

Zu Seite 6 bis 8: Über die Arbeitsverteilung in einem Team sprechen	
1	<p>So, Herr Kada, und jetzt möchte ich Ihnen erst einmal Ihre Kolleginnen und Kollegen vorstellen: Also ... Das sind Frau Öztürk und Frau Portone. Beide Damen arbeiten an der Kasse. Das ist Herr Müller – er ist unser Mann für Fleisch, Wurst und Käse. Herrn Ehlinger finden Sie bei den Getränken und Frau Spaijć räumt die Waren in die Verkaufsregale. Dieser junge Mann hier ist unsere Aushilfe. Sein Name ist Thomas Kahn. Und das ist Frau Sarkowski: Sie putzt hier jeden Abend. Ach und da kommt ja auch Frau Hanuz aus dem Personalbüro. Wenn Sie krank sind oder Fragen zu Ihrer Verdienstabrechnung haben, dann wenden Sie sich bitte an Frau Hanuz. Nun ... meinen Namen kennen Sie ja sicher schon ... Ich heiße Bauer und bin die Filialleiterin.</p> <p>b 4 c 2 d 5 e 9 f 3 g 1 h 7 i 8</p>
2	<p>Wer verkauft die Getränke? - Herr Ehlinger verkauft Getränke. Wer macht die Urlaubsplanung? - Die Urlaubsplanung macht Frau Bauer oder Frau Hanuz. Wer räumt die Regale ein? - Frau Spaijć räumt die Regale ein. Wer verkauft Wurst? - Herr Müller verkauft Wurst. Wer putzt die Filiale? - Frau Sarkowski putzt die Filiale. Wer macht die Verdienstabrechnung? - Das macht Frau Hanuz. Wer ist für alles verantwortlich? - Frau Bauer ist für alles verantwortlich. Wer hilft mit? - Thomas Kahn. Er ist die Aushilfe. Wer nimmt die leeren Flaschen zurück? - Herr Ehlinger nimmt die leeren Flaschen zurück. Wer schneidet den Käse auf? - Herr Müller schneidet den Käse auf. Wer bestellt neue Ware? - Neue Ware bestellt Frau Bauer. Wer macht den Laden am Morgen auf? - Frau Bauer macht den Laden am Morgen auf. Wer macht den Laden am Abend zu? - Frau Sarkowski macht den Laden am Abend zu. Wer nimmt Beschwerden entgegen? - Frau Bauer, Frau Öztürk und Frau Portone nehmen Beschwerden entgegen. Wer zeichnet die Waren aus? - Frau Spaijć zeichnet die Waren aus.</p>
3	<p>+ Hallo Frau Spaijć. Ich bin Istvan Kada, Ihr neuer Kollege. - Guten Morgen, Herr Kada. Freut mich. + Äh ... Was genau ist noch einmal Ihre Aufgabe? - Ich arbeite hier als Bestückerin. Das heißt, ich hole die Waren aus dem Lager und räume sie in die richtigen Regale ein. Ich zeichne die Waren auch aus. Außerdem bringe ich die Verpackungskartons zum Container und helfe Herrn Ehlinger im Getränkemarkt. + Machen Sie das alles allein? - Nicht immer. Manchmal arbeitet Thomas Kahn bei mir, unsere Aushilfe. Na ja, und Sie helfen in Zukunft ja auch mit, oder? + Ja, richtig. Auf gute Zusammenarbeit also! - Auf gute Zusammenarbeit. Wir können uns übrigens auch gleich duzen. Ich heiße Milena. + Gerne, mein Name ist Istvan.</p> <p>richtig: b, d, e</p>
5	<p>Sie putzen Fenster. Sie helfen an der Kasse aus. Sie nehmen leere Flaschen zurück. Sie entsorgen die Kartons. Sie beantworten Kundenfragen. Sie zeichnen Waren aus.</p>
Zu Seite 9 bis 10: Namen am Telefon buchstabieren	
2	<p>a Wilhelm – Emil – Berta – Emil – Richard, Ludwig – Anton – Ulrich – Richard – Anton <i>Weber, Laura</i> b Zeppelin – Ida – Ludwig – Ida – Nordpol – Siegfried – Konrad – Ida, Anton – Nordpol – Dora – Richard – Emil – Anton <i>Zilinski, Andrea</i></p>

	<p>c Schule – Wilhelm – Ärger – Richard – Martha – Emil – Richard, Heinrich – Emil – Ludwig – Martha – Ulrich – Theodor <i>Schwärmer, Helmut</i></p> <p>d Martha – Übermut – Ludwig – Ludwig – Emil – Richard, Gustav – Emil – Richard – Theodor – Richard – Ulrich – Dora <i>Müller, Gertrud</i></p> <p>Weber, Zilinski, Schwärmer und Müller sind Nachnamen. Laura, Andrea, Helmut und Gertrud sind Vornamen.</p>
3	Die E-Mail-Adresse lautet: Azmi1510@gmail.de
4	<p>Beispiel:</p> <p>+ Bürgerbüro Hamburg, mein Name ist Andrea Müller. Guten Tag. Was kann ich für Sie tun?</p> <p>- Guten Tag, mein Name ist Jo Küstermann. Ich möchte gern meinen Reisepass abholen.</p> <p>+ Können Sie bitte Ihren Namen buchstabieren?</p> <p>- Der Familienname ist: Konrad – Übermut – Siegfried – Theodor – Emil – Richard – Martha – Anton – Nordpol – Nordpol. Küstermann. Und der Vorname ist: Julius – Otto. Einfach Jo.</p> <p>+ Der Reisepass ist leider noch nicht fertig. Möchten Sie uns eine E-Mail-Adresse geben? Dann können wir Sie benachrichtigen, wenn der Reisepass fertig ist.</p> <p>- Gern, das ist eine gute Idee. Ich buchstabiere: Konrad – Übermut – Siegfried – Theodor – Emil – Nordpol – Siegfried – Otto – Ludwig – Otto - @ Gustav – Martha – Anton – Ida – Ludwig – Punkt – Cäsar – Otto – Martha. Küstensolo@gmail.com</p> <p>+ Gut, dann bekommen Sie die Information per E-Mail.</p> <p>- Schön, vielen Dank. Auf Wiederhören.</p> <p>+ Auf Wiederhören.</p> <p>Tipp: Weisen Sie Ihre Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer darauf hin, dass es in den deutschsprachigen Ländern üblich ist, sich am Telefon mit seinem Namen zu melden.</p>
zu Seite 11 bis Seite 12: Ein Unfall am Arbeitsplatz – Hilfe rufen	
1	A Die Polizei. B Die Feuerwehr. C Den Notarzt.
2	die Feuerwehr: 112 die Polizei: 110 der Notarzt / der Rettungsdienst: 112
3	a Die Notrufzentrale. b Ärztliche Hilfe holen.
4a	<p>Notrufzentrale. Mein Name ist Delf. Wer ist bitte am Apparat?</p> <p>+ Mein Name ist Schmidt. Ich, ich äh, mein Kollege <i>hatte einen Unfall</i>.</p> <p>- Was ist passiert?</p> <p>+ Äh, mein Kollege kann nicht mehr aufstehen. Er <i>ist verletzt</i>. Sein Rücken tut weh. Sehr weh. Wir <i>brauchen dringend einen Arzt</i>.</p> <p>- Wann ist der Unfall passiert?</p> <p>+ Wann? Ja, warten Sie, gerade eben, nein vielleicht vor fünf Minuten. Ach, kommen Sie bitte schnell, mein Kollege hat <i>starke Schmerzen</i>.</p> <p>- Wo sind Sie?</p> <p>+ Im Lager. Äh, ich meine in der Arbeit. Bei der Firma Wetzel. Die ist <i>in der Industriestraße 13</i> in Bischberg.</p> <p>- Gut. Wir schicken einen Krankenwagen in die Industriestraße 13 nach Bischberg. In 10 Minuten ist Hilfe bei Ihnen. Auf Wiederhören.</p> <p>+ Vielen Dank. Auf Wiederhören.</p>
4c	<p>1 Wer ist bitte am Apparat?</p> <p>2 Was ist passiert?</p> <p>3 Wann ist der Unfall passiert?</p> <p>4 Wo sind Sie?</p>
zu Seite 13 bis Seite 15: Über einen Schicht- und Einsatzplan sprechen	
1	<p>Bo Guo: <u>Ich arbeite als Putzfrau</u> in einem großen Reisebüro. Natürlich können wir nicht tagsüber putzen. Deshalb <u>beginnt meine Arbeit erst um 19 Uhr</u>. Um 23 Uhr bin ich mit der Arbeit fertig. Dann bin ich ganz schön müde.</p> <p>Carlos Blanco: Ich fahre Taxi. Das ist ganz praktisch, denn <u>ich kann meine Arbeitszeiten frei wählen</u>. Besonders gerne <u>fahre ich nachts und am Wochenende</u>. Da sind die Straßen frei.</p>

	<p>Jürgen Kunze: <u>Ich arbeite am Flughafen.</u> Wir arbeiten dort in drei Schichten: Die <u>Frühschicht</u> beginnt um 6 und geht bis 14 Uhr, <u>die Spätschicht</u> geht von 14 bis 22 Uhr und <u>die Nachtschicht</u> von 22 bis 6 Uhr. Ich arbeite jede Woche in einer anderen Schicht. Das ist für meine Familie und mich nicht leicht.</p> <p>Piotr Hanowski: <u>Ich bin seit zehn Jahren Busfahrer</u> für Linienbusse. Wir fahren immer nur fünf Stunden. Dann ist Schluss. Ich fahre von 5 bis 10 Uhr, von 10 bis 15 Uhr, von 15 bis 20 Uhr oder von 20 bis 1 Uhr. Am liebsten fahre ich <u>morgens</u>. Da sind die Leute noch müde und sehr ruhig.</p>																																	
2	<p>a die Frühschicht: Man muss sehr früh aufstehen und mit der Arbeit beginnen. Aber dafür hat man am frühen Nachmittag auch frei.</p> <p>b die Arbeitszeit: Das bedeutet: Von wann bis wann arbeitet man?</p> <p>c die Spätschicht: Man beginnt erst mittags oder nachmittags mit der Arbeit, muss aber bis circa 22 Uhr abends arbeiten.</p> <p>d das Wochenende: Das sind Samstag und Sonntag.</p> <p>e die Nachtschicht: Man beginnt am Abend mit der Arbeit und ist dann bis zum Morgen im Dienst.</p>																																	
3	<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">SCHICHTPLAN</th> <th>Mitarbeiter</th> <th>Montag</th> <th>Dienstag</th> <th>Mittwoch</th> <th>Donnerstag</th> <th>Freitag</th> <th>Samstag</th> <th>Sonntag</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Frank Wörner</td> <td>X</td> <td>F</td> <td>F</td> <td>S</td> <td>S</td> <td>S</td> <td>N</td> </tr> <tr> <td>Jürgen Kunze</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>F</td> <td>F</td> <td>F</td> <td>S</td> <td>S</td> </tr> <tr> <td>Miroslav Batić</td> <td>N</td> <td>N</td> <td>X</td> <td>X</td> <td>U</td> <td>U</td> <td>U</td> </tr> </tbody> </table> <p>F = Frühschicht, S = Spätschicht N, = Nachtschicht, U = Urlaub, X = frei</p>	SCHICHTPLAN	Mitarbeiter	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag	Frank Wörner	X	F	F	S	S	S	N	Jürgen Kunze	X	X	F	F	F	S	S	Miroslav Batić	N	N	X	X	U	U	U
SCHICHTPLAN	Mitarbeiter		Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag																									
	Frank Wörner	X	F	F	S	S	S	N																										
Jürgen Kunze	X	X	F	F	F	S	S																											
Miroslav Batić	N	N	X	X	U	U	U																											
4	<p>Gespräch 1:</p> <p>+ Herr Batić, leider ist Herr Wörner krank geworden. Könnten Sie am Sonntag <i>die Nachtschicht</i> für ihn machen?</p> <p>- Das geht leider nicht. Ich habe am Sonntag <i>Urlaub</i>.</p> <p>+ Ach ja, richtig. Nun, dann muss ich Herrn Kunze fragen.</p> <p>Gespräch 2:</p> <p>+ Hallo, Miro! Du, ich habe eine Frage: Meine Frau hat nächste Woche am Mittwoch Geburtstag. Da habe ich <i>Spätschicht</i>. Ich würde gerne tauschen. Wann musst du denn arbeiten?</p> <p>- Am Mittwoch? Da habe ich <i>Frühschicht</i>. Wir können gern tauschen.</p> <p>+ Ja, das wäre gut. Ich frage dann mal den Moretti. Ich hoffe, er ist einverstanden.</p> <p>- Alles klar. Sagst du mir Bescheid?</p> <p>+ Ja, das mache ich. Vielen Dank schon einmal.</p> <p>Gespräch 3:</p> <p>+ Herr Moretti, kann ich Sie einen Moment sprechen?</p> <p>- Ja. Was gibt es denn?</p> <p>+ Ich würde gerne nächsten Mittwoch mit Herrn Batić <i>die Schicht tauschen</i>. Meine Frau hat nämlich Geburtstag. Ist das für Sie in Ordnung?</p> <p>- Einen Moment, ich sehe mal nach. Also, Sie <i>übernehmen</i> dann <i>die Frühschicht</i> und Herr Batić macht die Spätschicht?</p> <p>+ Ja, genau.</p> <p>- Also gut, einverstanden. Ich habe es notiert.</p> <p>+ Vielen Dank, Herr Moretti.</p>																																	
<p>zu Seite 16: Telefonische Bestellungen machen</p>																																		
1	<p>+ Brücken-Apotheke, guten Tag. Sie sprechen mit Lena Maier. Was kann ich für Sie tun?</p> <p>- Guten Tag, hier spricht Damian Podolski. Könnte ich zwei Medikamente bei Ihnen bestellen?</p> <p>+ Aber sicher. Was brauchen Sie denn?</p> <p>- Ich bräuchte die Tabletten <i>Ripral</i> und dann noch die Salbe <i>Veltoran</i>.</p> <p>+ Einen Augenblick, bitte. Ich sehe gleich nach, ob wir die Medikamente vorrätig haben.</p> <p>- (<i>Nach einer Pause</i>) Hören Sie? <i>Veltoran</i> haben wir da. Die Tabletten müssten wir allerdings bestellen. Die könnten Sie dann heute ab 12 Uhr abholen. Reicht Ihnen das?</p> <p>+ Ja, das ist in Ordnung. Würden Sie mir bitte die Salbe bis dahin zurücklegen?</p> <p>- Natürlich, gern. Wie war noch einmal Ihr Name?</p> <p>+ Podolski, Damian.</p> <p>- In Ordnung, Herr Podolski. Sie können die beiden Medikamente dann heute Mittag abholen. Und bringen Sie bitte auch das Rezept für <i>Ripral</i> mit.</p> <p>+ Richtig! Das hätte ich beinahe vergessen ... Vielen Dank. Auf Wiederhören.</p> <p>- Gern, Herr Podolski. Dann bis heute Mittag. Auf Wiederhören!</p>																																	

2	<p>a In der Apotheke. b Medikamente bestellen. c Er kann ab 12 Uhr kommen.</p>				
zu Seite 17 bis Seite 18: Anweisungen zur (Schutz-)Kleidung verstehen					
1a	<p>Schweißer linkes Foto im Uhrzeigerinn: die Schutzbrille, die Handschuhe, die (Leder-)Schürze rechtes Foto im Uhrzeigerinn: der Helm, die Sicherheitsschuhe, der Arbeitsanzug</p>				
2c	richtig: a, e				
3	<p>Die Verkäuferin trägt ein Kostüm. Der Polizist hat eine Uniform an. Der Kaufmann trägt einen Anzug. Die Krankenschwester trägt einen Kittel und eine Schwesternhaube. Der Mechaniker hat eine Latzhose an.</p>				
4a	Diese Kleiderordnung gilt für das Pflegepersonal in Krankenhäusern, also für Krankenschwestern und Krankenpfleger.				
4b	<p>1 Die Dienstkleidung ist weiß, die Schutzkleidung weiß und grün. 2 Dazu gehören: Kittel, Hosen, flache Schuhe und Schürzen. 3 Man muss den Kittel ausziehen und aufhängen. 4 Man zieht sie aus oder man gibt sie in die Wäsche. 5 Man will das Personal schützen, aber auch die Patienten.</p>				
zu Seite 19 bis Seite 20: Der Einstand – eine Einladung annehmen / schreiben					
1a	richtig: 2, 3, 6				
2	a 2 b 3 c 1				
3	<p>a Raquel arbeitet seit zwei Wochen dort. b Sie hat in derselben Firma, aber am Standort in Spanien gearbeitet. c Sie lädt sie zu ihrem Einstand / zum Omelettessen ein. d Sie möchte ihren Einstand am 29. Oktober um 10 Uhr geben.</p>				
4	<p>Liebe Raquel, vielen Dank für die Einladung zu Deinem Einstand. Ich komme gern. Kann ich vielleicht etwas mitbringen? Herzliche Grüße Vera</p>				
5	<p>Liebe Kolleginnen und Kollegen, ich möchte meinen Einstand geben und lade Sie dazu am nächsten Donnerstag um 14 Uhr ein. Haben Sie Zeit? Ich würde mich sehr freuen! Viele Grüße ...</p>				
zu Seite 21 bis Seite 22: Du oder Sie? Das ist nicht einfach!					
1b	sich duzen: <i>Du</i> sagen, locker, einfach; sich siezen: <i>Sie</i> sagen				
2	Du	Sie			
	in der Familie	mit fremden Erwachsenen			
	mit Freunden	mit älteren Personen			
	mit Kindern und Jugendlichen				
3	<p>b richtig, Zeile 14–16 c falsch, Zeile 24–25 d richtig, Zeile 31–32 e richtig, Zeile 34–36</p>				
zu Seite 23 bis Seite 25: Zwei Berufe kurz vorgestellt: Wer macht was, wo und womit?					
2		Was machen ...? (= Tätigkeiten)	Wo arbeiten ...? (= Arbeitsplatz)	Womit arbeiten ...? (= Arbeitsmittel)	Wie müssen ... ein? / Was müssen ... können? (= Eigenschaften)

					/ Fähigkeiten)
	Bäcker/-in	backen, Süßwaren und Eis herstellen, verkaufen, Maschinen und Geräte pflegen und sauber machen	in Bäckereien	mit verschiedenen Lebensmitteln, mit Geräten und Maschinen: Waagen, Rührmaschinen, Backofen, Backblech	robust, vorsichtig, müssen gute Ideen haben und kreativ sein
	Berufskraftfahrer/-in	Busfahrer: Fahrkarten verkaufen und kontrollieren, Gästen Auskunft geben Berufskraftfahrer für Lkws: Güter und Produkte transportieren, Schreibarbeiten erledigen, Zollformulare ausfüllen, kleine Reparaturen selbst machen	Busfahrer: in Linien- oder Reisebussen Berufskraftfahrer für Lkws: in Lkws	mit Fahrzeugen, Gütern und Produkten	sehr vorsichtig, pünktlich, zuverlässig

zu Seite 26 bis Seite 27: Für ein besseres Miteinander im Job

2 b6, c1, d2, e4, f5

3 richtig: b, c, e, f, g

zu Seite 28 bis Seite 29: Zwei Brüder, zwei Firmen

2 b2, c6, d8, e7, f3, g5, h1

3 a beide, b beide, c beide, d Rudolf, e Adi, f beide, g beide

zu Seite 30 bis Seite 33: Einen Personalbogen ausfüllen

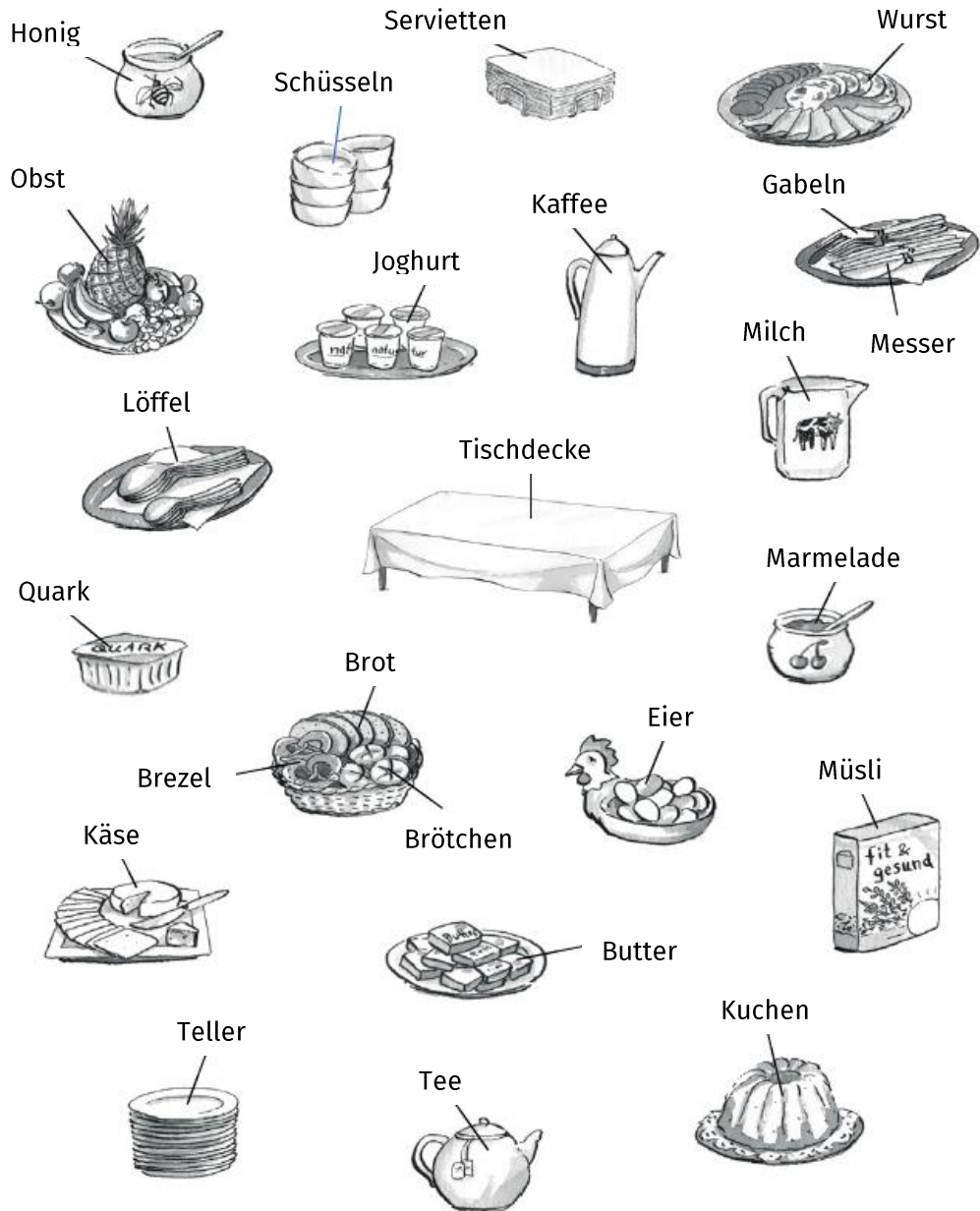
1 Mein Name ist Anetta Grabski. Ich komme aus Polen. Meine Staatsangehörigkeit ist polnisch. Ich wohne in Bonn. Von Beruf bin ich Buchhalterin. Ich bin geschieden und habe zwei Kinder. Seit einem Jahr sind wir in Deutschland. Ich spreche Polnisch, Russisch, Englisch und Deutsch. Ich kann mit Excel und Word arbeiten.

2	Angaben				
	Name	Grabski	José	Cinotto	el Sadin
	Vornamen	Anetta		Anna	Khaled Anwar
	Geburtsname	Kopyto			
	Geburtsdatum	17.09.1970			
	Geburtsort	Polen	Madrid		
	Kreis, Land		Spanien		
	Staatsangehörigkeit	polnisch		italienisch	
	Anschrift			Hauptstraße 22, 4011 Basel	
	Telefonnummer				089/6788504
Bankverbindung		Kto 466398 BLZ 72091000			

			Sparkasse Augsburg		
Familienstand	geschieden			verheiratet	ledig
Schulabschluss					Abitur
Berufsbezeichnung	Buchhalterin			Stewardess	Dipl. Ingenieur
besondere Kenntnisse / Fähigkeiten	Russisch, Englisch, Deutsch Word, Excel	Führerschein Klasse C		sehr gute Kenntnisse in Englisch, Deutsch, Französisch	fließend Arabisch und Französisch
4	<p>1. Persönliche Angaben – Familienname: Kakani, Vorname(n): Nikos Dimitri, Geburtsdatum: 19.10.1972, Geburtsort: Athen, Griechenland, Staatsangehörigkeit: griechisch, Familienstand: verheiratet</p> <p>2. Anschrift – Straße und Hausnummer: Rubenstraße 2, Postleitzahl: 90320, Wohnort: Nürnberg, Telefon privat: 0911/40 38 77, Telefax: 0911/40 38 876, Mobiltelefon: 0151/375 98 84, E-Mail: n.kakani@web.de</p> <p>3. Bankverbindung – Name des Kreditinstituts/Ort: Sparkasse Nürnberg, IBAN: DE37 7605 0101 0006 4339 28, BIC: SSKNDE77XXX</p> <p>4. Schulabschluss – Mittlere Reife</p> <p>5. Beruf – Berufsbezeichnung: Krankenpfleger, Besondere Kenntnisse und Fähigkeiten: Griechisch, Englisch, Deutsch, Zusatzausbildungen: Operationspflege</p>				

zu Seite 34 bis Seite 37: Einen Arbeitsauftrag bekommen und darauf reagieren

1



2

Singular			Plural
der	das	die	die
Honig Käse Kuchen Kaffee Tee Joghurt Quark	Brötchen Obst Brot Müsli	Brezel Butter Marmelade Wurst Milch Tischdecke	Eier Servietten Teller Gabeln Messer Löffel Schüsseln

Teller, Messer und Löffel sind auch Singularformen. Im Singular heißt es: der Teller, der Löffel, das Messer.

3

+ So, Frau Klimt, beginnen wir: Zuerst legen Sie die Tischdecke auf den Tisch. Das sieht dann gleich schön und sauber aus. Dann fangen Sie mit dem Aufbau an: Vorne links stehen die Teller und Schüsseln. Daneben stellen Sie dann die Eier, die Wurst und den Käse. Wichtig ist, dass Sie die Wurst immer zwischen die Eier und den Käse stellen!
 - Die Wurst zwischen Eier und Käse, okay.
 + Nun, neben dem Käse stehen dann die Marmelade und das Müsli. Ach, Moment, der Honig fehlt uns ja

	<p>noch ... Den stellen Sie am besten zwischen die Marmelade und das Müsli. Hinter das Müsli kommt dann der Joghurt, der Quark und die Milch. Und weil so viele Gäste gerne etwas Süßes frühstücken, haben wir immer frischen Kuchen. Der steht neben dem Müsli und den müssen Sie auch anschneiden.</p> <p>- Entschuldigung, was muss ich mit dem Kuchen machen?</p> <p>+ Sie sollen vom Kuchen schon einmal die ersten vier oder fünf Stücke schneiden. Moment, ich zeige es Ihnen. So, sehen Sie?</p> <p>- Ach so. Ja, jetzt habe ich Sie verstanden. Das bedeutet also „anschneiden“ ...</p> <p>+ Genau. Ja, mit dem Kuchen sind wir dann auch fast am Ende von unserem Buffet. Jetzt kommen noch das Brot, die Brötchen und die Brezeln. Und natürlich die Servietten und das Besteck. Das dürfen Sie nicht vergessen. Hier liegen die Messer und die Gabeln und davor legen Sie die Löffel.</p> <p>- Mhm. Und die Getränke? Wohin kommen eigentlich die Getränke?</p> <p>+ Die servieren Sie. Sie gehen an die Tische und fragen die Gäste, was sie trinken möchten. Den Kaffee oder den Tee müssen Sie dann an die Tische bringen.</p> <p>- Alles klar. Aber Moment: Wohin kommt denn das Obst?</p> <p>+ Ach ja, das Obst. Das hätte ich fast vergessen. Das Obst steht immer beim Müsli.</p>
4	<p>Tischdecke auf den Tisch legen Teller und Schüsseln vorne links auf das Buffet stellen Eier, Wurst und Käse daneben Wurst zwischen Eier und Käse! Marmelade und Müsli neben den Käse Honig zwischen Marmelade und Müsli Joghurt, Quark und Milch hinter das Müsli Kuchen (anschneiden!) neben das Müsli Löffel vor Messer und Gabeln den Gästen Kaffee und Tee an den Tisch bringen Obst bei Müsli</p>
zu Seite 38 bis Seite 39: Gespräche in der Kantine	
1	<p>R ... hat bis ca. 23:00 Uhr geöffnet. K Hier kann man etwas zu essen kaufen und mitnehmen. R Hier bedienen Kellner. K Das Essen ist günstig. K Es gibt nur ein oder zwei Gerichte zur Auswahl. R Es gibt eine Speisekarte. K Sein Essen muss man hier selbst holen. R In ... geht man an besonderen Tagen. K ... gibt es nur in Betrieben, Firmen und Ämtern.</p>
3	<p>Gespräch 1: B Gespräch 2: D Gespräch 3: A Gespräch 4: C</p>
4	<p>a (das) Jägerschnitzel: Ein Jägerschnitzel ist ein Fleischgericht. Man isst es mit einer Sahne-Pilz-Soße. b (die) Tagessuppe: Diese Suppe gibt es nur an dem einen Tag. Am nächsten Tag gibt es eine andere (Tages-)Suppe. c (das) Tagesmenü: Dieses Menü (Vorspeise, Hauptspeise, Nachspeise) gibt es nur an dem einen Tag. Am nächsten Tag gibt es ein anderes (Tages-)Menü. d (die) Beilage: Beilagen sind zum Beispiel Gemüse oder Nudeln. Es gibt sie zum Hauptgericht. e Mahlzeit!: <i>Mahlzeit!</i> bedeutet hier so viel wie: Guten Tag und guten Appetit! So grüßen sich Kolleginnen und Kollegen in der Firma in der Mittagszeit.</p>
zu Seite 40 bis Seite 42: Schriftliche Mitteilungen am Arbeitsplatz: Termine bestätigen, absagen und verschieben	
1	b
2	<p>a Die Besprechung ist am 6. März 20.. . b Die Besprechung beginnt um 9.30Uhr und endet um 12.00 Uhr. c Im Konferenzraum im Erdgeschoss. d Die Abteilungen Export, Marketing und der Kundenservice sind eingeladen.</p>
3	<p>a Eva Neuwirth bestätigt den Termin / sagt zu. b Ellen Severin sagt den Termin ab. c Tim Schmitz möchte den Termin verschieben.</p>

4	<p>a Beispiel: Sehr geehrter Herr Vollmer, Ihre Einladung zu unserem Gespräch habe ich bekommen und bestätige Ihnen hiermit mein Kommen. Mit freundlichen Grüßen Elisabeth Rusch</p> <p>b Beispiel: Liebe Kolleginnen und Kollegen, zu der Team-Besprechung morgen kann ich leider nicht kommen, weil meine Tochter krank geworden ist. Herzliche Grüße Rebecca Hofer</p> <p>c Beispiel: Liebe Kathrin, der Termin für unser Gespräch passt mir leider nicht so gut. Könnten wir unser Treffen nicht auf einen anderen Tag verschieben, zum Beispiel auf Dienstag um 10 Uhr? Vielen Dank und viele Grüße Juliane</p>
----------	---

zu Seite 43 bis Seite 45: Über Zuständigkeiten und Abteilungen sprechen

1a	<p>verantwortlich sein für (30 Mitarbeiter, die Finanzen) zuständig sein für (die Computer, die Werbung) zusammenarbeiten mit (einem Kollegen) telefonieren mit (einem Lieferanten) (etwas) schicken an (einen Kunden) arbeiten an (einem Tisch) helfen bei (Problemen) sich kümmern um (Löhne, seine Mitarbeiter)</p>
-----------	--

1b	<p>Beispiel: + Wofür ist Frau Hübner verantwortlich? - Für die finanzielle Seite von Möbel Hölzer. + Worum kümmert sich Frau Demirel? - Um die Löhne und Gehälter der Angestellten. + An wen schickt Frau Weiß Prospekte? - An Kunden. + Mit wem telefoniert Frau Westhagen? - Mit den verschiedenen Lieferanten. + Woran arbeitet Herr Lindemann gerade? - An einem Esstisch. + Wobei hilft Herr Jensen? - Bei technischen Problemen. + Wofür ist Herr Wolters zuständig? - Für den Verkauf der Möbel. + Für wen ist Herr Hölzer verantwortlich? - Für seine Mitarbeiter und die ganze Firma.</p>
-----------	---

1c	<p>Ich denke, Frau Weiß arbeitet im Marketing. Frau Hübner arbeitet wahrscheinlich in der Buchhaltung. Frau Demirel arbeitet wohl in der Personalabteilung. Ich glaube, Frau Westhagen arbeitet im Einkauf. Herr Jensen ist in der IT-Abteilung tätig. Herr Wolters arbeitet vermutlich im Vertrieb. Herr Lindemann arbeitet in der Produktion. Herr Hölzer ist in der Geschäftsleitung.</p>
-----------	--

zu Seite 46 bis Seite 48: Eine Agenda verstehen und schreiben

1a	Die Leute machen zusammen ein Seminar.			
1b	im Uhrzeigersinn: die Referentin / der Referent, die Teilnehmerin / der Teilnehmer			
1c		die Referentin / der Referent	die Teilnehmerin / der Teilnehmer	die Moderatorin / der Moderator
	die Teilnehmer und die			x

	Referenten begrüßen / verabschieden			
	über ein Thema diskutieren	x	x	
	einen Vortrag halten	x		
	Fragen stellen	x	x	x
	die Referenten vorstellen			x
	Ergebnisse zusammenfassen			x
	Mittag essen	x	x	x
	in das Thema einführen	x		x
	Gruppenarbeit machen		x	
	etwas präsentieren	x		

2 richtig: a, d, f, h

3	Wann?	Was?	Wer?
	09:00 - 09:15	Begrüßung / Einführung in das Thema: <i>Wie gewinne ich meine Kunden?</i> Vorstellung: Frau Hubertus	Marlies Fuchs
	09:15 - 10:15	Vortrag „Fragetechniken im Kundengespräch“	Frau Hubertus
	10:15 - 10:45	Fragen zum Vortrag	Frau Hubertus und die Teilnehmerinnen und Teilnehmer
	10:45 - 11:00	PAUSE	alle
	11:00 - 12:30	Gruppenarbeit „Wer ist mein Kunde eigentlich?“	alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer in Gruppenarbeit
	12:30 - 13.30	MITTAGESSEN	alle
	13:30 - 14:30	Vorstellung der Ergebnisse aus der Gruppenarbeit	alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer
	14:30	ENDE	alle

zu Seite 49 bis Seite 50: Über Gepflogenheiten am Arbeitsplatz sprechen

1 a die Betriebsversammlung, b die Geburtstagsfeier, c die Abschiedsfeier, d die Besprechung, e der Betriebsausflug

3

Gespräch 1: B
+ Susanne, Herr Nemeč wird nächste Woche 50 und wir sammeln für ein Geschenk für ihn. Machst du mit?
- Ja, natürlich. Moment. Hier bitte.
+ Vielen Dank.

Gespräch 2: C
+ Was sollen wir ihm schenken? Ein Buch?
- Ach nein, er liest so wenig. Vielleicht einen Gutschein, was meinst du?
+ Einen Gutschein hat er letztes Jahr schon zu seinem Firmenjubiläum bekommen. Wie wär's mit Pralinen?
- Das ist eine gute Idee. Wir kaufen ihm Pralinen.

Gespräch 3: A
+ Herzlichen Glückwunsch zum Geburtstag, Herr Nemeč! Wir wünschen Ihnen alles, alles Gute, Gesundheit, Lebensfreude und weniger Arbeit.
- Vielen Dank für die Glückwünsche! Ja, weniger Arbeit wäre manchmal gut, aber zu wenig ist auch nichts. Bitte greifen Sie doch zu, das Buffet ist eröffnet!

4 richtig: b, e

5a

+ Frau Kunze, ich *sammle für ein Geschenk* für Herrn Schwarz. Er hat sein 30-jähriges *Jubiläum* in der Firma. Möchten Sie auch etwas dazu geben?
- *Selbstverständlich!* Wie viel soll ich denn geben?
+ Das ist egal. Geben Sie so viel, wie Sie möchten.

	<p>- Gut, dann gebe ich Ihnen drei Euro. Ist das <i>in Ordnung</i>?</p> <p>+ Aber ja, natürlich. Vielen Dank.</p> <p>- Was schenken wir Herrn Schwarz denn?</p> <p>+ Er hat sich einen <i>Bücher-Gutschein</i> gewünscht.</p> <p>- Schön!</p>			
5b	<p>+ Liebe Frau Korkmaz, wir alle <i>gratulieren Ihnen herzlich zu Ihrer Hochzeit!</i></p> <p>- Danke, <i>das ist aber sehr nett.</i></p> <p>+ Wir haben auch gesammelt und möchten Ihnen gerne eine <i>Kleinigkeit</i> schenken. Bitte sehr!</p> <p>- Ach, das ist doch nicht nötig gewesen. So ein schöner <i>Blumenstrauß</i>. Ich danke Ihnen wirklich sehr.</p> <p>* Von mir auch: <i>Herzlichen Glückwunsch!</i></p> <p>- Ja, danke! Nun aber, liebe Kolleginnen und Kollegen, greifen Sie zu. <i>Das Kuchen-Bufferet ist eröffnet.</i></p>			
zu Seite 52 und 53: Die duale Ausbildung				
2	richtig: b, c, e			
3		Voraussetzung (Schulabschluss)	Dauer (Jahre)	Bezahlung (€/Monat)
	Verkäufer/in	Hauptschule	2	550-700 / 600-800
	Kfz-Mechatroniker/in	Realschule	3,5	900 / 1100
4	<p>Viele Azubis wünschen sich, dass ihr Ausbildungsbetrieb sie übernimmt. Dann können sie dort <i>bleiben</i> und weiterarbeiten.</p> <p>Wer gern noch mehr lernen möchte, kann eine <i>Weiterbildung</i> oder sogar die <i>Meisterprüfung</i> machen. Sie/Er kann dann selbst einen eigenen Handwerksbetrieb führen und später selbst Azubis ausbilden.</p>			
zu Seite 54 bis Seite 55: Thema: Mindestlohn				
1	<p>b + höhere Löhne – 3 Arbeitnehmer verdienen mehr Geld.</p> <p>c – Jobkiller – 5 Der Mindestlohn ist zu teuer für Arbeitgeber. Sie können Produkte nicht mehr billig verkaufen. Es gibt viele Entlassungen.</p> <p>d + weniger Armut – 1 Weniger Personen sind arm. Eine Person ist arm: Sie hat kein oder wenig Geld.</p> <p>e – mehr Minijobs – 4 Der Verdienst ist sehr gering. Man verdient den Mindestlohn, arbeitet aber sehr wenig Stunden und verdient im Monat maximal 450,- €.</p>			
2	richtig: a, b, f, h, i			
3a	<p>Langzeitarbeitsloser – E Eine Person ist lange Zeit arbeitslos.</p> <p>Lohnkosten – B So viel kostet das Gehalt. So viel bezahlt der Arbeitgeber für die Arbeitnehmer.</p> <p>Weihnachtsgeld – C Das Geld bekommen Arbeitnehmer zu Weihnachten. Es ist ein Bonus.</p> <p>Monatslohn – F Das Gehalt bekommt ein Arbeitnehmer pro Monat.</p> <p>Arbeitsvertrag – A Ein Vertrag für Arbeitnehmer und Arbeitgeber</p>			
zu Seite 56 bis Seite 57: Familie und Beruf – ein neuer Versuch				
1	<p>1. Absatz: Gute Ausbildung – einfache Teilzeit-Jobs</p> <p>2. Absatz: Kinder verändern die Karriere</p> <p>3. Absatz: Ziel: Männer und Frauen teilen Aufgaben in Familie und Beruf</p> <p>4. Absatz: Ideen und Lösungen</p>			
2	a1, b3, c1, d3, e2, f1			
3	Beruf und Arbeit	Familie, Kinderbetreuung, Familienförderung		
	als Bürokraft/Verkäuferin arbeiten, das Arbeitszeitmodell, der berufliche Weg, der Arbeitgeber, die Ausbildung, Chancen haben, (gut) ausgebildet sein, die Teilzeit, in Teilzeit arbeiten, die Arbeitszeit	familienfreundlich, die Krippe, die Tagesmutter, der Kindergarten, Männer/Väter, Frauen/Mütter, die Babypause (machen), das Elterngeld (bekommen), der Partnerschaftsbonus, das ElterngeldPlus		
zu Seite 58 bis Seite 59: Fit am Arbeitsplatz!				
1	A Paketbote/in, B Industriearbeiter/in, C Lagerarbeiter/in, D Kellner/in, E Friseur/in, F Pflegefachkraft			
2	<p>Viele Menschen arbeiten in einem Büro und sitzen viel. Was können sie tun? Absatz 3</p> <p>Eine letzte Frage: Wie wichtig ist eine gesunde Ernährung für die Arbeit? Absatz 4</p>			

	Was kann man gegen diese Probleme tun? Absatz 2		
3	1. körperlich hart arbeiten und oft schwer heben 2. im Büro: zu viel sitzen und sich zu wenig bewegen 3. andere Berufe: immer die gleichen Bewegungen machen		
4	b Wer Schmerzen bekommt, sollte nach ein paar Wochen zum Arzt gehen. <i>Sofort</i> c Arbeitnehmer im Büro sollen Bewegungen immer gleich machen. <i>auch mal anders</i> d Beim Telefonieren soll man sitzen bleiben . <i>ein wenig hin- und herlaufen</i> e In der Mittagspause soll man in der Firma bleiben . <i>kurz spazieren gehen</i> f Man soll mit dem Bus zur Arbeit fahren oder mit dem Auto fahren . <i>zu Fuß gehen oder mit dem Fahrrad fahren</i>		
5	Frühstück	Mittagessen	Zwischen den Mahlzeiten
	Milchprodukte	Kartoffeln	Früchte
	Vollkorn-Lebensmittel	Reis	frisches Gemüse
	Obst	Vollkorn-Nudeln	Nüsse
	Gemüse	Salat	Müsliriegel

zu Seite 60 bis Seite 62: Mit Kollegen Small Talk machen

1	Beispiel: sich kennenlernen, leichte Themen, kurz, freundlich, gute Atmosphäre, ...
	<p>Gespräch 1: Frau Haas: Hallo Herr Franke! Herr Franke: Hallo Frau Haas! <i>Wie geht's?</i> Frau Haas: Danke, am Freitag geht's mir immer gut, so kurz vorm Wochenende ... Herr Franke: <i>Oh ja</i>, das verstehe ich. <i>Haben Sie denn Pläne?</i> Frau Haas: Ja, morgen geht es erst einmal auf alle Fälle auf den Flohmarkt am Arnulfpark. Herr Franke: <i>Ah</i>, sehr schön. <i>Na dann viel Spaß und schönes Wochenende!</i> Frau Haas: Danke gleichfalls!</p> <p>Gespräch 2: Frau Miller: Hallo, Herr Gernhardt! <i>Ich habe gehört</i>, Sie sind ab morgen in Urlaub. <i>Wohin fahren Sie denn?</i> Herr Gernhardt: Tag, Frau Miller. Tja, dieses Jahr machen wir Urlaub auf Balkonien. ... Sagt Ihnen das etwas? Frau Miller: Nein, ehrlich gesagt nicht. ... <i>Hm ...</i> Herr Gernhardt: Tja, da müssen Sie sich einmal erkundigen, Frau Miller. Es gibt nichts Besseres und Billigeres als Urlaub auf Balkonien ... Frau Miller: ... <i>Ach</i>, jetzt verstehe ich ...! <i>Na dann wünsche ich Ihnen trotzdem eine schöne Zeit und gute Erholung!</i></p> <p>Gespräch 3: Herr Meder: Hallo, Herr Vial! Sagen Sie: <i>Wollten Sie nicht ins Stadion gehen und das Fußballspiel Hamburg gegen Mailand ansehen?</i> Herr Vial: Ja, das stimmt. War ein tolles Spiel! Waren Sie denn auch da? Herr Meder: Klar! ... <i>Was denken Sie: Eigentlich könnten wir das nächste Mal zusammen gehen, oder?</i> Herr Vial: Gute Idee, einverstanden. Ich freue mich! Herr Meder: Ich mich auch. Aber jetzt geht's erst einmal wieder an die Arbeit ... Herr Vial: Genau! <i>Frohes Schaffen also!</i></p>
2a	Die Leute sprechen über das Wochenende (Gespräch 1), über den Urlaub (Gespräch 2) und über Sport (Gespräch 3).
2b	Frau Haas möchte auf den Flohmarkt gehen. Herr Gernhardt hat Urlaub. Er fährt nicht weg. Er bleibt zu Hause. Herr Meder und Herr Vial wollen das nächste Mal zusammen ins Fußballstadion gehen.
2c	Vorsichtig muss man bei den Themen Gesundheit und Politik sein. Auch sollte man nicht oft schlecht über andere Kollegen sprechen.

zu Seite 63 bis Seite 65: Über Waren mündlich Auskunft geben

1	Schrauben, Nägel, Werkzeug (Hammer, Zangen, Schraubenzieher, Bohrmaschinen, Sägen), Gartenutensilien (Rechen, Spaten, Gartenscheren), Pflanzen, Blumentöpfe, Holz, Farben, Klebstoffe und viele andere Dinge, zum Beispiel auch Lampen und Glühbirnen.			
2	Abteilung	Produktname	Mengenangabe	Preis
	Eisenwaren	(Spanplatten)	150 Stück	7,95 €

	Schrauben (Stahl-)Nägel	20 Stück	1,95 €
Werkzeug	Steihl Kettensäge Bohrmaschine	1 Stück 1 Stück	179 € 19,95 €
Farben und Tapeten	Farbe (Lackier-)Pinzel	12,5 Liter 1 Stück	30,00 € 3,85 €
Gartenbedarf	Blumenkelle Blumenzwiebeln	1 Stück 10 Stück	7,95 € 2,95 €
Beleuchtung	Pendelleuchte „Milano“ Glühlampen	1 Stück 2 Stück	49,95 € 13,90 €

Gespräch 2: etwas bestellen / eine Bestellung aufgeben.
Gespräch 3: reklamieren.
Gespräch 1: eine Auskunft.

Gespräch 1:

- + Bauen und Werken, Sie sprechen mit Tanja Eber, was kann ich für Sie tun?
- Ja, guten Tag, Meier hier. Ich brauche eine Auskunft.
- + Bitte, gern!
- Also, ich suche eine Bohrmaschine, mit der man auch Schrauben ein- und ausdrehen kann. Haben Sie so etwas?
- + Selbstverständlich. Wir haben diese Art von Bohrmaschinen in mehreren Preisklassen und Größen vorrätig.
- Verstehe. Und wie viel kostet so eine Maschine?
- + Nun, das billigste Modell kostet 79 Euro. Aber wir haben auch Bohrmaschinen für knapp 600 Euro. Kommen Sie doch am besten zu uns in die Werkzeugabteilung, dann können wir Ihnen die verschiedenen Modelle zeigen.
- Ja, das ist eine gute Idee. Ich komme heute nach der Arbeit. Danke für die Auskunft!
- + Gern geschehen, Herr Meier. Bis später! Auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

Gespräch 2:

- + Bauen und Werken, Sie sprechen mit Tanja Eber, womit kann ich Ihnen behilflich sein?
- Guten Tag, hier spricht Sabine Meise. Ich habe in Ihrem aktuellen Prospekt gelesen, dass Sie zehn Blumenzwiebeln für 2 Euro 95 verkaufen. Ist da noch etwas vorrätig?
- + Einen Augenblick, bitte. Da muss ich kurz nachfragen. Hören Sie? Es gibt noch Blumenzwiebeln für 2 Euro 95, aber nicht mehr besonders viele. Sie müssten also bald kommen.
- Könnten Sie mir denn drei Packungen mit zehn Zwiebeln zurücklegen? Ich würde sie dann heute Nachmittag abholen.
- + Drei Packungen? Ja, gerne. Auf welchen Namen soll ich die Ware zurücklegen?
- Meise. Marta-Emil-Ida-Siegfried-Emil, Sabine.
- + Und Ihre Telefonnummer, Frau Meise?
- 754533.
- + Gut, die Packungen liegen bei der Abholung für Sie auf Ihren Namen bereit.
- Recht herzlichen Dank! Auf Wiederhören!
- + Auf Wiederhören!

Gespräch 3:

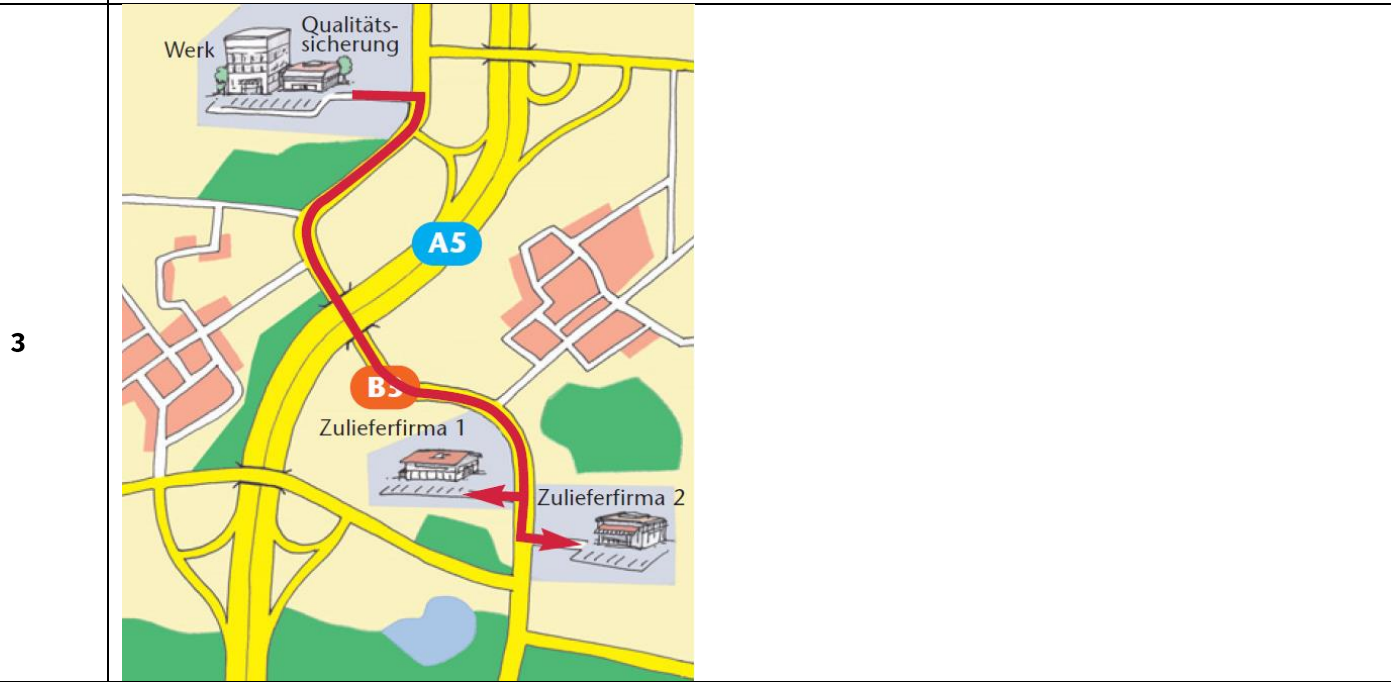
- + Bauen und Werken, Sie sprechen mit Tanja Eber, was kann ich für Sie tun?
- Knote, hallo. Ich habe eine Reklamation. Bin ich da bei Ihnen richtig?
- + Ja, Herr Knote. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Also, ich habe gestern bei Ihnen zwei Eimer gelbe Wandfarbe gekauft. Jetzt musste ich feststellen, dass die Farben in den beiden Eimern unterschiedlich sind.
- + Oh, das tut mir aber leid. Können Sie mir sagen, welche Nummern auf den Eimern stehen?
- Warten Sie mal: Also, auf dem einen Eimer steht F 765398 und auf dem anderen F 765394.
- + Das sind zwei verschiedene Farben.
- Ja, das sage ich Ihnen ja.
- + Herr Knote, wahrscheinlich hat mein Kollege die Eimer verwechselt. Bringen Sie doch den Eimer mit der falschen Farbe zu uns zurück. Wir tauschen ihn dann gleich um.
- Das will ich hoffen. Ich finde das ziemlich ärgerlich. Jetzt muss ich noch einmal kommen.
- + Entschuldigen Sie unseren Fehler bitte oftmals, Herr Knote. Kommen Sie dann am besten zu mir, ich werde Sie dann bedienen.
- Also, gut. Wie war Ihr Name noch einmal?
- + Eber, Tanja Eber ...

4	<p>Gespräch 1: Eine Bohrmaschine. Diese Bohrmaschine soll auch Schrauben ein- und ausdrehen können. Frau Eber meint, dass Herr Meier doch einfach vorbeikommen und sich im Geschäft informieren soll.</p> <p>Gespräch 2: Frau Meise möchte die Blumenzwiebeln im Angebot. Frau Eber muss in der Gartenabteilung nachfragen. Weil die Blumenzwiebeln bald ausverkauft sind, legt Frau Eber drei Packungen für Frau Meise zurück. Sie kann sie jederzeit abholen.</p> <p>Gespräch 3: Farbe. Weil er zwei verschiedene Farbeimer hat. Frau Eber meint, dass Herr Knotte noch einmal kommen muss. Dann bekommt er die gewünschte Farbe.</p>
zu Seite 66 bis Seite 69: Wichtige Wörter und Wendungen für Geschäftsbriefe	
1	<p>a (das) Anschreiben b (die) Adressänderung c (die) Anfrage d (die) Absage e (die) Kündigung f (das) Angebot</p>
2	<p>b in der Anlage erhalten Sie ... – 3 anbei/beiliegend bekommen Sie ... c Ich bitte Sie um Zusendung Ihres/Ihrer ... – 7 Bitte senden Sie mir mehr / weitere ... zu d Vielen Dank für Ihre Bewerbung. – 2 Haben Sie Dank für Ihre Bewerbung. e Schicken Sie das Angebot bitte unterschrieben an uns zurück. – 6 Bitte unterschreiben Sie das Angebot und schicken Sie es an uns zurück. f Vielen Dank im Voraus. – 1 Für ... bedanke ich mich jetzt schon. g Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass ... – 5 Es tut uns leid, aber wir ...</p>
3	<p>a Beispiel: Anfrage Sehr geehrte Damen und Herren, ich habe gehört, dass Sie Power-Point-Kurse anbieten. Könnten Sie mir dazu bitte mehr / weitere Informationen senden? Vielen Dank im Voraus. Mit freundlichen Grüßen Peter Stern</p> <p>b Beispiel: Absage Sehr geehrter Herr Hinrichs, haben Sie Dank für Ihr Angebot. Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir uns für einen anderen Anbieter entschieden haben. Mit freundlichen Grüßen Sabine Müller</p> <p>c Beispiel: Anschreiben Sehr geehrte Frau Tregler, mit großem Interesse habe ich gelesen, dass Sie für Ihr Lebensmittelgeschäft einen Mitarbeiter suchen. Da ich eine Ausbildung zum Einzelhandelskaufmann gemacht habe, möchte ich mich bei Ihnen bewerben. Beiliegend erhalten Sie meinen Lebenslauf und meine Zeugnisse. So können Sie einen ersten Eindruck von mir gewinnen. Über eine Einladung zu einem Vorstellungsgespräch würde ich mich freuen. Mit freundlichen Grüßen Hannes Beck</p>
4	<p>Beispiel: Sehr geehrter Herr Hagner, wie ich gelesen habe, möchten Sie Ihr Auto verkaufen. Leider ist der Preis etwas zu hoch für mich. Da ich mich jedoch sehr für Ihr Auto interessiere, möchte ich Ihnen folgendes Angebot machen: Ich zahle Ihnen 500 Euro weniger, hole das Auto aber schon heute Abend bei Ihnen ab. Über eine Nachricht von Ihnen würde ich mich freuen. Mit freundlichen Grüßen Antonia Heidkamp</p> <p>Beispiel: Sehr geehrte Frau Friedrich, da sich meine (Tanz-)Partnerin von mir getrennt hat, möchte ich meine Mitgliedschaft in Ihrem Tanzstudio zum nächstmöglichen Termin kündigen. Bitte bestätigen Sie mir, dass Sie diese Kündigung erhalten haben.</p>

Mit freundlichen Grüßen
Markus Steinberger

zu Seite 70 bis Seite 71: Mit Kollegen Absprachen treffen

1	<p>a die Zulieferfirma / der Zulieferer b die Fertigung c die Qualitätssicherung</p>
2	<p>+ Ja hallo, hier ist Breitenbach. - Ah, Herr Breitenbach, ich grüße Sie. + Ich ruf' an wegen unserer Dienstreise morgen. Also – zwei Sachen: Herr Wagner aus der Qualitätssicherung fährt auch mit. Er möchte sich die Fertigung der Bauteile auch gern mal ansehen. Vielleicht findet er ja das Problem. - Ja, gute Idee! + Und das Zweite: Am besten wir fahren zusammen vom Werk aus. Ich kann Sie mitnehmen. Wir sehen uns ja im Büro und Herrn Wagner holen wir dann aus der Qualitätssicherung ab. Sagen Sie ihm Bescheid? - Ja, mach' ich. Um wie viel Uhr soll es denn losgehen? + Gleich um acht. Ach ja, das hätte ich fast vergessen: Wir müssen auch noch bei dem zweiten Zulieferer vorbei. Möglicherweise liegt der Fehler ja bei ihm. - Ach so? + Nun ja, das ist aber kein Problem. Die beiden Zulieferfirmen sind ja ganz in der Nähe ... - Ja, das sollten wir schaffen ... Allerdings ist morgen die Autobahn gesperrt – wegen Bauarbeiten oder so. Habe ich im Radio gehört. + Oh, na dann ... fahren wir halt über die Bundesstraße. Die wird dann zwar voll sein ... - Tja, geht nicht anders ... + Nee, kann man nichts machen. Also, wir sehen uns dann morgen! - Okay, Herr Breitenbach, bis morgen dann, acht Uhr. + Genau! Bis morgen!</p> <p>richtig: 1b, 2b, 3b, 4a</p>



zu Seite 72 bis Seite 73: Seinen Urlaub beantragen und eine Abwesenheitsnotiz schreiben

1	Das hängt davon ab, wo man arbeitet. Nicht nötig ist es, den Kollegen Urlaubsprospekte zu zeigen bzw. ihnen die Urlaubsadresse zu geben.														
2	<table border="1"> <tr> <td>a</td> <td>b</td> <td>c</td> <td>d</td> <td>e</td> <td>f</td> <td>g</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>5</td> <td>1</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	a	b	c	d	e	f	g	4	5	1	7	6	2	3
a	b	c	d	e	f	g									
4	5	1	7	6	2	3									
3	<p>Huber: Frau Ackermann, haben Sie kurz Zeit für mich? Ich würde gerne mit Ihnen wegen meines Urlaubs sprechen. Chefin: Natürlich, Herr Huber, kommen Sie herein und nehmen Sie Platz.</p>														

	<p>Huber: Also, ich würde gern im August vier Wochen Urlaub nehmen, vom vierten bis zum neunundzwanzigsten August.</p> <p>Chefin: Vier Wochen ... Das ist aber sehr lange.</p> <p>Huber: Ja, Sie wissen wahrscheinlich, dass im August unser Baby zur Welt kommt. Da möchte ich natürlich da sein und meine Frau unterstützen. Außerdem habe ich so viele Überstunden, dass ich sowieso noch einige freie Tage guthabe.</p> <p>Chefin: Na ja, Sie haben ja Recht. Und wenn Sie alles gut vorbereiten und den Kollegen sagen, was gemacht werden muss, dann werden wir schon vier Wochen ohne Sie auskommen. Stellen Sie Ihren Antrag auf Urlaub und Freizeitausgleich. Ich genehmige ihn dann.</p> <p>Huber: Vielen Dank. Vom vierten bis zum neunundzwanzigsten – das geht also in Ordnung?</p> <p>Chefin: Ja, das geht in Ordnung.</p>					
	<p>a Im August. b Weil seine Frau ein Baby bekommt und er ihr dann helfen möchte. c Er soll alles gut vorbereiten.</p>					
	<p>Antrag Urlaub / Freizeitausgleich Personal-Nr.: 1645..... Name, Vorname:Huber, Klaus..... X Ich beantrage Urlaub vom:4.8..... bis:29.8..... X Ich beantrage Freizeitausgleich für meine Überstunden von: bis: Ort, Datum: Unterschrift:Klaus Huber..... Nur vom Arbeitgeber auszufüllen! X Urlaub / Freizeitausgleich genehmigt vom:4.8..... bis:29.8..... Urlaub / Freizeitausgleich abgelehnt: 1. aus dringenden betrieblichen Gründen 2. weil nicht genügend Urlaubstage / Stunden auf dem Arbeitszeitkonto zur Verfügung stehen <u>mündlich</u> / schriftlich mitgeteilt am: Unterschrift:Ackermann.....</p>					
4	<p>Abwesenheitsnotiz Liebe Kolleginnen und Kollegen, ich bin vom 4. bis einschließlich 29. August in Urlaub. Meine Vertretung ist Frau Bauer. In dringenden Fällen können Sie sich gerne an sie wenden. Am 1. September bin ich wieder im Büro. Ich wünsche Ihnen allen einen schönen August. Herzliche Grüße Klaus Huber</p>					
zu Seite 74 bis Seite 75: Eine Verdienstabrechnung lesen und verstehen						
1	das Einkommen: der Verdienst, der Lohn, das Gehalt					
3	richtig: Arbeitnehmer müssen viel Geld für Sozialversicherungen bezahlen., Wenn eine Person mit Familie 3000 Euro brutto verdient, bleiben					
5	a Gesamtbrutto b Lohnsteuer c Kirchensteuer d Nettoverdienst					
6	a 3 Krankenversicherung b 1 Rentenversicherung c 4 Arbeitslosenversicherung d 2 Pflegeversicherung					
zu Seite 76 bis Seite 77: Die Dienstübergabe – ein Protokoll lesen und schreiben						
1	a die Operation b die Nachsorge c die Anweisung d die Thrombosestrümpfe e das Dienstübergabe-Protokoll					
2a	<table border="1"> <tr> <td>Patient</td> <td>Schicht</td> <td>Datum / Uhrzeit</td> <td>Ereignis</td> <td>Unterschrift / Kürzel</td> </tr> </table>	Patient	Schicht	Datum / Uhrzeit	Ereignis	Unterschrift / Kürzel
Patient	Schicht	Datum / Uhrzeit	Ereignis	Unterschrift / Kürzel		
2b	richtig: 2, 4, 5					
3	Protokoll der Dienstübergabe					

	Datum: 30.11.20..	Schicht: Renata Kwak (Nachtschicht)	
	Bewohner/-in / Zimmer:	Ereignis:	Aufgaben:
	Frau Steiner aus Zimmer 13	Um 2 Uhr 45 ist Frau Steiner aus dem Bett gefallen. Sie hatte am Kopf und am Rücken Schmerzen. Sie hat ein Schmerz- und ein Schlafmittel genommen. Danach ist sie eingeschlafen.	Order an den Frühdienst: Bitte informieren Sie Dr. Derr und lassen Sie Frau Steiner von ihm untersuchen.

zu Seite 78 bis Seite 79: Auszubildende dringend gesucht

1	b passt am besten.
2	A Herr Hamid, wie lange dauert Ihre Ausbildung zum Maler? B Wie haben Sie den Ausbildungsplatz gefunden? C Was war Ihr Wunschberuf? D Welchen Schulabschluss braucht man für diese Ausbildung? F Was genau war schwer für Sie? G Wie oft sind Sie in der Berufsschule? H Was wünschen Sie sich für die Zukunft?
3	richtig: d, g, h, j

zu Seite 80 bis Seite 82: Brutto und netto – Wie viel bleibt vom Bruttolohn?

1	1960 €: Bruttogehalt 20–40 %: Steuern und Abgaben Auszahlung: Nettogehalt
2	Steuern: die Kirchensteuer (nur für Mitglieder in der evangelischen oder katholischen Kirche) Beiträge zu Sozialversicherungen: die Krankenversicherung (für Arztbesuche, wenn man länger krank ist), die Arbeitslosenversicherung (wenn man seine Arbeit verliert), die Pflege- (wenn man gepflegt werden muss) und Rentenversicherung (wenn man alt ist und nicht mehr arbeiten kann), Arbeitgeber übernimmt 50%
3	b Nein, weil nur Mitglieder der evangelischen oder katholischen Kirche Kirchensteuer zahlen müssen. (Zeile 18) c Nein, der Arbeitgeber zahlt ungefähr 50 Prozent der Versicherungsbeiträge. (Zeile 23–24) d Sie bekommt von der Arbeitslosenversicherung für ein Jahr lang Geld. (Zeile 26–27) e Die Pflegeversicherung hilft ihr. (Zeile 28–30) f Er bekommt von der Rentenversicherung jeden Monat Geld. (Zeile 27–28) g Ja, er bekommt von der Krankenversicherung Geld. (Zeile 24–25)
4	b 196,37 Euro c 407,19 Euro d 1356,44 Euro

zu Seite 83 bis Seite 84: Flexibel in den Ruhestand

1a	A: 3–13 Jahre, B: 14–19 Jahre, C: 19–26 Jahre, D: 26–35 Jahre, E: 35–55 Jahre, F: 55–65 Jahre, G: 65–79 Jahre, H: 80–100 Jahre		
b	Die Altersgruppe der Senioren ist in Zukunft am stärksten.		
2	1: Demografischer Wandel in Deutschland, 2: Arbeiten bis ins hohe Alter, 3: Stellenmärkte für Senioren im Internet, 4: Die Flexi-Rente kommt		
3	Was wird über den demografischen Wandel geschrieben?	Was steht im Text über Senioren in Deutschland?	Welchen Vorschlag macht die Regierung?
	<i>immer mehr alte und immer weniger junge Menschen 2015 ca. 17 Millionen Menschen 65 Jahre alt oder älter</i>	<i>Senioren werden älter und bleiben länger fit mehr Menschen arbeiten bis ins hohe Alter</i>	<i>Regierung führt Flexi-Rente ein Arbeitnehmer zwischen 63 und 70 Jahren entscheiden selbst, wann sie aufhören zu arbeiten</i>

	2030 fast 22 Millionen immer weniger Kinder werden geboren	extra Stellenmärkte für Senioren im Internet	
zu Seite 85 bis Seite 87: Der Weg zur Arbeit			
1	a ein Viertel 25 % b die Hälfte 50 % c drei Viertel 75 % d ein Fünftel 20 % e ein Drittel 33,3 % f ein Zehntel 10 %		
2	a 5, b 4, c 2, d 6, e 1, f 3		
3a	1 jeder zwanzigste deutsche Arbeitnehmer 5 % 2 Der größte Teil, etwa drei Viertel 71 % 3 Ungefähr jeder Fünfte 22 %		
4	b Arbeitszimmer Homeoffice c Arbeitgeber -nehmer d voller leerer e 20 % 10 %		
5	9 %: Fahrrad, 9 %: zu Fuß, 14 %: öffentliche Verkehrsmittel, 68 %: Auto		
6a	Grafik 1: Städte/Ballungsgebiete; Grafik 2: Land / ländliche Gebiete		
6b	Auf dem Land fahren nur wenige Busse und Bahnen.		
7	a Weil es oft viele Staus gibt. b In großen Städten und ihrer Umgebung. c Sie wollen den Radverkehr stärker machen. d In Münster und Kopenhagen fahren schon besonders viele Menschen Fahrrad.		
zu Seite 88 bis Seite 92: Über seinen beruflichen Werdegang sprechen			
1	Das Lösungswort heißt: LEBENS LAUF. a Bild d Karriere g Ausbildung j Fortbildung	b bewerben e Anschreiben h Sprachen	c Beruf f Vorstellungsgespräch i Zeugnis
2	Bewerbungsunterlagen müssen ein Anschreiben, einen Lebenslauf und Zeugnisse enthalten.		
3	Beispiel: Boris Krause hat 2003 seinen Realschulabschluss gemacht. 2007 hat er Abitur gemacht. Er hat das Gymnasium mit der Note 2,4 abgeschlossen. Von 2007 bis zum Jahr 2010 hat Boris Krause eine Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Kreditbank AG in Bremen gemacht. Seit 2010 ist er dort im Bereich Privatkundengeschäfte tätig. Zurzeit ist er als Teamleiter für die Bereiche „Sparen“ und „Kredite“ verantwortlich. (...)		
4	1 Guten Tag Herr Krause, Rosenbaum ist mein Name. Ich bin die Leiterin der Personalabteilung und hätte noch ein paar Fragen an Sie. Könnten Sie uns bitte Ihren beruflichen Werdegang schildern? 2 Ja, gerne. Nun, wie Sie aus meinem Lebenslauf wissen, habe ich nach meinem Abitur eine dreijährige Ausbildung zum Bankkaufmann bei der Kreditbank AG in Bremen gemacht. Anschließend war ich dort vier Jahre als Berater im Privatkundengeschäft tätig. 3 Dann haben Sie eine gute Ausbildung hinter sich und auch schon ziemlich viel Berufserfahrung gesammelt. Herr Krause, wofür sind Sie bei Ihrer Bank denn zurzeit zuständig? 4 Ich bin derzeit als Teamleiter der Bereiche „Sparen“ und „Kredite“ für das Privatkundengeschäft verantwortlich. Neben meiner Funktion als Teamleiter berate ich vor allem unsere Hauptkunden, wie sie ihr Geld gut anlegen und größere Anschaffungen finanzieren können. 5 Interessant. Herr Krause, wie ich gelesen habe, sprechen Sie drei Fremdsprachen? 6 Das stimmt. Ich spreche neben Deutsch auch fließend Russisch, weil ich zweisprachig aufgewachsen bin. In der Schule habe ich dann noch Englisch und Französisch gelernt. 7 Hm, Sie sind ja ein richtiger Sprachenexperte ... Wie sieht es denn bei Ihnen mit Weiterbildungen aus? Ich glaube, auch da haben Sie Einiges gemacht, richtig? 8 Richtig. Ich habe eine Weiterbildung zu den Themen Kundenberatung und Verhandlungsführung gemacht. Außerdem habe ich an einem Sprachkurs für Wirtschaftsenglisch teilgenommen. 9 Herr Krause, das klingt alles recht gut. Ich danke Ihnen für das Gespräch und denke, dass Sie schon		

	bald von uns hören werden. 10 Auch ich bedanke mich für das Gespräch. Auf Wiederhören, Frau Rosenbaum.				
zu Seite 93 bis Seite 95: Ein Protokoll lesen und verstehen, über Teamarbeit diskutieren					
1	im Uhrzeigersinn: der (Messe-) Besucher, der (Messe-)Stand				
2	b - as; c - ps; d - nr; e - nr; f - ps; g - as; h - cs.				
3	Beispiel: Frau Smolka hat die Produkte, die die Kunden auf der Messe sehen, ausgesucht. Außerdem hat sie auch die Hotelzimmer für das Messe-Team gebucht.				
4	Ja, Fehler gemacht: a, c, e Nein, keinen Fehler gemacht: b, d				
5	In diesem Team hat jeder gedacht, dass der jeweils andere die Aufgabe erledigt. Die Kommunikation und die Absprachen untereinander haben also nicht richtig funktioniert.				
6	Beispiel: Ein Team sollte ein gemeinsames Ziel vor Augen haben. Alle Teammitglieder sollten so gut qualifiziert sein, dass sie ihre Aufgaben selbstständig erledigen können. Natürlich muss jedes Teammitglied wissen, was genau seine Aufgaben sind: Die Aufgabenverteilung muss also klar sein. Jeder Einzelne muss sich außerdem an Absprachen und Zeitpläne halten, damit das gesamte Team Erfolg hat. Wenn es im Team einen Streit bzw. einen Konflikt gibt, sollten ihn die Teammitglieder, die den Konflikt haben, lösen. Oft ist es besser, wenn bei der Teamarbeit Berufliches und Privates getrennt wird. Selbstverständlich sollten andere Meinungen respektiert werden. ...				
zu Seite 96 bis Seite 97: Einen Beipackzettel lesen und verstehen					
1a und b	die Brausetablette, -n	4	in Wasser auflösen und trinken		
	das Gel, -s	1	auftragen und einreiben		
	die Tablette, -n	3	einnehmen, schlucken		
	die Tropfen (Pl.)	2	auf die Zunge / ein Stück Zucker tropfen und im Mund zergehen lassen		
2	Beispiel:				
	Name	Form	Krankheit	Dosierung / Anwendung	Nebenwirkungen
	Voltaren	Salbe	Schmerzen, Entzündungen, Verletzungen	3- bis 4-mal täglich / auftragen und evtl. leicht einreiben	Juckreiz, Rötung, Hautausschlag
	Aspirin Plus C	Brausetabletten	Schmerzen, Erkältung, Fieber	1-2 Brausetabletten pro Tag in Wasser auflösen und trinken, aber nicht auf leeren Magen! (max. 3-6 Brausetabletten pro Tag)	Hautreaktionen, Atemnot, Magenprobleme Bei längerer Einnahme: Kopfschmerzen, Schwindel, Erbrechen, Ohrensausen und Sehstörungen
	Korodin	Tropfen	Herz-Kreislauf-Störungen	3-mal täglich 10 Tropfen auf einem Stück Zucker oder Brot oder unverdünnt auf die Zunge	keine bekannt
3	Beispiel: Das Medikament heißt Aspirin Plus C. Es hilft gegen Schmerzen. Man nimmt es auch bei Fieber und Erkältungskrankheiten. Man nimmt 1-2 Brausetabletten täglich. Die Tabletten werden in Wasser aufgelöst und dann getrunken. Es ist wichtig, dass man vor der Einnahme von Aspirin Plus C etwas gegessen hat.				

	<p>Wenn man Asthma hat oder das Medikament länger einnimmt, können Nebenwirkungen auftreten: Man kann Atemnot oder Probleme mit der Haut bekommen. Aspirin Plus C kann aber auch Kopfschmerzen und Übelkeit auslösen. Man darf es nicht bei ernstesten Problemen mit dem Magen nehmen. Man darf es nicht nehmen, wenn man schwanger ist oder eine Allergie gegen Acetylsalicylsäure hat.</p>
<p>zu Seite 98 bis Seite 101: Stellenanzeigen verstehen und eine Bewerbung schreiben</p>	
1	<p>Die Anzeige ist seriös, weil folgende Informationen gegeben werden: Name und Adresse der Firma, Angaben der Firma über sich selbst, Bezeichnung der Stelle, Tätigkeiten und Aufgaben, Anforderungen, die der Bewerber erfüllen muss, Ansprechpartner für Bewerber.</p>
2	<p>richtig: a, c, d.</p>
3	<p>Ihre Stellenanzeige vom 16.11.20..</p> <p>Sehr geehrte Damen und Herren, hiermit möchte ich mich auf Ihre Anzeige vom 16.11.20.. in der Bochumer Zeitung bewerben. Ein Praktikum in Ihrem Haus interessiert mich sehr, weil ich schon in Chile eine Ausbildung als Kfz-Mechatroniker gemacht habe und meine Kenntnisse in diesem Bereich weiter vertiefen möchte. Gern würde ich später für eine deutsche Firma im spanischsprachigen Ausland arbeiten. Ich lebe zurzeit in Bochum, weil ich meine Deutschkenntnisse verbessern möchte. Aus diesem Grund nehme ich seit zwei Monaten an einem Deutschkurs für Fortgeschrittene an der Universität teil. Über eine Einladung zum Vorstellungsgespräch freue ich mich.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen <i>Pedro Gonzales</i></p>
4	<p>a Die Firma Weininger KG stellt Wohnzimmermöbel aus sehr gutem Holz und in sehr guter Qualität her. b Die Möbel werden im In- und im europäischen Ausland verkauft. c Junge Leute können ein 6-monatiges Praktikum machen, damit sie dort erste Berufserfahrungen sammeln. d Bewerber müssen die Schule abgeschlossen haben oder eine Ausbildung gemacht haben. Sie sollten gute Deutschkenntnisse haben und mit Office-Programmen umgehen können. Außerdem sollten die Bewerber flexibel und selbstständig sein. e Als Praktikant bearbeitet man Bestellungen, bereitet Kundentermine vor, verwaltet Dokumente und lernt alle kaufmännischen Aufgaben in den Bereichen Produktionsplanung, Marketing und Finanzierung kennen. f Eine gute Betreuung, ein angenehmes Betriebsklima und eine angemessene Bezahlung. g Ein Anschreiben, einen Lebenslauf, Zeugnisse und ein Foto.</p>
<p>zu Seite 102 bis Seite 103: Bei einem Bewerbungsgespräch wichtige Informationen verstehen und eigene Vorstellungen äußern</p>	
1	<p>Erlaubt sind die Fragen a, b, d, g, h, i Generell nicht erlaubt sind die Fragen c, e, f, aber es gibt Ausnahmen: Wenn es sich zum Beispiel um eine körperlich schwere Arbeit handelt, darf der Arbeitsgeber fragen, ob die Bewerberin schwanger ist, weil es um ihren Schutz geht. Er darf dann auch nach dem Gesundheitszustand der Bewerberin / des Bewerbers fragen. Wenn sich jemand um eine Stelle in einer kirchlichen Organisation bewirbt, dann ist auch die Frage nach der Religionszugehörigkeit erlaubt.</p>
2	<p>Die Antwort ist nein. Herr Hansen stellt nur Fragen, die erlaubt sind.</p> <p>Herr Hansen: Guten Tag, Frau Sassone! Frau Sassone: Guten Tag, Herr Hansen. Schön, Sie kennenzulernen. Herr Hansen: Ganz meinerseits. So, Frau Sassone, Sie möchten bei uns als Verkäuferin arbeiten. In Ihrem Lebenslauf steht, dass Sie bereits viel Erfahrung auf diesem Gebiet haben. Frau Sassone: Ja, richtig, ich habe die letzten fünf Jahre in einem Modegeschäft gearbeitet. Die Arbeit hat mir sehr viel Spaß gemacht. Leider musste die Inhaberin den Laden aus gesundheitlichen Gründen schließen. Herr Hansen: Tja, so etwas passiert leider. Nun, wir verkaufen allerdings keine Kleider, sondern Haushaltswaren. Glauben Sie, dass Sie das auch können? Frau Sassone: Das glaube ich bestimmt. Das Wichtige beim Verkaufen ist ja, dass man auf die Kunden, auf ihre Wünsche und Vorstellungen eingehen kann und sie gut berät. Ich denke, das kann ich sehr gut. Herr Hansen: Gibt es denn auch etwas, was Sie nicht so gut können?</p>

Frau Sassone:	Nun, vielleicht bin ich nicht so flexibel. Ich muss meine Mutter pflegen und würde deshalb gerne in Teilzeit arbeiten.
Herr Hansen:	Verstehe. Das ist für uns eigentlich kein Problem, denn Ihre Arbeitszeiten wären von Dienstag bis Samstag von 10 bis 14 Uhr. Wenn es allerdings auch einmal besonders viel zu tun gibt - zum Beispiel vor Weihnachten - dann erwarten wir selbstverständlich, dass Sie schon mal Überstunden machen.
Frau Sassone:	Ja, das kenne ich. Sie sagten, die reguläre Arbeitszeit ist Dienstag bis Samstag von 10 bis 14 Uhr? ... Das passt mir leider nicht so gut ... Wäre es denn möglich, dass ich Dienstag nicht arbeite, dafür aber am Samstag den ganzen Tag ins Geschäft komme?
Herr Hansen:	Hmm. Das kann ich Ihnen noch nicht genau sagen. Aber eine Möglichkeit wäre das schon ... Mal sehen, was die Kolleginnen dazu sagen. ... Was haben Sie sich denn eigentlich für ein Gehalt vorgestellt, Frau Sassone?
Frau Sassone:	Nun, ich habe eigentlich an einen Stundenlohn von 12 Euro gedacht.
Herr Hansen:	12 Euro? ... Frau Sassone, das geht leider nicht. ... Ich könnte Ihnen 10 Euro anbieten.
Frau Sassone:	10 Euro ... Hm ... Das ist mir etwas zu wenig. Könnten wir uns denn wenigstens auf 11 Euro einigen? Schließlich bin ich eine ausgebildete Fachkraft und keine Aushilfe, habe fünf Jahre Verkaufserfahrung und gute Referenzen.
Herr Hansen:	Na ja, das stimmt schon. Also gut. Sie dürfen aber nicht vergessen: Sie haben bei uns 28 Tage bezahlten Urlaub.
Frau Sassone:	Ja, das finde ich natürlich sehr schön. Gibt es denn auch eine Probezeit?
Herr Hansen:	Oh ja, die ersten drei Monate. Da dürfen Sie sich leider auch nicht freinehmen. Sie wissen, dass Sie, wenn Sie kündigen wollen, eine Frist von vier Wochen haben? Das gleiche gilt natürlich auch für uns. Außerdem ist die Stelle auf eineinhalb Jahre befristet.
Frau Sassone:	Ja, das habe ich in der Stellenanzeige gelesen. Tja ... vielleicht gibt es ja danach die Möglichkeit, weiterhin bei Ihnen zu arbeiten.
Herr Hansen:	Nun, das werden wir sehen. Von meiner Seite wär's das dann auch. Haben Sie vielleicht noch Fragen?
Frau Sassone:	Ja, mich würde zum Beispiel interessieren, ...

3	Arbeitszeit	Gehalt	Kündigungsfrist / andere Fristen	Probezeit/Urlaub
	Dienstag bis Samstag von 10 bis 14 Uhr	10 Euro pro Stunde, evtl. sind 11 Euro möglich	4 Wochen Kündigungsfrist die Stelle ist auf eineinhalb Jahre befristet	3 Monate Probezeit (kein Urlaub) 28 Tage Urlaub im Jahr

4	<p>a Ich würde gern in Teilzeit arbeiten.</p> <p>b Wäre es denn möglich, dass ich am Dienstag nicht arbeite, dafür am Samstag den ganzen Tag?</p> <p>c Ich habe eigentlich an einen Stundenlohn von 12 Euro gedacht.</p> <p>d Könnten wir uns nicht wenigstens auf 11 Euro einigen?</p> <p>e Nun, vielleicht gibt es ja danach die Möglichkeit, weiterhin bei Ihnen zu arbeiten.</p>
---	---

zu Seite 104 bis Seite 105: Über Entwicklungen in der Firma sprechen

1	<p>a Eine Firma verkauft ihre Produkte oft. Der Absatz ist gut.</p> <p>b Eine Firma verdient viel Geld. Das bedeutet, dass auch der Umsatz der Firma gut ist.</p> <p>c Die Verkaufszahlen stimmen. Die Kunden sind also mit den Produkten zufrieden.</p> <p>d Mit anderen Worten: Die Kundenzufriedenheit ist relativ hoch.</p>
---	---

2	+/- (neutral)	+ (positiv)	- (negativ)
	konstant bleiben / ist konstant geblieben	zunehmen / hat zugenommen (um / auf)	zurückgehen / ist zurückgegangen (um / auf)
	sich stabilisieren / hat sich stabilisiert	wachsen / ist gewachsen (um / auf)	fallen / ist gefallen (um / auf)

3	<p>Guter Umsatz – mehr Qualität – zufriedene Kunden</p> <p>Insgesamt hat sich der Umsatz der Firma Kunze & Co. in den letzten Jahren positiv entwickelt. So sind die Verkaufszahlen 2008 sogar um 10 Prozent gestiegen. Obwohl der Absatz 2009 dann zunächst leicht gesunken ist, hat sich die Situation in der zweiten Jahreshälfte schnell wieder stabilisiert und auch verbessert. 2010 sind die Verkaufszahlen dann konstant geblieben – und das auf einem relativ hohen Niveau. Erst Anfang 2011 ist der Umsatz im ersten Quartal wieder zurückgegangen. Mit neuen Produkten und Qualitätskontrollen ist es Kunze & Co. aber gelungen, dass die Zahl der Bestellungen im zweiten und dritten Quartal wieder zugenommen hat. Es zeigt sich also auch hier: Der Schlüssel zum Erfolg sind gute Qualität und zufriedene Kunden.</p>
---	--

Es passt die Grafik links unten.

zu Seite 106 bis Seite 107: Konflikte am Arbeitsplatz

1	<p>Gespräch 1: Gast: Entschuldigung, könnten wir bitte ... äh ... Entschuldigen Sie, wir würden jetzt wirklich gerne ... Hallo, ... nun kommen Sie doch endlich..., hach, das gibt es doch nicht! Also, das ist wirklich ein starkes Stück. Hallo! Wir möchten nun endlich unsere Bestellung aufgeben!</p> <p>Kellnerin: Kleinen Moment noch, ich bin sofort bei Ihnen ... Gast: Also, das ist doch ...! Kellnerin: So, entschuldigen Sie bitte! Leider sind zwei Kollegen krank geworden. Gast: Hören Sie, das ist nicht mein Problem! Wir warten seit einer halben Stunde ... Das ist mir hier ja noch nie passiert!</p> <p>Kellnerin: Ja, das tut uns auch wirklich sehr leid! Entschuldigen Sie bitte vielmals. Gast: Na ja, schon gut, so etwas kann mal vorkommen ... Kellnerin: Darf ich Ihnen in der Zwischenzeit etwas anbieten? Einen Aperitif oder eine kleine Vorspeise vielleicht? ...</p>
	<p>Gespräch 2: Sabine: So, fertig. Heute schon der fünfte Blumenstrauß ... Kunde: Frau Konrad, dieser Strauß ist ja wunderschön geworden! Sie haben wirklich ein Händchen dafür! Den nehme ich!</p> <p>Daniela Konrad: Danke, Herr Heinz! Das hört man gerne. Das macht dann 15,00 Euro. Sabine (im Hintergrund): Also, das finde ich jetzt aber echt nicht gut ... Kunde: Auf Wiedersehen, Frau Konrad! Daniela: Auf Wiedersehen, Herr Heinz! Sabine: Sag mal, Daniela ... warum hast du Herrn Heinz nicht gesagt, dass ich den Blumenstrauß gebunden habe?</p> <p>Daniela: Hm, weiß nicht Es hat sich einfach nicht so ergeben. Ist doch auch nicht so wichtig, oder? Hauptsache, wir verkaufen Blumen. Sabine: Na ja, mir wäre es aber schon wichtig! Ich meine, wenn ich schon hier in der Nähe bin, dann kannst du das doch auch sagen, oder? Daniela: Na ja, das sehe ich eigentlich nicht so. Aber wenn es dir so wichtig ist, dann werde ich in Zukunft daran denken, in Ordnung? Sabine: In Ordnung. Tut mir leid, dass ich so reagiere, aber ...</p>
	<p>Gespräch 1: Die Leute müssen sehr lange warten, bis sie bestellen können. Gespräch 2: Die Verkäuferin sagt dem Kunden nicht, dass ihre Kollegin den schönen Blumenstrauß gemacht hat.</p>

2 Gespräch 1: b, c, f, h
Gespräch 2: a, d, e, g

3	<p>sich entschuldigen</p>	<p>seine Meinung sagen</p>	<p>einen Kompromiss finden/vorschlagen</p>	<p>seinen Ärger ausdrücken</p>
	<p><i>So, entschuldigen Sie bitte.</i></p>	<p><i>Das sehe ich eigentlich nicht so.</i></p>	<p><i>Aber wenn es dir so wichtig ist, dann werde ich in Zukunft ...</i></p>	<p><i>Also, das ist wirklich ein starkes Stück!</i></p>
	<p><i>Tut mir leid, dass ich so reagiere, aber ...</i></p>	<p><i>Das finde ich jetzt aber echt nicht gut!</i></p>	<p><i>Darf ich Ihnen in der Zwischenzeit etwas anbieten?</i></p>	<p><i>Das ist nicht mein Problem!</i></p>
	<p><i>Verzeihung, ich wollte wirklich nicht, dass ...</i></p>	<p><i>Meiner Meinung nach wäre es besser, wenn ...</i></p>	<p><i>Wie wäre es, wenn ...</i></p>	<p><i>Ach, so ein Quatsch! Das stimmt doch gar nicht!</i></p>
	<p><i>Entschuldigen Sie bitte, dass ...</i></p>	<p><i>Ich bin der Ansicht, dass ...</i></p>	<p><i>Lassen Sie uns doch ...</i></p>	<p><i>So etwas kommt gar nicht infrage! So eine Unverschämtheit ...!</i></p>

zu Seite 108 bis Seite 109: Das Praktikum – der erste Schritt ins Berufsleben

2	Wer?	Wie lang?
	Schülerinnen und Schüler	2–3 Wochen
	Studentinnen und Studenten	2–6 Monate
	Geflüchtete	2 Wochen – 3 Monate
3	richtig: a Zeile 8–10, b Zeile 11–13, c Zeile 14, e Zeile 21–22, falsch: d Zeile 16–19, f Zeile 25–27	
4	a Als Praktikant/-in kann man einen bestimmten Beruf oder einen Betrieb kennenlernen. Man erwirbt neue Kenntnisse bei der praktischen Arbeit oder vertieft bereits Gelerntes in der Praxis. b Man kann viel über die eigenen Fähigkeiten und über die Interessen im Arbeitsleben herausfinden. c Die wichtigsten Ziele sind, den Arbeitsalltag in einem Betrieb zu erleben und zu sehen, was man in einem bestimmten Beruf macht. Des Weiteren können Geflüchtete oft während des Praktikums ihre Deutschkenntnisse in einem Deutschkurs verbessern. d Auf den Webseiten der Handwerkskammern (HWKs) und der Industrie- und Handelskammern (IHKs) der Bundesländer kann man einen Praktikumsplatz finden.	
zu Seite 110 bis Seite 111: Eine Stelle finden, aber wie?		
1	Beispiele: Stellenangebote in der Zeitung durchlesen bei der Arbeitsagentur informieren Kontakte im Bekanntenkreis nutzen Jobbörsen im Internet nutzen	
2	Was machen die drei Leute, um eine Stelle zu finden? Hilfe bekommt sie vom „Wissenschaftsladen Bonn“ und dessen Informationsdienst. Diesen Informationsdienst hat Hanna abonniert. Sie hat allen Leuten, die sie kennt, von ihrer Stellensuche erzählt. „LinkedIn“ und „Xing“ Praktika, Volontariate und Trainee-Programme Warum machen sie das? (Hanna) erfährt so von ungefähr 30 qualifizierten Arbeitsangeboten pro Woche. Denn sie dachte, wenn viele Leute wissen, was ich will, landet die Information irgendwann bei dem, der mir helfen kann. Je mehr Praxis-Erfahrungen er hat, desto besser sind seine Chancen auf dem Arbeitsmarkt.	
3	a sie so von etwa 30 qualifizierten Arbeitsangeboten pro Woche erfährt. b sie sich nicht allein auf die schwierige Suche durch den Anzeigenschwungel machen wollte.; sie dachte, wenn viele Menschen wissen, wonach sie sucht, landet die Information irgendwann bei dem Richtigen. c er mehr Praxis-Erfahrungen sammeln möchte.; er seine Chancen auf dem Arbeitsmarkt erhöhen möchte.; er hofft, über ein Praktikum eine Arbeitsstelle zu finden.	
5	1 Stellenmarkt 2 Anzeigen-Dschungel 3 Stellenanzeigen auswerten 4 auf Netzwerke bauen 5 ein Praktikum machen	e dort werden Stellen angeboten und gesucht d es ist schwer, bei so vielen Anzeigen das Richtige zu finden a Stellen sortieren nach Beruf, Anforderung und Qualifikation b glauben, dass persönliche Kontakte erfolgreich sind c dort bekommt man Erfahrungen aus der Praxis
zu Seite 112 bis Seite 114: Der (richtige?) Weg in die Selbstständigkeit		
1	Beispiel:	
	Vorteile auf eigene Verantwortung arbeiten mehr Entscheidungsmöglichkeiten haben es ist aufregender in die eigene Tasche arbeiten keinen Chef haben	Nachteile ein größeres finanzielles Risiko haben kein bezahlter Urlaub oder Krankheitstage Versicherungen muss man selbst bezahlen wenig soziale Absicherung
2	Beispiel: - Menschen mit Migrationshintergrund sind Menschen aus dem Ausland oder Staatsbürger ausländischer Herkunft. - Ein Existenzgründer ist jemand, der selbst ein Unternehmen gründet. - Migranten sind Menschen, die nicht in dem Land, in dem sie leben, geboren wurden. Ihre Kinder und Enkelkinder nennt man oft auch „Menschen mit Migrationshintergrund“. - Als Arbeitsmarkt bezeichnet man die Berufswelt, das Angebot an und die Nachfrage nach	

	Arbeitskräften. - Jemand ist <i>sein eigener Chef</i> , wenn er selbst ein Geschäft oder eine Firma und Angestellte hat, für das/die er die Verantwortung trägt. - Wenn man entscheiden kann, ohne andere um Erlaubnis bitten zu müssen, ist man <i>unabhängig</i> . - <i>Beratungsstellen</i> sind Einrichtungen, die zu bestimmten Themen Rat und Hilfe bieten.									
3	6 Eine erfolgreiche Existenzgründung ist nicht nur für den Unternehmer gut, sondern auch für die Leute, die deswegen eine neue Stelle finden. 5 Das Internet ist ideal, um einen ersten Überblick zum Thema Selbstständigkeit zu bekommen. 1 Manche Menschen realisieren mit der Existenzgründung einen Traum. Für andere ist die Selbstständigkeit eine neue Chance auf dem Arbeitsmarkt. 2 Die Zahl der Existenzgründer mit Migrationshintergrund steigt. Sie bewerten die Selbstständigkeit oft sehr positiv. 4 Viele neue Firmen müssen bald wieder zumachen. Denn obwohl es viele Beratungsmöglichkeiten gibt, holen sich die Gründer oft nicht die richtige Hilfe. 3 Gerade junge Leute mit Migrationshintergrund haben häufig ganz neue Geschäftsideen.									
4	a Weil sie keine Stelle finden. / Weil es positiv ist, selbstständig zu sein. b Im Handel und in der Gastronomie, aber auch in der Dienstleistungsbranche. c Man kann sich im Internet und in Beratungsstellen Tipps holen. d Beratungsstellen informieren darüber, welche Finanzierungshilfen es gibt, was man vor der Gründung erledigen sollte, welche Dokumente und Versicherungen nötig sind und welche Steuern gezahlt werden müssen.									
zu Seite 115 bis Seite 117: Frauenquote – pro und kontra										
1	b die Führungsposition c die Frauenquote d Führungskräfte e Befürworter f Gegner g befördert werden h beruflich aufsteigen 3 eine Stelle in einer Firma mit besonders viel Verantwortung 6 Die ... sagt: Ein bestimmter Anteil in der Firma muss weiblich sein. 1 Chefinnen/Chefs 5 Personen, die für etwas sind. 3 Personen, die gegen etwas sind. 7 Karriere machen; mehr Verantwortung tragen und mehr Geld verdienen 8 eine höhere Position in einem Unternehmen bekommen									
2	a Wer hohe Verantwortung für das Unternehmen trägt, soll selten auf der Arbeit fehlen und bis spät abends im Büro bleiben. b Junge Mütter wollen nach ihrer Rückkehr in den Beruf oft nur in Teilzeit arbeiten. c Das bedeutet in Deutschland in der Regel das Ende des beruflichen Aufstiegs.									
3a	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Anteil an Frauen in</th> <th>Aufsichtsräten</th> <th>Vorständen</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td></td> <td>Frauenquote</td> <td>keine Frauenquote</td> </tr> </tbody> </table>	Anteil an Frauen in	Aufsichtsräten	Vorständen					Frauenquote	keine Frauenquote
Anteil an Frauen in	Aufsichtsräten	Vorständen								
	Frauenquote	keine Frauenquote								
b	1 30 % 2 hat der Aufsichtsrat weniger Mitglieder. 3 7 % 4 sehr viel kleiner									
4a	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pro</th> <th>Kontra</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Es gibt trotz gleich guter Ausbildung wie bei den Männern selten Frauen in Führungspositionen. Die Frauenquote in Vorständen liegt nur bei rund sieben Prozent. Ohne Quote wird sich nichts ändern. Führungsteams mit Männern und Frauen sind erfolgreicher als nur männliche oder weibliche.</td> <td>Wenn Frauen Mütter werden, fehlen sie öfter in der Arbeit, wenn Kinder krank sind. Auch können sie nicht bis spät abends im Büro bleiben. Viele Frauen finden eine Quote ungerecht. Sie möchten wegen ihrer Leistungen nicht wegen ihres Geschlechts befördert werden.</td> </tr> </tbody> </table>	Pro	Kontra	Es gibt trotz gleich guter Ausbildung wie bei den Männern selten Frauen in Führungspositionen. Die Frauenquote in Vorständen liegt nur bei rund sieben Prozent. Ohne Quote wird sich nichts ändern. Führungsteams mit Männern und Frauen sind erfolgreicher als nur männliche oder weibliche.	Wenn Frauen Mütter werden, fehlen sie öfter in der Arbeit, wenn Kinder krank sind. Auch können sie nicht bis spät abends im Büro bleiben. Viele Frauen finden eine Quote ungerecht. Sie möchten wegen ihrer Leistungen nicht wegen ihres Geschlechts befördert werden.					
Pro	Kontra									
Es gibt trotz gleich guter Ausbildung wie bei den Männern selten Frauen in Führungspositionen. Die Frauenquote in Vorständen liegt nur bei rund sieben Prozent. Ohne Quote wird sich nichts ändern. Führungsteams mit Männern und Frauen sind erfolgreicher als nur männliche oder weibliche.	Wenn Frauen Mütter werden, fehlen sie öfter in der Arbeit, wenn Kinder krank sind. Auch können sie nicht bis spät abends im Büro bleiben. Viele Frauen finden eine Quote ungerecht. Sie möchten wegen ihrer Leistungen nicht wegen ihres Geschlechts befördert werden.									
zu Seite 118 bis Seite 119: Einen Vortrag hören und dabei das Wichtigste notieren										
2	Meine Damen und Herren, ich möchte jetzt noch einmal die wichtigsten Punkte zusammenfassen, die Sie als Berufsanfänger oder Berufswechselr beachten sollten:									

Wie Sie gehört haben, kann man gerade am Anfang vieles falsch machen und sich damit selbst in Schwierigkeiten bringen. Sie haben zwar den Job bekommen, aber niemand ist perfekt und ohne Fehler und Schwächen. Verlangen Sie also nicht zu viel von sich selbst, sondern lernen Sie erst einmal die Arbeitsabläufe, die Hierarchien und Spielregeln Ihrer neuen Firma kennen: Versuchen Sie zu verstehen, wer mit wem zusammenarbeitet, welche Personen besonders wichtig sind und was man am Arbeitsplatz macht oder nicht macht. Besonders am Anfang empfehle ich also, erst einmal gut zuzuhören und viel zu beobachten. „Ohren und Augen auf, Mund zu“ – so lautet Tipp Nummer eins. Schließlich müssen Sie sich erst einmal orientieren und einen Überblick bekommen.

Für einen erfolgreichen Berufseinstieg spielen Beziehungen, also gute Kontakte zu den neuen Kollegen natürlich eine zentrale Rolle. Erwarten Sie aber nicht, dass Sie mit Blumen begrüßt werden und alle sich sofort um Sie kümmern. Das Gegenteil ist oft der Fall: Sie müssen auf die Kollegen zugehen, sich vorstellen, um Hilfe bitten und durch Freundlichkeit zeigen, dass man Ihnen vertrauen kann. Sprechen Sie gerade am Anfang – und das ist Tipp Nummer zwei – immer nur mit Kollegen, nicht aber über Kollegen. Denn alle Kollegen, die mit Ihnen über andere sprechen, sprechen mit den anderen auch über Sie, und das ist meistens nichts Gutes.

Ihr fachliches Wissen und Ihre Kenntnisse, also das, was Sie wirklich können, zeigen Sie erst nach den ersten ein, zwei Monaten. Achten Sie aber darauf, vor Ihren Kollegen nicht als „Besserwisser“ aufzutreten.

Sagen Sie also nicht „Ach ja, das weiß ich schon, in meiner alten Firma haben wir das immer so gemacht.“, sondern formulieren Sie Ihre Vorschläge und Ideen besser als Frage wie zum Beispiel: „Ah ja, ich verstehe. Aber vielleicht könnte man das auch so machen?“ So ein Verhalten nennt man „taktvoll“ oder auch „rücksichtsvoll“. Mein dritter Tipp ist also: Seien Sie taktvoll, denn je taktvoller Sie sind, desto leichter und schneller wird man Sie und Ihre Ideen gut finden und akzeptieren.

Soweit also meine Tipps, die Ihnen den Einstieg in den Beruf leichter machen sollen. Ich bin sicher, dass Sie damit schnell zum Erfolg kommen und wünsche Ihnen für die Zukunft alles Gute. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Erster Tipp: Ohren und Augen auf, Mund zu!
 Zweiter Tipp: Sprechen Sie nur mit und nicht über Kollegen!
 Dritter Tipp: Seien Sie taktvoll!

3	Was sollen Berufsanfänger tun / nicht tun?	Warum sollen sie das tun / nicht tun?
	Arbeitsabläufe, Hierarchien und Spielregeln kennenlernen; erst einmal gut zuhören und viel beobachten	sich orientieren und einen Überblick bekommen
	auf die neuen Kollegen zugehen, sich vorstellen, um Hilfe bitten, freundlich sein; nur mit und nicht über Kollegen sprechen	zeigen, dass man Ihnen vertrauen kann Meistens wird da nichts Gutes geredet.
	fachliches Wissen und Kenntnisse erst nach den ersten ein, zwei Monaten zeigen Ideen und Vorschläge als Frage formulieren, „taktvoll“ sein	um nicht als „Besserwisser“ zu wirken Taktvolle Vorschläge werden schneller gut gefunden und akzeptiert.

zu Seite 120 bis Seite 124: Über Waren und Dienstleistungen schriftlich Auskunft geben

1		(der) Lieferschein	(die) Quittung	(die) Anfrage	(die) Rechnung	(das) Angebot
	Frage nach Preis, Lieferbedingungen, Termin			X		
	Absender: Kunde, Adressat: Firma			X		
	Absender: Firma, Adressat: Kunde	X	X		X	X
	Auflisten von Preis, Menge, Termin, Bedingungen				X	X
	Bestätigung, dass die Ware angekommen, montiert etc.	X				

	wurde					
	Kunde muss unterschreiben	X				
	Für die Firma	X				
	Zeigt den Preis, der bezahlt werden muss				X	
	Angabe von Kontonummer und Bankverbindung				X	
	Bestätigt, dass bezahlt wurde		X			
	Für den Kunden	X	X			X
2	a das Angebot b die Anfrage c der Lieferschein d die Rechnung e die Quittung					
3	a Der Kunde ist Herr Koos von der Fahrschule Avanti. b Um einen Kopierer der Marke Panish. c Folgende Leistungen werden noch angeboten: Montage, Installation, Entsorgung. d Das Geld wird auf das Bankkonto der Firma Wunsch überwiesen. / Das Geld wird per Überweisung auf das Bankkonto der Firma Wunsch bezahlt. e Der Name und die Bankleitzahl der Bank, die Kontonummer. f Die Rechnung muss innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug, also vollständig, bezahlt werden.					
4	Beispiele: Anfrage: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Firma X</p> <p>Firma Konen & Wetz Wintergasse 35 15638 Frankfurt</p> <p style="text-align: right;">Frankfurt, 22.10.20..</p> <p>Anfrage</p> <p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>wir interessieren uns für ein Faxgerät aus Ihrem Haus. Bitten senden Sie uns ein Angebot zu. Das Gerät sollte nicht mehr als 150 Euro kosten. Ergänzen Sie bitte auch den Preis für die Montage und den Anschluss. Vielen Dank im Voraus.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen M. Mustermann</p> </div> Angebot: <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Firma X</p> <p>Friseursalon Kutter Steiler Weg 26 45367 Essen</p> <p>Angebot</p> <p>Sehr geehrte Damen und Herren,</p> <p>wir danken Ihnen für Ihr Interesse an unseren Haartrocknern und können Ihnen folgendes Angebot machen: Ein Haartrockner „Black Professional 328“ kostet inklusive Versandkosten € 47,98. Falls Sie fünf Haartrockner bestellen, reduziert sich der Gesamtpreis und beträgt nur € 209,50.</p> <p>Mit freundlichen Grüßen M. Mustermann</p> </div>					

Rechnung:

Firma X

Gottfried Otto
Holunderweg 2
23547 Lübeck

Rechnung

Für die Lieferung eines PC-Bildschirms und einer Tastatur erlauben wir uns zu berechnen:

Menge	Produkt	Einzelpreis	Gesamtpreis
1	1PC-Bildschirm	169,90 €	169,90 €
1	Tastatur	47,80 €	47,80 €
1	Montage/Anschluss	0,00 €	0,00 €
1	Entsorgung	0,00 €	0,00 €
	Enth. MwSt.19%		41,36 €
	Rechnungsbetrag	217,70	€

Bitte bezahlen Sie die Rechnung innerhalb von 14 Tagen ohne Abzug!
Postbank München: BLZ 700 100 80, Konto 375 836 276

zu Seite 125 bis Seite 127: Eine Produktpräsentation hören und selbst ein Produkt präsentieren

1



2

Liebe Kolleginnen und Kollegen,
wie Sie wissen, haben wir im letzten Jahr einen neuen Föhn entwickelt: den H-Protector 25. Ich möchte Ihnen heute gerne die Neuheiten dieses Produkts vorstellen. Dabei gehe ich vor allem auf drei Punkte ein, und zwar auf: Die Erweiterung des Zubehörs, die Reduzierung des Motorengeräuschs sowie die Weiterentwicklung des Designs. Zu Punkt 1: Als wir mit der Entwicklung unseres neuen Föhns angefangen haben, haben wir immer wieder von Ihnen gehört, dass sich unsere Kunden einen besonderen Aufsatz wünschen. Mit dem Aufsatz, den Sie hier sehen, lässt sich sowohl glattes als auch lockiges Haar leicht föhnen. Zweitens: Sie kennen das Problem: Unsere Kunden wünschen sich ein immer noch leiseres Gerät. Deshalb hat unsere Abteilung für technische Entwicklung das Motorengeräusch deutlich reduziert. Das ist ein klarer Vorteil des H-Protector 25 gegenüber anderen Haartrocknern, denn einen leiseren Föhn gibt es zurzeit nicht auf dem Markt. Auch was das Design betrifft, und damit sind wir beim dritten Punkt, haben wir den H-Protector 25 weiterentwickelt. Der Griff liegt nicht nur gut in der Hand, sondern sieht auch schick aus. Außerdem befindet sich der Ein- und Ausschalter nun dort, wo er besonders leicht mit dem Daumen zu bedienen ist. Auch die Platzierung unseres Firmenlogos hat sich etwas geändert: Es befindet sich jetzt auf beiden Seiten des Föhns und ist damit viel auffälliger. Und nun zum letzten Punkt in Sachen Design. Weil unseren Statistiken zufolge die Farbe Silber in diesem Jahr sehr beliebt ist, haben wir uns für einen silbernen H-Protector 25 entschieden. Nun, ich hoffe, dass Sie unsere Kunden von dem neuen Föhn aus unserem Haus überzeugen können. Wenn Sie noch irgendwelche Fragen oder Anregungen haben, dann ist jetzt der richtige Zeitpunkt dafür.

richtig: a, b, e

3	<p>den Kontakt zu den Zuhörern herstellen: haben wir immer wieder von Ihnen gehört, dass den Sie hier sehen Sie kennen das Problem: Ich hoffe, dass Sie unsere Kunden überzeugen können. Wenn Sie noch irgendwelche Fragen oder Anregungen haben, ...</p> <p>erklären, worüber man sprechen möchte: Dabei gehe ich vor allem auf drei Punkte ein, und zwar auf ... Unsere Kunden wünschen sich ... Auch was das ... betrifft, ...</p> <p>verschiedene Dinge aufzählen: Zweitens: und damit sind wir beim dritten Punkt und nun zum letzten Punkt in Sachen ...</p>																		
zu Seite 128 bis Seite 130: Über Regelungen am Arbeitsplatz sprechen																			
1/2	<table border="0"> <tr> <td data-bbox="256 651 603 712">der Mutterschutz</td> <td data-bbox="603 651 1497 712">Regelung, die werdende Mütter schützt. Werdenden Müttern darf zum Beispiel nicht gekündigt werden.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 712 603 772">der Arbeitgeber</td> <td data-bbox="603 712 1497 772">Person oder Firma, die Personen Arbeit gibt und sie dafür bezahlt</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 772 603 833">die Krankmeldung</td> <td data-bbox="603 772 1497 833">Schriftstück, mit dem man dem Arbeitgeber meldet, dass man krank ist</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 833 603 893">die Arbeitsunfähigkeit</td> <td data-bbox="603 833 1497 893">wenn man zum Beispiel wegen Krankheit nicht arbeiten kann</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 893 603 954">der Arbeitnehmer</td> <td data-bbox="603 893 1497 954">Person, die bei einer Firma / bei jemandem arbeitet und dafür Geld bekommt</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 954 603 1014">das Personalbüro</td> <td data-bbox="603 954 1497 1014">Büro in einer Firma, in dem man sich um Personalfragen kümmert</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1014 603 1075">der Arbeitsplatz</td> <td data-bbox="603 1014 1497 1075">der Ort, an dem man arbeitet, die Arbeitsstelle</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1075 603 1135">der Geburtstermin</td> <td data-bbox="603 1075 1497 1135">das Datum, an dem die Geburt voraussichtlich stattfinden wird</td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 1135 603 1196">die Freistellung</td> <td data-bbox="603 1135 1497 1196">wenn der Arbeitgeber den Arbeitnehmer von der Arbeit befreit</td> </tr> </table>	der Mutterschutz	Regelung, die werdende Mütter schützt. Werdenden Müttern darf zum Beispiel nicht gekündigt werden.	der Arbeitgeber	Person oder Firma, die Personen Arbeit gibt und sie dafür bezahlt	die Krankmeldung	Schriftstück, mit dem man dem Arbeitgeber meldet, dass man krank ist	die Arbeitsunfähigkeit	wenn man zum Beispiel wegen Krankheit nicht arbeiten kann	der Arbeitnehmer	Person, die bei einer Firma / bei jemandem arbeitet und dafür Geld bekommt	das Personalbüro	Büro in einer Firma, in dem man sich um Personalfragen kümmert	der Arbeitsplatz	der Ort, an dem man arbeitet, die Arbeitsstelle	der Geburtstermin	das Datum, an dem die Geburt voraussichtlich stattfinden wird	die Freistellung	wenn der Arbeitgeber den Arbeitnehmer von der Arbeit befreit
der Mutterschutz	Regelung, die werdende Mütter schützt. Werdenden Müttern darf zum Beispiel nicht gekündigt werden.																		
der Arbeitgeber	Person oder Firma, die Personen Arbeit gibt und sie dafür bezahlt																		
die Krankmeldung	Schriftstück, mit dem man dem Arbeitgeber meldet, dass man krank ist																		
die Arbeitsunfähigkeit	wenn man zum Beispiel wegen Krankheit nicht arbeiten kann																		
der Arbeitnehmer	Person, die bei einer Firma / bei jemandem arbeitet und dafür Geld bekommt																		
das Personalbüro	Büro in einer Firma, in dem man sich um Personalfragen kümmert																		
der Arbeitsplatz	der Ort, an dem man arbeitet, die Arbeitsstelle																		
der Geburtstermin	das Datum, an dem die Geburt voraussichtlich stattfinden wird																		
die Freistellung	wenn der Arbeitgeber den Arbeitnehmer von der Arbeit befreit																		
4	<p>Gespräch 1 + Hallo, Herr Koch. - Hallo, Frau Pittioni. Wie geht es Ihnen? + Mir geht es gut, danke. Aber meine Tochter ist krank. Sie ist zu Hause und hat Fieber. Heute passt meine Nachbarin auf sie auf, aber morgen weiß ich nicht, was ich machen soll. Da habe ich niemanden, der Laura betreuen kann. - Aber Frau Pittioni, Sie müssen doch nicht zur Arbeit kommen, wenn Ihr Kind krank ist. Bleiben Sie morgen zu Hause und pflegen Sie Ihre Tochter. Wenn es ihr wieder besser geht, dann kommen Sie wieder. Das ist Ihr Recht. + Oh, da bin ich aber froh. Übermorgen ist Laura bestimmt wieder gesund. Danke für die Information, Herr Koch.</p> <p>Gespräch 2 + Koch, Personalbüro, guten Tag. - Guten Morgen, Herr Koch, hier spricht Singh. + Guten Morgen, Herr Singh. - Herr Koch, ich bin krank und deshalb zu Hause geblieben. Nun weiß ich nicht, was ich tun muss, ich bin ja neu im Betrieb. Brauchen Sie heute noch eine schriftliche Krankmeldung von mir? + Nein, das ist nicht nötig. Es reicht, wenn Sie sich telefonisch krankmelden, so wie Sie es jetzt getan haben. Erst wenn Sie länger als drei Tage krank sind, müssen Sie zum Arzt gehen und uns ein Attest bringen. - Aha, danke für die Auskunft! + Bitte. Gute Besserung, Herr Singh. - Vielen Dank. Auf Wiederhören, Herr Koch.</p> <p>Gespräch 3 + Herein! - Guten Morgen, Herr Koch. Haben Sie kurz Zeit für mich? + Selbstverständlich. Nehmen Sie doch bitte Platz, Frau Marik. Was kann ich für Sie tun? - Ja, also, ich habe eine Frage an Sie: Wie Sie wissen, arbeite ich mit vielen Farben und Lacken, die nicht gerade gesund sind. + Ja, das weiß ich natürlich. Aber Sie tragen ja Ihre Schutzkleidung, richtig? - Ja, richtig. Aber ich werde ein Baby bekommen. Ich bin in der neunten Woche.</p>																		

+ Oh, Sie sind schwanger?! Herzlichen Glückwunsch! Ja, dann dürfen Sie natürlich nicht mehr dort arbeiten. Warten Sie ..., wir suchen doch jemanden am Empfang. Das wäre während Ihrer Schwangerschaft eine gute Stelle für Sie. Ich werde das gleich mit Frau Denk besprechen. Bleiben Sie bitte einen Moment hier, ich bin gleich wieder da.

Gespräch 1: Text 2; Gespräch 2: Text 3; Gespräch 3: Text 1

	Frage/Problem	Lösung	
5	Frau Pittioni	Ihre Tochter ist krank und sie hat niemanden, der sie morgen pflegen kann.	Sie muss nicht zur Arbeit kommen, wenn ihre Tochter krank ist. Sie kann sie betreuen, bis sie wieder gesund ist.
	Herr Singh	Herr Singh ist krank und weiß nicht, ob der Betrieb eine schriftliche Krankmeldung braucht.	Es reicht, sich telefonisch krankzumelden. Erst ab dem dritten Krankheitstag ist ein Attest vom Arzt nötig.
	Frau Marik	Sie ist schwanger und arbeitet aber mit ungesunden Farben und Lacken.	Sie kann während der Schwangerschaft am Empfang arbeiten.

zu Seite 131 bis Seite 132: Sich über Weiterbildungsmöglichkeiten beraten lassen

2 **richtig:** b, d, e

3

S: Guten Tag, Frau Ludwig. Mein Name ist Stürmer. Verena Stürmer. Ich hätte gerne ein paar Informationen zu den Weiterbildungsmöglichkeiten, die Sie im Internet anbieten.

L: Die kann ich Ihnen gerne geben. Aber erzählen Sie erst einmal kurz, Frau Stürmer, was Sie bisher gemacht haben und was Sie in Zukunft machen möchten.

S: Ich arbeite seit drei Jahren bei der Firma TV-Media GmbH. Dort muss ich einfache Bürotätigkeiten erledigen, Kaffee kochen, kopieren, die Post verteilen und so weiter. Eigentlich hatte ich gehofft, dass ich auch andere, anspruchsvollere Aufgaben bekomme, aber das ist bis jetzt nicht passiert. Deshalb würde ich mich gerne als Sekretärin weiterqualifizieren. Welche Möglichkeiten hätte ich denn da?

L: Nun, da gibt es verschiedene Möglichkeiten für Sie, Frau Stürmer: Sie könnten zum Beispiel eine komplette Ausbildung zur Sekretärin machen. Die dauert allerdings zwei bis drei Jahre. Wenn Sie nicht so viel Zeit haben, würde es sich auch anbieten, ein etwa viermonatiges Praktikum bei einer Firma zu machen. Oder aber: Sie machen neben Ihrem Beruf, berufsbegleitend also, einen Fortbildungskurs, den Sie mit einem Zertifikat abschließen.

S: Hmm ... Wie lange würde denn zum Beispiel so ein Fortbildungskurs mit Prüfung dauern?

L: Wir hätten hier einen Fortbildungskurs an unserem Zentrum für berufliche Bildung. Der beginnt Anfang nächsten Monats und findet acht Wochen lang jeden Samstag von 8.00 bis 15 Uhr 30 statt.

S: Und was lernt man in diesem Kurs?

L: Sie lernen alles, was mit moderner Geschäftskorrespondenz zu tun hat: Wie sieht ein korrekter Geschäftsbrief aus, wie schreibe ich, sodass der Kunde mich versteht, welche Rechtschreibregeln muss ich beachten und so weiter. Dann lernen Sie allgemeine Arbeitstechniken kennen: Wie wird die Post bearbeitet, wie werden Termine überwacht, Besprechungen und Reisen geplant etc. Und schließlich lernen Sie auch, wie Sie sicher mit Kunden und Kollegen umgehen – auch am Telefon –, Konflikte lösen und mit Stresssituationen klar kommen.

S: Das klingt eigentlich ganz interessant. Wie viel kostet denn so ein Kurs?

L: Einen Moment, ich sehe mal nach ... 510 Euro.

S: Das ist ganz schön viel. Könnte ich denn dafür finanzielle Hilfe bekommen? Ich hab gelesen, dass es auch da Möglichkeiten gibt.

L: Ja, natürlich, die gibt es. Da Sie schon länger berufstätig sind, müssten Sie sich ans Arbeitsamt wenden und eine Förderung für die Weiterbildung beantragen.

S: Und welche Chancen hätte ich, nachdem ich den Kurs abgeschlossen und die Prüfung bestanden habe?

L: Mit dem Zertifikat in der Tasche können Sie sich direkt bei den Firmen bewerben, die Sie interessieren. Oder Sie wenden sich an die Arbeitsagentur. Die haben oft auch sehr interessante Angebote. Unserer Erfahrung nach haben Sie nach bestandener Prüfung durchaus gute Chancen, eine passende Stelle zu finden.

S: Das wäre natürlich schön. Sie hatten vorhin gesagt, ich könnte auch ein Praktikum machen. Ist das nicht besser als eine Fortbildung?

L: Im Prinzip sind praktische Erfahrungen immer gut, aber die haben Sie ja schon. Für Sie wäre es wirklich wichtiger, sich theoretisch weiterzubilden, damit Sie einen besseren Job mit mehr Verantwortung bekommen.

S: Ja, ich denke auch, dass das das Richtige für mich wäre. Wie geht es denn jetzt weiter?				
	Kurs/Kursinhalte	Ort/Tag/Uhrzeit/Dauer	Kosten/Förderung	Chancen nach dem Kurs
	Fortbildungskurs (berufsbegleitend) für Sekretärinnen Geschäftskorrespondenz, Rechtschreibung, sicherer Umgang mit Kollegen und Kunden - auch am Telefon, Konfliktvermeidung und -lösung, Umgang mit Stresssituationen	Zentrum für berufliche Bildung / Anfang des nächsten Monats / 8 Wochen / samstags von 8 bis 15 Uhr 30	510 Euro / Förderung kann man beim Arbeitsamt beantragen	Gut, aber man muss sich selbst aktiv um eine neue Stelle kümmern und sich bewerben.
Sprechen Sie mit Ihren Kursteilnehmer/-innen auch darüber, welche Weiterbildungseinrichtungen es am Kursort oder in der Nähe gibt und wo man sich über eine mögliche Förderung informieren kann.				

zu Seite 133 bis Seite 135: Arbeitsdokumenten (Vertrag, Kündigung) wichtige Informationen entnehmen

1	§ 1 Tätigkeit und Aufgaben § 2 Vergütung § 3 Vertragsdauer und Kündigung § 4 Arbeitszeit und Urlaub § 5 Regelung im Krankheitsfall § 6 Allgemeines
2	richtig: b, c, f, g, j, k, n, o, q, t
4	Frau Dobbs ist oft zu spät gekommen, hat keine Krankmeldung geschickt und hat Urlaub genommen, obwohl die Personalabteilung das noch nicht erlaubt hat.
5	Hier muss man zwischen personenbedingten und betriebsbedingten Kündigungen unterscheiden, zum Beispiel: Personenbedingte Kündigungen: Alkohol- oder Drogenmissbrauch, private Nutzung von Telefon und Internet, Diebstahl etc. (Kein Kündigungsgrund: Alter und Schwangerschaft) Betriebsbedingte Kündigungen: Rationalisierung, Betriebsstilllegung etc. Tipp: Weisen Sie Ihre Kursteilnehmerinnen und Kursteilnehmer darauf hin, dass eine Kündigung erst in schriftlicher Form rechtskräftig ist.

zu Seite 138 bis Seite 140: Leistungsbereit und belastbar: Was bedeuten diese Wörter in Stellenanzeigen eigentlich?

2	belastbar: In diesem Wort steckt <i>Last</i> (= ein schweres Gewicht). Die Endung <i>-bar</i> heißt <i>man kann</i> . Eine Person, die belastbar ist, kann also viel tragen oder – anders ausgedrückt – gut mit Stress umgehen. teamfähig: Hier stecken die Wörter <i>Team</i> und <i>fähig</i> . Eine Person, die teamfähig ist, ist in der Lage, im Team zu arbeiten. kommunikationsfähig: Dieses Wort enthält die Wörter <i>Kommunikation</i> und <i>fähig</i> . Eine Person, die kommunikationsfähig ist, kann also gut mit anderen Menschen kommunizieren, das heißt: gut mit ihnen umgehen, sie verstehen und sich verständlich machen.		
3	Eigenschaft belastbar	Was bedeutet das? den Überblick nicht verlieren wissen, was wichtig ist Prioritäten setzen auch unter Druck zuverlässig und gut arbeiten damit umgehen können, wenn	Was bedeutet das nicht? alles gleichzeitig machen können

		nichts Aufregendes passiert Routinearbeiten erledigen	
	teamfähig	ein gemeinsames Ziel mit Kollegen haben sich integrieren können sich an Absprachen halten helfen und sich helfen lassen	glauben, dass man wichtiger ist als die anderen denken, dass nur die eigene Arbeit zum Erfolg geführt hat
	kommunikationsfähig	sagen, was man will und verstehen, was andere wollen die eigenen Wünsche und Vorstellungen verständlich machen und die der anderen verstehen gut zuhören können Kompromisse machen	gern telefonieren ständig reden
	a teamfähig, kommunikationsfähig b leistungsbereit c belastbar d leistungsbereit e teamfähig		
zu Seite 141 bis Seite 143: Deutschland sucht Fachkräfte			
1a	im Uhrzeigersinn: der/die IT-Experte/-in, der/die Elektrotechniker/-in, die Pflegefachkraft, der/die Ingenieur/-in, der/die Schlosser/-in		
1b	b ist eine Expertin / ein Experte in ihrem/seinem Beruf.		
2	Wer könnte als Fachkraft arbeiten?	Wie will man das Ziel „mehr Fachkräfte“ erreichen?	
	Ältere	Fachkräfte-Offensive	
	Fachkräfte aus dem Ausland	Blaue Karte EU	
	Frauen	MINT-Fächer in den Schulen fördern	
	Geringqualifizierte	bessere Angebote zur Weiterbildung	
	Menschen mit Behinderungen	Weiterbildung	
3	Zuwanderer/Migranten Willkommensportal im Internet mit Informationen zum Arbeiten in Deutschland		
3	von oben nach unten: 11, 2, 4, 9, 5, 7, 6, 8, 10, 12, 3, 1, 13		
4	Junge Menschen	Ältere Erwerbstätige	Geringqualifizierte
	gute Schul- und Berufsausbildung besonders die MINT-Fächer auch für Mädchen attraktiv machen	flexible Altersgrenzen	bessere Weiterbildung
	Frauen	Menschen mit Migrationshintergrund	Zuwanderer
	familienfreundliche Arbeitszeiten und Arbeitgeber	berufsorientierter Deutschunterricht	Anerkennung der Qualifikationen vom Ausland
zu Seite 144 bis Seite 145: Je bunter, desto besser: mehr Chancen durch Diversity Management			
1	b Menschen mit Migrationshintergrund – 4 Migranten c das Unternehmen – 2 die Firma d die Belegschaft einer Firma – 1 das Personal		
2	Absatz 1: Kunden und Mitarbeiter sollen gut zusammenpassen Absatz 2: Was bedeutet Diversity Management? Absatz 3: Vielfalt macht Firmen erfolgreich Absatz 4: Immer weniger Geburten, nicht genug Fachkräfte		
3	A Zeile 1 bis Zeile 2 b Zeile 10 bis Zeile 14 c Zeile 19 bis Zeile 20		

	d Zeile 22 bis Zeile 26 e Zeile 30 bis Zeile 34	
zu Seite 146 bis Seite 148: Arbeit 4.0		
1b	Menschen Verständnis/verstehen Erziehung Leben Arbeit Chancen beraten zuhören Risiko	Technik Computer Maschine Digitalisierung Roboter modern bequem
	2b Er sagt, welche Arbeiten Maschinen machen können., Er sammelt Daten.	
2c	Das kann auch ein Roboter: Waren sortieren Preise kleben Rechnungen machen Informationen geben Fließbandarbeit kassieren Arbeiten, die sich wiederholen verpacken	Das kann nur ein Mensch: Verständnis haben Touren planen mitfühlen Waren präsentieren betreuen im Service arbeiten pflegen Fahrzeuge steuern Waren annehmen Kunden beraten verkaufen Logistik