

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Kapitel 1 Mein Beruf

1.1 Auftakt Aufgabe 2a

1

- Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen, guten Morgen! Lassen Sie uns beginnen, denn es gibt viel zu besprechen. Zuerst möchte sich unsere neue Kollegin vorstellen. Bitte, Frau Nassar.
- Guten Morgen. Wie schön, dass ich heute endlich die Gelegenheit habe, Sie alle kennenzulernen. Ich bin Amira Nassar und komme aus Ägypten. Ich habe dort viele Jahre als leitende Bauingenieurin für eine große Hotelkette gearbeitet und kenne den Markt dort ziemlich gut. Deshalb freue ich mich, dass ich nun als beratende Bauingenieurin das neue Großprojekt begleiten darf. Dabei ist mir besonders wichtig, viele Kontakte herzustellen, insbesondere mit den Behörden vor Ort. Da ich fließend Arabisch, Deutsch und Englisch spreche, werden mir dabei meine Sprachkenntnisse sicherlich eine große Hilfe sein. Ich freue mich auf die Zusammenarbeit mit Ihnen.
- Vielen Dank, Frau Nassar, und herzlich willkommen im Namen des gesamten Teams. Frau Nassar wird ab sofort ...

2

- Ja, bitte.
- Guten Tag. Mein Name ist Mohan Singh. Ich bin der neue Arzt.
- Ah ja, Herr Singh. Kommen Sie doch bitte herein. Ich bin Claudia Mehrle, die leitende Ärztin hier.
- Es freut mich, dass wir uns endlich kennenlernen. Ich wollte mich kurz vorstellen. Ich arbeite ab jetzt hier.
- Ja, genau. Wir sind froh, dass die Stelle endlich besetzt ist. Wo haben Sie denn vorher gearbeitet?
- Ich war viele Jahre in einer Klinik für Sportmedizin tätig und bin gerade dabei, meinen Facharzt zu machen, und freue mich natürlich auf die vielen neuen Erfahrungen hier in der Radiologie.
- Das ist ja toll. Wir freuen uns sehr, dass Sie unser Team verstärken. Dann wünsche ich Ihnen einen guten Start. Und wenn Sie Fragen haben, dann können Sie sich gerne an mich wenden.
- Vielen Dank. Ich werde mich sicherlich mit der einen oder anderen Frage an Sie wenden. Bis später.

1.2 Modul 2 Aufgabe 1a und b

- Agentur für Arbeit. Sie sprechen mit Marianne Behrens. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag. Mein Name ist Anna Svoboda. Ich möchte mich bei Ihnen arbeitssuchend melden.
- Da sind Sie bei mir richtig, Frau Svoboda. Aber darf ich noch mal nachfragen? Wollen Sie sich arbeitssuchend oder arbeitslos melden?
- Oh, ist das nicht dasselbe? Habe ich da etwas verwechselt?
- Der Unterschied ist ganz einfach, Frau Svoboda. Als arbeitssuchend meldet man sich, solange man noch einen Job hat; als arbeitslos, wenn man tatsächlich ohne Arbeit ist.
- Nein, nein, ich habe noch Arbeit, aber mein Vertrag ist befristet und läuft bald aus.
- Na, dann können Sie sich wirklich arbeitssuchend melden. Dann kann die Agentur für Sie schon einen neuen Arbeitsplatz suchen.
- Ja, das wäre wirklich toll, denn ich möchte nach Ablauf meines Vertrages nicht so lange zu Hause sein.
- Das kann ich gut verstehen, Frau Svoboda. Dann brauche ich jetzt einige Angaben von Ihnen. Wann sind Sie geboren?
- Am 25.08.1981.
- Und wo?
- In Tschechien, in Ostrava.
- Können Sie das bitte wiederholen? Das habe ich nicht richtig verstanden.
- Ja, gern. Ostrava. Ich buchstabiere: O S T R A V A.
- Okay. Und wie ist Ihr Familienstand?
- Ich bin verheiratet.
- Und wo wohnen Sie?
- Hier in Frankfurt, in der Schellenbergstraße 5.
- Vielen Dank. Sie haben gesagt, dass Sie zurzeit noch arbeiten. Wann ist Ihr letzter Arbeitstag?
- Oh, Moment, ich habe den Vertrag hier. Das ist der 30. September.
- Gut, Frau Svoboda. Dann habe ich erst mal alle Daten, die ich brauche. Ich melde Sie arbeitssuchend ab dem 1. Oktober. Ich möchte Sie darauf hinweisen, dass Sie der Agentur gegenüber auch Pflichten haben. Dazu gehört, dass Sie aktiv mit uns zusammenarbeiten.
- Was bedeutet das?
- Zum Beispiel, dass Sie alle Termine hier in der Agentur wahrnehmen. Dazu werden Sie schriftlich eingeladen. Und dass Sie sich aktiv um Arbeit bemühen, also selbstständig Bewerbungen schreiben.
- Ich bin mir nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe. Sie meinen also, dass ich regelmäßig zu Ihnen in die Agentur kommen muss?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Genau. Dort besprechen wir dann immer alle weiteren Schritte.
- Okay, alles klar.
- Gut, dann bekommen Sie in den nächsten Tagen eine Einladung von Ihrem Berufsberater oder Ihrer Berufsberaterin von der Agentur zu einem Erstgespräch. Dazu müssen Sie bestimmte Dinge mitbringen. Was genau, steht alles in dem Schreiben. Bitte vergessen Sie nichts. Falls Sie an dem Termin verhindert sind, rufen Sie uns bitte an. Haben Sie noch Fragen?
- Nein, vielen Dank. Dann warte ich auf das Schreiben.
- Gut, Frau Svoboda. Dann wünsche ich Ihnen noch einen schönen Tag. Auf Wiederhören.
- Danke, Ihnen auch. Auf Wiederhören.

1.3 Modul 3 Aufgabe 2a Abschnitt 1

- Hallo, hier sind wieder Flora und Marc von „Berufs-Check“ – euer Podcast rund um die Themen Bewerbung, Berufseinstieg, Weiterbildung und Karriere. Wir geben euch in dieser Podcastreihe jede Menge Tipps und Informationen, wie ihr ganz einfach an euren Wunschberuf kommt. Heute sprechen wir über das Thema Soft Skills.
- Bestimmt ist euch der Begriff schon einmal begegnet. Oder doch noch nicht? Vielleicht kennt ihr ihn auch unter dem Namen „Schlüsselkompetenzen“? Am besten wir erklären zuerst mal, was man unter Soft Skills versteht und warum sie bei der Bewerbung sehr wichtig sind. Dazu weiß Marc mehr.
- Also, der Begriff Soft Skills kommt aus dem Englischen. Er wurde zunächst auf Deutsch mit dem Begriff „soziale Kompetenz“ übersetzt. Die soziale Kompetenz setzt sich aus den individuellen Einstellungen und den persönlichen Fähigkeiten zusammen. Deshalb spricht man bei Soft Skills häufig von den weichen Faktoren, im Gegensatz zu den Hard Skills, also den harten Faktoren, die die fachliche Kompetenz einer Person umfassen. Flora wird den Unterschied gleich an einem Beispiel erklären.
- Ja, genau. Man kann nämlich die Unterscheidung der beiden Kompetenzarten ganz einfach am Beispiel eines Grundschul-Zeugnisses veranschaulichen: Die Hard Skills werden im Unterricht vermittelt und am Ende in Prüfungen einigermaßen objektiv bewertet. Was schließlich auf dem Zeugnis steht, sind die Schulnoten, die Aufschluss über das fachliche Verständnis geben, also die Hard Skills. Und dann gibt es neben den Noten in den Fächern noch die schriftliche Beurteilung zu den charakterlichen Eigenschaften, also z. B. ob jemand im Unterricht aufmerksam ist, gerne anderen hilft und sowas. Hier geht es um die Soft Skills. Ohne diese Beurteilung könnte man kein genaues Bild von den Fähigkeiten der Schüler und Schülerinnen geben.
- Also, das leuchtet mir absolut ein. Und wenn wir dein Beispiel, Flora, nun auf den Bewerbungsprozess übertragen, kann man feststellen: Unternehmen fordern nicht nur Fachkenntnisse, sondern eben auch wichtige Eigenschaften wie Teamfähigkeit, Motivation und eine strukturierte Arbeitsweise. Aus diesem Grund testen viele Firmen zukünftige Mitarbeitende auf ihren Umgang mit Mitmenschen, ihre persönliche Einstellung und ihre methodischen Fähigkeiten – meistens in sogenannten Assessment Centern. Vielleicht habt ihr selbst noch nie einen solchen Test mitgemacht, sie werden aber fast überall angewendet. Warst du schon mal bei einem Assessment Center dabei, Flora?
- Nein, zum Glück nicht.

1.4 Modul 3 Aufgabe 2b Abschnitt 2

- Soft Skills darf man übrigens nicht mit den typischen Charaktereigenschaften gleichsetzen. Man kann das leicht daran erkennen, dass sie sich in drei Kategorien einteilen lassen, nämlich in persönliche, soziale und methodische Kompetenzen.
- Sie sind also viel umfassender als Charaktereigenschaften.
- Genau. Zu den persönlichen Kompetenzen gehören Soft Skills, die sich auf die eigene Person beziehen und die helfen, über sich selbst oder die eigenen Ziele im Klaren zu sein. Als Beispiele könnte man hier nennen: Motivation, Eigenverantwortung und Selbstvertrauen. Aber auch die Bereitschaft, in Fortbildungen etwas Neues zu lernen, gehört dazu.
- Okay, das ist klar. Besonders gefragt sind in der Berufswelt aber die sozialen Kompetenzen, weil diese wichtig sind bei der Zusammenarbeit mit anderen Menschen. Sie entscheiden darüber, 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. Zusammengefasst also, wie man mit Konflikten umgeht. Zu den wichtigsten sozialen Kompetenzen gehören daher Teamfähigkeit, Kritikfähigkeit und Kommunikationsfähigkeit. Und nun fehlt uns noch die dritte Kategorie, nämlich die methodischen Kompetenzen. Dazu weiß Flora mehr.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Ja. Die methodischen Kompetenzen helfen, Aufgaben und Probleme zu lösen oder sich die dafür erforderlichen Methoden und Fähigkeiten anzueignen. Als Beispiele könnte man hier nennen: Zeitmanagement, Organisationstalent, aber auch Präsentationstechniken.
- Okay, jetzt habt ihr sehr viel über die Soft Skills gehört, aber jetzt kommt die entscheidende Frage: Warum sind sie so wichtig? Alles zusammen genommen machen die Soft Skills also einen großen Teil des Potenzials eines Menschen aus. Logisch, dass das auch für das Berufsleben entscheidend ist. Denn Wissen und Fachkenntnisse – die Hard Skills – lassen sich erst im Zusammenspiel mit anderen Menschen beruflich erfolgreich einsetzen. Und hier kommen die Soft Skills zum Tragen. Seid euch eurer persönlichen Stärken bewusst. Sie sind auch für eure Einstellung ein wichtiges Kriterium.
- Aber Vorsicht: Viel hilft nicht immer viel – auch nicht in einer Bewerbung. Deshalb solltet ihr euch in einer Bewerbung auf eure Stärken konzentrieren und die Schlüsselkompetenzen, die für die Stelle relevant sind, hervorheben. Und nun hat Marc noch einen ganz wichtigen Tipp für euch am Ende unseres Podcasts.
- Ich bin teamfähig, belastbar, ehrgeizig und motiviert ... – das behaupten viele. Aber um mit den genannten Soft Skills zu punkten, solltet ihr sie immer mit Beispielen aus eurem Berufsleben belegen. Wenn ihr zum Beispiel schreibt: „Weil ich mehrere Jahre im Ausland gearbeitet habe, sind nicht nur meine Englisch-Kenntnisse sehr gut. Darüber hinaus kann ich mich auch in Menschen mit einem anderen sprachlichen und kulturellen Hintergrund hineinversetzen.“ Dann zeugt das nicht nur von guten Sprachkenntnissen, sondern vor allem von einer hohen interkulturellen Kompetenz. Und solche Kompetenzen entscheiden letztendlich darüber, ob ihr die Stelle bekommt oder nicht.
- Tja, damit sind wir am Ende unseres heutigen Podcasts angekommen. Wir hoffen, er hat euch gefallen. Bis zum nächsten Mal! Dann mit einem anderen interessanten Thema.

1.5 Modul 4 Aufgabe 2a

Ich möchte Sie ganz herzlich zu unserer Veranstaltung hier im Welcome-Center begrüßen. Heute dreht sich alles um das Thema „Anerkennung ausländischer Berufsabschlüsse“. Ich freue mich, dass so viele von Ihnen Interesse daran haben und dass Sie heute zu der Veranstaltung gekommen sind. Zuerst möchte ich mich kurz vorstellen:

Mein Name ist Martin Brauer. Ich arbeite im Beratungszentrum zur Anerkennung ausländischer Berufsqualifikationen. Meine Arbeit besteht aus zwei großen Bereichen: Einerseits berate ich Menschen, die hier in Deutschland berufstätig sein möchten. Ich bin sozusagen ein „Anerkennungsberater“. In dieser Funktion führe ich heute auch hier im Berufsberatungszentrum diese Veranstaltung durch. Auf der anderen Seite arbeite ich auch aktiv bei der Anerkennung ausländischer Abschlüsse und Ausbildungen mit. Das heißt, ich sehe mir sehr genau Berufsurkunden, Zertifikate und Abschlüsse an, fordere von den Antragstellenden fehlende Unterlagen ein und leite diese dann an die zuständigen Behörden weiter. Gerade in dieser Funktion kann ich nach meinem Vortrag sicherlich viele Ihrer Fragen beantworten. Einige haben mir ja schon vorab geschrieben.

1.6 Modul 4 Aufgabe 2b

- Dann kommen wir zu Ihren Fragen. Wer möchte anfangen? Ja, Sie bitte.
- Ja, ich habe noch nicht so richtig verstanden, was ich konkret tun muss, um meinen Abschluss anerkennen zu lassen.
- Also, Sie müssen einen Antrag auf Anerkennung bei der zuständigen Stelle einreichen. Die zuständige Stelle finden Sie im Anerkennungs-Finder. Das ist ganz einfach. Sie können auf der Seite www.anerkennung-in-deutschland.de Ihren Beruf eingeben oder aus einer alphabetischen Liste auswählen. Dann wird Ihnen die zuständige Stelle angezeigt. Ich kann Ihnen das hier einmal demonstrieren. Das ist die Seite. Hier geben Sie den Beruf ein, z. B. Erzieherin. Nun werden Ihnen in der Regel noch zwei, drei Fragen gestellt, die Sie mit Ja oder Nein beantworten. Dann wird die Behörde angezeigt, die Ihren Antrag bearbeitet. In dem Fall ist das das Regierungspräsidium in Stuttgart. Hier steht auch die Adresse, die Telefonnummer und eine E-Mail-Adresse.
- Aha, okay. Vielen Dank.
- Ich hätte da auch noch eine Frage dazu. Kann jeder so einen Antrag stellen?
- Es gibt drei Voraussetzungen, um einen Antrag zu stellen. Erstens: Sie wollen in Deutschland arbeiten. Zweitens: Sie haben in Ihrem Herkunftsland eine staatliche oder staatlich anerkannte Berufsqualifikation erworben. Das ist sehr wichtig und manchmal ein Problem, weil die Antragstellenden den Beruf in ihrem Land in einer Firma gelernt und ausgeübt haben, aber keine offizielle und anerkannte Ausbildung gemacht haben. Dann klappt die Anerkennung in Deutschland leider auch nicht. Und drittens müssen Sie normalerweise ein Abschlusszeugnis über Ihre Berufsqualifikation vorweisen können.
- Darf ich noch eine Frage stellen?
- Sehr gern, natürlich.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Gibt es keine andere Möglichkeit, wenn man keine Zeugnisse für die Anerkennung vorlegen kann?
- Doch. Sie könnten Ihre beruflichen Fähigkeiten vielleicht auch praktisch nachweisen. Für viele duale Ausbildungsberufe, Meisterberufe und Fortbildungsberufe kann man eine Qualifikationsanalyse machen. Das ist eine besondere Form der Prüfung, bei der die beruflichen Kenntnisse und Fähigkeiten geprüft werden. Aber für so eine Prüfung gibt es wieder bestimmte Bedingungen. Diese können Sie ebenfalls auf der Seite anerkennung-in-deutschland.de recherchieren. Hat noch jemand eine Frage? Ja, Sie bitte.
- Wie lange dauert so ein Anerkennungsverfahren?
- Einen Monat nach Antragstellung erhalten Sie von der zuständigen Stelle eine Nachricht, dass Ihre Unterlagen eingegangen sind. Wenn etwas fehlt, wird man Sie bitten, Dokumente nachzureichen. Wenn alles vollständig ist, dauert die Bearbeitung bis zu drei Monate. Spätestens dann erhalten Sie den Anerkennungsbescheid oder eine Information, dass sich das Verfahren verlängert, weil Sie z. B. eine Qualifikationsanalyse machen müssen. Gibt es noch weitere Fragen?
- Ja, ich hätte noch eine Frage, nämlich ...

1.7 Kommunikation im Beruf Aufgabe 1b und c Gespräch 1

- Service-Center der Krankenkasse *Gesünder leben*. Sie sprechen mit Cornelia Brettschneider.
- Ja, hallo, hier ist Alara Acar.
- Was kann ich für Sie tun, Frau Acar?
- Ich arbeite jetzt und das will ich melden.
- Moment, bitte, ich suche Sie in unserem System. Wann sind Sie geboren?
- Am 11.11.1991.
- Ah ja, da habe ich Sie schon gefunden. Sagen Sie mir bitte noch ...
- Ich möchte doch nur melden, dass ich arbeite.
- Ja, ich weiß, Frau Acar. Aber dazu muss ich Ihre persönlichen Daten abgleichen. Also, wo wohnen Sie?
- Ich wohne in Köln, Albrechtstraße 105.
- Vielen Dank, Frau Acar. Seit wann arbeiten Sie denn?
- Seit gestern.
- Und bei welchem Arbeitgeber sind Sie tätig?
- Ich arbeite in der Kantine bei Siemens.
- Sind Sie dort Köchin?
- Ja. Ich arbeite als Köchin.
- Moment, wie ich sehe, hat Ihr Arbeitgeber Sie schon angemeldet.
- Was bedeutet das?
- Das bedeutet, dass Ihr Arbeitgeber für Sie Beiträge für die Sozialversicherung zahlt.
- Gut, dann ist alles in Ordnung?
- Ja, Frau Acar, Sie brauchen sich keine Sorgen zu machen. Wir schicken Ihnen in den nächsten Tagen eine neue Versicherungskarte zu.
- Brauche ich denn wirklich eine neue Karte?
- Ja, leider. Auf Ihrer alten Karte ist nämlich nicht gespeichert, dass Sie Arbeitnehmerin sind. Sie waren in der letzten Zeit familienversichert.
- Ja, ich verstehe. Dann warte ich auf die neue Karte.
- Gut, Frau Acar. Haben Sie noch Fragen?
- Nein.
- Dann wünsche ich Ihnen noch einen guten Tag. Auf Wiederhören.
- Wiederhören.

Gespräch 2

- Ja, bitte.
- Entschuldigung, vielleicht können Sie mir helfen. Ich habe jetzt einen Termin bei Frau Brinkmann.
- Das bin ich, kommen Sie doch bitte herein. Sie sind bestimmt Herr Santos.
- Ja, genau. Alberico Santos. Ich freue mich, Sie kennenzulernen.
- Ich mich auch, Herr Santos. Setzen Sie sich doch bitte.
- Vielen Dank.
- Heute ist ja Ihr erster Tag. Herzlich willkommen in unserer Firma.
- Ja, danke, ich freue mich sehr.
- Da Sie jetzt bei uns angestellt sind, müssen wir noch ein paar organisatorische Dinge klären. Dazu habe ich zwei Formulare, die Sie ausfüllen müssten. Das erste Formular ist für den Datenschutz. Lesen Sie bitte zuerst unsere Datenschutzrichtlinien.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Gut, das habe ich alles gelesen. Soll ich hier meinen Namen eintragen?
- Ja, bitte, und auf der Rückseite gleich unterschreiben und das Datum eintragen.
- Hier, bitte sehr.
- Vielen Dank. Und nun bekommen Sie Ihre Chipkarte. Diese benötigen wir, um Ihre Anwesenheit, also Ihre Arbeitszeit, zu erfassen. Am Eingang der Firma gibt es zwei Automaten. Sie müssen immer, wenn Sie kommen und gehen – auch in den Pausen –, die Karte an den Automaten halten. Tun Sie das nicht, öffnet sich auch nicht die Tür. Ich zeige Ihnen nachher gleich, wie die Automaten funktionieren.
- Ah ja, das habe ich heute Morgen schon gemerkt, dass man ohne Karte nicht reinkommt.
- Ja, genau. So, hier ist die Karte. Bitte unterschreiben Sie hier.
- Bitte schön. Die Karte stecke ich gleich weg, damit ich sie nicht verliere.
- Prima, haben Sie noch Fragen?
- Nein, vielen Dank erst mal.
- Gern geschehen. Dann zeige ich Ihnen jetzt, wie die Automaten funktionieren. Kommen Sie bitte hier entlang.

Kapitel 2 Arbeit ist das halbe Leben?

1.8 Modul 1 Aufgabe 1b und c

- Hallo und herzlich willkommen bei „Jobnews!“, meinem Podcast rund um das Thema Arbeit. Heute habe ich mich mal umgehört und Personen befragt, wie sie ihren Job gefunden haben. Und das waren die Antworten. Viel Spaß!
- A**
- Tja, also, ich bin Studentin und natürlich brauche ich Geld, deswegen arbeite ich als Kellnerin. Es war nicht schwer, den Job zu finden, denn ich habe früher schon öfter in einem Café bedient und ich mag die Arbeit gerne. Da habe ich einfach in meiner Lieblingskneipe gefragt, ob sie nicht noch jemanden brauchen könnten. Ich habe dann einen Abend probegearbeitet und danach war alles klar. Das Gute an dem Job ist, dass ich total flexibel bin. Wenn ich viele Prüfungen habe, sage ich rechtzeitig Bescheid und dann kann ich mit dem Kellnern ein paar Wochen aussetzen. Das ist wirklich ein großer Vorteil und klappt natürlich nur, weil wir hier ein super Team sind.
- B**
- Ich habe in Manila meine Ausbildung zur Pflegekraft gemacht und dort vier Jahre in einem Krankenhaus gearbeitet. Dann habe ich von einer Freundin gehört, dass sie abends auf eine spezielle Schule geht, um Deutsch zu lernen und eine in Deutschland anerkannte Zusatzqualifizierung als Pflegefachkraft zu machen. Das fand ich sehr interessant und dann habe ich mich auch dafür angemeldet. Ja, und dann sind wir auch beide nach der Zusatzausbildung nach Deutschland gegangen. Die Stellen wurden uns auch über die Schule vermittelt. Meine Freundin lebt jetzt in Frankfurt und hat dort eine Familie und ich lebe in Konstanz.
- C**
- Meine Ausbildung als Bürokauffrau habe ich in einem Import-Export-Betrieb gemacht und dort habe ich dann auch nach der Ausbildung einige Jahre gearbeitet. Ich mag meinen Beruf echt gerne, aber nach ein paar Jahren fand ich es dort zu langweilig. Ich hab’ angefangen, regelmäßig Stellenanzeigen im Internet zu lesen. Ab und zu waren wirklich interessante Angebote für mich dabei. Bei der dritten Bewerbung hat’s dann auch gleich geklappt. Inzwischen arbeite ich bei einem privaten Fernsehsender. Jetzt habe ich nicht nur ein nettes Team, sondern auch abwechslungsreichere Aufgaben.
- D**
- ◆ Also, ich bin vor neun Jahren nach Deutschland gekommen und wollte in meinem Beruf Arbeit finden – ich hatte als Kundenberater im Versicherungsbereich gearbeitet. Aber weil ich keine Erfahrung mit den deutschen oder internationalen Versicherungssystemen hatte, hatte ich keinen Erfolg. Ich habe lange gesucht und mich sogar für eine Umschulung angemeldet, aber dann war da der kleine Laden bei mir um die Ecke, der zu vermieten war. Ich habe die Chance ergriffen und habe jetzt einen eigenen kleinen Backshop. Ja, was kann ich noch sagen? Die Selbstständigkeit ist zwar nicht immer einfach, aber auf jeden Fall spannend. Ich muss mich sowohl um den Einkauf der Ware als auch um die Planung und Finanzierung kümmern. Das ist manchmal schon sehr anstrengend, aber ich bin mein eigener Chef. Das gefällt mir.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- E**
- ◇ Ja, also mich haben eigentlich Computer und alles, was damit zusammenhängt, schon immer interessiert. Deshalb habe ich in Tunis auch Informatik studiert. Danach habe ich dort auch bei einer großen Firma gearbeitet. Einerseits hat mir der Job gut gefallen, andererseits brauche ich immer neue Herausforderungen. Also habe ich die Augen offen gehalten und mich in verschiedenen Job-Netzwerken registriert und meine Daten immer aktuell gehalten. Und tatsächlich habe ich immer wieder Angebote von Headhuntern bekommen. Lange war da nichts Passendes dabei, aber dann kam das Stellenangebot bei einer großen internationalen Firma mit Sitz in Berlin im Bereich IT-Security. Tja, und so bin ich vor zwei Jahren nach Deutschland gekommen.
- F**
- Also, ich habe eine Zeit lang als Taxifahrer gearbeitet, aber das fand ich oft sehr langweilig. Man sitzt einfach viel rum und wartet auf Fahrgäste. Im Fitnessstudio hat mir dann ein Trainingskollege gesagt, dass seine Firma Verstärkung sucht. Er arbeitet bei einem Sicherheitsdienst, der sich auf Veranstaltungen spezialisiert hat, also auf Konzerte, große Sportveranstaltungen oder Festivals. Mir gefällt der Job gut, wir sind immer zu zweit unterwegs, dann ist es nicht so langweilig. Und außerdem bekommen wir von den Veranstaltungen auch oft viel mit – und müssen keinen Eintritt bezahlen.
- G**
- Na ja, ich habe vier Jahre Grafik an der FH studiert und schon während des Studiums drei Praktika gemacht. Und nach dem Studium ging das grade so weiter. Also, der Ausdruck „Generation Praktikum“ ist schon berechtigt. Und manchmal ist es echt hart, denn als Praktikantin geht man meistens ohne einen Cent nach Hause. Aber was bleibt einem anderes übrig? Entweder kämpft man sich durch die Praktikumszeit oder man findet wahrscheinlich nie eine Stelle. Tja, und es hat dann tatsächlich doch geklappt. Mein letztes Praktikum habe ich bei einer Zeitschrift gemacht und die haben mir dann endlich einen Vertrag angeboten.
- H**
- Nun, ich habe lange als Bauzeichner in einem kleinen Architekturbüro gearbeitet, das aber leider vor drei Jahren schließen musste. Danach war ich dann eine Weile arbeitslos und habe viele Bewerbungen geschrieben. Aber irgendwie hat nichts geklappt. Ich habe weder über Jobportale noch über Anzeigen in der Zeitung eine neue Stelle gefunden. Je mehr Absagen ich bekam, desto frustrierter wurde ich natürlich. Deshalb bin ich dann zu einer Zeitarbeitsfirma gegangen und die haben mich direkt für ein halbes Jahr in ein Büro vermittelt. Danach hatte ich noch mehrere kürzere Einsätze in verschiedenen Firmen, aber dann hatte ich Riesenglück: Ein Ingenieurbüro hat mich nach dem Ende des Zeitvertrags fest angestellt!
 - Also, ihr habt es gehört, es gibt viele Möglichkeiten, seinen Beruf zu finden. Und mal ganz ehrlich unter uns: Ich habe gedacht, ich muss viel mehr Leute befragen, um so ein buntes Bild zu bekommen. Ich bin begeistert, dass es tatsächlich viele Wege gibt, einen Job zu finden. Also, falls ihr gerade auf der Suche seid, nutzt alle Möglichkeiten und viel Erfolg! Tschüs und bis zum nächsten Mal, wenn wieder frische „Jobnews!“ auf euch warten!

1.9 Modul 1 Aufgabe 3a

1. Jetzt habe ich nicht nur ein nettes Team, sondern auch abwechslungsreichere Aufgaben.
2. Die Selbstständigkeit ist zwar nicht immer einfach, aber auf jeden Fall spannend.
3. Ich muss mich sowohl um den Einkauf der Ware als auch um die Planung und Finanzierung kümmern.
4. Einerseits hat mir der Job gut gefallen, andererseits brauche ich immer neue Herausforderungen.
5. Entweder kämpft man sich durch die Praktikumszeit oder man findet wahrscheinlich nie eine Stelle.
6. Ich habe weder über Jobportale noch über Anzeigen in der Zeitung eine neue Stelle gefunden.
7. Je mehr Absagen ich bekam, desto frustrierter wurde ich natürlich.

1.10 Modul 3 Aufgabe 2a und b

- Ja, bitte?
- Guten Tag, bin ich hier richtig für ein Beratungsgespräch?
- Ja, guten Tag, setzen Sie sich doch bitte. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Ja, also, ich suche schon länger Arbeit und das frustriert mich. Ich habe früher in Afghanistan viel im Hotel gearbeitet. Da habe ich eigentlich alles gemacht: Zimmerreinigung, Zimmerservice, ich habe im Restaurant bedient und in der Küche geholfen – und ich habe auch an der Rezeption gearbeitet. Aber hier bekomme ich nur Arbeit als Reinigungskraft.
- Hm. Haben Sie denn in Afghanistan irgendeine Ausbildung gemacht?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Na, das ist das Problem. Nach der Schule – ich habe zwölf Jahre die Schule besucht und erfolgreich abgeschlossen –, habe ich erst mal im Hotel von meinem Onkel und meiner Tante gearbeitet. Eigentlich wollte ich auch studieren, aber dann mussten wir das Land verlassen und jetzt bin ich hier. Ich habe also keine Ausbildung, die anerkannt wird.
- Okay. Wären Sie denn bereit, hier noch mal eine Ausbildung zu machen?
- Ja, natürlich! Das wäre sogar mein Wunsch, aber ich kann nicht noch mal zur Schule gehen, weil ich Geld verdienen muss. Ich habe überlegt, ob eine Ausbildung vielleicht das Richtige für mich ist?
- Verstehe, ja. Da wäre eine duale Ausbildung bestimmt nicht verkehrt. Da lernen Sie in einem Betrieb einen Beruf und haben zwischendrin immer wieder Schule: entweder jede Woche einen Tag oder immer wieder zwei bis drei Wochen lang. Wenn es ein Beruf im Hotel sein soll, heißt die Ausbildung, Hotelfachwirt bzw. Hotelfachwirtin.
- Hm. Wie lange dauert die Ausbildung denn?
- Meistens dauert sie zwei oder drei Jahre. Wie hoch das Ausbildungsgehalt genau ist, weiß ich jetzt gerade nicht. Ich kann gerne mal nachsehen.
- Nein, nein, danke, das kann ich ja auch selbst schnell im Internet nachsehen.
- Gut. Aber es gibt auch noch ein duales Studium. Vielleicht wäre das auch etwas für Sie. Das ist eine Kombination aus Studium und Arbeit im Betrieb. Zum Beispiel gibt es den Studiengang Hotelmanagement. Das Studium dauert meistens drei Jahre oder länger bis zum Bachelor. Entweder man ist abwechselnd drei Monate im Betrieb und dann drei Monate an der Uni oder man studiert ganz normal an der Uni und arbeitet in allen Semesterferien im Betrieb.
- Oh, das klingt ja noch besser!
- Das freut mich. Natürlich gibt es noch die sogenannte schulische Ausbildung z. B. an einer Hotelfachschule. Die notwendige Berufserfahrung haben Sie ja. Aber Sie sagten schon, dass Sie Geld verdienen müssen, das geht parallel zur schulischen Ausbildung nicht gut.
- Ja, das wäre schwierig, aber wie lange würde diese schulische Ausbildung denn dauern?
- So zwischen ein und dreieinhalb Jahren. Und es gibt auch private Schulen, die kosten dann allerdings ...
- Mm.
- Übrigens ist bald wieder die Berufsmesse „Karrieretreff“, die ist bestimmt was für Sie. Sehen Sie mal hier, das ist der Flyer.
- Oh, danke, das sehe ich mir mal an. Vielen Dank!

1.11 Modul 4 Aufgabe 4a und b

- Ich hab' mir Ihre Bewerbungsunterlagen sehr genau angesehen und ich muss sagen, Frau Jusuf, das hat mir alles ganz gut gefallen. Ja, dann erzählen Sie mir doch mal etwas über sich.
- Ja, womit soll ich denn anfangen?
- Das liegt ganz bei Ihnen. Sie haben jetzt das Sagen.
- Ja, also, hm, ich bin 29 Jahre alt und in der Nähe von Amman in Jordanien geboren. Mit fünfundzwanzig Jahren bin ich nach Deutschland gekommen. Ja, ich bin in Amman zur Schule gegangen und habe nach der Hochschulreife noch zwei Jahre an einer technischen Schule gelernt. Da lernt man wichtige Dinge für den Beruf und so. Eigentlich wollte ich dann noch studieren, aber damals hatten wir in der Familie einige gesundheitliche Probleme, deswegen musste ich dann leider meine Pläne ändern und direkt mit dem Arbeiten beginnen. Das war keine leichte Zeit in meinem Leben ...
- Ah ja, vielleicht erzählen Sie mal: Warum sind Sie eigentlich Optikerin geworden?
- Schon während meiner Schulzeit wusste ich, dass ich gerne Menschen berate und weil mich Mode auch schon immer interessiert hat, wollte ich gerne Optikerin werden. Brillen sind für mich ein Teil von Mode. Und ich finde es toll zu sehen, wie man das Aussehen mit einer Brille verändern kann. Ich meine, das ist ja nicht nur mit Brillen so, auch je nach Kleidung können Menschen einen ganz anderen Eindruck hinterlassen. Äh, ja, ...
- Und, wenn Sie sich so für Mode begeistern, warum möchten Sie die Stelle wechseln? Sie arbeiten ja als Verkäuferin in einer Boutique, wie ich in Ihrem Lebenslauf sehe.
- Ja, das ist so eine Sache. Eigentlich gefällt mir die Arbeit ganz gut, aber seit ein paar Monaten haben wir eine neue Chefin. Sie ist eine ehemalige Kollegin und, tja, wie soll ich sagen, also, wir waren früher ganz gut befreundet. Aber jetzt klappt das irgendwie nicht mehr so gut. Ich denke, es wäre besser, wenn ich mir eine andere Stelle suche.
Tja, das war jetzt eine sehr ehrliche Antwort von mir, wahrscheinlich zu ehrlich ... Aber unabhängig davon habe ich schon länger die Arbeit als Optikerin vermisst. Ich glaube, ich war immer sehr gut darin, die Kundinnen und Kunden zu beraten und zwar so, dass sie am Ende zufrieden sind. Ich finde es wichtig, dass man als Optikerin ein Gefühl dafür hat, welcher Stil zu einem Kunden oder einer Kundin passt. Und weil eine Brille ja doch eine Anschaffung ist, die man nicht so schnell wechselt wie ein T-Shirt, also, da reizt mich die Herausforderung schon mehr, als in einer Second-Hand-Boutique die Menschen beim Kauf von Kleidung zu beraten.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Außerdem freue ich mich darauf, mein Fachwissen rund um das Thema Sehstärke und Anpassung von Brillen und Kontaktlinsen wieder einbringen zu können. Ich merke schon seit Längerem, dass ich das vermisste und dass ich mich mit diesem Bereich wieder voll beschäftigen möchte. Ich bin auch gespannt darauf, also, welche Abläufe anders sind, und bereit, mich mit vollem Engagement einzuarbeiten.

Ich freue mich also wirklich darauf, die Erfahrungen, die ich in den letzten Jahren gesammelt habe – als Verkäuferin im Allgemeinen und als Optikerin im Besonderen – gewinnbringend in Ihr Unternehmen einzubringen.

Ich hoffe, Sie merken, dass ich Ihr Team wirklich gerne unterstützen möchte.

- Ah, ja. Das klingt doch gut. Dann würde ich jetzt mit Ihnen gerne noch besprechen, wie ...

1.12 Modul 4 Aufgabe 5b und c

Und hier ist wieder euer Podcast „Jobnews!“. Heute geht es um Tipps zum Vorstellungsgespräch. In den Fokus nehme ich die ersten Fragen im Gespräch, denn: Oft entscheidet sich in den ersten Minuten, ob man eine Chance auf die Stelle hat oder nicht. Der erste Eindruck zählt!

Also fragen wir uns doch mal selbst: Was würdet ihr als Personaler oder Personalerin machen, wenn eine Person vor euch sitzt, die sich bei der Firma bewirbt? Ihr wollt ja herausfinden, wie die Person so tickt. Also, was macht ihr? Genau: Ihr stellt erst mal eine offene Frage und seid gespannt, was und wie die Person vor euch erzählt.

Als Bewerber oder Bewerberin heißt das also: Überlegt euch vor dem Gespräch, was ihr über euch erzählen möchtet! Oft ist es gut, ein bisschen was zum Lebenslauf zu sagen und zu erklären, warum man genau gerne diese Stelle bei dieser Firma haben möchte. Informiert euch also über die Firma! Überlegt, warum ihr dort arbeiten möchtet.

Dann wollen Menschen in Personalabteilungen eigentlich immer wissen, warum ihr euch beworben habt. Wenn man gerade die Ausbildung abgeschlossen hat, ist das klar. Aber wenn man eine andere feste Stelle hat, kommt diese Frage bestimmt. Jetzt ist entscheidend, dass man nie schlecht über den aktuellen Arbeitgeber oder über Kollegen und Kolleginnen spricht. Das ist wirklich wichtig! Sagt lieber, dass ihr euch weiterentwickeln wollt, das klingt immer gut.

Und wenn so eine unangenehme Frage kommt wie: „Was sind Ihre Schwächen?“ Kein Problem, Ruhe bewahren. Alle haben Schwächen. Und eines ist gut zu wissen: Euer Gegenüber möchte mit der Frage nur sehen, wie ihr in stressigen Situationen reagiert. Also: Sagt immer, was ihr aus einem Fehler gelernt habt. Ein Beispiel: Ihr seid morgens oft noch müde und nicht gesprächig? Damit das niemanden stört, geht ihr morgens immer eine kleine Runde joggen. Das macht fit und gute Laune. Und zu guter Letzt noch die Frage nach den Zielen wie zum Beispiel: „Wo sehen Sie sich in fünf Jahren?“ Hier ist mein Tipp: Ehrlich sein und nicht übertreiben. Und natürlich macht es keinen guten Eindruck, wenn man antwortet, dass man dann den Job des Gesprächspartners oder der Gesprächspartnerin haben möchte ... Besser ist es, über Aufgabenbereiche oder Positionen zu sprechen.

So, das war's auch schon wieder für heute! Beim nächsten Mal sprechen wir dann über die passende Kleidung im Vorstellungsgespräch. Bis dahin tschüs und eine gute Zeit!

1.13 Kommunikation im Beruf Aufgabe 1a und b Gespräch 1

- Coaching-Zentrale, guten Tag.
- Ja, hallo, mein Name ist Andrés Garcia. Ich bin noch nicht so lange in Deutschland und hätte gerne ein Beratungsgespräch zu beruflichen Fragen. Wann könnte ich denn mal bei Ihnen vorbeikommen?
- Sie können gerne zu einem allgemeinen Termin kommen. Dann notieren wir Ihre wichtigsten Fragen und finden einen passenden Coach für Sie.
- Ja, sehr gut, wann ginge es denn bei Ihnen?
- Also, wir haben immer von Montag bis Freitag vormittags von 9:00 bis 12:30 Uhr Sprechstunde und von Dienstag bis Donnerstag auch nachmittags von 14:00 bis 17:30 Uhr. Da können Sie gerne jederzeit vorbeikommen.
- Hm, nachmittags ist es schwierig, weil ich mich um die Kinder kümmere. Könnte ich auch vormittags kommen, wenn sie im Kindergarten und in der Schule sind?
- Ja, natürlich, wir können auch vormittags einen Termin vereinbaren. Warten Sie, ich sehe mal im Kalender nach ... Geht es bei Ihnen nächsten Dienstag um 9:30 Uhr?
- Ja, das geht. Vielen Dank, dann komme ich am Dienstag um 9:30 Uhr.
- Ja, sagen Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen?
- Natürlich, Andrés Garcia.
- Vielen Dank und auf Wiederhören.
- Danke Ihnen, auf Wiederhören.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Gespräch 2

- Marsmiller International, guten Tag. Sie sprechen mit Herrn Bertram.
- Guten Tag, Herr Bertram, hier spricht Vera Müller. Ja, also, wir hatten für nächste Woche Donnerstag einen Termin ausgemacht. Leider kann ich da nicht kommen, weil ich eine Besprechung in Hamburg habe. Könnten wir uns auch schon am Mittwoch treffen?
- Warten Sie mal ... am Mittwoch ... ähm ... Um wie viel Uhr denn?
- Da kann ich mich ganz nach Ihnen richten.
- Am Mittwoch wäre es mir um 10:30 Uhr am liebsten. Geht das?
- Ja, natürlich, das geht. Vielen Dank, dass wir den Termin verschieben können.
- Gerne, kein Problem. Auf Wiederhören.

Gespräch 3

- Jobbörse, Hofmeister, guten Tag.
- Guten Tag, hier spricht Emre Gül. Ich habe nächste Woche Mittwoch um Viertel vor drei einen Termin bei Ihnen. Ich müsste den Termin leider absagen.
- Hallo Herr Gül, in Ordnung, dann streiche ich den Termin. Möchten Sie gleich einen neuen Termin ausmachen?
- Nein, danke. Ich habe inzwischen eine Zusage bekommen und kann nächsten Montag mit dem neuen Job anfangen. Sie brauchen keine Stellen mehr für mich rauszusuchen.
- Ah, das ist ja schön, Glückwunsch! Dann wünsche ich Ihnen alles Gute für den neuen Job.
- Vielen Dank und auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

1.14 Prüfungstraining A, Aufgabe 6a

Hören Teil 2: Sie hören vier Gespräche. Welcher der Sätze a–f passt am besten zu welchem Gespräch? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 1–4 auf dem Antwortbogen. Lesen Sie jetzt die Sätze a–f. Dazu haben Sie eine Minute Zeit. Danach hören Sie die Gespräche einmal.

Nummer 1

- Ach, Lili, hallo, sag mal, gehst du am Freitag auch zur Weihnachtsfeier?
- Wo ist die noch mal?
- In dem griechischen Restaurant hier um die Ecke. Wir wollten zusammen nach Feierabend direkt rüber. Komm doch mit.
- Ach, ich weiß nicht. Ich bin bei sowas immer so unsicher. Mit den meisten Leuten da habe ich ja auch noch nie gesprochen.
- Na ja, aber ganz ehrlich, nur so integrierst du dich auch ins Team. Das ist auch viel lockerer, als du denkst. Und wenn du merkst, es ist nichts für dich, gehst du einfach wieder. Man muss ja nicht den ganzen Abend bleiben.
- Ja, schon ...
- Wie du willst. Ich wollte es nur anbieten. Es würden sich sicher alle freuen, wenn du wenigstens zum Essen vorbeischaust.
- Ist ja gut, ich komme mit.

1.15 Prüfungstraining A, Aufgabe 6b

Nummer 2

- Guido, warst du eigentlich beim Betriebsausflug letzte Woche dabei?
- Ja, die Wanderung war sehr schön. Ich glaube, es hat allen gut gefallen. Wo warst du eigentlich?
- Wandern ist echt nicht mein Ding. Mich nervt das, dass die Chefetage immer irgendetwas beschließt und nicht mal fragt, was uns interessiert. Ständig muss es raus in die Natur gehen. Ich glaube, wir hätten viel bessere Ideen!
- Also, mir gefällt das. Die Bootsfahrt letztes Jahr oder die Radtour davor waren doch super.
- Aber das gefällt nicht jedem. Ich fände auch einen Konzertbesuch mal schön, eben etwas Kulturelles. Nicht immer nur in die Natur fahren und am Ende gibt's ein Picknick.
- Sei doch froh, dass es diese Angebote überhaupt gibt.

Nummer 3

- Frau Löffler, wie sieht es denn mit der Planung der Sommerfeier aus?
- Das läuft alles. Ich habe wieder den gleichen Caterer wie letztes Jahr. Es wäre gut, wenn sich noch jemand um die Musik kümmern könnte.
- Ach, das kann ich gerne machen.
- Danke, Raul. Aber bitte nicht zu laut. Die Leute sollen sich ja unterhalten können.
- Aber letztes Jahr waren doch auch alle froh, dass man auch richtig tanzen konnte.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Ja, aber in erster Linie sollen die Kolleginnen und Kollegen sich ja auch mal privat austauschen können. Da freuen sich doch schon alle drauf. Dafür ist so ein Fest genau das richtige. Da wurden schon lebenslange Freundschaften geknüpft, auf unseren Sommerfesten.
- Gut, dann gibt's erst später die Tanzmusik.
- Nummer 4
- Hast du schon geantwortet, ob du zum Firmenjubiläum kommst?
- Nein, ich weiß es auch noch nicht. Eigentlich wollte ich an dem Tag einen Ausflug mit den Kindern machen. Aber irgendwie habe ich ein schlechtes Gewissen.
- Genau das ist meiner Meinung nach das Problem. Die Geschäftsführung denkt, dass sie uns mit diesen Festen etwas Großartiges bietet. Dabei steht man am Ende auch nur rum und macht Small Talk wie immer.
- Ja, und weil man keine schlechte Mitarbeiterin sein und Teil des Teams sein will, kommt man doch.
- Richtig, wenn das nur noch Pflichtgefühl ist, sollte man es lassen. Also, mir reicht die Weihnachtsfeier einmal im Jahr.
- Stimmt. Ich überleg mir das nochmal.
- Ende des Tests Hören Teil 2.

Kapitel 3 Neu in der Firma

1.16 Auftakt Aufgabe 2a

Gespräch 1

- So, Frau Mazin, das hier ist die IT-Abteilung.
- Ah ja.
- Frau Nowak, darf ich Ihnen Frau Mazin vorstellen? Sie beginnt bei uns in der Buchhaltung.
- Oh hallo, herzlich willkommen bei der Firma Loose. Ich bin Zofia Nowak.
- Vielen Dank. Amira Mazin. Das heißt, ich wende mich an Sie, wenn ich Probleme mit dem Laptop habe, ja? Ich glaube, ich bekomme einen für das Homeoffice.
- Richtig. Wir haben neue Laptops bestellt, allerdings kommen die erst Ende nächster Woche. Ich richte Ihnen dann alle Programme ein und melde mich. Dann können Sie einfach hier vorbeikommen und Ihren Laptop abholen.
- Super, wunderbar.
- Ach, und für die Buchhaltung gibt es ein ganz neues Programm. Da führen wir nächste Woche eine Schulung durch. Aber dazu schreibe ich sowieso noch eine Mail an alle.
- Alles klar, dann weiß ich da schon mal Bescheid. Gut, dann freue ich mich auf die Zusammenarbeit.
- Ganz meinerseits. Guten Start noch mal.
- Danke.

Gespräch 2

- Gut, Frau Mazin, dann geht es hier weiter, das ist unsere Marketingabteilung. Und das ist Herr Kollmann. Herr Kollmann, das ist Amira Mazin, unsere neue Kollegin in der Buchhaltung.
- Hallo.
- Hallo, nett Sie kennenzulernen. Mein Name ist Lukas Kollmann. Ich bin verantwortlich für das Marketing der Firma. Natürlich zusammen mit meinen Kolleginnen und Kollegen.
- Ah, interessant. Wie viele Personen sind Sie denn hier in der Abteilung?
- Insgesamt sind wir zu fünft. Im Moment arbeiten wir an der neuen Ausgabe unserer Kundenzeitschrift. Deshalb ist es gerade ein bisschen stressig. Warten Sie, ich gebe Ihnen mal die letzte Ausgabe mit, dann sehen Sie, was wir hier so machen. Wir haben natürlich auch eine digitale Ausgabe.
- Oh, interessant. Vielen Dank, das sehe ich mir gerne an.
- Schön. Ich wünsche Ihnen einen guten Arbeitsanfang hier bei uns. Gewöhnen Sie sich gut ein.
- Vielen Dank.

1.17 Modul 1 Aufgabe 1b

- So, Herr Kaya, noch mal herzlich willkommen in unserem Unternehmen.
- Vielen Dank.
- Wir müssen ja jetzt noch ein paar Formalitäten klären und ein paar Dinge durchsprechen. Und Sie haben ja vielleicht auch noch einige Fragen. Lassen Sie mich mal schnell in den Unterlagen nachsehen. Ihr Geburtsdatum ist hier schon eingetragen, aber ich bräuchte noch Ihre Sozialversicherungsnummer.
- Moment, hier ist mein Sozialversicherungsausweis.
- Vielen Dank, dann notiere ich mir gleich die Nummer hier. Gut, dann müssten Sie mir noch Ihre Steuer-ID geben.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- ☐ Steuer-ID?
- Ja, Ihre Steueridentifikationsnummer.
- ☐ Ach so, hier bitte schön.
- Danke. Und bei welcher Krankenkasse sind Sie denn versichert?
- ☐ Bei der AOK.
- Haben Sie Ihre Versichertenkarte dabei? Ich bräuchte da nämlich auch die Krankenversicherungsnummer.
- ☐ Ja, sicher. Hier ist meine Karte.
- Gut, ich denke, das ist dann erst mal alles dazu. Ihre Bankverbindung haben wir ja schon, oder?
- ☐ Ja, die hatte ich schon geschickt. Ich habe hier noch ein Führungszeugnis dabei. Das brauchen Sie auch, oder?
- Nein, das ist nicht nötig.
- ☐ Ach, mein voriger Arbeitgeber wollte das sehen, deshalb habe ich es zur Sicherheit mitgebracht.
- Das hängt von der Branche und manchmal auch von der Firma ab. Bei uns ist das nicht notwendig.
- ☐ Ach so, gut.
- So, dann haben wir das alles erledigt. Dann bringe ich Sie mal zu Herrn Moser, Ihrem Vorgesetzten, der Ihnen weitere Informationen geben wird.

1.18 Modul 1 Aufgabe 2a und 2b

- Ah, Herr Kaya. Kommen Sie rein, setzen Sie sich. Erst mal: Herzlich willkommen bei uns.
- ☐ Vielen Dank.
- Haben Sie denn schon eine Chipkarte bekommen?
- ☐ Ja, aber ich weiß nicht genau, wozu ich die brauche.
- Damit wird die Arbeitszeit erfasst. Wenn Sie kommen oder gehen, halten Sie die Chipkarte an den kleinen Kasten, der sich an allen Ein- und Ausgängen befindet. So werden Ihre Arbeitsstunden ganz genau gezählt und auch die Überstunden registriert.
- ☐ Und was passiert dann mit meinen Überstunden?
- Sie können die Überstunden in Freizeit umwandeln, also zum Beispiel an bestimmten Tagen früher Schluss machen.
- ☐ Ah, gut. Und wie ist das mit den Pausen? Muss ich da auch ein- und auschecken?
- Genau, Sie haben pro Schicht immer 60 Minuten Pause.
- ☐ So lang? Ich hatte vorher nur 45 Minuten Pause.
- Bei uns sind es 60 Minuten. Sie können sich die Pause einteilen, wie Sie möchten. Also, zweimal 30 Minuten oder einmal 60 Minuten. Aber spätestens nach sechs Stunden müssen Sie eine Pause machen.
- ☐ In Ordnung. Und wie sieht es eigentlich mit der Urlaubsregelung aus?
- Ihnen stehen laut Vertrag 24 Urlaubstage zu. Ihren Urlaub sollten Sie mindestens 14 Tage vorher beantragen. Die Urlaubsverteilung in der Sommersaison wird bei uns früh im Team abgesprochen, sodass alle Urlaub machen können. Aber die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit schulpflichtigen Kindern muss man da natürlich besonders berücksichtigen.
- ☐ Oh, ob das dann immer so einfach ist ... Da gibt es bestimmt manchmal Konflikte.
- Normalerweise einigt sich das Team eigentlich immer ohne Probleme. Die Leute arbeiten wirklich gut zusammen. Sie werden sehen: Je besser Sie das Team kennen, desto wohler werden Sie sich hier fühlen.
- ☐ Das klingt sehr gut. Und wie ist es, wenn ich mal krank bin?
- Dann rufen Sie bitte vor Arbeitsbeginn in der Personalabteilung an und melden sich krank. Wenn Sie länger krank sind, brauchen wir spätestens am dritten Tag eine Krankschreibung vom Arzt.
- ☐ Reicht es auch, wenn man eine Mail schickt? So war es bei meinem alten Arbeitgeber.
- Nein, bitte machen Sie das immer telefonisch. Die Personalabteilung informiert dann unsere Abteilung. Hier in der Mappe sind alle Ansprechpartner mit ihren Nummern vermerkt. Die Mappe können Sie mitnehmen.
- ☐ In Ordnung. Darf ich noch eine Frage stellen?
- Natürlich. Je mehr Fragen wir jetzt klären, umso weniger Probleme gibt es später.
- ☐ Wie sieht es denn mit der Arbeitskleidung aus? Die bekomme ich ja von Ihnen, richtig?
- Selbstverständlich. Sie bekommen sie kostenlos von uns. Auch die Kosten für die Reinigung übernehmen wir. Sie sollten immer 10 Minuten vor Schichtbeginn hier sein und sich umziehen. Die Kleidung finden Sie im Schrank neben den Umkleiden, dort sind alle Größen vorhanden. Nach Schichtende müssen Sie die Kleidung dann in den Wäschebehälter werfen. Pro Tag bekommen Sie übrigens sieben Minuten Umziehzeit gutgeschrieben.
- ☐ Oh, super!
- Gut, dann gehen wir doch jetzt mal rüber in die Produktion und ich zeige Ihnen dort alles.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

1.19 Modul 1 Aufgabe 4a

Je besser Sie das Team kennen, desto wohler werden Sie sich hier fühlen.
Je mehr Fragen wir jetzt klären, umso weniger Probleme gibt es später.

1.20 Modul 3 Aufgabe 2a und b

- Hallo und herzlich willkommen zu unserer Sendung „Beruf aktuell“. Heute mit einem Thema, mit dem wirklich jeder schon Erfahrungen gemacht hat: Small Talk. Da kommt man morgens zur Arbeit, schafft es gerade noch in den Fahrstuhl und dann steht da der Chef oder die Chefin oder man trifft Kolleginnen und Kollegen, die man nicht gut kennt. Was sagt man da auf die Schnelle? Worüber unterhält man sich? Ich habe heute eine Expertin dazu im Studio. Hallo, Frau Kowalsky!
- Hallo und einen schönen guten Morgen!
- Locker über alltägliche Themen sprechen – das ist ja gar nicht so einfach. Also, für mich und für viele andere auch, denke ich.
- Also, zuerst ist es wichtig, dass Sie überhaupt reden. Peinliches Schweigen entsteht manchmal, weil niemand den ersten Schritt ins Gespräch unternimmt.
- Aber wie? Ich spreche ja oft über das Wetter. Das ist zwar etwas langweilig, aber jeder kann etwas dazu sagen. Es funktioniert eigentlich immer.
- Darum geht es ja genau beim Small Talk. Jeder sollte etwas zum Thema sagen können. Dabei ist das eigentliche Thema gar nicht wichtig.
- Wunderbar, dann passt das ja, wenn ich permanent über das Wetter spreche.
- Entscheiden Sie sich am besten immer für ein einfaches Thema.
- Gut, aber was für Themen können das sonst noch sein?
- Na, da bietet sich ja so einiges an. Typische Themen sind neben dem Wetter Urlaub, der Verkehr, Essen, Aktivitäten in der Freizeit oder auch Bücher und Filme.
- Am Montag kann man sich zum Beispiel auch nach dem Wochenende erkundigen, oder?
- Richtig. Und beim Essen in der Kantine können Sie das Essen kommentieren und übergehen zum Thema Kochen oder Restaurants usw. Auch eine Serie, die man gerade gesehen hat, kann ein Gesprächsthema sein.
- Es gibt eigentlich sehr viele Möglichkeiten. Wichtig finde ich auch, dass man freundlich ist, lächelt und die Gesprächspartner und Gesprächspartnerinnen direkt ansieht. Das schafft ja auch gleich eine positive Atmosphäre.
- Überhaupt sollte man positiv bleiben. Wenn man zum Beispiel gerade einen Vortrag gehört hat, sollte man auf keinen Fall negative Kommentare zum Inhalt machen. Und: Sie sollten nie schlecht über jemanden sprechen, also über Kollegen oder gemeinsame Bekannte. Wie gesagt, bleiben Sie immer positiv.
- Okay, aber wie halte ich ein Gespräch am Laufen? Manchmal stockt es ja und man weiß nicht recht, wie man das Gespräch fortführen soll.
- Stellen Sie Fragen, auf die Ihre Gesprächspartnerinnen und -partner reagieren können, wie zum Beispiel: Wie lange sind Sie schon bei der Firma? Was haben Sie denn bei dem schönen Wetter gemacht? Wie fanden Sie den Vortrag? usw. So zeigen Sie Interesse und das Gespräch bleibt im Fluss.
- Eine gute Strategie. Wir haben ja schon über geeignete Themen für Small Talk gesprochen. Aber es gibt ja auch Themen, die man lieber vermeiden sollte, so wie Politik, Religion und Geld.
- Richtig. Das sind keine geeigneten Small Talk-Themen. Auch über schwere Krankheiten spricht man nicht.
- Und über die Familie?
- Fragen über die Familie empfinden viele Menschen als zu privat. Darüber spricht man in der Regel nur, wenn man sich schon etwas besser kennt.
- Interessant. Ich glaube, es ist ganz wichtig, Small Talk zu trainieren, wann immer man die Möglichkeit dazu hat, also jede Situation, die sich anbietet, zu nutzen.
- Das kann ich nur unterschreiben. Je öfter Sie Small Talk führen, desto leichter wird es. So werden Sie schnell zu einem richtigen Small Talk-Profi.
- Vielen Dank für das interessante Gespräch, Frau Kowalsky. Wir machen jetzt ein bisschen Musik und danach beantwortet unsere Expertin noch Fragen. Schreiben Sie uns, liebe Hörerinnen und Hörer, unter ...

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

1.21 Modul 3 Aufgabe 2c und d

Gespräch 1

- Ach, guten Morgen!
- Guten Morgen!
- Endlich wieder Montag! Wie war denn Ihr Wochenende? Haben Sie etwas Schönes unternommen?
- Ja, wir haben das tolle Wetter genutzt und sind an den See gefahren. Und Sie?
- Das hört sich super an. Ich habe eine Radtour gemacht. Das war sehr erholsam. Hoffen wir mal, dass das Wetter noch eine Weile so bleibt.
- Ja, das wäre schön. War schön, Sie zu treffen. Tschüs.
- Tschüs.

Gespräch 2

- Oh, das schmeckt aber gut. Das muss ich auch mal kochen. Kochen Sie denn gern?
- Nein, aber ich esse gern. Also, manchmal koche ich natürlich schon, aber richtig Spaß macht es mir nicht. Ich gehe lieber essen.
- Ich war gestern im Café „Pause“. Kennen Sie das? Es lohnt sich wirklich, dort mal hinzugehen. Das Essen ist sehr gut und wirklich günstig.
- Ach, das kenne ich gar nicht. Wo ist das denn?
- Direkt im Ostpark. Wirklich schön dort.
- Guter Tipp, danke. Das muss ich bald mal ausprobieren. Ach, da fällt mir ein: Wie war denn eigentlich Ihr Treffen mit den Kunden aus China? Waren Sie da nicht auch gemeinsam beim Essen? ...

Gespräch 3

- Interessanter Vortrag, oder?
- Ja, sehr! Ich habe viel Neues erfahren. Sagen Sie, wie lange sind Sie eigentlich schon bei der Firma Lotzke?
- Noch nicht so lange, erst seit drei Monaten.
- Ah, und wo waren Sie vorher?
- Bei der Firma Holzmann. Dort habe ich fünf Jahre gearbeitet und wollte mich dann einfach verändern.
- Das klingt spannend. Und gefällt es Ihnen bei uns?
- Ja, sehr! Die Arbeitsatmosphäre ist wirklich gut und meine Stelle entspricht genau meinen Erwartungen.
- Das freut mich.
- Und Sie? Wie lange sind Sie schon hier?
- Ach, schon eine ganze Weile. Im Sommer sind es dann zehn Jahre. Aber mir geht es wie Ihnen, es gefällt mir hier einfach. Ach, entschuldigen Sie bitte, ich muss kurz mit der Dame dort hinten sprechen.
- Kein Problem. ...

1.22 Modul 4 Aufgabe 2b

- So, guten Morgen! Wir müssen ja heute einiges besprechen, wie Sie sicher schon in der Tagesordnung gesehen haben, die ich Ihnen gemailt hatte.
Wir sprechen heute zuerst einmal darüber, wie wir die Kommunikation mit unseren Kundinnen und Kunden verbessern können. Das ist ganz wichtig, denn wir haben in letzter Zeit häufiger Beschwerden bekommen. Der zweite Punkt betrifft die neue Software für unser CRM-System. In Punkt drei geht es um die neue Einteilung der Arbeitszeiten. Die Schichten verschieben sich zeitlich etwas. Und der letzte Punkt ist die Urlaubsplanung. Danach ist natürlich noch Zeit für Fragen oder Probleme.

1.23 Modul 4 Aufgabe 2c

- Gut, ich habe mir schon mal Gedanken gemacht, wie wir die Kommunikation mit den Kunden und Kundinnen verbessern können. Bis jetzt können sie uns nur über Telefon und E-Mail erreichen. Wir sollten aber auf jeden Fall auch einen Live-Chat anbieten.
- Da haben Sie natürlich recht. Das ist eigentlich schon fast Standard. Deshalb habe ich auch bereits der IT Bescheid gegeben. Die soll sich um eine passende Software kümmern.
- In Ordnung, aber wir brauchen so oder so dringend neue Mitarbeitende. Wir sind immer unterbesetzt und haben einfach nicht genug Leute und deshalb müssen Kundinnen und Kunden oft zu lange warten, bis sie eine Antwort auf ihre Mail bekommen, und das obwohl eine Antwort innerhalb von drei Tagen rausgehen sollte. Diese Vorgabe können wir im Moment nicht einhalten, weil wir nicht genügend Personal haben.
- Das stimmt. Auch die Kunden, die anrufen, warten oft zu lange in der Leitung, bis sie endlich mit jemandem sprechen können. Diese Wartezeit müssen wir unbedingt verkürzen.
- Genau, und dazu brauchen wir einfach mehr Leute in der Abteilung.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Sie wissen, ich bin an dem Punkt dran, dass wir mehr Personal bekommen, aber das dauert. Bis dahin müssen wir überlegen, wie wir die Arbeitslast unter den jetzigen Umständen bewältigen können. Ich gebe das auf jeden Fall weiter. Aber wir müssen auch unsere Kommunikationsfähigkeit hier im Kundenservice verbessern und deshalb gibt es dazu den Workshop im nächsten Monat. Herr Brahimi, Sie planen den ja.
- Richtig. In dem Workshop wird es darum gehen, die Kommunikationsfähigkeit zu trainieren. Alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind verpflichtet, daran teilzunehmen. Deshalb bieten wir auch mehrere Termine an, sodass alle daran teilnehmen können und es keine zeitlichen Probleme gibt. Zum genauen Inhalt schicke ich nachher noch das Programm an alle.
- Wer leitet denn den Workshop?
- Das mache ich in Zusammenarbeit mit einer externen Kommunikationstrainerin.
- Und wie lange dauert der Workshop dann?
- Jeweils einen ganzen Tag, von 8 bis 17 Uhr.
- Ist das ein Online-Workshop oder müssen wir in die Firma kommen?
- Nein, nein, das machen wir alles online. Wir trainieren verschiedene Gesprächssituationen. Wichtig ist einfach, immer geduldig und freundlich zu bleiben – auch in schwierigen Situationen. Und auch die schriftliche Kommunikationsfähigkeit wird trainiert.
- Ah ja, gut. Das ist wirklich wichtig.

1.24 Modul 4 Aufgabe 2d

- Es gibt aber noch einige Dinge, die besser beachtet werden müssen. Kann ich dazu noch etwas sagen?
- Schießen Sie los.
- Also, alle Kundengespräche sollten nachvollziehbar sein, das heißt, im System müssen alle Informationen hinterlegt werden. Wenn der Kunde sich dann zum zweiten Mal meldet, muss er nicht wieder alles von vorne berichten und fühlt sich auch ernster genommen.
- Das heißt, der komplette Mail-Verlauf sollte bestehen bleiben. Und bei telefonischen Anfragen?
- Da sollten wir das Gespräch kurz zusammenfassen und im System hinterlegen.
- Das ist aber ganz schön viel Arbeit. Wenn ich das auch noch machen muss, komme ich mit den Anfragen ja gar nicht mehr hinterher.
- Nun, diese Zeit sparen Sie im Gespräch mit den Kunden und Kundinnen wieder ein. Womit ich bei einem weiteren wichtigen Punkt bin: Die Gespräche sollten nicht zu lange dauern, das heißt, Lösungen müssen schnell gefunden werden. Die einzelnen Gespräche sollten nicht länger als fünf bis acht Minuten dauern.
- Mir ist auch schon aufgefallen, dass unsere Erklärungen oft zu kompliziert sind. Wichtig finde ich, Dinge möglichst einfach und unkompliziert zu erklären. Dazu gibt es ja das PDF mit den häufigsten Fragen und einfachen Antworten dazu. Das findet ihr im Ordner „Allgemeines“. Seht euch das doch immer mal wieder an. Das Dokument wird laufend aktualisiert.
- Was ich noch sagen wollte: In unserem System sind so viele alte Kundendaten, die einfach nicht mehr aktuell sind. Das irritiert total, weil Kontakte zum Teil zweimal hinterlegt sind oder falsch. Das heißt, man muss bei fast allen Kundinnen und Kunden noch mal die Adressen und Telefonnummern erfragen und überprüfen.
- Ja, da haben Sie recht. Das kostet natürlich auch jedes Mal Zeit. Dann machen Sie doch bitte Folgendes: Ziehen Sie eine Excel-Liste mit allen Kundendaten aus unserem CRM-System. Bereinigen Sie die Daten dann, soweit es geht. Offensichtliche Doppelungen markieren Sie; genauso Kundendaten, die älter als 10 Jahre sind. Die können sowieso gelöscht werden. Dann geben Sie die aktualisierte Liste an die IT weiter, damit die Daten automatisch im System gelöscht werden können. Wenn das erledigt ist, informieren Sie die anderen Abteilungen.
- Alles klar, das ist natürlich ein Haufen Arbeit, aber es wird sich lohnen. Bis wann soll das erledigt sein?
- Na ja, es wäre schon gut, wenn das System bis Ende des Monats bereinigt wäre.
- Alles klar, dann übernehme ich das. Und ...

1.25 Kommunikation im Beruf Aufgabe 1b

- Können Sie mir bitte Ihre Präsentation noch mailen? Dann kann ich das noch mal mit meinem Vortrag abgleichen.
- Natürlich. Vielleicht könnten wir uns auch noch mal darüber austauschen? Hätten Sie heute Nachmittag Zeit?
- Ja, gerne. Passt Ihnen 15:30 Uhr?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

B

- Sagt mal, wer von euch möchte denn die Kunden von Flo für die nächsten zwei Wochen betreuen? Er ist krank und fehlt mindestens bis Mitte des Monats.
- Ich kann das machen. Kannst du mir eine Übersicht dazu erstellen?
- Ja, klar, mache ich.

C

- Das war ja gerade lustig, oder? Jetzt bin ich schon so lange hier und trotzdem gibt es noch Überraschungen.
- Stimmt. Du, ich mache jetzt Mittag. Kommst du mit in die Kantine?
- Nee, ich muss das jetzt hier fertig machen und gehe erst später.

D

Wie kann ich Ihnen denn helfen? Schildern Sie mir doch bitte das Problem.

E

- Lee, kannst du heute bitte auch Tisch 5 und 6 übernehmen?
- Klar, kein Problem. In meinem Bereich ist meistens eh nicht so viel los wie bei dir.

F

- Hallo Herr Hansen, setzen Sie sich doch bitte.
- Danke.
- Ich wollte heute mit Ihnen über Ihre Versetzung sprechen. ...

Kapitel 4 Zusammenarbeiten

1.26 Modul 2 Aufgabe 1a, b

Gespräch 1

- Hallo? Selma, Mensch, das ist aber schön. Wir haben echt lange nichts mehr voneinander gehört. Ja, schon. Aber das passt. Jetzt erzähl doch mal: Wie geht es dir denn?
- Michi, entschuldige, aber muss das jetzt wirklich sein?

Gespräch 2

- Also, ich denke, wir sollten das Programm für den Elternabend noch mal genau durchgehen und überlegen, welche Punkte uns besonders wichtig sind, sonst dauert der Abend zu lange.
- Da stimme ich zu. Vielleicht könnten wir auch vorab einen Elternbrief formulieren und müssen beim Elternabend nur noch über die wichtigsten Punkte informieren, da alle schon Bescheid wissen.
- Hallo, da bin ich. Habt ihr etwa schon angefangen?
- Schon wieder? Mensch!
- Ja. Wir haben pünktlich angefangen, vor 20 Minuten. Du bist mal wieder viel zu spät.

Gespräch 3

- Haben Sie etwa vergessen, die Maschine richtig einzustellen? Das darf doch nicht wahr sein! Das haben wir in der Belegschaft so oft besprochen. Nie kann man sich auf Sie verlassen! Das muss endlich Konsequenzen haben!
- Aber das ist ein Missverständnis. Ich habe die Maschine nicht falsch eingestellt. Meine Schicht hat ja gerade erst begonnen. Da sind Sie im Irrtum.

Gespräch 4

- Übrigens, Fabian, die Nacht war unerwartet ruhig, da habe ich bereits die Medikamente für alle Patienten der Station für heute vorbereitet und die Materialien für die anstehenden Untersuchungen nach der 9-Uhr-Visite bereitgelegt. Dann hast du einen ruhigeren Start in die Frühschicht und kannst vor neun in Ruhe die Patientenakten durchgehen.
- Mhm. Gibt es sonst noch etwas?
- Was soll denn das? Wie wäre es mit: „Danke für die Mehrarbeit, Hannah?“

1.27 Modul 2 Aufgabe 3a

- Hi, Fabian.
- Hanna, hallo.
- Hast du gerade ein paar Minuten Zeit? Können wir mal in Ruhe über vorgestern reden?
- Klar, schieß los. Vorgestern ...? Da hattest du die Nachtschicht, stimmt's?
- Ja, und ich habe mich nach unserer Übergabe total geärgert.
- Okay. Wieso?
- Ich hätte mir eine echt ruhige Nacht machen können. Aber ich habe mich bemüht und viel für dich vorbereitet, weil ich ja weiß, wie stressig die Frühschicht ist. Als ich dir erzählt habe, was alles schon erledigt war, hast du aber nicht mal reagiert. Für mich war das echt sehr enttäuschend.
- Oh, das tut mir leid. Deine Vorbereitungen haben mir wirklich den Tag gerettet. Ich war an dem Morgen noch nicht ganz wach und wohl so mit mir beschäftigt ... Ich habe nicht mal gemerkt, dass ich mich nicht bedankt habe. Sorry.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Was war denn los? Stress zu Hause?
- Mhm. Ich hatte sozusagen auch Nachtschicht. Feli bekommt gerade Zähne, weint viel und ich hatte die ganze Nacht kein Auge zugemacht. Meine Frau und ich haben uns dann, bevor ich los bin, auch noch deswegen gestritten. Wir sind beide ziemlich am Ende wegen der Kleinen.
- Warum hast du denn nichts gesagt? Das hätte ich doch verstanden.
- Mhm. Wäre wohl besser gewesen.
- Ja, dann hätte ich mich nicht ärgern müssen. Ich brauche auch kein riesiges Lob oder so, ein kleines Danke reicht. Unser Job ist so stressig. Ich würde mir wünschen, dass wir Kollegen uns untereinander helfen, so gut wir können. Das ist für mich selbstverständlich. Aber man hilft eben lieber, wenn die anderen das auch wertschätzen.
- Du hast völlig recht. Meine Reaktion war wirklich nicht okay. Was hältst du davon, wenn ich dich später auf einen Kaffee einlade? Sozusagen als Entschuldigung.
- Gern. Und ich überlege mal, was bei meinen Mädels damals geholfen hat, als sie Zähne bekommen haben. Vielleicht habe ich ja einen Tipp für dich.

2.1 Modul 3 Aufgabe 2a und b

- Hi Janne, wie geht's?
- Gut. Und dir, Tilo? Wie lief die Frühschicht?
- Es war etwas stressig. Wir stehen diese und nächste Woche sehr unter Druck. Die Leitung hat gestern eine Entscheidung getroffen: Die Anlagen in Halle 3 laufen ab heute mit größerer Geschwindigkeit, um die Stückzahl zu erhöhen.
- Wegen des Großauftrags aus Schweden?
- Ja, genau. Die Lieferung ist für Anfang nächsten Monats zugesagt und wir müssen die Frist trotz der Wartungsarbeiten letzte Woche unbedingt einhalten.
- Der Kunde ist wohl ganz schön wichtig ...
- Ja, die Geschäftsführung hat heute Morgen Stress gemacht, uns Vorarbeiter und Schichtleiter informiert und Extraschichten angekündigt. Die Zufriedenheit des Kunden spielt für sie eine große Rolle.
- Okay. Und ist mit der Anlage alles in Ordnung?
- Na ja, es gab gegen 10:00 Uhr heute Morgen eine Störung in Modul 5.
- Und? Waren die Techniker schon da?
- Ja, zum Glück nichts Größeres. Du musst dir keine Sorgen machen. Das Problem wurde schnell behoben. Sie mussten die Anlage nur kurz herunterfahren. Du kannst alles im Schichtprotokoll nachlesen. Jetzt läuft sie wieder normal.
- Okay. Und muss ich irgendwas besonders beachten?
- Du solltest vielleicht etwas öfter als gewöhnlich Kontrollgänge an allen Modulen machen. Wenn etwas auffällig ist, sollen wir direkt die Techniker anrufen nicht wie sonst eine Meldung über das System schreiben.
- Kommen sie dann schneller?
- Ja, das ist zumindest der Plan. Die Technik wurde ebenfalls informiert, dass die Anlagen in Halle 3 diese Woche oberste Priorität haben.
- Gut. Sonst noch was?
- Na ja, am Eingang gibt es aus der letzten Woche einen größeren Materialstau.
- Die spontanen Wartungsarbeiten haben natürlich Auswirkungen, ist ja klar.
- Genau. Eigentlich sollten wir das Material aus der Trocknung in der Frühschicht noch einmal einlagern. Aber durch die Störung haben wir das nicht geschafft.
- Okay, dann nehme ich das gleich in Angriff. Aber sag mal, wenn die Anlage schneller läuft, müssen wir vielleicht nicht so viel einlagern oder sind die Lieferungen aus der Trocknung schon mit den anderen abgestimmt?
- Die Frage habe ich auch gestellt. Ja, es ist alles abgestimmt. Es gibt dazu auch einen Eintrag in den Protokollen.
- Okay. Dann lese ich zuerst mal die Protokolle. Danach mache ich mich an die Arbeit. Danke dir für die Infos und einen schönen Feierabend! Bis morgen!
- Ciao! Bis morgen!

2.2 Modul 3 Aufgabe 3a

1. Die Leitung hat gestern eine Entscheidung getroffen.
2. Du musst dir keine Sorgen machen.
3. Die spontanen Wartungsarbeiten haben natürlich Auswirkungen.
4. Die Frage habe ich auch gestellt.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

2.3 Modul 3 Aufgabe 5a

- Hallo! Herr Ademola, richtig?
- Ja, genau. Hallo Frau Lindemann. Freut mich sehr, dass Sie uns hier in der Sportabteilung während meines Urlaubs unterstützen.
- Ja, ich bin gespannt. Es ist nett, dass Sie sich Zeit nehmen und ich Ihnen Fragen stellen kann.
- Das ist doch selbstverständlich. Wir machen das eigentlich immer so. Soll ich vielleicht anfangen? Ich habe mir einige Punkte notiert.
- Gerne.
- Also, Sie sind in den drei Wochen für die Frühschicht eingeteilt. Wir fangen immer um 8:30 Uhr an, eine halbe Stunde vor der Öffnung des Kaufhauses, aber das ist in Ihrer Abteilung wahrscheinlich genauso.
- Ja, zum Kontrollieren und Einsortieren der Regale und zum Nachbestellen?
- Genau. Sie sind speziell für die Schuhe verantwortlich. Wander-, Trekking-, Laufschuhe und so weiter. Ich zeige Ihnen gleich die Regale und die Plätze im Lager.
- Super. Das hilft mir sehr. Hoffentlich komme ich mit den Waren zurecht.
- Bestimmt. Es ist sicher nicht komplizierter als bei den Schreibwaren. Und für die Bestellungen ist während meines Urlaubs Frau Assmann verantwortlich. Sie müssen also nur im System notieren, wenn während Ihrer Schicht auffällt, dass Artikel nachbestellt werden müssen. Frau Assmann entscheidet dann über die Bestellungen.
- Ah, das ist gut zu wissen.
- Reservierungen sind in unserer Abteilung ein wichtiges Thema, da viele Kunden sich nicht sofort entscheiden wollen: An jeder Kasse gibt es einen Schrank für Reservierungen. Wir notieren den Nachnamen und hinterlegen die Ware bis Ladenschluss dort. Länger kann man nicht reservieren.
- Okay.
- Leider ist innerhalb meines Urlaubs vom 15. bis 17. in unserer Abteilung eine größere Inventur geplant.
- Ja, das habe ich schon gehört. Ich hoffe, ich finde mich da gut zurecht.
- Sie müssen sich keine Sorgen machen. Die Kollegen und Kolleginnen wissen Bescheid und werden Sie unterstützen, speziell Frau Assmann. Sie wird Ihnen dann auch genau erklären, was zu tun ist und wie der Bestand dokumentiert werden muss. Sie steht Ihnen jederzeit für Fragen zur Verfügung.
- Das ist super, wenn ich sie als Ansprechpartnerin habe.
- Dass durch die Inventur einige Überstunden anfallen, wissen Sie auch schon, oder?
- Ja, ja, das weiß ich. Die nutze ich dann für einen Kurzurlaub Ende Oktober.
- Das klingt doch gut. So, was habe ich noch auf meiner Liste? ... Reklamationen.
- Oh, ja. Dazu wollte ich Sie sowieso fragen, denn das kommt ja in meinem Bereich nicht so oft vor.

2.4 Modul 4 Aufgabe 3a

- Wir sind jetzt vollzählig, oder?
- Ja.
- Super, dann fangen wir an. Schön, dass alle kommen konnten. Ich bin froh, dass wir heute die Möglichkeit haben, über einige wichtige Dinge zu sprechen. Wir starten ganz pünktlich, es ist 10:00 Uhr. Auf unserer Tagesordnung haben wir für die nächsten eineinhalb Stunden folgende Themen: Zuerst berichtet Carmen Santoro über die Umfrage zur Kundenzufriedenheit. Der zweite Tagesordnungspunkt ist die IT-Umstellung, in TOP 3 geht es um die Planung unseres Firmenjubiläums. Wir wollen die 25 groß feiern und auch als Marketingaktion nutzen. Als viertes Thema steht das Event-Catering auf der Tagesordnung. Wir haben inzwischen mehrere Aufträge in dem Bereich erfolgreich abgewickelt und wollen hier wachsen. Das Küchenteam hat sich Gedanken gemacht und stellt seine Ideen heute vor. Und ganz zum Schluss folgt noch der Punkt Sonstiges mit einigen wichtigen Infos.
- Okay, Frau Kalikaula hat sich bereiterklärt, das Protokoll zu schreiben. Danke dafür.
- Gern.

2.5 Modul 4 Aufgabe 3c

- Dann starten wir. Frau Santoro, Sie haben sich mit den Ergebnissen unserer Kundenumfrage beschäftigt und wollen heute etwas dazu sagen.
- Ja, genau. Wir haben in Zusammenarbeit mit zwei Studierenden der Uni Duisburg eine Umfrage in einigen Einrichtungen durchgeführt, die unser BioCatering beliefert: in einem Seniorenheim, zwei Kindergärten und in einer Schule. Es wurden jeweils die Konsumenten selbst, also die Senioren, Kinder und Jugendlichen befragt, aber auch das Personal der Einrichtungen bzw. die Eltern. Insgesamt haben wir gutes Feedback bekommen. Vor allem die Qualität des Essens wurde sehr gelobt.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Gab es keine Kritik am Preis? Das Essen ist ja teurer, seit wir ein BioCatering geworden sind und nur noch ökologisch kochen.
- Nein, eigentlich nicht. Der höhere Preis wird allgemein gut akzeptiert, da die Qualität stimmt.
- Das ist ja mal eine gute Nachricht.
- Das finde ich auch. Ein großer Erfolg für uns.
- Ach, ja: Es gibt die Zusammenfassung der Umfrageergebnisse natürlich auch als PDF. Die können wir für alle zur Verfügung stellen.
- Das ist super. Können Sie die per Mail rumschicken? Das ist ja für alle interessant.
- Ja, klar. Das mache ich noch diese Woche.
- Danke schön.
- Es gab doch aber nicht nur Lob, oder?
- Nein. Natürlich nicht. Kritisiert wurde das Bestellsystem. Da kommt es immer wieder zu Problemen. Aber dazu kommen wir ja gleich unter TOP2.
Zu einem anderen größeren Kritikpunkt würde ich auch gern noch etwas sagen: Das Angebot an Gerichten wurde häufiger kritisiert. Kunden aller Altersstufen wünschen sich hier mehr Abwechslung.
- Mhm. Es ist natürlich schwierig, ein riesiges Angebot zu haben, wenn man Bioqualität günstig anbieten will.
- Da bin ich Ihrer Meinung. Wir waren uns ja bei der Umstellung auf Bio einig, dass wir an anderer Stelle Abstriche machen müssen.
- Vielleicht könnten wir trotzdem noch einmal überlegen, da das ein großer Kritikpunkt ist.
- Was meinen Sie, Herr Heller?
- So spontan, kann ich dazu nichts sagen. Aber ich schlage vor, dass ich mich mit dem Küchenteam zusammensetze: Wir gehen die Rückmeldungen noch einmal gemeinsam durch und erarbeiten ein paar Vorschläge, wie wir da noch besser werden können.
- Ja, das ist eine sehr gute Idee. Schaffen Sie das bis KW 20?
- Ich denke schon.
- Okay, sollen wir dann einen Termin in KW 21 vereinbaren, um über die Ideen zu sprechen?
- Auf jeden Fall. ... Gut. Vielen Dank, Frau Santoro. Wenn keine weiteren Fragen sind, dann gehen wir zum nächsten Thema.
Wir haben im Januar festgestellt, dass wir eine neue Softwareregulung für die Bestellungen brauchen, weil es da immer wieder zu Beschwerden kommt. Nun haben wir eine günstige Lösung gefunden, die zur restlichen IT passt. Ich bin der Ansicht, dass wir jetzt so schnell wie möglich umstellen müssen.
- Da bin ich anderer Meinung. Ich denke, wir sollten lieber in den Sommerferien umsteigen, auch wenn bis dahin noch drei Monate Zeit sind.
- Meinen Sie wirklich, wir sollten noch so lange warten?
- Ja, denn in der Sommerzeit sind Schulen und Kitas teilweise geschlossen oder benötigen viel weniger Essen. Da wäre es nicht so schlimm, wenn während der Umstellung Probleme auftauchen.
- Ja, stimmt. Das ist sicher besser.
- Dürfte ich zu dem Thema kurz etwas sagen, auch wenn die Entscheidung eigentlich schon steht?
- Natürlich.
- Ich war bei der Diskussion um die Software nicht dabei. Aber ich verstehe nicht ganz, warum wir nur ein Modul erneuern wollen und nicht gleich das ganze System umstellen und vereinheitlichen.
- Na, um Kosten zu sparen. Die Systemadministratorin hat den Vorschlag gemacht.
- Ich bin mir nicht so sicher, ob wir nicht an der falschen Stelle sparen. Langfristig hilft uns so ein System, Prozesse zu optimieren und dadurch Kosten zu senken.
- Wir haben das damals nicht in Betracht gezogen. Haben Sie denn einen konkreten Vorschlag?
- Ich war auf der letzten Intergastra, dieser Messe für Großküchenbedarf. Da wurde zum Beispiel ein Softwaresystem vorgestellt – MTR Küchenmanager hieß das, glaube ich –, über das man alle Prozesse regeln kann: Einkauf, Rezepturen, Bestellungen ...
- Das klingt gut, aber auch teuer. Was meinen die anderen? Wollen wir wirklich neu überlegen und mehr investieren?
- Ich finde, wir sollten zumindest ein Angebot einholen. Dann können wir immer noch entscheiden.
- Das sehe ich genauso.
- Ich auch.
- Okay, dann schlage ich vor, dass Herr Wittkowski und ich noch einmal mit der Systemadministratorin in Kontakt treten und das Angebot prüfen.
- Habe ich das richtig verstanden? Herr Wittkowski, die Software, von der Sie auf der Messe gehört haben, heißt MTR Küchenmanager?
- Ja, genau.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- ☐ Danke.
- Okay, dann halten wir also fürs Protokoll fest: Alle sind einverstanden, die IT-Umstellung zu verschieben und umgehend, sagen wir bis Monatsende, neue komplette Softwaresysteme für Großküchen zu prüfen, oder?
- ☐ So habe ich es verstanden.
- Ja, ich auch. Und ich stimme Herrn Wittkowski völlig zu, dass ein komplett neues System nicht nur die Bestellvorgänge optimiert, sondern auch an anderen Stellen für bessere Abläufe und für mehr Nachhaltigkeit sorgen kann. Vielleicht würden uns die Einsparungen auch beim Thema Angebotsvielfalt helfen.

2.6 Prüfungstraining B, Aufgaben 3b und 4a

Hören Teil 1: Sie hören drei Gespräche. Zu jedem Gespräch gibt es zwei Aufgaben. Ist die Aussage dazu richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 1–6 auf dem Antwortbogen. Sie hören die Gespräche einmal.

Nummer 1 und 2

- Stani, sag mal, könntest du mit dem Transporter noch beim Baumarkt vorbeifahren und die fehlenden Farben holen? Ich fahre dann mit Jan mit meinem Wagen zur Kundin und wir fangen schon mal an.
- ☐ Kann ich machen. Aber wissen wir denn schon, was genau wir brauchen?
- Ich glaube, dass Jan gestern mit der Kundin sprechen wollte. Sie wollte für Wohn- und Kinderzimmer ja spezielle Farben. Der Rest wird weiß. Hat sich Jan nicht bei dir gemeldet?
- ☐ Nee, ich habe noch nichts von ihm gehört.
- Es kann natürlich auch sein, dass sie sich immer noch nicht entschieden hat. Hm, na, Grundierung brauchen wir auch noch vom Baumarkt. Also, umsonst fährst du auf jeden Fall nicht. Pass auf, du fährst jetzt schon los und ich melde mich bei dir. Jan sollte ja jeden Moment hier sein. Dann gebe ich dir durch, welche Farben wir brauchen.
- ☐ Okay. Weiße Farbe brauchen wir dann also nicht mehr?
- Mhm, davon haben wir schon genug dort. Leitern und Werkzeug nehme ich dann mit.
- ☐ Und was machen wir, wenn sich die Kundin noch nicht entschieden hat?
- Kein Problem. Ich denke, wir können erst mal die anderen Räume streichen. Aber spätestens morgen sollte sie dann wissen, was sie genau will.
- ☐ Okay, Chef, dann bis später.
- Ach, Stani, warte! Hast du die Schlüssel zur Wohnung?
- ☐ Nee, die hat Jan. Der war ja gestern als Letzter da.
- Alles klar. Bis gleich, ich melde mich.

2.7 Prüfungstraining B, Aufgabe 5

Nummer 3 und 4

- Ach, hallo, entschuldigen Sie bitte, dass ich Sie in der Pause störe. Herr Wasek musste gerade spontan nach Hause gehen. Ein Notfall. Er sollte ja heute mit Ihnen die Bibliothek schließen, Frau Buri. Könnten Sie das auch alleine machen? Oder Hannes, könntest du länger bleiben und helfen?
- ☐ Ich muss leider direkt los nach Feierabend. Meine Schicht geht ja auch nur bis fünf.
- Verstehe. Frau Buri, was denken Sie?
- Hm, na ja, wenn's nicht anders geht.
- Es tut mir wirklich leid. Aber ich sehe da im Moment keine Alternative. Sie könnten die Kontrollgänge durch die Lesesäle aber ausnahmsweise schon etwas früher beginnen.
- Ja ja.
- ☐ Kann ich denn vielleicht helfen?
- Ach, Saheed, das ist nett. Aber das ist doch nicht die Aufgabe von einem Praktikanten.
- Aber warum denn eigentlich nicht? Dann lernen Sie das auch mal kennen. Sie sind ja heute ohnehin bis 20 Uhr im Dienstplan, es wäre ja nur eine Stunde zusätzlich. Sie könnten die Kontrollgänge übernehmen: Den ersten machen Sie dann direkt um acht, den zweiten nach der Schließung um halb neun.
- ☐ Ja, gerne.
- Hannes, könntest du Saheed kurz zeigen, wie die Rundgänge ablaufen? Du kennst dich ja aus. Computer herunterfahren, Licht aus, Tische und Stühle zurechtrücken und sowas.
- ☐ Klar, mache ich gleich. Aber so schwer ist das eh nicht, Saheed.
- Genau, und wenn dann nicht alles perfekt ist, heute Abend, ist das kein Problem. Um zehn macht der Wachdienst noch eine Runde. Also, danke, Saheed. Dafür fangen Sie dann morgen erst um 12 Uhr an. Und Frau Buri, Sie können sich dann bei der Schließung wie immer um den Schalter und die Türen kümmern.
- Alles klar.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Nummer 5 und 6

- Popescu, Wäscherei Deluxe, guten Tag.
 - Guten Tag, hier ist Fischer von der Pension Bergblick. Ich rufe an, weil wir einen Waschservice für unsere Hotelwäsche suchen. Bieten Sie so etwas an?
 - Natürlich, darauf sind wir sogar spezialisiert. Wie groß ist Ihre Pension denn?
 - Wie sind relativ klein und haben erst vor Kurzem eröffnet. Es gibt zehn Betten. Dazu haben wir im Haus eine Sauna und einen kleinen Pool. Daher sind immer viele Handtücher zu reinigen. Das Personal trägt aber keine Uniform oder so. Es ist eher ein familiärer Stil hier.
 - Okay. Und bieten Sie im Haus auch Essen an? Also, fallen da auch Wäschestücke an?
 - Bisher gibt es morgens ein Buffet. Da geht es nur um ein paar Tischdecken und Küchenhandtücher. Wir planen aber für nächstes Jahr, im Anbau ein Restaurant zu eröffnen. Da wird es dann natürlich mehr.
 - Richtig, das ist oft mehr, als man denkt. Textilien, die mit Essen in Kontakt kommen können, müssen auch speziell gereinigt werden.
 - Aha. Ist das ein Problem?
 - Nein, wir sind dafür bestens ausgerüstet. Wenn Sie es noch einfacher haben wollen, können wir Ihnen alle benötigten Textilien auch als Leihware zur Verfügung stellen. Dann brauchen Sie sich nicht um den Kauf und Ersatz zu kümmern.
 - Ach, das ist ja interessant. Vielleicht wird das bei der Restauranteröffnung eine Option. Im Moment reicht der Waschservice. Bettwäsche, Handtücher und so weiter haben wir ja erst neu gekauft.
 - Klar. Wenn ich das richtig verstehe, brauchen Sie dann tägliche Abholung und Lieferung?
 - Genau. Die Menge kann natürlich variieren.
 - Ja, das sind wir gewohnt. Wir können gerne gleich mal einen Termin machen, an dem wir die Mengen und Preise durchgehen, und dann stelle ich Ihnen ein Angebot zusammen.
 - Gerne, das klingt gut. Geht das noch diese Woche?
- Ende des Tests Hören Teil 1

2.8 Prüfungstraining B, Aufgabe 6c

Gespräch 1

- Hast du schon Pläne für den Sommer? Fährst du in den Urlaub?
- Äh, nein. Ich weiß es noch nicht. Hast du denn Pläne?

Gespräch 2

- Hast du schon Pläne für den Sommer? Fährst du in den Urlaub?
- Hm, nein. Aber ich wollte schon immer mal gerne nach Griechenland fahren. Dort soll es wunderschön sein und ich liebe das Meer. Warst du schon einmal dort?

Gespräch 3

- Hast du schon Pläne für den Sommer? Fährst du in den Urlaub?
- Hm, ja, also, ich habe eine riesige Ferienwohnung direkt am Meer gebucht. Im Norden von Deutschland, also an der Nordsee.

Kapitel 5 Kennen Sie schon ...?

2.9 Auftakt Aufgabe 1a

- Kommst du im August auch mit nach Köln? Du weißt schon, jetzt endlich wieder mal nicht nur virtuell virtuelle Spiele testen.
- Aber hallo, was ist denn das für eine Frage? Ich lasse mir das Gamer-Event des Jahres doch nicht entgehen! Ich bitte dich, die größte Messe für Gaming und so – da bin ich schließlich seit zwölf Jahren immer dabei!
- Eh klar, dachte ich mir doch, dass du wieder dabei bist. Fahren wir wieder zusammen hin?
- Klar! Bin echt gespannt, welche neuen Spiele, Konsolen und Cosplays dieses Jahr angekündigt werden.
- Ja, ich auch. Und: Wir sind natürlich bereit, Betaversionen ausgiebig zu testen!
- Auf jeden Fall! Bis die Rechner heiß laufen!

- 2.10** In der pulsierenden Hauptstadt Berlin findet alljährlich Ende Januar die internationale Grüne Woche auf dem Messegelände unter dem Funkturm statt. Auf dieser exzellenten Branchenplattform treffen sich zahlreiche Vertreter aus Politik und Wirtschaft gleichermaßen, diskutieren und tauschen sich aus. Bunt, vielfältig und abwechslungsreich präsentieren sich die Themen rund um das Agribusiness auf Berlins besucherstärksten Messe. 90.000 Branchenvertreter und Fachbesucher aus 75 Ländern finden hier in Berlin ein einmaliges Branchennetzwerk für Informationsaustausch sowie Kontaktaufnahme und -pflege.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

2.11 Modul 2 Aufgabe 2b

Gespräch 1

- Guten Tag.
- Tag.
- Darf ich Ihnen unser Angebot zeigen?
- Vielen Dank, ich sehe mich nur um.
- Ja, gerne. Aber wenn ich Sie kurz auf etwas hinweisen darf? Wir haben hier etwas ganz Besonderes ...
- Ja, schon, aber eigentlich ...
- Das ist unser ganz neues Produkt, ein Duschkopf, der allen Wünschen gerecht wird. Sie können sich das gerne mal genau ansehen.
- Ja, danke. Ich wollte erst mal nur sehen, ob ...
- Natürlich, natürlich, sehen Sie sich ruhig um. Ach, übrigens, hier können Sie auch noch die neuen Waschbecken ansehen. Das Besondere daran ist das völlig neue Material. Sie können das auch gerne mal anfassen.
- Aha, ja, das ist ...
- Wir bieten das Material jetzt auch für Duschen und Badewannen. Wir haben damit sehr gute Erfahrungen gemacht und ich persönlich würde, ehrlich gesagt, nichts anderes mehr kaufen.
- Ah ja, toll, also, ich ... ich komm' dann später vielleicht noch mal vorbei. Ich wollte nur erst mal gucken ...

Gespräch 2

- Guten Tag.
- Tag. Ach, das ist ja interessant.
- Ich sehe, Sie interessieren sich für unseren Stand? Kommen Sie auch aus dem Sanitärbereich?
- Ja, ich arbeite in einem Handwerksbetrieb. Wir renovieren Bäder.
- Ah, sehr schön. Mein Name ist übrigens Leon Winter. Ich arbeite inzwischen seit fünf Jahren bei Ideo. Wir sind spezialisiert auf Badeinrichtungen – und nächstes Jahr feiern wir unser 90-jähriges Firmenjubiläum –, aber wir sind auch sehr innovativ, wie unsere neueste Serie zeigt.
- Darf ich fragen, was das Besondere an dieser Serie ist?
- Oh ja, gerne. Das ist ein ganz neues Material mit wirklich tollen Eigenschaften. Wir haben damit sehr gute Erfahrungen gemacht. Fassen Sie es ruhig mal an.
- Aha, das fühlt sich gar nicht so kalt an.
- Genau, das haben Sie gleich sehr treffend bemerkt. Das ist eine Besonderheit des Materials. Außerdem ...

2.12 Modul 2 Aufgabe 2a

- Genau, das haben Sie gleich sehr treffend bemerkt. Das ist eine Besonderheit des Materials. Außerdem hat es noch den Vorteil, dass das Wasser hier nicht haften bleibt. Es ist sehr glatt und deswegen wird es auch nicht so schnell schmutzig.
- Hm, das hört sich natürlich gut an. Muss man das Becken dann auch nicht so oft putzen?
- Ja, auf jeden Fall. Die Waschbecken aus diesem Material bleiben deutlich länger sauber.
- Und wie ist das mit der Montage? Gibt es da etwas Besonderes zu beachten?
- Die Montagevorrichtung kann ich Ihnen gerne hier zeigen. Kommen Sie bitte mit. Sehen Sie? Das ist eine gute Lösung, die überall passt. Die Montage ist ganz einfach, auch weil das Waschbecken sehr leicht ist – aber trotzdem super stabil. Heben Sie mal.
- Oh, das ist ja wirklich leicht!
- Ja, und sehen Sie hier die Schienen? Da können Sie das Waschbecken einfach einhängen. Und das Geniale ist, dass Sie hier mit diesen Schrauben auch noch nachjustieren können. So hängt es immer gerade, auch wenn beim Löcherbohren was schiefgegangen ist. Hin und wieder passiert das ja doch mal.
- Ja, leider.
- Darf ich Ihnen einen Kaffee oder ein Glas Wasser anbieten?
- Oh, danke, ein Kaffee wäre nett.
- Sehr gerne. Mit Milch und Zucker?
- Schwarz, danke. Hm, lecker. Und, ähm, aus welchem Material ist das jetzt genau?
- Das ist eine besondere Mischung aus Mineralien, Acryl und Farbpigmenten. Dadurch kann diese extreme Glätte der Oberfläche erreicht werden. Also, wenn Sie möchten, kann ich Ihnen da gerne mal ausführliches Informationsmaterial zuschicken. Ich kann Ihnen das hier auch gerne mal zeigen. Übrigens, falls Sie Interesse haben: Die Becken sind sofort lieferbar und wir könnten Ihnen schon nächste Woche Ansichtsexemplare zuschicken.
- Okay.
- So, hier ist das Prospekt. Sehen Sie, hier zum Beispiel ...

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

2.13 Modul 3 Aufgabe 1b

1

Und hier noch die Meldungen zum Verkehr in und um Berlin. A 100, Stadtring Richtung Neukölln: Im Dreieck Funkturm am Kongresszentrum ist auf der Überleitung zur A 115 wegen Brückenschäden die rechte Spur stadtauswärts gesperrt. Es gibt vorübergehende Beschränkungen. Die Fahrbahnbreite ist auf 2,20 m begrenzt und das zulässige Gesamtgewicht beträgt 2,8 t. Fahrzeuge über 2,8 t müssen das Gebiet umfahren. Aktuell kommt es in beiden Fahrbahnrichtungen zu Behinderungen. Sonst liegen keine weiteren Verkehrsmeldungen vor. Wir wünschen allen eine gute Fahrt, wo auch immer Sie unterwegs sind.

2

Sehr geehrte Besucherinnen und Besucher des „Future Mobility Congress“, wir freuen uns, dass Sie gemeinsam mit unseren Referenten und Referentinnen einen Blick auf die Zukunft der Mobilität werfen und Ideen austauschen. Wir setzen den Kongress in einer Viertelstunde fort – mit einem Beitrag eines Kollegen der TU München. In seinem Vortrag um 10:30 Uhr im großen Kongressraum wird Nafi Hafiz sich mit dem Thema „Integrierte Verkehrsplanung“ befassen. Sein Vortrag behandelt die Frage, wie wir Mobilitätslösungen anbieten können, die alle Bürgerinnen und Bürger erreicht – unabhängig von ihren finanziellen Mitteln oder körperlichen Voraussetzungen. Wir bitten alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer, sich rechtzeitig in den Vortragsraum zu begeben, damit wir pünktlich um 10:30 Uhr beginnen können.

3

Sehr geehrte Fahrgäste, wegen eines bereits behobenen Stromausfalls kommt es leider noch zu Störungen im gesamten S-Bahn-Bereich. Es ist noch mit Verspätungen und Zugausfällen zu rechnen. Bitte beachten Sie auch die bereitgestellten Ersatzbusse. Für die Unregelmäßigkeiten bitten wir um Entschuldigung. Wir geben unser Bestes, dass Sie so schnell wie möglich wieder störungsfrei an Ihr Ziel kommen. Ihre Verkehrsbetriebe. Liebe Fahrgäste, in Kürze fährt ein: S8 zum Flughafen.

4

Liebe Besucherinnen und Besucher, aufgrund eines Feueralarms bitten wir Sie, das Gebäude umgehend zu verlassen. Bitte bewahren Sie Ruhe und begeben Sie sich direkt und auf dem kürzesten Weg zum nächstgelegenen Ausgang. Benutzen Sie die Treppenhäuser. Fahren Sie nicht mit dem Aufzug und öffnen Sie keine Fenster! Ich wiederhole: Bitte begeben Sie sich umgehend zum nächstgelegenen Ausgang und nutzen Sie die Treppenhäuser. Fahren Sie nicht mit dem Lift. Halten Sie die Fenster geschlossen! An den ausgeschilderten Sammelpunkten vor dem Gebäude erhalten Sie weitere Informationen. Bitte begeben Sie sich sofort zum nächsten Ausgang.

5

Schönen guten Morgen, mein Name ist Martin Murmel, ich bin Ihr Pilot und ich begrüße Sie recht herzlich zusammen mit der Crew auf diesem Flug heute nach Berlin. Ich hoffe, Sie haben einen angenehmen Tag und können den Flug genießen. Wie es aussieht, können wir ohne Verzögerung starten. Ich habe eben schon eine entsprechende Meldung vom Tower erhalten. Unsere Flugzeit heute wird voraussichtlich nur 52 Minuten betragen. Das Wetter ist gut, sodass wir keine Turbulenzen erwarten und wir haben ein bisschen Rückenwind. In Berlin ist es gerade noch wolkig, aber die weiteren Aussichten für den Tag heute sind sonnig.

6

Liebe Fluggäste des Fluges LH 278 nach Berlin, Ihr Flug ist nun am Ausgang G21 für Sie zum Einsteigen bereit. Bitte halten Sie Ihren Boardingpass und Ihren Personalausweis bereit. Um Ihnen das Einchecken so angenehm wie möglich zu gestalten, bitten wir zunächst Passagiere, die mit kleinen Kindern reisen, und Passagiere, die zum Einsteigen mehr Zeit benötigen, zum Check-in zu kommen. Im Anschluss bitten wir Business-Class-Passagiere einzusteigen sowie Passagiere, die im Besitz einer Star Alliance Gold- oder Silberkarte sind. Alle anderen Fluggäste bitten wir, erst einzusteigen, sobald wir ihre Sitzreihen aufgerufen haben. Danke für Ihre Geduld und wir wünschen Ihnen einen angenehmen Flug.

2.14 Modul 4 Aufgabe 1b

Sie hören gleich eine Präsentation. Dazu gibt es vier Aufgaben. Welche Lösung (a, b oder c) passt jeweils am besten? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 1–4. Lesen Sie jetzt die Aufgaben. Dazu haben Sie eine Minute Zeit. Danach hören Sie die Präsentation einmal.



Schönen guten Morgen zusammen. Mein Name ist Selena Righettini und ich freue mich sehr, dass ich hier und heute die Gelegenheit habe, Ihnen unsere Lüftungsanlage vorzustellen, die wir nächsten Monat bei Ihnen in der Firma installieren dürfen.

Wir wissen ja inzwischen alle, wie wichtig gute und saubere Luft ist. Wir von der Firma Briese bieten Ihnen nicht nur hochwertige Technik und kompetenten Service, wir haben auch über 50 Jahre Erfahrung. Und in unseren firmeneigenen Labor- und Testcentern arbeiten wir kontinuierlich an der

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Weiterentwicklung unserer Geräte und forschen nach neuen Lösungen.

Aber zurück zur Lüftungsanlage. Was macht diese Anlage eigentlich? Nun, sie tauscht verbrauchte Luft gegen frische Luft aus. Und bei diesem Austausch wird nicht nur die alte Luft abtransportiert, sondern mit ihr auch ungesunde Keime, Pilze, Viren oder Bakterien ebenso wie unangenehme Gerüche. Die Wirksamkeit der Anlagen ist von unabhängigen Gesundheitsinstituten zertifiziert. Unsere Lüftungsanlagen tragen damit zu einem Raumklima bei, in dem wir erfolgreich und gesund arbeiten können.

- Entschuldigung, darf ich etwas fragen?
- Aber natürlich, gerne.
- Reicht es denn nicht, einfach gut zu lüften? Dann passiert doch das Gleiche mit den Bakterien und Viren, oder?
- Ja, natürlich. Das Problem beim klassischen Lüften ist nur, dass wir es oft vergessen, zum Beispiel, wenn wir in ein Gespräch vertieft sind oder konzentriert arbeiten. Ein anderes Problem ist das Wetter: Bei Kälte oder stürmischem und nassem Wetter können wir oft gar nicht lüften. Und – ich übertreibe jetzt mit Absicht – wenn die Geschäftsleitung feste Lüftungszeiten vorschreiben würde und Sie dann im Durchzug sitzen müssten, dann würden Sie sich völlig zurecht beim Betriebsrat beschweren.
- Ja, das stimmt.
- Im Gegensatz zur Fensterlüftung garantiert die Lüftungsanlage einen kontrollierten Luftaustausch. So können Sie sicher sein, dass in den Räumen immer saubere, gefilterte und perfekt temperierte Frischluft ist. Und das Ganze bei unserer Anlage komplett ohne lästige Geräusche wie Brummen oder Rauschen.
- Darf ich auch etwas fragen? Wie ist denn der Energieverbrauch der Anlage?
- Ja, das ist eine wichtige Frage. Unsere Anlagen werden elektronisch reguliert und sind dadurch sehr effizient. Sie reduzieren z. B. automatisch die Frischluftzufuhr, wenn über die Fenster gelüftet wird oder am Wochenende keine oder nur wenige Personen im Büro sind. Es werden also nur geringe Energiekosten anfallen.
- Damit komme ich auch gleich zum nächsten Punkt, dem Einbau der Anlage.
- Ja, das interessiert mich besonders. Können wir während der Einbauarbeiten überhaupt ungestört arbeiten?
- Da kann ich Sie beruhigen. Die aufwändigsten Arbeiten betreffen das Verlegen der Lüftungsrohre. Diese Arbeiten werden wir an einem Freitagnachmittag beginnen und bis zum Beginn der Arbeitszeiten am Montagmorgen abgeschlossen haben. Im Anschluss daran müssen wir nur noch im Flur die zentrale Einheit installieren und dann die Sensoren in den einzelnen Räumen anbringen. Das macht aber weder Lärm noch Dreck und wird Sie in Ihren Arbeitsabläufen – wenn überhaupt – nur sehr geringfügig stören.
- Entschuldigung, ich hätte da noch eine Frage. Muss diese Anlage dann nicht auch regelmäßig gewartet werden?
- Ja, auch das ist ein sehr wichtiger Punkt. Und Sie haben völlig recht, dass so eine Anlage regelmäßig kontrolliert werden muss. Unser Angebot umfasst nicht nur die Anlage selbst, sondern auch einen passenden Servicevertrag mit regelmäßiger Kontrolle und Reinigung der gesamten Anlage. So können Sie sicher sein, dass unsere erfahrenen Techniker Ihre Anlage immer genau im Blick haben. Denn ohne ordentliche Wartung bietet die beste Lüftungsanlage keine ausreichende Qualität. Im schlimmsten Fall könnte Schmutz über die Anlage in die Raumluft gelangen – und das ist ja genau das Gegenteil von dem, was wir erreichen möchten.
- Und weil unser Serviceteam nicht rund um die Uhr bei Ihnen im Haus sein kann, übermittelt die Anlage täglich die Messwerte aus Ihren Räumen in unsere Firmenzentrale. Für den unwahrscheinlichen Fall, dass die Werte einmal nicht ganz optimal sein sollten, schicken wir dann direkt einen Techniker zu Ihnen. Ich kann Ihnen allerdings sagen, dass dies in all den Jahren, die ich bei der Firma Briese arbeite – und das sind inzwischen auch schon über 20 –, noch nie nötig war.
- Ah, das ist beruhigend. Und wann wäre die Anlage dann einsatzbereit?
- Wir fangen übernächstes Wochenende mit dem Einbau der Rohre an, dann sollte die Anlage zwei Wochen später für Frischluft in Ihren Räumen sorgen.

2.15 Kommunikation im Beruf Aufgabe 1b

A

- Brauchst du etwas?
- Ja, ich brauche ein ... ähm, ein etwas, um meinen Becher abzuwischen.
- Ah ... du meinst einen Lappen.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- B**
- Was suchst du?
 - Ich muss ein Paket zumachen. Hast du ... hm ... auf Englisch sagt man *scotch*.
 - Natürlich habe ich Klebeband. Warte ... hier!
- C**
- Bist du fertig für unseren Betriebsausflug?
 - Ja, aber ich habe keine, na, so eine Tasche für meine Sachen.
 - Ah, du meinst einen Rucksack.
- D**
- Kommst du mit in die Stadt?
 - Ja, ich will ein ... na, so was kaufen.
 - Einen Lippenstift?
 - Lippenstift, genau.
- E**
- Kannst du mir so ein Dings leihen?
 - Einen Locher? Aber sicher.
 - Locher? Lustiges Wort!
- F**
- Isst du eigentlich gar kein Fleisch?
 - Ich esse nur ...
 - Ente? Gans? Pute? Huhn?
 - Ja! Huhn! ... Ich esse nur Huhn.

Kapitel 6 Kommunikation ist alles

2.16 Auftakt Aufgabe 1c

Situation 2

- Also, das Ergebnis ist wirklich gut geworden! Das hast du großartig gemacht!
- Vielen Dank! Ähm, das war ich ja nicht allein, mein Projektteam hat auch sehr viel dazu beigetragen.
- Ja, stimmt, sag auch deinem Team ein dickes Lob. Das Ergebnis hat meine Erwartungen bei Weitem übertroffen!
- Danke. Das gebe ich gerne so weiter. Das Team wird sich bestimmt freuen.

Situation 3

- Mmh, die Currywurst ist mal wieder besonders lecker!
- Sehr schön. Mein Salat ist aber auch nicht schlecht. Wie läuft denn das neue Projekt so? Hat das geklappt mit den Lizenzen?
- Mh, ja, das wird schon noch klappen. Werden Sie denn von einem Salat überhaupt satt?
- Aber sicher! Sehen Sie mal, der leckere Ziegenkäse und drei Scheiben Vollkornbrot dazu.
- Na dann, guten Appetit!
- Danke, gleichfalls. Wie war eigentlich die Grillparty am Freitag?
- Sehr nett! Schade, dass Sie keine Zeit hatten. Wir haben ...

Situation 8

- Würden Sie mir den Empfang bitte kurz bestätigen? Hier, rechts oben.
- Moment, ich muss noch kurz kontrollieren, ob alles vollständig ist ...
- Selbstverständlich.
- Mh, ja, 800 Reagenzgläser sind hier drin, in dem Paket sind die ... Okay. Sehr schön, dann ist alles da. Wo soll ich noch mal bestätigen?
- Hier oben, auf der rechten Seite.
- Bitte schön.
- Vielen Dank! Einen schönen Tag noch! Auf Wiedersehen.
- Danke, gleichfalls! Auf Wiedersehen.

2.17 Modul 1 Aufgabe 2a

Maria T.

Ich arbeite seit zwei Monaten in einer großen Firma als Industriekauffrau und habe mich noch nicht so richtig eingelebt. Alle im Büro kümmern sich nur um sich selbst. Und wenn man mal Hilfe und Unterstützung braucht, dann kann man niemanden fragen – keiner nimmt sich Zeit, mir etwas zu erklären. Die Kollegen und Kolleginnen tun ständig so, als ob sie alle perfekt wären. Und wenn man jemanden etwas Fachliches fragt, dann wird man gleich komisch angeschaut. Und dann dieser belehrende Ton: „Das sollten Sie aber wissen.“ Dabei sind Fragen doch gerade am Anfang normal. Es kommt mir wirklich so vor, als würde ich nicht in dieses Team passen. Ich denke, ich werde mir bald eine andere Stelle suchen.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Markus S.

Ich arbeite als Programmierer in einer kleinen Computerfirma. Wir Kollegen verstehen uns alle sehr gut. Für Außenstehende sieht es oft so aus, als wenn wir alle beste Freunde wären. Dabei gibt es die Firma noch gar nicht so lange. Am besten finde ich unseren Chef. Er behandelt uns, als wären wir gleichberechtigte Partner. Man hat bei ihm nicht das Gefühl, dass er seinen Kopf durchsetzen will. Und in wichtige Entscheidungen bezieht er uns alle mit ein. Also, ich arbeite wirklich gern hier und kann mir momentan nicht vorstellen, die Firma zu wechseln.

2.18 Modul 2 Aufgabe 2a

Gespräch 1

- Computer-Fachhandel Müllersberg. Mein Name ist Alex Schaller. Was kann ich für Sie tun?
- Ja, hallo. Also, wir brauchen neue Computer und da wollte ich mich mal erkundigen.
- Ja, gerne. An was hatten Sie denn gedacht und womit haben Sie bisher gearbeitet?
- Du, Silke, hier ist aber ein Fehler in dem Schreiben. Das musst du korrigieren. Und vergiss nicht, Frau Waldschmidt anzurufen.
- Ah ja, das mache ich, wenn ich das hier fertig habe.
- So, da bin ich wieder. Wo waren wir stehen geblieben? Ach ja, genau. Also, ich weiß auch nicht genau. Wir haben hier eine ziemlich alte Computeranlage. Das muss jetzt alles mal erneuert werden.
- Schön, dann würde ich oder einer meiner Kollegen gern in Ihre Firma kommen. Dann sehen wir, was Sie brauchen und können Sie ausführlich über unsere Angebote bezüglich Hardware und Software, Installation, Betreuung usw. informieren. Wann würde es denn bei Ihnen passen?
- Puh, weiß ich jetzt auch nicht.
- Silke, sag mal, können die Computertypen morgen vorbeikommen?
- Nee! Morgen haben wir wichtige Termine. Warte, übermorgen geht, am besten vormittags.
- Also, können Sie übermorgen so um 10?
- Ja, kein Problem. Wenn Sie mir gerade Ihre Adresse durchgeben könnten?
- Och, schauen Sie doch einfach auf unsere Webseite www.immobiliien-huber.de. Da finden Sie alle Infos.
- Okay. Ich gebe Ihnen dann aber noch meine Handynummer, falls bei Ihnen etwas dazwischenkommt. Haben Sie etwas zu schreiben?
- Moment mal. ... So jetzt.
- 0178-90 42 41 24 34. Und mein Name noch mal: Alex Schaller.
- Dann bis übermorgen. Auf Wiederhören
- Moment, wie war denn Ihr Name? ... Aufgelegt.

Gespräch 2

- Computer-Fachhandel Müllersberg. Mein Name ist Alex Schaller. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag, mein Name ist Birgit Neuss. Ich hätte da mal eine Frage: Ich habe ein kleines Büro mit zwei Angestellten und wir bräuchten eine neue Computeranlage.
- Ja, haben Sie denn schon genauere Vorstellungen, Frau Neuss? Sonst kommen wir gern zu Ihnen und informieren Sie über unsere Angebote.
- Nun, ich wollte mich erst mal ganz unverbindlich erkundigen. Aber das macht wohl vor Ort am meisten Sinn.
- Wir können gern einen Termin in den nächsten Tagen vereinbaren.
- Ja, gern, aber noch eine Frage vorab: Mich würde interessieren, ob Sie uns auch noch später bei eventuell auftretenden Problemen mit den Computern weiter betreuen.
- Selbstverständlich. Wir haben sogar einen Notdienst, der Ihnen werktags bis 24 Uhr und auch am Wochenende zur Verfügung steht.
- Prima, passt Ihnen morgen Nachmittag um 14 Uhr? Das Büro ist in der Schellengasse 23, klingeln Sie bei „Neuss Communications“.
- Ja, das geht. Ich würde Ihnen dann aber auch noch gerne meine Handynummer geben – nur für den Fall. Haben Sie etwas zu schreiben?
- Ja, hab' ich.
- Gut, meine Nummer ist 0178-90 42 41 24 34.
- Habe ich notiert. Wie war doch gleich Ihr Name?
- Alex Schaller. Gut, Frau Neuss, dann besprechen wir alles Weitere morgen.
- Gut, Herr Schaller, vielen Dank erst mal und bis morgen um zwei.
- Gern geschehen, Frau Neuss. Bis morgen Nachmittag.
- Auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

2.19 Modul 2 Aufgabe 2b

- Guten Morgen und herzlich willkommen bei unserer Sendung: „Wie mach ich's besser?“ Sie kennen das sicher, liebe Hörerinnen und Hörer: Ein wichtiges Telefongespräch steht an und man ist mal wieder aufgeregt. Oder, öfter noch, Sie haben nach einem Gespräch das Gefühl, eigentlich hätte das doch besser laufen können. Damit sind Sie nicht allein, das geht vielen Menschen so. Gerade vor Telefongesprächen mit einer Behörde, dem Vorgesetzten oder einem Kunden sind wir häufig nervös. Bei mir im Studio darf ich heute Herrn Jonas Becktal begrüßen. Guten Morgen, Herr Becktal.
- Guten Morgen!
- Herr Becktal, Sie bieten Telefoncoachings an. Zuerst einmal: Welche Rahmenbedingungen sollte man bei einem Telefongespräch schaffen?
- Tja, also die Rahmenbedingen: Ein Gespräch sollten Sie immer an einem ruhigen Ort führen. Achten Sie darauf, dass die Hintergrundgeräusche so gering wie möglich sind. Das Radio sollten Sie ausschalten und machen Sie das Fenster zu. So fällt es Ihnen viel leichter, sich auf das Gespräch zu konzentrieren, und auch Ihr Gesprächspartner tut sich leichter.
- Gut. Was kann ich denn noch zur Vorbereitung tun?
- Vorbereitung ist ein wichtiges Stichwort. Notieren Sie sich am besten vor dem Anruf alle Fragen, die Sie stellen wollen. Oft fällt einem hinterher noch etwas ein, was man eigentlich fragen oder sagen wollte. Wenn Sie sich vorher die wichtigsten Fragen oder Punkte aufschreiben, die Sie besprechen möchten, dann können Sie sicher sein, dass Sie nichts vergessen. Und was auch wichtig ist: Sie können das Gespräch so besser lenken.
- Am besten sollte man sich auch während des Gesprächs Papier und Stift bereitlegen, oder?
- Ja, natürlich. So kann man gleich die wichtigen Informationen notieren und muss nicht erst hektisch irgendwo nach einem Stift suchen.
- Gibt es denn eine besondere Körperhaltung beim Telefonieren, die Sie empfehlen?
- Sitzen oder stehen Sie ganz entspannt. Wichtig dabei ist, dass Ihre Wirbelsäule aufrecht, also gerade ist. Die Körperhaltung wirkt sich auf die Stimme aus. Oberstes Gebot beim Telefonieren ist übrigens: Lächeln Sie! Man kann ein Lächeln regelrecht in der Stimme hören.
- Wirklich? Das war mir nicht klar, aber das klingt einleuchtend. Was mich oft ziemlich ärgert, ist, dass viele Menschen am Telefon auch unglaublich schnell sprechen. Ich rufe irgendwo an und kann den Namen der Person, die abhebt, nicht verstehen. Der Firmenname und der eigene Name werden einfach nur so runtergerattert.
- Ja, richtig. Das ist auch ganz wichtig: Sprechen Sie Ihren Namen langsam und deutlich, sowohl wenn Sie anrufen, als auch wenn Sie angerufen werden. Und wenn Sie jemanden anrufen, der Sie nicht kennt, denken Sie daran, dass der Angerufene Zeit braucht, um zu verstehen, wer Sie sind und was Sie möchten. Sprechen Sie klar und deutlich. Achten Sie darauf, dass Sie nicht nuscheln. Konzentrieren Sie sich auf das Telefongespräch. Auf keinen Fall sollten Sie mit irgendwelchen anderen Personen zwischendurch sprechen.
- Gut, mit all diesen Tipps wäre mir persönlich jetzt schon ziemlich geholfen. Muss man denn sonst noch etwas beachten?
- Nun, man kann sein Interesse gut unterstreichen und Missverständnisse vermeiden, indem man auch zwischendurch mal ein Fazit zieht.
- Wie macht man das?
- Ja, zum Beispiel durch Formulierungen wie „Sie meinen also, ...“ oder „Habe ich Sie richtig verstanden, ...?“. Und am Ende eines Telefongesprächs fassen Sie die besprochenen Aktionen kurz zusammen, also „Ich schicke Ihnen dann das Dokument noch heute per E-Mail.“ oder so was Ähnliches.
- Und wie beende ich ein Telefongespräch am besten?
- Bedanken Sie sich für das Gespräch und nennen Sie Ihren Gesprächspartner beim Namen. Wichtig ist auch, dass Sie nicht ungeduldig auflegen, bevor das letzte Wort verklungen ist.
- Herr Becktal, vielen Dank für all diese Informationen, die mir und sicherlich auch unseren Hörerinnen und Hörern sehr hilfreich sein werden. Und jetzt ist es erst mal wieder Zeit für ein bisschen Musik.

2.20 Modul 3 Aufgabe 2a

- Hier ist noch Platz. Sollen wir uns hier hinsetzen?
- Hmm.
- Also, lasst es euch schmecken!
- Danke, gleichfalls.
- Hey, habt ihr schon von dem Team-Event gehört? Finde ich toll, dass wir sowas machen dürfen.
- Was denn für ein Team-Event?
- Wir fahren alle zusammen an einen See und bauen dort selbst ein Boot. Ich glaube, das wird witzig!
- Ach, echt? Was du schon wieder alles weißt!
- Wann ist das denn?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Am Freitag, den 25.
- Ach, muss das sein? Ausgerechnet an einem Freitag? Da gehe ich eigentlich immer früher nach Hause – das passt mir gar nicht. Wie lange soll das Ganze denn dauern?
- Also, sicher bis in den Abend hinein. Wir grillen ja noch an irgend so einer Hütte am See. Ich finde die Idee wirklich gut. Das wird bestimmt total lustig!
- Ja, mag schon sein, aber der Termin liegt echt blöd. Freitags will ich am Nachmittag oder wenigstens am Abend bei meiner Familie sein! Warum machen wir das denn nicht unter der Woche?
- Na, warum wohl ...! Ich weiß eh nicht, müssen wir dann am Ende mit dem Boot aufs Wasser? Ich bin nicht so die Wasserratte ...
- Na ja, was heißt „müssen“? Zwingen kann dich natürlich niemand. Aber wenn du nicht mitmachst, macht das bestimmt keinen guten Eindruck.
- Na super! Ich finde es ehrlich gesagt eine Frechheit, dass mich mein Arbeitgeber drängt, in ein wackliges Boot zu steigen. Das sind doch Aktivitäten, bei denen jeder selber entscheiden sollte, ob er mitmachen will oder nicht. Dazu kann ich doch die Leute nicht zwingen! Außerdem hab' ich zwei linke Hände, wenn es um handwerkliches Arbeiten geht. Ich bin bestimmt die Erste, die sich mit dem Hammer auf den Daumen haut.
- Naja, also, wer redet denn von „zwingen“? Ich glaube nicht, dass jemand in das Boot steigen muss, wenn er nicht möchte. Sinn und Zweck ist doch, dass wir zusammenarbeiten und gemeinsam ein Problem lösen. Es geht doch bei solchen Events immer um Teamarbeit und ich finde es super, dass uns unsere Chefs so eine Möglichkeit bieten. Es ist ja schließlich nicht selbstverständlich, dass Firmen für solche Maßnahmen Geld ausgeben.
Mein Freund hat übrigens auch schon mal sowas mitgemacht: Die waren in einem Klettergarten und waren am Anfang ganz lange unten auf dem Boden und haben dort Aufgaben gelöst, wie z. B. jemanden durch ein Netz zu heben, ohne dass er das Netz berührt. Das hat total Spaß gemacht und war für alle lustig! Auch für die mit Höhenangst!
- Ach, trotzdem. Ich mag auch einfach nicht so gerne. Ich will mich auch nicht von meinen Kollegen durch ein Netz heben lassen. Wie komme ich mir da denn vor? Ich find' das echt doof.
- Also, eigentlich finde ich die Idee ganz lustig. Ich finde es auch gut, wenn wir mal was ganz Konkretes machen können. Ich meine so richtig was bauen, was man dann nachher anfassen und benutzen kann. Wir sitzen doch sonst immer nur am Computer.
Aber auf der anderen Seite bin ich sowieso schon so viel unterwegs für die Firma. Da finde ich es wirklich nicht in Ordnung, dass ich dann schon wieder einen Termin habe, der dann auch noch bis Freitagabend geht. Ich bin ja schließlich nicht der Einzige, der freitags früher geht. Das wissen unsere Chefs doch auch!
- Ach komm, aber du gehst doch bestimmt auch manchmal am Freitagabend mit Freunden ins Kino oder so.
- Also, das ist doch was ganz anderes! Das ist schließlich meine Freizeit und da will ich natürlich auch mal meine Freunde treffen. Also, nix gegen euch, aber ich finde jetzt nicht alle Kollegen so nett, dass ich unbedingt einen ganzen Tag und dann noch den Abend mit ihnen verbringen möchte.
- Eben! Ich meine, unser Job ist immer noch unser Job und nicht unsere Freizeit, oder?
- Ja, ja, stimmt ja alles ... Ich freu mich trotzdem drauf!

2.21 Modul 4 Aufgabe 2a und 2b

- Ach, hallo Frau Aigner.
- Hallo Frau Morelli.
- Sind Sie schon durch mit den Zimmern?
- Ja, ich habe gerade alle Zimmer überprüft. Alle sind hervorragend gereinigt.
- Das ist gut zu hören. Haben Sie denn auch überprüft, ob alle Geräte funktionieren? Letzte Woche gab es ja mehrere Beschwerden von Gästen.
- Ja, ich habe alles kontrolliert und werde die Defekte gleich der Haustechnik melden.
- Sehr gut. Ach, da fällt mir ein. Wir haben ja mehrere Anreisen heute. Sind auf den entsprechenden Zimmern denn die Begrüßungsschreiben und die neuen kleinen Süßigkeiten mit dem Hotellogo ausgelegt?
- Die Begrüßungsschreiben habe ich gerade verteilt und die Süßigkeiten hole ich jetzt aus dem Lager und mache das dann auch noch.
- Gut. Und wie sieht es eigentlich aus mit unserem Bestand an Putzmitteln, Desinfektionsmitteln und Hygieneartikeln?
- Ich war heute bereits im Housekeepingraum und habe den Bestand kontrolliert und notiert, was wir bestellen müssen.
- Ach, sehr gut. Könnten Sie mir dazu dann gleich eine Mail schicken? Ich trage das dann in die Bestellliste ein.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Natürlich.
- Ist es denn viel?
- Ja, Moment, wir brauchen 500 Stück Seife. Vom Shampoo und Duschgel ist auch nicht mehr viel da. Da müssten wir je 1.000 Stück bestellen, also 1.000 Mal Shampoo und 1.000 Mal Duschgel. Außerdem brauchen wir 300 Duschhauben. Das ist alles. Ach nein, wir brauchen auch noch 600 Kosmetiksets. Und das Desinfektionsmittel ist auch bald aufgebraucht, da brauchen wir 200 Liter.
- Gut, und wie sieht es im Putzbereich aus?
- Da haben wir noch recht viel, ca. 400 Liter Universal-Putzmittel. Aber da könnten wir schon mal 200 Liter nachbestellen. Alles andere – Glasreiniger etc. – ist noch ausreichend vorhanden.
- Okay, dann schicken Sie mir das doch einfach auch noch gleich.
- Mach ich.

2.22 Modul 4 Aufgabe 3a

- Öztürk, Haustechnik.
- Ja, hallo, hier Aigner vom Housekeeping. Ich möchte einige Defekte melden, die am besten noch heute Vormittag behoben werden sollten.
- Oh, das wird schwierig. Wir sind gerade alle mit einem größeren Problem im Kühlraum beschäftigt. Um welche Defekte handelt es sich denn? Vielleicht können Sie das ein oder andere Problem sogar schon selbst lösen.
- Nun, in Zimmer 101 funktioniert die Klimaanlage nicht. Es kommt nur warme Luft.
- Vielleicht muss das Gerät nur gereinigt werden. Schalten Sie das Gerät aus und entfernen Sie den Staub vom Luftfilter.
- Das habe ich schon gemacht, aber das hat nicht geholfen.
- Zimmer 101, Klimaanlage. In Ordnung, dann kümmere ich mich später darum.
- In Zimmer 143 geht der Fernseher nicht. Wenn man ihn anschaltet, kommt eine Fehlermeldung.
- Und welche Fehlermeldung kommt da?
- Moment. Also, da steht EM305.
- Okay. Drücken Sie den Startknopf für 20 Sekunden und drücken Sie anschließend den roten Knopf an der Seite.
- Alles klar.
- Wenn der Fernseher dann immer noch nicht funktioniert, kümmere ich mich später darum.
- In Ordnung. Aber ich habe noch mehr auf meiner Liste. In Zimmer 225 geht die Kaffeemaschine nicht.
- Entkalken Sie das Gerät und probieren Sie es dann noch mal.
- Daran kann es nicht liegen. Alle Kaffeemaschinen wurden letzte Woche entkalkt.
- Hmh, dann sehe ich mir das auch später an. Ist notiert. Sonst noch was?
- Ja, in Zimmer 263 geht die Jalousie nicht richtig.
- Was heißt das genau?
- Man kann sie nicht mehr ganz hochziehen. Da klemmt irgendetwas.
- Ziehen Sie sie mal mit Schwung nach oben. Das funktioniert dann eigentlich immer.
- Ich möchte nicht noch mehr kaputt machen.
- Nein, nein, die Jalousien klemmen immer an derselben Stelle. Probieren Sie es einfach, da kann nicht viel passieren.
- Dann mache ich das jetzt gleich mal und hoffe, das funktioniert. Ansonsten würde ich mich noch mal melden. Aber vielen Dank schon mal.
- Ich danke Ihnen. Und ich komme dann, sobald wir hier fertig sind.

2.23 Kommunikation im Beruf Aufgabe 2b

- Guten Morgen! Ah, da sind ja schon fast alle da ... Hallo, Frau Behrens!
- Guten Morgen! Äh, können Sie mich hören?
- Ja, wunderbar. Guten Morgen, Herr Yilmaz! Herr Yilmaz? Sie müssen Ihr Mikro noch einschalten.
- Ach so, Entschuldigung. Guten Morgen in die Runde!
- Prima. Wir warten noch auf ... Ja, da ist ja Frau May. Hallo, Frau May, guten Morgen!
- Morgen allerseits!
- Entschuldigung, Frau May, Ihr Bild ist eingefroren.
- Oh, nein, meine Internetverbindung macht heute Probleme. Ich weiß nicht, warum ...
- Gehen Sie am besten noch mal aus dem Meeting raus und loggen Sie sich dann erneut ein.
- Ja, mache ich! Bis gleich.
- Entschuldigung, Herr Neumann? Ich kann Sie nicht verstehen.
- ▶ ...
- Sie sind sehr leise, Herr Neumann. Können Sie bitte Ihr Mikro lauter stellen?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Moment, ja. So?
- Viel besser, vielen Dank. Ah, da ist ja Frau May zurück, prima, jetzt mit Bild. Gut, wenn dann alle soweit sind, dann würde ich unsere Sitzung be...
- Die Katze ist ja süß!
- Wie bitte? Ach so, Frau Mays Katze ... Also, unsere heutige Sitzung hat zum Thema ...
- ◆ Tut mir leid, ich muss da mal eben rangehen. Ja, Schatz? Du es passt gerade nicht so gut ...
- Herr Tschinger?
- ◆ ... ich rufe dich dann später zurück, so um 11 Uhr? Alles klar. Bis später, Schatzi!
- Bitte stellen Sie Ihre Smartphones auf lautlos. Das hatten wir doch so vereinbart.
- ◆ Ja, stimmt. Sorry.
- Gut, in unserer heutigen Sitzung geht es um die Verkaufszahlen vom letzten Quartal. Ich teile mal meinen Bildschirm und zeige Ihnen ...
- Ich kann die Präsentation nicht sehen!
- Ja, danke für den Hinweis! Hm, ich schließe das Fenster und probiere es noch einmal ... Hm, vorhin lief das doch noch ...
- ◆ Papa, kannst du mir mal helfen?
- Was ist denn los, Mario? Soll ich mal eben ...?
- Bitte schalten Sie nun aber alle Ihre Mikros auf stumm! Fragen können Sie gerne im Chat stellen. Ähm, das war eben der falsche Bildschirm, tut mir leid. Hier sehen Sie nun die Verkaufszahlen vom letzten Quartal, die leider kein Grund zur Freude sind ...

2.24 Prüfungstraining C, Aufgabe 2a

- So, liebe Kolleginnen und Kollegen, als Nächstes stellt uns Herr Glaser noch wie angekündigt vor, wie die neuen Armbänder funktionieren, die wir zur Identifizierung und Verwaltung unserer Mitglieder benutzen. Die Information hatte ich ja an euch alle weitergeleitet. Aber Herr Glaser kann uns heute noch mal alle Vorteile und Funktionen anschaulich machen. Bitte, Herr Glaser.
- Ja, danke, Frau Murciano. Kurz zu mir: Ich arbeite im Vertrieb der Firma FixIdent und informiere neue Kunden über die von uns vertriebenen RFID-Produkte. Dazu gehören auch diese RFID-Armbänder, die ich exemplarisch mal im Raum rumgehen lasse. Hier, geben Sie die doch mal weiter. Danke. Grob gesagt, kann man sich mit den Armbändern in Ihrem Fitnessstudio kontaktlos an- und abmelden, indem man sie an ein Lesegerät hält. Ab morgen schon können sich alle Mitglieder ihr Armband bei Ihnen abholen und auch schon benutzen – gegen einen geringen Pfandbetrag. Wenn ich es richtig verstehe, bieten Sie eine Übergangszeit von zwei Monaten an, in der auch noch die alten Karten benutzt werden können.
- Richtig, es sind alle schriftlich informiert worden und es gab auch schon positive Rückmeldungen.
- Was für Funktionen es noch gibt, erkläre ich gleich. Erst einmal zur Übersicht: Bei Ihnen wird das Armband als Silikonvariante in fünf verschiedenen Farben zum Einsatz kommen. Da ist sicher für jede und jeden was dabei. Das Material reizt weder die Haut noch färbt es ab. Auch unter der Dusche oder im Saunabereich kann man es tragen, Feuchtigkeit, Hitze oder Kälte machen dem Material und auch dem Chip nichts aus.
- Wir haben ja auch einen kleinen Pool. Kann man das Band da drin auch tragen?
- Natürlich, auch längere Zeit im Wasser ist kein Problem. Diese Bänder werden ja auch in Schwimmbädern eingesetzt. Genau deshalb sind sie auch so beliebt.

2.25 Modul 4 Aufgabe 2c

- Okay, machen wir weiter: Was können die Mitglieder Ihres Studios mit den Armbändern machen? Erst einmal ersetzen sie die Mitgliedskarten. Damit meldet man sich bei Ihnen ja am Counter an. Das geht ab jetzt viel einfacher mit dem Armband. Es wird an das Scan-Gerät gehalten und Sie können am Computer die Person bestätigen und einloggen. Damit ist dann für die Zeit des Aufenthalts im Studio das Armband aktiviert. Wie vorher schon mit der Karte kann man auch den Spind in der Umkleidekabine verschließen. Da man das Band ja immer dabei hat, kommt also auch niemand anderes an die eingeschlossenen Sachen. Außerdem eröffnen Sie ja im nächsten Monat den neuen Saunabereich, der nur für Premium-Mitglieder zugänglich ist. Im Chip des Armbands ist das gespeichert und nur die Premium-Kunden können die Türen zum Saunabereich öffnen.
- Genau das war ja auch der eigentliche Grund, warum wir uns nach einem neuen Identifikationssystem umgesehen haben. So kann man genau kontrollieren, wer wohin Zutritt hat.
- Wie ist das jetzt eigentlich, wenn die Mitglieder was an der Bar kaufen wollen? Dafür verwenden sie doch sicherlich auch den Chip, oder?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Ja, richtig. Hier können die Kundinnen und Kunden jetzt einfach mit ihrem Armband bezahlen, wenn sie möchten. Man kann sich ein selbst gewähltes Guthaben auf den Chip laden und ist dann direkt startbereit. Am einfachsten macht man das online. Wir stellen hier aber auch einen Automaten auf, an dem jedes Mitglied sein Guthaben mit Bargeld aufladen kann. Der Vorteil ist, dass Sie am Counter nicht damit beschäftigt sein werden, die Guthaben ihrer Mitglieder aufzuladen. Da es bei Ihnen meist auch eher um kleinere Summen geht, wird der Chip nicht direkt mit dem Konto verbunden. Kontonummer usw. müssen also nicht angegeben werden.
- Aber ist das nicht trotzdem riskant? Wenn man das Armband doch mal verliert, was dann?
- Daran ist natürlich auch gedacht worden. Aber da kann ich Sie beruhigen. Wir wissen ja, dass alle das Band nach dem Besuch des Fiteessstudios ausziehen oder es in der Sporttasche haben. Sobald ein Armband verloren geht oder geklaut wird, kann man problemlos eine Sperrung veranlassen. Da wenden sich die Mitglieder direkt an Sie und mit ein paar Klicks ist das erledigt. Es besteht auch keine große Gefahr, dass jemand an persönliche Daten der Nutzerinnen und Nutzer kommt: Name und Geburtsdatum sind die einzigen privaten Informationen auf dem Armband.
- Und wie wird die Umstellung jetzt genau ablaufen?

Kapitel 7 Was kann ich für Sie tun?

2.26 Modul 2 Aufgabe 2a

- Hallwachs Versicherungen, Sie sprechen mit Aljosha Novikov. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag, mein Name ist Malika Yilmaz vom Malereibetrieb Bernsdorf. Es geht um Ihre Anfrage. Sie möchten Ihre Büros renovieren lassen.
- Guten Tag, Frau Yilmaz, da sind Sie bei mir richtig. Ich weiß Bescheid.
- Ah, gut. Also, wir sind sehr interessiert an dem Auftrag, aber für einen Kostenvoranschlag müssten wir die Büros vorher besichtigen.
- Das haben wir uns auch schon gedacht. Wann könnten Sie denn kommen?
- Würde es nächste Woche passen? Am Dienstag?
- Warten Sie bitte einen Moment. Ja, das passt. Können Sie nach 10 Uhr kommen? Dann ist die Teamsitzung vorbei.
- Gut, wir würden dann gegen 10:30 Uhr kommen. Sollen die Wände denn weiß gestrichen werden?
- Nein, wir hätten gern eine etwas freundlichere Farbe, weil in diesen Räumen viele Kundengespräche stattfinden. Wir haben schon eine Idee, würden uns aber auch gerne von Ihnen beraten lassen.
- Natürlich, das machen wir gerne.
- Sehr schön. Können Sie mir denn schon so ungefähr sagen, wie hoch die Kosten sein werden?
- Ich kann Ihnen wie gesagt keine verbindliche Auskunft geben, bevor ich die Räume gesehen habe. Das hängt von der Farbe ab und auch davon, wie lange es dauern wird. Sie können grob mit 8–15 Euro pro Quadratmeter rechnen.
- Das verstehe ich. Das ist ja schon mal ein guter Anhaltspunkt. Wie lange wird es denn etwa dauern?
- Auch das kann ich Ihnen erst nach der Besichtigung sagen. Bei 200 Quadratmetern inklusive Decken müssten Sie aber schon mit mindestens drei Tagen rechnen. Noch eine Frage: Sie hatten ja Ende September als Wunschtermin genannt. Sind Sie beim Termin für die Renovierung flexibel?
- Na ja, die KW 38 wäre perfekt. Aber etwas Spielraum haben wir. Allerdings müssen die Arbeiten bis zum 8. Oktober abgeschlossen sein.
- Alles klar! Das schaffen wir auf jeden Fall.
- Gut, dann bis Dienstag.
- Vielen Dank. Wir kommen am 4.8. um 10:30 Uhr. Auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

2.27 Modul 2 Aufgabe 3b

- Sie hören eine telefonische Mitteilung. Informieren Sie Ihre Kollegin. Sie hören die Mitteilung einmal.
- Guten Tag, hier spricht Malika Yilmaz vom Malereibetrieb Bernsdorf. Sie haben sicher unser Angebot bekommen. Da gibt es zwei Änderungen: Im Angebot sind die Kosten mit 2.500 Euro veranschlagt. Erfreulicherweise bekommen wir die Farbe nun günstiger, sodass wir bei 2.200 Euro wären. Außerdem wollten Sie Ihre Büros ja Ende September streichen lassen. Nun haben sich Termine verschoben, sodass wir in der KW 39 kommen könnten und nicht erst in KW 40, wie es im Angebot steht. Geht das? Rufen Sie bitte bis Anfang nächster Woche zurück. So lange können wir den Termin freihalten. Mein Name ist Yilmaz. Ich buchstabiere: Y-I-L-M-A-Z. Die Nummer ist 0-6-11-458-0-73. Ach ja, wir gehen davon aus, dass wir drei Tage für die Renovierung benötigen. Auf Wiederhören.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

2.28 Modul 3 Aufgabe 3a

- Jonas Bauer, Reha-Klinik An den Linden, guten Morgen.
- Hallo Jonas, hier Viola Mertens. Könntest du mir einen Gefallen tun?
- Hallo Frau Dr. Mertens. Ja, klar.
- Ich bin ja noch die ganze Woche auf dem Medizinerkongress und Frau Al-Asis ist ja heute nicht im Büro, aber sie meinte, dass du heute die Stellung hältst und mir sicher helfen kannst.
- Ja, genau, diese Woche habe ich keine Berufsschule. Worum geht es denn?
- Okay, pass auf. Ich leite dir jetzt ein Angebot von der Firma Leynmann weiter. Das finde ich ganz gut und würde es so annehmen, aber hier auf dem Handy habe ich nur Zugriff auf meine Mails. Könntest du bitte die Bestellung für mich schreiben? Schick das PDF dann einfach an mich zurück. Ich sehe noch mal drüber und schicke es dann an Leynmann.
- Alles klar, mach' ich gern. Was bestellen wir denn?
- Trampoline.
- Trampoline? Wofür brauchen wir denn Trampoline? Ich dachte, wir kaufen neue Laufbänder.
- Trampoline können wir fast in jeder Reha-Maßnahme einsetzen. Schau mal auf die Seite von Leynmann. Bei den Laufbändern prüfen wir noch die Angebote.
- Interessant! Das mache ich. Ich dachte, Trampoline sind mehr ein Spielzeug für Kinder.

2.29 Modul 3 Aufgabe 3b

- Nein, das sind durchaus medizinische Geräte. Hast du das Angebot bekommen?
- Ja, Moment, ich öffne es. So, jetzt.
- Gut. Du musst die Adresse übernehmen. In den Betreff kommt dann die Angebotsnummer mit Datum.
- Das Datum von heute?
- Nein, das Datum vom Angebot. Das Datum von heute kommt über den Betreff.
- Ach so, ja, natürlich.
- Wir bestellen alles genau so, wie es im Angebot steht. Da wird nichts geändert.
- Soll ich das mit dem Mengenrabatt und der Garantie auch reinschreiben?
- Nein, das brauchst du nicht. Schreib sowas wie „Wir bestellen zu den im Angebot genannten Bedingungen ...“. So einen Standardsatz eben. Genauso am Ende der Satz: „Bitte schicken Sie uns eine Auftragsbestätigung.“ Das muss unbedingt rein.
- Alles klar. Habe ich mir notiert.
- Ach, und vorher könntest du noch auf die Lieferzeit hinweisen. Das wäre nämlich echt gut, wenn die die einhalten.
- Vier Wochen?
- Ja, vier Wochen. Das Angebot geht übrigens an Herrn Ruf.
- Kann ich „Guten Tag, Herr Ruf“ schreiben?
- Nein, schreib lieber „Sehr geehrter Herr Ruf“.
- Okay. Dann habe ich alles, oder?
- Ja, das müsste alles sein. Mach das bitte heute noch und schick mir dann das PDF.
- Mach ich gleich. Auf Wiederhören, Frau Dr. Mertens.
- Danke dir! Tschüs.

3.1 Modul 4 Aufgabe 3a und b

- E-Way GmbH, guten Morgen. Sie sprechen mit Naomi Haruna. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Morgen, Schrödinger hier von der Global IT GmbH. Wir haben ein Problem mit Ihren E-Scootern.
- Oh, das tut mir leid. Was genau ist denn das Problem?
- Na ja, nachdem die zehn Roller gestern endlich eingetroffen sind, haben wir sie über Nacht aufgeladen und eben gemerkt, dass vier Akkus nicht geladen haben. Wir sind sehr unzufrieden, auch weil die Scooter ja sechs Wochen zu spät geliefert wurden.
- Ich weiß, Herr Schrödinger, und ich entschuldige mich noch einmal für die Verzögerung. Wir hatten ja wegen der verspäteten Lieferung schon telefoniert. Wie Sie wissen, war der Grund dafür ein Lieferengpass bei einer Komponente für die Bremsen.
- Sowas passiert und wir haben das ja auch akzeptiert. Ich finde aber schon sehr ärgerlich, dass jetzt vier Roller nicht funktionieren. Unsere Mitarbeitenden brauchen die Roller.
- Das verstehe ich. Waren denn alle Ladekabel richtig eingesteckt?
- Das haben wir überprüft, wir haben auch die Kabel getauscht. Es liegt an den Akkus, die laden einfach nicht.
- Das ist außerordentlich bedauerlich. Die anderen Roller funktionieren?
- Ja, die sechs anderen Roller sind in Ordnung. Was machen wir jetzt?
- Tja, wir müssen die defekten Roller wieder abholen.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- ☐ Können Sie nicht einfach die Akkus austauschen?
- Die Akkus sind fest verbaut, das ist nicht so einfach.
- ☐ Dann erwarte ich aber, dass Sie gleich vier neue Roller mitbringen.
- Sie haben ja Sonderanfertigungen mit dem Logo Ihrer Firma bekommen. Diese Modelle könnten wir erst wieder in zwei bis drei Wochen liefern.
- ☐ Damit bin ich so nicht einverstanden. Da müssen Sie eine Lösung finden. Ich gehe davon aus, dass Sie uns irgendwie entgegenkommen. Schließlich bedeutet das, dass ein Teil unserer Mitarbeitenden wieder nicht richtig mobil sein kann.
- Natürlich finden wir eine Lösung, Herr Schrödinger. Wäre es möglich, dass Sie mir noch eine E-Mail schicken mit den Registrierungsnummern der defekten Roller? Ich werde prüfen, was ich Ihnen zeitnah als Entschädigung anbieten kann. Die Abholung der defekten Roller im Lauf des Tages veranlasse ich jetzt gleich.
- ☐ Gut, ich schreibe Ihnen einfach alles noch einmal auf, auch unsere Forderungen. Dann haben Sie das auch schriftlich und ich bitte um eine schnelle Lösung.
- Vielen Dank für Ihr Verständnis, Herr Schrödinger.
- ☐ Ja, auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

3.2 Kommunikation im Beruf Aufgabe 1

Gespräch 1

- Guten Tag, was suchen Sie denn?
- ☐ Guten Tag, ich habe einen Gutschein und wollte den einlösen. Können Sie mir helfen?
- Haben Sie denn schon etwas gefunden?
- ☐ Ja. Ich finde dieses klassische schwarze Hemd hier ganz gut. Ähnliche Hemden trage ich gern zur Arbeit. Sie haben hier aber auch diese Art Hemden mit Stehkragen. Die finde ich eigentlich auch ganz gut. Und nun kann ich mich gar nicht entscheiden.
- Also, wenn Sie mich fragen, ist das Hemd mit dem Stehkragen eine wirklich gute Wahl.
- ☐ Ich weiß nicht, ich bin da etwas skeptisch. Das ist vielleicht doch zu extravagant für mich.
- Gar nicht! Diese Hemden sind im Moment sehr modern. Ich garantiere Ihnen, Sie werden viele Komplimente dafür bekommen.
- ☐ Und das klassische Hemd? Können Sie das nicht empfehlen?
- Ja. Das ist natürlich ein Klassiker. Aber Sie sagen ja selbst, dass Sie diese Art Hemd schon mehrmals zu Hause haben.
- ☐ Gut, Sie haben mich überzeugt. Dann nehme ich das blaue Hemd mit dem Stehkragen. Ich bin gespannt, was meine Freundin dazu sagt.
- Also, ich finde, Sie haben die richtige Entscheidung getroffen. Dann kommen Sie doch gleich mit mir zur Kasse.
- ☐ Ja, gern. Vielen Dank für Ihre Beratung.

3.3 Gespräch 2

- Hallo Amy, alles in Ordnung? Soll ich dich jetzt im Laden ablösen?
- ☐ Hallo Dominik. Nein, gerade ist es ja ruhig, das schafft Simona alleine. Können wir vielleicht kurz sprechen?
- Natürlich. Was ist denn los?
- ☐ Ich weiß nicht, was ich machen soll. Es ist nämlich so: Wir könnten mit dem Buchladen umziehen. Wir hätten mehr Platz und die Miete wäre sogar günstiger.
- Das ist doch ein tolles Angebot. Wir haben hier wirklich zu wenig Platz.
- ☐ Ja, aber das neue Geschäft wäre nicht mehr im Zentrum und wir haben schon viel Laufkundschaft. Ich habe Angst, viele Kunden zu verlieren.
- Wo sind denn die Räume?
- ☐ In Bretzenheim.
- In einem Vorort? Das ist nicht so günstig. Aber unsere Stammkunden würden bestimmt auch weiterhin bei uns kaufen.
- ☐ Das ist sicher richtig. Aber ich bin nicht sicher, ob wir von unserer Stammkundschaft leben können.
- Hm, ich verstehe dich gut. Aber wir gewinnen bestimmt auch neue Kunden dazu. Vielleicht bestellen viele Leute in Bretzenheim online, weil sie nicht extra in die Stadt fahren wollen. Die freuen sich vielleicht über einen Buchladen bei ihnen um die Ecke. Ich denke, das hätte auch viele Vorteile.
- ☐ Ja, vielleicht. Vielleicht aber auch nicht. Ich bin skeptisch. Das ist eine schwierige Entscheidung.
- Den Kunden aus dem Ort könnten wir einen Lieferservice anbieten: Wir würden ihnen die Bücher mit dem Fahrrad bringen. Wir können das schaffen, da bin ich sicher.
- ☐ Das wäre natürlich eine tolle Idee!

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Kapitel 8 So geht's!

3.4 Auftakt Aufgabe 2

1

- Ihre Betriebskarte und den Termin für die Sicherheitsunterweisung, die haben Sie ja bereits von Frau Zaun erhalten, richtig?
- Ja, habe ich.
- Sehr gut. Also, mit der Betriebskarte loggen Sie sich bei Ankunft in unsere Zeiterfassung ein und gehen dann in die Umkleide. Hier wäre dann Ihr Schrank für die Warnweste, die Sicherheitsschuhe, den Schutzhelm und den Gehörschutz. Bitte tragen Sie die Schutzkleidung während Ihres gesamten Aufenthalts in der Halle.
- In Ordnung.

2

Sie werden regelmäßig Kontakt mit Flüssigkeiten und menschlichen Ausscheidungen wie Urin, Blut etc. haben. Wichtig ist, dass Sie sich jedes Mal danach sorgfältig die Hände waschen und desinfizieren, auch die entsprechenden Flächen. Das ist wichtig für Ihren Schutz, aber auch für den unserer Bewohnerinnen und Bewohner.

3

Ah, das hätte ich fast vergessen: Sehen Sie dieses Symbol? Ganz wichtig: Bitte achten Sie stets darauf, dass der Rettungsweg frei bleibt! Egal, wie viele Paletten gerade verstaут werden oder wie viel Ware im Raum ist, der Zugang zum Notausgang darf auf keinen Fall versperrt sein. Sonst bekommen wir Ärger mit unserem Brandschutzbeauftragten.

4

Dieses Symbol zeigt Ihnen, wo sich das Gerät in unseren Stationen befindet. Im Notfall entnehmen Sie es und folgen den Anweisungen. Die Handhabung ist so einfach beschrieben, dass Sie von allen gut verstanden wird. Das Gerät sagt Ihnen Schritt für Schritt, was Sie tun müssen, um Leben zu retten. Sie können nichts falsch machen. Denken Sie daran, dass Nichtstun bei einem Notfall in Deutschland strafbar ist.

5

Ihr habt sicher schon von den neuen städtischen Bestimmungen für unsere Branche gehört: Alle Gastro-Betriebe müssen ab Mai barrierefrei erreichbar sein. Das bedeutet natürlich für die meisten von uns erst einmal Umbaumaßnahmen und weitere Kosten. Langfristig wird sich das jedoch positiv auswirken, denke ich, wenn wir Gäste im Rollstuhl einfacher über unseren zusätzlichen Eingang empfangen können. Die Stadt plant zusätzliche Werbemaßnahmen wie etwa Stadtpläne, in denen alle barrierefreien Restaurants eingezeichnet sind.

6

- Hier sehen Sie unseren Besprechungsraum, in dem wir uns um 20 Uhr zur Teamsitzung versammeln. Rechts auf dem großen Bildschirm werden unsere Kollegen und Kolleginnen aus dem Büro in den USA zugeschaltet, die werden Sie dann heute Abend kennenlernen.
- Oh, darauf freue ich mich!
- Ah, und eine Bitte: Damit wir uns konzentriert austauschen können und aus Gründen der Datensicherheit schalten Sie Ihr Smartphone während der Sitzung bitte auf stumm.
- Selbstverständlich!

7

- Sag mal, Katharzyna, ich hab' da mal eine Frage ...
- Ja?
- Dieses Schild da oben, das bedeutet doch, dass die beiden Kassen hier videoüberwacht werden, oder?
- Ja, das stimmt. Zu unserer Sicherheit werden die Kassen rund um die Uhr überwacht.
- Aha. Und wir dann auch?
- Na ja, ich weiß nicht ... Du hast ja Fragen!

8

Letzte Woche hatten wir hier einen Arbeitsunfall, Kollege Frank ist auf einer Ölspur ausgerutscht und hat sich den Knöchel verstaucht. Um sowas in Zukunft zu vermeiden, achtet bitte auf die Gefahrenhinweise hier in der Werkstatt und nehmt sie ernst!

3.5 Modul 2 Aufgabe 2a und b

- Martina, entschuldige, aber hast du einen Augenblick Zeit?
- Hm, worum geht es denn, Teo?
- Könntest du mir noch einmal erklären, wie der Ticketscanner funktioniert? Ich komme nicht zurecht.
- Oh, hat dir das noch keiner gezeigt? Ich dachte, Felix wollte dir gestern alles erklären.
- Hat er auch, aber ich konnte mir leider nicht alles merken. Es wäre sehr nett von dir, wenn du vielleicht ...

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Schon gut. Es ist immer besser zu fragen, bevor etwas schiefgeht. Lass mich eben diese E-Mail noch beenden und dann komme ich zu dir rüber.
- Super, danke!
- Also: Zunächst einmal musst du das Gerät natürlich einschalten. Dazu betätigst du den schwarzen Schieber hier links. Dann sollte hier das blaue Licht neben „an/on“ leuchten.
- Ja.
- Als nächsten Schritt überprüfst du den Akku. Hier, siehst du? Danach musst du das richtige Programm auswählen. Siehst du hier rechts den Schalter? Den drückst du einmal lange, bis das Display kurz aufleuchtet. Dann drückst du erneut, mehrmals hintereinander, bis auf dem Display „B“ erscheint. Das kannst du dann hier bestätigen.
- Moment bitte, wie genau bestätige ich das?
- Na, indem du den Schalter und gleichzeitig den Knopf hier in der Mitte drückst und beides zwei Sekunden hältst.
- Ah, das hatte ich falsch gemacht! Oh Mann. Sag mal, kannst du mir noch zeigen, wozu man die Programme C und D verwendet?
- Für heute brauchst du ja nur B. C und D verwenden wir erst nächste Woche, das erkläre ich dir dann, okay?
- Einverstanden, danke!

3.6 Modul 4 Aufgabe 1b

- Seniorenpflegeheim Blume, Station 3, Leyla Demir?
- Hallo Leyla, hier ist Maren. Ist Frau Meintje zu sprechen?
- Nein, die ist gerade nicht da. Wo bist du? Du klingst irgendwie komisch. Was ist los?
- Puh, ich sitze hier in der Notaufnahme, ich hatte einen Unfall.
- Was? Oh nein.
- Ja, ein Autofahrer hat die Tür einfach aufgerissen und mich vom Fahrrad geholt. Meine Schulter tut total weh und ich habe Prellungen im Gesicht. Ich hoffe, es ist nichts Ernstes. Könntest du bitte Frau Meintje Bescheid sagen, dass ich heute nicht arbeiten kann?
- Oh je. Ja, klar, das mache ich. Du solltest um halb zwei anfangen, oder?
- Ja. Ich melde mich noch mal, wenn ich Genaueres weiß.
- Okay. Dann drücke ich dir die Daumen für deine Schulter!
- Danke, Leyla! Bis dann.
- Bis dann.

3.7 Modul 4 Aufgabe 2b

- Frau Meintje! Hätten Sie einen Moment für mich?
- Ja, was gibt's? Ich habe eigentlich keine Zeit gerade.
- Maren hat eben angerufen, sie kann heute nicht arbeiten. Sie hatte einen Unfall, sie ist mit dem Fahrrad gegen eine geöffnete Autotür gefahren und wartet gerade in der Notauf. ...
- Oh nein, die Arme! Tja, was machen wir jetzt? Sie hat heute Spätdienst, nicht wahr? Was ist mir Ihnen? Könnten Sie vielleicht einspringen?
- Nein, ich bin fast fertig mit meiner Frühschicht, das geht nicht.
- Ach ja, stimmt! Dann lassen Sie uns schnell in den Dienstplan sehen. Kommen Sie mit.
- Hm ... Vielleicht Olga?
- Ich glaube, das geht nicht. Sie hat gesagt, sie will zu ihren Eltern fahren. Aber wie wäre es mit Anton?
- Hm, aber wer übernimmt dann heute Antons Nachtdienst?
- Sally zum Beispiel, das macht sie bestimmt. Könnten Sie Anton schnell anrufen?
- Ja, sicher.
- Prima. Dann rufe ich gleich Sally an.
- Gut, ich sage Ihnen dann Bescheid.
- Danke. Und falls Maren sich noch mal meldet, dann erinnern Sie sie bitte an die Krankmeldung. Wir brauchen sie möglichst innerhalb von zwei Tagen.
- Sag ich ihr. Und gute Besserung von uns allen.
- Ja, sowieso.

3.8 Modul 4 Aufgabe 4a

- Seniorenpflegeheim Blume, Station 3, Bergschmitt, hallo?
- Hallo, hier ist Maren. Anton, was machst du denn auf Station? Hast du meinen Spätdienst übernommen?
- Ja, Sally springt dafür heute Nacht ein. Im Moment ist alles sehr ruhig. Wie geht's dir?
- Besser! Ich bin wieder zu Hause. Die Schulter ist zum Glück nur geprellt, nicht gebrochen oder gezerzt. Tut aber ganz schön weh.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Wie gut, dass es nur eine Prellung ist! Ich habe auch immer Angst, wenn ich mit dem Fahrrad an parkenden Autos vorbeifahre. Wie lange bist du krankgeschrieben?
- Bis Dienstag. Die Krankmeldung habe ich gerade in den Briefkasten geworfen.
- Super, ich richte es Frau Meintje aus.
- Sag mal, Anton, ist das denn ein Arbeitsunfall? Kennst du dich da aus?
- Na ja, ein Arbeitsunfall ist doch ein Unfall, während man berufliche Tätigkeiten ausübt. Und der Arbeitsweg gehört dazu, soviel ich weiß. Das heißt dann „Wegeunfall“.
- Ja, stimmt. Das wird dann vermutlich anders abgerechnet. Weißt du, ob ich das irgendwo melden muss? Bei der gesetzlichen Unfallversicherung?
- Genau. Guck doch mal im Internet, ob man das auch online melden kann. Wenn nicht, kannst du auch beim Betriebsrat nachfragen.
- Mach ich.
- Du brauchst auf alle Fälle noch eine Bescheinigung vom Arzt für die Unfallversicherung.
- Die habe ich schon.
- Gut. Dann wünsche ich dir gute Besserung! Auch von Leyla und allen anderen hier.
- Danke! Bis nächste Woche.

3.9 Kommunikation im Beruf Aufgabe 1a

Nachricht 1, Dienstag, 15.05., 10:23 Uhr

Hallo, hier ist Emine Sadik vom Betriebsrat. Also, ich hatte ja versprochen, dass ich mich noch einmal melde wegen der Veranstaltung zum Arbeitsrecht. Ja, ähm, es hat geklappt: Die Referentin hat zugesagt und die Veranstaltung findet dann nächsten Mittwoch statt, und zwar von 8 Uhr bis 14 Uhr. Ähm, das ist Mittwoch, der 23. Mai. Also, die Referentin ist super und die Veranstaltung wird bestimmt total interessant, da bin ich mir sicher. Bitte melde dich an und sag es auch allen in deiner Abteilung weiter – und natürlich denen, die heute nicht da sind. Die Mindestteilnehmerzahl beträgt 20 Personen, also meldet euch rechtzeitig an. Und im Intranet gibt's nähere Infos zur Veranstaltung und zur Anmeldung. Alles klar, wir sehen uns dann dort. Tschüs! Halt, ähm, das habe ich noch vergessen: Man muss sich schon bis Freitagabend anmelden.

3.10 Prüfungstraining D, Aufgabe 2

Hören Teil 4: Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe. Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten? Markieren Sie Ihre Lösungen für die Aufgaben 1–5 auf dem Antwortbogen. Sie hören jede Mitteilung einmal.

Nummer 1

Hi, hier ist Benny. Am 23.7. findet hier das Straßenfest statt. Ich habe uns angemeldet und fände es schön, wenn der ganze Betrieb dabei wäre. Könntest du vielleicht eine Führung durch die Werkstatt anbieten? Und ich denke, dass Jale Spiele und Preise für die Kinder organisieren könnte. Das ist bestimmt super Werbung für uns. Abends können wir dann im Hof noch ein bisschen feiern, also nur die Kolleginnen und Kollegen. Ich kümmere mich um einen Grill und die Getränke übernimmt natürlich die Firma.

Nummer 2

Nowak hier, hallo. Kann es sein, dass ich die Verträge für die Firma Radschlag im Büro gelassen habe? Wir sitzen hier gerade und ich finde sie nicht. Hier ist aber auch ein Drucker. Wenn Sie die Nachricht noch vor 15 Uhr hören, schicken Sie mir die Dokumente doch bitte per E-Mail. Es kam auch noch die Frage nach einer Garantieverlängerung auf. Dafür haben wir doch auch einen Vordruck. Den könnten Sie ja gleich mitschicken. Falls das heute nicht mehr klappt, fahre ich morgen früh noch mal hierher und wäre dann etwas später im Büro.

Nummer 3

Hier Maria. Pass auf, Regina, morgen ist doch die Hochzeitsfeier im großen Veranstaltungsraum. Heute ist da noch eine Konferenz drin. Ich habe etwas Sorge, dass das eingeteilte Personal morgen nicht alles schafft. Könntest du vielleicht ein oder zwei Kollegen bitten, dass sie heute Abend noch die Tische und Stühle umstellen? Und wäre es möglich, dass du morgen früh mithilfst? Nur beim Aufbau. Sobald es losgeht, kannst du gehen. Ich bin ja da. Das Küchenpersonal ist sowieso früher da und bereitet die Häppchen für den Empfang vor.

Nummer 4

Hier ist Noah Havel von der Stoff-Fabrik. Ich prüfe gerade Ihre aktuelle Bestellung. Wir können Ihnen alle Stoffe bis Samstag liefern – bis auf die Acrylstoffe. Da gibt es gerade einen Engpass, kommenden Monat sind die wieder lieferbar. Wenn Sie möchten, merke ich die für Sie vor und Sie bekommen sie dann schnellstmöglich. Auf der aktuellen Rechnung stehen sie natürlich nicht drauf. Alternativ haben wir aber PVC-Stoffe, die auch für Ihre Produkte im Außenbereich geeignet wären. Bei Interesse komme ich gerne bei Ihnen mit ein paar Proben vorbei.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Nummer 5

Hallo, hier ist Kirsten, ich muss mich für morgen leider entschuldigen. Ich werde es leider nicht zum Erste-Hilfe-Kurs schaffen – ein Krankheitsfall in der Familie. Aber vielleicht gibt es noch freie Plätze bei dem Termin nächste Woche. Könnte jemand für mich nachfragen und mich gegebenenfalls eintragen? Ansonsten suche ich mir privat einen Anbieter. Bis wann müssen wir die Teilnahme eigentlich bestätigt haben? Dieses Jahr noch? Danke dir und viel Spaß beim Kurs!
Ende des Tests Hören Teil 4

3.11 Prüfungstraining D, Aufgabe 7b

1. Hast du gehört? Es gab schon wieder eine Beschwerde über unsere neue Software.
2. Hast du einen Moment Zeit? Ich denke, wir sollten das kurz besprechen.
3. Vielleicht sollten wir das Produkt einfach nicht mehr anbieten?
4. Das finde ich keine gute Idee.
5. Nein, ich finde den Vorschlag nicht so gut. Das schadet dem Geschäft.
6. Sprichst du dann mit der Filialleitung und ich suche nach einem neuen Produkt?

Kapitel 9 Wie fühlst du dich?

3.12 Auftakt Aufgabe 1b

Gespräch 1

- Ja, bitte. Ah, Herr Ibrahim, kommen Sie rein.
- Hallo Frau Reinecke. Wir hatten einen Termin.
- Ja, ich weiß. Ich wollte Ihnen die Kundendatenbank erklären. Das ist gar nicht schwierig. Am besten, Sie schauen gleich hier mit auf meinen Bildschirm.
- Ja, gern.
- Also, die Kundendaten müssen immer aktuell sein. Sie müssen sie also wirklich ganz regelmäßig pflegen.
- Was meinen Sie ...?
- Moment, lassen Sie mich Ihnen erst mal alles erklären, dann klären wir offene Fragen. Also, Sie kontrollieren einfach, ob die einzelnen Kunden und Kundinnen in unserer Kundenliste sind.
- Aber wo ...?
- Ja, gleich. Wissen Sie, wo Sie die Daten finden?
- Das wollte ...
- Ja, natürlich wissen Sie das schon. Hier unter „Kundenstamm“. Einfach draufklicken und dann sehen Sie alle Kunden, alphabetisch geordnet. Diese Liste müssen Sie nach der Aktualisierung speichern und synchronisieren. Das ist wichtig, damit alle auf den aktuellen Stand zugreifen können.
- Aber was ...?
- Und bitte vergessen Sie nicht, die Kundinnen und Kunden, die nicht mehr aktuell sind, rauszunehmen, aber nicht einfach löschen. Diese bekommen nämlich ... Sie sprechen mit Ines Reinecke, guten Tag. Ja, hallo Herr Manke, kleinen Moment bitte. ... Mehr wollte ich Ihnen gar nicht erklären, Herr Ibrahim. Wenn Sie Fragen haben, können wir das später klären. Danke erst mal.

Gespräch 2

- Hallo Valeria, brauchst du auch einen Kaffee?
- Nein, lieber einen Tee. Zur Beruhigung.
- Oh je, was ist denn los? Läuft es nicht so gut im Projekt?
- Das Projekt läuft gut. Aber unser Projektleiter ...
- Ich verstehe. Ich habe schon gehört, dass es oft Probleme gibt.
- Ja, er ist halt nur schwer erreichbar. Und wenn dann eine Entscheidung ohne ihn getroffen werden muss, dann gibt es Ärger. So wie eben.
- Aber könnt ihr nicht mal mit ihm darüber sprechen?
- Können schon, aber wie? Das ist gar nicht so einfach. Und egal, wer aus unserem Team das Thema anspricht, man ist dann einfach in einer schwierigen Position.
- Na, warum setzt ihr euch nicht alle mal zusammen, um über den Stand des Projektes zu sprechen? Dabei wird doch immer angesprochen, was gut lief und was nicht. Und vor allem, was beim nächsten Mal noch besser werden kann. In so einem Gespräch könntet ihr eure Probleme mit ihm vorsichtig ansprechen.
- Stimmt, das ist echt eine gute Idee. Ich bespreche das mal mit den anderen. Danke für den Tipp und bis später. Ich muss zurück ins Büro.

Gespräch 3

- Gehört das auch noch zu Ihnen?
- Ja, genau, der Salat und die Paprika noch.
- Gut, dann macht das 43,95, bitte.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Äh, Entschuldigung, aber die Paprika kostet doch nur noch 99 Cent. Hier an der Kasse stand aber gerade 1,98 €. Da kann was nicht stimmen!
- Moment, ich schaue mal nach. Ja, der Preis ist 1,98 €.
- Nein, das kann nicht sein. Der Salat und die Paprika kosten heute doch nur die Hälfte. So steht es in der Gemüseabteilung.
- Dann stimmt der Preis für den Salat auch nicht. Also, dann bleibt das alles hier. Dann kaufen wir das nicht.
- Also, die Preise sind im System hinterlegt. Ich gebe sie nicht ein. Aber ich kann gerne die Verkaufsleiterin rufen.
- Ja, tun Sie das, bitte.
- Frau Rinaldi, Kasse 3, bitte.
- Ja, was gibt es?
- Die Kunden sagen, dass die Paprika nur die Hälfte kostet.
- Nicht nur die Paprika, sondern auch der Salat. So steht es doch in der Gemüseabteilung.
- Ja, da haben Sie vollkommen recht. Wir machen den Preis gleich rückgängig. Moment ... So, jetzt stimmt's! Ich werde die aktuellen Preise gleich noch im System hinterlegen, damit das nicht wieder passiert.
- Vielen Dank.
- Gerne. Das ist doch selbstverständlich.

3.13 Modul 2 Aufgabe 2b

- Da sind wir wieder, liebe Zuhörerinnen und Zuhörer. Ich freue mich, dass sich einige von Ihnen an unserer Umfrage zum Thema „Was macht für Sie ein gutes Arbeitsumfeld aus?“ beteiligt haben. Hören wir doch mal in die Sprachnachrichten rein, die Sie uns hinterlassen haben.
Anruferin A
- Also, ich mache gerade ein Praktikum und das ist ganz anders, als ich es mir vorgestellt habe. Ich hatte mich gezielt auf diese Praktikantenstelle beworben, weil ich dachte, da warten spannende Aufgaben auf mich. Ich möchte ja viel dazulernen und ausprobieren. Ich bin nämlich noch dabei, mich beruflich zu orientieren und möchte ja die verschiedenen Tätigkeitsbereiche des Berufs kennenlernen. Aber leider hilft mir das Praktikum nur wenig dabei. Ich mache oft sehr einfache Dinge wie z. B. kopieren. Aber es gibt auch etwas Positives: Ich sitze mit einer sehr netten Kollegin im Büro zusammen. Und das finde ich für die Arbeit auch sehr wichtig.
Anruferin B
- Ich bin ja nun schon älter. Und deswegen ist das Wichtigste für mich ein sicherer Arbeitsplatz. In meinem Alter würde ich nur sehr schwer eine neue Arbeit finden und sicher keine, die meinen Qualifikationen und meinen Gehaltsvorstellungen entspricht. Ja, und außerdem brauche ich Menschen um mich. Ich könnte nicht allein in einem Büro sitzen oder nur von zu Hause aus arbeiten. Ich brauche Kontakte, man muss sich austauschen können. Es ist ja auch wichtig zu wissen, wie andere arbeiten und welche Lösung sie für bestimmte Probleme finden.
Anrufer C
- Also, ich arbeite schon zwei Jahre in einer IT-Firma, aber ich sehe mich gerade nach einer anderen Stelle um. Für mich ist es wirklich wichtig, dass die Arbeit, die man täglich macht, auch wertgeschätzt wird. Sonst bin ich schnell demotiviert und die Arbeit macht keinen Spaß mehr. Ich denke, dass das für die meisten Menschen wichtig ist. Aber bei uns in der Firma geht man mit Anerkennung nur sparsam um. Wenn einem aber mal ein Fehler unterläuft, dann wird man gleich hart kritisiert und es wird nicht mehr gesehen, was gut läuft. So ein Umgang mit Fehlern ist nicht konstruktiv. Ich finde das Arbeitsklima hier nicht gut und deshalb suche ich ja auch was Neues.

3.14 Modul 2 Aufgabe 3d

Ich möchte heute darüber sprechen, wie ich mir mein zukünftiges Arbeitsumfeld vorstelle. Zuerst möchte ich kurz erläutern, warum das Arbeitsumfeld so enorm wichtig ist. Ein gutes Arbeitsumfeld ist entscheidend für die Motivation der Mitarbeitenden. Ein schlechtes Arbeitsumfeld kann selbst den motiviertesten Mitarbeiter oder die motivierteste Mitarbeiterin demotivieren. Darum glaube ich, dass für eine Firma die wichtigste Aufgabe darin besteht, für ein gutes Arbeitsumfeld zu sorgen.

Was gehört nun für mich zu einem guten Arbeitsumfeld? Für mich wäre als Erstes besonders wichtig, dass meine Arbeit im Team und von meinen Vorgesetzten anerkannt wird und dass Ziele, die ich oder das Team erreicht haben, auch positiv hervorgehoben werden. Dabei geht es nicht um große Gesten. Das kann zum Beispiel eine kurze Mail sein, die andere Mitarbeitende über den Erfolg informiert und in der das Team gelobt wird. Alternativ weiß ich von meinem letzten Arbeitgeber,

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

dass man Erfolge der Firma auch feiert, z. B. indem man gemeinsam essen geht oder einen Ausflug macht. Solche kleinen Gesten machen den Unterschied und stärken die Moral.

Als Zweites möchte ich erwähnen, dass es für mich auch wichtig ist, alle Teammitglieder gut zu kennen und alle gut erreichen zu können. Das ist vor allem dann besonders wichtig, wenn Leute im Team sind, die viel im Homeoffice arbeiten. Ich weiß natürlich, dass nicht alle automatisch beste Freunde werden. Aber das ist auch gar nicht nötig. Vielmehr spielt für mich der Teamgeist eine große Rolle.

Als Letztes möchte ich sagen, dass es in einem Team auch erlaubt sein muss, mal eine andere Meinung zu haben. Meiner Ansicht nach ist es nur so möglich, auch neue Wege zu gehen und neue Ideen einzubringen. Ich finde einen Austausch untereinander immer besser, als wenn alle an ihrem Arbeitsplatz allein vor sich hin arbeiten.

Abschließend möchte ich sagen, dass für mich das Zwischenmenschliche eine große Rolle spielt. Für mich ist nicht so wichtig, wie groß mein Büro ist oder ob mein Arbeitsplatz mit der neuesten Technik ausgestattet ist. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

3.15 Modul 3 Aufgabe 1a

Variante 1

- Hey Shirin. Was machst du hier?
- Hallo Anna, das ist schön, dass ich dich treffe. Wusstest du gar nicht, dass ich jetzt auch hier in der Filiale arbeite?
- Nein. Das ist toll.
- Ich freue mich auch. Setz dich zu mir.
- Gerne ...
- Was gibt's Neues bei dir?

Variante 2

- Hey Shirin. Was machst du denn hier?
- Hallo Anna, das ist aber schön, dass ich dich treffe. Wusstest du denn gar nicht, dass ich jetzt auch hier in der Filiale arbeite?
- Nein. Das ist ja toll.
- Ich freue mich auch. Setz dich doch zu mir.
- Aber gerne ...
- Was gibt's denn Neues bei dir?

3.16 Modul 3 Aufgabe 1b

Was machst du denn hier?
 Das ist aber schön, dass ich dich treffe!
 Wusstest du denn gar nicht, dass ich jetzt auch hier in der Filiale arbeite?
 Das ist ja toll.
 Setz dich doch zu mir.
 Aber gerne ...
 Was gibt's denn Neues bei dir?

3.17 Modul 3 Aufgabe 1c

A

- Sprich doch mal mit dem Chef!
- Ach, ich weiß nicht.

B

- Wir duzen uns alle in der Firma, auch die Geschäftsführung.
- Das ist aber ungewöhnlich.

C

- Das ist ja nett, dass du mir hilfst.
- Das mache ich doch gerne.

D

- Herr Jasper!!
- Ja? Was ist?
- Geben Sie mir bitte mal die Zange.

E

- Die Präsentation muss bis morgen fertig sein.
- Wie bitte? Das ist doch unmöglich!

F

- Wo kommst du denn jetzt her?
- Von einem Kundengespräch. Hat die Sitzung schon angefangen?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

G

- Hier sind ja die Verträge!
- Siehst du? Ich wusste, du findest sie noch.

3.18 Modul 2 Aufgabe 2a

- Ah, hi Sara! Machst du auch grade Pause?
- Hi Johann, ja. Ich wollte eine Runde spazieren gehen. Möchtest du mitkommen? Das Wetter ist so schön.
- Gerne, dann nehme ich mein Brot mit und hole mir unterwegs noch einen Kaffee. Also, sag mal, wie geht's dir? Bist du nervös wegen des Gesprächs morgen?
- Das Mitarbeitergespräch? Hm, eigentlich nicht nervös. Ich bin mir eher unsicher.
- Warum das?
- Na ja, ich habe ja vom Chef diesen Bogen bekommen. Du weißt schon, mit den Fragen zur Vorbereitung auf das Gespräch. Und dabei habe ich dann angefangen, nachzudenken.
- Das sollst du ja auch, also über die Fragen nachdenken.

3.19 Modul 4 Aufgabe 2b

- Haha. Also, im Ernst: Ich weiß gar nicht, worüber ich genau sprechen will. Bei der Frage zu den Erfolgen im letzten Jahr kann ich wirklich nichts hinschreiben. Ich meine, ich denke, ich habe wie immer meinen Job gut gemacht. Aber mehr wurde auch nicht von mir erwartet. Eine Weiterbildung zum Thema Kundenkommunikation habe ich zwar machen können, aber dort habe ich nichts Neues gelernt, wenn ich ehrlich bin. Wie gesagt, ich denke, dass ich meine Arbeit gut mache. Ich mag die Kunden und kenne mich gut in meiner Abteilung aus. Aber ich weiß nicht, ob ich besondere Stärken oder Schwächen habe.
- Na komm! Du hast ein super Organisationstalent. Und dann kannst du einfach super mit Kunden umgehen ...
- Ja, schon. Und mit den Kolleginnen und Kollegen komme ich auch gut aus, alles okay. Aber das war's auch schon. Es ist wirklich seit Jahren immer das Gleiche.
- Stimmt, oft kommt wirklich nichts Produktives dabei raus, wenn man sich nicht genau überlegt, worüber man im Mitarbeitergespräch sprechen möchte.
- Ja, und dieses Mal habe ich bei den Fragen zu meiner Zufriedenheit und meinen Zielen echt nicht sicher antworten können. Also ..., das bleibt aber bitte unter uns, ja?
- Ja, klar. Du weißt doch, dass ich nicht tratsche.
- Danke. Also ... na ja ... Ich kann wirklich nicht sagen, dass ich zufrieden bin mit meiner Arbeit. Und schon gar nicht glücklich. Sie ist okay, ich schaffe alles. Aber sie macht mir nicht mehr wirklich Spaß.
- Ja. Ganz ehrlich? Das habe ich schon ein bisschen vermutet. Früher hat dir das Beraten und Verkaufen hier richtig viel Spaß gemacht. Aber, ich weiß nicht, seit einem halben Jahr oder so sieht das bei dir nur noch nach Routine aus.
- Genau so fühlt es sich auch an. Ich bin mir nicht sicher, ob die Arbeit hier noch das Richtige für mich ist.
- Und weißt du, woran das liegt?
- Puh, ich weiß auch nicht. Was soll ich denn jetzt machen?
- Also, ich denke, es ist ganz normal, dass man Veränderung braucht. Für mich war es zum Beispiel auch ganz wichtig, dass der Chef mir angeboten hat, die Leitung der Sportabteilung zu übernehmen. Man muss ja auch vorankommen. Vielleicht solltest du das morgen mal ansprechen. Sag Herrn Kurmaz doch, dass du eine Veränderung brauchst.
- Ja, vielleicht ... Bei dem Gedanken an das Gespräch morgen ist mir aber auch noch etwas anderes aufgefallen: Ich glaube, der Chef, also Herr Kurmaz, glaubt nicht, dass ich mehr Potenzial habe. Dir hat er ja damals die Abteilungsleitung angeboten, Luca hat nach nur zwei Jahren eine Beförderung bekommen. Und ich mache nach drei Jahren hier immer noch das Gleiche wie am Anfang. Das ist echt kein schönes Gefühl. Kannst du das verstehen?
- Natürlich verstehe ich das. An deiner Stelle würde ich mir genau überlegen, was ich mir für meine berufliche Zukunft hier wünsche. Du könntest dich ja auch von selbst auf eine bessere Stelle bewerben. Nächstes Jahr wird doch die Abteilungsleiterstelle im Bereich Badezimmer neu besetzt. Frag doch Herrn Kurmaz mal danach.
- Ach, ich weiß nicht. Ich habe auch das Gefühl, dass die ganze Umgebung hier das Problem ist. Ich würde lieber in einem kleineren Laden arbeiten. Weißt du, in einer etwas familiäreren Umgebung.
- Okay, und hast du eine Idee, wo du dich gerne bewerben würdest?
- Hm, nein. Hast du vielleicht einen Tipp für mich? Du kennst doch so viele Leute.
- Na ja ... also, vielleicht habe ich wirklich eine Idee. Erinnerst du dich an Herrn Finke, bei dem ich die Ausbildung gemacht habe?
- Ja, klar, der hat doch diesen kleinen Laden für Küchengeräte.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Genau. Ich habe gehört, dass er in Rente geht und den Laden verkaufen will ...
- Wow, ist das dein Ernst?
- Ja, also, vielleicht wäre das ja eher was für dich. Du wärst dann halt nicht mehr angestellt, sondern deine eigene Chefin. Du kannst ja mal darüber nachdenken. Wenn du dich wirklich nicht mehr hier wohlfühlst, kann ich dir nur raten, etwas Neues auszuprobieren. Und ich kann mir schon vorstellen, dass die Selbstständigkeit zu dir passt.
- Na ja. Ich muss mal sehen. Vielleicht wird das Gespräch morgen ja auch gut und ich kann mich wieder neu motivieren. Ich sollte meine Wünsche vielleicht wirklich mal offen ansprechen. Aber jetzt während unseres Gesprächs merke ich, dass ich das eigentlich gar nicht mehr will. Manchmal muss man vielleicht einfach mal einen klaren Schnitt machen. Wenn ich so drüber nachdenke: Ein eigener Laden und damit eine neue Herausforderung wäre schon ein Traum. Ich müsste natürlich erst mal schauen, ob ich das finanziell stemmen könnte. Aber, hey, das bleibt auch unter uns, ja?
- Ja, klar. Also, ich bin jetzt echt gespannt, wie das bei dir weitergeht.
- Ja, ich auch. So, komm, lass uns hier noch einen Kaffee holen.
- Oh ja, gerne.

3.20 Modul 4 Aufgabe 2c

- Also ... na ja ... Ich kann wirklich nicht sagen, dass ich zufrieden bin mit meiner Arbeit. Und schon gar nicht glücklich. Sie ist okay, ich schaffe alles. Aber sie macht mir nicht mehr wirklich Spaß.
- Ja, ganz ehrlich, das habe ich schon ein bisschen vermutet. Früher hat dir das Beraten und Verkaufen hier richtig viel Spaß gemacht. Aber, ich weiß nicht, seit einem halben Jahr oder so sieht das bei dir nur noch nach Routine aus.
- Genau so fühlt es sich auch an. Ich bin mir nicht sicher, ob die Arbeit hier noch das Richtige für mich ist.
- Und weißt du, woran das liegt?
- Puh, ich weiß auch nicht. Was soll ich denn jetzt machen?
- Also, ich denke, es ist ganz normal, dass man Veränderungen braucht. Für mich war es zum Beispiel auch ganz wichtig, dass der Chef mir angeboten hat, die Leitung der Sportabteilung zu übernehmen. Man muss ja auch vorankommen. Vielleicht solltest du das morgen mal ansprechen. Sag Herrn Kurmaz doch, dass du eine Veränderung brauchst.
- Ja, vielleicht ... Bei dem Gedanken an das Gespräch morgen ist mir aber auch noch etwas anderes aufgefallen: Ich glaube, der Chef, also Herr Kurmaz, glaubt nicht, dass ich mehr Potenzial habe. Dir hat er ja damals die Abteilungsleitung angeboten, Luca hat nach nur zwei Jahren eine Beförderung bekommen. Und ich mache nach drei Jahren hier immer noch das Gleiche wie am Anfang. Das ist echt kein schönes Gefühl. Kannst du das verstehen?
- Natürlich verstehe ich das. An deiner Stelle würde ich mir genau überlegen, was ich mir für meine berufliche Zukunft hier wünsche. Du könntest dich ja auch von selbst auf eine bessere Stelle bewerben. Nächstes Jahr wird doch die Abteilungsleiterstelle im Bereich Badezimmer neu besetzt. Frag doch Herrn Kurmaz mal danach.
- Ach, ich weiß nicht. Ich habe auch das Gefühl, dass die ganze Umgebung hier das Problem ist. Ich würde lieber in einem kleineren Laden arbeiten. Weißt du, in einer etwas familiäreren Umgebung.
- Okay, und hast du eine Idee, wo du dich gern bewerben würdest?
- Hm, nein, hast du vielleicht einen Tipp für mich? Du kennst doch so viele Leute.
- Na ja ... also, vielleicht habe ich wirklich eine Idee. Erinnerst du dich an Herrn Finke, bei dem ich die Ausbildung gemacht habe?
- Ja, klar, der hat doch diesen kleinen Laden für Küchengeräte.
- Genau. Ich habe gehört, dass er in Rente geht und den Laden verkaufen will ...
- Wow, ist das dein Ernst?
- Ja, also, vielleicht wäre das ja eher was für dich. Du wärst dann halt nicht mehr angestellt, sondern deine eigene Chefin. Du kannst ja mal drüber nachdenken. Wenn du dich wirklich nicht mehr hier wohlfühlst, kann ich dir nur raten, etwas Neues auszuprobieren. Und ich kann mir schon vorstellen, dass die Selbstständigkeit zu dir passt.
- Na ja. Ich muss mal sehen. Vielleicht wird das Gespräch morgen ja auch gut und ich kann mich wieder neu motivieren. Ich sollte meine Wünsche vielleicht wirklich mal offen ansprechen. Aber jetzt während unseres Gesprächs merke ich, dass ich das eigentlich gar nicht mehr will. Manchmal muss man vielleicht einfach mal einen klaren Schnitt machen. Wenn ich so drüber nachdenke: Ein eigener Laden und damit eine neue Herausforderung wäre schon ein Traum. Ich müsste natürlich erst mal schauen, ob ich das finanziell stemmen könnte. Aber, hey, das bleibt auch unter uns, ja?
- Ja, klar. Also, ich bin jetzt echt gespannt, wie das bei dir weitergeht.
- Ja, ich auch. So, komm, lass uns hier noch einen Kaffee holen.
- Oh ja, gerne.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

3.21 Modul 4 Aufgabe 4d

- Also, sag mal, wie geht's dir? Bist du nervös wegen des Gesprächs morgen?
- Das Mitarbeitergespräch? Hmm, eigentlich nicht nervös. Ich bin mir eher unsicher.
- Warum das?
- Na ja, ich habe ja vom Chef diesen Bogen bekommen. Du weißt schon, mit den Fragen zur Vorbereitung auf das Gespräch. Und dabei habe ich dann angefangen, nachzudenken.
- Das sollst du ja auch, also über die Fragen nachdenken.
- Haha. Also, im Ernst: Ich weiß gar nicht, worüber ich genau sprechen will. Bei der Frage zu den Erfolgen im letzten Jahr kann ich wirklich nichts hinschreiben. Ich meine, ich denke, ich habe wie immer meinen Job gut gemacht. Aber mehr wurde auch nicht von mir erwartet. Eine Weiterbildung zum Thema Kundenkommunikation habe ich zwar machen können. Aber dort habe ich nichts Neues gelernt, wenn ich ehrlich bin. Wie gesagt, ich denke, dass ich meine Arbeit gut mache. Ich mag die Kunden und kenne mich gut in meiner Abteilung aus. Aber ich weiß nicht, ob ich besondere Stärken oder Schwächen habe.
- Na komm! Du hast ein super Organisationstalent. Und dann kannst du einfach super mit Kunden umgehen ...
- Ja, schon. Und mit den Kolleginnen und Kollegen komme ich auch gut aus, alles okay. Aber das war's auch schon. Es ist wirklich seit Jahren immer das Gleiche.
- Stimmt, oft kommt wirklich nichts Produktives dabei raus, wenn man sich nicht genau überlegt, worüber man sprechen möchte.
- Ja, und dieses Mal habe ich bei den Fragen zu meiner Zufriedenheit und meinen Zielen echt nicht sicher antworten können. Also ..., das bleibt bitte unter uns, ja?
- Ja, klar. Du weißt doch, dass ich nicht tratsche.
- Danke. Also ... na ja. Ich kann wirklich nicht sagen, dass ich zufrieden bin mit meiner Arbeit. Und schon gar nicht glücklich. Sie ist okay, ich schaffe alles. Aber sie macht mir nicht mehr wirklich Spaß.
- Ja, ganz ehrlich, das habe ich schon ein bisschen vermutet. Früher hat dir das Beraten und Verkaufen hier richtig viel Spaß gemacht. Aber, ich weiß nicht, seit einem halben Jahr oder so sieht das bei dir nur noch nach Routine aus.
- Genau so fühlt es sich auch an. Ich bin mir nicht sicher, ob die Arbeit hier noch das Richtige für mich ist.
- Und weißt du, woran das liegt?
- Puh, ich weiß auch nicht. Was soll ich denn jetzt machen?
- Also, ich denke, es ist ganz normal, dass man Veränderungen braucht. Für mich war es zum Beispiel auch ganz wichtig, dass der Chef mir angeboten hat, die Leitung der Sportabteilung zu übernehmen. Man muss ja auch vorankommen. Vielleicht solltest du das morgen mal ansprechen. Sag Herrn Kurmaz doch, dass du eine Veränderung brauchst.
- Ja, vielleicht ... Bei dem Gedanken an das Gespräch morgen ist mir aber auch noch etwas anderes aufgefallen: Ich glaube, der Chef, also Herr Kurmaz, glaubt nicht, dass ich mehr Potenzial habe. Dir hat er ja damals die Abteilungsleitung angeboten, Luca hat nach nur zwei Jahren eine Beförderung bekommen. Und ich mache nach drei Jahren hier immer noch das Gleiche wie am Anfang. Das ist echt kein schönes Gefühl. Kannst du das verstehen?

3.22 Modul 4 Aufgabe 6a

Hallo Johann, ich muss unbedingt mit dir sprechen. Es ist so viel passiert in den letzten Tagen! Also, die Kurzfassung: Das Gespräch mit Herrn Kurmaz war okay, aber ich war mir immer noch nicht sicher, ob ich bleiben soll. Stell dir vor, er hat mir ausdrücklich empfohlen, dass ich mich auf die Abteilungsleiterstelle bewerbe. Na ja, heute war ich jedenfalls mal im Laden von Herrn Finke und habe mich mit ihm unterhalten. Du hattest ja erzählt, dass er in Rente geht und seinen Laden verkaufen will. Und das Gespräch war echt toll! Ich glaube, wir kommen ins Geschäft. Aber so oder so: Herr Finke hat mir angeboten, dass ich sofort bei ihm im Laden anfangen kann. So kann er mich einarbeiten. Und falls es mit der Übernahme nicht klappt, habe ich immerhin mal was Neues ausprobiert. Ich werde also kündigen. Und ganz ehrlich, seit ich mich dazu entschieden habe, geht es mir viel besser, auch wenn ich natürlich traurig bin, dass wir dann nicht mehr zusammenarbeiten. Wegen der Kündigung wollte ich auch mit dir reden. Ich kann sowas ja nicht gut, also offizielle Schreiben. Kannst du mir da vielleicht helfen? Wäre es okay, wenn ich dir meinen Entwurf mal schicke? Ich will die Kündigung direkt am Montag abgeben. Also, meld dich, sobald du kannst!

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

3.23 Kommunikation im Beruf Aufgabe 1

Okay, Herr Faber. Also, wie gesagt, insgesamt bin ich sehr zufrieden mit Ihrer Arbeit. Sie haben im letzten Jahr gezeigt, dass Sie sich in unserem Betrieb hervorragend eingelebt haben. Es gibt aber trotzdem einen Punkt, den ich noch ansprechen möchte: Ich hatte in den letzten Wochen das Gefühl, dass Sie etwas unaufmerksam waren. Es gab ein oder zwei Termine, an die ich Sie erinnern musste. Ein paar Unterlagen kamen zu spät bei Kunden an ... Ich würde mir in Zukunft etwas mehr Sorgfalt und Konzentration von Ihnen wünschen.

3.24 Kommunikation im Beruf Aufgabe 2

Version 1

Unaufmerksam? Nein, also, es stimmt nicht, dass ich Sachen vergesse. Die angesprochene Situation war nicht meine Schuld. Man hat mir die Termine falsch mitgeteilt. Ich bin bei der Arbeit immer sehr konzentriert.

Version 2

Oh ja, da gab es ein paar Situationen, in denen ich nicht ganz bei der Sache war. Ich kann gut verstehen, dass Sie das ansprechen müssen, und verspreche, dass ich mich da bessere. Danke, dass Sie mich darauf hingewiesen haben.

Version 3

Oh, das ist mir aber unangenehm, dass Ihnen das aufgefallen ist. Ja, es stimmt, dass ich in den letzten Wochen manchmal etwas abgelenkt war. Es ist so, dass ich letzten Monat umgezogen bin und sehr viele Termine mit Handwerkern hatte. In der neuen Wohnung gab es so viel zu tun. Ich glaube, da habe ich einfach zu viele private Themen mit in die Arbeit genommen. Entschuldigen Sie, das wird nicht wieder vorkommen.

Kapitel 10 Wie geht's weiter?

3.25 Modul 2 Aufgabe 4a und b

- Gründerberatung, Hornung hier.
- Herr Hornung, guten Tag. Hier ist Daniela Marić. Ich habe Ihnen gestern eine Mail geschrieben. Es geht um den Ablehnungsbescheid zur Verlängerung meines Gründungszuschusses.
- Ja, guten Tag, Frau Marić. Ich habe mir das angesehen. Telefonisch ist so eine Sache doch leichter zu besprechen. Also, als Begründung steht hier, dass Sie eigentlich schon genügend Einnahmen haben, um ohne den Zuschuss zurechtzukommen.
- Ja, so habe ich es auch verstanden.
- Aber Sie haben mir geschrieben, dass Sie das nicht so sehen.
- Richtig, deswegen brauche ich Ihre Hilfe. Auf Ihrer Webseite steht, dass Sie in so einem Fall beraten können.
- Genau das machen wir hier. So etwas kommt immer wieder vor und die Betroffenen kommen dann zu uns, um sich unabhängig beraten zu lassen. Beschreiben Sie mir einmal genau, warum Sie meinen, dass die Situation anders ist.
- Also, ich musste ja im Antrag angeben, wie viel ich in den letzten Monaten eingenommen habe. Und auch, wie ich den Umsatz weiter einschätze. Mein Eiswagen macht natürlich jetzt im Sommer viel mehr Gewinn als im Herbst und Winter. Für die kalte Jahreszeit habe ich schon ein paar Aufträge für Firmenfeiern oder Hochzeiten, aber das reicht noch nicht. Ich habe das im Antrag auch so geschrieben.
- Ja, verstehe. Vielleicht hat das die Person, die Ihren Antrag bearbeitet hat, auch überlesen oder nicht geglaubt. Eigentlich sollte es ja verständlich sein, dass es in Ihrer Branche saisonbedingte Schwankungen gibt.
- Also denken Sie, ich sollte Widerspruch einlegen?
- Ja, auf jeden Fall. Das ist auch kein großer Aufwand. Eigentlich genügen da zwei Standardsätze und Ihre Begründung. Ihre aktuellen Zahlen, also welchen Gewinn Sie für Herbst und Winter realistisch erwarten, legen Sie dazu.
- Gut, dann bin ich erleichtert. Das ist dann ja kein großer Aufwand. Haben Sie vielleicht eine Vorlage?
- Für den Widerspruch? Ja, die kann ich Ihnen schicken. Wenn Sie möchten, sehe ich mir Ihr Schreiben auch an, bevor Sie es abschicken.
- Das wäre sehr nett. Danke schon mal für die Hilfe! Das hört sich ja doch so an, als könnte es klappen.
- Ich denke auch. Melden Sie sich einfach, wenn ich noch etwas für Sie tun kann.
- Vielen Dank. Auf Wiederhören.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

3.26 Modul 3 Aufgabe 2a

- Liebe Hörerinnen und Hörer, herzlich willkommen zu unserer Sendung „Ausgeschlafen“. Und wie immer haben wir einen interessanten Gast im Studio, denn unser Thema heute lautet „Berufe der Zukunft“.
- Ich muss ja zugeben, dass ich nicht mehr viel verstehe, wenn ich mir mal die Stellenanzeigen in der Zeitung ansehe: „SEO-Manager“, „Data Scientist“, „Organisationsberaterin“, „Lead Engineer“ oder wie alle diese Berufe heißen. Ich kann mir darunter überhaupt nichts vorstellen – und dabei sind das alles sehr gängige Berufe heutzutage. Wie wird das wohl erst in ein paar Jahren sein?
- Ich begrüße hier bei uns im Studio Frau Christina Schröder. Frau Schröder, schön, dass Sie hier sind.
- Guten Tag!
- Frau Schröder, Sie sind Gründerin einer privaten Agentur für Berufs- und Karriereberatung. Spezialisiert sind Sie auf Berufe der Zukunft. Wie kam es dazu?
- Das ist eine gute Frage. Eigentlich hat es sich so ergeben, wie sich viele neue Berufe ergeben. Es gab eine Nachfrage, die nicht erfüllt wurde: Ich und meine Kolleginnen in der Berufsberatung haben in den letzten Jahren bei unserer Arbeit gemerkt, dass wir bei den Ansprüchen der Arbeitgeber gar nicht mehr mitgekommen sind. In unserer Agentur ist ein beliebtes Angebot, dass wir für Arbeitssuchende auch direkte Kontakte zu Firmen herstellen. Daher sind wir in ständigem Austausch mit vielen großen Unternehmen und wissen, welche Berufe gefragt sind. Immer wieder mussten wir aber selbst recherchieren, was unter den Bezeichnungen gemeint ist. Dabei sind wir die Profis! Und für unsere Kunden, die wir beraten, stellte sich ja vor allem die Frage: Wie komme ich dahin? Welche Ausbildung muss ich dafür machen?
- Na ja, das ist natürlich als Berufsberaterin nicht so gut.
- Ja, das haben wir auch gemerkt. Und wir wussten auch, dass es anderen Agenturen ähnlich geht. Daher haben wir uns genau auf diese Sparte konzentriert. Wir haben jetzt ein eigenes Rechercheteam für den Bereich zukunftsfähige Jobs, deswegen bekommen wir auch hautnah mit, wie sich die Berufsfelder verändern. Auch die klassischen Bildungsinstitutionen können da nicht Schritt halten. Berufsschulen und Universitäten bereiten ihre Auszubildenden und Studierenden auf Berufe vor, die zum aktuellen Zeitpunkt noch gar nicht existieren. Das zeigt, wie schnell sich der Arbeitsmarkt – wie so vieles in unserer Welt – in der letzten Zeit gewandelt hat.
- Und welche Berufe sind das zum Beispiel, die neu entstehen?
- Das sind natürlich vor allem Berufe im IT-Bereich, weil sich unser Leben immer mehr online abspielt. Dort kaufen wir ein, wir lassen uns dort unterhalten und kommunizieren mit Freunden. Dafür braucht es zum Beispiel Content Manager oder Mobile Developer. In anderen Bereichen wie der Logistikbranche oder der Lebensmittelindustrie werden Berufe, die es vielleicht schon lange gibt, immer wichtiger. Um Strom- und Datennetze auszubauen, sind Netzplaner gefragter denn je, ebenso Lebensmitteltechniker, um unseren neuen Ansprüchen an gesunden oder vielleicht veganen Lebensmitteln gerecht zu werden.
- Aha. Es wird also auch weiterhin Berufe geben, die nicht nur am Computer ausgeführt werden.

3.27 Modul 3 Aufgabe 2b

- Können Sie ein paar dieser Berufe vielleicht etwas genauer beschreiben? Was macht denn zum Beispiel ein Content Manager oder eine Content Managerin?
- Content Manager sind für den Inhalt von Internetseiten verantwortlich. Man kann ja bei einem Online-Händler nicht nur shoppen, sondern man wird richtig unterhalten. Da gibt es Blogs mit Neuigkeiten aus dem Unternehmen oder der Branche, Produktbeschreibungen und natürlich eine Möglichkeit zur Interaktion mit den Kundinnen und Kunden, dazu kommen noch die Social Media-Kanäle. Das alles dient der Kundenbindung und hat natürlich auch etwas mit Marketing zu tun. Die Content Manager planen diese Beiträge, stimmen sie mit den Fachabteilungen ab und erstellen sie mit ihren Teams. Oft kommen die Content Manager aus dem Journalismus oder der Werbung. Aber es gibt auch viele Quereinsteiger. Das ist ohnehin charakteristisch für Jobs in den neuen Medien.
- Ja, das habe ich auch schon mitbekommen. Ist das bei einem, Moment ... Mobile Developer auch so?
- Tatsächlich, ja. Ein Mobile Developer ist grob gesagt ein Programmierer von Apps. Das können wir uns, glaube ich, ganz gut vorstellen. Mobile Developer sind jedenfalls spezialisiert darauf, dass Apps oder Webseiten überall gut aussehen und funktionieren, egal ob man sie am Computer, auf dem Handy oder auf dem Tablet öffnet. Die Anwendungen werden meist im Auftrag eines Kunden erstellt. Dabei kann die Arbeit je nach Ausrichtung auch sehr kreativ sein. Gleichzeitig muss man die Nutzerinnen und Nutzer immer mitdenken, also Fragen wie „Was gefällt?“ und „Wie einfach ist die Bedienung?“ Eine vorgegebene Ausbildung gibt es auch hier nicht. Ich kenne viele Programmierer, die Autodidakten sind. Die haben sich alles selbst beigebracht und vielleicht schon als Teenager ihre ersten Apps programmiert. Andere haben klassisch Informatik studiert oder eine Ausbildung gemacht.
- Aha, interessant. Und die Lebensmitteltechniker und -technikerinnen?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Die sind für die Produktion unseres Essens verantwortlich. Kaum ein Lebensmittel kommt ja unbehandelt in den Laden und dann auf unseren Teller. Lebensmitteltechniker entwickeln neue Produkte oder Verfahren, wie man Lebensmittel zum Beispiel haltbarer macht. Meistens arbeiten sie nach dem Studium oder der Ausbildung in der Lebensmittelindustrie. Aber auch in der Forschung und natürlich in der Lebensmittelkontrolle sind Lebensmitteltechniker gefragt. An jeder vegetarischen Wurst oder jedem Mikrowellengericht sind sie beteiligt.
- Wahnsinn!
- Ja, das alles sind Beispiele für Berufe, die vermutlich zukunftsfähig sind. Und dazu entstehen wahrscheinlich in diesem Moment neue Berufe, von denen auch ich noch nie gehört habe.
- Sie haben ja auch die Lebensmitteltechniker und -technikerinnen erwähnt. Das heißt, nicht alle Berufe der Zukunft hängen mit dem Internet zusammen?
- Nein, das ist nur ein wichtiger und wachsender Bereich. Auch in Zukunft werden gut ausgebildete Spezialistinnen und Spezialisten in den unterschiedlichsten Branchen gebraucht, natürlich im IT-Bereich, aber auch andere Fachkräfte in den Bereichen Recht, Medizin, Bildung, Technik und, und, und.
Ich meine mit Fachkräften übrigens nicht nur Leute mit Universitätsabschluss, sondern gerade auch Experten und Expertinnen im Dienstleistungs- oder Gesundheitsbereich, die nicht durch Maschinen oder Roboter ersetzt werden können. Ich denke da an Physiotherapie, Friseursalons, Kinderbetreuung, Pflegepersonal usw.
- Ja, das ist sehr verständlich. Und ich denke, im Bereich der klassischen Berufe wissen Studien- und Berufsanfängerinnen und -anfänger auch, wie sie ihren Wunschberuf erlernen können. Ist das bei den neu entstehenden Berufen auch so?
- Ja, das ist das Interessante an der Entwicklung. Für die meisten neuen Jobs der Zukunft gibt es keine geregelte Ausbildung und kein Infoblatt bei der Agentur für Arbeit, in dem alle Informationen über die Ausbildung zusammengefasst sind. Berufsanfängerinnen und -anfänger müssen sich in einer immer unübersichtlicher werdenden Berufswelt zurechtfinden. Dabei ist Flexibilität wichtig und wird positiv bewertet. Nur so können neue Berufe entstehen. Und das gilt genauso für die großen Unternehmen, die ich am Anfang angesprochen habe. Noch vor Kurzem hat sich kaum einer Gedanken darüber gemacht, dass man einen Datenschutzbeauftragten oder eine Datenbeauftragte braucht.
- Herzlichen Dank, Frau Schröder, für das interessante Gespräch. Liebe Hörerinnen und Hörer, wie immer in unserer Sendung ist Frau Schröder auch noch in der nächsten Stunde unser Gast und beantwortet alle Ihre Fragen zum Thema in unserem Live-Chat. Vielen Dank dafür, Frau Schröder.

3.28 Modul 4 Aufgabe 3b und c

- Guten Morgen, Herr Pereira, kommen Sie bitte rein.
- Danke. Guten Morgen, Herr Gruber.
- So, hier habe ich Ihre Akte. Also, Sie wollten sich nach einer Weiterbildung umsehen, richtig?
- Genau.
- Da müssen wir mal sehen, was wir finanzieren können. Es muss natürlich auch passen. Wie lange sind Sie jetzt arbeitslos?
- Seit ungefähr einem Monat. Meine letzte Stelle war ja nur befristet. Aber ich habe schon viel recherchiert, mit welchen Kenntnissen ich am meisten Chancen auf einen neuen Job hätte.
- Ach, das ist sehr lobenswert. Ich habe auch mal nachgesehen, was ich Ihnen anbieten könnte. Aber bitte, was haben Sie denn gefunden?
- Ich habe ja schon in meiner Heimat Gärtner gelernt. Das Arbeiten draußen macht mir dabei auch am meisten Spaß. Bisher hatte ich hier immer nur die Chance, im Verkauf zu arbeiten. Daher würde ich gerne mehr in die Richtung Garten- und Landschaftsbau gehen.
- Ach?
- Und hier habe ich eine Weiterbildung gefunden, genau passend zu meiner Arbeitserfahrung. Hier, ich habe sie mal ausgedruckt.
- Zeigen Sie mal. Grundlagen Botanik ... Baustellen ... Wasserbau, Erwerb von Bedienberechtigungsschein Motorkettensäge ...
- Einen Kettensägenschein habe ich schon. Aber sonst ist da viel Neues dabei. Und am Ende macht man noch ein Praktikum. So lernt man gleich einen Betrieb kennen.
- Aha, und hier steht noch Drohnenführerschein. Also, naja, wozu braucht man den denn?
- Das finde ich gerade das Interessante an diesem Kurs. Der Einsatz von Drohnen im Gartenbau und im Naturschutz wird immer wichtiger. Man kann damit große Flächen von oben überblicken und Pläne erstellen. Aber noch wichtiger ist eigentlich, dass man den Zustand von Wäldern oder Böden erkennen kann.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Herr Pereira, ich verstehe ja, dass das interessant ist, aber die Weiterbildung dauert vier Monate plus Praktikum. Ich habe hier eine Alternative. Sehen Sie mal: Ihre bisherigen Stellen waren ja auch immer in Gartencentern oder Blumenläden. Und eine Weiterbildung zur „Verkaufskraft“ ist da meiner Meinung nach genau das fehlende Element, das Ihnen zu einer unbefristeten Anstellung fehlt. Ich habe Ihnen das hier mal ausgedruckt. Sehen Sie: Verkauf, Kassenbedienung, Rechtliches. Damit sind Sie für den Verkauf viel besser aufgestellt. Das heißt, Sie können auch in anderen Läden eine Anstellung finden – nicht nur in Gärtnereien.
- Aber das ist ja gar nicht das, was ich machen möchte. Ich glaube auch, dass es nie ein Problem war, dass ich keine kaufmännischen Kenntnisse habe. Die Stellen, die ich hatte, waren einfach immer befristet.
- Es ist aber auch zu bedenken, dass viele Arbeitgeber einen befristeten Vertrag bei guter Leistung verlängern. Mit der passenden Qualifikation hätten Sie da sicher mehr Chancen. Und der Lohn steigt dann auch.
- Denken Sie denn nicht, dass ich in einem Bereich, der mich mehr interessiert, weiter kommen würde? Ich bin ja noch nicht mal 30 Jahre alt. Wenn ich mich jetzt noch einmal neu spezialisiere, ist das sicher keine verlorene Zeit. Und gerade die technischen Elemente in dieser Weiterbildung sind im Moment und in Zukunft sehr gefragt.
- Ja, das verstehe ich. Lassen Sie mich mal darüber nachdenken. Haben Sie denn schon mit dem Anbieter der Weiterbildung gesprochen?
- Ja, die meinten auch, dass mein Profil sehr gut passt. Und für den Lehrgang ab Mai haben sie auch noch einen Platz für mich. Ich brauche nur die Zustimmung, dass die Agentur für Arbeit die Kosten übernimmt.
- Also gut. Dann prüfe ich mal, ob ich Ihnen den Bildungsgutschein dafür ausstellen kann. Ich würde mich dann morgen noch mal bei Ihnen melden.
- Vielen Dank. Das wäre wirklich toll.

3.29 Modul 4 Aufgabe 6b

- Also, wie gesagt, Herr Idler, insgesamt bin ich wirklich außerordentlich zufrieden mit Ihrer Arbeit hier in der Abteilung. Und es freut mich natürlich, dass Sie auch zufrieden sind. Dann komme ich mal zu den Aussichten. Haben Sie sich überlegt, was Ihre Pläne für das kommende Jahr sind? In unserer Firma, meine ich.
- Äh, ach so, ja. Also, natürlich würde ich schon gerne weiterkommen. Also mich weiterentwickeln, mehr Verantwortung übernehmen und so.
- Das höre ich gerne. Haben Sie denn an etwas Bestimmtes gedacht?
- Bisher habe ich ja noch kein Projekt selbst leiten dürfen. Ich denke aber, dass ich dafür jetzt genug Erfahrung habe.
- Verstehe. Ja, ja, das kann ich mir vorstellen. Im Sommer starten wir ja zwei neue Projekte, da könnten wir darüber sprechen. Denken Sie denn, dass Sie dafür alles mitbringen?
- Na ja, ich habe ja noch nie ein Team geleitet. Aber das finde ich auch gerade das Herausfordernde an der Sache. Vielleicht gibt es noch eine Möglichkeit, dass ich bis dahin besser vorbereitet bin.
- Ach, gut, dass Sie das ansprechen. Ich wollte ohnehin noch auf die jährliche Weiterbildung zu sprechen kommen. Wenn Sie eines der Projekte leiten wollen, müssen wir sehen, dass Sie bis zum Sommer die nötigen Kompetenzen mitbringen. Ich werde mich mal informieren, ob es ein passendes Seminar für Sie gibt. Die Personalabteilung weiß da sicher mehr ...
- Ach, das wäre ja toll.
- Gibt es denn einen Bereich, in dem Sie sich noch weiterentwickeln möchten?
- Nun ja. Ich fände es wichtig, souveräner in Gesprächen und Verhandlungen zu werden. Da kann ich sicher noch etwas lernen – gerade, wenn ich in leitender Position bin und viele Dinge auf den Weg bringen und durchsetzen muss. Ich denke, das würde mir viel bringen, inhaltlich kenne ich mich ja gut aus.
- Da würde ich Ihnen zustimmen. Also, ein Training in Richtung Kommunikation ... Da finden wir sicher etwas. Ich schicke Ihnen, was ich über die Personalabteilung rausfinden kann, und Sie gucken, ob das für Sie passt.
- Ja, gerne. Vielen Dank!
- Moment, das notiere ich mir direkt. Haben Sie denn sonst noch Fragen oder Wünsche ...

3.30 Modul 4 Aufgabe 6c

Hallo, Herr Idler, jetzt sind Sie sicher schon im Feierabend, aber ich wollte Ihnen noch mitteilen, dass wir eine passende Weiterbildung für Sie gefunden haben. Die Ankündigung haben Sie schon per Mail von Herrn Maurer zugeschickt bekommen und wir übernehmen natürlich auch die Kosten. Teilen Sie Herrn Maurer einfach mit, wenn Sie Interesse haben. Den kennen Sie sicher, das ist der

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Kollege aus der Personalabteilung. Dort werden ja die internen und externen Schulungen für die Firma koordiniert.

Dazu hätten wir aber noch eine Bitte: Mit dem Anbieter dieser Veranstaltung, „Zukunft jetzt“ heißt der, haben wir bisher noch nicht zusammengearbeitet. Das Programm und auch die Bewertungen sind aber sehr gut. Sie wären der erste unserer Mitarbeiter, der dort eine Weiterbildung macht.

Daher die Frage – auch im Namen von Herrn Maurer –, ob Sie nach der Veranstaltung eine kleine Stellungnahme dazu verfassen könnten; also ein paar Sätze zu Ihren Erwartungen, wie es war und ob Sie den Anbieter weiterempfehlen können. Das wäre ganz toll. Und das wird natürlich alles als Arbeitszeit gewertet. Wie gesagt, melden Sie sich einfach bei Herrn Maurer. Das war's für heute. Auf Wiederhören, Herr Idler.

3.31 Kommunikation im Beruf Aufgabe 2

- Guten Morgen, Herr Özcan. Hätten Sie vielleicht einen Moment Zeit? Es geht um das Bau-Projekt in Hagendorf.
- Ja, natürlich, kommen Sie in mein Büro.
- Danke. Also, wie Sie wissen, läuft das Projekt gut. Ich muss nur leider sagen, dass die Koordination vor Ort für mich allein zu viel wird. Meine üblichen Aufgaben im Büro habe ich ja auch und jetzt kommt noch die stressige Zeit am Jahresende.
- Das stimmt, das ist mir auch schon aufgefallen.
- Daher wollte ich Sie fragen, ob es möglich wäre, die Koordination vor Ort abzugeben. Dann würde auch die Fahrtzeit für mich wegfallen und ich hätte mehr Zeit hier.
- Hm, da muss ich mal sehen, wie das gehen könnte.
- Das habe ich mir auch schon überlegt. Frau Becker ist ja im Moment jeden Tag beim Projekt und sie sagte mir, dass sie gerne etwas mehr Verantwortung übernehmen würde. Ich bin mir auch sicher, dass sie das könnte.
- Das ist eine gute Idee. Ich denke darüber nach.
- Vielen Dank.

3.32 Prüfungstraining E, Aufgabe 1d

1. Uns hat das Angebot sehr gut gefallen und wir möchten es gerne annehmen.
2. Bei der Lieferung kamen leider nur zwei der bestellten drei Maschinen bei uns an.
3. Die Lieferkosten übernehmen wir ab 100 Euro.

3.33 Prüfungstraining E, Aufgabe 2a

Mein Name ist Felix Mayerhöfer. Ich buchstabiere: M-A-Y-E-R-H-Ö-F-E-R und Sie können mich hier im Büro unter folgender Nummer erreichen: 0-14-230-85-61.

4.1 Prüfungstraining E, Aufgabe 3a

Hallo, hier Würzler, Sie hatten ja wegen der Renovierung Ihres Ladens bei uns angefragt. So, wie es bei uns im Moment aussieht, könnten wir mit den Arbeiten Anfang Mai beginnen. Den Kostenvoranschlag schicke ich Ihnen per Mail, aber zur Erklärung: Für die Fußleisten habe ich zwei Preise kalkuliert – einmal weiß und einmal holzfarben. Da müssten Sie noch entscheiden, was es sein soll. Und schicken Sie mir bitte noch den Farbcode für die Wandfarbe, da hatten Sie ja schon was rausgesucht. Oder einfach anrufen, mobil bin ich immer erreichbar. Hier meine Nummer: 0-48-95-62-480. Mein Name noch mal: Würzler, also W-Ü-R-Z-L-E-R. Ach, und noch zu den Steckdosen: Kein Problem, die gibt es auch in Grün, dann passen sie zu den neuen Möbeln.

4.2 Prüfungstraining E, Aufgabe 4b

Sie hören eine telefonische Mitteilung. Informieren Sie Ihre Kollegin. Notieren Sie die Informationen auf dem Antwortbogen. Sie hören die Mitteilung einmal.

- Küchelhoff hier von der Firma Mediplex. Wir haben uns jetzt entschieden und würden Ihr Angebot annehmen. An der Fortbildung nehmen jetzt doch nur zehn Personen teil, nicht zwölf, wie geplant. Ich hoffe, das ist kein Problem. Also je zwei Mahlzeiten weniger. Wir bleiben aber bei dem mittelgroßen Konferenzraum. Dann haben wir etwas mehr Platz. Der Seminarleiter wird gegen 8 Uhr zum Aufbauen kommen. Da sollte der Raum bitte vorbereitet sein und jemand müsste ihn reinlassen. Ach ja, könnten Sie mir noch mitteilen, ob dort ein Beamer installiert ist? Noch mal mein Name: Küchelhoff, also K-Ü-C-H-E-L-H-O-F-F. Sie erreichen mich unter 0-160-28-74-0-3. Ach, und die Kaffeepause soll doch erst um halb vier sein. Das passt besser in den Seminarplan. Ich danke Ihnen. Auf Wiederhören!
- Ende des Tests Hören und Schreiben.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

4.3 Prüfungstraining E, Aufgabe 9b

- Vielen Dank, Frau Lai, ich habe dann noch ein paar Fragen an Sie zu Ihrem Vortrag. Sie haben ja über Ihre Mutter gesprochen und dass Sie Ihr berufliches Vorbild ist.
- Genau.
- Heute ist Ihre Mutter selbstständig und hat ihr eigenes Café. Was hat Ihre Mutter denn ursprünglich gelernt?
- Ah, meine Mutter ist nicht lange zur Schule gegangen. Also, sie hat kein Abitur oder so gemacht. Das war nicht möglich. Ihre Eltern wollten, dass sie schnell arbeitet und Geld verdient. Da war sie 14. Das war damals sicher normal, aber ich finde es trotzdem unvorstellbar. Sie hat dann als Verkäuferin gearbeitet. Ich weiß aber nicht, ob sie auch eine richtige Ausbildung gemacht hat. Das muss ich sie mal fragen. Jedenfalls hat sie als Verkäuferin gearbeitet, bis meine Geschwister und ich in der Schule waren. Sie hat Lebensmittel verkauft. Als ich größer war, hat sie aber ihr Café eröffnet. Das war immer ihr Traum und wir haben uns alle sehr für sie gefreut – und sie bewundert für so einen mutigen Schritt.
- Denken Sie, dass Sie selbst auch mal für jemanden ein berufliches Vorbild sein werden?
- Oh, das hoffe ich natürlich. Ich bewundere meine Mutter ja vor allem für ihren Mut. Wenn ich mal Kinder habe, möchte ich natürlich auch, dass sie sehen, was Frauen erreichen können. Und dass sie keine Angst vor Herausforderungen haben müssen.
- Genau. Sie sagen, dass Sie Ihre Mutter dafür bewundern, dass sie relativ spät im Leben noch einmal von vorne angefangen hat. Können Sie sich denn auch vorstellen, sich selbstständig zu machen?
- Das habe ich mich auch schon öfter gefragt. Ich denke aber, dass ich das im Moment nicht möchte. Zuerst will ich etwas Berufserfahrung sammeln. Ich weiß auch noch gar nicht genau, was ich machen will. Aber vielleicht später mal ... Ich denke, dass man auch heutzutage nicht mehr das ganze Leben immer den gleichen Beruf hat. Alles ändert sich so schnell und es gibt viele Möglichkeiten. Also, ich weiß nicht, was kommt.
- Ja, das ist doch ein schönes Schlusswort. Danke, Frau Lai.
- Auch von mir danke. Aber ich hätte noch eine Frage. Frau Lai hat von den ersten Berufsjahren und der Ausbildung ihrer Mutter gesprochen. Das habe ich leider nicht ganz verstanden. Können Sie mir das noch einmal erläutern?

Kapitel 1 Mein Beruf

4.4 Modul 2 Übung 5

- Svoboda. Guten Tag.
- Guten Tag, Frau Svoboda. Hier spricht Holger Breuer von der Agentur für Arbeit. Ich bin Ihr Betreuer.
- Ah, ja, hallo Herr Breuer.
- Frau Svoboda, Sie haben Ihren Termin am 5. Oktober schriftlich abgesagt. Die Terminabsage habe ich erhalten.
- Leider musste ich absagen, weil mein Sohn an diesem Tag eine Zahn-OP hat.
- Das habe ich gelesen, Frau Svoboda. Ich verstehe natürlich, dass Sie an diesem Tag nicht kommen können. Deswegen rufe ich Sie an, um mit Ihnen einen neuen Termin zu vereinbaren.
- Ja, sehr gern.
- Wie wäre es eine Woche später, am 12.10.? Da könnten Sie sogar auch wieder am Vormittag kommen. Der Termin um neun Uhr ist noch frei.
- Um neun Uhr geht es leider nicht. Ich bringe meinen Sohn jeden Morgen mit dem Auto in die Schule. Und ich denke, ich schaffe es dann nicht pünktlich zu Ihnen. Sie wissen ja – der Verkehr.
- Ich verstehe. Die nächste Möglichkeit wäre dann um 11:30 Uhr. Ginge das?
- Ja, das passt sehr gut.
- Gut, dann trage ich Sie ein. Allerdings sehe ich gerade, dass sich dann der Besprechungsraum ändert.
- Welcher Raum ist das denn? Dann notiere ich mir den gleich.
- Er ist genau eine Etage höher, also im dritten Stock, Raum 3005.
- Gut, das finde ich.
- Warten Sie in der Wartezone H. Ich hole Sie dann dort ab.
- Gut, das mache ich. Wartezone H.
- Gut, Frau Svoboda. Dann sehen wir uns am 12. Oktober.
- Ja, bis dann! Vielen Dank für Ihren Anruf und auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören, Frau Svoboda.

4.5 Aussprache, Übung 1a

1. die Information, 2. das Zertifikat, 3. das Portal, 4. das Symbol, 5. das Produkt, 6. die Kategorie, 7. die Motivation, 8. das Argument, 9. das Mikroskop, 10. die Radiologie

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

4.6 Aussprache, Übung 1b

1. das Ministerium, 2. das Forum, 3. das Museum, 4. das Aquarium, 5. der Journalismus, 6. der Fokus, 7. die Vokabel, 8. inakzeptabel

Kapitel 2 Mein Weg in den Beruf

4.7 Modul 4 Übung 5a

- Hochreiter Gebäudeservice, mein Name ist Sèverine Grossmann, guten Tag.
- Guten Tag, Frau Grossmann, hier spricht Sorin Tudor.
- Ach, hallo Herr Tudor! Wie geht es Ihnen?
- Danke, gut. Und Ihnen?
- Auch gut, danke. Herr Tudor, was kann ich denn für Sie tun?
- Ja, also, erst mal wollte ich mich für den Vertrag bedanken. Der ist heute angekommen.
- Gerne.
- Ich hätte da tatsächlich zwei Fragen. Die erste Frage betrifft die Überstunden. Ich bin mir nicht sicher, ob ich das richtig verstanden habe. Die Überstunden können nicht ausgezahlt werden, oder?
- Also, das ist so: Die Überstunden werden Ihnen gutgeschrieben und die können Sie dann abbauen, wenn mal nicht so viel zu tun ist. Sie können dann also mal früher gehen oder später kommen oder sogar mal einen ganzen Tag frei nehmen, wenn Sie viele Überstunden haben. Wir vermeiden es, Überstunden auszubezahlen, aber wenn es mal keine andere Möglichkeit gibt, Überstunden abzubauen, weil zu viel zu tun ist oder so, dann werden sie auch mal ausbezahlt, wenn das für die Mitarbeitenden in Ordnung ist.
- Ah, okay, das finde ich eine gute Regelung. Meine zweite Frage betrifft die Verschwiegenheitspflicht. Darf ich wirklich mit niemandem über die Firma sprechen, auch nicht mit meiner Frau?
- Nein, nein, so ist das natürlich nicht gedacht, keine Sorge. Also, damit ist gemeint, dass Sie zum Beispiel nicht über unsere Kunden und die Sicherheitsvorkehrungen in deren Gebäuden sprechen oder über unsere Umsätze. Wenn Informationen wirklich geheim bleiben müssen, dann wird das von uns auch deutlich so kommuniziert.
- Ach so, ich verstehe. Ja, vielen Dank für die Informationen, dann habe ich alles verstanden. Ich unterschreibe dann gleich und schicke Ihnen den Vertrag zu. Ich freue mich schon!
- Ja, wir freuen uns auch auf Sie. Dann noch eine schöne Zeit bis dahin und auf Wiederhören.
- Danke, Ihnen auch. Auf Wiederhören!

4.8 Aussprache, Übung 1b

ab – abwechslungs – abwechslungs – abwechslungsreich
 Aus – Ausbildung – Ausbildungs – Ausbildungsmöglichkeit
 eigen – eigenver – eigenverantwortlich
 Vor – Vorgesetzt – Vorgesetzte
 Kündigung – Kündigungs – Kündigungsfrist
 Be – Bewerbung – Bewerbungs – Bewerbungsgespräch
 Geschäft – Geschäfts – Geschäftsleitung
 Ein – Eintritt – Eintritts – Eintrittstermin
 über – übersicht – übersichtlich

4.9 Aussprache, Übung 1c

abwechslungsreich, Ausbildungsmöglichkeit, eigenverantwortlich, Vorgesetzte, Kündigungsfrist, Bewerbungsgespräch, Geschäftsleitung, Eintrittstermin, übersichtlich

4.10 Aussprache, Übung 2a

Zwanzig Zwerge zeigen Handstand, zehn im Wandschrank, zehn am Sandstrand.

Kapitel 3 Neu in der Firma

4.11 Modul 2 Übung 2

1

Guten Morgen, hier ist Yasin Abbas von der Firma Flower. Ich hatte Ihnen ja letzten Montag unser Angebot zukommen lassen. Jetzt wollte ich mich mal erkundigen, ob es Ihnen zusagt oder ob es noch Gesprächsbedarf Ihrerseits gibt. Lassen Sie uns das doch bitte wissen. Wir können auch gern vor Ort über das Begrünungskonzept und die Lieferbedingungen sprechen. Ach, übrigens ist die Pflege von Pflanzen, die nicht von uns geliefert wurden, im Preis inbegriffen. Das bieten wir einfach als zusätzlichen Service an und stellen es nicht in Rechnung. Dann freue ich mich über Ihren baldigen Rückruf. Auf Wiederhören!

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

2

Hallo, hier ist Clara. Ich muss leider meine Teilnahme an der Hygieneschulung absagen. Der Termin war ja schon lange angekündigt, deshalb tut es mir wirklich leid. Ich hatte ja ein paar Tage frei und war mit Freunden in Berlin. Da habe ich mir irgendeinen Virus eingefangen und liege jetzt flach. Der Arzt meint, ich muss diese Woche unbedingt im Bett bleiben. Die Krankmeldung stecke ich nachher noch in die Post. Ich hoffe, ich bin nächsten Montag wieder fit und kann an der Marketingtagung teilnehmen.

4.12 Aussprache, Übung 1a

- Hallo, Mara. Du, wir müssen unbedingt mit Carlo aus der Marketingabteilung sprechen.
- Ja, okay. Aber ich muss jetzt erst diesen Bericht schreiben.
- Nein, wir müssen jetzt mit ihm sprechen.
- Warum? Was ist denn so eilig?
- Hast du denn die Mail nicht gesehen?
- Welche Mail denn?
- Na, die Mail von Carlo. Die kam doch schon heute Morgen.
- Und was ist das Problem?
- Unsere Vorschläge wurden bei der neuen Marketingkampagne nicht berücksichtigt. Das ist doch unmöglich! Wir haben doch ewig darüber gesprochen!
- Ja, das stimmt.
- Dann lass uns sofort in sein Büro gehen. Wir müssen das klären.
- In Ordnung.
- Also dann, komm jetzt!
- Okay.

4.13 Aussprache, Übung 1c

- A In die Kantine? Da gehe ich nie wieder hin! Nie wieder!
- B War das Essen nicht in Ordnung? – Nein, das Essen ist kalt und nicht lecker.
- C Die Präsentation war richtig toll und interessant! Wirklich fan-tas-tisch!
- D Für die Firma ist es entscheidend, den Auftrag zu bekommen.

Kapitel 4 Zusammenarbeiten

4.14 Modul 2 Übung 5

Sie hören vier Gespräche. Welcher der Sätze a bis f passt am besten zu welchem Gespräch? Notieren Sie. Lesen Sie jetzt die Sätze a bis f. Dazu haben Sie eine Minute Zeit. Danach hören Sie die Gespräche einmal.

Nummer 1

- Mahlzeit.
- Oh. Sag mal, muss das sein, dass du dein Mittagessen hier im Büro isst?
- Wieso? Ich hatte noch so viel vom Wochenende übrig. Ist das ein Problem für dich?
- Na ja, der Geruch ist beim Arbeiten schon nicht so angenehm.
- Ja, das finde ich auch.
- Sorry, aber ich habe extra mit dem Essen gewartet, bis ihr in die Kantine gegangen seid.
- Ja, aber jetzt sind wir zurück und müssen weiterarbeiten.
- Außerdem kommt in ... zwei Minuten Herr Klimak zu einem kurzen Treffen zu mir und da ...
- Oh, das wusste ich ja nicht. Dann esse ich wohl besser in der Teeküche weiter.
- Ja. Danke. Das wäre gut. Und könntest du bitte auch das Fenster aufmachen und etwas frische Luft hereinlassen?
- Klar, mache ich. Entschuldigt, was haltet ihr davon, wenn ich uns allen einen Kaffee mache?

Nummer 2

- Können wir mal kurz unter vier Augen sprechen?
- Klar. Kommen Sie. Was ist denn los?
- Ja, also: Ich wollte Ihnen nur sagen, dass es für mich gestern sehr unangenehm war, wie Sie mich vor dem ganzen Team bloßgestellt haben.
- Also, das war nicht meine Absicht. Ich wollte nur klarstellen, dass es Ihr Fehler war.
- Schon. Dafür hatte ich mich vorher aber auch entschuldigt. Deshalb finde ich es ungerecht, dass Sie sich so verhalten haben.
- Okay, aber es musste doch geklärt werden, wer verantwortlich war.
- Ja, aber sachlich. Ich habe Ihre Äußerungen als beleidigend empfunden und finde, wir sollten lieber konstruktiv mit dem Problem umgehen.
- Es tut mir leid, dass Sie meine Äußerungen als beleidigend empfunden haben. So waren sie nicht gemeint. Was halten Sie davon, wenn ich beim nächsten Treffen noch einmal kurz etwas dazu sage?
- Da würde ich mich freuen.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Nummer 3

- Hi Lena!
- Hallo! Oliver, sag mal, hast du die Übersicht zum GGV geschickt? Ich habe in meinen Mails noch nichts gefunden.
- Nein, noch nicht.
- Kannst du das gleich machen, bitte? Ich brauche die Unterlagen dringend.
- Ähm, ich habe das nicht geschafft. Ich wollte später Bescheid geben. Du bekommst die Datei morgen oder spätestens übermorgen?
- Was? Der Termin war gestern. Du hattest die Frist im Team-Meeting doch fest zugesagt.
- Es ist einfach zu viel zu tun im Moment.
- Ich brauche die Datei eigentlich heute. Später ist ein Meeting mit Stephan vom Vertrieb und danach sollten die Unterlagen zur Geschäftsführung.
- Ich wusste nicht, dass du Probleme bekommst. Sorry.
- Aber du kanntest doch die Frist. Und wenn du den Termin nicht einhalten kannst, dann könntest du wenigstens vorher Bescheid geben. Für mich ist das jetzt total unangenehm.

Nummer 4

- Hey Maya, wo kommst du denn her?
- Vom Chef. Ich habe ihm den Abschlussbericht zum Hesse-Projekt gebracht.
- Und, was hat er gesagt? Ihr habt ganze Arbeit geleistet. Er ist sicher stolz auf euch, oder?
- Von wegen! Er hat gesagt, ich soll ihm den Bericht auf den Tisch legen, er schaut später drauf.
- Was? Bei dem Projekt? Das kann ich gar nicht glauben.
- Wenn ich es dir doch sage! Ich bin so sauer. Wenn etwas nicht gut läuft, wenn es Konflikte gibt, dann hat er Zeit, zu kritisieren und sich zu beschweren. Aber Lob und Anerkennung sind anscheinend nicht nötig.
- Naja, vielleicht war er wirklich gerade im Stress.
- Selbst wenn? Ein kurzes „Gute Arbeit, Frau Grote. Sie können stolz auf sich und Ihr Team sein, bla, bla.“ So viel Zeit muss doch sein, oder?
- Ja, da hast du recht.

4.15 Aussprache, Übung 1a

kr: Kritik, kreativ
pr: Projekt, profitieren
tr: Transparenz, übertragen
spr: Ansprechpartner
s-pr: Ergebnisprotokoll
str: strukturiert
s-tr: konstruktiv

4.16 Aussprache, Übung 1b

Für ein prima Arbeitsklima wünschen wir uns: strategische Projekte, transparente Prozesse, konzentrierte Besprechungen mit strukturierten Präsentationen und Protokollen, statt Streit konstruktive Kritik, kreative Lösungsstrategien und Kompromisse

4.17 Aussprache, Übung 2a

Streitgespräch, ansprechen, konstruieren, gestresst sein, Lösungsstrategien, anstrengend, Anspruch, austragen

4.18 Schreibtraining B, Übung 3

- 1
Wir müssen die Schließtage für den Sommer sowie für die Weihnachtszeit bis Ende der Woche bekanntgeben. Am besten, wir gestalten dafür einen kleinen Elternbrief mit Kinderzeichnungen. Bea, kannst du das mit den Vorschulkindern morgen machen?
- Ja, klar.
- 2
Ich darf noch darüber informieren, dass der 5S-Workshop für Mitarbeitende der Produktion nun einmal am Montag und einmal am Freitag in Kalenderwoche 43 stattfindet. Man kann sich über das Intranet noch bis Ende der KW 40 anmelden.
- 3
Das Projekt soll bis Ende des dritten Quartals nächsten Jahres abgeschlossen werden. Alle zwei Monate gibt es ein Treffen, das erste Mal findet es am 21. April statt.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

4

Nun zu den anstehenden Neuwahlen des Betriebsrats am 23. und 24. Februar: Jeweils von halb zwölf bis halb zwei kann man seine Stimme am Eingang zur Kantine abgeben. Birte Grafe und Anders Hellmann werden die Wahl leiten.

4.19 Schreibtraining B, Übung 4a

- Wenn keine weiteren Fragen sind, dann kommen wir jetzt zu TOP 3. Elena Hernandez gibt dazu einen kurzen Überblick.
- Ja, gern. Also, ich berichte kurz für die GF. Im Sommer ist es durch schlechte Urlaubsplanung zu Problemen im Ablauf gekommen. Es haben teilweise zu viele Mitarbeitende auf einmal gefehlt. Das betraf verschiedene Abteilungen. Daher hat die GF im August die Entscheidung getroffen, die Urlaubsplanung für das nächste Jahr in die 50. Kalenderwoche vorzuverlegen.
Auch der Planungs- und Genehmigungsprozess selbst wird sich ändern. Wie ist da der Projekt-Stand? Herr Zeitl, vielleicht können Sie dazu kurz etwas sagen?
- Natürlich, Frau Hernandez. Es wird bald eine neue Software zur Urlaubserfassung geben. Das Projekt ist ganz unabhängig von den Änderungen gestartet, über die Elena Hernandez gerade gesprochen hat. Es hängt jetzt aber zusammen, da der Planungs- und Genehmigungsprozess für den Urlaub im nächsten Jahr bereits über diese Software laufen wird.
Die Softwarelösung wird derzeit bereits final bei uns in der IT getestet. In KW 46 soll sie dann zentral ins System eingespielt werden, sodass alle Mitarbeitenden von ihren Geräten aus Zugriff haben. Es wird im Intranet ein Tutorial geben und kurze Online-Schulungen zum Umgang mit dem Tool. Diese Dinge sind gerade in Planung und im Intranet gibt es zu gegebener Zeit Infos dazu.
- Ab wann bietet die IT Schulungen zu dem Urlaubstool an?
- Als Zeitraum dafür ist KW 46 bis 49 angesetzt. Infos gibt's ab Oktober.
- Entschuldigung, eine Frage: Man kann dann für das nächste Jahr gar keine Anträge mehr per Mail etc. einreichen?
- Genau, Genehmigung und die Erfassung selbst laufen nur noch über diese Software.
- Und auf wann wird jetzt die Planung vorverlegt?
- Hier übernehme ich wieder. Danke, Herr Zeitl. Die Urlaubsanträge aller Mitarbeitenden sollen bis Ende der 50. Kalenderwoche eingereicht werden.
- Und betrifft das den gesamten Jahresurlaub, Frau Hernandez?
- Ja. Es gibt aber Ausnahmen: Kurzurlaube für Familienereignisse, die man nicht planen kann, sind natürlich ausgenommen, also Hochzeiten, Geburt eines Kindes oder so etwas ... Der Rest soll bis Ende KW 50 beantragt werden.
Und eine weitere Neuerung: In den Sommerferien dürfen nur noch Eltern mit Kindern- bzw. Schulkindern Urlaub nehmen. Für alle anderen ist dieser Zeitraum gesperrt. Bis Ende der ersten Kalenderwoche sollen die Anträge genehmigt werden bzw. laufen die Abstimmungen zur Planung.
- Auch für Kurzurlaube?
- Nein, Kurzurlaube sind auch hier natürlich ausgenommen. Die sind ja eben nicht im Detail schon so lange im Voraus planbar.
- Entschuldigung. Ich bin nicht ganz sicher, ob ich fürs Protokoll alles korrekt verstanden habe: Die Anträge aller Mitarbeitenden über den kompletten Jahresurlaub des Folgejahres sollen bis KW 50 eingereicht sein? Und die Genehmigung erfolgt bis Ende der ersten Kalenderwoche, richtig?
- Ja, genau. Ausgenommen bleiben aber wie gesagt Kurzurlaube.
- Danke schön.
- Bitte geben Sie diese Informationen zeitnah in Ihre Abteilungen weiter, damit alle Mitarbeitenden sich ...

4.20 Schreibtraining B, Übung 5b

- Wir kommen jetzt zum letzten Punkt. Es geht um den Umzug unserer Abteilungen. Die Umstrukturierungen in der Firma laufen ja schon seit Längerem. Wir, also die PR und das Marketing, gehören seit zwei Monaten schon offiziell zur Abteilung Vertrieb. Innerhalb der nächsten drei Monate soll das auch räumlich umgesetzt werden. Wir alle wissen, dass der Umzug ins Haus 1 ansteht, kennen aber noch keine Details zum Ablauf. Mit dem Umzug verbunden sind auch eine Reihe von Neuerungen. Deshalb ist Frau Winkelmann aus der Geschäftsführung heute hier und informiert uns jetzt sowohl über den Ablauf als auch über die Neuerungen.
- Danke, Herr Karasek. Ja, wie Sie sicher wissen, sind die Renovierungs- und Umbauarbeiten im Haus 1 am Standort bald abgeschlossen. Die Verwaltung und das Management ziehen nächsten Monat ein. Im Anschluss daran sind Sie gemeinsam mit dem Vertrieb an der Reihe. Danach folgen die Entwicklung und die IT. Ziel der GF ist es, die Abteilungen, die eng zusammenarbeiten, so auch räumlich näher zusammenzubringen. Vertrieb, Marketing und PR sollen direkt miteinander arbeiten.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Deshalb wird es im neuen Gebäude keine fixen Zweier- oder Dreier-Büros und getrennte Abteilungen geben wie hier, sondern große übergreifende Bereiche.
- Wie ist das genau gemeint? Der Vertrieb hat ja ziemlich viele Mitarbeitende und dann noch wir sechs vom Marketing und von der PR alle in einem riesigen Büro.
 - Nein, natürlich nicht ganz. Richtig ist, dass nur die Vertriebsleitung und das Sekretariat separat sind. Allen anderen Mitarbeitenden von Marketing, PR und Vertrieb stehen Großraumbüros und kleine Besprechungsräume zur Verfügung.
 - Wie viele Plätze haben die Großraumbüros?
 - Konkret stehen für Vertrieb, Marketing und PR zwei Großraumbüros mit je acht bis zehn Plätzen zur Verfügung, die nebeneinander liegen. Außerdem gibt es zwei kleinere Besprechungsräume und eine kleine Teeküche und eben die Büros für die Vertriebsleitung.
 - Gibt es da eine feste Sitzordnung, wer welchen Schreibtisch bekommt?
 - Nein, diese soll es ganz bewusst im Sinne eines modernen Desksharings nicht geben. Nach dem Umzug sollen sich Mitarbeitende aus Vertrieb, Marketing und PR täglich neu mischen, damit mehr Austausch stattfindet.
 - Und wie wird das mit den PCs und den Telefonen gemacht?
 - Es wird keine PCs mehr geben. Alle bekommen einen Laptop sowie ein Diensthandy. Die meisten von Ihnen sind ohnehin schon so ausgestattet. An jedem Arbeitsplatz finden Sie eine Station, an die die Geräte angeschlossen werden können, sowie einen großen Bildschirm, eine Tastatur etc. Gedruckt wird zentral in jedem Büro.
 - Und wenn ich noch kein Handy habe?
 - Alle Mitarbeitenden ohne Handy oder Laptop melden sich bitte bis zum 10.5. in der IT, damit die Geräte rechtzeitig kommen.
 - ◆ Was machen wir mit unseren Arbeitsmaterialien wie Ordner, Bücher oder auch mit persönlichen Gegenständen, wenn wir jeden Tag umziehen?
 - Dafür ist natürlich gesorgt. Büromaterial, also Papier, Stifte, Briefumschläge etc. gibt es an einem zentralen Ort in jedem Großraumbüro. Die meisten Arbeitsmaterialien wie Ordner können in großen Regalen untergebracht werden. Für persönliche Sachen bekommt jeder/jede ein abschließbares Fach in einem Schrank im Flur. Es sind ja jetzt schon einige Fragen aufgekommen. Sicher kommen, wenn der Umzug näher rückt, weitere. Deshalb möchte ich Sie bitten, je eine Person aus der PR und eine aus dem Marketing zu bestimmen, die in Sachen Umzug Ansprechpartner*in für die Kolleg*innen sowie für uns ist.
 - Vielleicht können wir das direkt machen. Wir sind ja nicht so viele, oder? Für das Marketing kann ich das gern übernehmen.
 - ◆ Super. Und wer aus dem Bereich PR kann diese Aufgabe erledigen?
 - ◆ Ich kann das machen.
 - ◆ Okay, dann halte ich das fürs Protokoll fest: Ben Karasek und Miu Ngo sind Umzugsbeauftragte. Danke euch.
 - Ich hätte auch gleich eine Frage.
 - Ja, Herr Karasek.
 - Flyer und Produktinformationen können wir ja in den öffentlichen Regalen lagern, aber in den jetzigen Räumlichkeiten haben wir ein Mini-Lager für größere Kundengeschenke und Give Aways für Messen. Auch die Teile für den Messestand, Aufsteller sind dort. Das Lager ist abschließbar, sodass nicht jeder einfach Zugriff auf die Sachen hat.
 - Dafür steht in einem der Besprechungsräume ein großer abschließbarer Schrank zur Verfügung.
 - Hoffentlich reicht der Platz.
 - Für den Umzug des Lagers können Sie vorab mit Herrn Jennewein vom Hausmeisterdienst sprechen. Er kann Ihnen alles zeigen und Sie schauen gemeinsam, wie alles unterkommt.
 - Das klingt doch super.
 - Die Organisation übernehme ich für die GF gemeinsam mit dem Hausmeisterdienst und einer externen Firma. Bis drei Wochen vor dem Umzugstermin werden mit den jeweiligen Umzugsbeauftragten der Teams – auch für den Vertrieb kommt dann noch jemand hinzu – regelmäßig alle Fragen und Probleme geklärt. Der Auszugstermin aus den jetzigen Büroräumen ist Freitag der 14.6. Start in Haus 1 ist dann am Montag den 17.6. Bitte blocken Sie diese Tage.
 - ◆ Über den Ablauf mache ich mir keine Sorgen. Aber das flexiblere Arbeiten kann ich mir ehrlich gesagt noch nicht vorstellen.
 - Ich denke, Sie alle werden sich schnell daran gewöhnen. Das Konzept bietet auf jeden Fall viele Vorteile. Mit dem Umzug ist nämlich auch eine veränderte Regelung zum Homeoffice verbunden. Die GF möchte hier mehr Flexibilität und Homeoffice generell für alle aus Vertrieb, Marketing und PR möglich machen.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Das klingt gut. Gibt es da vorab noch detailliertere Informationen?
- Ja, wir arbeiten gerade mit der Personalabteilung an einem Leitfaden zur Homeofficeregulierung. Der steht Ihrer Abteilung ab KW 23 zur Verfügung. Gibt es noch weitere Fragen?

Kapitel 5 Kennen Sie schon ...?

4.21 Modul 1 Übung 6a

- Hallo und willkommen zu einer neuen Folge unseres Podcasts „Check it“.
- Heute geht es darum, wie man ein Firmenporträt schreibt. Welche Inhaltspunkte gehören dazu und wie ist es aufgebaut? Wie immer fassen wir die Informationen für euch klipp und klar zusammen ...
- ... und ihr hört wie immer unsere Check-it-Checkliste.
- Wozu oder wann schreibt man ein Firmenporträt?
- Das ist einfach! Immer dann, wenn man eine Firma schriftlich vorstellt – in einer E-Mail an Kunden, in einer Pressemappe, auch in Willkommensmappen für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und natürlich für die Homepage der Firma. Und was muss da alles drinstehen?
- Check 1: Fakten zur Gründung der Firma: Also, das Gründungsjahr, der Name der Person oder der Personen, die die Firma gegründet haben, was die Person oder die Personen beruflich machen oder gemacht haben und natürlich, was die Firma produziert, oder anfangs produziert hat.
- Ja, das ändert sich ja oft im Laufe einer Firmengeschichte.
- Check 2: Zahlen und Orte: Hier sollte man den Standort oder Hauptsitz der Firma nennen und auch, wie viele andere Firmenstandorte es noch gibt. Außerdem, wie viele Mitarbeitende die Firma hat und eventuell kann man auch Angaben zu den Umsätzen machen.
- Check 3:
- Entwicklung: Hier werden wichtige Erfolge des Unternehmens, also zum Beispiel besondere Erfindungen oder Entwicklungen, wichtige Auszeichnungen und so weiter dargestellt. Außerdem wird hier auch etwas zur Geschäftsform gesagt, zum Beispiel, wann eine Firma eine GmbH oder eine AG wurde.
- Check 4: Ziele: Hier ist Platz, um die Philosophie des Unternehmens und seine Ziele und Pläne für die Zukunft zu beschreiben.
- Und das war es auch schon! Natürlich kann man immer überlegen, noch weitere Informationen aufzunehmen, wie z. B. die Namen der Geschäftsführung, oder man nennt wichtige Kunden oder Kooperationen und so weiter.
- Und nicht vergessen: Ein Firmenporträt ist kein Werbetext – der Stil ist also sachlich und neutral. Bis zum nächsten Mal, wenn es wieder heißt ...
- Check it!

4.22 Aussprache, Übung 1a

die Fabrik, die Technologie, die Installation, das Training, das Interesse, die Präsentation

4.23 Aussprache, Übung 1b

der Fabrikant, technologisch, installieren, trainieren, interessant, präsentieren

Kapitel 6 Kommunikation ist alles.

4.24 Modul 1 Übung 7

Sie hören vier Gespräche. Welcher der Sätze a–f passt am besten zu welchem Gespräch? Notieren Sie.

Gespräch 1

- Entschuldigung, dass ich mich erst jetzt dazuschalte.
- Sie waren jetzt wirklich bei fast jedem Meeting zu spät.
- Na ja, es sind ja nur ein paar Minuten. Und mein Computer hat Probleme gemacht. Ich kam einfach nicht in die Sitzung rein.
- Das haben Sie die letzten Male auch schon gesagt.
- Was kann ich denn dafür, wenn die Technik nicht funktioniert?
- Also, das ist ja jetzt nicht unser erstes Online-Meeting. Sie müssen genauso wie alle anderen Kolleginnen und Kollegen dafür sorgen, dass keine technischen Probleme auftreten. Dann müssen Sie eben auch ein bisschen früher probieren, ob alles geht, und nicht erst, wenn das Meeting anfängt.
- Okay, ich habe das verstanden. Ich werde morgen gleich in der Früh alles überprüfen.
- Gut, dann können wir ja jetzt beginnen.

Gespräch 2

- Hat sich eigentlich der Konflikt mit dem Kollegen aus dem Marketing jetzt geklärt?
- Hm, nicht so richtig. Ich habe ihm eine Mail geschickt und er hat auch geantwortet. Aber so richtig sind wir da nicht weitergekommen.
- Na, das ist ja klar. So was muss man direkt klären.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Meinst du?
- Ja, mach doch mal einen Termin mit ihm aus und dann geht ihr einen Kaffee in der Kantine trinken. So was muss man doch direkt besprechen, wenn man sich gegenüber sitzt.
- Das stimmt schon. Mit den ganzen Online-Meetings, die wir jetzt immer haben, spricht man ja auch kaum noch persönlich miteinander.
- Eben. Und ab und zu ist so ein direktes Gespräch halt doch wichtig.
- Gespräch 3**
- Ich finde, man muss hier ganz klar sagen, dass wir über ...
- Also, ich denke, wir sollten auf jeden Fall ...
- Entschuldigung, darf ich bitte mal ausreden?
- Oh, Entschuldigung.
- Das wollte ich sowieso mal ansprechen. Ich denke, ein paar Standards in den Meetings sollten ja immer erfüllt sein. Also eben zum Beispiel, dass man andere nicht immer unterbricht.
- Ja ja, natürlich.
- Außerdem sollte jeder darauf achten, nicht zu lange Monologe zu halten. Unsere Meetings dauern eh oft so lange. Wir sollten einfach schneller zu Entscheidungen kommen.
- Na ja, manchmal gibt es eben mehr zu sagen, auch wenn das ein bisschen ermüdend sein kann. Aber ich stimme Ihnen zu, wir sollten alle mehr darauf achten, egal ob wir uns in Online-Sitzungen treffen oder direkt im Besprechungsraum.
- Gut, dann komme ich jetzt zurück auf Punkt 3 der Tagesordnung.
- Gespräch 4**
- Mensch, morgen muss ich schon wieder zu dem Kunden nach Hamburg.
- Echt? Schon wieder? Warum macht ihr das denn nicht online? Das ist doch viel praktischer.
- Finde ich auch. Ich würde mir gerne die lange Fahrt dahin sparen. Aber der Kunde besteht auf persönliche Termine direkt im Unternehmen.
- Sprich das doch einfach noch mal an. Es ist ja wirklich nicht notwendig, da jedes Mal hinzufahren.
- Du hast recht. Ich spreche das morgen noch mal an. Vielleicht kann man sich ja darauf einigen, dass wir zumindest auf ein paar direkte Treffen verzichten.
- Ja, mach das.

4.25 Modul 3 Übung 1a

Ja, hallo, hier ist Monika. Danke für das Programm für das Teamevent in vierzehn Tagen. Super, vielen Dank dafür. Ich hab' da nur noch ein paar Anmerkungen dazu. Ich bin gerade im Zug unterwegs und würde dir die Änderungen gerne schnell telefonisch durchgeben, um das Ganze vom Tisch zu haben. Ich hoffe, das ist für dich in Ordnung. Also, der Reihe nach:
Beim ersten Programmpunkt, also da ist ein Tippfehler bei der Telefonnummer von Peter Berghammer, die Vorwahl ist falsch, die muss 0179 lauten.
Dann, beim Mittagessen, da sollten wir bei der Restaurantadresse unbedingt dazuschreiben, dass das Restaurant direkt gegenüber der Firma ist – sonst rufen die am Ende alle noch an und fragen, wie man da hinkommt ... Und ich frag mich, ob wir nicht vielleicht auch die Telefonnummer vom Restaurant unter Ansprechpartner notieren sollten. Hm, mach das, wie du es für richtig hältst.
Am Nachmittag finde ich das Programm für Gruppe A zu lang ... Bis 19:00 Uhr, das geht auf keinen Fall. Die brauchen ja eine Pause nach dem Klettern, daher würde ich schon um 18:30 Uhr Schluss machen. Dann haben sie auch noch ein bisschen Zeit für sich.
Sollen wir nicht noch den Thomas als Ansprechpartner für die Einschreibung in die Gruppen angeben? Obwohl, ich glaube, wir wollten das absichtlich nicht machen, um zu vermeiden, dass alle jetzt schon bei ihm anrufen, oder? Und sag mal, wo machst du eigentlich mit? Magst du dich auch zum Hochseilpark anmelden? Ich hätte da total Lust drauf.
Ah, ich sehe gerade, bei Gruppe B fehlt noch die Kontaktperson. Das ist Frau Hilde Koeker mit „K“ also: K – o – e – k – e – r. Gut.
Und noch ein letzter Punkt: Am Abend dann um 19:30 Uhr stimmt der Treffpunkt nicht. Wir sollten uns auf dem Firmenparkplatz treffen, denn da steht ja dann auch der Bus. Kannst du das bitte auch noch ändern?
So, das war's. Ich hoffe, du blickst durch bei den ganzen Korrekturen. Ruf mich einfach an, wenn noch irgendwas unklar ist. Ansonsten kann das Programm dann von mir aus raus. Danke dir!

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

4.26 Aussprache, Übung 2a

A

- Spedition Schmidt, guten Tag.
- Mein Name ist Kruse. Ich habe eine Frage zu meiner Rechnung.
- Haben Sie die Rechnungsnummer?
- Entschuldigung ... wo finde ich die denn?
- Rechts oben auf der Rechnung.
- Ah hier! R 1234-U56.
- Gut. Und? Was ist Ihre Frage?
- Sie haben meinen Umzug gemacht. Von Ihrer Firma waren zwei Mitarbeiter dabei. Aber hier stehen vier. Das kann doch nicht richtig sein. Oder?

B

- Café Flora, Tom Bauer.
- Hallo Herr Bauer, hier Fiedler, Ihr Vermieter.
- Hallo Herr Fiedler. Was gibt's denn?
- Ich möchte mit Ihnen über Ihr Café sprechen.
- Mein Café? Wieso?
- Es gab einige Beschwerden aus der Nachbarschaft. Sie haben draußen ja auch Tische und abends sind die Gäste oft zu laut.
- Zu laut? Das kann nicht sein.
- Naja, es gab ja außerdem in letzter Zeit mehrere Partys in Ihrem Café.
- Irgendwie muss ich ja mein Geld verdienen.

4.27 Schreibtraining C, Übung 2c

- Hotel Astoria, Helena Milewska, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag, mein Name ist Ella Franzen. Ich studiere Hotelfachwirtin im vierten Semester an der Uni in Köln und bin bei der Suche nach einem Praktikumsplatz auf das Astoria gestoßen.
- Sie wollen also gern ein Praktikum bei uns machen. In welchem Zeitraum denn?
- Am besten im Sommer zwischen Juli und September. Ich würde gern ein Praktikum für sechs Wochen machen.
- Alles klar. Entschuldigung, wie war noch mal Ihr Name?
- Franzen, F – R – A – N – Z – E – N, Ella.
- Mit Z?
- Ja: Friedrich, Richard, Anton, Nordpol, Zeppelin, Emil, Nordpol.
- Danke. Gut, Frau Franzen, ich verbinde Sie mal mit meiner Kollegin Jenny Freitag in der Administration. Sie ist für die Vergabe von Praktikumsplätzen im Hotel verantwortlich. Einen Moment, bitte.
- Vielen Dank! Auf Wiederhören!
- Frau Franzen? Hören Sie? Meine Kollegin ist wohl im Moment nicht am Platz. Ich gebe Ihr Anliegen aber gern weiter. Wie können wir Sie denn am besten erreichen?
- Am besten unter meiner Handynummer. Das ist die 0176 6345892.
- Ich wiederhole kurz: 0176 6345892.
- Ja, genau.
- Könnten Sie mir auch Ihre E-Mail-Adresse geben?
- Natürlich. Gern. ella.franzen@e-mail.de
- Danke schön. Gut, dann verbleiben wir also so: Ich gebe meiner Kollegin Bescheid. Sie wird sich bei Ihnen melden, wenn wir in den Sommermonaten von Juli bis September Bedarf an Praktikant*innen haben.
- Vielen Dank. Das ist sehr nett von Ihnen. Auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

4.28 Schreibtraining C, Übung 4b

1

- Fitnessstudio Aktivsport, Sonja Wedel, hallo.
- Hallo. Hier ist Nikrma von der Firma MDF. Wir würden unseren Mitarbeitenden in der Mittagspause gern Fitnesskurse anbieten. Ich habe im Internet gelesen, dass Ihr Studio sowas macht, und wollte mich mal erkundigen, was Sie da genau anbieten. Die Trainings sollten auf jeden Fall hier vor Ort stattfinden.
- Ja, also das kommt ganz auf die Ausstattung der Räumlichkeiten an und die Zeit, die zur Verfügung steht.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

2

- Hallo Linus, hier ist Vesna. Was gibt's?
- Hi Vesna, du, ich rufe wegen des Konzeptmeetings in zwei Wochen an. Ich muss da kurzfristig absagen, da ich wegen einer dringenden Familienangelegenheit Urlaub nehmen muss.
- Oh, ich hoffe nichts Schlimmes?
- Nein, im Gegenteil. Aber ich wollte fragen, ob wir das Treffen nicht vielleicht noch einmal verlegen können? Was meinst du? Es ist ja noch nicht so eilig und es haben schon mehrere Leute abgesagt.

3

- Firma Briese. Sie sprechen mit Sven Taubert.
- Guten Tag, hier ist Selena Stähle von der ForumAG.
- Frau Stähle, was kann ich für Sie tun?
- Ich habe letzte Woche mit einem Kollegen von Ihnen gesprochen, Herrn Jacobi. Er hat angeboten, dass er bei uns in der Firma vorbeikommt und in einer Präsentation Lüftungsanlagen Ihrer Firma vorstellt, und ich wollte nur Bescheid geben, dass Tag und Uhrzeit für uns so passen. Könnten Sie das eventuell weitergeben?

4

- Russl, hallo?
- Hallo, Herr Russl, hier ist Alba Sauerwein.
- Ah, Frau Sauerwein! Gut, dass Sie anrufen. Wir müssen ja gemeinsam überlegen, wie wir mit der Planung für den Messeauftritt weitermachen. Ich wollte Sie schon gestern anrufen.
- Ja, genau. Deswegen melde ich mich. Passt es für Sie, wenn wir jetzt sprechen und planen, wie wir am besten vorgehen, oder sollen wir lieber einen Termin vereinbaren?

5

- Messehotel Europa. Sie sprechen mit Johanna Steindl. Guten Tag.
- Hallo, hier ist Gabler von der Firma K-Rex.
- Herr Gabler, was kann ich für Sie tun?
- Es geht um die Zimmerreservierungen für die Firma K-Rex. Wir haben für die KW 34 fünf Einzelzimmer reserviert, werden jetzt aber nur zu dritt anreisen und brauchen zwei Zimmer weniger. Daher möchte ich die Reservierungen für zwei Zimmer zurücknehmen.

4.29 Schreibtraining C, Übung 5a

- UWA GmbH, Bereich Marketing. Sie sprechen mit Dilara Altan. Guten Tag!
- Messebau Klingmeister. Niko Santoriakis hier. Schönen guten Tag.
- Hallo, Sie rufen sicher wegen des Angebots für unseren Messestand an, oder?
- Ja, genau. Wir haben vor zwei Wochen ein Angebot nach Ihren Wünschen zusammengestellt und geschickt und ich wollte mal nachfragen, ob Sie schon eine Entscheidung getroffen haben. Das Angebot ging an Florian Gerstner.
- Ja, das ist mein Kollege hier im Marketing. Er ist diese Woche leider nicht im Haus.
- Ah, okay. Soll ich dann nächste Woche noch einmal anrufen?
- Mhm. Wie machen wir das am besten? Ich habe selbst nur kurz auf das Angebot geschaut und möchte die Entscheidung nicht allein treffen. Herr Gerstner und ich müssen uns zunächst noch einmal zusammensetzen und gemeinsam entscheiden, welche Bauteile wir bestellen wollen und in welchen Größen. Wir hatten vorgestern eigentlich einen kurzen Termin dazu, aber Herr Gerstner ist leider krank geworden.
- Verstehe.
- Warten Sie! Ich notiere mir, dass ich für Anfang nächster Woche einen Termin mit Herrn Gerstner mache, denn das Ganze eilt ja langsam. Dann müssen wir unseren Vorschlag noch der Bereichsleitung vorlegen und bestätigen lassen. Ich würde deshalb vorschlagen, dass wir uns bis spätestens Ende nächster Woche bei Ihnen melden.
- Okay. Übrigens noch eine Info zur Anfrage. Ich habe noch einmal Rücksprache halten können und es wäre doch möglich, die Theke komplett in den Farben des Firmenlogos zu fertigen.
- Das ist ja super.
- Und, da wir im Moment sehr viele Anfragen haben, beträgt die Lieferzeit etwa sechs Wochen. Das müssten Sie bedenken.
- Okay, warten Sie, ich notiere das kurz. ... Wie war noch einmal Ihr Name?
- Niko Santoriakis.
- Könnten Sie das bitte buchstabieren?
- Natürlich. S – A – N – T – O – R – I – A – K – I – S. Santo, dann Richard, Ida, Anton, Konrad, Ida, Siegfried.
- Danke schön. Und das war die Firma Klingmeister, oder?
- Ja, genau. Messebau Klingmeister.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Wie können wir Sie am besten erreichen, Herr Santoriakis?
- Die Nummer ist 03 45 67 5 00 und meine Durchwahl ist die 73.
- Ich wiederhole kurz: 0345 67500 73.
- Perfekt.
- Gut. Dann verbleiben wir so: Ich mache einen Termin zum Angebot mit Gerstner und kläre die Bestellung hier intern. Und Sie hören bis Ende nächster Woche, also KW 9, von uns. In Ordnung?
- Ja, wunderbar. Ich freue mich auf Ihren Rückruf. Ihnen eine schöne Woche! Auf Wiederhören!
- Danke. Ebenso. Auf Wiederhören!

Kapitel 7 Was kann ich für Sie tun?

4.30 Modul 3 Übung 6a

- Müller hier, von der Spedition Gräfe.
- Guten Tag.
- Ja, guten Tag. Wir haben heute eine Fuhre für Sie, die wollte ich ankündigen: Ihre Lieferung kommt heute gegen 16 Uhr.
- Ah, sehr gut. Danke! Könnten Sie dem Lieferanten sagen, dass er zum Hintereingang kommt? Ich nehme die Ware dann entgegen. Danke.
- Soo, guten Tag, ich habe eine Lieferung der Firma Leynmann Sport für Sie. Hier ist der Lieferschein. Sind Sie Doktor Mertens?
- Nein, ich bin der Praktikant. Aber ich kann Ihnen die Lieferung auch bestätigen. Darf ich mal sehen? Ja, der Lieferschein stimmt mit unserer Bestellung überein.
- Sehr gut. Hier ist Ihre Ware. Ich habe alles vor dem Lieferanteneingang ausgeladen.
- Ah, okay, die zähle ich schnell durch: ... Die Trampoline in den blauen Paketen sind das Modell aktiv? Das sind ... vier Stück. Richtig. Und das sind noch mal ... genau, sechs Mal das Modell swing. Super, das stimmt alles. Die Kartons sind ja auch alle in Ordnung. Ich denke, es ist nichts kaputt.
- Genau, bei Problemen wenden Sie sich direkt an die Firma Leynmann. Gut, dann bitte hier einmal unterschreiben.
- Gerne. Wiedersehen.
- Danke. Auf Wiedersehen.

4.31 Aussprache, Übung 1a

1. Schreiben Sie bitte an die Kundin, Frau Behrendt.
2. Der Kunde will das Handy nicht mehr.
3. Die Kundin bestellt das Modell Aktiv, nicht das Modell Deluxe.
4. Notieren Sie immer Kundennummern und Probleme.

4.32 Aussprache, Übung 1b

1

Schreiben Sie bitte an die Kundin, Frau Behrendt.
Schreiben Sie bitte an die Kundin Frau Behrendt.

2

Der Kunde will das Handy, nicht mehr.
Der Kunde will das Handy nicht mehr.

3

Das Modell Aktiv, nicht das Modell Deluxe.
Das Modell Aktiv nicht, das Modell Deluxe.

4

Notieren Sie immer Kunden, Nummern und Probleme.
Notieren Sie immer Kundennummern und Probleme.

4.33 Übung 1c

- a Der Kunde sagt, der Mitarbeiter hat Recht.
- b Der Kunde, sagt der Mitarbeiter, hat Recht.
- c Die Firma will, die Spedition nicht.
- d Die Firma will die Spedition nicht.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Kapitel 8 So geht's!

4.34 Modul 2 Übung 4

Sie hören drei Gespräche. Zu jedem Gespräch gibt es zwei Aufgaben. Ist die Aussage dazu richtig oder falsch und welche Antwort (a, b oder c) passt am besten? Sie hören die Gespräche einmal.

Nummer 1 und 2

- Wie einige von euch schon mitgekommen haben, hat sich Sofie heute krankgemeldet. Wer von euch kann ihre Vertretung übernehmen? Das wäre sehr wichtig.
- Es geht um den Termin mit Firma Piepenbrok, oder?
- Richtig. Sie wollen unseren neuen StaniX2000 für Ihr Unternehmen kaufen und brauchen noch nähere Infos zur Software.
- Das könnte ich übernehmen.
- Super, danke, Mats! Ja, um 15 Uhr ruft Frau Chevalier aus Kiel an, um Näheres zu dem Projekt abzustimmen. Das ist ein ganz schön großer Auftrag.
- Stimmt, Frau Chevalier. Ich war beim Auftaktmeeting dabei, dann hat jedoch Sofie alleine weitergemacht.
- Alle wichtigen Infos befinden sich im Laufwerk G, im Ordner Projekt Bochum. Da kannst du dich auf den neuesten Stand bringen. Sofie hat heute Morgen noch eine E-Mail geschickt, die leite ich dir weiter.
- Gut.
- Viel Erfolg heute Nachmittag!
- Danke.

Nummer 3 und 4

- Wir müssen noch über den Auftrag sprechen, der gestern reinkam. Der Zeitrahmen ist ja ziemlich sportlich, bis 1. November, aber so ist das halt im Weihnachtsgeschäft. Wie gehen wir am besten vor?
- Nur drei Monate haben wir insgesamt? Für die gesamte Planung, Fertigung und Lieferung?
- Genau. Karl, könntest du einen Plan erstellen?
- Ja, sicher. Bis Freitag?
- Donnerstag wäre besser.
- Das schaffe ich, wenn mich Malika unterstützt.
- Ja, einverstanden. Ihr müsstet euch noch mit der IT absprechen. Am besten, ihr ruft Stefania heute noch an und besprecht das Vorgehen.
- Machen wir.
- Dazu habe ich einen Vorschlag: Könnten wir Stefania von Anfang an in das Projektteam einbeziehen, also schon für die Planung?
- Hm, sie ist ja gut mit Arbeit ausgelastet, sie leitet ja schon ein anderes Projekt... aber gut, einverstanden. Schickt mir dann die fertige Planung zu, dass wir uns um die Bestellung und Fertigung kümmern können.
- Okay, die bekommst du.
- Am Donnerstag.
- Genau.

Nummer 5 und 6

- Entschuldigung, kann ich bezahlen, bitte?
- Ja, Sie hatten zwei Milchkaffees, einen kleinen Orangensaft, einmal die Waffeln mit Apfelmus und einmal die Waffeln mit Zimt.
- Das stimmt.
- Gut, das macht dann alles zusammen ... einen Augenblick, bitte. ... Mhm. Entschuldigung, ich muss das noch einmal ...
- Wie viel macht das zusammen?
- Es tut mir leid, aber ich habe ein technisches Problem. Einen Augenblick bitte, ich komme gleich wieder. ... Elvira, kannst du mir mal eben helfen?
- Moment, lass mich eben noch ... Jetzt. Also, was ist denn los?
- Ich weiß nicht, warum das Gerät die Preise nicht anzeigt ... Hier, sieh mal auf das Display ... Ich habe es schon aus- und wieder eingeschaltet, aber ...
- Zeig mal – Error 4b. Hm, das verstehe ich auch nicht. Wenn man hier auf den Knopf drückt, passiert ... nichts. Hm, vielleicht wenn man länger draufdrückt? ... Jetzt ist die Anzeige eingefroren, hm. ... Da bin ich leider überfragt.
- Ich kann Tisch 16 nicht so lange warten lassen. Kannst du schnell beim Kundendienst anrufen und nachfragen? Solange kassiere ich schnell bar ab. Oh nein, Tisch 3 will auch bezahlen ...
- Ja, ich ruf schnell an. Hoffentlich wissen die weiter. Hast du genügend Kleingeld?
- Danke! Ja, hab' ich. Oh, und Elvira, kannst du vielleicht noch einen Zettel an den Tresen hängen, dass im Moment leider keine Kartenzahlung möglich ist?

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

- Mach ich.
- Es tut mir leid, aber wir haben gerade ein Problem mit der Technik. Wäre es möglich, dass Sie bar bezahlen?
- Klar, kein Problem.
- Vielen Dank. Also, dann auf Papier: Die beiden Milchkaffees 6 Euro 40, der Orangensaft, die Waffeln ... Moment, also das macht dann ... 18 Euro 70.
- Bitte, stimmt so.
- Danke schön. Auf Wiedersehen.

4.35 Aussprache, Übung 1a

1. Hast du auch daran gedacht, dass wir Kaffee brauchen?
2. Das hat dein Kollege gesagt? Und was hast du darauf geantwortet?
3. Schatz? ... Ich habe darüber nachgedacht, ob wir gemeinsam in Elternzeit gehen sollen.
4. Maja träumt davon, ein eigenes Café in der Innenstadt zu eröffnen.

4.36 Aussprache, Übung 1b

1. Im Supermarkt war die Hölle los. Daran konnte ich nicht auch noch denken.
2. Darauf? Nichts. Das ist doch eine Unverschämtheit.
3. Ja? Darüber habe ich auch schon nachgedacht.
4. Ein eigenes Café in der Innenstadt? Davon kann sie lange träumen.

Kapitel 9 Wie fühlst du dich?

4.37 Modul 3 Übung 1

1. Die Kunden warten schon. Kannst du denn nicht einmal pünktlich sein?
2. Du kannst ja einfach vorbeikommen, wenn du mit dem Protokoll fertig bist.
3. Ich kenne dich doch. Du bist doch der Bruder von Timo. Du arbeitest jetzt in der Versandabteilung? Das ist aber schön.
4. Das schmeckt ja widerlich! Das Essen in der Kantine wird echt immer schlechter.
5. Könntest du mal das Fenster aufmachen? Hier ist es viel zu warm.

4.38 Aussprache, Übung 1a

- A**
- Ah, du hast das Büro ja wieder schick für Weihnachten dekoriert.
 - Ja, das sieht doch toll aus, ne?
- B**
- Morgen haben wir wieder eine Videokonferenz mit dem Vorstand.
 - Super. Da freue ich mich aber.
- C**
- Ich hab' nichts zu tun.
 - Das ist ja schrecklich.
 - Schön, dass du das auch so siehst.

Kapitel 10 Wie geht's weiter?

4.39 Modul 4 Übung 4

Sie hören fünf telefonische Mitteilungen. Zu jeder Mitteilung gibt es eine Aufgabe. Welche Lösung (a, b oder c) passt am besten? Sie hören jede Mitteilung einmal.

Nummer 1

Guten Tag, Herr Gubin, hier Rosenthal. Ich habe noch ein paar Wünsche für morgen. Also, einige Seminarteilnehmende kommen mit dem Auto und bräuchten Zugang zur Tiefgarage. Können Sie sich bitte darum kümmern? Die Namen schicke ich Ihnen. Dann sind die Handouts zwar ausgedruckt, aber noch nicht in die Mappen sortiert worden. Übernehmen Sie das bitte und legen Sie die Mappen dann auf die Plätze im Seminarraum. Der Rest dann wie üblich: Kulis und Blöcke und so auf jeden Platz legen. Die Getränkekisten bringt der Hausmeister morgen früh in den Raum. Ich danke Ihnen.

Nummer 2

Hallo, hier ist Josie von der Filiale am Karlsplatz. Bei mir ist gerade eine Kundin, die möchte das Strandkleid, das gerade im Angebot ist, in Grün. Habt ihr das vielleicht bei euch noch im Lager? Ich habe es nur noch in Rot hier. Im System steht, ihr habt das noch in 38 da. Das würde passen. Bitte ruft schnell zurück. Meine Durchwahl im Laden ist 4833. Die Kundin gibt mir ihre Nummer, ich informiere sie dann. Und legt das Kleid dann bitte direkt zurück auf den Namen Wienand. Danke.

Transkript zum Kurs- und Übungsbuch

Nummer 3

Guten Tag, mein Name ist Adamski von der *Job Academy*. Sie haben eine Weiterbildung mit Start am dritten Sechsten bei uns gebucht. Leider gibt es zu wenige Anmeldungen und wir müssen den Kurs ausfallen lassen. Ich würde Ihnen dafür gerne einen Platz im gleichen Kurs im Oktober anbieten. Das ist allerdings kein Wochenendkurs, sondern ein Abendkurs. An vier Abenden unter der Woche findet der Kurs online statt. Das ist also auch für Berufstätige machbar. Melden Sie sich bitte bis Freitag bei mir. Bis dahin reserviere ich Ihnen einen Platz. Danke.

Nummer 4

Hi, hier ist Phil. Ich plane gerade den Betriebsausflug. Jetzt gibt es aber ein Problem mit dem Catering. Der Anbieter will leider nicht zu dem Bootshaus liefern, an dem wir am Abend sind. Das sei ihnen zu weit. Es gibt noch die Möglichkeit, dass wir in einem Restaurant in der Nähe essen. Da habe ich schon nachgefragt und die hätten auch Platz für uns. Aber ich finde es immer netter, wenn wir unter uns sind und nicht jeder fest an seinem Platz sitzt. Kennst du vielleicht noch eine Catering-Firma, die ich anfragen könnte?

Nummer 5

Ach, Herr Rützel, jetzt erreiche ich Sie wieder nicht. Hier ist Kirsten Haas. Also, Frau Michalski hat sich heute bei der Arbeit den Fuß verstaucht und fällt erst mal aus, daher muss ich jetzt die Frühdienste neu besetzen. Julius übernimmt sie diese Woche, ab nächster Woche fehlt mir aber noch eine Person. Ich weiß, dass Sie in der Zeit Überstunden abbauen, und ich würde auch nicht anrufen, wenn es kein Notfall wäre. Na ja, also melden Sie sich doch bitte. Danke!

4.40 Aussprache, Übung 1

1. In Zukunft werden Roboter immer wichtiger.
2. Herr Mohn ist der Meinung, dass sich die Arbeitswelt stark verändern wird?
3. Kinder lernen besser mit Computern?
4. Durch Roboter verlieren wir unsere Jobs.
5. Deine Firma hat einen Roboter, der die Büros reinigt?
6. Er besucht eine Weiterbildung, die online stattfindet
7. Sie wollen fit für den Arbeitsmarkt sein?

4.41 Aussprache, Übung 2

1A

- Ich glaube, für die heutige Arbeitswelt muss man flexibel sein.
- Ja. Junge Menschen werden mehr als einen Beruf lernen.

B

- Junge Menschen werden mehr als einen Beruf lernen?
- Das kann man sich kaum vorstellen, oder?

2A

- In der Zeitung steht: Durch Roboter verlieren wir unsere Jobs.
- Das ist doch Unsinn.

B

- Computer und Roboter gefährden unsere Arbeitsplätze.
- Was? Durch Roboter verlieren wir unsere Jobs?