

1 Wichtiges beim Waschmaschinen-Kauf. Ergänzen Sie die Wörter in den Dialogen.

→ Szenario 2 Wortschatz

der Preis
 die Lautstärke
 die Waschdauer
 die Energieklasse
 die Garantie
 die Füllmenge
 der Wasserverbrauch
 die Umdrehungen

- Wie viel kostet die Waschmaschine? Ich möchte höchstens 300 € ausgeben.
 Der Preis ist 299 €.
- Ist die Waschmaschine hochwertig? Wie lange hat sie?
 5 Jahre. Wenn sie in dieser Zeit kaputtgeht, bekommen Sie eine neue Maschine. Aber das passiert nicht. Sie hat eine sehr gute Qualität.
- Wie viel Wäsche kann man in die Waschmaschine füllen?
 Sie hat eine von 7 kg Kleidung.
- Verbraucht die Waschmaschine viel Energie? Welche hat sie?
 Die Höchste: A. Sie verbraucht also wenig Energie.
- Wie gut schleudert sie die Wäsche? Wie oft dreht sie sich in der Minute?
 Die Maschine schleudert mit 1200 pro Minute.
- Wie lange dauert das Eco-Programm?
 Die beim Eco-Programm beträgt 3 Stunden 30.
- Wie viele Liter Wasser verbraucht die Maschine bei einer Wäsche?
 Der ist ca. 41 Liter.
- Wie laut ist die Maschine, wenn sie schleudert?
 Die ist 76 dB. Das ist ungefähr so laut wie ein Auto.

2 Vergleichen Sie die Waschmaschinen. Welches Adjektiv passt?

Ergänzen Sie es in der richtigen Form. → Szenario 2 Komparativ

- Die *Ganzrein* ist teurer als die *Waschnun*.
 (günstig / ~~teuer~~).
- Die Garantie bei der *Ganzrein* ist
 (lang / kurz)
- In die *Ganzrein* kann man Wäsche füllen.
 (viel / wenig)
- Die Energieklasse ist bei der *Ganzrein*
 (gut / schlecht)
- Die *Waschnun* hat Umdrehungen pro Minute.
 (viel / wenig)
- Die Waschdauer ist bei der *Waschnun*
 (kurz / lang)
- Der Wasserverbrauch ist bei der *Ganzrein* (niedrig / hoch)
- Die *Ganzrein* schleudert als die *Waschnun*. (leise / laut)

	Waschnun	Ganzrein
Preis	319 €	755 €
Garantie	3 Jahre	6 Jahre
Füllmenge	5 kg	7 kg
Energieklasse	B	A
Umdrehungen	1200	1400
Waschdauer (Eco)	3:00	3:45
Wasserverbrauch	40 l	45 l
Lautstärke	70 dB	76 dB

3 Welche Antwort ist höflicher? Kreuzen Sie an.

→ Szenario 3 Redemittel / Kommunikation

- 1 Ich suche eine Waschmaschine für etwa 300 €.
 - a) Nur 300 € wollen Sie ausgeben? Da haben wir nur die Maschine ...
 - b) Was halten Sie von der Waschmaschine *Max 56*? Sie ist gerade im Angebot. Nur 299 €!
- 2 Welche Vorteile hat denn diese Maschine?
 - a) Das Gute an der Maschine ist die kurze Waschdauer. Ein weiterer Vorteil ist die gute Energieklasse.
 - b) Das steht hier doch alles auf dem Produktblatt.
- 3 Ist die Qualität gut, oder geht das Gerät schnell kaputt?
 - a) Sie ist gut, das habe ich Ihnen doch schon gesagt.
 - b) Wir haben keine Beschwerden von unseren Kunden bekommen.
- 4 Warum hat die Maschine nur zwei Jahre Garantie? Ist das bei allen Geräten so?
 - a) Nein, nicht bei allen. Wie wäre es alternativ mit der *Reinlich400*? Aber die ist etwas teurer.
 - b) Wenn Sie nur 300 € ausgeben wollen, bekommen Sie keine längere Garantie.



4 Zu zweit: Ergänzen Sie den Dialog. Die Notizen helfen. Lesen Sie den Dialog dann laut vor.

→ Szenario 3 Redemittel / Kommunikation

<p><i>TS 100:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 269 €, 2 Jahre Garantie - kurze Waschdauer beim Eco-Programm - Wasserverbrauch niedrig, Energieklasse gut 	<p><i>XQ 300:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 450 €, 5 Jahre Garantie - schleudert leise - Füllmenge ist größer
---	---

- ◆ Guten Tag! Was kann ich für Sie tun?
- Guten Tag. Ich suche eine Waschmaschine für etwa 300 Euro.
- ◆ Was halten Sie von der *TS 100* (1) hier? Sie kostet nur (2) Euro. Ein wirklich fairer Preis.
- Warum können Sie diese Maschine denn empfehlen?
- ◆ Ein Pluspunkt der Maschine ist die (3) beim Eco-Programm. Ein weiterer Vorteil ist der niedrige (4). Auch die (5) ist gut.
- Und wie lange hält so eine Maschine etwa? Geht sie nicht schnell kaputt?
- ◆ Nein, diese Maschinen sind hochwertig und halten lange. Aber eine Garantie kann ich Ihnen nur für (6) Jahre geben. Wenn Sie eine längere Garantie möchten, wie wäre es alternativ mit der (7)? Die hat eine Garantie von (8) Jahren.
- Welche Vorteile hat denn diese Maschine noch?
- ◆ Das Gute an dieser Maschine ist: Sie (9). Außerdem ist die (10) größer.
- Und was kostet dieses Modell?
- ◆ Sie ist leider etwas teurer. Die *XQ 300* liegt bei (11) Euro.
- Verstehe, hmm, dann muss ich nochmal kurz überlegen ...

Schon fertig?

Spielen Sie das Gespräch in 4 noch einmal. Empfehlen Sie nun die beiden Waschmaschinen *Waschnun* und *Ganzrein* aus Aufgabe 2.

5 Hören Sie das Ende eines Kundengesprächs und kreuzen Sie an.

→ Szenario 4 Hören

- ☛ 233 Stockwerk: Erdgeschoss 1 2 3 4 5
- Aufzug: ja nein
- Anschluss: ja nein
- Mitnahme altes Gerät: ja nein

Szenarien im Beruf – Kundengespräche

Sich auf Kundengespräche vorbereiten und Kundengespräche führen

Szenario



- 1 | a Sie arbeiten in einem Elektromarkt. Lesen Sie die E-Mail. Von wem ist sie?
Welche beiden Aufgaben haben Sie? Sprechen Sie im Kurs.

Hallo zusammen,
hier kommt der Link zu unserer E-Learning-Fortbildung: [Kundengespräche ganz entspannt](#). Es geht um Kundengespräche. Achtung: Hier werden auch Beispiele gezeigt, wie man es NICHT machen soll! Schaut euch bitte die Videos an und beantwortet die Quiz-Fragen.
Außerdem: Nächste Woche kommen die beiden neuen Waschmaschinen-Modelle. Im Anhang sende ich euch die Merkblätter dazu. Lest sie bitte genau und lernt alle wichtigen Informationen über die Maschinen.
Vielen Dank und viele Grüße
Martin Bütikofer
Abteilungsleiter Haushalt – Elektromarkt Nord

- b Hören Sie zwei Verkaufsgespräche aus der E-Learning-Fortbildung. Was ist richtig?
Kreuzen Sie an. Mehrere Lösungen können richtig sein.

234

BEISPIEL 1



1 Schlechtes Verkaufsgespräch: Was macht der Verkäufer falsch?

- a Er reagiert verärgert und unhöflich.
- b Er reagiert zu persönlich.
- c Er zeigt der Kundin eine Waschmaschine, die nicht zu ihr passt.

235

BEISPIEL 2



2 Gutes Verkaufsgespräch: Welche Strategien verwendet der Verkäufer jetzt?

- a Er macht der Kundin persönliche Komplimente.
- b Er sagt, dass andere Kundinnen und Kunden mit der Marke zufrieden sind.
- c Er schlägt der Kundin eine Alternative vor.


- c Hatten Sie schon Gespräche mit schwierigen Kunden? Welche Strategien haben Sie verwendet?
Sprechen Sie im Kurs.

Alternativen vorschlagen | Fragen neutral wiederholen | sachlich bleiben | ...

2


Lesen Sie die beiden Merkblätter. Welche Vorteile haben die beiden Waschmaschinen jeweils? Machen Sie Notizen.

WASCHMIX



Preis: 299,99 Euro
Garantie: 2 Jahre
Füllmenge: 6 kg
Energieklasse: B
Umdrehungen: 1200 pro Minute
Waschdauer: (Eco- Programm): 3 h
Wasserverbrauch: 40 Liter
Lautstärke beim Schleudern: 76 dB

MTB5000



Preis: 410 Euro
Garantie: 5 Jahre
Füllmenge: 8 kg
Energieklasse: A
Umdrehungen: 1400 pro Minute
Waschdauer (Eco-Programm): 3:30 h
Wasserverbrauch: 47 Liter
Lautstärke beim Schleudern: 76 dB

WaschMiX: - günstig, ...
MTB5000: - Garantie ist länger
(5 Jahre), ...

3 Zu zweit: Spielen Sie das Verkaufsgespräch. Die Verkäuferin / Der Verkäufer arbeitet mit den Notizen aus 2. Tauschen Sie dann die Rollen.

Rolle A (Verkäufer/in)

- Begrüßen Sie die Kundin / den Kunden und bieten Sie Hilfe an. 😊
- Schlagen Sie die WaschMiX vor. ❓
- Beschreiben Sie die Vorteile. 👍
- Antworten Sie: Nein, aber: nur 2 Jahre Garantie. Schlagen Sie alternativ die MTB5000 vor. ❓
- Beschreiben Sie die Vorteile. 👍
- Sagen Sie den Preis.

Rolle B (Kundin / Kunde)

- Begrüßen Sie den Verkäufer / die Verkäuferin. Sie suchen eine Waschmaschine für etwa 350 €.
- Fragen Sie nach den Vorteilen. 🗨️
- Fragen Sie: schnell kaputt?
- Fragen Sie nach den Vorteilen. 🗨️
- Fragen Sie: Preis?
- Bedanken Sie sich für die Infos. Sagen Sie: Sie müssen kurz mit Ihrer Partnerin / Ihrem Partner telefonieren und sich beraten.

Kundinnen und Kunden begrüßen und Hilfe anbieten 😊
 Guten Tag. Kann ich Ihnen helfen? / Was kann ich für Sie tun?

etwas vorschlagen ❓
 Was halten Sie von ... ? / Wie wäre es (alternativ) mit ...?

nach Vorteilen fragen 🗨️
 Was ist denn der Vorteil einer / eines ... Welche Vorteile hat denn ... Warum können Sie ... denn empfehlen?

Vorteile beschreiben 👍
 Ein Pluspunkt der Maschine ist, dass ... Das Gute (an ...) ist: ... // Auch ... ist gut. Ein (weiterer) Vorteil ist, dass ...

4 Hören Sie den zweiten Teil des Gesprächs und füllen Sie das Bestellformular aus.

🔊 236

Modell: MTB5000 XTRA4000 WaschMix

Lieferung: ja nein

Adresse:

Termin: gewünschten Termin auswählen

Stockwerk: Erdgeschoss

1 2 3 4 5

Aufzug: ja nein

Anschluss: ja nein

Mitnahme altes Gerät: ja nein

Montag 16 Uhr

Montag 17 Uhr

Montag 18 Uhr

Quellenverzeichnis

Cover:

© Getty Images/E+/pixelfit

U2 und U3:

Kartografie-Service: © www.landkarten-erstellung.de HF/AB

Kursbuch

- S. 10:** Frau © Getty Images/E+/pixdeluxe
- S. 11:** Bäcker © Thinkstock/iStock/JackF; Busfahrerin © Getty Images/E+/SDI Productions; Gärtner © juefraphoto – stock.adobe.com; Kellnerin © Getty Images Plus/iStock/Wavebreakmedia; Köchin © Getty Images/E+/andresr; Friseur © Getty Images/E+/damircudic; Schere © Getty Images/E+/JazzIRT; Bürsten und Kamm © Thinkstock/iStock/Olga Zhavoronkova; Bankkaufmann © Getty Images Plus/iStock/fizkes; Zeitung © fotolia/JiSIGN
- S. 14:** Schere © pixelrobot – stock.adobe.com; web © Thinkstock/iStock/Volodymyr Krasnyuk; Flaggen © Thinkstock/Hemera/Christophe Testi
- S. 16:** Dmytro © Getty Images Plus/iStock/PeopleImages; Lara © Getty Images Plus/iStock/jacoblund; Joe © Getty Images/E+/SDI Productions; Sergej © Getty Images/E+/svetikd
- S. 17:** Mann © Getty Images Plus/iStock/PeopleImages
- S. 18:** Luna © Getty Images Plus/iStock/Ridofranz; Asmaa © Getty Images/E+/SDI Productions; Hamid © Getty Images/E+/Hispanolistic; Igor © Getty Images Plus/iStock/mediaphotos
- S. 19:** Piktogramme: Kommunikation und schreiben © Getty Images Plus/iStock/da-vooda; Team © Getty Images/DigitalVision Vectors/appleuzr; beraten © Getty Images/DigitalVision Vectors/appleuzr; organisieren und rechnen © Getty Images Plus/iStock/Vladislav Popov
- S. 20:** Stift © Getty Images Plus/iStock/Ivan Zakalevych; Sprechen © Getty Images Plus/iStock/da-vooda
- S. 23:** Paar © Getty Images Plus/iStock/PeopleImages; Gruppe © Getty Images Plus/iStock/mediaphotos
- S. 24:** Mann © Getty Images Plus/iStock/PeopleImages
- S. 26:** Sinem © Getty Images/iStock/DisobeyArt
- S. 28:** Frau © DisobeyArt – stock.adobe.com
- S. 30:** Frauen © Getty Images/E+/kupicoo; Schild © Getty Images/iStock/Thomas Faull
- S. 32:** Navid © Getty Images/iStock/AndreyPopov
- S. 33:** Frau © Hueber Verlag/Kraus Film
- S. 34:** Personen © Getty Images/iStock/Image Source
- S. 36:** Minho © Thinkstock/iStock/Stuart Jenner; Aminata © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages; Jaspal © Krakenimages.com – stock.adobe.com; Zoe © Getty Images/E+/Tassii
- S. 38:** Gruppe © Getty Images/E+/SolStock
- S. 39:** Laura © Getty Images Plus/iStock/Ridofranz; Aische © Getty Images/E+/Delmaine Donson; Sinan © Getty Images/E+/FangXiaNuo
- S. 40:** Gruppe © Getty Images/E+/SolStock
- S. 41:** Torte © Getty Images Plus/iStock/anttohoho; Salat © Getty Images Plus/iStock/AlexeyBlogoodf; Lautsprecher © Getty Images Plus/iStock/RaulAlmu
- S. 42:** Personen © Getty Images/E+/andresr
- S. 43:** Frau © Getty Images/E+/Nicola Katie
- S. 45:** Begrüßung © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages
- S. 47:** Kamm © Getty Images/iStock/kolae; Ofen © Getty Images/iStock/GreenTana; Berge © Getty Images/iStock/tulpahn; Salat © Getty Images/iStock/Peacefully7; Tasse © Shutterstock.com/AlINUE
- S. 48:** Jomel © Getty Images/iStock/Worawee Meepian
- S. 49:** Mann © Getty Images/iStock/Worawee Meepian; Frau © Getty Images/E+/alvarez
- S. 50:** *Pausenraum* © Getty Images/iStock/ismagilov; *Kopierraum* © Getty Images/iStock/a40757; *Umkleide* © Thinkstock/iStock/Aleksandar Dimitrov; *Lagerzone* © iStockphoto/werny; *Kantine* © Getty Images/E+/Hispanolistic; *Warenausgang* © Getty Images/E+/ljubaphoto
- S. 51:** Mann © Getty Images/iStock/Worawee Meepian
- S. 53:** © Getty Images/iStock/fizkes
- S. 55:** Schalter © Getty Images/iStock/surasak petchang; Laptop © mangpor2004 – stock.adobe.com
- S. 56:** Özer © Getty Images/iStock/Moyo Studio
- S. 57:** Schuhe © Getty Images/iStock/Riccardo_Mojana; Helm © Thinkstock/VladisChern; Patronen © fotolia/Manuela Fiebig; Werkzeugkasten © Getty Images/iStock/Bet_Noire; Klebeband © Getty Images/iStock/JoKMedia; Paletten © Getty Images/iStock/yodiyim
- S. 58:** Bahira © Getty Images/iStock/Liubomyr Vorona
- S. 59:** A © Getty Images/iStock/t_kimura; B © blattwerkstatt – stock.adobe.com; C und D © fotolia/bilderzweg; E © Getty Images/iStock/yongyut Chanthaboot; F © Getty Images/iStock/extracoin; G © jusep – stock.adobe.com; H © Getty Images/iStock/Naronglit Suksai; Rauchverbot © jusep – stock.adobe.com; Hände waschen fotolia/bilderzweg; Mockup Handy © Getty Images/iStock/Hand-robot; Verbot Handy © Getty Images/iStock/olando_o
- S. 62:** Petrij © Getty Images/iStock/ysbrandcosijn
- S. 63:** Rauchverbot © jusep – stock.adobe.com; Hände waschen fotolia/bilderzweg
- S. 64:** Dragan © Getty Images/iStock/kzenon; aufräumen © Getty Images/iStock/thodonal; waschen © iStockphoto/M_a_y_a; abwischen © Getty Images/iStock/AndreyPopov; reinigen © Getty Images/iStock/AndreyPopov; wischen © Getty Images/iStock/kzenon; Fenster putzen © Getty Images/iStock/AlexRaths; Staubsaugen © Thinkstock/iStock/Wavebreakmedia; Mülleimer © Getty Images/iStock/The Image Bank/Justin Geoffrey; Toilette © Getty Images/iStock/bymuratdeniz
- S. 66:** Personen © Getty Images/iStock/kzenon
- S. 68:** Ampel © Thinkstock/iStock/makok
- S. 70:** 1 © Getty Images/iStock/baibaz; 2 © Getty Images/iStock/Bill Oxford; 3 © Getty Images/E+/jeff1farmer; 4 © Getty Images/E+/fcafotodigital; 5 © Getty Images/E+/xavierarnau; 6 © Getty Images/iStock/pattilabelle
- S. 73:** Frau © Getty Images/E+/andresr
- S. 74:** Filipa © Getty Images/E+/sanjeri

- S. 76:** Kalender © zinkevych – stock.adobe.com
- S. 80:** Murali © Getty Images/E+/JohnnyGreig; Anmeldung © Getty Images/E+/Hispanolistic; Blutprobe © Getty Images/E+/FluxFactory; Dokument © Getty Images/iStock/AndreyPopov; Labor © Getty Images/iStock/gorodenkoff; Rollstuhl © Getty Images/iStock/YakobchukOlena; Röntgenbild © Kurhan – stock.adobe.com
- S. 83:** Schrank © Getty Images/iStock/Bilanol
- S. 84:** Produktionsfotos: Alexander Sascha Keller, München
- S. 87:** Kalender © fotolia/RRF
- S. 88:** Krankenhaus © Getty Images/iStock/upixa
- S. 90:** Amira © Getty Images/E+/valentinrussanov; Mann © Getty Images/iStock/Liubomyr Vorona; Mockup Handy © Getty Images/iStock/Davyd Volkov; Säge © minik – stock.adobe.com; Hammer © Getty Images/iStock/User2547783c_812; Hobel © Getty Images/iStock/Melena-Nsk; Pinsel © ronstik – stock.adobe.com; Öl © Ingo Bartussek – stock.adobe.com; Lack © Getty Images/iStock/ljubaphoto; Hobelmaschine © Getty Images/iStock/roxanabalint; Schleifpapier © Lazy_Bear – stock.adobe.com; Mockup Handy und Hand © Getty Images/iStock/Hand-robot; Akkuschrauber © Apart Foto – stock.adobe.com
- S. 91:** Skizze Tipp © Getty Images/iStock/ourlifelooklikeballoon; Geldscheine © Getty Images/iStock/deepblue4you; Münzen © fotolia/msp12
- S. 92:** ÜB1a Skizzen © Getty Images/iStock/ourlifelooklikeballoon; Metallgriff © Getty Images/iStock/megakunstfoto; Holzgriff © Getty Images/iStock/LiuNian; Plastikgriff © Getty Images/iStock/Kevin Brine
- S. 93:** Arik © Getty Images/E+/Juanmonino; Pia © Getty Images/iStock/SDI Productions; Amira © Getty Images/E+/valentinrussanov
- S. 95:** Schreibtisch links © Getty Images/iStock/me4o; Schreibtisch rechts © Getty Images/iStock/Liudmila Chernetska; Sissen Schränke © Getty Images/iStock/ourlifelooklikeballoon; Kugelschreiber 1 © Getty Images/iStock/PictureSyndicate; 2 © Dennis – stock.adobe.com; 3 © Getty Images Plus/iStock/ottoshtekker; Schrank Björn © Getty Images/E+/scibak; Schrank Resi © Getty Images/iStock/ARTYUSTUDIO
- S. 96:** Luis © Getty Images/iStock/Yastrebinsky; Lampe Lian © Getty Images/iStock/Dot polkadot; Lampe © Getty Images/iStock/SpicyTruffel; Handkissen © Yana Perelotova – stock.adobe.com; Desentfektionsspender © Getty Images/iStock/Andrey Zhuravlev; Desinfektionsmittel © Getty Images/iStock/Evgeniy Skripnichenko; Nagellack © Getty Images/iStock/Tolola; Nagellackentferner © Getty Images/iStock/ArtDiktator; Nagelpinsel © Getty Images/iStock/excentric_01
- S. 98:** Pakete © Getty Images/iStock/
- S. 103:** Jacke © Getty Images/iStock/mawielobob; Hose © Getty Images/iStock/popovaphoto
- S. 105:** Shirt © Shutterstock.com/sagir; Hemd © Getty Images/iStock/fongfong2; Kleid © Getty Images/iStock/Borislav Bajkic; Jacke © Getty Images/iStock/ozgurkeser; Hose © Thinkstock/Photodisc/Thomas Northcut; Karton © Pavel Lipskiy/123rf.com
- S. 106:** Aka © Getty Images/iStock/inside-studio
- S. 107:** Mann © Liubomir – stock.adobe.com
- S. 109:** Laptop © Thinkstock/iStock/golubovy
- S. 112:** Samuel © Getty Images/E+/Tassii; Kreise © Getty Images/DigitalVision Vectors/naqiewei; Mockup Handy © Getty Images/iStock/Davyd Volkov; Perlen © Getty Images/iStock/VvoeVale
- S. 113:** Werkzeug © Thinkstock/iStock/Oliver Hoffmann
- S. 114:** Holzklötze © Getty Images/iStock/Liens
- S. 116:** Adam © Getty Images/iStock/Nattakorn Maneerat; Mia © Getty Images/E+/Delmaine Donson; Tobi © Getty Images/iStock/FG Trade; Cem © Thinkstock/iStock/amazingmikael; Blatt und Stift © Getty Images Plus/iStock/da-vooda; Sprechen © Getty Images Plus/iStock/da-vooda
- S. 118:** Ü11 © Thinkstock/iStock/julief514; 2 © iStock/PeopleImages; 3 © Getty Images/E+/hobo_018
- S. 119:** Frau © Thinkstock/iStock/Slphotography; Samuel © Getty Images/E+/Tassii
- S. 120:** Frau © Getty Images/iStock/yacobchuk
- S. 121:** Essen © Getty Images/iStock/LElik83
- S. 122:** Nurana © Getty Images/iStock/Prostock-Studio
- S. 123:** Hintergrund Hochzeitspaar © sonyachny – stock.adobe.com; Blumen © satit – stock.adobe.com; Kamera © Getty Images/iStock/Suesse
- S. 124:** Nurana © Getty Images/iStock/Prostock-Studio; Hochzeitspaar © sonyachny – stock.adobe.com; Kamera © Getty Images/iStock/Suesse; Playbutton © Thinkstock/iStock/MaximStepanov
- S. 128:** Ha-Joon © Getty Images/E+/Drazen_; Schrank © Getty Images/iStock/urfinguss
- S. 129:** Geschäft © Getty Images/E+/Hispanolistic
- S. 134:** Preis ; Lautstärke © Getty Images Plus/iStock/RaulAlmu; Waschdauer © Getty Images/iStock/Burhan Adiatma; Energieklasse © Getty Images/iStock/Yana Momchilova; Garantie © Getty Images/DigitalVision Vectors/A Mokhtari; Füllmenge © Getty Images/iStock/musmellow; Wasserverbrauch © Getty Images/DigitalVision Vectors/AlonzoDesign; Umdrehungen © Getty Images/iStock/Anastasiia_New
- S. 135:** Personen © Getty Images/iStock/kadmy
- S. 136:** Personen © Getty Images/E+/GoodLifeStudio; Playbutton © Thinkstock/iStock/MaximStepanov; Waschmaschine weiß © Getty Images/iStock/s-cphoto; Waschmaschine silber © Getty Images/iStock/Inna Kharlamova
- S. 138:** Malik © Getty Images/iStock/SeventyFour
- S. 140:** Malik © Getty Images/iStock/SeventyFour; Milena © Shutterstock.com/RUBEN M RAMOS
- S. 144:** Fiotre © Getty Images/iStock/Antonio_Diaz
- S. 146:** Frau © Getty Images/E+/shapecharge
- S. 148:** Kopf Vögel © Getty Images/iStock/ksana-gribakina
- S. 150:** 1 © Getty Images/iStock/DMEPhotography; 2 © Thinkstock/iStock/romrodinka; 3 © Getty Images/iStock/Juanmonino
- S. 151:** Gespräch © Monkey Business – adobe.stock.de
- S. 152:** Profilbild © Getty Images/iStock/cumacreative; Personen © Thinkstock/Monkey Business

- S. 154:** Ulrika © Getty Images/E+/blackCAT; Muni © PanterMedia/Wolfgang Behm Dr. Peter Fischer; Sylva © Getty Images/E+/alvarez; Selin © Getty Images/iStock/Juanmonino
- S. 155:** Ulrika © Getty Images/E+/blackCAT; Karim © Getty Images/iStock/Juanmonino; Lenna © Thinkstock/iStock/Jowita Stachowiak; Klassenzimmer © Getty Images/iStock/AdamGregor
- S. 159:** Frau © Getty Images/E+/damircudic
- S. 166:** Frau © Getty Images Plus/iStock/AntonioGuillem
- S. 169:** Mobiltelefon © Getty Images/E+/Delmaine Donson
- S. 170:** Frau © Getty Images/E+/alvarez
- S. 173:** Mann © Getty Images/E+/filadendron
- S. 200:** Mann © Getty Images/iStock/Jovan Geber
- S. 201:** Restaurant © fizkes – stock.adobe.com
- S. 202:** Antonio © iStock/PeopleImages; Sophia © Thinkstock/iStock/DragonImages; Reka © Getty Images/iStock/Deagreez; Paul © Getty Images Plus/iStock/PeopleImages
- S. 203:** Frau © Getty Images/iStock/Lordn
- S. 204:** Sercem © Getty Images/E+/Morsa Images
- S. 207:** Grafik © Getty Images/iStock/Sigit Mulyo Utomo
- S. 208:** Miro © Getty Images/E+/AleksandarNakic
- S. 209:** Lager © Getty Images/E+/zoranm
- S. 210:** Frauen © Getty Images/iStock/Vanessa Nunes
- S. 211:** Ü18 von oben nach unten: Mann © Getty Images/DigitalVision/Morsa Images; Frau © Getty Images/E+/SilviaJansen; Frau © Getty Images/E+/alvarez; Ü 19a Gruppe © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages
- S. 214:** Mann © Getty Images/iStock/AndreyPopov
- S. 215:** Pflanzen © Getty Images/iStock/Always looking for inspiration in people, objects, cities or nature
- S. 216:** Moderator © Getty Images/E+/eclipse_images
- S. 217:** Frau © Getty Images/iStock/PRUDENCIOALVAREZ
- S. 219:** Frauen © Getty Images/E+/SolStock
- S. 220:** Security © Getty Images/iStock/ChiccoDodiFC; Frauen © Getty Images/E+/YinYang
- S. 221:** Frau © Thinkstock/iStock/shironosov
- S. 222:** Frau © Getty Images/E+/chinaface
- S. 224:** Tim © Getty Images/E+/Satoshi-K; Bingül © Getty Images/E+/FG Trade; Beni © primipil – stock.adobe.com
- S. 225:** Begrüßung © Getty Images/E+/Cecilie_Arcurs
- S. 226:** Gärtnerei © Getty Images/E+/Mixmike; Schreinerei © Getty Images/E+/ProfessionalStudiolImages; Fahrradladen © Getty Images/E+/OwenPrice; Maschinenbau © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages
- S. 227:** Motorrad © Hannes – stock.adobe.com; Frau © Getty Images/iStock/Liubomyr Vorona; Mann © Getty Images/E+/PeopleImages
- S. 228:** Koch © Thinkstock/Wavebreak Media; Zettel © Getty Images Plus/iStock/da-vooda; Sprechen © Getty Images Plus/iStock/da-vooda
- S. 229:** Radu © iStock/Juanmonino; Xavier © Getty Images/iStock/bernardbodo
- S. 231:** Mann © Getty Images/iStock/ArLawKa AungTun; Frau © Maria Vitkovska – stock.adobe.com
- S. 232:** Frau © Getty Images/iStock/Liubomyr Vorona
- S. 235:** Personen © Getty Images/iStock/fizkes
- S. 236:** Schlau66 © Getty Images/E+/Nikada; Javi_lol © Getty Images/E+/Nikola Stojadinovic; Mariella © Getty Images/E+/FreshSplash
- S. 237:** Vitaly © Getty Images/E+/imamember; Baran und Marwa © Getty Images/E+/davidf; Sina © Getty Images/iStock/Younggoldman; Clara © Getty Images/E+/Tempura; Klaus © Shutterstock.com/goodluz; Lisa © Getty Images/iStock/traveliving; Emre © Anton – stock.adobe.com
- S. 238:** Luisa © Shutterstock.com/asife; Social Icon © Getty Images/iStock/cumacreative

Arbeitsbuch

- S. 175:** Frau © Shutterstock.com/Kinga; Whiteboard © Getty Images/iStock/Nerthus
- S. 176:** Frau © Shutterstock.com/Kinga
- S. 177:** Mann © Getty Images/iStock/Worawee Meepian
- S. 179:** Lager © Getty Images Plus/iStock/gorodenkoff
- S. 180:** Würfel © iStock/hocus-focus
- S. 182:** Zielflagge © Thinkstock/iStock/browndogstudios; Würfel © iStock/hocus-focus; Spielfigur © Thinkstock/iStock/EdnaM
- S. 183:** Florist © Getty Images/E+/AsiaVision; Rosen © Getty Images Plus/iStock/hongquang09; Kirschblüten © Getty Images/iStock/emilio100; Vase © Thinkstock/iStock/bonottomario
- S. 184:** Ladekabel © Getty Images/iStock/deepblue4you; Kopfhörer © Getty Images/iStock/tiler84
- S. 185:** Lager © Getty Images Plus/iStock/gorodenkoff
- S. 186:** Schrank © Getty Images/iStock/urfinguss
- S. 187:** Schrank © Getty Images/iStock/urfinguss
- S. 188:** Personen © Getty Images Plus/iStock/PeopleImages
- S. 189:** Asmir © Getty Images/iStock/Damir Khabirov; Paar © Getty Images/E+/mapodile
- S. 190:** Frau © Getty Images/iStock/DarioGaona; Männer © Getty Images/E+/shapecharge
- S. 191:** Osana © Getty Images/E+/hoozone; Akono © BananaStock; Illustration Hände © Getty Images/iStock/yukimco
- S. 192:** Stift © Getty Images Plus/iStock/Ivan Zakalevych; Sprechen © Getty Images Plus/iStock/da-vooda; Schreiner © Getty Images Plus/iStock/Jonas Glaubitz; Lager © Getty Images/E+/vorDa; Polizist © fotolia/codiarts
- S. 193:** Barista © Getty Images Plus/iStock/jacoblund
- S. 194:** Chau © Getty Images/E+/Asia-Pacific Images Studio; Rafael © Getty Images Plus/iStock/skynesher; Aslan © Shutterstock.com/Daniel M Ernst
- S. 196:** Gespräch © Getty Images/iStock/Kerkez
- S. 197:** Frau schwanger © Getty Images/iStock/Ridofranz; Frau © Getty Images/E+/zoranm
- S. 198:** Laptop © Getty Images/iStock/wutwhanfoto; Frau © Getty Images/E+/damircudic
- S. 199:** Schwimmen © Getty Images/iStock/SolStock

- S. 240:** Klebeband © Getty Images/iStock/JoKMedia; Büro © Getty Images/E+/Delmaine Donson; Regal © Getty Images/iStock/
- S. 241:** A © Getty Images/iStock/Cunaplus_M.Faba; B © Getty Images/iStock/Riccardo_Mojana; C © Thinkstock/VladisChern; D © fotolia/Gabi Günther
- S. 243:** Grafik © Getty Images/iStock/Tetiana Lazunova
- S. 244:** Personen © Getty Images/iStock/Motortion
- S. 246:** Begrüßung © Getty Images/E+/FG Trade
- S. 247:** 1 © Getty Images/iStock/zorazhuang; 2 © Getty Images/iStock/tezzstock; 3 © Getty Images/iStock/kzenon; 4 © PantherMedia/Robert Kneschke; 5 © Thinkstock/iStock/Marti157900; 6 © Getty Images/iStock/emiphoto; Kasse © Getty Images/E+/fotofrog
- S. 248:** Feuerlöscher © Getty Images/iStock/extracoin; Handschuhe © fotolia/bilderzwerge; Ausrutschen © blattwerkstatt – stock.adobe.com
- S. 249:** 1 © Getty Images/E+/fatihhoca; 2 © Getty Images/E+/SolStock; 3 © Getty Images/iStock/JackF; 4 © Getty Images/E+/FG Trade;
- S. 250:** Mockup Handy © Andy – stock.adobe.com; Verbot Rauchen © fotolia/Wolfgang Meyer; Verbot Fotografieren © Thinkstock/iStock/DenisDryashkin; Gebot Leise © fotolia/Marem; Gebot Tür schließen © fotolia/T. Michel; Mann © Getty Images/iStock/bokan76
- S. 251:** Schalter © Getty Images/iStock/Tatabrada; Schalter rot und schwarz © Getty Images/iStock/mrclausen; Kiste blau © Getty Images/iStock/Bet_Noire; Kiste grün © alexlmx – stock.adobe.com; Mülleimer © Getty Images/iStock/AlexLMX; Laptop © Thinkstock; Bildschirmhintergrund © Getty Images/iStock/yuki hayashi; Error © Getty Images/iStock/i000pixels; Person links © Getty Images/iStock/PeopleImages; Person rechts © Getty Images/E+/4x6
- S. 252:** Rucksack schwarz © Getty Images/iStock/VladimirGerasimov; Rucksack braun © iStock/busypix
- S. 259:** Mann © Getty Images/iStock/kzenon; Müll © Getty Images/iStock/Михаил Руденко; wischen © Getty Images/iStock/itsarasak thithuekthak; Spüle © Getty Images/iStock/PixelsEffect; Kühlschranks © Getty Images/iStock/baloon111
- S. 260:** Mülltonne © Getty Images/iStock/Karl-Hendrik Tittel; Tastatur © Getty Images/iStock/nito100; Abfall © Getty Images/iStock/Solnuha; Treppenhaus © Getty Images/iStock/Supersmario
- S. 261:** Grafik © Getty Images/iStock/grafico2013
- S. 262:** Mann © Thinkstock/iStock/shironosov
- S. 263:** Köche © Getty Images/iStock/davit85
- S. 264:** wischen © Getty Images/iStock/AndreyPopov
- S. 266:** Vater Kinder © Getty Images/iStock/yacobchuk
- S. 267:** Ärzte © Getty Images/iStock/gradyreese
- S. 269:** Gruppe © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages; Mann © Getty Images/iStock/Urbanscape
- S. 271:** Personen © Getty Images/iStock/fizkes
- S. 273:** Gruppe © Getty Images/iStock/Tuned_In
- S. 274:** Kalender © Getty Images/iStock/baona
- S. 276:** Rollstuhl © Getty Images/E+/FatCamera
- S. 277:** 1 © Getty Images/iStock/4045; 2 © Getty Images/iStock/upixa; 3 © Getty Images/iStock/petrroudny; 4 © Getty Images/E+/FG Trade; 5 © Getty Images/iStock/bulentozber; 6 © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages
- S. 278:** Lageplan © Getty Images/iStock/petrroudny
- S. 279:** Mann © Getty Images/E+/JohnnyGreig; Frau © Getty Images/E+/SDI Productions
- S. 280:** Personen © Getty Images/iStock/kzenon; Raum © Getty Images/E+/kovaciclea
- S. 281:** A © Zoe – stock.adobe.com; B © Getty Images/E+/AndreyPopov; C © Getty Images/LordRunar; D © Drazen – stock.adobe.com; E © Getty Images/iStock/Wirestock; F © Thinkstock/iStock/zest_marina; G © Thinkstock/iStock/zhudifeng; H © Getty Images/iStock/LanaStock
- S. 282:** Mann © Getty Images/E+/JohnnyGreig
- S. 284:** Ü11 1 © Getty Images/E+/shapecharge; Frau © Getty Images/E+/Ivan Pantic; Mann © Getty Images/iStock/Andrii Iemelyanenko; Werkzeug © Getty Images/iStock/LobodaPhoto
- S. 285:** Tisch © Getty Images/iStock/creativesunday2016; Schreibtisch © Getty Images/iStock/ozgurdonmaz
- S. 286:** 1 © Thinkstock/iStock/EdnaM; 2 © iStock/simonkr; 3 © iStock/YangYin; 4 © iStockphoto/scibak; 5 © Thinkstock/PhotoObjects.net/Hemera Technologies; 6 © Thinkstock/iStock/Martin Galabov; Akazienholz © Getty Images/iStock/tsvibrav; Eichenholz © Getty Images/iStock/Zocha_K; Baumstamm © givaga/123rf.com
- S. 288:** Knauf © Getty Images/iStock/SaskiaAcht
- S. 289:** Pinsel © Getty Images/iStock/settaphan
- S. 292:** 1 © Getty Images/iStock/Dot polkadot; 2 © Getty Images/iStock/Wivoca; 3 © Getty Images/iStock/ArtDiktator; 4 © Getty Images/iStock/Tolola; 5 © Getty Images/iStock/excentric_01; 6 © Getty Images/iStock/Evgeniy Skripnichenko; 7 © Yana Perelotova – stock.adobe.com; 8 © Getty Images/iStock/Andrey Zhuravlev
- S. 293:** Nagellack © Getty Images/iStock/Floortje; Spender © Getty Images/iStock/jokuephotography; Handtücher © Getty Images/iStock/baytunc; Bekleidung © Getty Images/iStock/Igishevamaria
- S. 294:** Raum © Getty Images/E+/ExperienceInteriors
- S. 296:** Nagellack © Getty Images/iStock/AndreaAstes
- S. 297:** Personen © Getty Images/iStock/gpointstudio
- S. 298:** Raum © Getty Images/iStock/Explora_2005
- S. 299:** Personen © Getty Images/iStock/JackF
- S. 300:** Personen © Getty Images/iStock/PeopleImages
- S. 302:** Mann © Getty Images/iStock/pablo_rodriguez1
- S. 303:** 1 © Getty Images/iStock/MarekUesz; 2 © Getty Images/iStock/necati bahadir bermek; 3 © Getty Images/iStock/Björn Forenius; 4 © Getty Images/iStock/valio84sl
- S. 304:** Gruppe © Getty Images/E+/AnVr
- S. 305:** Laptop © Getty Images/iStock/Thawatchai Chawong (KI-generiert)
- S. 306:** Kind © Getty Images/iStock/filadendron

- S. 307:** Frau © Getty Images/iStock/PeopleImages.com
- S. 309:** Mann © Getty Images/E+/Johnny Greig; Frau © Getty Images/iStock/PRIImageFactory
- S. 312:** Ü14 1a: 1 © Getty Images/iStock/bbsferrari; 2 © fotolia/OMKAR A.V; 3 © Getty Images/iStock/stocksnapper; 4 © Thinkstock/iStock/baibaz; Murmel © Thinkstock/iStock; Kette © Getty Images/iStock/adempercem; Tasche © Thinkstock/iStock/sunstock; Holzperlen © Getty Images/iStock/VvoeVale; Blume © Thinkstock/iStock/Gabor Kecskemeti; Glasperlen © Getty Images/iStock/asikkk
- S. 313:** 1 © Thinkstock/iStock/simm49; 2 © Getty Images/iStock/mbongorus; 3 © fotolia/K.-U. Häßler; 4 © Getty Images/iStock/mbongorus; 5 © Schwoab – stock.adobe.com
- S. 314:** Draht © Getty Images/iStock/design56
- S. 315:** Holzperlen © Getty Images/iStock/VvoeVale
- S. 317:** Mann © Getty Images/E+/Tassii
- S. 319:** Kopfhörer © Getty Images/iStock/Greenety; Kaffeemaschine © Getty Images Plus/iStock/Liudmila Chernetska
- S. 322:** Personen © Bojan – stock.adobe.com; Puppe © Liliia – stock.adobe.com
- S. 323:** Sessel © Getty Images/iStock/ALAMA; Personen © iStock/simonkr
- S. 324:** Gruppe © Getty Images/iStock/stockfour
- S. 325:** Birgül © Getty Images/E+/knape; Alice © Getty Images/iStock/Fabio Camandona; Stefan © Getty Images/E+/SolStock
- S. 326:** Vortrag © pressmaster – stock.adobe.com; 1 © Getty Images/iStock/samael334; 2 © Getty Images/Photodisc/Digital Vision; 3 © Getty Images/iStock/scanrail; 4 © Getty Images/iStock/Danny Breuker; 5 © Getty Images/iStock/ASphotowed
- S. 328:** Vortrag © Getty Images/E+/piranka
- S. 329:** Hochzeit © Colourbox.com; Gruppe © Getty Images/E+/LeoPatrizi
- S. 330:** Frau © Thinkstock/iStock/ViktorCap
- S. 332:** 1–4 © Shutterstock.com/urfin; 5 © Getty Images/iStock/undefined undefined; Frau © Getty Images/iStock/Phoenixns
- S. 333:** Regal © Getty Images/iStock/Liudmila Chernetska
- S. 334:** Frauen © Getty Images/iStock/kzenon; Verkäufer © Getty Images/iStock/JackF
- S. 336:** Schrank © Getty Images/iStock/Auris
- S. 338:** Gruppe © Getty Images/E+/pixelfit
- S. 340:** Mann © Getty Images/iStock/AntonioGuillem
- S. 341:** Paar © Getty Images/iStock/Pheelings Media
- S. 342:** Personalausweis © Bundesdruckerei GmbH
- S. 343:** Gruppe © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages
- S. 344:** Restaurant © Thinkstock/Wavebreak Media Ltd
- S. 346:** Mann © Getty Images/iStock/millann; A © Getty Images/iStock/Fireofheart; B © Getty Images/iStock/AndreyPopov; C © Getty Images/iStock/rambo182
- S. 348:** Männer © Getty Images/E+/xavierarnau
- S. 349:** A © Thinkstock/iStock/Ridofranz; B © Getty Images/E+/Phynart Studio; C © Getty Images/iStock/Juanmonino; D © Getty Images/iStock/Galina Zhigalova; Mira © Getty Images/E+/alvarez
- S. 350:** Lokführer © Getty Images/iStock/Smederevac; Mann © dusanpetkovic1 – stock.adobe.com
- S. 351:** Laptop © Getty Images/iStock/seb_ra; Frauen © Getty Images/iStock/JLco – Julia Amaral
- S. 352:** Frau © Getty Images/iStock/Wavebreakmedia
- S. 353:** 1 © Getty Images/iStock/Poike; 2 © Getty Images/E+/Mikhail Spaskov; 3 © Getty Images/iStock/PeopleImages; 4 © Thinkstock/Comstock; 5 © Getty Images/iStock/stockfour
- S. 354:** Gehirn © Getty Images/E+/BlackJack3D (KI-generiert)
- S. 359:** Verbot Rauchen © jusep – stock.adobe.com; Gebot Händewaschen © fotolia/bilderzweg

Illustrationen:

Mascha Greune, München; Jörg Saupe, Düsseldorf (S. 148)

Bildredaktion:

Natascha Apelt, Hueber Verlag, München

Inhalt der MP3-Downloads zum Buch

© 2024 Hueber Verlag GmbH & Co. KG, München, Deutschland – Alle Urheber- und Leistungsschutzrechte vorbehalten. Kein Verleih! Keine unerlaubte Vervielfältigung, Vermietung, Aufführung, Sendung. Keine Haftung für Schäden, die bei unsachgemäßer Bedienung des Abspielgeräts bzw. der Software hervorgerufen werden können.

Sprecherinnen und Sprecher:

Stefanie Dischinger, Marc Fuhr, Lenny Peteanu, Manuel Scheuernstuhl, Patricia Strasburger, Angelika Utto, Walter von Hauff, Dascha von Waberer, Lara Wurmer

Produktion:

Atrium Studio Medienproduktion GmbH, München