger, sonst noch etwas?

Frau Sänger

Der letzte Punkt betrifft die Beschwerden über die Qualität unserer Produkte. Einige Kunden behaupten tatsächlich, dass die Geräte nicht richtig funktionieren, um sofort einen Preisnachlass fordern zu können. Dabei ist die Qualität unserer Geräte doch durchgehend einwandfrei. Ich glaube, das kann Mirko bestätigen.

Mirko Kutsch

Absolut. Die Leute in der Qualitätskontrolle machen gute Arbeit. Bei uns geht nichts raus, das nicht hundert Prozent funktioniert. Natürlich kann man bei einem Staubsauger für 40 Euro nicht verlangen, dass er absolut leise ist und eine hohe Saugfähigkeit hat.

Teamleiter

Nein, da verlangen unsere Kunden zu viel – in der Tat. Ich denke, hier suchen Kunden Gründe, um weniger zu bezahlen. Frau Sänger, können wir mit dieser Art Beschwerden umgehen?

Frau Sänger

Ja, das haben wir gut im Griff. Das war's eigentlich von meiner Seite ...

zu den Lektionen 13– 15

Hören, Teil 1 (Track 11)

Die Nachrichten:

In den letzten drei Monaten hat die Arbeitslosigkeit im größten Bundesland Deutschlands, Nordrhein-Westfalen, weiter zugenommen. Insgesamt waren von April bis Juni mehr Menschen arbeitslos als im Quartal davor. Die Gründe dafür sind vielschichtig und regional unterschiedlich. Viele Unternehmen sind zögerlich, wenn es um Neueinstellungen geht. Die Produktion wird immer mehr ins Ausland verlagert. Vor allem musste die gesamte Autoindustrie Personal reduzieren, was sich auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt negativ bemerkbar macht. Betroffen von Kündigungen sind vor allem die älteren und weniger qualifizierten Beschäftigten, für die eine Wiedereinstellung eine besondere Herausforderung darstellt.

Der chinesische Internet-Riese X-Yang kommt nach Deutschland! Der Online-Versandhändler X-Yang, der in China und anderen asiatischen Ländern fast den gesamten Markt beherrscht, wird in wenigen Monaten auch in Deutschland tätig werden. Das Angebot an Waren wird an den deutschen Markt angepasst und die ersten Lagerhallen sollen in Bayern gebaut werden. Wenn der Online-Versand bei uns genau so beliebt und erfolgreich wird wie in China, könnte das für Deutschland hunderte neue Arbeitsplätze im Bereich Kundenservice und Logistik schaffen. Das sei erst der Anfang, so der Sprecher des Konzerns. Auch in Österreich und in der Schweiz will X-Yang in den Markt gehen. Man darf gespannt sein.

Pflegekräfte in Deutschland sollen zukünftig bessere Verdienstmöglichkeiten erhalten. Dies setzt jedoch eine höhere Qualifikation sowie bessere Sprachkenntnisse des zugewanderten Pflegepersonals voraus. Dazu wurde bereits eine erste Initiative zur Weiterbildung gestartet, die derzeit in drei Bundesländern geprüft wird. Sie beinhaltet neben berufsbezogenen Deutschkursen Fortbildungsmöglichkeiten in Verwaltung und Kommunikation sowie in der Alten- oder Kinderpflege. Ist dieses Angebot erfolgreich, wird es in Zukunft in der gesamten Bundesrepublik eingeführt. Pflegeberufe attraktiver zu machen, ist seit langem Ziel des Gesundheitsministeriums.

In Deutschland fordern immer mehr Arbeitnehmer einen Raucher- oder wenigstens eine Raucherecke im Außenbereich der Firma. Gerade in kleineren Unternehmen ist das aber oft ein Problem, da der Platz knapp ist. Das Rauchen am Arbeitsplatz ist in Deutschland gesetzlich verboten, deshalb hat der Gesetzgeber nun auch entschieden: Mitarbeiter haben kein Recht auf einen separaten Raucherbereich. Im Gegenteil: Pausen am Arbeitsplatz sollen der Erholung aller Mitarbeiter dienen und für niemanden gesundheitsschädlich sein. Wer also eine Zigarettenpause machen möchte, muss das Gelände verlassen.

Endlich eine gute Nachricht vom Arbeitsmarkt: Statistiken zeigen, dass die Zahl der Mobbing-Fälle in den letzten Jahren deutlich zurückgegangen ist. Immer weniger Beschäftigte gaben an, dass sie sich von einem Kollegen oder Vorgesetzten belästigt, unfair behandelt oder sogar bedroht fühlen. Experten gehen davon aus, dass sich das Klima am Arbeitsplatz tatsächlich grundlegend verbessert hat. Viele Arbeitnehmer versuchen, den beruflichen Stress zu reduzieren und sind dadurch allgemein entspannter und zufriedener bei der Arbeit. Das wirkt sich natürlich positiv auf den Umgang mit Kollegen aus. Auch gab es in den letzten Jahren zahlreiche Seminare und Weiterbildungen zum Thema „Umgang mit Mobbing“, die offenbar zu einer allgemeinen Verbesserung der Situation geführt haben.

zu den Lektionen 16– 18

Hören, Teil 3 (Track 12)

1: Hier eine Durchsage an alle Mitarbeiter der Produktion im Bereich B und C.

Einer der Behälter im hinteren Bereich B ist defekt. Giftige Flüssigkeit läuft aus und ergießt sich im Moment über den Fußboden. Bitte kontrollieren Sie, ob Ihre Arbeitsschuhe gut verschlossen sind. Versuchen Sie unbedingt, jeden Kontakt mit der Säure zu vermeiden. Unsere Techniker sind bemüht, den Defekt so schnell wie möglich zu beheben. Bitte machen Sie heute nach der Schicht Ihre Schuhe gründlich sauber, sodass nichts mehr an den Sohlen haftet. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.

2: Hallo Juan, du wolltest ja nochmal die wichtigsten Regeln für das Anlegen unseres Sicherheitsgurtes wissen, weil du morgen zum ersten Mal auf dem Dach arbeitest. Also, pass auf: Besonders wichtig sind die Gurte an den Beinen. Achte darauf, dass sie nicht verknötet oder verdreht sind. Außerdem sollte auf jeden Fall noch eine flache Hand gut zwischen Bein und Gurt passen. Ansonsten sitzt er zu fest. Alles andere siehst du in der Anleitung. Das war's. Tschüss und pass morgen gut auf da oben.

3: Eine Durchsage an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Außenbereich: Für heute wird eine Höchsttemperatur von 39 Grad erwartet. Um sich vor der Hitze und einem möglichen Sonnenbrand zu schützen, werden Sie aufgefordert, lange Hosen und vor allem Oberteile mit langen Ärmeln zu tragen. Das Arbeiten mit freiem Oberkörper ist untersagt. Bitte achten Sie auch auf ausreichenden Sonnenschutz. Im Pausenraum wird für alle Sonnencreme zur Verfügung gestellt. Trinken Sie genug, aber verzichten Sie auf Getränke wie Kaffee. Kostenloses Mineralwasser finden Sie ebenfalls in unserem Pausenraum.

4: Hallo Sina, hier ist Marion. Pass auf, wir hatten heute Abend ein großes Problem in der Backstube, weil einer der Öfen zu heiß geworden ist. Wir haben die Sicherungen alle überprüft, jetzt müsste also alles in Ordnung sein, aber sei trotzdem vorsichtig. Die Glasscheibe des Ofens wird sehr schnell heiß, arbeite deshalb am Ofen nur mit Handschuhen. Wenn die Sicherungen wieder rausfliegen, musst du unbedingt einen Elektriker rufen. Dann ist das Gerät wirklich defekt. Wir sehen uns später. Mach's gut.

5: Herzlich willkommen im Stromwerk Wuppertal. Wir bitten Sie, während der gesamten Führung auf den in Gelb ausgewiesenen Wegen zu bleiben und die roten Markierungen am Fußboden nicht zu überschreiten. Einige unserer Maschinen stehen unter Starkstrom und sind entsprechend mit einem Warnsymbol gekennzeichnet. Hier besteht Lebensgefahr. Wir bitten Sie aber auch, die anderen Maschinen nicht zu berühren und keine Schalter oder Hebel zu verstellen. Bei Missachtung unserer Regeln müssen wir Sie für einen eventuellen Schaden haftbar machen.