

B 1

MENSCHEN

Deutsch als Fremdsprache
Berufstrainer

mit Audio-CD



Hueber

Isabel Buchwald-Wargenau

B 1

MENSCHEN

Deutsch als Fremdsprache
Berufstrainer

Hueber Verlag

Lösungen finden Sie im Lehrwerkservice unter www.hueber.de/menschen.

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung in anderen als den zugelassenen
Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen Einwilligung
des Verlags.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen
ohne eine solche Einwilligung überspielt, gespeichert und in ein
Netzwerk eingespielt werden. Dies gilt auch für Intranets von
Firmen, Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Eingetragene Warenzeichen oder Marken sind Eigentum des
jeweiligen Zeichen- bzw. Markeninhabers, auch dann, wenn diese
nicht gekennzeichnet sind. Es ist jedoch zu beachten, dass weder
das Vorhandensein noch das Fehlen derartiger Kennzeichnungen
die Rechtslage hinsichtlich dieser gewerblichen Schutzrechte berührt.

3. 2. 1. | Die letzten Ziffern
2021 2020 19 18 17 | bezeichnen Zahl und Jahr des Druckes.
Alle Drucke dieser Auflage können, da unverändert,
nebeneinander benutzt werden.

1. Auflage

© 2017 Hueber Verlag GmbH & Co. KG, München, Deutschland

Umschlaggestaltung: Sieveking · Agentur für Kommunikation, München

Zeichnungen: Michael Mantel, Barum

Layout und Satz: Sieveking · Agentur für Kommunikation, München

Verlagsredaktion: Karin Ritter und Ingo Heyse, beide Hueber Verlag, München

Druck und Bindung: Firmengruppe APPL, aprinta druck GmbH, Wemding

Printed in Germany

ISBN 978-3-19-961903-1

MODUL 1	NEUORIENTIERUNG IM BERUF	7
	Lesemagazin: Unzufriedenheit im Job	14

MODUL 5	IMMER AUF DEM NEUESTEN STAND	39
	Lesemagazin: Mitarbeiterfortbildungen	46

MODUL 2	KUNDENZUFRIEDENHEIT	15
	Lesemagazin: Guter Kundenservice als Erfolgsfaktor	22

MODUL 6	UNTERNEHMENSKULTUR	47
	Lesemagazin: Frauenförderung – Was können Unternehmen tun?	54

MODUL 3	BERATUNG	23
	Lesemagazin: Wie finde ich den passenden Beruf?	30

MODUL 7	BERUFLICH UNTERWEGS SEIN	55
	Lesemagazin: Risikofaktor Dienstreise – wie viel Reisen ist gesund?	62

MODUL 4	BESONDERE MOMENTE IM BERUF	31
	Lesemagazin: Selbst aktiv werden ist gefragt!	38

MODUL 8	KARRIERE MACHEN	63
	Lesemagazin: Führungskräfte richtig fördern	70

Piktogramme und Symbole

Hörtext auf CD ▶ 01

Wichtige Wörter und Wendungen für Ihren Beruf

die Dienstleistung, -en | der Dienstleistungsbereich, -e | der Dienstleistungssektor, -en | der Einzelhandel (Sg.) | der Erfolgsfaktor, -en | die Kaufentscheidung, -en | die Kundenbindung (Sg.) | die Kundenfreundlichkeit (Sg.)

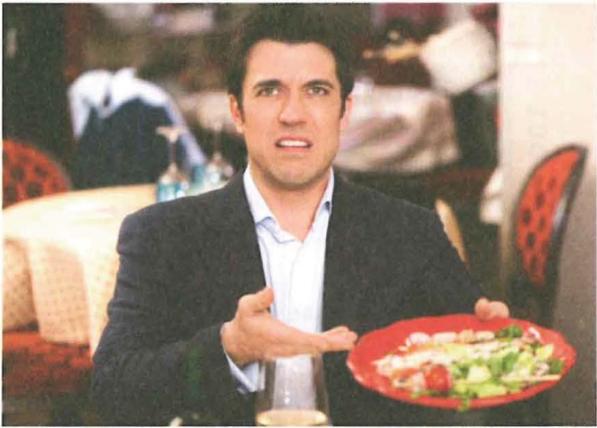
auswirken: sich positiv/negativ auswirken | beeinflussen: die Kaufentscheidung beeinflussen | beitragen: zum Erfolg beitragen

aufgeschlossen | geschäftsschädigend | verärgert

WORTSCHATZ

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



MODUL 1	1	UNZUFRIEDENHEIT IM JOB Ich finde es wichtig, dass meine Arbeit abwechslungsreich ist.	8	
	2	FORMULIERUNGEN IM ARBEITSZEUGNIS Der Mitarbeiter war stets bemüht.	10	
	3	KÜNDIGUNG Hiermit kündige ich meinen Arbeitsvertrag.	12	
MODUL 2	4	FREUNDLICHER UMGANG MIT KUNDEN Ich werde mich um eine Lösung bemühen.	16	
	5	INFORMATIONSTECHNIK AM ARBEITSPLATZ Ein Tablet wäre gut!	18	
	6	SICH SCHRIFTLICH BEDANKEN Ich möchte mich ganz herzlich für die gute Zusammenarbeit bedanken.	20	
MODUL 3	7	VERKAUFSGESPRÄCH Sie sollten berücksichtigen, dass ...	24	
	8	BERUFSBERATUNG Sie sind für soziale Berufe geeignet.	26	
	9	BETRIEBSSPORT Anschließend spreche ich über die Vorteile von Betriebssport.	28	
MODUL 4	10	PANNEN IM BERUF Ich habe mich so über mich geärgert!	32	
	11	GLÜCKSMOMENTE IM BERUF Er ist zum Mitarbeiter des Monats gewählt worden.	34	
	12	SMALL TALK IM BERUF Es hat mich gefreut, Sie kennenzulernen.	36	

MODUL 5	13	GRÜNDE FÜR EINE FORTBILDUNG Diese Fortbildung wäre notwendig, damit ich ...	40	
	14	SUCHE NACH EINER PASSENDEN FORTBILDUNG Ich bin auf der Suche nach einer Fortbildung zum Thema ...	42	
	15	ÜBER EINE FORTBILDUNG BERICHTEN Der Kurs hatte ganz andere Inhalte und Schwerpunkte als erwartet!	44	
MODUL 6	16	MITARBEITERZUFRIEDENHEIT Ich lege größten Wert darauf, dass ...	48	
	17	VEREINBARKEIT VON BERUF UND FAMILIE Ich kann mir gut vorstellen, in Teilzeit zu arbeiten.	50	
	18	UMWELTFREUNDLICHE UNTERNEHMEN Wir möchten uns für den Umweltschutz engagieren.	52	
MODUL 7	19	SICH AM FLUGHAFEN INFORMIEREN Ich würde gern wissen, ...	56	
	20	IM HOTEL EINCHECKEN Ich habe ein Einzelzimmer reserviert.	58	
	21	EINE REISEKOSTENABRECHNUNG AUSFÜLLEN Tickets und Rechnungen müssen eingereicht werden.	60	
MODUL 8	22	EINE FIRMA VORSTELLEN Der Sitz des Unternehmens ist in ...	64	
	23	KARRIEREFÖRDERUNG IM BERUF Uns ist es wichtig, unsere Mitarbeiter zu fördern.	66	
	24	BERUFLICHE ZUKUNFTSVISIONEN Ich würde gern Projektleiter werden.	68	
Anhang			71	

VORWORT

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

der *Menschen Berufstrainer* ist für Kurse und Kursteilnehmerinnen und -teilnehmer konzipiert, die mit dem Lehrwerk *Menschen* arbeiten und parallel dazu Berufssprache üben möchten.

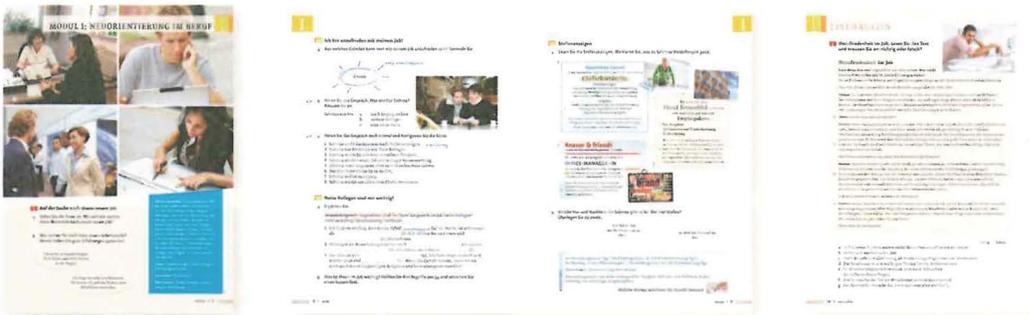
Die einzelnen Lektionen des *Menschen Berufstrainers* greifen sprachliche und thematische Aspekte der Kursbuchlektionen auf und übertragen sie ins berufliche Umfeld. Dabei wird neuer, berufsspezifischer Wortschatz vorgestellt, es wird aber keine neue Grammatik eingeführt. Die Progression ist also auf die Progression des Kursbuchs abgestimmt.

Wegen der engen Verzahnung mit dem Kursbuch ist der *Berufstrainer* flexibel einsetzbar, zum Beispiel jeweils nach Abschluss einer Lektion oder nach Abschluss eines Moduls im Kursbuch.

Der *Berufstrainer* eignet sich sowohl für den Unterricht im Kurs bzw. als Ergänzung zur Kursarbeit als auch für Selbstlernende. Daher gibt es neben Aufgaben, die selbstständig gelöst werden können, auch Aktivitäten, die optional im Kurs durchführbar sind wie zum Beispiel Partneraufgaben.

Der *Berufstrainer* gibt Einblicke in verschiedenste Berufe, die Inhalte sind dabei aber meist so gewählt, dass sie auf die Berufe der Lernenden übertragen werden können, zum Beispiel *um ein Arbeitszeugnis bitten* bzw. *über technische Geräte am Arbeitsplatz sprechen* o. Ä.

Zu jedem Modul gibt es eine **Einstiegsseite**, die einen wichtigen Aspekt der folgenden Lektionsinhalte herausgreift, vorbereitet und die Lernenden neugierig macht. Es folgen je drei **Doppelseiten** mit wechselnden Themen zu den einzelnen Lektionen. Am Ende jedes Moduls steht das **Lesemagazin**: Ein Lesetext greift vielfältige Themen rund um die Arbeitswelt im deutschsprachigen Raum auf und vermittelt wertvolle landes- bzw. „berufskundliche“ Informationen.



Im Lehrwerkservice ist unter www.hueber.de/menschen ein ausführlicher Lösungsschlüssel zum kostenlosen Download verfügbar.

Viel Spaß und Erfolg mit dem *Menschen Berufstrainer* wünschen

Autorin und Verlag

MODUL 1: NEUORIENTIERUNG IM BERUF



1 Auf der Suche nach einem neuen Job

- a Sehen Sie die Fotos an. Wo und wie suchen diese Menschen nach einem neuen Job?
- b Wie suchen Sie nach einer neuen Arbeitsstelle? Womit haben Sie gute Erfahrungen gemacht?

Ich suche in Tageszeitungen.
Dort findet man viele Stellen
in der Region.

Ich frage Freunde und Bekannte.
Sie wissen oft, welche Firmen neue
Mitarbeiter einstellen.

Hören/Sprechen: Unzufriedenheit mit der Arbeitsstelle äußern: *Ich wünsche mir eine abwechslungsreichere Tätigkeit.*; berichten, was man im Job wichtig und weniger wichtig findet: *Wichtiger als Abwechslung sind für mich nette Kollegen.*; um ein Arbeitszeugnis bitten: *Ich hätte gern ein Arbeitszeugnis.*; eine Kursstatistik zum Arbeitgeberwechsel vorstellen: *Gut die Hälfte der Klasse ...*; Formulierungen des Arbeitszeugnisses verstehen: *Er erledigte seine Aufgabe zu unserer vollsten Zufriedenheit.*

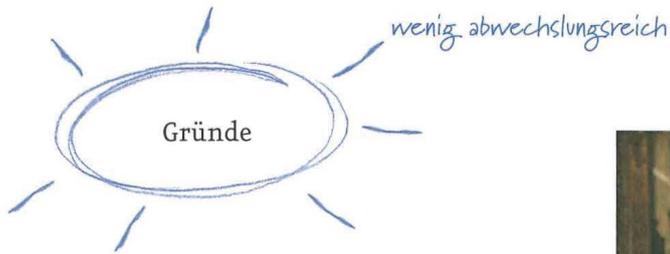
Lesen: Stellenanzeigen, Arbeitszeugnis, Kündigungsschreiben

Schreiben: Kursstatistik

Wortschatz: Stellenanzeigen, Arbeitszeugnis, Kündigung

1 Ich bin unzufrieden mit meinem Job!

a Aus welchen Gründen kann man mit seinem Job unzufrieden sein? Sammeln Sie.



►01 b Hören Sie das Gespräch. Was möchte Sabrina? Kreuzen Sie an.

- Sabrina möchte
- a nach Leipzig ziehen.
 - b nettere Kollegen.
 - c eine neue Stelle.

►01 c Hören Sie das Gespräch noch einmal und korrigieren Sie die Sätze.

- 1 Sabrina sucht ~~im Internet~~ nach Stellenanzeigen. *in der Zeitung*
- 2 Sabrina hat Probleme mit ihrer Kollegin.
- 3 Sabrina wünscht sich eine stressfreie Tätigkeit.
- 4 Sabrina möchte einen Job mit weniger Verantwortung.
- 5 Sabrina muss insgesamt über zwei Stunden Auto fahren.
- 6 Der Sitz ihrer Firma ist in Berlin.
- 7 Sabrina wohnt in Leipzig.
- 8 Sabrina würde vor allem ihre Chefin vermissen.

2 Nette Kollegen sind mir wichtig!

a Ergänzen Sie.

abwechslungsreich | angenehmer Chef | im Team | Langeweile im Job | nette Kollegen |
 nicht so wichtig | Verantwortung | verdienen

- 1 Ich finde es wichtig, dass meine Arbeit abwechslungsreich (a) ist. Nichts ist schlimmer als _____ (b). Ich möchte Neues lernen und _____ (c) übernehmen.
- 2 Wichtiger als Abwechslung sind für mich _____ (d) und ein _____ (e). Ich arbeite am liebsten _____ (f).
- 3 Das alles ist mir _____ (g). Ich habe lange studiert und möchte jetzt viel _____ (h). Wenn das Gehalt stimmt, dann stören mich auch keine langweiligen Aufgaben und kein unangenehmer Chef!

b Was ist Ihnen im Job wichtig? Wählen Sie drei Begriffe aus 2a und schreiben Sie einen kurzen Text.

3 Stellenanzeigen

a Lesen Sie die Stellenanzeigen. Markieren Sie, was zu Sabrinas Vorstellungen passt.

1

Hainrichsen Consult

Unser innovatives Ingenieurbüro sucht ab sofort eine/n

Chefsekretär/in.

Voraussetzungen:

5 abgeschlossene kaufmännische Berufsausbildung
mehrjährige Berufserfahrung im Büromanagement
Bereitschaft zur Übernahme von Verantwortung

Aufgaben:

10 direkte Zusammenarbeit mit der Geschäftsführung
Planung und Organisation von Meetings
allgemeine Sekretariatsaufgaben

Wir würden uns freuen, Sie in unserem freundlichen und kollegialen Team zu begrüßen. Ihr Arbeitsort ist Leipzig.
Weitere Informationen unter www.hainrichsen-consult.de.



3

Wir suchen für unser

Hotel Sonnenblick in Dresden
eine freundliche und motivierte

Empfangsdame.

5 **Ihre Aufgaben:**
Telefonservice und Kundenbetreuung
Postbearbeitung

Wenn Sie ein freundliches Auftreten haben und Service für Sie selbstverständlich ist, dann

10 bewerben Sie sich bei uns. Es erwarten Sie abwechslungsreiche und interessante Aufgaben, ein angenehmes Betriebsklima und eine faire Vergütung. bewerbung@hotel-sonnenblick.de

2

Knauer & friends

ist eine der führenden Werbeagenturen in Dresden.

Wir suchen zum nächstmöglichen Zeitpunkt ein/e

OFFICE-MANAGER/IN.

5 Sie haben Berufserfahrung im Office-Management, **übernehmen gern Verantwortung** und suchen ein vielseitiges Aufgabengebiet? Dann bewerben Sie sich bei uns!

Freuen Sie sich auf ein nettes Team und einen schönen Arbeitsplatz mitten in Dresdens Altstadt!

10 Die Stelle ist zunächst für 18 Monate befristet.
www.knauerandfriends.de



b Welche Vor- und Nachteile für Sabrina gibt es bei den drei Stellen? Überlegen Sie zu zweit.

Ein Vorteil bei der Werbeagentur ist, dass ...

Ja, aber ein Nachteil ist, dass ...

WORTSCHATZ

das Büromanagement (Sg.) | die Empfangsdame, -n | die Kundenbetreuung (Sg.) |
das Meeting, -s | der Office-Manager, - | die Werbeagentur, -en | die Verantwortung (Sg.)

übernehmen: Verantwortung übernehmen

abwechslungsreich: eine abwechslungsreiche Tätigkeit | befristet: eine befristete Stelle |
vielseitig: ein vielseitiges Aufgabengebiet

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



► 02 **1 Das Zwischenzeugnis**

a Hören Sie das Gespräch. Worüber sprechen die Frauen vor allem? Kreuzen Sie an.

- 1 die Chefin 2 Sabrinas Bewerbungen 3 die Sprache im Arbeitszeugnis

b Hören Sie das Gespräch noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

	richtig	falsch
1 Pia und Sabrina fahren nach Leipzig, um essen zu gehen.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2 Vor dem Gespräch mit der Chefin war Sabrina sehr nervös.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Sabrina hat die Chefin informiert, dass sie sich bewerben wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Sätze im Arbeitszeugnis haben oft eine andere Bedeutung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Jeder Chef weiß, wie ein Arbeitszeugnis zu verstehen ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Es ist nicht positiv, wenn im Zeugnis steht, dass ein Mitarbeiter gute Leistungen erbracht hat.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Es ist gut, wenn im Zeugnis steht, dass man fleißig war.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c Wie werden die Formulierungen „übersetzt“? Ordnen Sie zu und hören Sie zur Kontrolle.

- | | |
|---|---|
| 1 Der Mitarbeiter hat gute Leistungen erbracht. | a Der Mitarbeiter hat sich zwar bemüht, war aber nicht besonders erfolgreich. |
| 2 Der Mitarbeiter hat alle Aufgaben fleißig und mit Interesse erledigt. | b Der Mitarbeiter hat sehr gute Arbeit geleistet. |
| 3 Der Mitarbeiter hat alle Aufgaben zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt. | c Der Mitarbeiter kann nicht besonders viel. |
| 4 Der Mitarbeiter war stets bemüht. | d Finger weg von diesem Mitarbeiter! |

2 Typische Formulierungen im Arbeitszeugnis

a Ergänzen Sie.

unser Unternehmen verlässt | pflegte er gute Kontakte | in neue Aufgabengebiete ein |
~~in unserer Marketingabteilung tätig~~ | war stets einwandfrei | wünschen wir ihm alles Gute |
 zu unserer vollsten Zufriedenheit

Herr Mai war drei Jahre lang in unserer Marketingabteilung tätig (1). Er erledigte seine Aufgaben _____ (2). Er arbeitete sich sehr schnell _____ (3). Sein Verhalten Vorgesetzten gegenüber _____ (4). Zu seinen Kollegen _____ (5). Wir bedauern, dass Herr Mai _____ (6). Für die Zukunft _____ (7).

b Sind in Ihrem Land Arbeitszeugnisse üblich? Gibt es ähnliche Formulierungen im Arbeitszeugnis? Erzählen Sie.

In meinem Land sind Arbeitszeugnisse nicht so wichtig. Viel wichtiger ist der Eindruck, den man im Vorstellungsgespräch macht.

3 Sie erledigt ihre Aufgaben sehr zuverlässig.

a Lesen Sie Sabrinas Zwischenzeugnis. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

Succeed GmbH Steinerweg 26 04529 Leipzig

Frau Sabrina Köhler
Saarstraße 13
01067 Dresden

5 Zwischenzeugnis

Frau Sabrina Köhler, geboren am 12.4.1985, ist seit dem 1.2.20XX als Sekretärin in unserem Unternehmen tätig.

Das Aufgabengebiet von Frau Köhler beinhaltet die täglichen Sekretariatstätigkeiten, wie etwa Postbearbeitung, Korrespondenz, Telefonbetreuung und Terminkoordination. Weiterhin ist Frau Köhler in unserer Firma verantwortlich für den Empfang und die Betreuung von Kunden und Gästen.

Frau Köhler führt die ihr anvertrauten Tätigkeiten präzise und gewissenhaft aus und erledigt

ihre Aufgaben sehr zuverlässig und zur vollsten Zufriedenheit. Ihr Verhalten Vorgesetzten gegenüber ist einwandfrei. Im Umgang mit Kolleginnen und Kollegen ist Frau Köhler stets hilfsbereit und freundlich.

Insgesamt lässt sich sagen, dass Frau Köhler nicht nur eine sehr zuverlässige Arbeitskraft ist, sondern auch über Eigenschaften verfügt, die sie zu einer teamfähigen und beliebten Kollegin machen.

Frau Köhler erhält dieses Zwischenzeugnis auf eigenen Wunsch. Wir danken ihr ausdrücklich für ihre sehr gute Mitarbeit und wünschen uns eine weitere lange und gute Zusammenarbeit.

Leipzig, 30.09.

A. Franke

Annemarie Franke

35 Geschäftsführerin Succeed GmbH

- 1 Frau Köhler arbeitet als Office Managerin Marketing-Assistentin
 Telefonistin in der Firma.
- 2 Sie kümmert sich um neue Mitarbeiter. Gäste und Kunden. die Chefin.
- 3 Sie arbeitet genau und ordentlich. schnell und fehlerfrei. ungenau.
- 4 Sie ist zu ihren Kollegen meistens in der Regel immer freundlich.
- 5 Von den Mitarbeitern wird Frau Köhler beachtet. gemocht. gebraucht.
- 6 Frau Köhler bekommt das Zeugnis, weil sie darum gebeten hat. gekündigt hat.
 eine neue Chefin bekommt.

b Was steht wo im Zwischenzeugnis? Ergänzen Sie die Zeilen.

- 1 Dank und Zukunftswunsch Zeilen _____
- 2 Tätigkeitsbeschreibung Zeilen _____
- 3 Beurteilung der Leistung und des Verhaltens Zeilen _____

das Arbeitszeugnis, -se | das Zwischenzeugnis, -se | die Zufriedenheit: zur vollsten Zufriedenheit

ausführen: Tätigkeiten ausführen | beinhalten | einarbeiten, sich | erbringen: Leistung

erbringen | leisten: gute Arbeit leisten | pflegen: gute Kontakte pflegen | verfügen: über gute Eigenschaften verfügen

einwandfrei | gewissenhaft | präzise | stets | zuverlässig

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Die Kündigung

- a Lesen Sie den Zeitungsartikel. Welche Überschrift passt zu welchem Absatz? Ergänzen Sie.

Frist für den Arbeitnehmer | Probezeit – ein Sonderfall |
 Gesetzliche Kündigungsfrist | Frist für den Arbeitgeber



Worauf muss man bei einer Kündigung achten?

Gesetzliche Kündigungsfrist

- Egal, ob Arbeitnehmer oder Arbeitgeber das Arbeitsverhältnis beenden wollen – wer kündigen will, muss auf vieles achten. In jedem Fall muss man als Arbeitgeber und Arbeitnehmer Kündigungsfristen einhalten. Die Dauer der Kündigungsfrist ist im Bürgerlichen Gesetzbuch und außerdem häufig im Arbeitsvertrag oder im Tarifvertrag geregelt.

- Die gesetzliche Grundkündigungsfrist für den Arbeitnehmer ist vier Wochen zum 15. des Monats oder zum Monatsende. Sie bleibt immer gleich, egal wie lange das Arbeitsverhältnis besteht. Im Arbeitsvertrag kann aber eine längere Kündigungsfrist für den Arbeitnehmer festgelegt sein.

- Wenn aber der Arbeitgeber kündigen will, muss er beachten, dass es unterschiedliche gesetzliche Kündigungsfristen gibt. Hier spielt die Dauer des Arbeitsverhältnisses eine Rolle. War das Arbeitsverhältnis nur kurz (bis zu zwei Jahre), gibt es eine Frist von einem Monat. War der Mitarbeiter allerdings zwanzig Jahre oder mehr beschäftigt, gilt eine Kündigungsfrist von sieben Monaten.

Innerhalb der ersten sechs Monate des Arbeitsverhältnisses, in denen man noch zeigen muss, dass man die richtige Person für die Stelle ist, gibt es eine gesetzliche Kündigungsfrist von zwei Wochen. Es muss kein Kündigungstermin (zum Beispiel der letzten Kalendertag des Monats) eingehalten werden.

- b Welche Bedeutung haben die Wörter? Ordnen Sie zu.

- | | |
|--------------------|---|
| 1 die Frist | a der Chef |
| 2 der Arbeitnehmer | b die Regel |
| 3 der Arbeitgeber | c der Angestellte |
| 4 die Probezeit | d der Termin, der Zeitraum |
| 5 das Gesetz | e die ersten sechs Monate, in denen man zeigen muss, was man kann |

- c Lesen Sie den Text noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- | | |
|--|-----------------------|
| 1 Die Fristen für die Kündigung sind im Gesetz geregelt. | <input type="radio"/> |
| 2 Es kann aber auch andere Fristen im Arbeitsvertrag geben. | <input type="radio"/> |
| 3 Wenn der Angestellte kündigen will, ist die gesetzliche Frist vier Wochen. | <input type="radio"/> |
| 4 Wenn der Chef kündigen will, ist die Frist auch immer vier Wochen. | <input type="radio"/> |
| 5 In der Probezeit ist die Kündigungsfrist länger. | <input type="radio"/> |

- d Wie sind die Kündigungsfristen in Ihrem Land geregelt? Erzählen Sie.

2 Lesen Sie das Kündigungsschreiben und ergänzen Sie die Verben in der passenden Form.

bedanken | bestätigen | bitten |
kündigen | wünschen

Frau Sabrina Köhler Saarstraße 13 01067 Dresden

Succeed GmbH
Steinerweg 26
04529 Leipzig

Kündigung meines Arbeitsvertrages

Dresden, 30.10.

Sehr geehrte Frau Franke,
hiermit _____ (a) ich meinen
Arbeitsvertrag, den ich mit Ihnen am 01.02.2014
abgeschlossen habe, ordentlich und fristgerecht
zum 30.11.

Bitte _____ (b) Sie mir
den Erhalt meiner Kündigung. Außerdem möchte
ich Sie _____ (c), mir ein Arbeits-
zeugnis auszustellen.

Für die gute Zusammenarbeit _____ (d)
ich mich ganz herzlich. Ich _____ (e)
Ihnen und dem Unternehmen für die Zukunft
alles Gute.

Mit freundlichen Grüßen

Sabrina Köhler

Sabrina Köhler

3 Ihre Kündigung liegt vor.

a Hören Sie das Gespräch. Warum ruft Sabrina bei Herrn Pfeifer an? Kreuzen Sie an.

- 1 Weil sie sich von ihm verabschieden will.
- 2 Weil sie wissen möchte, ob ihr Kündigungsschreiben rechtzeitig angekommen ist.
- 3 Weil sie Urlaub beantragen möchte.

b Lesen Sie die Sätze und hören Sie das Gespräch noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an. Beachten Sie, dass die Sätze nicht in der richtigen Reihenfolge sind.

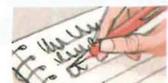
- 1 Sabrinas letzter Arbeitstag ist der 30. November. 22. November. 31. Oktober.
- 2 Sie spricht mit Konrad Clemens Simon Pfeifer (Personalabteilung).
- 3 Ihre Kündigungsfrist beträgt einen Monat. zwei Wochen. drei Monate.
- 4 Die gesetzliche Kündigungsfrist ist kürzer. länger. gleich.
- 5 Sabrina hat noch sechs sechzehn sieben Tage Urlaub.
- 6 Der Urlaub fällt wegen der Kündigung weg. dauert drei Tage. beginnt am 23.11.

4 Wie häufig haben Sie schon den Arbeitgeber gewechselt? Machen Sie eine Kursstatistik und stellen Sie diese vor.

der Arbeitnehmer, - | das Arbeitsverhältnis, -se | die Kündigungsfrist, -en | die Probezeit
ausstellen: ein Arbeitszeugnis ausstellen | einhalten: die Kündigungsfrist einhalten |
vorliegen: Ihre Kündigung liegt vor. | wechseln: den Arbeitgeber wechseln
fristgerecht | gesetzlich

WORTSCHATZ

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?





1 Unzufriedenheit im Job. Lesen Sie den Text und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

Unzufriedenheit im Job

Viele Menschen sind unglücklich mit ihrer Arbeit. Was steckt dahinter? Wir haben mit Dr. Gisela Förster gesprochen.

Sie ist Professorin für Arbeits- und Organisationspsychologie an der Technischen Universität Chemnitz.

5 Frau Prof. Förster, sind wirklich so viele Menschen unzufrieden mit ihren Jobs?

Förster: Ja. Laut einer aktuellen Studie zur Lage in den deutschsprachigen Ländern sind fast 50 Prozent der Arbeitnehmer mit ihrer Tätigkeit unzufrieden. Das sind sogar einige Prozent mehr als in früheren Studien. Die Unzufriedenheit steigt also eher, statt zurückzugehen. Nicht alle Unglücklichen gehen aber so weit zu kündigen. Den Job tatsächlich wechseln deutlich weniger als 50 Prozent.

10 Womit sind die Leute denn unzufrieden?

Förster: Einen Hauptgrund gibt es nicht, sondern viele verschiedene Gründe, durch die Unzufriedenheit entsteht. Besonders unzufrieden ist man dann, wenn mehrere Gründe gleichzeitig da sind. Unflexible Arbeitszeiten und zu wenig Fortbildungsmöglichkeiten sind Gründe für Unzufriedenheit, die immer wieder genannt werden. Probleme mit dem Chef und den Kollegen können eine große Frustration am Arbeitsplatz

15 auslösen. Aber auch Beruf und Familie ist ein wichtiges Thema, das Arbeitnehmer beschäftigt. Und nicht zuletzt natürlich das Gehalt.

Was können Unternehmen tun, damit ihre Mitarbeiter zufrieden sind?

Förster: Natürlich kommt es sehr auf die Größe der Unternehmen an. Größere Firmen haben viel mehr Möglichkeiten als kleinere, was die Verteilung der Arbeitszeiten oder das Fortbildungsangebot angeht.

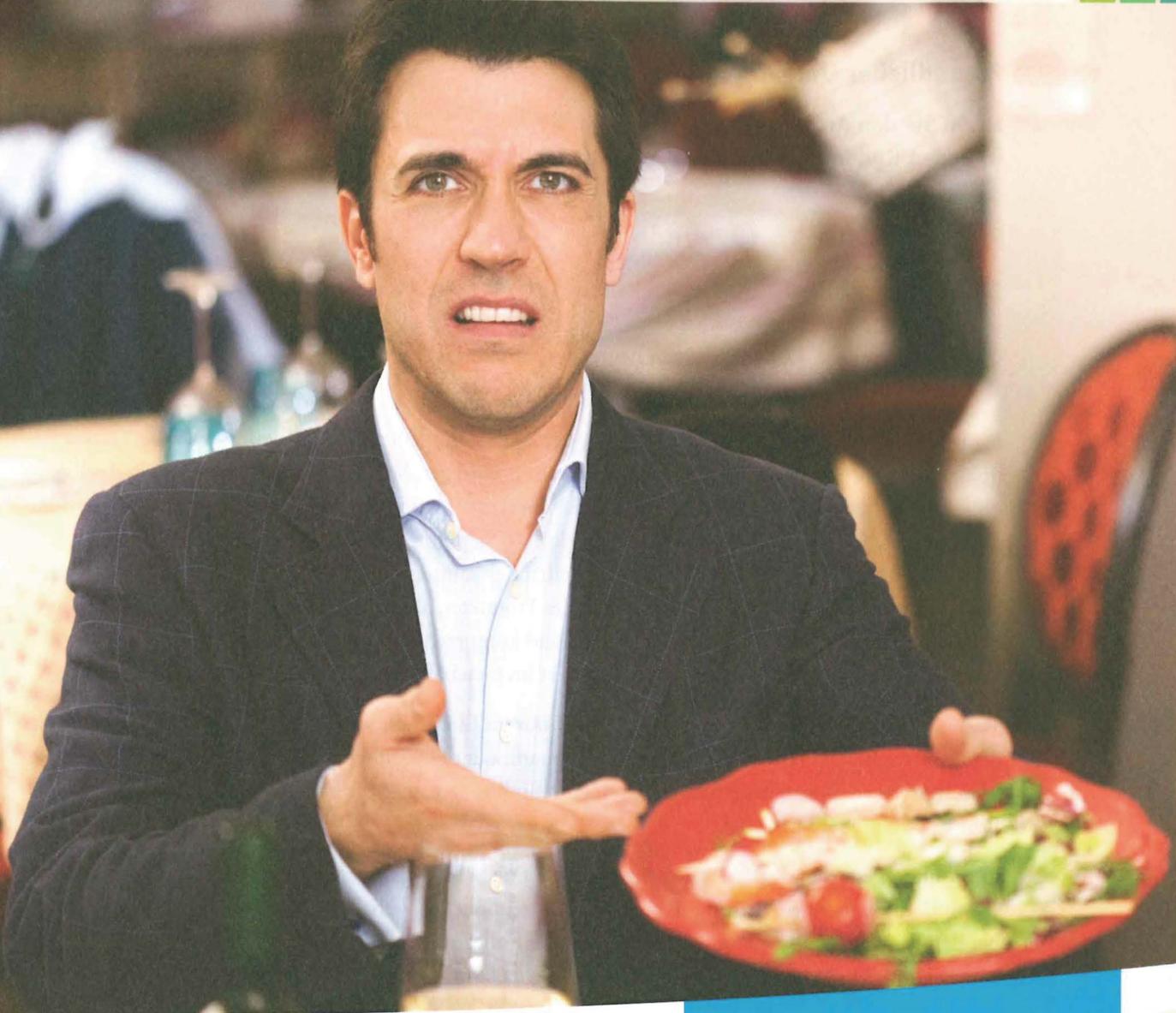
20 Es ist insgesamt aber wichtig, dass die Unternehmen zunächst einmal die Wünsche ihrer Mitarbeiter kennen. Mitarbeitergespräche sind zum Beispiel sehr gut, um dem Arbeitnehmer zu zeigen, dass man sich für ihn interessiert, und um nach Wünschen und Vorstellungen zu fragen. Damit erreicht man, dass sich die Mitarbeiter ernst genommen und für das Unternehmen wichtig fühlen.

Und diese Gefühle verbessern wiederum die Motivation?

25 **Förster:** Genau. Manchmal kann man mit wenig schon viel erreichen. Das ist besonders für kleine Unternehmen mit geringen finanziellen Möglichkeiten interessant. Mitarbeiter finden es zum Beispiel toll, wenn der Arbeitgeber ihnen Kaffee, Obst und Süßigkeiten anbietet. Diese kleinen Dinge zeigen dem Arbeitnehmer: Wir sehen, dass Sie gute Arbeit für uns leisten.

Vielen Dank für das Gespräch.

- | | richtig | falsch |
|--|-----------------------|-----------------------|
| a In früheren Studien waren mehr Menschen unzufrieden als heute. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b 50 Prozent wechseln den Job. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c Viele Mitarbeiter sind wenig an Fortbildungsmöglichkeiten interessiert. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d Die Bezahlung ist ein wichtiges Thema für die Arbeitnehmer. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| e In Mitarbeitergesprächen kann man nach Wünschen der Arbeitnehmer fragen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| f Kleine Geschenke für die Mitarbeiter wirken motivierend. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| g Für Geschenke braucht das Unternehmen aber viel Geld. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |



1 Immer freundlich

Sehen Sie das Foto an. Was könnte passiert sein?
Wie wirkt der Mann auf Sie?

2 Der Kunde ist König!

Was bedeutet dieser Satz? Wie verstehen Sie ihn?
Und wird das im Alltag umgesetzt?

Vielleicht bedeutet
der Satz, dass der Kunde
sehr wichtig ist.

Hören/Sprechen: einen Kunden beruhigen und in einer schwierigen Situation professionell reagieren: *Ich kann Ihren Ärger verstehen.*; über technische Geräte am Arbeitsplatz sprechen und Wünsche äußern: *Für meine Arbeit wäre ein Tablet für mich unbedingt notwendig.*; sich im geschäftlichen Kontext bedanken: *Ich möchte mich ganz herzlich für die gute Zusammenarbeit bedanken.*

Lesen: Zeitungsartikel; Danksagungen (E-Mail und Karte)

Schreiben: Danksagungen (E-Mail und Karte)

Wortschatz: freundlicher Umgang mit Kunden; technische Geräte am Arbeitsplatz; sich bedanken

1 Freundlicher Umgang mit Kunden

- a Lesen Sie den Artikel. Markieren Sie die Berufe und Bereiche, in denen Kundenfreundlichkeit wichtig ist.

Zum Service gehört Freundlichkeit

Die Dame an der Kasse lächelt nicht, der Mann am Fahrkartenschalter schaut ärgerlich. Jeder von uns hat so eine unangenehme Situation schon einmal erlebt. Dabei weiß man heute, dass unfreundliches

- 5 Verhalten einem Unternehmen schadet.

Freundlichkeit im Beruf ist ein Erfolgsfaktor, der lange Zeit nicht sehr hoch bewertet wurde. Gerade im Einzelhandel entscheidet aber die Kommunikation zwischen Verkäufer und Kunden häufig darüber, ob ein Produkt gekauft wird oder nicht. Da sich Unternehmen im Einzelhandel heute kaum mehr über ihre Produkte voneinander unterscheiden, beeinflusst der Umgang mit dem Kunden häufig die Kauf-

10 entscheidung. Wenn Kunden von einem Einzelhandelskaufmann beraten werden, der freundlich und aufgeschlossen ist, kommt es öfter zum Kauf des Produktes, als wenn man es mit schlecht gelauntem Verkaufspersonal zu tun hat. Mit freundlicher und kompetenter Beratung kann man auch erreichen, dass der Kunde nicht im Internet, sondern direkt im Geschäft kauft.

- 15 Von großer Wichtigkeit ist Freundlichkeit nicht nur im Einzelhandel, sondern auch in Berufen anderer Servicebereiche. Ob Friseur, Kellner, Hotelfachmann oder Physiotherapeut – Menschen, die im Dienstleistungssektor arbeiten, tragen durch Kundenfreundlichkeit stark zur Kundenbindung und damit zum Erfolg des Unternehmens bei.

- 20 Obwohl sich Unfreundlichkeit in anderen Berufen nicht so negativ und geschäftsschädigend auswirkt wie in Berufen im Dienstleistungsbereich, ist ein freundliches Verhalten auch hier angenehm. Aber auch bei Berufen ohne Kundenkontakt werden sich die Kolleginnen und Kollegen auf jeden Fall über einen netten Umgang freuen.



- b Lesen Sie noch einmal und ordnen Sie zu.

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 Auf Kundenfreundlichkeit wurde | a sind sich meist sehr ähnlich. |
| 2 Unfreundlichkeit des Personals schadet | b auf die Kundenbindung aus. |
| 3 Die im Einzelhandel verkauften Produkte | c lange Zeit nicht genug geachtet. |
| 4 Die Freundlichkeit des Personals | d auf Dauer dem Unternehmen. |
| 5 Kundenfreundlichkeit wirkt sich positiv | e tut Freundlichkeit gut. |
| 6 Auch in Berufen ohne Kundenkontakt | f ist oft entscheidend für den Kauf. |

- c Haben Sie schon einmal ein Produkt nicht gekauft, weil der Service so schlecht war? Erzählen Sie.

Ich habe schon mal eine Bluse nicht gekauft, weil die Verkäuferin so unfreundlich war.

► 04 **2 Wie kann ich Ihnen helfen?**

a Welches Gespräch passt zu welchem Foto? Hören Sie und ordnen Sie zu.



Gespräch	1	2	3
Foto			

b Hören Sie die Gespräche noch einmal. Welche Redemittel kommen vor? Kreuzen Sie an.

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1 Es tut mir wirklich sehr leid, dass Sie nicht zufrieden sind. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 Ich werde mich um eine Lösung bemühen. | <input type="checkbox"/> |
| 3 Ich kann Ihren Ärger verstehen. | <input type="checkbox"/> |
| 4 Es handelt sich um einen Fehler von mir. | <input type="checkbox"/> |
| 5 Das ist wirklich sehr ärgerlich. | <input type="checkbox"/> |
| 6 Beruhigen Sie sich erst mal, wir finden einen Weg. | <input type="checkbox"/> |
| 7 Das tut uns sehr leid. | <input type="checkbox"/> |
| 8 Wir bitten um Entschuldigung. | <input type="checkbox"/> |
| 9 Wir werden versuchen, unseren Service zu verbessern. | <input type="checkbox"/> |
| 10 Wir werden uns bemühen, dass das nicht mehr vorkommt. | <input type="checkbox"/> |

3 Ich kann Ihren Ärger verstehen.

Schreiben Sie Gespräche wie in 2. Verwenden Sie dabei die Redemittel in 2b.

Familie Schumann macht Urlaub und hat eine Ferienwohnung gemietet. Leider ist die Wohnung ganz anders, als sie im Internet beschrieben wurde. Familie Schumann ist verärgert und spricht mit der Vermieterin.

Peter hat ein Familienauto gemietet. Statt eines großen Wagens bekommt er ein kleines Auto für nur zwei Personen. Er ärgert sich darüber und spricht mit einem Mitarbeiter der Autovermietung.

die Dienstleistung, -en | der Dienstleistungsbereich, -e | der Dienstleistungssektor, -en | der Einzelhandel (Sg.) | der Erfolgsfaktor, -en | die Kaufentscheidung, -en | die Kundenbindung (Sg.) | die Kundenfreundlichkeit (Sg.)

auswirken: sich positiv/negativ auswirken | beeinflussen: die Kaufentscheidung beeinflussen | beitragen: zum Erfolg beitragen

aufgeschlossen | geschäftsschädigend | verärgert

WORTSCHATZ

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?





1 Informationstechnik am Arbeitsplatz

a Welche technischen Geräte haben Sie an Ihrem Arbeitsplatz und wie häufig nutzen Sie diese? Füllen Sie den Fragebogen aus. Ergänzen Sie, wenn nötig.

Geräte mit festem Standort

<input type="radio"/> Fax	<input type="radio"/> Computer	<input type="radio"/> Tintenstrahldrucker
<input type="radio"/> Maus	<input type="radio"/> Bildschirm	<input type="radio"/> Whiteboard
<input type="radio"/> Scanner	<input type="radio"/> Laserdrucker	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Tastatur	<input type="radio"/> Festnetztelefon	<input type="text"/>

mobile Geräte

<input type="radio"/> Tablet	<input type="radio"/> Smartphone	<input type="text"/>
<input type="radio"/> Laptop	<input type="radio"/> externe Festplatte	<input type="text"/>

b Technische Ausstattung Ihres Arbeitsplatzes – welche Wünsche haben Sie?

c Vergleichen Sie zu zweit Ihre Ergebnisse und sprechen Sie darüber. Verwenden Sie dabei die Redemittel rechts.



In der Firma / Auf Dienstreisen nutze ich ...
 Mit ... arbeite ich täglich.
 ... brauche ich unbedingt.
 ... halte ich für sehr wichtig.
 ... verwende ich sehr häufig / eher selten.
 ... ist für mich unbedingt notwendig.
 ... wäre gut.

►05 **2 Ein Tablet wäre gut!**

a Was macht Richard? Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an.

Richard füllt 1 auf Papier 2 am Computer
 3 in der Kantine einen Fragebogen aus.



b Hören Sie das Gespräch noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Richard hat die Mail gelöscht. nicht gesehen. ganz vergessen.
- 2 Der Fragebogen ist für eine Masterarbeit. Mitarbeiterbesprechung.
 Präsentation.
- 3 Er füllt den Fragebogen später gar nicht gleich aus.
- 4 Auf Dienstreisen wäre ein Tablet Laptop Smartphone sinnvoll.
- 5 Die externe Festplatte verwendet er täglich. wöchentlich. nicht oft.

3 Ich bin heute im Homeoffice!

a Lesen Sie die E-Mails und die Sätze 1 bis 5. Was ist falsch? Korrigieren Sie die Sätze.



Hallo Lars,
ich bin heute im Homeoffice, weil mein Sohn Fieber hat. Leider kann ich mal wieder von zu Hause nicht auf den Dokumentenserver der Firma zugreifen. ☹️ Könntest Du mir bitte die Präsentation schicken, an der ich gestern gearbeitet habe (Dateiname: analyse2017.ppt)?
Danke und hoffentlich bis morgen
Simon

Hallo Simon,
hier kommt die Datei. Klar, dass es im Homeoffice mal wieder nicht funktioniert, auf unser Netzwerk zuzugreifen. Immer das Gleiche ... Ich hoffe, Dein Sohn lässt Dich auch ein bisschen arbeiten – ich brauche die fertige Präsentation spätestens am Freitag!!!
Viele Grüße
Lars

- 1 ~~Lars~~ arbeitet heute im Homeoffice. *Simon*
- 2 Simons Sohn hat Ferien.
- 3 Simon kann auf ein Programm, das er braucht, nicht zugreifen.
- 4 Lars schickt ihm das Passwort.
- 5 Simon soll mit der Arbeit an der Präsentation spätestens am Freitag anfangen.

b Was sind die Vorteile von Homeoffice, was die Nachteile? Sammeln Sie.

Pro	Kontra
	<i>technische Probleme</i>

c Arbeiten Sie im Homeoffice oder haben Sie schon im Homeoffice gearbeitet? Erzählen Sie von Ihren Erfahrungen.

WORTSCHATZ

der Dateiname, -n | der Dokumentenserver, - | die Festplatte, -n | das Fax | das Festnetztelefon, -e | der Firmenlaptop, -s | das Homeoffice (Sg.) | der Laserdrucker, - | das Netzwerk, -e | der Scanner, - | das Tablet, -s | der Tintenstrahldrucker, -

zugreifen: auf die Dateien / das Netzwerk / den Dokumentenserver zugreifen

extern: die externe Festplatte

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Sich per E-Mail bedanken

a Überfliegen Sie die E-Mail. Wofür bedankt sich Greta Lampert?

- 1 für die Reise nach Mannheim
- 2 für den Aufenthalt in Italien
- 3 für den Besuch von Herrn Danesi

Von: greta.lampert@perello.com Gesendet: Donnerstag, 14.10., 9:18 An: antonio.danesi@perello.com
 Betreff: Besten Dank!

Sehr geehrter Herr Danesi,

ich bin wieder gut in Mannheim angekommen und möchte mich ganz herzlich bei Ihnen für den angenehmen Aufenthalt in Mailand bedanken.

Es war für mich als Auszubildende sehr interessant und bereichernd, vier Wochen in unserem italienischen Mutterunternehmen zu verbringen. Ich habe nicht nur sehr viel gelernt, was mir bei meiner täglichen Arbeit in Deutschland helfen wird, sondern ich habe auch viele nette Kollegen und eine andere Kultur kennengelernt. Dank Ihrer Gastfreundschaft ist mein Aufenthalt in Italien zu einem sehr schönen Erlebnis geworden, das eigentlich viel zu kurz war.

Ich würde mich sehr freuen, Sie und Ihre Mitarbeiter bei einer anderen Gelegenheit wiederzusehen.

Mit freundlichen Grüßen aus Deutschland
 Greta Lampert

b Lesen Sie noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Greta Lampert macht eine Ausbildung.
- 2 Sie hat vier Monate in Mailand gearbeitet.
- 3 Sie fand die italienischen Mitarbeiter freundlich.
- 4 Sie fand den Aufenthalt aber zu lang.
- 5 Sie würde ihre italienischen Kollegen gern irgendwann wiedersehen.

▶06 2 Herzlichen Dank für Ihre Unterstützung!

a Hören Sie die Aussagen. Bei wem bedanken sich die Personen? Kreuzen Sie an.

- | | | | | |
|---|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|---|
| 1 | <input type="radio"/> Kollegin | <input type="radio"/> Kunde | <input type="radio"/> Mitarbeiter | <input type="radio"/> Veranstaltungsservice |
| 2 | <input type="radio"/> Kollegin | <input type="radio"/> Kunde | <input type="radio"/> Mitarbeiter | <input type="radio"/> Veranstaltungsservice |
| 3 | <input type="radio"/> Kollegin | <input type="radio"/> Kunde | <input type="radio"/> Mitarbeiter | <input type="radio"/> Veranstaltungsservice |
| 4 | <input type="radio"/> Kollegin | <input type="radio"/> Kunde | <input type="radio"/> Mitarbeiter | <input type="radio"/> Veranstaltungsservice |

b Hören Sie noch einmal. Welcher Dank ist eher formell, welcher eher informell? Woran erkennen Sie das?

3 Was passt? Ordnen Sie zu.

Sich bedanken

- | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1 Ich möchte mich ganz herzlich | a war das Projekt ein voller Erfolg. |
| 2 Wir möchten Danke sagen | b verdanken wir Ihrem Engagement. |
| 3 Ich bin Ihnen | c für Ihre Hilfe sehr dankbar. |
| 4 Dank Ihrer Unterstützung | d für Ihre Unterstützung bedanken. |
| 5 Dass alles perfekt gelaufen ist, | e für die gute Zusammenarbeit. |

4 Lesen Sie und ergänzen Sie.

angenehme Geschäftsbeziehung | ein ganz herzliches Dankeschön |
unseren Dank für | verdanken wir auch Ihrer Unterstützung



Lieber Herr Peters,

mit diesem Neujahrsgruß verbinden wir unseren Dank für (a) die vertrauensvolle
und _____ (b) im letzten Jahr.
Dass wir in unserer Firma auf ein sehr erfolgreiches Jahr zurückblicken können,
_____ (c). Dafür
möchten wir Ihnen heute _____ (d) sagen.

Mit freundlichen Grüßen

H. Tomczak

Heidi Tomczak (Geschäftsführerin)

DANKE

5 Schreiben Sie eine E-Mail und eine Dankeskarte.

Verwenden Sie die dabei Redemittel in 3 und 4.

- Ein wichtiges Projekt, an dem acht Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zwei Jahre lang gearbeitet haben, konnte erfolgreich beendet werden. Sie als Teamleiter schreiben eine E-Mail an alle Teammitglieder, um ihnen zu danken.
- Ihre Organisation arbeitet viel mit freiwilligen Helfern zusammen, die für die Arbeit sehr wichtig sind. Sie schreiben ihnen eine Karte, um sich für die Unterstützung und die langjährige Zusammenarbeit zu bedanken.

die Unterstützung (Sg.)

stehen: zur Seite stehen | unterstützen | verdanken

dankbar: dankbar sein für + Akkusativ | langjährig: die langjährige Zusammenarbeit |
vertrauensvoll

dank + Genitiv: Dank Ihrer Hilfe war das Projekt erfolgreich.

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt?

Überfliegen Sie den Zeitungsartikel und ergänzen Sie.

Das Feedback ernst nehmen | Auf Kundenfeedback achten |
Viele Wege führen zum Kunden | Vor dem Kauf beginnen |
Kundenservice als Unternehmenskultur

**Guter Kundenservice als Erfolgsfaktor**

Fast jedem Unternehmer ist inzwischen klar, dass ein guter Kundenservice sehr wichtig für die Kundenzufriedenheit ist. Wenigstens in der Theorie – die Praxis sieht häufig anders aus. Mindestens fünf Regeln gibt es, die man beachten muss, damit die Kunden langfristig zufrieden sind.

5

Nur wenn die Serviceorientierung ein fester Teil der Unternehmenskultur ist und vom Management getragen wird, kann sie erfolgreich sein. Dies ist die Voraussetzung, um im Servicebereich zu überzeugen. In diesem Zusammenhang ebenso wichtig wie die Kundenzufriedenheit ist die Zufriedenheit der Mitarbeiter, die im Unternehmen arbeiten. Schließlich müssen sie dem

10 Kunden ein sicheres Servicegefühl vermitteln.

Jeder, der Interesse an einem Produkt oder einer Dienstleistung hat, sollte wie ein Kunde behandelt werden. Service beginnt nicht erst beim Kauf! Dazu gehört gute Beratung, aber auch Geduld, wenn der Kunde noch überlegt. Ziel ist hier nicht die Kaufentscheidung, sondern es

15 soll Vertrauen aufgebaut werden.

Um die Möglichkeiten der mobilen Kommunikation nutzen zu können, sollten Unternehmen ihren Kunden neben den traditionellen Kommunikationswegen wie zum Beispiel Telefon, Brief, Fax und E-Mail auch neuere Kontaktmöglichkeiten wie Facebook und Twitter anbieten.

20

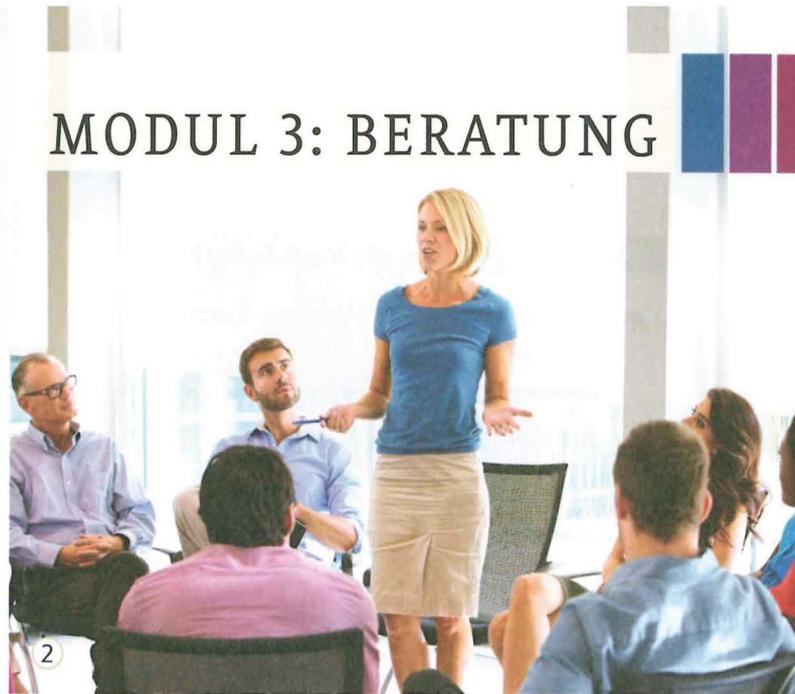
Meinungen der Kunden sind für Unternehmen sehr wichtig, um Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und um für ein gutes Image zu sorgen. Mit Kundenbefragungen beispielsweise kann man sich über die Meinung der Kunden informieren.

25 Jede negative Kundenmeinung kann als Chance verstanden werden. Wenn das Unternehmen auch negative Reaktionen wichtig findet und darauf reagiert, kann eine feste vertrauensvolle Kundenbeziehung entstehen.

2 Was ist richtig? Lesen Sie noch einmal und kreuzen Sie an.

- a Kundenzufriedenheit ist wichtiger als Mitarbeiterzufriedenheit.
- b Das Management muss die Kundenorientierung unterstützen.
- c Kundenservice bedeutet nicht, den Kunden vom Kauf zu überzeugen.
- d Unternehmen sollten nur klassische Kontaktwege nutzen.
- e Meinungen im Internet können ignoriert werden.
- f Bei negativen Erfahrungen ist es wichtig, dass der Kunde sich verstanden fühlt.

MODUL 3: BERATUNG



1 Beratung in verschiedenen Situationen

- a Sehen Sie die Fotos an. Zu welchem Thema wird hier wohl beraten und warum? Was meinen Sie?

Foto 1: Die Frau rechts möchte ein Kleidungsstück kaufen und informiert sich bei der Verkäuferin.

- b In welchen Dingen lassen Sie sich beraten? Warum? Wie?

Hören/Sprechen: Kundenberatungsgespräche führen: *Kann ich etwas für Sie tun?*; über Berufe und Berufswahl sprechen: *Das passt sehr gut zu mir.*; einen Vortrag halten: *Abschließend können Sie gern Fragen stellen.*

Lesen: Flyer; E-Mail; Blog

Wortschatz: Kundengespräch; Beruf (Berufswahl und Berufsberatung); Sport im Unternehmen

1 Wie sagt man als Verkäufer?

- a Mit welcher Formulierung kann man Kunden *ansprechen* oder sie *informieren/ihnen etwas empfehlen*? Kreuzen Sie an.



	ansprechen	informieren/ etwas empfehlen
1 Ich rate Ihnen, ...		X
2 Denken Sie daran, ...		
3 Kann ich Ihnen helfen?		
4 Vergessen Sie nicht, ...		
5 Kann ich etwas für Sie tun?		
6 Hier haben wir ... im Angebot.		
7 Sie sollten berücksichtigen, dass ...		
8 Dann würde ich Ihnen ... empfehlen.		
9 Außerdem müssen Sie bedenken, dass ...		

b Was passt? Ordnen Sie zu.

- | | |
|--------------------------------|--|
| 1 Ich würde Ihnen | a sich für unser Modell Rudi zu entscheiden. |
| 2 Ich rate Ihnen, | b dass Rudi schon ein älteres Modell ist. |
| 3 Sie sollten berücksichtigen, | c sogar im Angebot. |
| 4 Denken Sie daran, | d die Bedienungsanleitung genau zu lesen. |
| 5 Rudi haben wir diese Woche | e unser Modell Rudi empfehlen. |

2 Wie sagt man das als Kunde? Ergänzen Sie die Verben in der richtigen Form.

anprobieren | anschaffen | beachten | brauchen | empfehlen |
entscheiden | kommen | **suchen** | überlegen | umsehen

- a Ich suche einen neuen Staubsauger.
 b Können Sie mir etwas _____?
 c Ich möchte mich mal bei Ihnen _____.
 d Da gibt es ja wirklich einiges zu _____.
 e Das muss ich mir noch einmal gut _____.
 f Ich habe mich schon _____ . Ich nehme ...
 g Dann würde ich diese Hose gern einmal _____.
 h Tut mir leid, dann _____ das Angebot für mich nicht in Frage.
 i Ich möchte mir eine Waschmaschine _____ und _____
 Ihren Rat.



► 07 **3 Ich möchte mich bei Ihnen informieren.**

a Wofür interessiert sich die Kundin?
Hören Sie und kreuzen Sie an.

- 1 Kaffeemaschine 2 Toaster
3 Eierkocher 4 Wasserkocher



b Hören Sie noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Im Geschäft sind drei Modelle im Angebot.
2 Das Modell Sky hat einen etwas höheren Stromverbrauch.
3 Das Modell Silver ist etwas teurer als Sky.
4 Der Kundin ist die Qualität wichtig.
5 Der Verkäufer empfiehlt das Modell Silver.
6 Die Kundin entscheidet sich für das Modell Silver.

c Hören Sie das Gespräch noch einmal und ergänzen Sie.

- Kann ich etwas für Sie tun? (1)?
● Ich suche einen neuen Wasserkocher und _____
_____ (2).
■ Sehr gern. Hier hätten wir zwei Modelle _____ (3).
...
■ Er ist preiswert und hält viel aus, ist aber sehr klein. _____
_____ (4), dass er einen etwas höheren Stromverbrauch hat.
● Danke, _____ (5).
...
■ Also dann würde ich Ihnen „Sky“ _____ (6). Beim Kauf dieses Modells
bekommen Sie als besonderen Service von uns sogar eine Jahr mehr Garantie.
● Oh, interessant. _____ (7).
Ich nehme das kleinere Modell.

4 Beratungsgespräche. Kann ich Ihnen helfen?

Lesen Sie die Situationen. Schreiben und spielen Sie Gespräche wie in 3.

a Im Fahrradgeschäft:
Sie brauchen ein
neues Fahrrad.

b Im Reisebüro:
Sie suchen ein
passendes Reiseziel.

c Im Buchladen:
Sie suchen einen Krimi
für eine Freundin.

die Garantie (Sg.) | der Stromverbrauch (Sg.): einen geringen/hohen Stromverbrauch haben
anschaffen: eine neue Waschmaschine anschaffen | stimmen: Die Qualität stimmt.

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Berufsberatung

a Überfliegen Sie den Flyer der Beratungsstelle. An wen richtet sich die Beratung? Kreuzen Sie an.

- 1 an alle Berufstätigen 2 an Personen zwischen 18 und 25 Jahren
3 an Jugendliche



WEGWEISER E.V.

Sie möchten auf der Suche nach dem richtigen Beruf beraten werden? Dann sind Sie bei uns genau richtig! Wir sind ein unabhängiger Verein und unterstützen junge Erwachsene (bis 25 Jahre) bei der Berufswahl und beim Einstieg in das Berufsleben.

Wir beraten ausführlich zu:

- verschiedenen Berufsbildern
- Berufsausbildung und Arbeitsmarkt
- Studiengängen an Universitäten und Fachhochschulen
- alternativen Tätigkeiten (Auslandsaufenthalt, Freiwilliges Soziales / Ökologisches Jahr und ähnliches)
- Nachholen von Schulabschlüssen
- Bewerbung, Vorstellungsgespräch und Einstufungstest

Wir sind vielseitig vernetzt und arbeiten zusammen mit:

- Unternehmen der Region, die regelmäßig ausbilden
- sozialen Ämtern, zum Beispiel dem Jugendamt
- Schulen und Berufsschulen
- der Universität Hamburg und der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg

Wir möchten Ihnen passende Berufs- und Ausbildungswege aufzeigen und Sie auf Chancen und Risiken aufmerksam machen. Zur Orientierung bieten wir Ihnen einen Berufswahltest an, den wir persönlich mit Ihnen auswerten.

Anmeldung zur Berufsberatung:
telefonisch: 040/3643727
per E-Mail: anmeldung@wegweiser.de
Oder kommen Sie auch gern persönlich bei uns vorbei:

 Wegweiser e. V.
Nieperstraße 98
22527 Hamburg

b Lesen Sie noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Wegweiser ist ein Verein.
- 2 Dort bietet man Berufsberatung für junge Menschen an.
- 3 Man kann dort eine Ausbildung beginnen.
- 4 Man kann dort testen, welcher Beruf passend sein könnte.
- 5 Man kann sich nur per E-Mail zur Beratung anmelden.

08 2 Welcher Beruf ist der richtige?

a Hören Sie eine Radiosendung. Was ist das Thema?



b Hören Sie das Interview noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Der Moderator hat einige Experten zum Thema ins Studio eingeladen.
- 2 Luise Beier von der Berufsberatungsstelle *Wegweiser* ist zu Gast.
- 3 Die Beratungsstelle war bisher leider nicht so erfolgreich.
- 4 Bei der Beratung ist auch der Orientierungstest sehr wichtig.
- 5 Frau Beier empfiehlt vor allem die kreativen Berufe.
- 6 Das Interview geht nach den Nachrichten weiter.

c Ordnen Sie die Berufe aus dem Hörtext den Kategorien zu. Hören Sie dann noch einmal zur Kontrolle und ergänzen Sie noch weitere Berufe, die Sie kennen.

Altenpfleger | Architekt | Bäcker | Designer | Erzieher | Fotograf | **Ingenieur** | Journalist |
Kfz-Mechatroniker | Krankenpfleger | Maler | Maschinenbauer | Maurer | Sozialarbeiter | Tischler |
Veranstaltungstechniker

technische Berufe	soziale Berufe	handwerkliche Berufe	kreative Berufe
Ingenieur			

3 Welche Interessen passen zu welchen Berufen?

Ergänzen Sie in der richtigen Form.

abwechslungsreich | Freiheit | geeignet für | handwerklich | helfen | **konstruieren** | kontaktfreudig |
kreativ | mit den Händen | schmutzig | sozial | technisch | Verständnis | zeigen

- 1 Wenn jemand gern *konstruiert* (a) und _____ (b) für Mechanik, Physik und Chemie _____ (c), könnte er in einem _____ (d) Beruf arbeiten.
- 2 Wenn jemand aber sehr _____ (e) ist und gern anderen Menschen _____ (f), ist er besonders _____ (g) einen _____ (h) Beruf.
- 3 Wenn Sie gern _____ (i) arbeiten und es Sie nicht stört, _____ (j) zu werden, passt ein _____ (k) Beruf zu Ihnen.
- 4 Brauchen Sie viel _____ (l) und suchen eine _____ (m) Tätigkeit, dann empfehlen wir Ihnen einen _____ (n) Beruf.

4 Welchen Beruf haben Sie / möchten Sie? Passt er zu Ihren Interessen?

der Altenpfleger, - | der Arbeitsmarkt, -e | das Berufsbild, -er | der Einstieg, -e: der Einstieg ins Berufsleben | das Freiwillige Soziale Jahr (FSJ) | das Freiwillige Ökologische Jahr (FÖJ) | der Kfz-Mechatroniker, - | der Maschinenbauer, - | der Maler, - | der Maurer, - | der Sozialarbeiter, - | der Tischler, - | der Veranstaltungstechniker, -

aufzeigen: passende Berufswege aufzeigen | auswerten

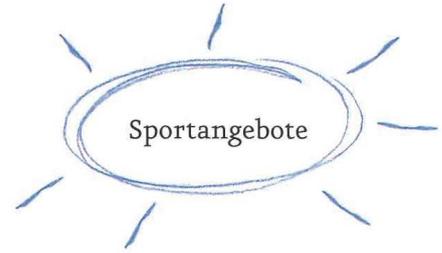
ausführlich | vernetzt: vielseitig vernetzt sein

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Betriebssport

- a Gibt es in Ihrem Unternehmen ein Sportangebot?
Wenn ja, welche Sportarten gibt es?
Sammeln Sie in Kleingruppen.



- ▶ 09 b Hören Sie den Vortrag des Gesundheitsberaters. Ergänzen Sie.

EINLADUNG:

Vortrag unseres Gesundheitsberaters Silvio Seifert.

Wann? Donnerstag, 26.10., 15 Uhr

Wo? Konferenzraum 3

Thema: _____



- ▶ 09 c Hören Sie den Vortrag noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

- 1 Was plant das Unternehmen? Das Unternehmen plant, Betriebssport anzubieten.
- 2 Was erläutert der Gesundheitsberater zuerst?

- 3 Was versteht man unter Betriebssport?

- 4 Welche Vorteile hat Betriebssport? Nennen Sie einen Vorteil.

- d Was hat eine ähnliche Bedeutung? Ordnen Sie zu.

- | | |
|----------------|----------------|
| 1 danach | a dann |
| 2 zunächst | b zuerst |
| 3 abschließend | c am Ende |
| | d am Anfang |
| | e als Nächstes |
| | f zum Schluss |

- e Schreiben Sie die Sätze. Verwenden Sie Alternativen aus 1d und die Wörter in Klammern.

- 1 Zunächst möchte ich Ihnen erläutern, was man unter Betriebssport versteht.
(erklären, bedeuten)
Zuerst

- 2 Danach gehe ich auf die Vorteile von Betriebssport ein. (sich beschäftigen mit)

- 3 Abschließend können Sie gern Fragen stellen, über die wir gemeinsam diskutieren.
(sprechen)

2 Bringt Betriebssport denn etwas?

Lesen Sie die E-Mails. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

Hallo Brigitte,
hast du schon gehört? Sie planen, Betriebssport einzuführen. Das finde ich richtig gut. Ich bin abends zu Hause meistens zu faul, um noch Sport zu machen, und lege mich lieber aufs Sofa. Aber wenn wir direkt hier die Möglichkeit haben, in den Pausen oder gleich nach Feierabend Sport zu treiben, werde ich das auf jeden Fall nutzen. Ich will schon lange mal Yoga ausprobieren! Falls es einen Yogakurs geben wird: Hast du vielleicht Lust, den Kurs mit mir zusammen zu machen?
Viele Grüße
Petra

Hi Petra,
ja, ich weiß schon, dass wir wahrscheinlich bald Betriebssport haben. Ich war gestern sogar beim Vortrag des Gesundheitsberaters. Und ich muss sagen: Ich bin da kritisch. Bringt Betriebssport denn etwas? Ich trainiere dreimal die Woche in einem Verein. Das bringt richtig was für die Gesundheit. Aber 20 Minuten Pausenbewegung? Ich weiß nicht. Der Berater hat natürlich nur über die Vorteile gesprochen, ist ja klar. Aber mal ehrlich: Willst du wirklich mit den Kollegen auch nach Feierabend herumspringen?
Liebe Grüße
Brigitte

- 1 Petra findet die Idee, Betriebssport anzubieten, super. schwierig.
 nicht sinnvoll.
- 2 Ihr fällt es schwer, im Büro zu Hause im Verein Sport zu treiben.
- 3 Sie fragt Brigitte, ob sie gemeinsam Aerobic Yoga Fitnesstraining machen wollen.
- 4 Brigitte macht dreimal wöchentlich im Monat am Wochenende Sport.
- 5 Sie findet es effektiver teurer schwieriger, in einem Verein Sport zu machen.
- 6 Sie denkt, dass Betriebssport nur Vorteile hat. genau so viele Vorteile wie Nachteile hat. auch Nachteile haben kann.

3 Sammeln und vergleichen Sie Vor- und Nachteile von Betriebssport.

Vorteile

Nachteile

4 Präsentieren Sie Ihre Ergebnisse aus 3 in einem kleinen Vortrag.

der Betriebssport (Sg.) | der Gesundheitsberater, -
einführen: Betriebssport einführen

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Wie finde ich den passenden Beruf?

a Überfliegen Sie den Blog. Was möchte Simon? Kreuzen Sie an.

- Simon möchte
- 1 Hilfe an seiner Schule erhalten. 2 Koch werden.
 3 Informationen zu Berufen bekommen.



Simon

Hallo an alle! Ich habe eine Frage. Ich beende im nächsten Jahr die Schule und habe schon einige Ideen, was ich danach machen könnte. Ich möchte mich jetzt intensiver mit den Berufen beschäftigen, die ich mir für mich vorstellen kann. Habt ihr Tipps, wo ich das tun könnte? Wie habt ihr euren Beruf gefunden? Bekommt ihr Hilfe an eurer Schule? An unserer Schule gibt es einen Berufsberater, der sich aber leider mit den aktuellen Entwicklungen des Arbeitsmarktes nicht sehr gut auskennt. Wo informiert ihr euch?



Lena

Hey Simon, meine Eltern und Freunde sind meine besten Berufsberater. Sie kennen mich ja am besten. Ich habe viele Freunde, die älter sind und die schon berufliche Erfahrungen gemacht haben. Sie helfen mir sehr. Ich rate dir, erst einmal im Freundes- und Bekanntenkreis nachzufragen, bevor du jemanden, der dich gar nicht kennt, um Hilfe bittest.



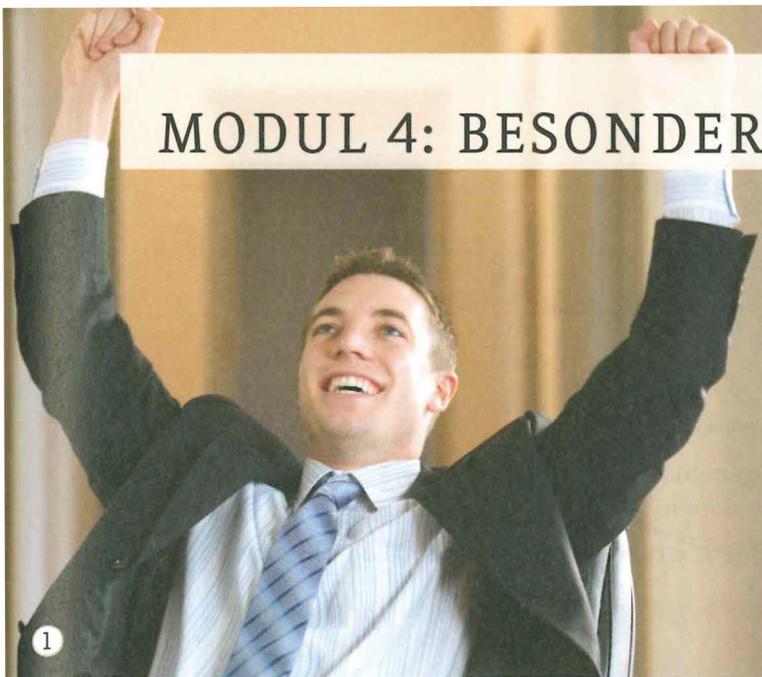
Tim

Hallo Simon. Ich hatte vor zwei Jahren das gleiche Problem wie du. Ich hatte eine ungefähre Vorstellung, welche Berufe zu mir passen könnten, wollte aber mehr Informationen. Ich habe mich an das Berufsinformationszentrum der Agentur für Arbeit gewandt. Und das war eine sehr gute Entscheidung. Ich habe dort erst einmal einen Berufswahltest gemacht und erfahren, welche berufliche Richtung zu mir passt – übrigens auch die, die ich mir vorgestellt habe. Danach hat mir die Berufsberaterin sehr ausführlich mögliche Berufe vorgestellt und mir alle Informationen dazu gegeben, die ich brauchte. Und stell dir vor: Nun mache ich eine Ausbildung als Koch und bin sehr zufrieden.

b Lesen Sie den Blog noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- | | richtig | falsch |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 Simon beendet im nächsten Jahr sein Studium. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Er hat gar keine Idee, was er nach der Schule machen will. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Lena fragt gern ältere Freunde um Rat. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Ihre Eltern fragt sie lieber nicht, weil sie sie zu gut kennen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Tim hat gute Erfahrungen mit einer Berufsberatung gemacht. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Er hat dann aber doch einen ganz anderen Beruf gewählt. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

MODUL 4: BESONDERE MOMENTE IM BERUF



1 Glück und Pech im Beruf

- a Was sehen Sie auf den Fotos? Beschreiben Sie.
- b Wie fühlen sich die Personen auf den Fotos? Warum?

Der Mann auf dem ersten Foto sieht glücklich aus. Vielleicht wird er in Zukunft eine bessere Position in der Firma bekommen.

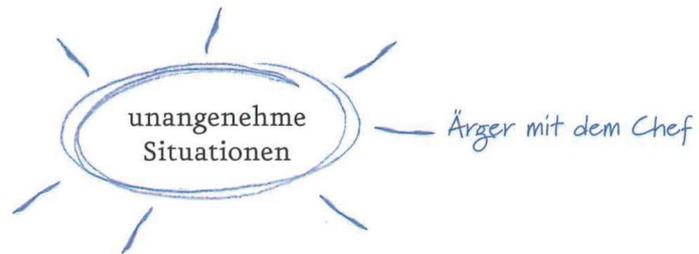
Hören/Sprechen: Pannen im Beruf: *Hätte ich doch bloß...*; Glücksmomente im Beruf: *Das berührt mich sehr.*; Small Talk: *Waren Sie schon einmal hier?*

Lesen: Interview; Zeitungsartikel

Wortschatz: Pannen und Glücksmomente im Beruf emotional kommentieren; Small Talk

1 Pannen im Beruf

Welche unangenehmen Situationen kann es bei der Arbeit geben?
Sammeln Sie.



2 Ich habe mich so über mich geärgert!

▶ 10 a Hören Sie das Gespräch. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Wer spricht? a Juliane und Ernst
 b Justus und Emil
 c Jutta und Eva
- 2 Worum geht es? a um ein Missgeschick
 b um Ärger mit der Chefin
 c um Konzentrationsprobleme

▶ 10 b Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- 1 Das Gespräch findet in der Kantine statt.
 2 Jutta sollte Unterlagen bringen.
 3 Sie ist in das Zimmer des Geschäftsführers hineingegangen.
 4 Sie wollte alle Unterlagen auf einmal tragen.
 5 Ihr Gefühl hatte ihr vorher gesagt, dass sie das schaffen kann.
 6 Eva ärgert sich sehr über den Fehler von Jutta.

	richtig	falsch
1	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c Ergänzen Sie jeweils die richtige Form von *hätte* bzw. *wäre* und das Partizip.

aufpassen | gehen | hören | kommen | **tragen**

- 1 Hätte ich doch nicht alle Unterlagen auf einmal getragen!
 2 _____ ich den Weg doch zweimal _____!
 3 _____ ich doch bloß auf mein Gefühl _____!
 4 _____ ich bloß besser _____!
 5 _____ ich heute nur nicht zur Arbeit _____!



3 Nicht zu glauben!

a Wie kann man auf eine Enttäuschung reagieren? Ordnen Sie zu.

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| 1 Oh je, das ist ja | a ein anderes Mal. |
| 2 Das ist wirklich | b nichts mehr machen. |
| 3 Vielleicht klappt es ja | c wirklich sehr ärgerlich. |
| 4 Aber da kann man wohl | d dumm gelaufen. |

b Lesen Sie die Gespräche und ergänzen Sie die Redemittel.

nichts mehr machen | über mich geärgert | vielleicht blöd | wirklich dumm gelaufen

1

■ Oh nein, mir ist heute etwas Schreckliches passiert. Ich bin über ein Kabel gestolpert und habe meiner Chefin Kaffee über die Hose geschüttet.

Das war _____ (a)!

▲ Oh je ... Nicht zu glauben! Wie unangenehm!

■ Ich habe mich so _____ (b).

2

● Wie peinlich! Gestern wurde der Chef von einer jungen Dame abgeholt. Ich habe ihn heute gefragt, ob das seine Tochter war ...

Es war aber seine Ehefrau!

■ Oh je, das ist ja _____ (c).

● Hätte ich doch bloß nicht gefragt!

■ Da kann man wohl _____ (d).

4 Schreiben und spielen Sie ein Gespräch ähnlich wie in Aufgabe 3b. Verwenden Sie dabei eine der Situationen in 1.

Wie war die Situation?
 Was ist genau passiert?
 Wie haben Sie sich gefühlt?
 Wie drücken Sie Ihre Enttäuschung aus?
 Was hätten Sie besser tun sollen?

Wie reagieren Sie auf
 die Enttäuschung Ihres
 Gesprächspartners?

die Unterlagen (Pl.)

fallen: zu Boden fallen | schütten: Kaffee über die Hose schütten | stolpern: über das Kabel stolpern

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Glücksmomente im Beruf

- ▶ 11 a Hören Sie die Gespräche und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?
Es können auch mehrere Antworten richtig sein.

richtig falsch

Gespräch 1

- a Die Frau arbeitet seit zehn Jahren in der gleichen Firma. richtig falsch
b Sie hat vor, ihr Dienstjubiläum mit den Kollegen etwas später zu feiern. richtig falsch
c Sie arbeitet nicht mehr so gern bei der Firma. richtig falsch

Gespräch 2

- d Die Frau hat das Angebot für eine Beförderung bekommen. richtig falsch
e Sie wird Abteilungsleiterin. richtig falsch
f Der Mann findet das nicht so gut. richtig falsch

Gespräch 3

- g Der Mann ist zum „Mitarbeiter des Monats“ gewählt worden. richtig falsch
h Er hatte das nicht vermutet und freut sich deshalb noch mehr. richtig falsch
i Die Frau findet, dass der Mann sehr fleißig ist. richtig falsch

- b Lesen Sie das Interview und ergänzen Sie die Redemittel

besonders schön | gut nachempfinden | sehr berührend | sehr gefreut | nicht erwartet

Neuigkeiten aus unserer Firma

Seit dem Sommerfest am letzten Freitag wissen wir, dass Elias Naumann unser neuer „Mitarbeiter des Jahres“ ist. Esther Minouche aus der Personalabteilung hat sich mit ihm über diese Auszeichnung unterhalten.



Frau Minouche: Herzlichen Glückwunsch noch einmal, Herr Naumann. Woran haben Sie denn gedacht, als Sie zum „Mitarbeiter des Jahres“ ernannt wurden?

Herr Naumann: Ich weiß gar nicht, woran ich genau gedacht habe. Ich fand dieses Moment vor allem sehr berührend (a).

Frau Minouche: Das kann ich _____ (b).

Darüber hätte sich sicher jeder _____ (c).

Herr Naumann: Ich engagiere mich zwar viel und gern in unserer Firma, aber ich hatte das trotzdem überhaupt _____ (d). Vor allem deshalb fand ich dieses Erlebnis _____ (e).

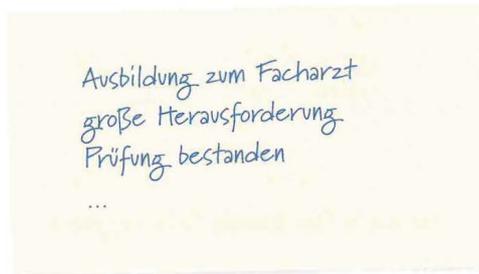
Frau Minouche: Und wie geht es jetzt weiter?

Herr Naumann: So wie vorher auch. Ich komme jeden Tag gern zur Arbeit und engagiere mich für unsere Firma und ihre Mitarbeiter!

Frau Minouche: Herr Naumann, vielen Dank für das Gespräch.

2 Was war Ihr größtes Glücksmoment im Beruf?

a Machen Sie sich Notizen.



b Erzählen Sie im Kurs.

Mein größtes Glücksmoment war, als ich nach der langen Ausbildung zum Facharzt endlich meine Prüfung bestanden habe.

c Was sagen Sie zu den Erzählungen der anderen im Kurs? Vervollständigen Sie die Sätze. Erzählen Sie dann.

Ich fand besonders schön, dass ...
 Ich fand sehr berührend, dass ...
 So etwas wie ... habe ich auch schon einmal erlebt: ...
 Das, was ... erzählt hat, kann ich gut nachempfinden.

Ich fand sehr berührend, dass sich vor allem Davids Mutter so über seinen Erfolg gefreut hat.

WORTSCHATZ

die Auszeichnung, -en | das Dienstjubiläum, -jubiläen

auszeichnen | befördern | engagieren: sich für die Firma engagieren |

ernennen: jmd. zum „Mitarbeiter des Jahres“ ernennen

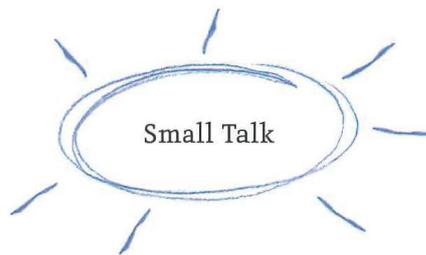
beachtlich

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Small Talk im Beruf

- a Welche Themen eignen sich in Ihrer Kultur für Small Talk? Sammeln Sie.



- b Lesen Sie den Artikel. Markieren Sie: grün für Themen, die sich für Small Talk eignen, und blau für Themen, die sich nicht für Small Talk eignen.

Small Talk: ja, aber wie?

Small Talk ist eine wunderbare Möglichkeit, mit Menschen ins Gespräch zu kommen und für eine entspannte Atmosphäre zu sorgen. Dies kann sehr zum Gelingen eines Kundengesprächs oder

- 5 eines Geschäftsessens beitragen. Auch ist Small Talk ein Zeichen von Höflichkeit. Da Small Talk aber von Kultur zu Kultur unterschiedlich ist, gibt es für Menschen, die in einer anderen Kultur groß geworden sind, einiges zu beachten.

Im Small Talk werden Themen generell nur berührt und nicht intensiv besprochen. **Zu spezielle Themen** eignen sich nicht, da es für den Gesprächspartner peinlich werden kann, wenn er zu einem

- 10 Thema nichts beitragen kann. Auf jeden Fall vermeiden sollte man Themen, die für Streit sorgen könnten, wie zum Beispiel Politik.

Geeignete Themen zum Gesprächseinstieg sind zum Beispiel **Kultur**, Konzerte, Theater, Kino, Film, Fernsehen und das Wetter. Auch Beruf und Karriere ist ein beliebtes Small-Talk-Thema. Hier sollten Sie aber unbedingt Fragen rund um Geld und Gehalt vermeiden. Fragen nach Hobbys, Sport, Auto,

- 15 Reisen und Erholungsmöglichkeiten dagegen sind erlaubt. Nach Krankheiten oder privaten Problemen sollten Sie sich aber auf keinen Fall erkundigen. Über Persönlichkeiten des öffentlichen Lebens können Sie gern sprechen. Sagen Sie dabei aber nichts Schlechtes – Sie kennen ja die Meinung Ihres Gesprächspartners nicht! Gespräche rund um Politik und Religion sollten Sie vermeiden. Sie können sich damit in eine schwierige Situation bringen.

- 20 Wie merkt man aber, wenn man trotz aller Vorsicht doch das falsche Thema gewählt hat? Ganz einfach: Beobachten Sie Ihren Gesprächspartner genau. Reagiert er nach zwei Sätzen nicht oder verhält er sich komisch, dann wechseln Sie das Thema.



- c Lesen Sie noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Beim Small Talk kann man nichts falsch machen. gut Kontakt mit Geschäftspartnern aufnehmen. eine angespannte Atmosphäre schaffen.
- 2 Wie man Small Talk macht, ist aber von der Tageszeit von der Laune von der Kultur abhängig.
- 3 Es sollten vor allem allgemeine aktuelle wissenschaftliche Themen gewählt werden.
- 4 Über Kultur Karriere Geld sollte man nicht sprechen.
- 5 Wenn der Gesprächspartner seltsam reagiert, sollte man ein anderes Small-Talk-Thema wählen. sich nicht wundern. nachfragen.

2 Es hat mich gefreut, Sie kennenzulernen.

- a Lesen Sie die Redemittel und ordnen Sie zu. Ergänzen Sie noch weitere Redemittel, wenn möglich.

Ach! | Ach so. | Das ist ja schade. | Das klingt ja spannend, erzählen Sie mal. |
 Das wusste ich gar nicht. | Es hat mich gefreut, Sie kennenzulernen. | Ich wünsche Ihnen noch
 einen angenehmen Aufenthalt in ... | ~~Ist es das erste Mal, dass Sie in ... sind?~~ | Richtig! |
 Sind Sie schon lange bei ... beschäftigt? | Vielleicht sehen wir uns mal wieder. |
 Waren Sie schon einmal hier? | Dann wünsche ich Ihnen einen schönen Tag.

Small Talk beginnen	Interesse zeigen	Small Talk beenden
Ist es das erste Mal, dass Sie in ... sind?		

- b Lesen Sie das Gespräch und ergänzen Sie.

~~Darf ich fragen, wie Sie heißen?~~ | Das klingt ja spannend |
 Es hat mich gefreut | Ist es das erste Mal



- Entschuldigung, wissen Sie, wo ich einen Kaffee bekommen kann?
- Kein Problem. Ich hole Ihnen einen. ... Hier ist er.
- Danke sehr!
- Ich bin übrigens Thomas Meyer. Darf ich fragen, wie Sie heißen? (1)?
- Natürlich. Mein Name ist Ilka Ludwig. Ich bin von SOCOS IT.
- Sehr angenehm. _____ (2), dass Sie hier bei uns in der Firma sind?
- Nein, ich habe schon mit Ihrem Unternehmen zusammengearbeitet. Wir haben vor einem Jahr eine neue Software in der Personalabteilung installiert. Und nun bekommt diese Software ein Update.
- _____ (3). Ich wünsche Ihnen viel Erfolg dabei und eine gute Zeit bei uns!
- Danke. _____ (4), Sie kennenzulernen.
- Ebenso. Einen schönen Tag noch!

- 3 Wählen Sie ein Small-Talk-Thema und schreiben Sie ein Gespräch wie in 2b. Verwenden Sie dabei die Redemittel in 2a.

das Gelingen (Sg.)

installieren: eine Software | kommen: ins Gespräch kommen |
 vermeiden: ein Thema vermeiden

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Lesen Sie das Interview. Wo steht das im Text? Ergänzen Sie.

Zeilen

- a Arbeitnehmer bleiben heute nicht mehr so lange bei einer Firma.
- b Wer heute Karriere machen will, muss aktiv sein.
- c „Aktiv sein“ bedeutet: Eigeninitiative zeigen und sich sehr engagieren.
- d Es ist wichtig, gute Kontakte zu vielen Leuten in der Firma aufzubauen.
- e Eine gute Gelegenheit, sich mitzuteilen, ist ein Mitarbeitergespräch.
- f Gute Gründe für die Beförderung muss man sich vorher überlegen.
- g Bei einer negativen Antwort sollte man sich weiter anstrengen.

„SELBST AKTIV WERDEN IST GEFRAGT!“

Früher, als viele ihr ganzes Arbeitsleben in einem Unternehmen verbracht haben, gab es nach einer gewissen Zeit automatisch Beförderungen. Heute herrschen aber ganz andere Bedingungen: Arbeitnehmer probieren sich aus und wechseln oft nach ein paar Jahren den Arbeitgeber – und dadurch entstehen auch neue Voraussetzungen für die Karriere im Unternehmen. Wir sprechen mit dem Karrierecoach Manuel Schneider über die Entwicklung von Karrierewegen heute.

Reporter: Herr Schneider, gibt es einen wichtigen Unterschied zwischen der Beförderung heute und der vor ein paar Jahrzehnten?

Schneider: Ja. Der wesentliche Unterschied ist der, dass eine Beförderung früher oft automatisch passiert ist. Nach ein paar Dienstjahren in einer Firma stand eine Beförderung auf dem Programm – und die war beinahe unabhängig von der Leistung. Das hat sich verändert. Heute muss der Mitarbeiter, der im Unternehmen Karriere machen möchte, vor allem aktiv sein.

Reporter: Was heißt das genau?

Schneider: Man muss als Arbeitnehmer viel Engagement zeigen und sich intensiv in die Firma einbringen. Wenn man befördert werden will, ist es wichtig, dass man ein guter „Netzwerker“ ist und Umgang mit den richtigen Leuten im Unternehmen pflegt. Den Wunsch

nach Beförderung und beruflicher Weiterbildung sollte man auch unbedingt mit dem Chef oder der Chefin besprechen. Aber hier ist der richtige Zeitpunkt sehr wichtig. Auf keinen Fall sollte so ein Gespräch spontan stattfinden, sondern es muss gut geplant werden. Am besten eignet sich dafür ein Mitarbeitergespräch. Vor diesem Gespräch sollte sich der Mitarbeiter gute Gründe für eine Beförderung überlegen und intensiv darüber nachdenken, wie er seine eigenen Wünsche und Vorstellungen beschreiben kann.

Reporter: Und wenn die Reaktion nicht so ist, wie man gehofft hat?

Schneider: Dann ist es vor allem wichtig, dass man nicht aufgibt. Viel besser ist es, offen zu bleiben und zu fragen, was denn für den gewünschten Karriereschritt fehlt. Und daran dann zu arbeiten.

Reporter: Herr Schneider, herzlichen Dank für das Gespräch.



MODUL 5: IMMER AUF DEM NEUESTEN STAND



1 Immer auf dem neusten Stand bleiben

- a Was sehen Sie auf dem Foto? Beschreiben Sie?
- b Welchen Beruf könnten die Menschen auf dem Foto haben? Warum?

2 In welchen Berufen sind Fortbildungen besonders wichtig?

Für Ärzte sind Fortbildungen sehr wichtig. Sie müssen immer auf dem neusten Stand der Medizin sein.

Hören/Sprechen: Gründe für eine Fortbildung nennen; Diese Fortbildung finde ich wichtig, um ...; sich nach einer Fortbildung erkundigen: Für wen ist dieser Kurs geeignet?; Fortbildungen bewerten: Meine Erwartungen wurden erfüllt.

Lesen: Broschüretext; Kursprogramm; Blog

Schreiben: E-Mail (Bewertung einer Fortbildung)

Wortschatz: Gründe für eine Fortbildung nennen; sich nach Fortbildungen erkundigen; Fortbildungen bewerten

1 Warum Fortbildung?

- a Überfliegen Sie die Aussagen der Personen. Was meinen Sie: Welche Frage wurde den drei Personen gestellt?
- b Lesen Sie nun die Aussagen. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.



1

Ruben Altmann

Ich arbeite als IT-Entwickler in einem großen Softwareunternehmen. Meine Branche verändert sich sehr schnell. Fortbildungen sind deshalb extrem wichtig. Ich versuche, jährlich eine Fortbildung zu besuchen. Das ist auch notwendig, um mich von den vielen Konkurrenten zu unterscheiden, die es in meinem Beruf auf dem Arbeitsmarkt gibt.



2

Andrea Gabriel

Seit fünf Jahren bin ich Leiterin eines Kindergartens und mache regelmäßig Fortbildungen – so in etwa zwei im Halbjahr. In meinem Beruf ist es vor allem wichtig, dass die Eltern Vertrauen in mich und mein Team haben – und das bekommen sie zum Beispiel, wenn sie sehen, dass wir pädagogisch auf dem neuesten Stand sind. Daher besuchen wir auch als ganzes Team Fortbildungen – das ist auch für den Teamgeist sehr positiv.



3

Holger Orschinski

Ich bin Lehrer an einem Gymnasium. Die Arbeit mit meinen Schülerinnen und Schülern macht mir sehr viel Freude. Ich versuche, so oft wie möglich Fortbildungen zu besuchen, schaffe es aber höchstens einmal in den Winter- oder Sommerferien. Ich finde es toll, neue Unterrichtsmethoden kennenzulernen und sie dann in meiner Klasse auszuprobieren. Außerdem genieße ich es auch sehr, ab und zu nicht der Lehrer, sondern der Schüler zu sein.

- 1 a In der IT-Branche bewegt sich nicht viel. verändert sich alles sehr schnell.
 ist der Arbeitsplatz sicher.
- b Deshalb sind Fortbildungen für Ruben Altmann weniger wichtig.
 wirklich nötig. nicht interessant.
- 2 a Andrea Gabriel ist Chefin Mitarbeiterin Teammitglied im Kindergarten.
- b In ihrem Beruf ist Erfahrung ein Team Vertrauen sehr wichtig.
- 3 a Holger Orschinski probiert in den Ferien im Winter in seiner Klasse gern neue Methoden aus.
- b Er mag manchmal gern Schüler sein. Ferien haben. Lehrer sein.

c Wie oft nehmen die Personen an Fortbildungen teil?

- 1 Ruben Altmann: dreimal pro Jahr zweimal pro Jahr einmal pro Jahr
- 2 Andrea Gabriel: viermal pro Jahr dreimal pro Jahr sechsmal pro Jahr
- 3 Holger Orschinski: dreimal pro Jahr zweimal pro Jahr einmal pro Jahr

► 12 **2 Meine Gründe für eine Fortbildung**

- a** Hören Sie das Gespräch. Worüber spricht Ricarda Hollmann? Kreuzen Sie an.

Ricarda Hollmann ...

- 1 braucht mehr Softwareprogramme.
 2 kommt mit dem Telefonanschluss nicht zurecht.
 3 hat Probleme mit der Software.



- b** Hören Sie das Gespräch noch einmal. Welche Redemittel hören Sie? Kreuzen Sie an.

- 1 a Und jetzt habe ich Schwierigkeiten mit ...
 b Und jetzt komme ich mit ... nicht so gut zurecht.
 2 a Ich würde gern eine Fortbildung beantragen.
 b Ich habe eine interessante Fortbildung gefunden.
 3 a Er bräuchte eine Fortbildung, um ...
 b Er bräuchte die Fortbildung auch für ...
 4 a Durch die Fortbildung können wir lernen, ...
 b Die Fortbildung würde uns helfen, ...
 5 a Sie findet diese Fortbildung auch wichtig, um ...
 b Sie findet diese Fortbildung wäre notwendig, damit wir ...

3 Welche Fortbildungen haben Sie schon besucht? Was waren die Gründe dafür?

Ich habe eine Fortbildung im Bereich IT besucht. Die Fortbildung war notwendig, weil in unserer Firma eine neue Software eingeführt wurde.

4 Wählen Sie eine Situation. Begründen Sie, warum Sie eine Fortbildung brauchen. Verwenden Sie dabei die Redemittel in 2b.

1 Sie werden die Projektleitung in einem großen Projekt übernehmen. Bevor die Arbeit beginnt, möchten Sie an einer Fortbildung zum Thema *Projektmanagement* teilnehmen.

2 Sie sind zum Teamleiter befördert worden. Da Sie bisher keine Erfahrung als Chef haben, möchten Sie die Fortbildung *Mitarbeiter erfolgreich führen* besuchen.

3 Es fällt Ihnen schwer, Beruf, Familie und Freizeit zu organisieren. Sie haben gehört, dass es Fortbildungen zum Thema *Work-Life-Balance* gibt, und möchten gern an einer solchen Fortbildung teilnehmen.

das Projektmanagement (Sg.) | der Stand (Sg.): auf dem neuesten Stand sein | das Vierteljahr, -e | die Work-Life-Balance

führen: Mitarbeiter führen

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Ich bin auf der Suche nach einer Fortbildung.

- ▶ 13 a Was möchte Herr Martens lernen?
Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an.

Herr Martens möchte ...

- 1 Grundlagen des Projektmanagements lernen.
- 2 Projektmanagement für Fortgeschrittene lernen.
- 3 lernen, wie man Seminare auf Internetseiten präsentiert.



- ▶ 13 b Hören Sie noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Herr Martens ruft bei der Volkshochschule an.
- 2 Er hat in der Zeitung von den Kursen gelesen.
- 3 Er hat schon Erfahrung im Projektmanagement.
- 4 Er möchte aber noch mehr zu diesem Thema wissen.
- 5 Vor allem interessiert ihn die Planung, Umsetzung und Kontrolle von Projekten. . .
- 6 Eine Software kennenzulernen, ist für ihn nicht wichtig.
- 7 Frau Bergmann schickt ihm drei Kursprogramme per E-Mail.

- c Lesen Sie die Kursprogramme. Markieren Sie die Kursinhalte, die für Herrn Martens wichtig sind.

KURSPROGRAMM	KURSPROGRAMM
<p>1</p> <hr/> <p>Kursnr. 05-0001</p> <hr/> <p>Projektmanagement – Kurs für Fortgeschrittene</p> <p><i>Zielgruppe:</i> Der Kurs richtet sich an Personen mit Vorkenntnissen im Projektmanagement.</p> <p><i>Kursinhalt:</i> Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen mit Beispielen die Bedeutung und die Notwendigkeit eines gut strukturierten Projektmanagements kennen. Sie lernen, Projekte zu konzipieren und zu planen. Außerdem werden Methoden vermittelt, um Projekte erfolgreich umzusetzen. Ein weiterer Schwerpunkt des Seminars liegt auf der Kontrolle des Projektablaufs.</p>	<p>2</p> <hr/> <p>Kursnr. 05-0002</p> <hr/> <p>Projektmanagement – Projektplanung mit MS Project</p> <p><i>Zielgruppe:</i> Der Kurs richtet sich an Personen mit Vorkenntnissen im Projektmanagement, die Ihre Planungsfähigkeiten verbessern wollen.</p> <p><i>Kursinhalt:</i> Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, Projekte genau und in kleinen Schritten zu planen. Sie lernen eine Software intensiv kennen, die den Planungsprozess unterstützt.</p>

- d Für welchen Kurs sollte sich Herr Martens entscheiden? Warum? Diskutieren Sie im Kurs.

Der Vorteil von Kurs Nummer 2 ist, dass ...

2 Keine Vorkenntnisse nötig!

- a Welche Redemittel passen nicht zum Thema?
Kreuzen Sie an.

Sich nach dem Kursinhalt erkundigen

- 1 Wer leitet den Kurs?
- 2 Was wird im Kurs vermittelt?
- 3 Wo finde ich den Seminarraum?
- 4 Für wen ist dieser Kurs geeignet?
- 5 Was ist der Inhalt dieses Kurses?
- 6 Was sind die Schwerpunkte des Kurses?
- 7 Ich interessiere mich für die Fortbildung ...
- 8 Braucht man für diesen Kurs Vorkenntnisse?
- 9 Ich bin auf der Suche nach einer Fortbildung zum Thema ...
- 10 Ich habe schon Erfahrung im Bereich ..., möchte aber noch ... lernen.



- b Lesen Sie das Gespräch und ergänzen Sie passende Redemittel aus 2a.
Es sind mehrere Lösungen möglich.

- Guten Morgen. _____ (a)
Öffentlichkeitsarbeit. Kann ich Ihnen dazu ein paar Fragen stellen?
- ▲ Natürlich, sehr gern.
- _____ (b)
- ▲ Der Kurs richtet sich an alle, die beruflich mit Öffentlichkeitsarbeit zu tun haben.
- _____ (c)
- ▲ Erste Erfahrungen sind von Vorteil, aber Sie können den Kurs auch ohne Vorkenntnisse belegen. Möchten Sie sonst noch etwas wissen?
- _____ (d)
- ▲ Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen Ziele und Funktionen von Öffentlichkeitsarbeit kennen. Außerdem geht es um Instrumente der Öffentlichkeitsarbeit, wie zum Beispiel die sozialen Medien.

3 Wählen Sie zu zweit einen der Kurse in 1c oder suchen Sie einen interessanten Kurs im Internet. Schreiben Sie dazu ein Gespräch ähnlich wie in 2b.

die Öffentlichkeitsarbeit (Sg.) | der Planungsprozess, -e | das Projektmanagement (Sg.) |
der Vorteil, -e: von Vorteil sein

belegen: einen Kurs belegen | konzipieren: ein Projekt konzipieren

sozial: die sozialen Medien

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Ich habe viel gelernt!

a Überfliegen Sie die Einträge im Internetforum. Worum geht es? Kreuzen Sie an.

Die Personen diskutieren darüber, ...

- 1 ob Unternehmen Fortbildungen anbieten sollten.
- 2 ob Fortbildungen sinnvoll sind.
- 3 wie oft man den Job wechseln sollte.

Lohnen sich Fortbildungen?



TessaW

Ich habe den Job gewechselt und arbeite nun in einem großen Unternehmen, das für die Mitarbeiter viele Fortbildungen anbietet. Ich bin etwas unsicher, was ich bei der Auswahl beachten muss. Lohnt sich so etwas überhaupt? Wie sind eure Erfahrungen?



Irina65

Hallo Tessa! Du solltest dieses Angebot unbedingt nutzen. Es ist doch toll, wenn du dich in deiner Firma weiterbilden kannst. Wichtig ist, dass du dir genau überlegst, welche Fortbildung für deine Arbeit wichtig sein könnte. Es hilft auch, sich vorher nach dem genauen Kursinhalt zu erkundigen. Ich habe letztes Jahr an einer Marketing-Fortbildung teilgenommen und dabei sehr positive Erfahrungen gemacht: Ich habe viel gelernt, der Kursleiter hat das Thema gut vermittelt und die Stimmung im Kurs war auch sehr gut. Meine Erwartungen wurden voll erfüllt und es hat außerdem noch Spaß gemacht!



Leon79

Also ich mache nicht gern Fortbildungen. Dann ist man ein paar Tage vom Schreibtisch weg und es bleibt zu viel Arbeit liegen.



TanjaP.

Ich habe vor ein paar Monaten eine echt negative Erfahrung gemacht. Der Kurs hatte ganz andere Inhalte und Schwerpunkte als im Kursprogramm beschrieben! Alles viel zu theoretisch und weit weg von meiner täglichen Arbeit! Im Unterricht ging es viel zu schnell und ich habe nicht alles verstanden. Die Kursleiterin war sehr nett, konnte aber den Inhalt nicht sehr gut vermitteln. Und die Atmosphäre im Kurs war auch schlecht. So habe ich mir eine Fortbildung nicht vorgestellt!

b Lesen Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- | | richtig | falsch |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 Tessa fragt, was sie bei der Wahl einer Fortbildung beachten soll. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Irina rät ihr, sich gut über den Inhalt zu informieren. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Irina hatte im letzten Jahr leider Pech mit ihrer Fortbildung. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Leon mag es nicht, wenn wegen einer Fortbildung Arbeit liegen bleibt. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Tanjas Erwartungen an die Fortbildung wurden nicht enttäuscht. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Es hat Tanja gestört, dass die Kursbeschreibung falsch war. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2 Über eine Fortbildung berichten

a Positiv oder negativ? Ergänzen Sie diese Redemittel aus 1a in der Tabelle.

Der Kursleiter hat das Thema gut vermittelt. | Die Stimmung im Kurs war gut. |
 Die Themen haben nicht zu meiner Arbeit gepasst. | Es ging im Unterricht zu schnell. |
 Ich habe andere Schwerpunkte erwartet. | Ich habe positive Erfahrungen mit
 Fortbildungen gemacht. | Meine Erwartungen wurden erfüllt. | Nach dem Kurs war ich
 gut über das Thema informiert. | So hatte ich mir den Kurs nicht vorgestellt.

😊	😞
<p>Der Kursleiter hat das Thema gut vermittelt.</p>	

b Haben Sie schon einmal an einer Fortbildung teilgenommen? Wurden Ihre Erwartungen erfüllt oder waren Sie enttäuscht? Warum? Erzählen Sie.

3 Lesen Sie die E-Mail und schreiben Sie eine Antwort.

Sehr geehrte Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer,
 von 5. bis 7. September fand unser Seminar *Programmieren für Anfänger* statt, an dem Sie teilgenommen haben. Wir möchten die Qualität unserer Fortbildung laufend überprüfen und verbessern. Daher bitten wir Sie, uns Ihre Meinung zum Seminar mitzuteilen. Haben wir Ihre Erwartungen erfüllt? Welcher Aspekt hat Ihnen besonders gut gefallen? Welcher nicht? Haben Sie Vorschläge, was wir besser machen können? Auf Ihre Antwort freuen wir uns.

Mit freundlichen Grüßen
 Linus Haubold
 Qualitätsmanagement

Sehr geehrter Herr Haubold,
 vielen Dank für Ihre E-Mail.

das Qualitätsmanagement (Sg.)
 erfüllen: die Erwartungen voll/nicht erfüllen
 laufend | theoretisch

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Welcher Titel passt? Lesen Sie den Zeitungsartikel und kreuzen Sie an.

- a Mehr als 50 Prozent aller Beschäftigten zeigen Interesse an Fortbildungen
 b Fortbildungen bedeuten zu hohe Kosten für Unternehmen
 c Immer mehr Unternehmen bieten Fortbildungen für Mitarbeiter an

Fortbildungen zur Qualifizierung der Beschäftigten sind im deutschsprachigen Raum sehr beliebt. Knapp drei Viertel aller Unternehmen bieten ihren Arbeitnehmern die Möglichkeit, an Fortbildungen teilzunehmen. Das ging
 5 aus einer kürzlich veröffentlichten Studie hervor. Damit ist der Anteil der weiterbildenden Unternehmen im Vergleich zu einer früheren Untersuchung weiter gestiegen.



- Im Durchschnitt bilden sich Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer 23 Stunden im Jahr in Kursen und Seminaren weiter. Allerdings ist das Angebot an Fortbildungen,
 10 das Unternehmen ihren Mitarbeitern anbieten, abhängig von der Unternehmensgröße. Nur etwa die Hälfte der Firmen mit bis zu zwanzig Beschäftigten bieten Fortbildungen an. Anders sieht es bei großen Unternehmen mit 1 000 und mehr Beschäftigten aus: Hier liegt der Anteil der weiterbildenden Unternehmen bei mehr als 90 Prozent.
- 15 Fortbildungen sind für Unternehmen aber keine preiswerte Sache. Den größten Kostenanteil verursacht der Personalausfall, der durch Fortbildungen entsteht. Aber es entstehen auch andere Kosten, etwa für Reisen und Unterkunft. Dennoch sehen Arbeitgeber – wie auch eine große Mehrheit der Arbeitnehmer – in Fortbildungen einen großen Nutzen.

2 Lesen Sie den Text noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- a Etwa 50 75 90 Prozent der Unternehmen bieten ihren Mitarbeitern Fortbildungen an.
 b Das sind mehr weniger gleich viele Unternehmen wie in der letzten Untersuchung.
 c Arbeitnehmer nehmen ungefähr im Umfang von zwei drei fünf Arbeitstagen pro Jahr an Fortbildungen teil.
 d Jede zweite dritte vierte kleine Firma bietet Fortbildungen an.
 e Große Unternehmen bieten Weiterbildungen seltener häufiger spontaner an als kleine.
 f Für Fortbildungen müssen Unternehmen viel bezahlen. Rechnungen schreiben. zu viel rechnen.



1 Engagement im Unternehmen

- a Was sehen Sie auf dem Foto? Beschreiben Sie.
- b Was könnte man im Unternehmen getan haben, um den Titel „Klimafreundliches Unternehmen“ zu bekommen?

Vielleicht arbeitet das Unternehmen mit Waren aus fairem Handel.

- c Haben Sie schon einmal in einem Unternehmen gearbeitet, dem ein Titel oder ein Preis verliehen wurde?

Hören/Sprechen: Mitarbeiterwünsche:

Am wichtigsten sind mir flexible Arbeitszeiten.; Familie und Beruf: Ich kann mir gut vorstellen, ...; Engagement im Umweltschutz: Wir setzen ein Zeichen gegen Umweltverschmutzung.

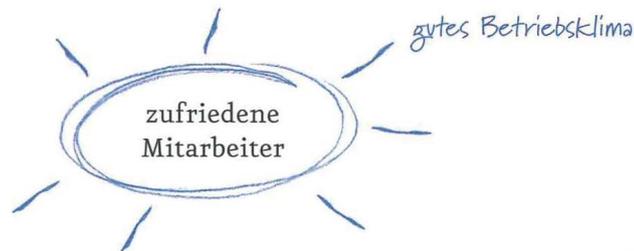
Lesen: Informationstext aus dem Internet; E-Mail; Zeitungsartikel

Schreiben: Forumseintrag; Erklärung zu einer Umweltschutzaktion

Wortschatz: Mitarbeiterwünsche; Familie und Beruf; Engagement im Umweltschutz

1 Zufriedene Mitarbeiter sind unsere Motivation!

- a Unter welchen Voraussetzungen fühlen sich Mitarbeiter in einem Unternehmen wohl? Was meinen Sie? Sammeln Sie.



- ▶₁₄ b Hören Sie den Beginn eines Interviews. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Elena Palisch ist
- a Radiomoderatorin.
 - b Chefin der Firma Kavodus.
 - c Fortbildungsmanagerin bei Beruf und Karriere.
- 2 Die Firma Kavodus hat
- a finanzielle Schwierigkeiten.
 - b eine neue Chefin.
 - c einen Preis bekommen.



- c Welche Fragen könnten Frau Palisch im Gespräch gestellt werden? Was meinen Sie?

- ▶₁₅ d Hören Sie nun weiter. Was bietet das Unternehmen Kavodus seinen Mitarbeitern? Welche Punkte werden genannt? Kreuzen Sie an.

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="radio"/> Homeoffice | 6 <input type="radio"/> flexible Arbeitszeiten |
| 1 <input type="radio"/> Fortbildungen | 7 <input type="radio"/> Beteiligung am Gewinn |
| 3 <input type="radio"/> 30 Tage Urlaub | 8 <input type="radio"/> Arbeit in Teil- oder Vollzeit |
| 4 <input type="radio"/> ein faires Gehalt | 9 <input type="radio"/> mehr Gehalt bei Überstunden |
| 5 <input type="radio"/> keine Schichtarbeit | 10 <input type="radio"/> Unterstützung beim Wunsch nach Elternzeit |

- ▶₁₆ e Hören Sie noch einmal das ganze Interview und korrigieren Sie die Sätze.

- 1 Das Unternehmen wurde im ~~März~~ zum „Arbeitgeber des Jahres“ gewählt. *Mai*
- 2 In der Firma gibt es gute Arbeitsbedingungen für die Chefs.
- 3 Zwei Faktoren beeinflussen die Zufriedenheit der Mitarbeiter.
- 4 Die Firma will die Vereinbarkeit von Beruf und Hobby verbessern.
- 5 Das Unternehmen unterstützt Väter, die Ferien machen wollen.
- 6 Es wurde ein kleines Fortbildungsangebot erstellt.
- 7 Zufriedene Mitarbeiter bleiben kurz im Unternehmen.

2 Am wichtigsten sind mir flexible Arbeitszeiten!

- a Welche Faktoren in 1d sind Ihnen besonders wichtig?
Erstellen Sie eine Rangliste.

Mir ist besonders wichtig:

1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

- b Vergleichen Sie zu zweit. Verwenden Sie dabei folgende Redemittel.

Am wichtigsten ist mir ...
Für mich steht an erster Stelle, dass ...
Ich lege größten Wert darauf, dass ...
Für mich ist sehr wichtig, dass ...
... ist mir weniger wichtig.
... spielt für mich eine sehr große / nicht so große Rolle.

3 Stellen Sie sich vor, Sie sind Geschäftsführer einer großen Firma. Wie würde Ihre Mitarbeiterpolitik aussehen? Vergleichen Sie Ihre Antworten im Kurs.

Wenn ich Chefin wäre, würde ich feste Arbeitszeiten einführen. Es ist doch sinnvoll, dass alle Mitarbeiter zur gleichen Zeit da sind.
Ich lege größten Wert auf Pünktlichkeit!

Also das ist mir nicht so wichtig.
Wenn ich Chef wäre, würde ich meine Mitarbeiter selbst entscheiden lassen, wann Sie mit der Arbeit beginnen und aufhören wollen. Dann sind sie auch zufriedener.

die Arbeitszeit, -en: feste/flexible Arbeitszeiten | die Elternzeit (Sg.) |
die Mitarbeiterpolitik (Sg.) | die Unternehmenspolitik (Sg.)
arbeiten: in Vollzeit/Teilzeit arbeiten | einführen: feste/flexible
Arbeitszeiten einführen

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Wir haben einen Betriebskindergarten gegründet.

- a Was stellen Sie sich unter einem *Betriebskindergarten* vor? Überlegen Sie zu zweit.
- b Lesen Sie den Text von der Internetseite des Unternehmens ROTO Energietechnik. Wer kann den Betriebskindergarten nutzen? Kreuzen Sie an.
 - 1 nur Mütter und Schichtarbeiter
 - 2 alle, die sich bei ROTO Energietechnik bewerben
 - 3 alle Mitarbeiter, Auszubildenden und Praktikanten

☰ Menü
ROTO ENERGIETECHNIK

Unser Betriebskindergarten ROTOKids

Bei ROTO Energietechnik steht Familienfreundlichkeit im Vordergrund. Wir verstehen uns als familienfreundlicher Arbeitgeber und möchten unseren Beschäftigten den Arbeitsalltag so leicht wie möglich machen. Deshalb haben Mitarbeiter und Auszubildende bei uns seit drei Jahren die Möglichkeit, ihre Kinder im betriebseigenen Kindergarten betreuen zu lassen. Auch Praktikantinnen und Praktikanten können ihre Kinder für die Dauer ihres Praktikums bei uns anmelden.



Unsere Beschäftigten haben durch den Betriebskindergarten viele Vorteile. Sie müssen vor und nach der Arbeit keine langen Strecken fahren, um ihre Kinder in den Kindergarten zu bringen oder abzuholen – sie nehmen sie einfach mit zur Arbeit und geben sie dort im Kindergarten ab. Die Öffnungszeiten unseres Kindergartens entsprechen den Arbeitszeiten unserer Beschäftigten. So sind auch ein früher Arbeitsbeginn oder Schichtarbeit kein Problem mehr. Und nicht zuletzt: Wir garantieren unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern einen Betreuungsplatz in unserem Kindergarten. So hat die oft anstrengende Suche nach einem Kindergartenplatz ein Ende. Und wir haben festgestellt: Mütter und Väter finden nach der Babypause bei uns leichter und schneller in den Beruf zurück, wenn sie wissen, dass ihre Kinder in sicherer und liebevoller Betreuung in ihrer Nähe sind. Sie können sogar wieder in Vollzeit arbeiten, wenn sie das möchten.

Bewerben Sie sich bei ROTO Energietechnik und genießen auch Sie die Vorteile eines familienfreundlichen Arbeitgebers. [Hier geht es zu unseren aktuellen Stellenangeboten.](#)

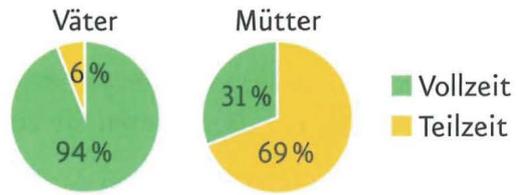
c Lesen Sie den Text noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- | | richtig | falsch |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1 ROTO hat vor drei Jahren einen Betriebskindergarten gegründet. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Der Betriebskindergarten ist leider weit von der Arbeit entfernt. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Er ist so lange geöffnet, wie die Beschäftigten arbeiten müssen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Die Beschäftigten bekommen vielleicht einen Betreuungsplatz. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Bei ROTO fällt es Eltern leicht, wieder in den Beruf einzusteigen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Die Familienfreundlichkeit soll ROTO als Arbeitgeber attraktiv machen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2 Vereinbarkeit von Beruf und Familie

a Sehen Sie die Grafiken an und beschreiben Sie sie.

Teilzeit- und Vollzeitarbeit von Vätern und Müttern mit Kindern unter 18 Jahren



b Wie ist die Situation in Ihrem Land? Was meinen Sie? Welche Gründe könnte es dafür geben? Erzählen Sie.

Bei uns in Frankreich arbeiten viel mehr Frauen in Vollzeit. Das liegt daran, dass ...

3 Ich kann mir gut vorstellen, in Teilzeit zu arbeiten.

a Lesen Sie den Text. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

Wer von Ihnen arbeitet in Vollzeit?

Bitte nehmen Sie sich fünf Minuten Zeit und beantworten Sie die Frage. Vielen Dank!

Für Männer: Können Sie sich vorstellen, als Vater in Teilzeit zu arbeiten oder eine längere Elternzeit zu machen, um sich um die Kinder zu kümmern? Warum (nicht)?

Für Frauen: Können Sie sich vorstellen, als Mutter in Vollzeit zu arbeiten? Warum (nicht)?



Samuel

Für mich kommt es schon infrage, in Teilzeit zu arbeiten. Im Moment mache ich Elternzeit und kümmere mich um unseren Sohn. Meine Frau arbeitet wieder stundenweise. Sie möchte schnell wieder voll arbeiten, weil ihr der Job großen Spaß macht. Ich denke: Es hängt davon ab, wie viel Gehalt man bekommt. Bei uns spricht dagegen, dass ich mehr verdiene. Aber wir werden noch einmal gemeinsam überlegen, wie wir das machen.

- Samuel
- 1 arbeitet im Moment in Teilzeit.
 - 2 ist verheiratet.
 - 3 findet, dass Geld ein wichtiger Faktor ist.
 - 4 hat ein höheres Gehalt als seine Frau.
 - 5 entscheidet allein über seine Arbeitszeit.

b Markieren Sie in der Antwort von Samuel, welche Satzteile man durch die Redemittel rechts ersetzen kann.

*Ich kann mir gut vorstellen ...
Es kommt darauf an ...
Ein Problem sehe ich bei uns darin ...*

c Schreiben Sie eine eigene Antwort. Verwenden Sie dabei die Redemittel in 3a und 3b.

WORTSCHATZ

die Babypause, -n | die Betreuung (Sg.) | der Betriebskindergarten, -e
betreuen | einsteigen: wieder in den Beruf einsteigen
betriebseigen: der betriebseigene Kindergarten |
stundenweise: stundenweise arbeiten

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Umweltfreundliche Unternehmen

a Sollten sich Unternehmen für den Umweltschutz engagieren?
Welchen Aussagen stimmen Sie zu? Sprechen Sie zu zweit.

- 1 „Es gehört heute einfach dazu, dass man an die Umwelt denkt.“
- 2 „Firmen sollen lieber mehr Gehalt zahlen, als ihr Geld in den Umweltschutz zu stecken.“
- 3 „Ein Unternehmen sollte sich auf seine Hauptaufgabe konzentrieren: Geld verdienen.“
- 4 „Für die Zufriedenheit der Mitarbeiter ist es wichtig, dass ein Unternehmen umweltbewusst handelt.“

b Lesen Sie die E-Mail. Um was für eine Veranstaltung geht es? Kreuzen Sie an.

- 1 Eine Umweltaktion, die am 22. September stattfindet.
- 2 Ein Umweltprojekt in der Region, für das alle Mitarbeiter spenden sollen.
- 3 Eine Umweltaktion, bei der man drei Wochen lang möglichst viel Rad fahren soll.

Von: schneewind@caro-trainings.de An: allemitarbeiter@caro-trainings.de
 Betreff: 8. Leipziger Stadtradeln

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

vom 2. bis 22. September findet zum achten Mal das Leipziger Stadtradeln statt. Wir wollen uns auch in diesem Jahr wieder für den Umweltschutz engagieren und für eine fahrradfreundliche und klimagerechte Stadt mit einem eigenen Team an den Start gehen. Denn: Umweltschutz geht alle an!

Alle Leipziger können über drei Wochen hinweg auf ihren täglichen Wegen durch die Stadt Radkilometer für ihr Team und die Stadt sammeln. Ziel ist es, am 22. September die meisten Kilometer gefahren zu sein. Die Siegerteams können auch in diesem Jahr wieder Preisgelder von insgesamt 1500 Euro gewinnen. Wenn wir gewinnen, werden wir das Preisgeld an ein Umweltprojekt in unserer Region spenden.

Anmeldung unter dem Teamnamen *Caro-trainings* und weitere Informationen unter <http://www.oekoloewe.de/stadtradeln.html>. Wir freuen uns auf viele Anmeldungen und sportliche drei Wochen im September!

Mit sportlichen Grüßen

Robert Schneewind
Personalreferent



c Lesen Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- | | richtig | falsch |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1 Caro-trainings engagiert sich für die Gesundheit der Mitarbeiter. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Durch die Aktion sollen mehr Leipziger mit dem Fahrrad fahren. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Die Mitarbeiter sollen Kilometer sammeln. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Mit dem Preisgeld möchte man ein internationales Umweltprojekt unterstützen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Bei der Anmeldung soll der Teamname <i>Caro-trainings</i> angegeben werden. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

2 Dabeisein ist alles!



Dr. Simon Peters,
Geschäftsführer
Caro-trainings

▶ 17 a Was meinen Sie: Hat das Team von *Caro-trainings* das Stadtradeln gewonnen? Hören Sie dann und vergleichen Sie.

▶ 17 b Hören Sie noch einmal. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- 1 Die Siegerehrung für das Stadtradeln hat gestern stattgefunden.
- 2 Das Interview mit Herrn Peters ist live.
- 3 *Caro-trainings* hat das erste Mal teilgenommen.
- 4 Die Firma möchte sich für den Umweltschutz engagieren.
- 5 Herr Dr. Peters meint, Fahrrad fahren ist auch gut für die Gesundheit.
- 6 Der Firma ist das Image *Umweltbewusster Arbeitgeber* wichtig.
- 7 Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben mitgemacht.
- 8 *Caro-trainings* kann im nächsten Jahr leider nicht teilnehmen.

c Aussagen der Geschäftsleitung. Schreiben Sie die Sätze.

1 Zeichnen / setzen / gegen / ein / ~~Wir~~ / Umweltverschmutzung

Wir

2 Stadt / uns / setzen / Wir / klimagerechte / eine / ein / für

3 alle / an / uns / geht / Umweltschutz

3 Unser Beitrag zum Umweltschutz

a Engagiert sich Ihr Arbeitgeber für den Umweltschutz – oder kennen Sie eine Firma, die das tut? Welche Maßnahmen und Aktionen gibt es? Berichten Sie.

Es gibt Unternehmen, die Dokumente nur noch in digitaler Form verwenden. Das spart jede Menge Papier und ist gut für die Umwelt!

Mein Arbeitgeber hat gerade zu einem Ökostromanbieter gewechselt. Ökostrom ist doch viel besser und umweltfreundlicher.

b Wählen Sie eine Umweltschutzaktion aus **3a** aus. Schreiben Sie eine Erklärung der Geschäftsführerin / des Geschäftsführers, warum das Unternehmen dies tut. Verwenden Sie dabei auch die Redemittel in **2c**.

WORTSCHATZ

der Ökostrom (Sg.) | der Ökostromanbieter, - | die Siegerehrung,-en | das Preisgeld, -er
angehen: Das Problem geht uns alle an. | betreffen: Das Problem betrifft alle Mitarbeiter. |
positionieren (sich) | setzen: ein Zeichen setzen gegen ... | spenden: das Preisgeld spenden
klimagerecht | umweltbewusst: der umweltbewusste Arbeitgeber

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 In welcher Reihenfolge werden die Themen angesprochen?

Lesen Sie den Text und nummerieren Sie.

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> Ausblick | <input type="radio"/> Alltagsmaßnahmen |
| <input type="radio"/> Fortbildungen | <input type="radio"/> Nachwuchssicherung |
| <input type="radio"/> Situation heute | <input type="radio"/> verbindlicher Anteil Frauen |
| <input checked="" type="radio"/> Situation früher | <input type="radio"/> Wichtigkeit von Frauenförderung |

FRAUENFÖRDERUNG – Was können Unternehmen tun?

Lange Zeit traf man im Management nur auf Männer. Das hat sich in den letzten Jahrzehnten geändert. Heute gibt es auch Frauen in Führungspositionen, doch sie sind dort lange noch nicht selbstverständlich. Die Zahl der Chefinnen und Managerinnen steigt nur langsam. Besonders schwierig ist es für Frauen, ins obere Management aufzusteigen. Deshalb ist es wichtig, dass Unternehmen Frauenförderung anbieten.

Für Unternehmen gibt es hier vielfältige Möglichkeiten. Es kann ein **Aktionstag** gemacht werden (zum Beispiel ein jährlicher *Girls' Day*), der Interessentinnen erlaubt, einen Einblick in das Unternehmen zu bekommen, und mit dem die Unternehmen weibliche Bewerberinnen erreichen können. Haben Unternehmen dann gut qualifizierte Mitarbeiterinnen eingestellt, sind Coaching und Mentoring* wichtige Mittel, um die Frauen auf Führungspositionen vorzubereiten. In diesem Zusammenhang können Unternehmen auch darüber nachdenken, eine unternehmensweite Frauenquote** einzuführen.



Allerdings gibt es auch viele alltagsnahe Entscheidungen, die Unternehmen treffen können, um beschäftigte Frauen zu fördern. Flexible Arbeitszeiten, Teilzeitarbeitsmodelle, Elternzeit für Väter und Mütter und die Möglichkeit der Kinderbetreuung in Betriebskindergärten sind hier wichtige Aspekte.

Unternehmen können also viel tun – und es hat sich auch schon viel verändert. Trotzdem ist es bis zur vollen Gleichstellung noch ein langer Weg.

* Mentoring: eine erfahrene Person gibt ihr Wissen an eine unerfahrenere weiter

** Frauenquote: festgelegte Anzahl an Frauen in allen Ebenen des Unternehmens

2 Welche Methoden zur Frauenförderung werden im Text genannt? Markieren Sie sie im Text. Fallen Ihnen noch weitere Möglichkeiten ein? Sammeln Sie im Kurs.

MODUL 7: BERUFLICH UNTERWEGS SEIN



1 Eine Dienstreise machen

- a Sehen Sie die Fotos an. Welche Verkehrsmittel nutzen die Personen?

Die Person auf Bild 1 fährt mit dem Auto. Vielleicht ist sie mit einem Dienstwagen ihrer Firma unterwegs zu einem Geschäftstermin.

- b Wie oft machen Sie Dienstreisen? Welche Verkehrsmittel nutzen Sie dafür am liebsten? Erzählen Sie.

Am liebsten reise ich per Flugzeug. Das geht am schnellsten.

Hören/Sprechen: Ansagen am Flughafen verstehen: *Achtung, Achtung! Alle Fluggäste ...*; sich am Flughafen informieren: *Ich würde gern wissen ...*; im Hotel einchecken: *Ich habe ein Einzelzimmer reserviert.*

Lesen: Bordkarte; Informationen auf dem Flughafenmonitor; Einträge im Internetforum; Reisekostenabrechnung; Zeitungsartikel

Schreiben: Reisekostenabrechnung

Wortschatz: Flughafen; Check-In im Hotel; Reisekostenabrechnung

1 Am Flughafen

a Sortieren Sie die einzelnen Schritte vor dem Abflug.

- zum Flugsteig (Gate) gehen
- durch die Passkontrolle gehen
- durch die Sicherheitskontrolle gehen
- an Bord des Flugzeugs gehen (Boarding)
- etwa zwei Stunden vor Abflug am Flughafen sein
- den richtigen Schalter suchen und das Gepäck abgeben
- 23 Stunden vor Abflug einchecken und die Bordkarte bekommen



▶¹⁸ b Hören Sie die Ansage und ergänzen Sie die Flugnummer, den Zielflughafen und den Flugsteig.

Achtung, Achtung! Alle Passagiere, gebucht auf Lufthansa, Flug _____ (1) nach _____ (2), werden zum Flugsteig _____ (3) gebeten.

c Sehen Sie die Bordkarte an und ordnen Sie zu.

Abflughafen | Boardingzeit | Flugdatum | Fluggesellschaft | Flugnummer |
 Flugsteig | Name | Serviceklasse | Sitzplatz | Zielflughafen

Lindner, Petra		Name	Lindner, Petra
10 Nov	Berlin Tegel	München	10 Nov Berlin Tegel München
Lufthansa	Economy	LH 2171	Lufthansa Economy LH 2171 B45
B45	7B Nonsmoker	18:10	7B Nonsmoker 18:10

BOARDING PASS

2 Lesen Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Redemittel.

darf ich Sie etwas fragen | Gibt es denn | Ich hätte noch eine Frage |
Ich würde gern wissen | Könnten Sie mir bitte noch sagen

Information ?i ↘

An der Flughafeninformation

- Entschuldigung, _____ (a)?
- ▲ Natürlich. Wie kann ich Ihnen helfen?
- _____ (b), ob das Flugzeug aus Wien schon
gelandet ist.
- ▲ Moment ... Nein, der Flug ist leider verspätet.
- _____ (c) eine ungefähre Ankunftszeit?
- ▲ Ja, die voraussichtliche Ankunft ist 14:35 Uhr.
- Oh, danke. _____ (d).
- ▲ Ja?
- _____ (e),
welche Flugnummer der Flug hat?
- ▲ Sicher, das ist Flug OS 285.
- Vielen Dank!
- ▲ Sehr gern.

3 Sehen Sie sich den Monitor auf dem Flughafen an. Schreiben und spielen Sie Gespräche wie in 2.

Ankunft / Arrivals

Zeit	Von	Flug	Erwartet	Bemerkung
15:10	Zürich	LH3444	15:00	gelandet
15:40	Barcelona	IB3127	16:30	verspätet
15:55	London	DE1626	16:00	
16:15	Helsinki	DE7883		ausgefallen
16:25	Budapest	AB8262	16:30	
16:35	Stuttgart	LH5466	17:20	verspätet
16:50	Hamburg	LH1129	17:30	verspätet

die Boardingzeit, -en | die Bordkarte, -n | der Check-In-Schalter, - | die Fluggesellschaft, -en |
der Flugsteig, -e | das Gate, -s | die Serviceklasse, -n

bitten: die Fluggäste zum Flugsteig bitten | ausfallen: Der Flug fällt aus./ist ausgefallen.

verspätet: Der Flug ist verspätet.

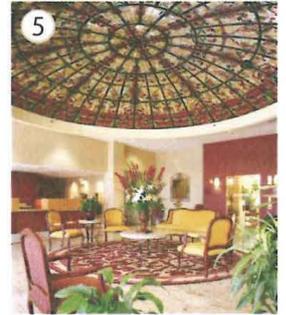
Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Ankunft im Hotel

a Ordnen Sie zu.

- a die Rezeption 2
- b die Drehtür ___
- c die Geschäftsfrau ___
- d die Aktentasche ___
- e das Anmeldeformular ___
- f die Empfangshalle ___
- g der Rezeptionistin ___
- h das Taxi ___
- i der Koffer ___



b Was sehen Sie auf den Fotos? Beschreiben Sie genau.

Die Fotos zeigen verschiedene Szenen im Hotel. Auf Foto 1 sieht man ...

19 2 Im Hotel einchecken

a Was für ein Zimmer hat die Frau reserviert? Hören Sie und kreuzen Sie an.

- 1 ein Doppelzimmer für zwei Nächte
- 2 ein Einzelzimmer für drei Nächte
- 3 ein Einzelzimmer für zwei Nächte

b Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- | | richtig | falsch |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1 Die Frau heißt Doorlau. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Sie soll das Anmeldeformular ausfüllen und ihren Pass zeigen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Ihr Zimmer ist im dritten Stock und hat die Nummer 312. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Einen Aufzug gibt es im Hotel leider nicht. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Ab 8 Uhr kann man frühstücken. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Für Hotelgäste kostet das Internet nichts. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Das Passwort bekommt man an der Rezeption. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3 Beim Einchecken an der Rezeption.

Schreiben und spielen Sie einen Dialog wie in 2.

Sie sind auf einer längeren Dienstreise in Köln. Sie kommen am Montag an und reisen am Freitag wieder ab. Sie haben ein Einzelzimmer im Hotel gebucht, möchten jeden Morgen um 8 Uhr frühstücken und brauchen unbedingt Internet im Hotel.

4 Hausordnung im Hotel

a Lesen Sie den Text. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.



Hotel Sonnenhof 

Unsere Hausordnung

Liebe Gäste,

damit Ihr Aufenthalt bei uns angenehm wird, gibt es in unserem Hotel ein paar Regeln, die alle Gäste einhalten müssen. Wir bitten Sie deshalb, unsere Hausordnung sorgfältig durchzulesen und unsere Regeln zu beachten.

- | | |
|--|---|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Check-In ab 14 Uhr 2. Check-Out bis 9 Uhr 3. Frühstückszeiten: Montag bis Freitag von 7 bis 9 Uhr, am Wochenende von 7 bis 10 Uhr 4. Von 22 Uhr bis 6 Uhr ist Nachtruhe. Bitte halten Sie sich in dieser Zeit nur in den Zimmern auf, reden Sie leise, duschen Sie nicht und hören Sie keine Musik. 5. Das Rauchen ist im gesamten Hotel – auch in den Zimmern – nicht erlaubt. Für Raucher haben wir einen Raucherbereich vor dem Hotel (neben der Bushaltestelle) eingerichtet. 6. Haustiere sind nicht erlaubt. | <ol style="list-style-type: none"> 7. Wenn während Ihres Aufenthaltes im Hotelzimmer Möbel oder andere Dinge, die dem Hotel gehören, kaputt gehen, bitten wir Sie, das sofort an der Hotelrezeption zu melden. 8. Geben Sie uns bitte sofort Bescheid, wenn Sie Ihren Zimmerschlüssel verloren haben. In diesem Fall müssen wir Ihnen 100 Euro in Rechnung stellen. 9. Bei Feuer oder anderen Gefahren halten Sie sich unbedingt an den Notfallplan. Sie finden diesen auf jedem unserer Hotelflure. <p>Einen angenehmen Aufenthalt bei uns wünscht Ihnen
Ihr Team vom Hotel Sonnenhof</p> |
|--|---|

- | | |
|---|-----------------------|
| a Bis 14 Uhr muss man im Hotel angekommen sein. | <input type="radio"/> |
| b Am Wochenende kann man länger frühstücken als in der Woche. | <input type="radio"/> |
| c Ab 22 Uhr darf man nicht mehr duschen. | <input type="radio"/> |
| d Man darf nur im Raucherbereich rauchen. | <input type="radio"/> |
| e Wenn man Möbel kaputt macht, kostet das 100 Euro. | <input type="radio"/> |
| f Bei Feuer soll man die Feuerwehr rufen. | <input type="radio"/> |

b Was halten Sie von diesen Regeln? Diskutieren Sie. Verwenden Sie dabei die folgenden Redemittel.

*... finde ich (nicht) wichtig.
Wesentlich wichtiger finde ich, ...
Man kann schon verlangen, dass ...
Ich halte nicht viel davon, ...*

*Es kommt darauf an, wie man das sieht.
Ich lege großen/größten Wert darauf, dass
Die Hauptsache ist, dass ...*

WORTSCHATZ

das Anmeldeformular, -e | die Drehtür, -en | die Rezeptionistin, -nen | der Internetzugang (Sg.)
abreisen | stellen: in Rechnung stellen

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Die Reisekostenabrechnung

- a Was könnte das Wort *Reisekostenabrechnung* bedeuten? Überlegen Sie gemeinsam.
- b Überfliegen Sie die Einträge im Internetforum. Hatten Sie recht mit Ihren Vermutungen?

Maxim	Ich habe seit einem Monat eine Stelle. Meine erste! Und der Job macht mir viel Spaß. Nun soll ich nächste Woche meine erste Dienstreise machen. Dabei entstehen doch Kosten: Autofahrt, Hotel, Essen ... Bekomme ich das Geld vom Arbeitgeber zurück? Wer weiß, was ich dafür machen muss?	
Tom	Unbedingt VOR der Reise eine schriftliche Bestätigung geben lassen, dass du die Reise machen sollst und darfst!!!!	5
SabineB	Wenn du von der Reise zurück bist, musst du eine Reisekostenabrechnung einreichen, also abgeben. Da schreibt man drauf, wann man von zu Hause losgefahren ist, welche Verkehrsmittel man benutzt hat, in welchem Hotel man gewohnt hat ... Wichtig: Alle Tickets, Rechnungen, Quittungen etc. aufheben und zusammen mit der Reisekostenabrechnung abgeben!	10
GertrudK	Gibt's da bei euch kein Formular???	
Reisefuchs	Wenn du deinen privaten Pkw verwendest, bekommst du für jeden gefahrenen Kilometer 30 Cent von deinem Arbeitgeber. Weil du ja auch Verpflegung brauchst, bekommst du für jeden Tag, den du unterwegs bist, Verpflegungsgeld, sogenannte Spesen. Wenn du den ganzen Tag (24 Stunden) auf Dienstreise bist, bekommst du 24 Euro Spesen. Wenn du nur acht bis zwölf Stunden unterwegs bist, sind es 12 Euro. Wenn du also Montagmittag losfährst und Mittwochmittag zurückkommst, bekommst du für diese Zeit 48 Euro Verpflegungsgeld. Ich hoffe, ich konnte dir helfen! 😊	15 20
Lizzy	@Tom: Das stimmt nicht immer – es kommt auf die Regelungen an, die es in der Firma oder dem Tarifvertrag gibt! @Maxim: Frag am besten bei euch in der Firma nach, wie das geht.	

- c Lesen Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

	richtig	falsch
1 Grundsätzlich muss vor der Reise nichts gemacht werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Die Reisekostenabrechnung reicht man nach der Dienstreise ein.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Reisekosten, z. B. für ein Zugticket, werden erstattet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Tickets und Rechnungen müssen eingereicht werden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Man darf nicht mit einem privaten PKW fahren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Man bekommt kein Verpflegungsgeld, sondern nur Spesen bezahlt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Spesen bekommt man, wenn man mehr als acht Stunden unterwegs ist.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Man sollte sich nach den Regeln in der eigenen Firma erkundigen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2 Was gehört wohin? Ergänzen Sie in der Reisekostenabrechnung die fehlenden Angaben.

eigener Pkw, 500 km: $0,3 \times 500 = 150 \text{ €}$ | Einzelzimmer im Hotel, zwei Nächte: 140 € |
Rotterplatz 1, 14471 Potsdam | Workshop mit Projektpartner | 10.12.20..., 13 Uhr | 308 € | 48 €

REISEKOSTENABRECHNUNG	
Persönliche Daten	
Vor- und Nachname	Maxim Baranow
Adresse	Birkenweg 25, 99423 Weimar
Datum der Reisekostenabrechnung	11.12.20XX
Bankverbindung	
Kontoinhaber	Maxim Baranow
IBAN	DE21 8455 0174 4894 3939 XX
BIC	VEBADEFFXXX
Bankinstitut	Vertravensbank
Reisedaten	
Beginn der Reise (Datum, Uhrzeit)	8.12.20XX, 14:30 Uhr
Ende der Reise (Datum, Uhrzeit)	
Abfahrtsort (vollständige Adresse)	Am Stadion 21, 99432 Weimar
Reiseziel (vollständige Adresse)	
Grund der Reise	
Reisekosten	
Transportkosten	
Übernachungskosten	
Verpflegungskosten	
weitere Kosten	keine
Gesamtkosten der Reise	
<u>Weimar, 11.12. 20...</u>	<u>Maxim Baranow</u>
Ort, Datum	Unterschrift Mitarbeiter

3 Füllen Sie die Reisekostenabrechnung auf Seite 71 mit Ihren persönlichen Angaben sowie den dort angegebenen Reisedaten und Reisekosten aus.

das Bankinstitut, -e | der BIC | die IBAN | der Kontoinhaber, - | die Reisekostenabrechnung, -en | die Spesen (Pl.) | das Verpflegungsgeld (Sg.)

abrechnen | erstatten: die Reisekosten erstatten

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Machen zu viele Dienstreisen krank?

a Welche Vor- und Nachteile haben Dienstreisen? Sammeln Sie.

Vorteile	Nachteile
Dienstreisen bringen Abwechslung.	Man ist von der Familie getrennt.

Risikofaktor Dienstreise – wie viel Reisen ist gesund?



- Nicht den ganzen Tag im Büro sitzen, sondern rund um die Welt reisen – das klingt für viele traumhaft schön. Tatsächlich hat häufiges Reisen im Beruf Vorteile: Man kommt raus aus dem langweiligen Alltag, macht spannende Erfahrungen mit anderen Kulturen und kann vielleicht sogar seine Sprachkenntnisse verbessern. Was aber oft vergessen wird: Das viele berufliche Reisen ist sowohl körperlich als auch psychisch anstrengend. Untersuchungen haben ergeben, dass Vielreisende im Vergleich zu Arbeitnehmern, die weniger unterwegs sind, anfälliger für Krankheiten sind. Was sind die Gründe dafür?
- Vor allem kurze und häufige Reisen und ein ständiger Wechsel der Zeitzonen verursachen Stress. Der Körper hat kaum Zeit, sich an die neue Situation zu gewöhnen – schon geht es in das nächste Land und die nächste Zeitzone. Dadurch kommt unsere innere Uhr durcheinander. Auf psychischer Ebene ist die häufige Trennung von Partner und Kindern ein großes Thema: Man vermisst die Familie und macht sich Sorgen, ob zu Hause alles gut läuft. Hier gilt der Stress übrigens nicht nur für die Reisenden – auch ihre Partnerinnen und Partner haben öfter als durchschnittlich psychische Reaktionen, die mit Stress in Verbindung gebracht werden.
- Damit Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter langfristig gesund bleiben, sollten Unternehmen diese Erkenntnisse ernst nehmen und ihr Reisemanagement verbessern. Es muss darauf geachtet werden, dass bei Reisen genug Zeit für die Vorbereitung da ist. Bei An- und Abreise sollte kein Zeitdruck entstehen. Ratsam ist es auch, während der Reise Pausen zu planen und diese natürlich dann auch tatsächlich zu machen. Und schließlich sollte es nach der Reise einen Ruhetag geben, der dem Reisenden ausreichend Erholungszeit und Zeit mit der Familie ermöglicht.
- Wenn auf diese Dinge konsequent geachtet wird, steht einer stressfreien Dienstreise nichts mehr entgegen!

b Was ist richtig? Lesen Sie den Text und kreuzen Sie an.

- Beschäftigte, die viel reisen, werden öfter weniger schlimmer krank als andere.
- Häufig die Zeitzone zu wechseln, beeinflusst den Körper nicht. positiv. negativ.
- Von der Familie getrennt zu sein, verursacht großen körperlichen psychischen zeitlichen Druck.
- Das gilt auch für die Partner. die Kollegen. die Arbeitgeber.
- Unternehmen können nichts viel kaum etwas tun, um den Vielreisenden zu helfen.
- Einen Tag vor während nach der Reise sollte der Mitarbeiter frei haben.

MODUL 8: KARRIERE MACHEN



1 Karriere machen

a Was bedeutet „Karriere machen“ für Sie? Erzählen Sie.

„Karriere machen“ heißt für mich, viel Geld zu verdienen.

b Sehen Sie die Fotos an. Welche Aussage passt zu welcher Person? Begründen Sie Ihre Entscheidung.

- Karriere mache ich, wenn ich mich im Beruf mit etwas beschäftigen kann, was mich interessiert.
- Karriere zu machen bedeutet für mich, eine wichtige Position zu haben.
- Für mich bedeutet „Karriere machen“, dass ich etwas Gutes für andere tun kann.

Hören/Sprechen: ein Unternehmen vorstellen: *Das Unternehmen wurde 1972 gegründet.*; über Karriereförderung sprechen: *Wir bieten Coaching und Mentoring an.*; über berufliche Zukunftsvisionen sprechen: *In zehn Jahren werde ich eine Firma und Angestellte haben.*

Lesen: Zeitungsartikel; Interview

Schreiben: Werbetext für Internetseite

Wortschatz: Vorstellung eines Unternehmens; Karriereförderung und Personalentwicklung; berufliche Zukunftsvisionen

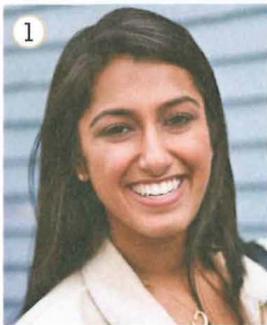
1 Welche Informationen gibt man an, wenn man sein Unternehmen vorstellt? Sammeln Sie im Kurs.



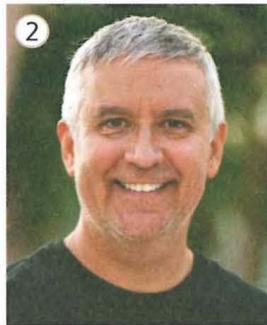
▶ 20 **2 Die Firma wurde erst vor zehn Jahren gegründet.**

a Wer arbeitet wo? Hören Sie und ordnen Sie zu.

A Ich arbeite bei Safini. | B Ich arbeite bei Unitex. | C Ich arbeite bei Biokult.



Gülcan Kuru



Reinhard Diebold



Isabel Krämer

b Hören Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- | | richtig | falsch |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 Isabel Krämer arbeitet in Rostock. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Das Unternehmen produziert Schulsachen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Es hat über 500 Mitarbeiter und ist vor zehn Jahren gegründet worden. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Reinhard Diebold arbeitet in Paris. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Er repariert Druckmaschinen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Er macht sich Sorgen, dass er seine Stelle verliert. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Gülcan Kuru hat ihren Job bei Biokult vor zwei Monaten angefangen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 8 Das ist ein Geschäft, das Biolebensmittel verkauft. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 9 Biokult hat insgesamt fünfzehn Mitarbeiter. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

3 Der Sitz der Firma ist in Bremen.

a Lesen Sie den Text und ergänzen Sie.

Filialen in 15 deutschen Städten | finanzielle Schwierigkeiten | ~~im Jahr 1972 gegründet~~ | Insolvenzen anmelden | sehr schnell gewachsen | Sitz des Unternehmens | von einer Konkurrenzfirma

Schuhfit – eine Unternehmensgeschichte

Das Unternehmen Schuhfit wurde im Jahr 1972 gegründet (1). Gründer war Gustav Seibert, ein österreichischer Unternehmer. _____ (2), das Schuhe für Jung und Alt verkaufte, war in Stuttgart. Die Firma ist _____ (3). Schon zehn Jahre nach der Gründung hatte die Firma _____ (4). Im Jahre 1995 schließlich hatte das Unternehmen 650 Mitarbeiter in 52 Filialen.



Felix Seibert

Nach dem Tod von Gustav Seibert im Jahre 2002 übernahm sein Sohn Felix Seibert die Geschäftsführung. Seit der Weltfinanzkrise im Jahr 2007 hatte das Unternehmen immer größere _____ (5). Zahlreiche Filialen mussten geschlossen und viele Mitarbeiter entlassen werden. Felix Seibert musste im Jahr 2010 _____ (6). Kurz vor der Schließung der letzten Filialen wurde Schuhfit _____ (7) übernommen.

b Ordnen Sie die Redemittel den Kategorien zu und ergänzen Sie die Ziffern in der Tabelle.

Ein Unternehmen vorstellen	
1 Das Unternehmen hat Schwierigkeiten.	7 Der Geschäftsführer / Inhaber heißt
2 Die Firma hat Filialen / Tochterunternehmen in ...	8 Das Unternehmen wurde gegründet.
3 Die Firma hat ... Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.	9 Das Unternehmen produziert ...
4 Das Unternehmen wurde von ... gekauft / übernommen.	10 Die Firma ist in den letzten Jahren / seit ... stark / schnell gewachsen.
5 Der Sitz des Unternehmens ist in ...	11 Das Unternehmen heißt
6 Die Firma musste Insolvenzen anmelden.	12 Die Firma ist insolvent.
	13 Gründer war
	14 Die Firma stellt ... her / vertreibt ...

Historisches	Unternehmensstruktur	Produkte	Entwicklung des Unternehmens
			1,

WORTSCHATZ

der Geschäftsführer, - | der Inhaber, - | die Insolvenzen, -en | der Sitz, -e | das Tochterunternehmen, -anmelden: Insolvenzen anmelden | vertreiben: ein Produkt vertreiben
insolvent: insolvent sein

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Karriere im Unternehmen

a Überfliegen Sie das Interview. Worum geht es?

- 1 um die Personalabteilung von EURAL
- 2 um die Möglichkeiten der Personalentwicklung
- 3 um die Auswahl der besten Bewerber für das Unternehmen

b Was passt? Lesen Sie das Interview noch einmal und ergänzen Sie die Fragen.

Was für Methoden sind das genau? | Was kann ein Unternehmen konkret tun, um die Karriere der Mitarbeiter zu fördern? | Was kann man außerdem für die Karriere der Mitarbeiter tun? | Welche Bedingungen müssen erfüllt sein, damit sich Mitarbeiter im Unternehmen gut entwickeln?

„Wenn man die Mitarbeiter stärkt, dann wird das ganze Unternehmen stärker.“

Immer mehr Unternehmen erkennen, wie wichtig das Thema „Personalentwicklung“ für den Unternehmenserfolg ist. Wir haben darüber mit Dr. Simone Hübler gesprochen. Sie ist Personalleiterin bei EURAL, einem der führenden Unternehmen im Bereich Medizintechnik.



Dr. Simone Hübler

1 _____

Absolute Voraussetzung ist, dass den Verantwortlichen im Unternehmen klar ist, wie wichtig die berufliche Entwicklung der Mitarbeiter ist. In Bewerbungsgesprächen bemüht man sich, die besten Mitarbeiter herauszusuchen. Das ist aber nicht genug. Die Arbeitnehmer müssen sich kontinuierlich weiterentwickeln können. Ich bin überzeugt: Nur so hält man Mitarbeiter langfristig im Unternehmen und ermöglicht ihnen eine Karriere. Wenn man die Mitarbeiter stärkt, dann wird das ganze Unternehmen stärker.

2 _____

Es gibt viele Möglichkeiten, die Entwicklung der Mitarbeiter zu unterstützen. Nicht alle passen für jede Firma. Wir bei EURAL haben gute Erfahrungen mit Methoden gemacht, die man *Training im Job* nennt, die man also direkt am Arbeitsplatz durchführt.

3 _____

Zum Beispiel kann man einem Mitarbeiter regelmäßig neue und wichtige Aufgaben geben, um ihn zu motivieren und auf eine mögliche Beförderung vorzubereiten. Oder man kann die Mitarbeiter nach einer bestimmten Zeit die Aufgabenbereiche wechseln lassen. Das hat den Vorteil, dass sie viele verschiedene Aufgaben und Funktionen im Unternehmen kennenlernen und Zusammenhänge besser verstehen.

4 _____

Sehr viel. Man kann Coaching-, Mentoring- und Teambildungsprogramme einführen. Es gibt auch spezielle Trainings für zukünftige Führungskräfte, um den Nachwuchs im Management zu fördern. Wichtig ist aber: Die Karriereförderung muss individuell auf die Kompetenzen und Qualifikationen der Personen abgestimmt sein.

Frau Dr. Hübler, vielen Dank für das Gespräch.

2 Karriereförderung im Beruf

a Was bedeuten die Begriffe? Ordnen Sie zu.

- | | |
|--------------------------|---|
| 1 Coaching | a Programm zur Verbesserung der Zusammenarbeit |
| 2 Mentoring | b Fortbildung direkt am Arbeitsplatz |
| 3 Training im Job | c eine erfahrene Person gibt ihr Wissen weiter |
| 4 Teambildungsprogramm | d Förderung von zukünftigen Chefinnen und Chefs |
| 5 Führungskräfteprogramm | e Beratung durch Gespräche |

b Welche Methoden werden in Ihrem Unternehmen oder in einem Unternehmen, das Sie gut kennen, eingesetzt? Erzählen Sie.

3 Wir bieten Coaching und Mentoring an.

a Zwei Maßnahmen passen nicht. Lesen Sie und streichen Sie durch.

Karriere im Unternehmen fördern

- | | |
|---|---|
| 1 die Mitarbeiter stärken | 7 die Methoden individuell abstimmen |
| 2 Training im Job einführen | 8 Teambildungsprogramme durchführen |
| 3 eine Beförderung vorbereiten | 9 Verantwortung für die Mitarbeiter tragen |
| 4 Coaching/Mentoring anbieten | 10 die Mitarbeiter nach der Probezeit entlassen |
| 5 das Kantinenessen verbessern | 11 die Mitarbeiter langfristig im Unternehmen halten |
| 6 die Karriere der Mitarbeiter fördern/unterstützen | 12 Programme zur Förderung von Führungskräften anbieten |

b Schreiben Sie einen kurzen, werbenden Text für die Internetseite eines Unternehmens, in dem die Firma ihre Maßnahmen der Karriereförderung beschreibt.

Wir als Unternehmen tragen eine große Verantwortung für unsere Mitarbeiter. Uns ist es wichtig, ihre Entwicklung intensiv zu unterstützen. Deshalb...

die Karriereförderung (Sg.) | der Nachwuchs (Sg.) | die Personalentwicklung (Sg.) | die Teambildung (Sg.)

motivieren: die Mitarbeiter motivieren

langfristig

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



I Berufliche Zukunftsvisionen

▶ 21 a Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an.

- 1 Wer unterhält sich?
 - a drei Freunde
 - b drei Arbeitskollegen
 - c ein Chef mit seinen Mitarbeitern

- 2 Wo findet das Gespräch statt?
 - a am Arbeitsplatz
 - b auf einer Fortbildung
 - c bei einem privaten Treffen



▶ 21 b Lesen Sie die Sätze und hören Sie das Gespräch noch einmal. Wer sagt was? Kreuzen Sie an. Beachten Sie, dass die Sätze nicht in der richtigen Reihenfolge sind.

	Christiane	Henri	Peter
1 Ich habe etwas Lustiges geträumt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 Eigentlich bin ich mit meiner beruflichen Situation zufrieden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 Ich bin total glücklich in meinem Job.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4 Ich hoffe, dass in zehn Jahren viel anders sein wird.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 Ich habe in meiner Firma die besten Möglichkeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 Ich kann mir vorstellen, außerhalb Deutschlands zu arbeiten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 Etwas mehr Geld zu verdienen fände ich gut.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 Bei mir braucht sich nichts zu verändern.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

c Lesen Sie die Aussagen. Kreuzen Sie die Aussagen an, die für Sie persönlich passen.

- 1 Ich bin zufrieden damit, wie es ist.
- 2 In zehn Jahren werde ich Chef/Chefin sein.
- 3 Es kann bis zum Ruhestand so bleiben.
- 4 Ich werde vielleicht im Ausland arbeiten.
- 5 In zehn Jahren soll es noch so sein wie jetzt.
- 6 Zukünftig möchte ich einen anderen Beruf haben.
- 7 Ich würde gern Teamleiter/Projektleiter/... werden.
- 8 In der Zukunft wünsche ich mir eine bessere berufliche Position.
- 9 Es würde mir sehr gefallen, eine Firma und Angestellte zu haben.
- 10 In zehn Jahren werde ich hoffentlich etwas ganz Anderes machen.
- 11 Auf jeden Fall werde ich eine bessere Stelle haben / mehr Gehalt bekommen.



2 Über berufliche Zukunftsvisionen sprechen

a Machen Sie eine Kursstatistik zu den beruflichen Zukunftsvisionen im Kurs. Welche der Aussagen in **1c** wurden am häufigsten angekreuzt? Hat Sie das Ergebnis überrascht?

1. Platz:	2. Platz:	3. Platz:
-----------	-----------	-----------

b Wo wollen Sie beruflich in zehn Jahren stehen? Erzählen Sie.

Zukünftig werde ich auf jeden Fall einen besser bezahlten Job haben.

In zehn Jahren möchte ich eine eigene Firma mit mindestens zwanzig Angestellten haben.

3 Wörter mit gleicher/ähnlicher Bedeutung. Lösen Sie das Rätsel.

1	Z	U	K	U	N	F	T												
2																			
3																			
4																			
5																			
6																			
7																			
8																			

- 1 die kommende Zeit
- 2 die Beratung
- 3 der Chef
- 4 produzieren
- 5 der Ort des Unternehmens
- 6 der Job / die Arbeit
- 7 das Unternehmen
- 8 der Lohn

Lösungswort: die K _ _ _ _ _

WORTSCHATZ

die Position, -en: eine gute berufliche Position | der Projektleiter, -
zukünftig

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



1 Früh genug an den Führungsnachwuchs denken

a Überfliegen Sie den Text. Für wen ist das Seminar geeignet? Kreuzen Sie an.

- 1 für Führungskräfte
- 2 für neue Mitarbeiter
- 3 für zukünftige Führungskräfte

☰ Menü

Führungskräfte richtig fördern

Die demografischen Veränderungen stellen Unternehmen heute vor große Herausforderungen. Etwa ein Viertel der Führungskräfte geht in den nächsten fünf Jahren in den Ruhestand. Deshalb sollten Unternehmen auf die Förderung des Führungsnachwuchses großen Wert legen. Dabei ist es notwendig, rechtzeitig die richtigen Kandidaten auszuwählen und auf ihre zukünftigen Führungsaufgaben vorzubereiten.



Kursnummer:	240K28
Termin:	14.10., 9 bis 17 Uhr
Zielgruppe:	Das Seminar richtet sich an das Management: Geschäftsführer, Abteilungsleiter, Führungskräfte mit Personalverantwortung
Seminarinhalt:	<ul style="list-style-type: none"> • Karrierewege im Unternehmen schaffen und nutzen • Mitarbeiter erkennen, die sich als Führungskräfte eignen • erfolgreiche Mitarbeiter langfristig fördern • geeignete Mitarbeiter mit Managementaufgaben vertraut machen • geeignete Mitarbeiter erfolgreich im Unternehmen halten
Veranstaltungs-ort:	Orangerie Kassel Auedamm 20b 34121 Kassel
Anmeldung:	bis einen Monat vor dem Seminartag über die Personalabteilung Ihres Unternehmens

b Lesen Sie noch einmal und kreuzen Sie an: richtig oder falsch?

- | | richtig | falsch |
|--|-----------------------|-----------------------|
| 1 Der demografische Wandel ist für Unternehmen ein Problem. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 In den nächsten fünf Jahren hören 20 Prozent der Führungskräfte auf zu arbeiten. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Es ist wichtig, sich um geeigneten Nachwuchs in der Firma zu bemühen. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Das Seminar dauert einen Vormittag. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Man lernt dort auch, wie man erkennt, welche Mitarbeiter gute Führungskräfte sein könnten. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 6 Das Seminar findet in Osnabrück statt. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 7 Bis zum 14. August kann man sich anmelden. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

S. 61, Aufgabe 3

Füllen Sie die Reisekostenabrechnung mit Ihren persönlichen Angaben sowie den Reisedaten und Reisekosten aus.

Am 24. März machen Sie eine Dienstreise zu einem Tochterunternehmen in Frankfurt/Main (Brunnenstraße 10), um dort an einer Fortbildung teilzunehmen. Sie fahren mit Ihrem privaten PKW morgens um 7 Uhr los und sind um 19 Uhr wieder zu Hause. Es sind insgesamt 180 Kilometer.

REISEKOSTENABRECHNUNG

Persönliche Daten	
Vor- und Nachname	
Adresse	
Datum der Reisekostenabrechnung	
Bankverbindung	
Kontoinhaber	
IBAN	
BIC	
Bankinstitut	
Reisedaten	
Beginn der Reise (Datum, Uhrzeit)	
Ende der Reise (Datum, Uhrzeit)	
Abfahrtsort (vollständige Adresse)	
Reiseziel (vollständige Adresse)	
Grund der Reise	
Reisekosten	
Transportkosten	
Übernachungskosten	
Verpflegungskosten	
weitere Kosten	
Gesamtkosten der Reise	

Ort, Datum

Unterschrift Mitarbeiter

QUELLENVERZEICHNIS

Cover: © Getty Images/Digital Vision/Andreas Pollok

- S. 4: M 1: © Thinkstock/Stockbyte/George Doyle; M 2 © Thinkstock/iStock/Minerva Studio; M 3 © iStock/nullplus;
M 4 © Thinkstock/iStock/KatarzynaBialasiewicz
- S. 5: M 5 © Thinkstock/iStock/JackF; M 6 © Getty Images/Neustockimages; M 7 © Thinkstock/Photodisc/Digital Vision.;
M 8 © Thinkstock/iStock/m-imagephotography
- S. 7: 1 © irisblende.de; 2 © Thinkstock/Valueline/Christine Mariner/Design Pics; 3 © Thinkstock/Stockbyte/George Doyle;
4 © iStockphoto/wdstock
- S. 8: © iStock/muharrem öner
- S. 9: 1 © Thinkstock/iStock/Wavebreakmedia; 2 © Thinkstock/Hemera/Kheng ho Toh; 3 © Thinkstock/iStock/cmfortoworks
- S. 12: © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 14: © Thinkstock/iStock/Cathy Yeulet
- S. 15: © Thinkstock/iStock/Minerva Studio
- S. 16: © Thinkstock/moodboard
- S. 17: Ü2: A: Mann © fotolia/michaeljung; Frau © Thinkstock/iStock/bowdenimages; B: Florian Bachmeier, Schliersee;
C © Thinkstock/Stockbyte/Jupiterimages
- S. 18: Ü1 © Thinkstock/iStock/Maximkostenko; Ü2 © Thinkstock/iStock/MatthewJean-Louis
- S. 19: © iStock/M_a_y_a
- S. 21: © Thinkstock/Creatas Images
- S. 22: © fotolia/cirquedesprit
- S. 23: 1 © iStock/nullplus; 2 © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages; 3 © Thinkstock/iStock/gpointstudio;
4 © Thinkstock/iStock/Ridofranz
- S. 24: Ü1 © fotolia/Robert Kneschke; Ü2 © Thinkstock/iStock/Goxi
- S. 25: © Thinkstock/iStock/JackF
- S. 26: Ü1 © Thinkstock/iStock/marko187; Ü2 © fotolia/WavebreakmediaMicro
- S. 28: © Thinkstock/iStock/Jacob Wackerhausen
- S. 30: Simon © MEV/Witschel Mike; Lena © Thinkstock/Stockbyte/Comstock; Tim © Thinkstock/iStock/Shelly Perry
- S. 31: 1 © Thinkstock/PHOTOS.com>>/Jupiterimages; 2 © Thinkstock/Photodisc/Nick White; 3 © Thinkstock/Wavebreak Media;
4 © Thinkstock/iStock/KatarzynaBialasiewicz
- S. 32: © Thinkstock/iStock/AVAVA
- S. 34: © iStock/JohnnyGreig
- S. 35: © Thinkstock/iStock/AaronAmat
- S. 36: © Thinkstock/Photodisc/Ryan McVay
- S. 37: Ü2b © Thinkstock/iStock/g-stockstudio
- S. 38: © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages
- S. 39: © Thinkstock/iStock/JackF
- S. 40: 1 © iStockphoto/nyul; 2 © PantherMedia/Manuel Tennert; 3 © Thinkstock/iStock/nyul
- S. 41: © PantherMedia/werner.heiber
- S. 42: © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 43: © Thinkstock/iStock/Frank_Merfort
- S. 44: Tessa © PantherMedia/iloveotto; Irina © Thinkstock/Photodisc; Leon © Thinkstock/iStock/LDProd;
Tanja: Florian Bachmeier, Schliersee
- S. 46: © fotolia/contrastwerkstatt
- S. 47: © Getty Images/Neustockimages
- S. 50: © Thinkstock/iStock/SerrNovik
- S. 51: Ü2: Quelle: Statistisches Bundesamt; Ü3 © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 52: © fotolia/Robert Kneschke
- S. 53: © Thinkstock/iStock/pixinoo
- S. 54: © Thinkstock/Creatas
- S. 55: 1 © Thinkstock/Pixland; 2 © Thinkstock/Photodisc/Digital Vision; 3 © iStock/Neustockimages
- S. 57: Ü2 © Thinkstock/iStock/Juri Hahhalev
- S. 58: Ü1: 1 © Thinkstock/iStock/PinkBadger; 2 © iStockphoto/ImagesbyTrista; 3 © fotolia/Bjoern Wylezich;
4 © Thinkstock/iStock/vadimguzhva; 5 © iStockphoto/bgpix
- S. 59: Sonne © fotolia/SG- design; Hotel © iStock/kickstand
- S. 62: © Thinkstock/iStock/diego_cervo
- S. 63: 1 © Getty Images/TommL; 2 © Thinkstock/iStock/m-imagephotography; 3: Florian Bachmeier, Schliersee
- S. 64: 1 © Thinkstock/Purestock; 2 © Thinkstock/iStock/Rauluminat; 3 © iStock/wundervisuals
- S. 65: © Thinkstock/Goodshoot
- S. 66: © fotolia/Franz Pfluegl
- S. 68: a © Thinkstock/iStock/vadimguzhva; c © iStock/Yuri Arcurs
- S. 70: © fotolia/BildPix.de

Bildredaktion: Iciar Caso, Hueber Verlag, München

Niveau B1

MENSCHEN

Deutsch als Fremdsprache

Berufstrainer

MENSCHEN B1

- ist ein Lehrwerk für Erwachsene und junge Erwachsene
- führt zum Niveau B1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens

Der Berufstrainer enthält

- zusätzlich zum Kursbuch flexibel einsetzbare Lektionen mit berufsspezifischen Inhalten zum Einsatz im Kurs oder zu Hause
- **in jeder Lektion:**
 - vertiefende Aufgaben zum *Hören, Sprechen, Lesen* und *Schreiben* im beruflichen Umfeld
 - Vermittlung der für die Berufssprache relevanten Wörter und Redemittel
 - Einblicke in unterschiedliche Berufe
- **nach jedem Modul:**
 - einen Lesetext zur Arbeitswelt mit berufs- und landeskundlichen Informationen
- **eine integrierte Audio-CD mit allen Hörtexten**

Die Lösungen finden Sie unter www.hueber.de/menschen



9 783199 619031

Art. 530_18297_001_01