

Lösungen zum Kursbuch

Kapitel 1 Mein Beruf

Auftakt

- A1a** 1E, 2D, 3C, 4B, 5A
A1b Es sprechen Amira Nassar und Dr. Mohan Singh.
 1. Vor- und Familienname
 2. Herkunftsland
 3. Beruf / Position / bisherige Arbeit
 4. Sprachkenntnisse

Modul 1 Pendeln oder umziehen?

- A2a** **fisherman:** würde für eine gute Stelle sofort in eine andere Stadt ziehen
sonnenschein: würde nicht für einen Job umziehen, könnte sich aber einen Wechsel vorstellen, wenn sie im Homeoffice arbeiten dürfte
daisy: würde für die Ausbildung weit weg von Freunden und Familie ziehen
Fiffi5: würde zweimal täglich 75 km pendeln, um am Stadtrand im Grünen zu wohnen
A2b **fisherman:** Wenn man die Chance dazu hat, sollte man eine gute Arbeitsstelle annehmen; durch einen Umzug verliert man keine Freunde.
sonnenschein: Die Familie und ein bestehendes soziales Netzwerk sprechen gegen einen Umzug.
daisy: Für die Traumausbildung sollte man umziehen, so lernt man auch neue Freunde kennen.
Fiffi5: Der Wohnort ist wichtiger als der Beruf; für einen guten Job zu pendeln ist in Ordnung.

A2c

die eigene Meinung nennen	Argumente nennen
Ich bin der Meinung, dass...	Ein Argument, das gegen ... spricht, ist ...
Meiner Meinung nach...	Das ist zwar ..., aber ...
Ich kann allen nur raten ...	Viele denken, dass ..., aber ...
Ich kann mir überhaupt nicht vorstellen, ...	Ein weiterer Aspekt dabei ist, dass ...
Das ist mir ... wert.	..., deshalb käme ... niemals in Frage.
	Es wäre doch völlig unlogisch, ...

A2d

mögliche Lösung:

Thema B: „Homeoffice“

Guten Tag!

Ich bin total sauer und finde es wirklich nicht gut, was die Geschäftsleitung letzte Woche beschlossen hat. Wir sollen nun alle dazu gezwungen werden, jede zweite Woche im Homeoffice zu arbeiten. Das geht doch nicht! Ich persönlich habe kein Büro zu Hause und muss dann am Küchentisch arbeiten. Das ist doch wirklich nicht gut für den Rücken. Außerdem kommen am Nachmittag meine Kinder aus der Schule und dann ist immer viel los bei uns. Wie soll ich mich da auf die Arbeit konzentrieren?

Außerdem komme ich sehr gerne ins Büro. Dort kann man mit Kolleginnen und Kollegen reden oder sich einen Kaffee am Automaten holen. Ich verstehe nicht, warum das Homeoffice hier so beliebt ist.

Gibt es Leute, die das genauso sehen wie ich und die neue Regelung gar nicht gut finden? Ich freue mich über einen Austausch hier.

A3a

Ich	bin	letztes Jahr	wegen eines Projekts	ziemlich spontan	nach Hamburg	gezogen.
1	2	temporal (Wann?)	kausal (Warum?)	modal (Wie?)	lokal (Wo/Wohin/ Woher?)	Ende

→ Merkformel: **te-ka-mo-lo**

A3b

1. Ich teile **meinen besten Freunden** fast täglich **alle Neuigkeiten** mit.
 2. Meine Freunde schicken genauso oft **jede Menge Nachrichten** nach Hamburg zurück.
 Wenn es Angaben und Ergänzungen gibt, steht die Dativergänzung meistens **vor** der temporalen Angabe. Die Akkusativergänzung steht **hinter** den temporalen, kausalen und modalen Angaben und **vor** oder **hinter** der lokalen Angabe.

A3c

am Ende

Lösungen zum Kursbuch

Modul 2 Bei der Agentur für Arbeit

A2a Frau Svoboda möchte sich arbeitssuchend melden.

A2b

A	B
Was bedeutet...? - arbeitssuchend : Die Person hat noch einen Job, wird aber in absehbarer Zukunft arbeitslos sein. - arbeitslos : Die Person hat tatsächlich keine Arbeit mehr. Der letzte Arbeitstag ist der 30. September.	Welche Angaben braucht Frau Behrens? - Geburtstag - Geburtsort - Familienstand - Wohnort - Datum des letzten Arbeitstags Dort werden die weiteren Schritte besprochen.

A2c

ein Telefongespräch führen		
sich vorstellen und begrüßen	den Grund des Anrufs nennen	Fragen stellen
Guten Tag, mein Name ist ... Hallo, hier spricht ...	Ich rufe an, weil ... Ich interessiere mich für ... Es geht um Folgendes: ...	Ich würde gerne wissen, ... Ich hätte gern Informationen zu ...
nachfragen und zusammenfassen	das Gespräch beenden	
Könnten Sie das bitte noch einmal wiederholen? Habe ich Sie richtig verstanden, dass? Sie meinen also, ...	Gut, vielen Dank für die Auskunft. Das hat mir sehr geholfen, vielen Dank.	

A3a

A3b

A3c

- C
1. richtig; 2. falsch; 3. falsch; 4. richtig; 5. richtig; 6. falsch; 7. falsch
 2. Frau Swoboda ist bereits arbeitssuchend gemeldet.
 3. Es ist der erste Termin von Frau Swoboda bei der Agentur für Arbeit.
 6. Die Fahrtkosten werden unter bestimmten Voraussetzungen übernommen.
 7. Bei Fragen zu den Fahrtkosten kann Frau Swoboda anrufen.

Modul 3 Das kann ich gut

A2a

1. ... Englischen.
2. ... persönlichen Fähigkeiten.
3. ... Schulnoten, ... die charakterlichen Eigenschaften.
4. ... Fachkenntnisse und Eigenschaften ...

A2b

1. **persönliche Kompetenzen**: beziehen sich auf die Person; helfen, über sich selbst und die eigenen Ziele zu reflektieren; Motivation; Eigenverantwortung und Selbstvertrauen; Bereitschaft Neues zu lernen
2. **soziale Kompetenzen**: wichtig bei der Zusammenarbeit; entscheiden, wie harmonisch oder unharmonisch die Zusammenarbeit läuft, ob man Missverständnisse immer oder nie anspricht oder ob man Verständnis für das Verhalten von anderen hat oder nicht; wie man mit Konflikten umgeht; Teamfähigkeit; Kritikfähigkeit und Kommunikationsfähigkeit
3. **methodische Kompetenzen**: helfen, Aufgaben und Probleme zu lösen; Methoden und Fähigkeiten aneignen; Zeitmanagement; Organisationstalent und Präsentationstechniken.
4. **a) Wichtigkeit von Soft Skills**: Wissen und Fachkenntnisse erst im Zusammenspiel mit anderen Menschen beruflich erfolgreich
b) Tipps für die Bewerbung: auf Stärken konzentrieren, die auch für die Stelle relevant sind; Soft Skills mit Beispielen belegen

A3a

Informationen über das Unternehmen: 44.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter; Lebensmittelfirma; einer der größten Arbeitgeber und Ausbilder in Berlin
erforderliche Soft Skills: ausgeprägte Kommunikationsstärke und sprachliche Gewandtheit; schnelle Auffassungsgabe; selbstständiges und teamorientiertes Arbeiten; Kundenorientierung

A4b

1. niemand; 2. noch nie; 3. unverständlich; 4. nie/niemals; 5. unharmonisch; 6. nichts; 7. nirgendwo/nirgends; 8. Ohne, kein; 9. noch nicht

A4c

arbeitslos – intolerant – das Desinteresse – atypisch – nonverbal – illegal – unreal – missverstehen – steuerfrei – inhaltsleer – die Nichtbeachtung – das Unverständnis – disqualifizieren

Lösungen zum Kursbuch

- A5** Wenn nicht einen ganzen Satz verneint, steht es:
- am Ende des Satzes Satz 2
 - vor dem zweiten Teil der Satzklammer (z. B. Partizip, Infinitiv, trennbarer Verbtteil) Satz 1
 - vor Adjektiven Satz 5
 - vor Präpositionen und Präpositionalergänzungen Satz 3
 - vor lokalen Angaben Satz 4

Modul 4 Mein Abschluss

- A1b** **einen Beruf lernen (A):** eine Ausbildung machen; eine Weiterbildung besuchen; ein Studium abschließen; eine Umschulung machen; eine praktische Prüfung ablegen; ein Praktikum machen; ein Handwerk lernen; zur Berufsschule gehen; Azubi sein; ein duales Studium absolvieren; eine Fachprüfung machen
einen Beruf anerkennen lassen (B): eine Weiterbildung besuchen; eine Berufsurkunde einreichen; eine Umschulung machen; das Zertifikat anfordern; eine praktische Prüfung abgeben; ein Praktikum machen; eine Übersetzung anfertigen lassen; das Original vorlegen; eine Fachprüfung machen

- A1d** A eine Anfrage einleiten; B über die eigene Situation berichten; C nach einem freien Platz fragen; D Informationen einholen

A1e *mögliche Lösung:*

Sehr geehrte Damen und Herren,
mit großem Interesse habe ich Ihren Flyer zur Veranstaltung „Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse“ gelesen. Durch eine Teilnehmerin in meinem Berufssprachkurs bin ich auf Ihre Veranstaltung gestoßen.

Ich habe lange Zeit als Pharmazieassistentin gearbeitet und ein Studium der Pharmazie in Russland abgeschlossen. Zurzeit arbeite ich in einem Supermarkt an der Kasse, würde aber gerne wieder in meinen gelernten Beruf wechseln.

Ich hätte großes Interesse an der Teilnahme an Ihrer Informationsveranstaltung. Gibt es noch freie Plätze für nächsten Mittwoch, den 12.10.?

Besonders wichtig ist für mich die Frage, ob mein Studium in Deutschland anerkannt ist oder ob ich eine erneute Ausbildung brähe. Ich möchte auch wissen, ob es einen Deutschkurs speziell für Pharmazie und Medizin gibt. Dort würde ich gerne meinen Wortschatz in diesem Bereich erweitern.

Vielen Dank für Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

...

- A2a** 1b; 2b; 3a; 4a

- A2b**
1. Was muss man tun, um seinen Abschluss anerkennen zu lassen? – einen Antrag auf Anerkennung bei der zuständigen Stelle einreichen
 2. Können alle einen Antrag auf Anerkennung ihres Berufsabschlusses stellen? – drei Voraussetzungen: 1. in D arbeiten wollen; 2. in Herkunftsland eine staatliche oder staatlich anerkannte Berufsqualifikation erworben haben; 3. Abschlusszeugnis über die Berufsqualifikation vorweisen
 3. Was kann man tun, wenn man keine Zeugnisse über den Berufsabschluss vorlegen kann? – man kann beruflichen Fähigkeiten vielleicht praktisch nachweisen → Qualifikationsanalyse
 4. Wie lange dauert das Anerkennungsverfahren? – wenn alle Unterlagen nach einem Monat vollständig sind, bekommt man nach drei Monaten einen Bescheid

- A3c** **A:** Studium des Lehramts, hat über 17 Jahre als Grundschullehrerin gearbeitet, Flucht nach Deutschland
B: Informations- und Beratungsstelle in Mittelthüringen, Projekt des bundesweiten Förderprogramms „Integration durch Qualifizierung (IQ)“, berät Menschen mit ausländischen Berufsabschlüssen, Anerkennungsberaterin Anne Friedemann
C: benötigte Anerkennung ihres Berufsabschlusses, dies jedoch kaum möglich, da Unterschiede in den Ausbildungsinhalten und geforderte Sprachkenntnisse auf Muttersprachniveau, verbessert ihre Deutschkenntnisse, sucht nach alternativen Wegen in die Beschäftigung als pädagogische Fachkraft, konnte Antrag stellen, mit Auflagen Zulassung als „staatlich anerkannte Erzieherin für den Schulhort“, musste dreimonatiges Praktikum absolvieren, besucht Anpassungslehrgang „Erzieherinnen, Erzieher und pädagogische Fachkräfte für Thüringen“ des IQ Netzwerks Thüringen, arbeitet jetzt als Hortnerin

Lösungen zum Kursbuch

Kommunikation im Beruf

A1b 1A; 2B

A1c Im 1. Gespräch ist die Person unhöflicher als im 2. Gespräch.

Kapitel 2 Mein Weg in den Beruf

Auftakt

A1b 1E; 2F; 3D; 4C; 5B; 6A

Modul 1 Auf Jobsuche

- A1b **Selena Erol:** hat in ihrer Lieblingskneipe nach einer freien Stelle gefragt
Ava Flores: Stelle wurde über die Sprachschule vermittelt
Desna Wagner: hat im Internet Stellenanzeigen gelesen und sich beworben
Navin Kumari: hat sich selbstständig gemacht
Della Jähnig: war in sozialen Netzwerken aktiv, wurde von einem Headhunter angeworben
Liam Brunner: hat über einen Bekannten von der freien Stelle erfahren
Nadja Kluger: hat über Praktika einen festen Job gefunden
Jan Hoffmann: hat über eine Zeitarbeitsfirma eine feste Stelle gefunden
- A1c **Selena Erol:** finanziert sich durchs Kellnern das BWL-Studium
Ava Flores: fand die Perspektive, (gemeinsam mit einer Freundin) in Deutschland zu arbeiten, interessant
Desna Wagner: der alte Job wurde ihr zu langweilig
Navin Kumari: hatte bei dem Versuch, in seinem alten Beruf zu bleiben, keinen Erfolg
Della Jähnig: war auf der Suche nach einer neuen Herausforderung
Liam Brunner: fand seinen Job langweilig
Nadja Kluger: wollte nach ihrem Studium eine Stelle finden
Jan Hoffmann: war lange arbeitslos, weil sein vorheriger Arbeitgeber schließen musste
- A3a 1. nicht nur ..., sondern auch; 2. zwar, ... aber; 3. sowohl ... als auch; 4. Einerseits ..., andererseits; 5. Entweder ... oder; 6. weder ... noch; 7. je ..., desto
- A3b **Aufzählung:** nicht nur ..., sondern auch; sowohl ... als auch
„negative“ Aufzählung: weder ... noch
Vergleich: einerseits ..., andererseits; je ..., desto
Alternative: entweder ... oder
Einschränkung/Gegensatz: zwar, ... aber
- A3c 1. Je mehr Erfahrung man im Beruf hat, **desto** leichter findet man eine Stelle.
2. Bei einer Bewerbung ist **sowohl** der Lebenslauf **als auch** das Bewerbungsschreiben wichtig. / Bei einer Bewerbung ist **sowohl** der Lebenslauf wichtig **als auch** das Bewerbungsschreiben. / Bei einer Bewerbung ist **nicht nur** der Lebenslauf, **sondern auch** das Bewerbungsschreiben wichtig. / Bei einer Bewerbung ist **nicht nur** der Lebenslauf wichtig, **sondern auch** das Bewerbungsschreiben.
3. **Zwar** bewirbt man sich meistens per Mail, **aber** Bewerbungen über Online-Formulare sind auch üblich.
4. Für viele Stellen ist **nicht nur** eine Ausbildung nötig, **sondern auch** ausreichend Berufserfahrung. / Für viele Stellen ist **nicht nur** eine Ausbildung, **sondern auch** ausreichend Berufserfahrung nötig. / Für viele Stellen ist **sowohl** eine Ausbildung **als auch** ausreichend Berufserfahrung nötig. / Für viele Stellen ist **sowohl** eine Ausbildung nötig **als auch** ausreichend Berufserfahrung.
5. Manche Berufe sind leider **weder** attraktiv **noch** gut bezahlt.
6. Sich selbstständig zu machen, ist **einerseits** anstrengend, **andererseits** macht es jedoch auch Spaß. / Sich selbstständig zu machen, ist **zwar** anstrengend, **aber** es macht auch Spaß.
7. **Zwar** gibt es viele freie Stellen, **aber** trotzdem finden manche Leute keine Arbeit.

Modul 2 Ein Lebenslauf

A1b 2a; 3i; 4d; 5b; 6h; 7g; 8e; 9c; 10f

Lösungen zum Kursbuch

Modul 3 Schule – Betrieb – Uni?

- A2a** Ein junger Mann hat in Afghanistan viel Erfahrungen in familiären Hotelbetrieben sammeln können. Bevor er ein Studium beginnen konnte, musste er das Land verlassen. Ohne eine anerkannte Ausbildung findet er in Deutschland nur Arbeit als Reinigungskraft. In einem Beratungsgespräch erkundigt er sich nach seinen beruflichen Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten.
- A2b** **duale Ausbildung:** ein Mal in der Woche; Dauer: 2–3 Jahre; Gehalt: ja
duales Studium: drei Monate oder während der Semesterferien; Dauer: 3 Jahre oder länger
schulische Ausbildung: Berufserfahrung; Dauer: zwischen 1 ½ und 3 ½ Jahren; Gehalt: nein
- A3b** *mögliche Lösung:*
Hallo Darius,
wie geht es dir? Ich habe letzte Woche einen Flyer zu einer Berufsmesse gesehen und musste an dich denken. Du hattest mir ja erzählt, dass du in deiner momentanen Ausbildung nicht mehr so glücklich bist und nach etwas mit mehr Kontakt zu Kunden suchst.
Die Berufsmesse hat den Vorteil, dass du dich über viele verschiedene Berufe und Ausbildungsangebote informieren kannst, ohne selbst recherchieren zu müssen. Außerdem kannst du dort mit Menschen sprechen, die bereits in den jeweiligen Berufen arbeiten. Die Messe ist von Freitag, den 25. April, bis Sonntag, den 27. April. Die Adresse ist das FAM-Messezentrum Ost, Halle 3. Ich selbst werde auch zur Messe gehen. Ich möchte wissen, ob ich mein Bachelorstudium aus Italien anrechnen lassen kann. Wenn du Zeit und Lust hast, schreib mir. Dann kann ich uns schon online Tickets kaufen. ☺
Liebe Grüße
...
- A3c** 1. um ... zu; 2. ohne ... zu; 3. anstatt ... zu
- A3d** 1. Smilla geht zur Messe, um sich mit Experten und Expertinnen auszutauschen.
2. Emre ist zur Messe gegangen, ohne ein Online-Ticket zu haben.
3. Amir ist zur Messe gegangen, um Informationen zu seinem Wunschberuf zu bekommen.
4. Edda hat im Internet recherchiert, anstatt zur Messe zu gehen.
- A4a** 1. Viele Firmen, junge Leute; 2. Der Lehrer, die Schüler/innen; 3. du, ein Berufsberater
- A4b** 1. Smilla; 2. Emre; 3. Amir; 4. Edda

Subjekt im Hauptsatz = Subjekt im Nebensatz	Subjekt im Hauptsatz + Subjekt im Nebensatz
um ... zu	damit
ohne ... zu	ohne ... dass
anstatt ... zu	anstatt ... dass

Modul 4 Werben Sie für sich!

- A1b** – Fachgeschäft für Augenoptik
– soll im Büro und in der Betreuung von Kunden/Kundinnen tätig sein, kleinere Reparaturarbeiten
– Muss: Praxiserfahrung, Arbeit in Vollzeit; Soll: selbstständige und verantwortungsvolle Arbeitsweise, positive und empathische Einstellung und Ausstrahlung
- A2a** Die zweite E-Mail ist passender. Die Betreffzeile ist unmissverständlich formuliert. Zudem sind in dieser Mail eine höflichere Anrede und ein höflicherer Schluss gewählt. Der Text ist zwar kurz, aber er beinhaltet alle wichtigen Informationen und verweist auf die ausführliche Bewerbung im Anhang.
- A2b** Der Reihe nach von oben nach unten: H; B; C; G; F; J; E; I; K; A; L; D
- A2c** Zaha ist auf ihre Berufserfahrung im Verkauf und ihre offene Persönlichkeit eingegangen. Ihre Bewerbung vermittelt den Eindruck, dass ihr die Kundenbetreuung sehr am Herzen liegt. Zudem nennt sie ihre Sprachkenntnisse und weist darauf hin, dass dies ein großer Vorteil sein kann. Außerdem erwähnt sie, dass sie sowohl im Team, als auch alleine gut arbeiten kann.
- A2d** Einleitung: Sie suchen ...
bisherige Berufserfahrung: Meine jetzige Tätigkeit als ... hat mir gezeigt, dass ... / Erste Erfahrungen mit ... konnte ich bereits sammeln.
Erwartungen an die Stelle: Ich hoffe sehr, ...
Eintrittstermin: Gerne bringe ich meine Fachkenntnisse und Fähigkeiten ab ... in Ihr Unternehmen ein.
Schlusssatz und Grußformel: Über eine Einladung zu einem persönlichen Vorstellungsgespräch freue ich mich sehr.

Lösungen zum Kursbuch

A4b + d, e, f, g

- a; b; c

A5b - schon vor dem Gespräch überlegen, was man über sich erzählt
 - gut über die Firma informieren
 - sich überlegen, warum man genau in dieser Firma arbeiten möchte
 - niemals schlecht über Arbeitgeber oder Kollegen und Kolleginnen sprechen
 - bei Frage nach den Schwächen erzählen, was man aus ihnen gelernt hat
 - bei Frage nach Zielen ehrlich sein und nicht übertreiben, am besten über Aufgabenbereiche oder Positionen sprechen

A6b

den aktuellen Stand einer Bewerbung erfragen

K2 M4

am Telefon

Ich rufe an wegen ...

Ich war am ... bei Ihnen zu einem Vorstellungsgespräch.

Ich melde mich noch einmal wegen meiner Bewerbung zum/zur ...

Ich würde mich weiterhin sehr über eine Zusage von Ihnen freuen.

Ich habe nach wie vor großes Interesse an der Stelle und wollte fragen, ob Sie mir etwas zum Status meiner Bewerbung sagen können.

Ich würde gerne nachfragen, ob Sie mir schon weitere Informationen zum Stand meiner Bewerbung geben können.

Können Sie schon sagen, wann Sie Genaueres wissen?

Rufen Sie mich gerne an, wenn Sie noch Fragen haben.

Herzlichen Dank für das Gespräch / die Informationen, auf Wiederhören.

per Mail

herzlichen Dank nochmals für das sehr angenehme Gespräch am ...

ich melde mich bei Ihnen bezüglich meiner Bewerbung als ...

Ich war am ... bei Ihnen zu einem Vorstellungsgespräch.

Hiermit möchte ich Ihnen nochmals mitteilen, dass ich mich sehr über eine Zusage von Ihnen freuen würde.

Ich habe nach wie vor großes Interesse an der Stelle und wollte fragen, ob Sie mir etwas zum Status meiner Bewerbung sagen können.

Könnten Sie mir ungefähr mitteilen, wann Sie eine Entscheidung treffen?

Sollten Sie noch Fragen an mich haben, können Sie mich gerne kontaktieren.

Rufen Sie mich gerne an, wenn Sie noch Fragen haben.

Ich freue mich sehr, von Ihnen zu hören, und schicke freundliche Grüße

Kommunikation im Beruf

A1a **Andrés Garcia** ruft bei einer Coaching-Zentrale an, um ein Beratungsgespräch zu beruflichen Fragen zu vereinbaren.

Vera Müller ruft bei der Firma Marsmiller-International an, um einen Termin zu verschieben, den sie aus zeitlichen Gründen nicht wahrnehmen kann.

Emre Gül ruft bei der Jobbörse an, um seinen Termin dort abzusagen. Er hat bereits eine Jobzusage erhalten und ist nicht mehr auf Unterstützung bei der Arbeitssuche angewiesen.

A1b **Termin vereinbaren:** bei Ihnen vorbeikommen; jederzeit; vereinbaren; dann komme ich
Termin verschieben: ausgemacht; treffen; nach Ihnen richten; am liebsten; geht das; den Termin verschieben

Termin absagen: einen Termin bei Ihnen; absagen; streiche ich; gleich einen neuen Termin; anfangen; alles Gute

Prüfungstraining A

A1a richtig-/falsch-Aufgaben und a/b/c-Aufgaben; beide sind Ankreuzaufgaben

A1b mögliche Lösung:

Wie lange und wann hat man Pause?; Informationen zum Unternehmen: Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Ansprechpartner und Ansprechpartnerinnen; Wo finde ich Arbeitsmaterialien?; Informationen zum Datenschutz

A3 1. richtig; 2. a

A4 vier Gespräche; Sätze a–f zuordnen zu Gesprächen; antworten auf dem Antwortbogen; 1 Minute Zeit zum Lesen der Sätze

A5a Betriebsfeiern, Firmenevents, betriebliche Veranstaltungen für die Mitarbeitenden

A5b 1. die Rückfahrt; 2. die Reise; 3. das Geschäft; 4. sich nicht gut fühlen

A6a/b 1d, 2f, 3a, 4e

A8 1. dafür; 2. bald; 3. wo; 4. um

A9b 1g, 2f, 3c, 4b, 5e, 6j

Lösungen zum Kursbuch

A10b Thema A: kostenlose Sportkurse; Problem: Sportkurse finden außerhalb der Arbeitszeiten statt
Thema B: Verpackungsmüll sparen; Problem: Snackautomaten sollen entfernt werden

A11b 1B; 2C; 3D; 4A

Einleitung: 1. und 2.; Schluss: 3. und 4.

A12 *mögliche Lösung:*

Thema A – Sportkurse

Guten Morgen,
eben habe ich gelesen, dass wir verpflichtet sind, einen Sportkurs zu machen. Das finde ich gar nicht gut. Die Sportkurse finden außerhalb der Arbeitszeiten statt. Da habe ich keine Zeit, weil ich meine Tochter aus der Kita abholen muss. Außerdem macht doch nicht jeder gerne Sport bzw. gibt es nicht für jede Sportart ein Angebot. Sicherlich gibt es dann Sportarten, die beliebter sind, und dann sind ganz schnell alle Plätze in den Kursen belegt. Ich finde es auch wichtig, dass man einen guten Lehrer oder eine gute Lehrerin hat. So jemand ist nicht einfach zu finden. Klar hat das auch Vorteile, aber ich bin mir nicht sicher, wie ich das finden soll. Findet ihr die Idee gut?

Thema B – Müll

Liebe Kollegen und Kolleginnen,
habt ihr schon gesehen, dass die Snackautomaten entfernt werden, weil wir Müll vermeiden sollen? Ich finde das gar keine schlechte Idee. Vor allem die Mikrowelle finde ich echt praktisch. Ich koche nun immer etwas mehr am Abend und kann mir die Reste dann als Mittagessen warm machen. Ich finde es auch gut, dass man weniger Verpackungsmüll produziert und häufig auch gesünder isst.

Das ist aber nur meine Meinung. Was sagt ihr denn dazu?

Viele Grüße!

Kapitel 3 Neu in der Firma

Auftakt

- A1a** **der Kundenservice:** bearbeitet Beschwerden und Reklamationen, beantwortet Anfragen
das Marketing: entwickelt Werbekampagnen und Informationsmaterialien für Kunden/Kundinnen
der Vertrieb: verkauft die Produkte der Firma, berät Kunden/Kundinnen und macht Angebote, organisiert Lieferungen an Kunden
die Personalabteilung: Personalsuche; Begleitung der Entwicklung der Mitarbeitenden, Kontakt mit Betriebsrat
die Buchhaltung: bearbeitet eingehende und ausgehende Rechnungen, behält die Finanzen im Blick
die Produktion: produziert Produkte, bedient und überwacht Maschinen
die IT-Abteilung: sorgt dafür, dass Geräte und Digitales störungsfrei funktionieren
die Forschung und Entwicklung: erfindet/entwickelt neue Produkte oder optimiert bestehende Produkte
die Rechtsabteilung: erstellt und prüft Verträge, berät alle Abteilungen in juristischen Fragen
die Logistik: koordiniert den Versand und Eingang von Produkten
die Geschäftsleitung: trägt die Verantwortung für das ganze Unternehmen, koordiniert alle Abteilungen, entscheidet über wichtige Fragen
das Lager: nimmt Lieferungen an und schickt Lieferungen los, kontrolliert die Bestände
- A1c** A Marketing; B IT-Abteilung; C Rechtsabteilung; D Vertrieb; E Kundenservice; F Produktion; G Personalabteilung
- A2a** 1. spricht mit Frau Nowak von der IT-Abteilung; neue Laptops Ende nächster Woche; nächste Woche gibt es eine Schulung für das neue Buchhaltungsprogramm
2. spricht mit Herrn Kollmann von der Marketingabteilung; das Marketing arbeitet an einer neuen Ausgabe der Kundenzeitschrift

Modul 1 Der erste Arbeitstag

A1b 2, 3, 4

A2a 1. Arbeitszeiterfassung und Pausenregelung; 2. Urlaubsregelung; 3. Krankmeldung;
4. Arbeitskleidung

Lösungen zum Kursbuch

- A2b** **Arbeitszeiterfassung und Pausenregelungen:** Chipkarte → beim Kommen und Gehen einstecken → Arbeitszeiten und Überstunden werden erfasst → bei Pausen auch ein- und auschecken → pro Schicht 60 Min. → Einteilung frei
Urlaubsregelungen: 24 Urlaubstage → mind. 14 Tage vorher → im Sommer mit den Kollegen absprechen
Krankmeldungen: in Personalabteilung anrufen → ab dem 4. Tag Krankschreibung nötig
Arbeitskleidung: kostenlos → 10 Min. vor Schichtbeginn da → Kleidung in den Schränken bei den Umkleiden → nach Schichtende in die Wäschebehälter → pro Tag 7 Min. Gutschrift Umziehzeit
- A3a** 1b; 2c; 3a
- A3b** Nebensätze mit *als* und *wie* drücken einen Vergleich aus. Sie hängen immer von einem Adjektiv ab. Das Verb steht am Ende. Vergleichssätze werden bei Gleichheit mit *wie*, bei Ungleichheit und nach *ander(e)s* mit *als* eingeleitet:
 1. Gleichheit: *so/genauso* + Grundform + *wie*
 2. Ungleichheit: Komparativ + *als*, *anders* + *als* oder *etwas/nichts anderes* + *als*
- A3c** 1. ..., als er vorher verdient hat.
 2. ..., als er gedacht hat.
 3. ..., wie er erwartet hat.
 4. ..., wie der Chef beschrieben hat.
- A4a** 1. besser ... wohler; 2. mehr ... weniger
- A4b** Komparativ; Nebensatz; Hauptsatz
- A4c** 1. Je besser Sie sich auf ein Gespräch vorbereiten, desto besser läuft es.
 2. Je natürlicher Sie bleiben, desto überzeugender wirken Sie.
 3. Je offener und freundlicher Sie sind, desto schneller lernen Sie die Kollegen und Kolleginnen kennen.
 4. Je länger Sie bei einer Firma arbeiten, desto vertrauter sind Ihnen die Arbeitsabläufe.

Modul 2 Herzlich willkommen bei uns

- A1b** 1. falsch; 2b; 3. richtig; 4a

Modul 3 Small Talk

- A2a** +: Wetter; Urlaub; Verkehr; Essen; Aktivitäten in der Freizeit; Bücher und Filme; nach dem Wochenende erkundigen; Fragen, auf die der/die Gesprächspartner/in reagieren kann
 -: keine negativen Kommentare; Politik; Religion; Geld; schwere Krankheiten; Familie nur, wenn man sich schon besser kennt; Kollegen/Kolleginnen oder Bekannte schlecht machen
- A2b** Moderator: 2, 4; Expertin: 1, 5, 6. beide: 3, 7
- A3a** Gespräch 1: Wochenende und Wetter; Gespräch 2: Essen, Restaurant; Gespräch 3: Vortrag; Dauer der Anstellung in der Firma; vorherige Arbeitsstelle
- A3b**

ein Gespräch beginnen Wie war denn Ihr Wochenende? Haben Sie etwas Schönes unternommen? Ich war gestern im Café ... Kennen Sie das? Oh, das schmeckt aber gut. Das muss ich auch mal kochen. Kochen Sie denn gern? Interessanter Vortrag, oder? Wie lange sind Sie eigentlich schon bei der Firma ...?	reagieren Das klingt interessant/spannend/super/gut. Das hört sich interessant/spannend/super/gut an. Ach, das kenne/wusste ich gar nicht. Guter Tipp, danke.
	das Thema wechseln Ach, da fällt mir ein: ...
	ein Gespräch beenden Es war schön/nett, Sie zu treffen. Entschuldigen Sie bitte, ich muss kurz mit ... sprechen.

- A4a** Subjekt ist in allen Sätzen es.
- A4b** 1. Objekt; 2. Objekt; 3. Subjekt; 4. Subjekt; 5. Subjekt; 6. Objekt; 7. Subjekt
- A4c** das Wetter; Tages- und Jahreszeiten; Geräusche
- A5a** 1; es
- A5b** 1. Dass man in den Gesprächen positiv bleibt, ist wichtig.
 2. Ob der Small Talk gut funktioniert, kommt auch auf den/die Gesprächspartner/in an.
 3. Beim Small Talk über Politik oder Religion zu sprechen, sollte man vermeiden.

Lösungen zum Kursbuch

Modul 4 Das muss gemacht werden

- A1a** **Cc** = carbon copy: Die Empfänger/innen in diesem Feld erhalten eine Kopie der E-Mail.
Bcc= blind carbon copy: Die Empfänger/innen in diesem Feld erhalten eine Kopie und bleiben für die anderen Empfänger/innen unsichtbar.
AW = Antwort auf eine E-Mail
WG = weitergeleitete E-Mail
Fwd = forward: weitergeleitete E-Mail
Re = return: Antwort auf eine E-Mail
Kopie = Die Empfänger/innen in diesem Feld erhalten eine Kopie der E-Mail.
Wtr= weitergeleitete E-Mail
- A1b** 1C; 2B; 3C; 4A; 5D
- A1c** **Anja Schütte:**
 - mit der IT in Verbindung setzen
 - Stellenanzeige genehmigen
 - Belege für die Dienstreise an Frau Lopez
 - morgen 9:30 Uhr Vorbesprechung Teambesprechung mit Herrn Brahimi
- Nera Lopez:**
 - Einladung zum Sommerfest versenden
 - Dienstplan erstellen
 - Abrechnung Dienstreise für Frau Schütte fertig machen
- Nadim Brahimi:**
 - Zeiten des Workshops mit Frau Lopez abstimmen
 - Abfrage der gewünschten Fortbildungen
 - Rückmeldung Chatbots abwarten
 - morgen 9:30 Uhr Vorbesprechung Teambesprechung mit Frau Schütte
- A2b** TOP 1: Kommunikation mit den Kunden
 TOP 2: neues CRM-System
 TOP 3: Einteilung der Arbeitszeiten
 TOP 4: Urlaubsplanung
- A2c** 1. falsch; 2. falsch; 3. falsch; 4. richtig; 5. richtig; 6. falsch
- A2d**

1. Kundengespräche	2. Länge der Gespräche	3. Kundendaten
müssen im System nachvollziehbar sein (Mail-Verlauf sollte bestehen bleiben; Telefongespräche kurz zusammenfassen)	die Gespräche sollten nicht länger als 10 Minuten dauern; einfach und unkomplizierte Erklärungen	Doppelungen und Daten, die älter als 10 Jahre sind, sollen bereinigt werden

- A3a** *mögliche Lösung:*
 Liebe Daria,
 die Kundendaten werden aktualisiert und Doppelungen angemerkt. Ich bin gerade dabei, alle Daten, die älter als 10 Jahre sind, zu markieren und hoffe, dass ich bis Ende des Monats damit fertig bin. Danach schicke ich die Liste an die IT-Abteilung und dort werden die Daten dann im CRM aktualisiert. Dann können alle darauf zugreifen.
 Wenn du noch Fragen hast, melde dich gerne bei mir.
 Viele Grüße

Kommunikation im Beruf

- A1b** A siezen; B duzen; C duzen; D siezen; E duzen; F siezen

Lösungen zum Kursbuch

Kapitel 4 Zusammenarbeiten

Modul 1 Im Meeting

- A1b** 1 Besprechungen planen; 2 Diskussions- und Verhaltensregeln einhalten; 3 In Online-Meetings professionell agieren; 4 Ergebnisse dokumentieren
- A2a/b** **Wer** rechtzeitig informiert wurde (NS), **der** kann sich auch gut vorbereiten. (HS)
Wen Themen dagegen nicht betreffen (NS), dem nutzt die Teilnahme nicht. (HS)
Wen Argumente nicht überzeugen (HS), **der** darf seine Meinung ruhig äußern, (...) (HS)
Wem etwas nicht klar ist (NS), **der** kann so gezielt nachfragen. (NS)
Wem zum Beispiel eine Aufgabe übertragen wurde (NS), **der** hat hier noch einmal alle wichtigen Informationen und Fristen auf einen Blick. (HS)
- A2c** Relativsätze mit wer beschreiben eine unbestimmte Person näher. Der Hauptsatz beginnt mit dem Relativpronomen wer, der Nebensatz mit dem Demonstrativpronomen der. Der Kasus der Pronomen richtet sich nach dem Verb im jeweiligen Satz. Wenn beide Pronomen im gleichen Kasus stehen, kann der/den/dem entfallen.
- A2d** *mögliche Lösung:*
 Wer zu spät kommt, dem fehlen wichtige Informationen.
 Wen die Themen nicht interessieren, der wird nicht am Projekt beteiligt sein.
 Wem die Fristen unklar sind, der gibt oft zu spät an.
 Wer etwas nicht versteht, sollte nachfragen.

Modul 2 Konflikte am Arbeitsplatz

- A1b** Gespräch 1: B; Gespräch 2: A; Gespräch 3: D; Gespräch 4: C
- A3a** **Problem:** Bei der Übergabe von der Nacht- zur Frühschicht hat Hanna für ihren Arbeitskollegen Fabian schon viel Vorarbeit geleistet, um seine Schicht angenehmer zu gestalten. Leider scheint Fabian diese Hilfe nicht wertgeschätzt zu haben, er hat sich dafür nicht einmal bei Hanna bedankt.
Lösung: In einem Gespräch spricht Hanna Fabian auf ihre Enttäuschung an. Dieser erklärt sein Verhalten und entschuldigt sich bei ihr. Als Wiedergutmachung lädt er sie außerdem auf einen Kaffee ein.
Strategien: höflich bleiben; Verständnis zeigen; zuhören; konstruktiv Kritik üben; Probleme ansprechen; Fehler zugeben; respektvoll miteinander umgehen; andere Perspektiven einnehmen; Entschuldigungen annehmen; andere auf Fehler hinweisen
- A3b** **ein Problem ansprechen:** Können wir mal kurz/in Ruhe/unter vier Augen über...reden?
die persönlichen Auswirkungen erklären: Für mich/das Team ist/war das unangenehm/lästig/schwierig/enttäuschend ...
das eigene Verhalten erklären / sich entschuldigen: Das tut mir leid. Sie haben/du hast (völlig) recht.
Lösungen vorschlagen: Was halten Sie/hältst du davon, ...?

Modul 3 Was ist zu tun?

- A2b** **1. anstehende Aufgaben:** Für einen Großauftrag aus Schweden muss in der entsprechenden Frist viel produziert werden; das Schichtprotokoll muss gelesen werden; vermehrte Kontrollgänge sollen gemacht werden; das Material aus der Trocknung muss noch einmal eingelagert werden
2. besondere Vorkommnisse: in den nächsten Wochen wird es Extraschichten geben; am Morgen gab es eine Störung in Modul 5; das Problem ist aber bereits wieder behoben; letzte Woche gab es am Eingang einen größeren Materialstau
3. Vorgehen bei Problemen: Techniker zur Problembehebung rufen; zusätzliche Kontrollgänge in allen Modulen machen; Protokolle aufmerksam lesen; Kollegen und Kolleginnen informieren
- A3a** 1. Entscheidung; 2. Sorgen; 3. Auswirkungen; 4. Frage
- A3b** 2. sich um etwas sorgen: Du musst dich nicht sorgen. 3. sich auf etwas auswirken: Die spontanen Wartungsarbeiten wirken sich natürlich aus. 4. fragen: Das habe ich auch gefragt.
- A3c** 1B Die Zufriedenheit des Kunden ist sehr relevant.
 2C Wir sind diese Woche gestresst.
 3A Ich kümmere mich gleich darum.
- A3d** Nomen-Verb-Verbindungen bestehen aus einem Verb, das nur eine grammatische Funktion hat, und einem Nomen, das die Bedeutung trägt. Manchmal kommt eine Präposition dazu. Das Nomen hat oft die gleiche Bedeutung wie das zugrunde liegende Verb (z. B. *jdm. eine Frage*)

Lösungen zum Kursbuch

stellen = jdn. etw. fragen). Bei manchen Nomen-Verb-Verbindungen kann man die Bedeutung nicht direkt vom Nomen ableiten (z. B. *unter Druck stehen = gestresst sein*).

- A5a** 1. Frühschicht; 2. verantwortlich; 3. Bestellung; 4. im System notieren; 5. Reservierungen; 6. Nachnamen; 7. 15. -17.; 8. Reklamationen

Modul 4 Fürs Protokoll

A1b 1c; 2b; 3b; 4b; 5a

A2 2K; 3T; 4T; 5K; 6Ü; 7K; 8K; 9T

A3a Uhrzeit: 10:00–11:30; Protokoll: Iryna Kalikaula; TOP 3: Planung des Firmenjubiläums; TOP 5: Sonstiges; Frau Santoro

A3c TOP 1

Kundenumfrage in Zusammenarbeit mit Studierenden der Uni Duisburg durchgeführt

Wo? verschiedene Einrichtungen: ein Seniorenheim, zwei Kindergärten und eine Schule

Befragte: Personal, Konsumenten, Eltern; Kinder und Jugendliche

Feedback insgesamt gut, Qualität sehr gut

keine Kritik am Preis nach Umstellung auf Bio

To Do:

- Zusammenfassung (Kritikpunkte Bestellsystem, Angebotsvielfalt) wird noch diese Woche als PDF an alle verschickt, verantwortlich dafür ist CS
- Küchenteam berät über Möglichkeiten, das Angebot auszuweiten bis KW 20, verantwortlich dafür ist GH
- neuer Besprechungstermin KW 21

TOP 2

Einführung einer neuen Bestellsoftware: Suche nach neuer Bestellsoftware abgeschlossen,

Umstellung eventuell in der Sommerzeit, Entscheidung wird aber zunächst vertagt,

neuer Vorschlag GH: ganzes Softwaresystem in eines umstellen, über das alle Prozesse geregelt werden können

Nachteil: Preis

Vorteile: alle Prozesse optimieren, langfristig Kosten senken

To Do: Software-Lösung MRT Küchenmanager wird bis Monatsende geprüft, außerdem weitere Angebote, verantwortlich TW und MM, sowie die Systemadministration

- A4a** A die eigene Meinung/Position vertreten; B Vorschläge machen; C Zustimmung äußern; D Widerspruch äußern; E nachfragen; F Gegenvorschläge machen; G um das Wort bitten / das Wort erteilen; H Beschlüsse festhalten/zusammenfassen

Kommunikation im Beruf

A1b 1C; 2A; 3E; 4B; 5D

A1c sich am Anfang bedanken; im Konjunktiv II schreiben; Verständnis zeigen; Unterstützung anbieten; Wörter wie *leider*, *vielleicht* ... verwenden; die Situation erklären

Prüfungstraining B

A1a a

A1b 1. ganz oben im Protokollkopf; 2. Initialen der Namen; 3. TOP 2 Angelegenheiten, die den Hausmeister betreffen; 4. Die TOPs in sich sind selbstsprechend.

A1c 1a; 2a; 3b; 4b

A2a 1c; Man muss den Protokollkopf und TOP 1 lesen.

A2b 1B; 2D; 3A; 4C

A2c 2b; 3c; 4a

A3b 1. richtig

A4a 2a

A4b 2b: Jan hat mit der Auftraggeberin gesprochen.; 2c: Jan hat den Wohnungsschlüssel.

A5 3. richtig; 4.a; 5. falsch; 6. b

A6c Gespräch 1: C; Gespräch 2: A; Gespräch 3: B

Lösungen zum Kursbuch

Kapitel 5 Kennen Sie schon ...?

Auftakt

A1a 1. 1C, 2A, 3B; 2. c; 3. 1C, 2B, 3D, 4A; 4. c; 5. 1D, 2E, 3B, 4C, 5A; 6. gamescom; 7. bauma; 8. 1a, 2c, 3c, 4b

Modul 1 Über uns

A2a 1E; 2A; 3D; 4B; 5C

A2b B; D; A; C

A2c 1. 1886; 2. keine; 3. Zündung; 4. eine Million; 5. 395.000; 6. Unternehmensbereiche

A3a Präsens: *werden*; Präteritum: *wurde*; Perfekt: *sind ... worden*; mit Modalverb: *konnten ... werden*

A3b **Präsens:** Ideen werden entwickelt. Kunden werden überzeugt. Forschungen werden gefördert. Produkte werden verkauft.

Präteritum: Ideen wurden entwickelt. Kunden wurden überzeugt. Forschungen wurden gefördert. Produkte wurden verkauft.

Perfekt: Ideen sind entwickelt worden. Kunden sind überzeugt worden. Forschungen sind gefördert worden. Produkte sind verkauft worden.

Mit Modalverb: Ideen sollen/müssen entwickelt werden. Kunden konnten überzeugt werden. Forschungen müssen gefördert werden. Produkte können verkauft werden.

A3c 1. man ... aufgeteilt; 2. zu steigern; 3. lassen sich; 4. realisierbar, verkäuflich

A3d *mögliche Lösung:*

1. Die Unternehmensziele sind erreichbar.
2. Nicht alle neuen Produkte lassen sich finanzieren.
3. Neue Produkte sind regelmäßig weiterzuentwickeln.

Modul 2 Wie kann ich Ihnen helfen?

A1b 1. Tina Balme, Leiterin Marketing und Sales schreibt an die Kolleginnen und Kollegen, die Standdienst auf der Messe haben.
2. Bald steht die Messe room+style an.
3. Sie möchte den Kolleginnen und Kollegen das korrekte Verhalten am Messestand erläutern und ihnen Tipps geben.

A2a Gespräch 1 läuft nicht gut. Die Besucherin möchte sich nur umsehen, aber der Standmitarbeiter lässt sie nicht in Ruhe und preist seine Produkte an. Dadurch fühlt die Besucherin sich unwohl und geht.

A2b fühlt sich nicht so kalt an; Wasser bleibt nicht haften; glatt; wird nicht so schnell schmutzig; Montage ist einfach; sehr leicht; stabil; hängt nicht schief; Mischung aus Mineralien, Acryl und Farbpigmenten

A3a A Kunden ansprechen; B Interesse an Produkten wecken; C ein Produkt erklären/ zeigen; D Kunden binden; G Interesse zeigen / nachfragen; H ablehnend reagieren

Modul 3 Geschäftlich unterwegs

A1b 1D; 2E; 3A; 4F; 5C; 6B

A1c 1. falsch; 2. falsch; 3. richtig; 4. richtig; 5. falsch; 6. falsch

A2a A Irgendwas, nichts; B keiner, nie, niemand; C jemandem; D irgendwann; E irgendwo, irgendwen; F nirgendwo, jemand

A2b Nominativ: (k)einer, niemand, jemand; Akkusativ: irgendwen; Dativ: jemandem

A2c Indefinitpronomen beziehen sich auf Personen: *man / irgendwer / jemand*, Orte: *irgendwo / irgendwoher / irgendwohin* sowie Zeiten: *irgendwann* und Dinge: *irgendwas / etwas*, die nicht genauer definiert werden. *einer/ eins / eine* können Personen und Dinge beschreiben. Aussagen mit Indefinitpronomen haben einen allgemeinen Charakter.

A2e **Ort:** irgendwo; irgendwoher; irgendwohin – nirgendwo; nirgends; nirgendwoher; nirgendwohin

Zeit: irgendwann – niemals; nie

Dinge: irgendetwas; etwas; eins – nichts; keins

Modul 4 Unser neues Produkt

A1a Es geht um einen Luftfilter.

A1b 1b; 2a; 3c; 4c

Lösungen zum Kursbuch

- A2a**
1. Die Anlage übermittelt täglich die Messwerte aus den Räumen an die Firma. Diese schickt eine/n Techniker/in, sobald die Messwerte nicht stimmen.
 2. Die Anlage transportiert unangenehme Gerüche ab. Verbrauchte Luft wird durch Frischluft ausgetauscht.
 3. Die Anlage macht keine Geräusche.
 4. Die Anlage registriert von selbst, wenn weniger Personen im Büro sind und reduziert ihre Leistung.
- A2b**

§ 3 Technische Daten

Anlage: *Briese 3000*

Energieeffizienzklasse: A

Geräuschpegel: gering (43 dB(A))

Ausstattung: komplett sensorgesteuert,
automatische Regulierung

werden die groben Arbeiten von sieben Fachkräften an einem Wochenende ausgeführt (v. a. Verlegen der Rohre). Im Anschluss daran übernehmen vier Fachkräfte die Installation und Einrichtung der zentralen Anlage und der einzelnen Sensoren.

§ 4 Aufbau und Installation

Die Firma *Briese* verpflichtet sich, die Anlage im Rahmen der Möglichkeiten so auszuführen, dass die Mitarbeitenden der Firma *FreiRaum* nicht beeinträchtigt werden. Um dies zu ermöglichen,

§ 5 Service und Wartung

Der Vertrag umfasst eine jährliche Wartung der Anlage durch eine/n Techniker/in und eine tägliche Übertragung und Kontrolle der Luftwerte seitens der Firma *Briese*.

A3b/c

Vortragsweise	Folien/Slides	Ablauf der Präsentation
<ul style="list-style-type: none"> - nicht ablesen - entspannt und aufrecht stehen - auf Körpersprache achten - Blickkontakt halten, Blick schweifen lassen - vorher üben, am besten vor Kolleginnen und Kollegen 	<ul style="list-style-type: none"> - übersichtlich - Bilder, Grafiken und Fotos in die Präsentation einbauen - groß genug - lange genug zeigen 	<ul style="list-style-type: none"> - Einleitung: Vorstellung - mit einer Anekdote beginnen - Ziele der Präsentation nennen - Hauptkenntnisse zusammenfassen

- A4b** **Einleitung:** freue; Dank; **Interesse wecken:** Ihnen; **Besonderheiten hervorheben:** möchte; **auf Folien/Abbildungen verweisen:** Folie; **die Präsentation strukturieren:** dann/danach; Fragen; **Abschluss, Dank und Fragen:** Schluss

Kommunikation im Beruf

A1a 1E, 2A, 3F, 4C, 5D, 6B

A1b A Lappen; B Klebeband; C Rucksack; D Lippenstift; E Locher; F Huhn

Kapitel 6 Kommunikation ist alles

Auftakt

A1b 7A; 1B; 8C; 5D; 6E; 3F; 2G; 4H

- A1c** **Situation 2:** Es handelt sich vermutlich um ein Gespräch zwischen Vorgesetzter und Mitarbeitendem. Der Umgang ist allerdings ein sehr vertrauter und freundschaftlicher. Das merkt man daran, dass sie sich duzen und umgangssprachlich miteinander sprechen („ein dickes Lob“). **Situation 3:** Es handelt sich vermutlich um Arbeitskollegen, die gemeinsam in der Kantine zu Mittag essen. Sie siezen sich höflich und sprechen sowohl über die Arbeit als auch über Persönliches. **Situation 8:** Es handelt sich vermutlich um einen Kurier bzw. Paketzusteller und einen Mitarbeitenden, der eine Paketlieferung annimmt. Das Gespräch ist kurz und sachlich, allerdings sehr höflich („Einen schönen Tag noch!“).

Modul 1 Sind Sie teamfähig?

A1b mögliche Lösung:

A: 1, 3, 4, 6, 7, 13, 14; B: 1, 10, 14; C: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 13; D: 5, 6, 9, 13; E: 4, 5, 7, 13, 14

Lösungen zum Kursbuch

- A2a** **Maria T.:** ist nicht zufrieden. Ihre Kollegen und Kolleginnen behandeln sie von oben herab, sind egoistisch und leider wenig hilfsbereit. Die fehlende Teamfähigkeit, Freundlichkeit und Wertschätzung belasten sie.
Markus S.: ist sehr zufrieden. Seine Kollegen und Kolleginnen sind schon zu Freunden geworden, obwohl die Firma noch jung ist. Sein Chef ist sehr respektvoll und behandelt seine Mitarbeitenden auf Augenhöhe.
- A2b/c** 1. Die Kollegen und Kolleginnen tun ständig so, als ob sie alle perfekt **wären**.
 2. Es kommt mir wirklich so vor, als würde ich nicht in dieses Team passen.
 3. Es sieht oft so aus, als wenn wir alle beste Freunde **wären**.
 4. Der Chef behandelt uns, als wären wir gleichberechtigte Partner.
 Die Verben stehen entweder an zweiter Position, oder am Ende.
- A2d** Irreales
- A2e** Sätze mit *als*, *als ob* und *als wenn* drücken einen irrealen Vergleich aus. Deswegen wird der Konjunktiv II verwendet. Nach *als* steht das konjugierte Verb auf Position 2. Nach *als ob* und *als wenn* steht das konjugierte Verb am Ende.
- A3** 1. ..., als ob sie die Chefin wäre.; 2. ..., als würde sie alles wissen.; 3. ..., als ob Herr Molina von der IT nicht kritikfähig wäre.; 4. ..., als wäre das Büro ihr Zuhause.; 5. ..., als wenn ihn die anderen im Büro nicht interessieren würden.

Modul 2 Guten Tag, Sie sprechen mit ...

- A2a** **Gespräch 1:** Der Anrufer stellt sich zu Beginn des Telefonats nicht vor. Dann unterbricht er das Gespräch plötzlich, um eine Mitarbeiterin auf einen Fehler hinzuweisen. Er wirkt sehr unvorbereitet und kann das genaue Problem nicht wirklich schildern. Auf Fragen kann er nicht antworten und als es darum geht, eine Urzeit für eine Begutachtung auszumachen, kann er nicht sofort einen möglichen Zeitraum nennen. Das Gespräch wirkt unorganisiert und unüberlegt, teils sogar unfreundlich („die Computertypen“; „Nee!“). Anstatt die Firmenadresse zu nennen, verweist er lediglich auf die Website. Er legt ohne eine Verabschiedung auf.
Gespräch 2: Frau Neuss ist während des Telefonats höflich. Sie hat sich vorab über die Computerfirma informiert und weiß genau, was sie mit dem Gespräch erzielen möchte. Das Gespräch ist freundlich, aber sachlich und bereits nach kurzer Zeit steht ein Termin fest. Sie hat sie Papier und Stift vorab bereitgelegt und für eine ruhige, ungestörte Umgebung gesorgt.
- A2b** ruhiger Ort für das Gespräch; Fragen und wichtigste Punkte notieren; Papier und Stift bereithalten; entspanntes Stehen oder Sitzen; während des Sprechens lächeln; auf ein angemessenes Sprechtempo achten; klar und deutlich sprechen; ein Zwischenfazit ziehen; sich für das Gespräch bedanken; den/die Gesprächspartnerin beim Namen nennen; erst nach der Verabschiedung auflegen
- A3** falsch verbunden: C; verbinden: B; eine Nachricht hinterlassen: E; sich vergewissern: F; kurz zusammenfassen: D; das Gespräch beenden: A

Modul 3 Teamgeist

- A2a** Es geht um ein Teambuilding-Event, das an einem Freitagnachmittag für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen der Firma stattfinden wird. Sie sollen zusammen an einem See ein Boot bauen und dann damit fahren. Am Abend werden sie noch grillen.
 Probleme: Der Termin am Freitag überschneidet sich mit der Freizeit der Arbeitnehmenden; einige müssten sich um eine Betreuung ihrer Kinder kümmern. Außerdem sind nicht alle begeistert von der Idee, weil sie nicht handwerklich begabt sind oder kein Wasser mögen.
- A2b** **Pro:** es wird lustig; es macht einen guten Eindruck beim Arbeitgeber; die Kolleginnen und Kollegen lernen, miteinander zu arbeiten und Probleme im Team zu lösen; es wird extra Geld in ein positives Miteinander investiert; die Aktivität bietet eine willkommene Abwechslung zur Computerarbeit
Contra: Der Freitagnachmittag sollte für Freizeitaktivitäten und die Familie reserviert sein; nicht jede/r mag Aktivitäten auf dem Wasser und hat handwerkliches Geschick; keine/r sollte zu solchen Aktivitäten gezwungen werden; nicht jede/r fühlt sich mit seinen Kolleginnen und Kollegen so wohl, dass er/sie einen ganzen Nachmittag mit ihnen verbringen will
- A4a** Bild 1: Wichtig ist der Vorgang / die Aktion: Was passiert?; *Das Boot wird gebaut*.
 Bild 2: Wichtig ist der neue Zustand / das Ergebnis der Handlung.; *Das Boot ist gebaut*.
- A4b** Passiv mit *werden*: *werden* + Partizip II, Vorgang/Aktion
 Passiv mit *sein*: *sein* + Partizip II, neuer Zustand / Ergebnis

Lösungen zum Kursbuch

A4c mögliche Lösung:

2. Der Platz ist dekoriert.
3. Die Würstchen werden gegrillt.
4. Die Getränke sind bereitgestellt.
5. Das Zelt wird aufgebaut.
6. Der Salat wird vorbereitet.

A4d 1. vorbereitet war; 2. waren gegrillt; 3. gereinigt war; 4. gebaut waren

Modul 4 Wie wäre es, wenn wir...?

A1b Bewirtung der Gäste; Assistenz für Köche und Köchinnen, Erledigen von Hilfsarbeiten; Eindecken der Tische; Beratung von Gästen bei der Auswahl von Speisen und Getränken und Servieren dieser; Herrichten des Buffets; Durchführung von Check-Ins; Beantwortung telefonischer Anfragen; Durchführung von Buchungen über eine spezielle Software; Büroarbeiten wie Schichtplanung, Planung des Personaleinsatzes und Urlaubskoordination; Buchhaltung; Marketing; Kontrolle der Zimmer

A1d 1G; 2A; 3F; 4C; 5D; 6H; 7B; 8E

A2a erledigt: 1; 3; 5; 6 noch nicht erledigt: 2; 4; 7

A2b 500 Stück Seife; je 1.000 Stück Shampoo und Duschgel; 300 Duschhauben; 600 Kosmetiksets; 200 Liter Desinfektionsmittel; 200 Liter Universal-Putzmittel

A2b mögliche Lösung:

Liebe Frau Morelli,
wie vereinbart schicke ich Ihnen hiermit die Liste des aktuellen Bestands. Dessen Überprüfung hat ergeben, dass im Putzbereich fast alles ausreichend vorhanden ist. Hier müssen nur 200 Liter Universal-Putzmittel nachbestellt werden.

Im Bereich des Housekeepings fehlen leider mehrere Dinge. Wir brauchen 500 Stück Seife und je 1.000 Stück Shampoo und Duschgel. Wir haben nur noch wenige Duschhauben, deshalb müssen davon 300 nachbestellt werden. Außerdem brauchen wir 600 Kosmetiksets und 200 Liter Desinfektionsmittel.

Herzliche Grüße

A3a 1. die Klimaanlage; 2. der Fernseher; 3. die Kaffeemaschine, 4. die Jalousie

A3b 4A; 2B; 1C; 3D

Kommunikation im Beruf

A1b vor der Konferenz: Bürofenster schließen; sich rechtzeitig einloggen; Personen im selben Raum informieren; Kamera überprüfen; auf stabile Internetverbindung achten; Präsentation vorbereiten; Tonqualität und Lautstärke überprüfen/anpassen; Smartphone auf lautlos stellen
während der Konferenz: die anderen ausreden lassen; Teilnehmende mit Namen begrüßen/ansprechen; sich über Symbole oder per Handzeichen zu Wort melden; Bescheid sagen, wenn man sich kurz abmelden muss; Mikrofon und Kamera je nach Situation ein- und ausschalten; sich an Absprachen halten; Gesten nutzen (Daumen hoch, Kopfschütteln ...); aufmerksam bleiben

A2a 1. einschalten; 2. eingefroren; 3. loggen ... ein; 4. lauter; 5. lautlos; 6. teile; 7. schließe; 8. schalten ... stumm

Prüfungstraining C

A1a mögliche Lösung:

Jahresrückblick; neue Mitarbeitende; neue Geschäftsführung; neue Angebote in der Firma; neues Produkt; flexibles Arbeiten ...

A1b Zeit zum Lesen vor dem Hören; Folien mit Themen; Beispiel, das Aufschluss über den Referenten / die Referentin gibt

A2a b; a; c

A3a 1c, 2c, 3b, 4a

A4b a und c

A5b 1h, 2a, 3e, 4g, 5c

A6a b

A6b 1C, 2B, 3E, 4D, 5A

A7 1c; 2c; 3b; 4b; 5c; 6c

Lösungen zum Kursbuch

Kapitel 7 Was kann ich für Sie tun?

Modul 1 Mit freundlichen Grüßen

- A2a** Die Firma bietet Coachings für die schriftliche Kommunikation mit Kunden und Kundinnen an.
- A2b** A Betreff; B Anrede und Gruß; C Inhalt; D Stil
- A2c** 2; 3
- A3b** 1. das, einen/eine, die, dieser/diese; 2. es, sie, Ihres, Sie, man; 3. heute, hier, zuerst, dort; 4. denn, wenn, die, und, sondern; 5. darauf, damit; 6. Ihre Mail = Ihr Schreiben = ein längerer Austausch
- A3c** *mögliche Lösung:*
Guten Morgen, Frau Lindner,
ich habe Ihren Artikel gelesen, welcher mir sehr gut gefällt, denn die Tipps darin sind sehr gut. Da sich mein Team Hilfe bei der Kundenkommunikation wünscht, interessiere ich mich für einen Workshop. Ich glaube, er wäre sehr wichtig für uns. Könnten Sie einen Workshop in unserer Firma durchführen, wo wir auch einen großen Seminarraum haben?
Am besten wäre die Veranstaltung im September, denn im August haben wir Renovierungsarbeiten. Passt Ihnen das?
Außerdem hätten wir noch folgende Fragen: Wäre der Workshop eintägig oder zweitägig und was würde er kosten?
Vielen Dank und beste Grüße
Anton Hoek
- A4** *mögliche Antwort:*
Betreff: Workshops bis Dezember ausgebucht
Guten Tag, Herr Hoek,
herzlichen Dank für Ihre Anfrage bei fp-consult. Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass aufgrund der starken Nachfrage bereits alle verfügbaren Termine für die Workshops ausgebucht sind. Erst Anfang nächsten Jahres können wieder neue Workshops durchgeführt werden.
Wenn Sie möchten, kann ich Sie allerdings auf die Warteliste setzen und kontaktieren, wenn bereits zu einem früheren Termin etwas frei werden sollte. Ich würde mich freuen, Ihre Mitarbeitenden tatkräftig zu unterstützen.
Einen herzlichen Gruß aus Stuttgart sendet Ihnen
Anke Lindner

Modul 2 Das ist unser Angebot

- A1a** A: 7, 8; B: 1, 6; C: 3, 5, 10; D: 2, 4, 9
- A2a** Malika Yilmaz vom Malereibetrieb Bernsdorf ruft bei der Firma Hallwachs-Versicherungen an. Die Firma hatte zuvor eine Renovierung der Büros angefragt. Um einen Kostenvoranschlag zu erstellen, möchte der Malereibetrieb vorab einen Besichtigungstermin vereinbaren.
- A2b** Besichtigung: Dienstag, 10:30 Uhr
Farbberatung möglich? Ja
Kosten ca. 8–15 Euro pro m²
Dauer Renovierung: mind. drei Tage
Termin in KW 38 möglich?
fertig bis 8. Oktober
- A2c** 1D; 2A; 3F; 4G; 5C; 6B; 7E
- A3a** Eine Farbberatung hat offensichtlich stattgefunden und eine Entscheidung wurde getroffen: pfingstrosa.
Der Preis entspricht genau der groben Einschätzung aus dem Gespräch (12,50 € / m²; geschätzt waren 8–15 € / m²).
Die Renovierung findet 2 Wochen später statt als gewünscht, allerdings ist die Renovierung rechtzeitig vor dem 8. Oktober abgeschlossen.
- A3b** 1a; 2. Frau Yilmaz; 3. 0611458073; 4. Farbe günstiger: 2.200 €, Termin in KW 39, statt in KW 40, Dauer: 3 Tage; 5. Rückruf (zur Terminbestätigung) bis Anfang nächster Woche

Modul 3 Die Bestellung

- A1b** Stärkung des Herz-Kreislauf-Systems; Verbesserung der Koordination; sanfter Muskelaufbau; Therapie von Rückenschmerzen

Lösungen zum Kursbuch

- A2a** Dadurch, dass wir nur hochwertige Materialien für die Federung und Matten verwenden (NS), haben sie eine hohe Lebensdauer (HS).
Stärken sie ihr Herz-Kreislauf-System ganz einfach zu Hause (HS), indem Sie 15 Minuten pro Tag auf dem Trampolin trainieren (NS).
Für einen sanften Muskelaufbau eignen sich unsere Trampoline dadurch (HS), dass sie besonders weiche Schwingbewegungen ermöglichen (NS).
Indem Sie unsere speziell entwickelten Trainingsprogramme durchführen (NS), können Sie z. B. auch Rückenschmerzen erfolgreich therapieren (HS).
- A2b** 1. zwei, Hauptsatz, Nebensatz; 2. kausale; 3. Nebensatz
- A3a** 1b; 2b; 3a
- A3b**

Leynmann Sport GmbH, Am Roten Baum 7, 89367 Mettlach

Reha-Klinik An den Linden
Lindenalle 3-8
78098 Triberg

26.04.20XX

Ihre Anfrage vom 24.04. Angebot Nr. 46VN83

Sehr geehrte Frau Dr. Mertens,

wir danken für Ihre Anfrage und möchten Ihnen folgendes Angebot unterbreiten:

Pos.	Bezeichnung	Menge	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	Trampolin MedTrap Typ aktiv	4	500 €	2.000 €
2	Trampolin MedTrap Typ swing	6	650 €	3.900 €
	abzgl. Mengenrabatt 10 %			- 590 €
	Summe Netto			5.310 €
	zzgl. USt. 19 %			1.008,90 €
	Gesamtsumme			6.318,90 €

Auf alle Komponenten der Trampoline gewähren wir 5 Jahre Garantie.
Lieferzeit ca. 4 Wochen nach Auftragsingang.

Über Ihre Bestellung würden wir uns freuen.

Mit freundlichen Grüßen
Markus Ruff
Sales Manager

- A3c** der Reihe nach von oben nach unten: 3; 6; 2; 1; 4; 5

Modul 4 Ich möchte ... reklamieren

- A1b** unhöflich: 1, 3, 4, 7, 8; höflich: 2, 5, 6; 9
- A3a** Die Akkus von vier E-Scootern scheinen kaputt zu sein. Außerdem wurden die zehn E-Scooter erst sechs Wochen nach dem vereinbarten Termin geliefert.
- A3b** 1. richtig; 2. falsch; 3. richtig; 4. falsch; 5. falsch; 6. richtig; 7. richtig; 8. falsch
- A4a/A5d** Markiertes = Lösung für A5d

etwas reklamieren

Käufer/in

ein Problem schildern und Verärgerung äußern

Ich finde schon sehr ärgerlich, dass ...

Wir sind sehr unzufrieden, weil ...

Wir mussten feststellen, dass ...

Das bedeutet, dass ...

Forderungen stellen und um eine Lösung /
ein Angebot bitten

Dann erwarte ich aber ...

Ich gehe davon aus, dass Sie uns entgegenkommen.

Ich bitte um eine schnelle Lösung.

Damit sind wir nur einverstanden, wenn ...

Wir gehen davon aus, dass ...

Verkäufer/in

sich entschuldigen

Das ist außerordentlich bedauerlich.

Ich entschuldige mich noch einmal für ...

Wir bedauern sehr, dass es zu Problemen mit ...
gekommen ist.

Auch ... tut uns sehr leid.

eine Erklärung geben

Der Grund dafür war ...

Wir haben mittlerweile herausgefunden, dass es
bei ... zu Fehlern gekommen ist.

eine Entschädigung anbieten

Als Entschädigung kann ich Ihnen ... anbieten.

Wären Sie mit ... als Ausgleich einverstanden?

Wir verstehen sehr gut, dass Sie ... wünschen.

Es ist möglich, ... zu reduzieren / zu gewähren.

Zusätzlich bieten wir Ihnen an, ...

Lösungen zum Kursbuch

- A5a** Matthias Schrödinger schlägt einen Preisnachlass von insgesamt 500 Euro vor. E-Way bietet an, die Kosten um 250 Euro zu reduzieren und die Garantie um ein Jahr zu verlängern.
- A5b** 1. sechs Wochen; 2. das Firmenlogo; 3. 500 Euro; 4. einen Mengenrabatt; 5. 50 Euro, eine Garantieverlängerung um ein Jahr
- A7a** 1b; 2b
- A7b** *mögliche Lösung:*
 Sehr geehrte Frau DeLuca,
 wir bedauern, dass es bei den letzten Lieferungen zu Problemen kam und diese nicht Ihren Wünschen entsprochen haben. Herzlichen Dank auch für Ihr langjähriges Vertrauen und Ihre Bereitschaft, auch in Zukunft mit uns zusammenzuarbeiten. Wir können Ihren Ärger gut nachvollziehen und werden die Fehler in den letzten Bestellungen lückenfrei aufarbeiten. Leider scheint es ein Problem mit unserer Bestell-Webseite zu geben: Die Stückzahl der Produkte wird falsch angezeigt. Die IT arbeitet bereits unter Hochdruck daran, dieses Problem zu beheben, sodass in Zukunft keine fehlerhaften Lieferungen mehr vorkommen werden.
 Als Entschädigung kann ich Ihnen anbieten, die fehlenden Bögen mit Etiketten sowie das qualitativ hochwertigere Briefpapier umgehend nachzuliefern. Zusätzlich erhalten Sie auf Ihre nächste Bestellung einen Rabatt von 10 % und eine kostenlose Lieferung. Die fehlerhafte Ware von Ihrer Bestellung vom 17.3. können Sie gerne behalten, andernfalls lasse ich sie durch einen Kurier zeitnah abholen.
 Wir bedanken uns für Ihre Kritik und stellen sicher, dass der Versand in Zukunft reibungslos ablaufen wird.
 Mit freundlichen Grüßen
 ...

Kommunikation im Beruf

- A1a** Gespräch 1: Kauf eines neuen Hemds; Gespräch 2: Umzug eines Buchladens
- A1b** Verkäuferin: 1. suchen; 2. fragen, Wahl; 3. garantiere; 4. richtige Entscheidung
 Kunde: 1. helfen; 2. entscheiden; 3. skeptisch; 4. empfehlen; 5. überzeugt; 6. Beratung
- A1c** 1A; 2A; 3D; 4D; 5D; 6A; 7A; 8D

Kapitel 8 So geht's!

Auftakt

- A2a** 1K; 2E; 3F; 4J; 5B; 6L; 7H; 8A

Modul 1 Zeit für die Familie

- A1b** 1. B und C; 2. A und C; 3. B und C
- A2a** 2. auf + A.; 3. nach + D.; 4. vor + D.; 5. um + A.; 6. an + A.; 7. auf + A.; 8. auf + A.; 9. an + D.
- A2b** die Hilfe → helfen bei + D.; der Antrag → beantragen bei + D.; die Suche → suchen nach + D.; die Angst → sich ängstigen vor + D.; die Bitte → bitten um + A.; das Interesse → sich interessieren für + A.; die Antwort → antworten auf + A.; die Teilnahme → teilnehmen an + D.
- A2c** die Hilfe bei → hilfreich bei + D.; die Neugier auf → neugierig auf + A.; sich entscheiden für → entscheidend für + A.; abhängen von → abhängig von + D.; sich freuen auf/über → erfreut über + A.

Modul 2 Wozu verwendet man das?

- A1a/b** 1. **die Hebebühne:** Gewerbe: Logistik, Baugewerbe, Theater
 die Höhe einstellen/verstellen; die Taste / den Knopf drücken; die Sicherheitseinrichtung aktivieren; das Kabel verbinden; den Drehknopf / den Regler einstellen
2. **das Kartenlesegerät:** Gewerbe: Einzelhandel
 das Display / den Bildschirm berühren; das Programm auswählen/bestätigen; den Eingang / den Ausgang / den Steckplatz verwenden
3. **der Dampfreiniger:** Gewerbe: Hausmeisterservice, Reinigungsservice
 den Hebel / den Schieber / den Schalter betätigen; den Drehknopf / den Regler einstellen; das Programm auswählen/bestätigen
4. **die Aufstehhilfe:** Gewerbe: Pflege, Medizin
 den Drehknopf / den Regler einstellen; die Höhe einstellen/verstellen; den Gurt anlegen

Lösungen zum Kursbuch

5. die Drohne: Gewerbe: Gartenbau, Logistik
die Software aktualisieren; die Speicherkarte einstecken; den Akku überprüfen/aufladen
das Menü aufrufen; die Einstellungen zurücksetzen

6. die espressomaschine: Gewerbe: Gastronomie, Büro
die Taste / den Knopf drücken; das Programm auswählen/bestätigen; das Menü aufrufen; die
Einstellungen zurücksetzen

7. der Ticketscanner: Gewerbe: Post/Paketzustellung, Veranstaltungen, öffentlicher Verkehr
das Display / den Bildschirm berühren; einen Barcode scannen; das Menü aufrufen; die
Einstellungen zurücksetzen

A2a 1B; 2C; 3A; 4D

A2b 1. den schwarzen Schieber; 2. den Schalter lange drücken; 3. den Knopf in der Mitte

A4b A Nutzen/Funktion erklären; B Bedienung erklären

Modul 3 Qualität ist uns wichtig

A2a 1D; 2B; 3A; 4C

A2b 1. ist ein Konzept zur pädagogischen Förderung, das dabei hilft, fachliche Qualität systematisch
zu sichern; die Fortschritte jedes Kindes werden regelmäßig in Entwicklungsprotokollen
festgehalten; Probleme in der Arbeitsorganisation werden erkannt und die Arbeitsabläufe
optimiert, der Verband modernisiert und konkurrenzfähig gemacht
2. Entwicklungsprotokolle, Elterngespräche, Projekte zur Stärkung der kindlichen Entwicklung wie
interkulturelles Theater, Ausflüge, Yoga, Bienenhaltung ...; Ergebnisse werden alle drei Monate
im Qualisuperior-Monitoring-Verfahren evaluiert; Veröffentlichung in Verbandszeitschrift
(Fortbildungen sind in Planung.)

A3a 3. für die Maßnahmen: Yasmin Nafisi; Jörn Lücking
gegen die Maßnahmen: Lavina Beck; Marie Okoye; Ashok Khan

sagen, entgegen, hinzufügen, kritisieren, betonen
weitere Verben: antworten, äußern, behaupten, berichten, denken, erklären, fragen, glauben,
meinen, zum Ausdruck bringen

A3b 2. Lavina Beck entgegnete, das neue Qualitätsmanagement sei zu kompliziert. Sie habe keine Zeit
für weitere Bürokratie.

3. Marie Okoye kritisierte, sie habe schon mehrfach um Verbesserung des Monitoring-Verfahrens
gebeten.

A3c Gegenwart Infinitivstamm + -e

3. Person Singular von *sein*: *sei*

3. Person Singular von *haben*: *habe*

Vergangenheit Konjunktiv I von *haben* oder *sein* + Partizip II

A3d Konjunktiv I; anderen; Indikativ

A4 Man verwendet den Konjunktiv II, wenn der Konjunktiv I mit dem Indikativ identisch ist.

A5 1. Herr Fettke meint, er verstehe nicht, was Qualitätssicherung bedeute.
2. Frau Li behauptet, mit den neuen Regeln sei vieles klarer geworden.
3. Frau Paulsen entgegnet, die neuen Methoden haben/hätten den Arbeitsalltag positiv
verändert.

Modul 4 Wer kann einspringen?

A1b 1. Maren hatte einen Unfall und ist in der Notaufnahme.; 2. Spätschicht ab 13:30 Uhr; 3. Frau
Meintje ausgerichten, dass Maren heute nicht zur Arbeit kommt.

A2a *mögliche Lösung:*

Timon Wurster, Sally Taylor und Luisa Ferrer können einsprechen, da sie eigentlich frei haben;
Olga Kruse kann früher kommen oder Anja Pavlovic länger bleiben.

A2b Anton Bergschmitt springt ein und Sally Taylor übernimmt den Nachtdienst.

A2c 1. ..., weil sie heute zu ihren Eltern fahren möchte.

2. ..., damit Anton für Maren einspringen kann.

3. ... innerhalb von zwei Tagen nachreichen.

A2e *mögliche Lösung:*

Hallo Maren, gerade hat mir Frau Meintje erzählt, dass du einen Unfall hattest. Das tut mir sehr
leid! Was ist denn passiert? Ich hoffe, es geht dir bald wieder besser! Hoffentlich ist es nicht so
schlimm. Sag Bescheid, wenn du Unterstützung brauchst. Gute Besserung und liebe Grüße!

A3a 1a; 2c; 3a; 4a

Lösungen zum Kursbuch

A3b mögliche Lösung:
1G; 2E; 3A; 4D; 5B; 6C; 7F

A4a mögliche Lösungen:
A: Liebe Frau Agosti,
leider habe ich schlechte Nachrichten. Heute Morgen habe ich mich an der Fritteuse schwer verbrannt. Josef hat mich sofort in die Notaufnahme gefahren. Dort hat man mich untersucht und meine Wunden versorgt. Ich habe Verbrennungen zweiten Grades an Daumen, Zeigefinger und Mittelfinger. Ich muss meine Hand erst einmal schonen und darf deshalb zwei Wochen nicht zur Arbeit kommen. Ich hoffe, dass meine Verletzungen bis dahin verheilt sind, und melde mich wieder bei Ihnen. Meine Krankschreibung liegt der Krankenkasse vor.
Herzliche Grüße

...

B: Lieber Herr Petersen,
bei der gestrigen Schulung hatte ich einen kleinen Unfall. Ich bin über ein Kabel gefallen und habe mir den Kopf gestoßen. Ich habe die Schulung noch zu Ende bringen können, weil ich weiß, dass das Logistikunternehmen ein wichtiger Kunde für uns ist. Ich hatte nach dem Sturz aber schlimme Kopfschmerzen, die zu Hause nicht besser wurden. Deshalb bin ich heute Morgen zu meiner Hausärztin gegangen. Sie hat mich untersucht und eine Gehirnerschütterung festgestellt. Ich bin nun eine Woche krankgeschrieben und muss mich erholen. Könnten Sie Herrn Klaus freundlicherweise darum bitten, mich bei den Schulungen zu vertreten?
Viele Grüße

...

A5b 1. 8 Stunden; 2. 10 Stunden; 3. 30 Minuten; 4. 9 Stunden; 5. 11 Stunden

A5d 1. richtig; 2. falsch; 3. falsch; 4. richtig

Kommunikation im Beruf

A1a 2 und 4

A1b/c **Datum und Uhrzeit des Anrufs:** Dienstag, 15.5., 10:23 Uhr
Anrufer/in: Frau Emine Sadik
Grund des Anrufs: Veranstaltung zum Arbeitsrecht
Termin: Mittwoch, 23. Mai, 8 bis 14 Uhr
To-do: Abteilung informieren; bis Freitagabend anmelden
weitere Informationen: Mindestteilnehmerzahl 20; im Intranet gibt es nähere Informationen

Prüfungstraining D

A1a jede Mitteilung hat eine a/b/c-Aufgabe; auf Antwortbogen markieren; man hört nur einmal

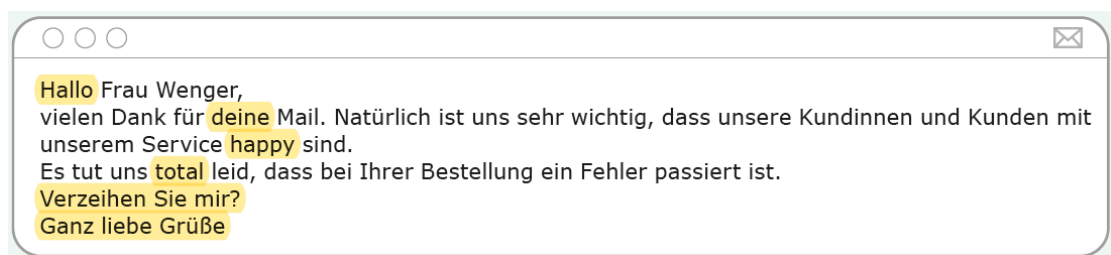
A2 1a; 2b; 3a; 4a; 5c

A3a a

A3b Bezug: Mail von Frau Wenger; 1. c; 2. a

A4c 1. A, B, D; 2. A, B; 3. C, D; 4. A, B

A5



mögliche Verbesserung:

Sehr geehrte Frau Wenger,
vielen Dank für Ihre E-Mail. Natürlich ist es uns sehr wichtig, dass unsere Kundinnen und Kunden mit unserem Service zufrieden sind.
Es tut uns leid, dass bei Ihrer Bestellung ein Fehler passiert ist.
Wir bitten um Entschuldigung.
Mit freundlichen Grüßen

Lösungen zum Kursbuch

A6a mögliche Lösung:

Sehr geehrte Frau Wenger,
vielen Dank für Ihre E-Mail. Natürlich ist es uns sehr wichtig, dass unsere Kundinnen und Kunden mit unserem Service zufrieden sind. Es tut uns leid, dass bei Ihrer Bestellung ein Fehler passiert ist. Möglicherweise kam es bei der Auslieferung zu einer Verwechslung der Bestellungen. Wir werden uns unverzüglich um Ihr Anliegen kümmern und Ihnen innerhalb von drei Arbeitstagen die bestellten Waschbecken liefern und die falschen wieder abholen. Als Wiedergutmachung bieten wir Ihnen eine Preisnachlass von insgesamt 200 € auf die bereits vorgemerkten Modelle an.
Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten. Sollte es von Ihrer Seite aus weitere Fragen oder Handlungsbedarf geben, so können Sie gerne jederzeit mit mir in Kontakt treten.
Mit freundlichen Grüßen

A7b 1a; 2b; 3a; 4a; 5b; 6a

Kapitel 9 Wie fühlst du dich?

Auftakt

A1b Gespräch 1: E; Gespräch 2: C; Gespräch 3: F

Modul 1 Gesünder geht immer

A2a Der Betriebsrat fordert vom Unternehmen Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung.

A3a Die Notizen sind im Nominalstil verfasst, der Artikel im Verbalstil.

A3b fehlen → das Fehlen; fördern → die Förderung; optimieren → die Optimierung; mitarbeiten → der Mitarbeiter / die Mitarbeiterin; folgen → die Folge; erkennen → die Erkenntnis; motivieren → die Motivation

A4b mögliche Lösung:

Lieber Betriebsrat,
Ich habe von den Maßnahmen gelesen, die ihr für die Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz vorgestellt habt. Ich finde eure Ideen sehr gut, besonders die Überarbeitung des Speiseplans und des Essensangebots halte ich schon lange für überfällig.
Ich bin mir allerdings nicht sicher, ob ein Präventionsseminar zu psychischen Belastungen wirklich erfolgversprechend ist, denn wir Mitarbeitenden verbringen bereits mehrere Stunden täglich in anstrengenden Konferenzen. Stattdessen würde der Gesundheitstag eine willkommene Alternative dazu bieten. Deshalb würde ich vorschlagen, das Entspannungstraining, das für den Gesundheitstag vorgesehen ist, auszuweiten und eine Art Mitmach-Workshop daraus zu machen. Ich glaube, aktives Ausprobieren von Entspannungstechniken wie Meditation oder autogenem Training ist viel gewinnbringender als ein theoretischer Vortrag.
Zudem habe ich einen weiteren Vorschlag für eine Maßnahme: Ich denke, dass unser gesamtes Team von einem Erste-Hilfe-Kurs profitieren würde; der letzte liegt nämlich schon ein paar Jahre zurück. Immer wieder hört man von Unfällen am Arbeitsplatz. Auf solche Ereignisse müssen wir vorbereitet sein. Diese Maßnahme hätte bestimmt auch positive Auswirkungen auf die Gruppendynamik in unserem Büro.
Was haltet ihr von den Vorschlägen? Ich würde mich über ein Feedback freuen!
Herzliche Grüße

Modul 2 Das ist mir wichtig

A2b

	gutes Arbeitsumfeld	Begründung
Person A	nette Kollegen und Kolleginnen; spannende Aufgaben; die Möglichkeit, sich beruflich weiterzuentwickeln	macht gerade ein Praktikum, um sich beruflich zu orientieren; will den Beruf in all seinen Tätigkeitsbereichen kennenlernen; wünscht sich spannendere Aufgaben
Person B	sicherer Arbeitsplatz; soziale Kontakte; Austausch unter Kollegen und Kolleginnen	ist älter; hätte Probleme, einen neuen Beruf zu finden; sehr sozial, umgibt sich gerne mit Menschen; Kollegen und Kolleginnen sollten sich gut gegenseitig unterstützen

Lösungen zum Kursbuch

Person C	Wertschätzung und Anerkennung; konstruktiver Umgang mit Fehlern; positives Arbeitsklima	schnell demotiviert, wenn Arbeit nicht anerkannt wird; Umgang mit Fehlern in der Firma nicht gut; Kritik wenig konstruktiv; fühlt sich nicht wohl
----------	---	--

- A3a** **A Team:** die Kollegen/Kolleginnen; freundlich; mitbestimmen; die Anerkennung; der Zusammenhalt; der/die Vorgesetzte; die Wertschätzung; das Arbeitsklima; respektvoll; die Arbeitsverteilung
B Bezahlung: die Prämie; das Urlaubsgeld; angemessen; der Tarif; das Weihnachtsgeld; der Freizeitausgleich; die Provision
C Arbeitszeiten: die Gleitzeit; die Überstunden; die Schicht; die Arbeitsverteilung
D Weiterbildung: die Schulung; sich qualifizieren; die Zusatzausbildung; die Anerkennung
- A3c** A Schluss; B Einleitung; C Hauptteil

Modul 3 Wie sagt man das?

- A1a** 1. lebendiger, freundlicher; 2. nicht betont
A1c A Vorschlag/Ermunterung; B Überraschung; C Freundlichkeit/Interesse; D freundliche Aufforderung; E Empörung; F Überraschung; G Überraschung
A2a *aber:* Überraschung; *doch:* Freundlichkeit/Interesse; *ja:* Überraschung; *mal:* *Geben Sie mir bitte mal die Zange!*; *denn:* Überraschung
A2b Modalpartikeln sind typisch für die mündliche Sprache. Man benutzt sie, um seine Ansichten, Absichten und Gefühle zu verstärken oder abzuschwächen. In Aussagesätzen stehen die Modalpartikeln meist hinter dem Verb. Die Bedeutung ist vom Kontext und von der Betonung des Satzes abhängig.
A3a 1. aber/doch; 2. denn; 3. aber/ja; 4. doch; 5. ja/aber/doch; 6. denn; 7. mal; 8. doch; 9. aber/ja

Modul 4 Es passt nicht

- A2a** Statement 1
A2b B; D; F
A2c 1. falsch; 2. richtig; 3. richtig; 4. falsch; 5. falsch; 6. richtig; 7. richtig
A4b 1. Mitarbeitergespräche dienen dazu, die Motivation der Mitarbeiter/innen einschätzen zu können und Entwicklungsperspektiven und Zielvereinbarungen zu erkennen.
 2. Mitarbeitende und Führungskräfte nehmen meist einmal jährlich an einem Mitarbeitergespräch teil.
 3. Es geht darum, die (Un-)Zufriedenheit im Job festzustellen. Gleichzeitig können Erfolge und Misserfolge analysiert und besprochen werden. Arbeitnehmende haben die Möglichkeit, Wünsche zu formulieren und ihre eigenen Kompetenzen, die Arbeit im Team oder auch Probleme und Herausforderungen zu beurteilen
A4c *der Reihe nach von oben nach unten:* 1; 4; 2; 5; 3
A4d *mögliche Lösung:*
Diese Themen möchte ich unbedingt ansprechen: Wunsch nach beruflicher Veränderung/ Neuorientierung
So zufrieden bin ich mit meiner Arbeit: fehlende Wertschätzung; Gefühl, dass mir nichts zugetraut wird; große Unzufriedenheit im Vergleich zum Anfang
Das habe ich im vergangenen Jahr erreicht: Weiterbildung zum Thema Kundenkommunikation
So schätze ich meine Arbeitsleistung ein: ich leiste gute Arbeit, bin gut im Umgang mit Kunden und Kundinnen und kenne mich in der Abteilung gut aus
So läuft die Arbeit mit den Kollegen/Kolleginnen und meiner Führungskraft: gute Beziehung zu Kolleginnen und Kollegen, aber Ungerechtigkeitsgefühl. Außerdem traut der Chef mir nichts zu.
Hierbei brauche ich im kommenden Jahr Unterstützung: /
Das sind meine Ziele und so möchte ich beruflich weiterkommen: /
 → Da Sara so unzufrieden mit ihrer momentanen beruflichen Situation ist, dass sie sich eine Kündigung und einen Wechsel in die Selbstständigkeit gut vorstellen kann, ist es schwer, Zukunftsgedanken auszufüllen.
A5a Mitarbeiter/in: C; Funktion: E; Abteilung: B; Rückblick letztes Jahr: G; Beurteilung der Arbeit: D; Ausblick, mögliche Weiterentwicklung: A; Erwartungen an Mitarbeiter/in: H; Sonstiges: F
A6a Sara will ihren Job kündigen und lässt sich im Geschäft von Herrn Finke einarbeiten.
A6c A4; B2; C1; D5; E3; F6

Lösungen zum Kursbuch

A6d mögliche Lösung:

Sara Schuster
Mühlenstraße 45
52667 Siegtal

I&K Kaufhaus
Personalabteilung / Fr. Windisch
Holzlarer Str. 22
52667 Siegtal

27.05.20XX

Kündigung meines Arbeitsvertrags vom 01.03. 20XX

Sehr geehrte Frau Windisch,

hiermit kündige ich mein Arbeitsverhältnis bei Ihnen fristgerecht zum 30.06.20XX.
Ich danke Ihnen für die gute Zusammenarbeit und wünsche der Firma alles Gute.
Ich bitte Sie, mir den Erhalt der Kündigung schriftlich zu bestätigen.
Stellen Sie mir bitte außerdem ein qualifiziertes Arbeitszeugnis zu meiner Tätigkeit aus.

Vielen Dank und mit freundlichen Grüßen
Sara Schuster

Kommunikation im Beruf

A1a Herr Faber wird kritisiert, weil er in letzter Zeit öfter unaufmerksam und unkonzentriert gewirkt hat und wichtige Termine vergessen hat.

A2a Version 1: B; Version 2: C; Version 3: A

A2b **das eigene Verhalten erklären:** Es ist so, dass ...; Ich glaube, da habe ich einfach ...

Kritik zurückweisen: Es stimmt nicht, dass ...; ... war nicht meine Schuld.

Kritik annehmen: Ich kann gut verstehen, dass Sie das ansprechen müssen.; Danke, dass Sie mich darauf hingewiesen haben.

Kapitel 10 Wie geht's weiter?

Auftakt

A1b A4; B6; C5, D2, E3; F1

Modul 1 Roboterwelt

A2a mögliche Lösung:

A Roboter ersetzen Menschen; B Sicherheitsbedenken bei fahrerlosen Transportmitteln;
C Roboter für kranke Kinder im Unterricht; D Roboter in der Pflege

A3a 1 und 3: Partizip I; 2 und 4: Partizip II

Adjektive; Adjektivendung

A3b 2. Ein Roboter, der selbstständig denkt und arbeitet, bringt das Essen.

4. Die Kinder, die von Robotern unterstützt werden, nehmen am Unterricht teil.

6. Die fahrerlosen Transportmittel sind auf Strecken, die streng festgelegt wurden, unterwegs.

A3c 1. Emotionen zeigende Roboter faszinieren viele Menschen.

2. Ein lange getesteter autonomer Bus wird jetzt eingesetzt.

3. Von Robotern gebaute Geräte haben oft weniger Defekte.

4. Forscher/innen wollen eigenständig handelnde Roboter entwickeln.

A4 mögliche Lösung:

Hallo, ich kann deine Sorgen verstehen. Ich denke auch, dass es nicht so einfach ist, einen Roboter im Pflegealltag zu benutzen. Roboter sind keine Menschen und können sich auch nicht auf die gleiche Weise um pflegebedürftige Menschen kümmern. Deshalb musst du dir meiner Meinung nach keine Sorgen darum machen, dass dein Job ersetzt wird. Ich denke, dass Roboter nur zur Unterstützung in der Pflege benutzt werden können. Wenn du eine Person in die Badewanne heben oder ihr beim Anziehen helfen musst, kann ein Roboter sicher nützlich sein. Aber die emotionale und soziale Ebene ist sehr wichtig und wird sicherlich nicht von einem Roboter ersetzt werden können.

Lösungen zum Kursbuch

Modul 2 Ich mache mich selbstständig

- A2a** der Gründerzuschuss; Jan möchte ein Box-Studio eröffnen
A3a Nein.
A3b 1B; 2D; 3A; 4C
A4a Daniela soll Widerspruch einlegen.
A4b saisonbedingte Schwankungen im Umsatz, macht im Sommer mehr Gewinn als im Winter, hat zwar einige Aufträge für den Winter, aber das reicht nicht
A4c **Ihr Bescheid vom 2. September 20XX Aktenzeichen: 3dg5**
 Sehr geehrte Damen und Herren,
 gegen den oben genannten Bescheid vom 2. September 20XX lege ich hiermit Widerspruch ein.
 Begründung: Saisonbedingt macht mein Eiswagen im Sommer mehr Gewinn als im Herbst und Winter. Die aktuelle Planung für die erwarteten Gewinne im Herbst und Winter schicke ich mit.
 Entsprechende Nachweise sind diesem Schreiben beigelegt.
 Ich bitte Sie, den Bescheid entsprechend der oben genannten Punkte nochmals zu prüfen.
 Mit freundlichen Grüßen
 Daniela Marić

Modul 3 Berufe der Zukunft?

- A1b** um neue und zukunftsfähige Berufe
A1c a Während die einen schon immer ...
 a Während es für viele Berufe ...
 t Während sich unser Moderator ...
A2a 1b; 2b; 3a; 4a
A2b

Content Manager/in	Mobile Developer/in	Lebensmitteltechniker/in
sind für den Inhalt von Internetseiten verantwortlich; stimmen die Inhalte im Internet mit den Fachabteilungen ab und erstellen diese; Neuigkeiten aus dem Unternehmen, Produktbeschreibungen oder Interaktion mit den Kundinnen und Kunden	Programmierer von Apps; Webseiten sollen überall gut aussehen, egal ob am Handy, Computer oder Tablet	Produktion unseres Essens; entwickeln neue Produkte und Verfahren, wie man Lebensmittel z. B. haltbarer macht

- A2c** 1; 2; 4; 8; 9
A3a

Zeit	Ort	Grund/Folge	Gegengrund
<i>innerhalb</i> <i>während</i>	<i>außerhalb</i> <i>innerhalb</i>	<i>dank</i> <i>infolge</i> <i>aufgrund</i> <i>wegen</i>	<i>trotz</i>

- A3b** *mögliche Lösung:*
 2. Wegen des netten Chefs haben alle viel Spaß an der Arbeit.
 3. Dank einer guten Ausbildung findet sie problemlos einen Job.
 4. Infolge großer Belastung werden viele Mitarbeitende krank.
 5. Innerhalb der letzten Jahre sind viele neue Berufe entstanden.

Modul 4 Man lernt nie aus

- A2a** 1C; 2A; 3E; 4B; 5D
A2b Luan fragt nach dem Unterschied von einer Weiterbildung und einer Umschulung. Außerdem möchte er wissen, ob alle Weiterbildungen von der Agentur für Arbeit bezahlt werden.
A3b 1. Gärtner; 2. Praktikum; 3. Verkaufskraft

Lösungen zum Kursbuch

A3c

Herr Pereira	Herr Gruber
<ul style="list-style-type: none"> - passt zu Arbeitserfahrungen - viel Neues - Praktikum, um einen Betrieb kennenzulernen - Einsatz von Drohen im Gartenbau immer wichtiger - kaufmännischen Kenntnisse nicht das Problem - technische Elemente gefragt 	<ul style="list-style-type: none"> - hilft für den Verkauf - kann auch in anderen Läden arbeiten - hilft, unbefristeten Vertrag zu bekommen - Lohn steigt

A6a

Frau Wronek: Chefin; Herr Idler: Mitarbeiter; Mitarbeitergespräch

A6b

- Es geht um 2. Ausblick.
- Herr Idler möchte mehr Verantwortung übernehmen, ein Projekt selbst leiten.
- Frau Wronek schlägt vor, dass Herr Idler eine Weiterbildung macht.
- Er will souveräner in Gesprächen und Verhandlungen werden.

A6c

1. falsch; 2. falsch; 3. richtig; 4. falsch; 5. richtig; 6. richtig

A7b

Reihenfolge von oben nach unten: Erwartungen beschreiben; Positives herausstellen; Probleme schildern; Empfehlungen geben

A7c

mögliche Lösung:

Sehr geehrter Herr Maurer,

in der letzten Woche habe ich an der Weiterbildung der Firma „Zukunft jetzt“ zum Thema Kommunikation für „Young Leaders“ teilgenommen. Vielen Dank noch mal für die gute Organisation!

Leider war ich nicht sehr begeistert von der Weiterbildung. In der Anzeige stand, dass man in Rollenspielen typische Situationen übt, wie man sich in Gesprächen durchsetzt und seine eigenen Interessen vertritt. Man sollte darauf trainiert werden, dass man die Strategien der Gesprächspartner/innen erkennt und schlagfertig antworten kann. Leider haben wir keine Rollenspiele gemacht, sondern nur einen sehr langen Vortrag gehört. Der Trainer war nicht wirklich kompetent und konnte viele Fragen der Teilnehmer/innen nicht beantworten. Im Kurs waren viel mehr Leute angemeldet als angekündigt. Dadurch gab es weder individuelle Beratungen noch Einzelgespräche. Sehr gut haben mir allerdings die Schulungsräume gefallen. Ich würde daher empfehlen, dass wir als Firma erst mal keine weiteren Kurse bei „Zukunft jetzt“ buchen.

Für weitere Fragen stehe ich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Jan Idler

Kommunikation im Beruf

A2a

1, 4, 5, 6, 8, 9

A2b

1B; 2A; 3C; 4F; 5E; 6D

Prüfungstraining E

A1a

5

A1b

2C; 3D; 4B, E, F; 5A

A1c

Beschwerde

A1d

1. Bestellung/Buchung; 2. Beschwerde; 3. Angebot

A2a

Name: (Felix) Mayerhöfer; Telefonnummer: 0-14-230-85-61

A3a

mögliche Lösung: Würzler; Renovierung des Ladens; Beginn: Anfang Mai; Kalkulation per Mail; Fußleiste weiß oder holzfarben?; Wandfarbe: Farbcode schicken; Nummer: 0489562480; Steckdosen: grün

A3b

Weitere Information: Renovierung des Ladens; Beginn: Anfang Mai; Kalkulation/Angebot per Mail; Steckdosen: grün

Zu erledigen: Entscheidung Farbe Fußleiste; Wandfarbe: Farbcode schicken

A4b

1b; 2. Frau Küchelhoff; 3. 0160-28-74-0-3; 4. nehmen Angebot an; 10 Personen; mittelgroßer Konferenzraum; Seminarleiter kommt gegen 8 Uhr zum Aufbau; Kaffeepause um halb 4; 5. Raum vorbereiten; Beamer installiert?

A5b

1b; 2b; 3a

A6c

1f, 2c, 3x, 4b

A9a

von oben nach unten: 3, 6, 4, 1, 5, 2