

In Büro, Handel und Logistik

Lösungen und Transkripte



Lösungen und Transkripte

Modul 1

- 1a** 1. die Geschäftsführerin/der Geschäftsführer 2. die Assistentin/der Assistent 3. die Abteilungsleiterin/der Abteilungsleiter 4. die Mitarbeiterin/der Mitarbeiter
- 1b** 1. Vorgesetzte 2. Abteilungsleiterin 3. Mitarbeiterin 4. Personal
- 1c** 1. c 2. d 3. e 4. a 5. b
- 2a** **ein Team** anweisen, beraten, entlohnen, bezahlen, empfangen; **Mitarbeitende** anweisen, beraten, entlohnen, bezahlen, empfangen; **Aufgaben** erledigen, präsentieren, planen; **der Chefin/dem Chef** assistieren; **Produkte** verkaufen, produzieren, präsentieren, herstellen, planen, einkaufen, lagern, bezahlen; **Kundinnen/Kunden** beraten, empfangen; **an einem Meeting** teilnehmen
- 2b** **Gruppe 1:** Konferenz, Besprechung, Sitzung, Meeting
Gruppe 2: Güter, Waren, Produkte
Gruppe 3: Betrieb, Firma, Unternehmen
- 3a** der Konkurrent, der Hersteller, der Dienstleister, der Spediteur, der Transporteur, der Zulieferer, der Verbraucher, der Kunde
- 3c** 1. Geschäftspartnerin 2. Getränkelieferantin 3. Konkurrenten 4. Kunde 5. Dienstleisterin
- 4a** 1. Personal 2. Stellenanzeige 3. Bewerbungen 4. Lebenslauf 5. Kandidatinnen 6. Vorstellungsgespräch
- 4b** 1. Dienststreife 2. Krankschreibung 3. Urlaub 4. Lohn, Gehalt 5. Tagesordnung
- 5a** a. 5 b. 6 c. 4 d. 7 e. 1 f. 2 g. 8 h. 3
i. 11 j. 9 k. 17 l. 16 m. 14 n. 13 o. 15
p. 12 q. 10
- 6a** a. der Notizblock b. der Taschenrechner c. der Zettel/das Papier d. der Marker e. der Radiergummi f. die Schere g. der Bleistift h. der USB-Stick i. der Kugelschreiber (Kuli) j. der Briefumschlag k. der Aktenordner l. der Hefter m. der Locher n. die Büroklammer o. der Terminkalender p. das Porto/die Briefmarke q. das Lineal r. der Klebestreifen s. der Tacker t. der Leim/der Klebestift
- 7a** a. die Festplatte b. die Maus c. der Bildschirm d. der Laptop e. die Tastatur
- 7b** a. neue Datei öffnen b. speichern c. ausdrucken d. herunterladen e. per E-Mail versenden
- 7c** a. suchen b. kursiv formatieren c. ausschneiden d. sortieren e. kopieren f. durchstreichen g. einfügen h. fett formatieren i. Formatierungszeichen anzeigen j. unterstreichen
- 7d** 1. b 2. d 3. a 4. c
- 7e** **Beispiele: das Textverarbeitungsprogramm:** Microsoft Word, LibreOffice Writer, Google Docs, Apple Pages
das Tabellenkalkulationsprogramm: Microsoft Excel, LibreOffice Calc, Google Sheets, Apple Numbers
das Präsentationsprogramm: Microsoft PowerPoint, LibreOffice Impress, Google Slides, Apple Keynote
- 8a** 1. herstellen 2. einsetzen 3. bestellen 4. versenden 5. annehmen 6. ersetzen
- 8b** 1. b 2. e 3. f 4. a 5. d 6. c

- 8c** 1. Angebot 2. Reklamation 3. Beschaffung 4. Warenannahme
- 9a** 1. die Zielgruppe 2. das Sortiment 3. die Marktrecherche 4. die Kundenumfrage
- 9b** a. das Werbebanner b. der Werbespot c. der Werbespot d. das Plakat e. die Zeitungsanzeige
- 9c** a. die Printmedien b. das Internet c. der Fernsehsender d. der Radiosender
- 10a** die Mehrwertsteuer, der Preis, das Angebot, netto, die Kosten (Pl.), die Rechnung, der Artikel, brutto, der Rabatt, der Umsatz, die Menge
- 10b** 1. Preis 2. Mehrwertsteuer 3. Menge, Rabatt 4. Artikel, Angebot 5. Umsatz 6. Rechnung, Kosten
- 11a** a. im Einzelhandel b. auf der Messe c. im Großhandel d. im Onlinehandel
- 11b** 1. Warenbestand 2. Angebot 3. Auftrag 4. Lieferschein
- 11c** 1. bestellt 2. mangelhafte 3. Ersatz 4. überprüft 5. Mangel 6. Reklamation 7. bezahlen
- 12a** 1. Konto 2. Kontoauszug 3. Gutschrift 4. Überweisungsfomular 5. Kassenbon 6. Taxiquittung 7. Lastschrift
- 12b** 1. d 2. a 3. e 4. f 5. b 6. c
- 12c** 1. überweisen 2. garantieren 3. mahnen 4. ausstellen

Modul 2

1c ▶ Hörtext 01

Dialog 1

Person A: Können Sie mir bitte noch mal Ihren Nachnamen sagen? | **Person B:** Mein Nachname ist Abdagic. Ich buchstabiere: Aachen, Berlin, Düsseldorf, Aachen, Goslar, Ingelheim, Chemnitz.

Dialog 2

Person A: Ich wohne in der Trendelenburgstraße 22. | **Person B:** Trebenburgstraße 22? | **Person A:** Nein, Trendelenburgstraße. T wie Tübingen, R wie Rostock, E wie Essen, N wie Nürnberg, D wie Düsseldorf, E wie Essen, L wie Leipzig, E wie Essen, N wie Nürnberg und dann Burg und dann Straße. Alles zusammen. | **Person B:** Ahh, Trendelenburgstraße. Das habe ich auch noch nicht gehört. | **Person A:** Friedrich Trendelenburg war ein deutscher Arzt.

Dialog 3

Person A: Ich habe das Hotel in der Hauptstraße 14 nicht gefunden. | **Person B:** Das Hotel liegt nicht in der Hauptstraße im Zentrum, sondern in der Hauptstraße im Stadtteil Stötteritz. Gib mal Stötteritz in die Suchmaschine ein. Das ist Salzwedel, Tübingen, O-Umlaut, Doppel-Tübingen, Essen, Rostock, Ingelheim, Tübingen, Zwickau.

Dialog 4

Person A: Er arbeitet bei der Firma *Jakubi*. | **Person B:** Jacobi? | **Person A:** Nein, Jakubi. Jena, Aachen, Köln, Unna, Berlin, Ingelheim.

- 1c** 1. Trendelenburgstraße 22, (Wohn-)Adresse 2. Hauptstraße 14, (Hotel-)Adresse 3. Jakubi, Firma
- 2 1. schreibt 2. kommt 3. diktieri 4. fehlt 5. erhalten, eingeben

3a 1. m 2. e 3. k 4. h 5. f 6. c 7. n 8. b
9. l 10. i 11. a 12. g 13. d 14. j

3b ► Hörtext 02

Aussage 1

Ich habe die E-Mail gelesen, die Sie geschrieben haben. Die Firma, bei der wir die Tore für das Haus bestellen, heißt *Hans' Tor-Chance*. Nach Hans kommt ein Apostroph. Und zwischen *Tor* und *Chance* steht ein Bindestrich.

Aussage 2

Person A: Du, sag mal, die E-Mail an Herrn Helmö ist zurückgekommen. Irgendwas hab ich falsch geschrieben.

Person B: Zeig mal her. Mmh ... ja, das ist falsch, das schreibt man nicht mit O-Umlaut. Es heißt h e l m o e Unterstrich v i k t o r@berlin.museum.de.

Aussage 3

Ich möchte Ihnen heute unser neues Produkt vorstellen. Die Marketingabteilung hat sich einen tollen Namen dafür ausgedacht. Es ist die neue Kinderzahncreme (Zahn Fee). Klammer auf, dann das Wort Zahn und dann großes F und Doppel E, Klammer zu. Es gibt ein Leerzeichen zwischen Zahn und Fee, das soll wie eine Lücke zwischen zwei Zähnen aussehen. Die beiden Klammern sind ein Symbol für den Schutz der Zähne.

Aussage 4

Haben Sie alles aufgeschrieben, was ich Ihnen diktiert habe? Zeigen Sie mal. Hier fehlt ein Doppelpunkt und dieses Zitat muss in Anführungszeichen stehen. Das Letzte ist eine Frage, wir brauchen also ein Fragezeichen, und dort fehlt ein Komma. Ansonsten sieht alles gut aus. Schicken Sie es dann bitte ab.

3b 1. E-Mail-Adresse 2. Name des Produkts

3c 1. helmoe_viktor 2. (Zahn Fee)

5a 1. verstehen 2. bedeuten

5b Richtige Fragewörter: 1. Was 2. Was 3. Wie 4. Wie 5. Was 6. Was

6a ► Hörtext 03

Herr Masimov: Entschuldigung? Frau Borck, können Sie mir helfen? | **Frau Borck:** Ja, natürlich. | **Herr Masimov:** Ich soll für Frau Harrison eine Dienstreise in zwei Wochen nach München buchen. Wie mache ich das? | **Frau Borck:** Das ist nicht so schwer. Also, Frau Harrison fährt lieber mit der Bahn als mit dem Flugzeug zu fliegen. Sie kann aber erst um 6:30 Uhr vom Bahnhof oder Flughafen losfahren und möchte eine Stunde vor dem Meeting da sein. Wenn es also nicht anders geht, dann buchen Sie einen Flug, sie reist aber Economy. | **Herr Masimov:** Okay, und welche Fluggesellschaft soll ich nehmen? | **Frau Borck:** Wir fliegen immer mit der Lufthansa. | **Herr Masimov:** Okay. Und ... Habe ich Sie richtig verstanden? Sie fliegt Economy? | **Frau Borck:** Ja, wir fliegen alle immer in der gleichen Klasse und es soll ja nicht so teuer werden. | **Herr Masimov:** Gut. Und wie bucht man das Hotelzimmer? | **Frau Borck:** Sie suchen ein Hotel, das so nah wie möglich am Ort des Meetings ist. Hier darf es ruhig etwas mehr kosten. Ab drei Sterne mindestens. | **Herr Masimov:** Tut mir leid, aber ... Können Sie mir das genauer erklären? Wie nah ist nah und kann ich auch ein Fünf-Sterne-Hotel buchen? | **Frau Borck:** Also Frau Harrison läuft gern am Morgen zum Meeting. Das Hotel sollte also nicht mehr als zwei Kilometer weg sein. Wenn es in diesem Umkreis nur ein Fünf-Sterne-Hotel gibt, dann ist das auch kein Problem. Am besten sind aber drei Sterne. | **Herr Masimov:** Das ist gut zu wissen. Vielen

Dank für den Tipp. Ach so, ich weiß gar nicht, was man zum Bezahlen benutzt. | **Frau Borck:** Da nehmen Sie die Firmenkreditkarte. | **Herr Masimov:** Gut. Und ... Was soll ich jetzt tun? | **Frau Borck:** Nichts. Das war schon alles. Sie schicken die Reservierungsbestätigung und die Flugdaten per E-Mail an Frau Harrison. Check-in, Taxi und so weiter erledigt sie dann selbst. | **Herr Masimov:** Wunderbar. Vielen Dank für Ihre schnelle Hilfe. Dann buche ich jetzt alles.

6a 1. können Sie mir helfen? 2. wie mache ich das? 3. habe ich Sie richtig verstanden? 4. können Sie mir das genauer erklären? 5. was soll ich jetzt tun?

6c 1. richtig 2. richtig 3. falsch 4. falsch

6d 1. den Zug 2. das Flugzeug

6e 1. (Hier) darf es ruhig (etwas mehr kosten.) 2. (Das ist gut) zu wissen. 3. (Vielen Dank für) Ihre schnelle Hilfe.

7a 1. Abwesenheit 2. Rückruf 3. außer Haus 4. Vorgang 5. Rufnummer 6. Ziffer 7. Zahlendreher

7b 1. verpassen, weiterleiten, durchstellen, beenden, entgegennehmen, beginnen 2. führen, beenden, entgegennehmen, beginnen 3. weiterleiten, hinterlassen, entgegennehmen, notieren 4. begrüßen, um Geduld bitten, weiterleiten, durchstellen, zurückrufen, verabschieden, verbinden 5. bitten

8a ► Hörtext 04

Dialog 1

Person A: Wenn ich nicht im Büro sein sollte, können Sie mich mobil erreichen. Die Nummer ist 0176 34 93 45 8. | **Person B:** Moment, ich wiederhole: 0176 34 93 45 8. | **Person A:** Ja, genau, das ist richtig.

Dialog 2

Ja, guten Tag. Hier Scholm, Firma *Grune*. Bis 17:00 Uhr bin ich unter 0765 21 19 56 zu erreichen. Ich freue mich auf Ihren Rückruf.

Dialog 3

Person A: Sag mal, hast du die Nummer von Frau Eppert? | **Person B:** Ja, die Nummer ist 98 65 12 und dann die 33. Das ist ihre Durchwahl. | **Person A:** Moment, 98 65 12 33, ja? | **Person B:** Richtig.

Dialog 4

Morgen bin ich wieder in der Firma. Sie erreichen mich unter 0049 für Deutschland, 40 für Hamburg und dann 55 22 77.

Dialog 5

Person A: Wenn es Probleme geben sollte, rufen Sie mich einfach an. Meine Mobilnummer ist (die) 0158 23 67 21 90. | **Person B:** ... 23 76 21 90? Vielen Dank. | **Person A:** Nein, 23 67 21 90. | **Person B:** Hoppla, danke. Ich melde mich.

8a 1. 0176 34 93 45 8 2. 0765 21 19 56 3. 98 65 12-33 4. 0049 40 55 22 77 5. 0158 23 67 21 90

8b ► Hörtext 05

Aussage 1

Sagen Sie ihm bitte, dass ich am Donnerstag, den 12. August, leider nicht um 14:00 Uhr, sondern erst um 15:30 Uhr Zeit habe. Aber wir treffen uns, wie gehabt, in meinem Büro.

Aussage 2

Ich wollte fragen, ob wir uns dann am Dienstag, den 8. Juni um 12:45 Uhr in der Messehalle A treffen können? Da gibt es ein Restaurant. Das heißt *Messefieber*. Passt dir das?

Aussage 3

Übrigens, die Versammlung findet nun doch am Montag, den 25. Februar, statt. Wir beginnen um 8:30 Uhr im Tagungssaal C. Sie kommen doch auch, oder?

Aussage 4

Mmh, ich weiß nicht, wie lange das Meeting dauert. Aber es wird sicher nicht den ganzen Vormittag dauern. Wie wäre es also am 31. Januar um 11:15 Uhr bei dir im Büro? Das ist der Mittwoch.

- 8b** 1. Donnerstag, 12.08., 15:30 Uhr, mein Büro
 2. Dienstag, 08.06., 12:45 Uhr, Messehalle A, Restaurant *Messefieber*
 3. Montag, 25.02., 8:30 Uhr, Tagungssaal C
 4. Mittwoch, 31.01., 11:15 Uhr, dein Büro
- 9a** 1. für 2. Firma 3. sprechen 4. fragen 5. verbinde 6. kann 7. können 8. dran 9. danke 10. wird 11. guten Tag 12. mit 13. verbunden 14. verwählt 15. schlimm

9b ▶ Hörtext 06

Telefonat 1

Person A: *Alles Super und Co.*, Sie sprechen mit Gertrud Henzel. Was kann ich für Sie tun? | **Person B:** Schönen guten Tag. Reisig mein Name. Von der Firma *DTF*. Ich möchte bitte mit Herrn Groß sprechen. | **Person A:** Darf ich fragen, worum es geht? | **Person B:** Ja, es geht um Ihre Rechnung. Leider gibt es da ein Problem. | **Person A:** Einen Moment bitte, Herr Reisig. Ich verbinde Sie. | **Person B:** Vielen Dank.

Telefonat 2

Person A: *Alles Super und Co.*, mein Name ist Henzel, guten Tag. Was kann ich für Sie tun? | **Person B:** Ach, guten Tag, ja, hier Münzig, Firma *Emsig*. Wir haben Interesse an Ihren Produkten. Können Sie mich mit einem Ihrer Berater verbinden? | **Person A:** Sehr gerne. Einen Moment bitte. Bleiben Sie bitte dran. | **Person B:** Danke. | **Person A:** Hören Sie? Ich verbinde Sie mit Frau Strann. Sie wird Sie gerne beraten. | **Person B:** Vielen Dank.

Telefonat 3

Person A: Hallo? | **Person B:** Ja, guten Tag, hier spricht Zäkel von *Quallig Logistik*. Kann ich bitte mit Frau Ustling sprechen? | **Person A:** Frau Ustling? Hier gibt es keine Frau Ustling. | **Person B:** Bin ich nicht mit der Firma *Alles Super und Co.* verbunden? | **Person A:** Firma? Nein, hier ist keine Firma. Hier bin nur ich. | **Person B:** Oh, entschuldigen Sie, da habe ich mich verwählt. | **Person A:** Überhaupt nicht schlimm. Das passiert mir auch manchmal.

- 9c** 1. (Was) kann ich für Sie tun? 2. (Darf ich fragen,) worum es geht?

10a ▶ Hörtext 07

Telefonat 1

Frau Henzel: *Alles Super und Co.*, Sie sprechen mit Frau Henzel. Was kann ich für Sie tun? | **Frau Zäkel:** Guten Tag, hier spricht Zäkel von *Quallig Logistik*. Kann ich bitte mit Frau Ustling sprechen? | **Frau Henzel:** Darf ich fragen, worum es geht, Frau Zäkel? | **Frau Zäkel:** Ich möchte einen Schulungstermin für meine Mitarbeiter vereinbaren. | **Frau Henzel:** Einen Moment bitte. Ich sehe nach, ob Frau Ustling am Platz ist. | **Frau Zäkel:** Danke. | **Frau Henzel:** Frau Zäkel? | **Frau Zäkel:** Ja, bitte? | **Frau Henzel:** Es tut mir leid, bei Frau Ustling ist gerade besetzt. Möchten Sie warten oder kann sie Sie zurückrufen? | **Frau Zäkel:** Es wäre nett, wenn sie mich zurückrufen würde. | **Frau Henzel:** Sie meldet sich sicher gleich bei Ihnen. Darf ich Ihre Nummer notieren? | **Frau Zäkel:** Selbstverständlich. Das ist die 786 98 87. | **Frau Henzel:**

Moment, ich wiederhole. 786 89 78 ... | **Frau Zäkel:** Nein, nein, die letzten vier Ziffern sind 98 87. | **Frau Henzel:** Hoppla. 98 87. Ein Zahlendreher. Entschuldigung. | **Frau Zäkel:** Kein Problem. Sagen Sie ihr bitte schon mal, dass die Schulungstermine nur vormittags stattfinden können. | **Frau Henzel:** Ich richte es gerne aus. Würden Sie mir kurz Ihren Namen buchstabieren? | **Frau Zäkel:** Natürlich. Z wie Zwickau, Ä wie Ärger, K wie Köln, E wie Essen, L wie Leipzig. | **Frau Henzel:** Danke schön, Frau Zäkel. Frau Ustling ruft Sie gleich zurück. Vielen Dank für Ihren Anruf. | **Frau Zäkel:** Ach, sie kann mir auch eine E-Mail schicken. Meine E-Mail-Adresse ist elena.zaekel@quallig.de. | **Frau Henzel:** Entschuldigung, könnten Sie Ihren Firmennamen buchstabieren? | **Frau Zäkel:** Natürlich: Quickborn, Unna, Aachen, doppel Leipzig, Ingelheim, Goslar. | **Frau Henzel:** Punkt d-e. Ja? | **Frau Zäkel:** Genau. | **Frau Henzel:** Gut, Frau Zäkel, ich richte Frau Ustling alles aus. Vielen Dank. | **Frau Zäkel:** Ich danke Ihnen. Mit wem habe ich gesprochen? | **Frau Henzel:** Gertrud Henzel ist mein Name. | **Frau Zäkel:** Vielen Dank, Frau Henzel. Auf Wiederhören.

Telefonat 2

Frau Henzel: Guten Tag, *Alles Super und Co.* Sie sprechen mit Gertrud Henzel. Was kann ich für Sie tun? | **Frau Lützge:** Guten Tag, hier spricht Lützge von der Firma *Griess*. Ist Frau Umelli zu sprechen? | **Frau Henzel:** Tut mir leid, Frau Lützge, Frau Umelli ist heute außer Haus. Kann Ihnen jemand anderes weiterhelfen? | **Frau Lützge:** Nein, danke, Frau Umelli kennt den Vorgang am besten. Ist sie morgen im Haus? | **Frau Henzel:** Ja, ab 8:00 Uhr, wie immer. Kann ich ihr etwas ausrichten? | **Frau Lützge:** Ja. Sie möchte mich bitte so schnell wie möglich zurückrufen. | **Frau Henzel:** Gerne. Sie hat Ihre Rufnummer? | **Frau Lützge:** Ich gebe sie Ihnen zur Sicherheit noch einmal. Das ist die 060 78 62 99 12. | **Frau Henzel:** Ich wiederhole: 060 78 62 99 12? | **Frau Lützge:** Das ist korrekt. | **Frau Henzel:** Gut. Ich richte es ihr aus. | **Frau Lützge:** Vielen Dank. Auf Wiederhören. | **Frau Henzel:** Gern geschehen. Auf Wiederhören.

- 10a** a: 1. Frau Ustling 2. Frau Zäkel 3. Quallig Logistik 4. Schulungstermin 5. ja 6. 786 98 87 7. nein 8. Wunsch: Schulungstermin am Vormittag. Gerne E-Mail an elena.zaekel@quallig.de.
 b: 1. Frau Umelli 2. Frau Lützge 3. Griess 4. (Rückruf) 5. ja 6. 060 78 62 99 12 7. nein 8. Bitte so schnell wie möglich zurückrufen!
- 10b** 1. (Ich sehe nach, ob) Frau Ustling am Platz ist. 2. (Darf ich) Ihre Nummer notieren? 3. (Mit wem) habe ich gesprochen? 4. (Gern) geschehen.
- 11b Richtige Wörter:** 1. ob 2. ob 3. wann 4. wohin
- 11c** 1. Ich weiß nicht, ob sie morgen im Haus ist. 2. Können Sie mir sagen, mit wem der Chef gesprochen hat? 3. Ich muss untersuchen, wie es zu dem Produktionsfehler kommen konnte. 4. Ich möchte gerne wissen, ob die Bestellung schon verschickt wurde.
- 11d Beispiele:** 1. ob es die Firma noch gibt. 2. wann sie (heute genau) kommt. 3. wie spät es ist? 4. über wen er sich geärgert hat? 5. wie viele Personen mit nach Shanghai fliegen?
- 13a** 1. Sechzehn minus vier ist (gleich) zwölf. 2. Sieben mal fünf ist (gleich) fünfunddreißig 3. Einhundertzwanzig (geteilt) durch zwölf ist (gleich) zehn. 4. Ein halb plus ein

Drittel ist (gleich) fünf Sechstel/null Komma 8 Periode 3.
5. Die Wurzel aus neun ist drei.

- 13b** 1. subtrahieren 2. multiplizieren 3. dividieren 4. Brüche erweitern 5. Wurzel ziehen
- 13c Richtige Wörter:** 1. halbieren 2. verdoppeln 3. Einzelnen 4. dritteln
- 13d** 1. Grundwert 2. Prozentwert 3. Prozentsatz
- 13e** 1. 19 2. 1.190 3. 226,10
- 14b ▶ Hörtext 08**
Geschäftspartner 1: Zu welchem Preis können wir die Bauteile nun auf dem Markt anbieten? | **Geschäftspartner 2:** Den alten Preis können wir nicht mehr verlangen, denn die Materialkosten sind gesunken. Deshalb hat unsere Konkurrenz die Preise ja schon gesenkt. | **Geschäftspartner 1:** Dafür sind unsere Personalkosten gestiegen. Immerhin mussten wir zehn neue Mitarbeiter einstellen. | **Geschäftspartner 2:** Ja, aber unsere Konkurrenz hat auch ihre Mitarbeiterzahl erhöht. Trotzdem bietet sie ihre Produkte nicht teurer an. Außerdem sind unsere Produktionskosten gefallen, seit wir die neue Produktionsanlage haben. | **Geschäftspartner 1:** Deswegen könnten wir jetzt so schöne satte Gewinne einfahren. | **Geschäftspartner 2:** Ich würde trotzdem einen Preis von ca. 150 Euro vorschlagen. | **Geschäftspartner 1:** Wie liegen denn die Preise der Konkurrenz? | **Geschäftspartner 2:** Das siehst du hier. Die *Schlüss KG* nimmt einen etwas höheren Preis als 150 Euro und *Firnigs* Preis ist etwas günstiger als 150 Euro. Wir wären also nicht so teuer wie *Schlüss* und nicht so günstig wie *Firnig*. Die goldene Mitte. | **Geschäftspartner 1:** Ja, aber unser Gewinn wird nicht so hoch, wie ich erwartet habe. | **Geschäftspartner 2:** Gewinn? Wir haben noch gar nichts verkauft.
- 14b** 1. gesunken 2. (schon) gesenkt 3. gestiegen 4. erhöht 5. gefallen 6. höheren Preis 7. günstiger 8. teuer, günstig 9. hoch
- 14c** 1. sinken 2. senken 3. steigen 4. erhöhen 5. fallen 6. nehmen 7. sein 8. sein 9. sein
- 14d** 1. (Den alten Preis können wir) nicht (mehr) verlangen. 2. (Die) goldene (Mitte).
- 15a** 1. nähern sich an 2. wird gesenkt 3. gehen zurück 4. nimmt zu 5. steigt 6. verkleinert sich
- 15b** **A:** wird erhöht, wird angehoben, nimmt zu, steigt, wächst, vergrößert sich, expandiert
B: wird gesenkt, gehen zurück, reduziert sich, fällt, sinkt, verringert sich, wird kleiner, verkleinert sich
C: bleiben unverändert, bleiben konstant
D: liegen bei, belaufen sich auf
- 15c** 1. um 2. von, um, auf 3. von, auf 4. um, von, auf 5. von, um, auf
- 16a auf dem ersten Platz:** führend, der/das/die wichtigste ..., Spitzenreiter sein; **auf den folgenden Plätzen:** der/das/die zweitletzte ..., folgen, der/das/die zweitwichtigste ..., im Mittelfeld liegen; **auf dem letzten Platz:** an letzter Stelle, folgen, das Schlusslicht bilden, der/das/die letzte ...
- 16b** 1. auf ... gesunken 2. auf ... gestiegen 3. auf ... erhöht 4. erster Stelle 5. gefolgt vom 6. das Schlusslicht 7. führende 8. auf ... erhöht 9. zweiter Stelle 10. auf ... gesunken 11. dritten

Modul 3

- 1a** der/die Auszubildende (Azubi) **a.** die theoretische Ausbildung, die schulische Ausbildung
b. die praktische Ausbildung, die betriebliche Ausbildung
- 3a** 1. Ausbildungsplatz 2. Firma 3. Ausbildung 4. Probezeit 5. arbeiten 6. lernen 7. dual 8. Berufsschule 9. Theorie 10. Betrieb 11. Praktikum
- 3b ▶ Hörtext 09**
Yousif: Und, weißt du schon, was du nach der Schule machst? | **Ariana:** Ich habe schon einen Ausbildungsplatz für meine Ausbildung zur Bankkauffrau. Nächste Woche kann ich den Vertrag unterschreiben. | **Yousif:** Jetzt schon? Wir sind doch noch gar nicht mit der Schule fertig. | **Ariana:** Zeit ist Geld. Ich wollte eigentlich Kauffrau für Büromanagement werden und später mal in der Firma meines Vaters arbeiten. Aber Banken finde ich spannender. | **Yousif:** Und bei welcher Firma lernst du? | **Ariana:** Bei der *KWF-Bank*. | **Yousif:** Und wie lange musst du da lernen? | **Ariana:** Die Ausbildung dauert drei Jahre. | **Yousif:** Und was ist, wenn du merkst, dass dich der Beruf doch nicht interessiert? | **Ariana:** In der Probezeit kann ich ohne Probleme kündigen. Aber das glaube ich nicht. | **Yousif:** Probezeit? | **Ariana:** Wie „ausprobieren“. In den ersten vier Monaten kann man sich dann noch anders entscheiden. | **Yousif:** Also eigentlich gehst du direkt von der Schule zu einer Firma, um zu arbeiten. | **Ariana:** Um zu lernen. Und die Ausbildung in Deutschland ist dual. Das bedeutet zweiseitig. Wusstest du das nicht? Wir lernen auch in einer sogenannten Berufsschule. | **Yousif:** Wieder Schule! – Und was lernt man da? | **Ariana:** Da lernen wir die Theorie und im Betrieb lernen wir die Praxis. | **Yousif:** Und ich weiß immer noch nicht, was ich machen soll. Vielleicht mache ich erst einmal ein Praktikum. | **Ariana:** Ja, na klar. Das ist auch eine gute Idee. So kannst du auch erst einmal einen Beruf kennenlernen. Du hast doch immer so gern unsere Schulfeste organisiert. Ist das nichts für dich? Du könntest zum Beispiel bei einer Eventagentur fragen. Die Leute, die für so ein Unternehmen arbeiten, sind meistens Veranstaltungskaufleute. Dafür gibt es auch eine Ausbildung. | **Yousif:** Gute Idee! Darüber informiere ich mich mal.
- 3c** 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. richtig
- 3d** 1. Bankkauffrau 2. Kauffrau für Büromanagement 3. Veranstaltungskauffrau/-mann/Veranstaltungskaufleute
- 3e** 1. c 2. a 3. d 4. b
- 3f** 1. (Zeit ist) Geld. 2. (Ist das) nichts für dich?
- 3g** 1. in 2. für
- 4** **a.** Kaufleute im Groß- und Außenhandel **b.** Sport- und Fitnesskaufleute **c.** Bankkaufleute **d.** Hotelkaufleute **e.** Automobilkaufleute **f.** Immobilienkaufleute **g.** Veranstaltungskaufleute
- 5a** 1. b 2. a 3. d 4. g 5. c 6. f 7. e
- 5c** **a.** Zusammenarbeit, Buchhaltung **b.** Trainingspläne, Mitgliederverwaltung **c.** Kosten, Kunden
- 7** 1. Kenntnisse 2. Arbeitsmittel 3. Zeugnis 4. Vergütung 5. Lehrjahr 6. Berichtsheft
- 8a ▶ Hörtext 10**
Herr Nollte: Guten Tag, Frau Heinsen. Kommen Sie herein. Bitte, nehmen Sie doch Platz. | **Frau Heinsen:** Guten Tag, Herr Nollte. Wie schön, dass ich den Ausbildungsplatz bekommen habe. | **Herr Nollte:** Wir freuen

uns auch. – Ich habe den Ausbildungsvertrag schon vorbereitet. Oder möchten Sie ihn sich lieber in Ruhe zu Hause ansehen? | **Frau Heinsen:** Nein, wenn ich Ihnen hier vielleicht ein paar Fragen stellen kann, reicht das sicher. | **Herr Nollte:** Dann schauen wir doch mal. Unter Vergütung steht zum Beispiel, wie viel Sie bei uns verdienen. Viel Lohn ist es ja nicht, aber es wird ja in jedem Lehrjahr ein bisschen mehr. | **Frau Heinsen:** Ja, gut. Und was bedeutet hier „Lernpflicht“? | **Herr Nollte:** Das heißt, dass Sie sich bemühen müssen, alles zu lernen. Gleichzeitig haben wir natürlich die Ausbildungspflicht. Das heißt, wir müssen dafür sorgen, dass Sie gut ausgebildet werden. Dazu passt natürlich, dass wir Sie an den Berufsschultagen freistellen. An den Tagen müssen Sie also nicht arbeiten. | **Frau Heinsen:** Ok, gut. Und was bedeutet „Ausbildungsnachweispflicht“? Puh, was für ein Wort. | **Herr Nollte:** Ach ja, gute Frage. Während der Ausbildung führen Sie ein Berichtsheft. Dort dokumentieren Sie alles, was Sie in der Berufsschule und im Betrieb lernen. Ach, und hier unter „Arbeitsmittel“: Wir stellen Ihnen alles, was Sie bei der Arbeit benötigen, kostenlos zur Verfügung. Sie müssen sich also keinen Rechner für die Ausbildung kaufen. | **Stimme vom Intercom:** Herr Nollte, die Damen und Herren von der *Liebig KG* sind hier. | **Herr Nollte:** Ja, danke. Ich komme gleich. | **Frau Heinsen:** Herr Nollte, ich lese mir den Vertrag dann doch zu Hause noch einmal durch. Dann werde ich ihn unterschreiben und Ihnen zuschicken. Ist das in Ordnung? | **Herr Nollte:** Natürlich. Ja dann, auf Wiedersehen und bis bald. Ich freue mich. | **Frau Heinsen:** Ich mich auch. Vielen Dank für Ihre Zeit und bis bald.

- 8a Pflichten der/des Auszubildenden:** Ausbildungspflicht, Arbeitsmittel bereitstellen, Freistellungspflicht an Berufsschultagen, Vergütungspflicht
Pflichten der/des Auszubildenden: Lernpflicht, Ausbildungsnachweispflicht

8b 1. a 2. c 3. a 4. c

8c 1. stellen 2. freistellen 3. unterschreiben 4. sorgen 5. dokumentieren 6. stellen

9a a. 2 b. 3 c. 6 d. 5 e. 4 f. 1

9b ▶ Hörtext 11

Dialog 1

Ausbilder: Hallo, Frau Yamamoto, Sie sollen nun zu uns in die Buchhaltung kommen? Das passt ja wunderbar. Dann lernen Sie gleich alles über den Jahresabschluss, die Inventur und so weiter. Haben Sie in der Berufsschule schon etwas über Bilanzen gelernt? Keine Sorge, das üben wir hier alles. Und bei Fragen bin ich ja da.

Dialog 2

Azubi 1: Du, ich muss mir noch einen Laptop und gute Stifte für mein Büro im Betrieb kaufen. Wo kauft man das am besten? | **Azubi 2:** Einen Laptop fürs Büro kaufen? Den gibt dir doch deine Ausbilderin umsonst. | **Azubi 1:** Mir wurde gesagt, ich soll es von meinem Geld kaufen.

Dialog 3

Azubi 1: Also dann, bis morgen in der Berufsschule. | **Azubi 2:** Ach nee, ich muss morgen arbeiten. Zwei von unseren Leuten sind krank.

Dialog 4

Ausbilder: Und dass Sie mir nicht versuchen, die großen Kisten alleine zu tragen. Das ist viel zu gefährlich. Die trägt man nur zu zweit.

Dialog 5

Ausbilder: Aber Sie kosten den Betrieb doch im ersten Lehrjahr nur Zeit. Da sind Sie doch noch keine Hilfe. Im ersten Lehrjahr kann ich Sie noch nicht bezahlen.

Dialog 6

Azubi 1: Und wie erfährt ein anderer Betrieb, ob Sie mit meiner Arbeit zufrieden waren? | **Ausbilder:** Das steht doch im Zeugnis, das Sie von uns bekommen. Und bis jetzt waren wir sehr zufrieden.

9b a. Bereitstellung von Arbeitsmitteln: – **b.** Vergütungspflicht: – **c.** Freistellung für den Schulbesuch: – **d.** Zeugnisausstellung: + **e.** Fürsorgepflicht: +

9c 1. Weisung **2.** Weisungsberechtigter **3.** Betriebsordnung **4.** Geschäftsgeheimnis **5.** Stillschweigen

10a a. Lernpflicht **b.** Weisungen **c.** Betriebsordnung **d.** Berichtsheft **e.** Berufsschule **f.** Schweigepflicht

10b ▶ Hörtext 12

Dialog 1

Freund: Sag mal, sitzt du immer noch an deinen Aufgaben? Lass uns endlich schwimmen gehen. | **Azubi:** Tut mir leid, das Kapitel hier ist ziemlich schwer. Dafür brauche ich länger. Geh lieber ohne mich.

Dialog 2

Ausbilder: Habe ich Ihnen nicht gesagt, die neue Ware kommt ganz nach hinten ins Regal? FIFO! First In – First Out. Das wissen Sie doch. Wieso steht denn hier die ganze neue Ware vorne? | **Azubi:** Dann muss ich jedes Mal alles wieder rauskramen? Das ist doch umständlich. | **Ausbilder:** Von Haltbarkeitsdaten haben Sie noch nichts gehört? Soll ich auf schlechter Milch sitzen bleiben? Bringen Sie das sofort hier in Ordnung.

Dialog 3

Azubi 1: Also dann, bis morgen in der Berufsschule. | **Azubi 2:** Eigentlich hätte ich ja lieber mal einen Tag frei. Aber ja klar, bis morgen.

Dialog 4

Ausbilder: Wo ist denn hier Ihr letzter Bericht? Sie haben doch letzten Monat die ersten Buchungssätze mit Frau Porter gemacht. | **Azubi:** Ah ja. Dazu bin ich noch nicht gekommen. Das mach ich dann vielleicht diese Woche. | **Ausbilder:** Vielleicht? So geht das aber nicht.

Dialog 5

Azubi 1: Los, komm. Lass uns rauchen gehen. Da hinten sieht uns niemand. | **Azubi 2:** Spinnst du? Rauchen ist im gesamten Betrieb verboten.

Dialog 6

Freund: Und? Wie geht's bei euch im Betrieb? | **Azubi 1:** Also, so wie der Laden läuft ... Ich habe im System gesehen, dass der Umsatz dieses Jahr sehr schlecht ist und ... | **Azubi 2:** Sagt mal, habt ihr schon den neuen Film gesehen?

10b a. + b. – c. + d. – e. + f. –

11a 1. Aktiv **2.** Aktiv **3.** Passiv **4.** Passiv

11b 1. Die Auszubildenden haben die Azubis zum Besuch der Berufsschule aufzufordern und sie dafür freizustellen. **2.** Der Auszubildende hat den Azubis eine angemessene Vergütung zu bezahlen. **3.** Die Auszubildende hat den Auszubildenden am Ende der Ausbildung ein Zeugnis auszustellen.

11c 1. Ein Berichtsheft ist zu führen und regelmäßig vorzulegen. **2.** Die Betriebsordnung des Ausbildungsbetriebes ist

einzuhalten. **3.** Über Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse ist Stillschweigen zu bewahren.

13a 1. Gewinn 2. Lohn, Gehalt 3. Fortbildung 4. Stammkunde
5. Umwelt 6. Emissionen

13b 1. Gewinn 2. Umsatzes 3. Mitarbeitenden 4. Löhne
5. Energie 6. Umweltschutz

13c 1. d 2. a 3. b 4. c

14a ▶ Hörtext 13

Interviewerin: Frau Schürer, Ihre Firma, die *Jansen AG*, ist nun auch international tätig. Was hat sich dadurch verändert? | **Frau Schürer:** Na ja, wir konnten natürlich unseren Umsatz steigern. Durch den größeren Markt können wir ja mehr Produkte verkaufen und damit natürlich auch größere Gewinne erzielen. | **Interviewerin:** Gut, Sie gewinnen neue Kunden. Wie halten Sie diese Kundinnen und Kunden, wie machen Sie sie also zu Stammkunden? | **Frau Schürer:** Oh, wir binden unsere Kunden vor allem durch guten Kundendienst. | **Interviewerin:** Sicher spielt auch die Qualität Ihrer Produkte eine Rolle? | **Frau Schürer:** Natürlich. | **Interviewerin:** Frau Schürer, unsere Hörerinnen und Hörer interessiert sicher, ob Ihr Unternehmen neben den ökonomischen Zielen auch ökologische oder soziale Ziele hat. | **Frau Schürer:** Ja. Lassen Sie mich mit den ökologischen Zielen beginnen. Wir steigen gerade auf erneuerbare Energien um. Auch in der Produktion. | **Interviewerin:** Sie benutzen vor allem Strom aus Sonne, Wind oder Wasser? | **Frau Schürer:** Ja, genau. Mit unserer neuen Solaranlage schaffen wir das. Ach ja, außerdem benutzen wir nur noch Verpackungen aus recycelbarem Material. Damit vermeiden wir Abfälle. Das ist nicht sehr kostengünstig, aber wir haben mehr Kunden gewonnen und der Umweltschutz wird bei uns großgeschrieben. | **Interviewerin:** Das hört sich gut an. Kommen wir zu Ihren sozialen Zielen. Sie gehören ja laut Umfrage zu den 100 besten Arbeitgebern der Bundesrepublik. Wie haben Sie das geschafft? | **Frau Schürer:** Nun ja, wir sind ein wichtiger Arbeitgeber in unserer Region. Das bedeutet viel Verantwortung. Wir kümmern uns natürlich um unsere Arbeitnehmer, aber wir sind auch Teil vieler sozialer Projekte. | **Interviewerin:** Was tun Sie denn für Ihre Arbeitnehmer? | **Frau Schürer:** Also zuerst einmal gestalten wir alle Arbeitsplätze ergonomisch. Die Rückenschmerzen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind also nicht unsere Schuld. Wir bilden zudem alle Abteilungen eigentlich laufend weiter. Und unsere Löhne und Gehälter liegen über dem Durchschnitt. Außerdem haben wir einen betriebseigenen Kindergarten. | **Interviewerin:** Das klingt ja toll. Und die sozialen Projekte, von denen Sie sprachen? | **Frau Schürer:** Also ...

14a a, b, c, d, f, g, h, j, k, l, n

14b 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. falsch 5. richtig

14c 1. (Wir) steigen (gerade auf erneuerbare Energien) um.
2. (Umweltschutz wird bei uns) großgeschrieben.

14d 1. Kundendienst anbieten, kostengünstig produzieren, Umsätze steigern, neue Produkte entwickeln 2. Abfall vermeiden, erneuerbare Energien nutzen, recycelbare Verpackungen benutzen, Emissionen vermeiden 3. Familienfreundlichkeit, gleitende Arbeitszeit anbieten, ergonomischer Arbeitsplatz, Mitarbeiter gut bezahlen, Mitarbeiter fortbilden

15b 1. der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, des Unternehmens 2. letzten Jahres, der verschiedenen Abteilungen

unserer Firma, der schönen Stadt Gießen 3. der neuen Produkte, der Chemiebranche, Ostasiens

15c Manchmal sind Attribute (Ergänzungen zu einem Nomen) sehr lang. Dann steht das Nomen oft ganz hinten und man muss lange warten, bis man versteht, worum es geht. Das macht den Satz schwer zu lesen und zu verstehen.

15d 1. die Erzielung 2. die Bindung 3. der Schutz 4. die Fortbildung 5. der Verkauf 6. die Steigerung 7. die Vermeidung 8. die Entwicklung 9. die Gestaltung 10. die Nutzung

15e 1. Verbesserung des Produkt(e)s 2. (Ein-)Sparen von Zeit 3. Verkauf des Produkt(e)s 4. Vermeidung von Abfall 5. Bezahlung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 6. Entwicklung von neuen Produkten 7. Gestaltung der Arbeitsplätze

15f 1. die Gewinnerzielung 2. die Kundenbindung 3. der Umweltschutz 4. die Energieproduktion 5. die Emissionsvermeidung 6. die Arbeitsplatzgestaltung

15g 1. Gewinnsteigerung 2. Kostensenkung 3. Produktentwicklung 4. Umweltfreundlichkeit 5. Arbeitsplätze 6. Mitarbeiterfortbildungen

Modul 4

1 1. das Regal 2. die Magnetwand 3. die Ablage 4. der Bildschirm 5. der Kalender 6. der Drucker 7. der Aktenordner 8. das Telefon 9. die Tastatur 10. die Maus 11. der Computer 12. der Aktenschrank 13. die Schublade 14. der Schreibtischstuhl

3a a. Warenlager b. Produktion c. Vertrieb (Verkauf) d. Beschaffung (Einkauf) e. Personalabteilung

3b 1. c 2. f 3. a 4. e 5. b 6. d 7. g

3c 1. Einkauf 2. Verkauf

4b 1. Beschaffung 2. Lagerung 3. Planung 4. Herstellung 5. Verkauf, Verhandlung 6. Einstellung

4b* **Beispiele:** 1. Die Antwort aus der Personalabteilung kam sofort. (antworten) 2. Die Hilfe der ganzen Abteilung war notwendig. (helfen) 3. Die Produktion des neuen Produkts beginnt nächste Woche. (produzieren) 4. Der Vertrieb unserer Produkte läuft dieses Jahr sehr gut. (vertreiben)

5 1. Marketing 2. Buchhaltung 3. Logistik 4. Qualitätskontrolle

6a 1. führen ... durch 2. buche, erstelle 3. wählen ... aus, suchen 4. überwachen, benachrichtigen

7a 1. a 2. c 3. b 4. a

7b zwei Bildschirme, eine Ablage, ein Telefon, eine lange Liste mit den wichtigsten Telefonnummern, ein Regal für Ordner, ein Aktenschrank

7c 1. d 2. a 3. c, d 4. b 5. g 6. e 7. c

7d 1. vereinbaren 2. verschieben 3. absagen 4. koordinieren

9a 1. einhalten 2. verschieben 3. abgesagt 4. vereinbaren 5. vorverlegen

9b ▶ Hörtext 14

Herr Erkal: Frau Nurani, hallo, Erkal hier. Ich bin hier noch bei *Heine*. Den Termin um 12:00 Uhr mit Frau Söder kann ich sicher nicht einhalten. Könnten Sie die Besprechung mit ihr bitte auf 13:00 Uhr verschieben? |

Frau Nurani: Natürlich. Übrigens hat Frau Bergens von *Godpris* gerade angerufen und den Termin für heute abgesagt. Sie ruft Sie morgen an, um einen neuen Termin zu vereinbaren. | **Herr Erkal:** Ja, gut. Ach, würden Sie Herrn Chizlow von der Firma *Urs* anrufen und ihm anbieten, dass wir unseren Termin von 16:00 Uhr auf 15:00 Uhr vorverlegen? Die Uhrzeit wäre ihm sowieso lieber gewesen. | **Frau Nurani:** Das mache ich, Herr Erkal. Kann ich sonst noch etwas tun? | **Herr Erkal:** Nein, das ist im Moment alles, danke. Ich bin so gegen 13:30 Uhr wieder in der Firma. Bis dann. | **Frau Nurani:** Bis dann.

9c 12:00 Uhr: Besprechung mit Frau Söder → 13:00 Uhr; 14:00 Uhr: Frau Bergens von Firma *Godpris* im Haus → hat abgesagt; 16:00 Uhr: Verkaufsgespräch bei Neukunde (Firma *Urs*) → 15:00 Uhr

9d 1. (Das) mache ich, Herr Erkal. 2. Bis dann.

10a ▶ Hörtext 15

Herr Erkal: Erkal. Guten Tag. | **Frau Bergens:** Guten Tag, Herr Erkal. Hier spricht Bergens von der Firma *Godpris*. Es tut mir so leid, dass ich gestern absagen musste. Können wir einen neuen Termin vereinbaren? | **Herr Erkal:** Gerne. Was schlagen Sie vor? | **Frau Bergens:** Mir würde es zum Beispiel morgen Vormittag gut passen. | **Herr Erkal:** Ach, das tut mir leid. Morgen Vormittag habe ich Sitzungen ohne Ende. Wie wäre es mit übermorgen, also Mittwoch? | **Frau Bergens:** Am Mittwoch bin ich auf einer Geschäftsreise. Wie sieht es bei Ihnen denn am Donnerstagnachmittag aus? So gegen 15:00 Uhr? | **Herr Erkal:** Hm, das wäre möglich, wenn ich einen anderen Termin verschieben kann. Sollen wir Donnerstag erst einmal festhalten? | **Frau Bergens:** Gerne. Wann können Sie mir denn den Termin bestätigen? | **Herr Erkal:** Sicher heute noch. Ich melde mich, sobald ich Genaueres weiß. | **Frau Bergens:** Ja, gut, bis später. | **Herr Erkal:** Also dann, bis später.

10a 1. richtig 2. falsch 3. richtig 4. falsch

10b a, c, f, h, j

10c ▶ Hörtext 16

Person A: Ich kann nur morgen Vormittag. Können Sie da vielleicht? | **Person B:** Heute? Morgen? Wann denn? | **Person A:** Machen wir es am Donnerstag, oder? | **Person B:** Was schlagen Sie vor? | **Person A:** Jetzt sagen Sie doch auch mal was! | **Person B:** Ich erwarte, dass Sie mir den Termin heute noch bestätigen.

10c b, d, e, g, a

12a c

12b 1. Werbung 2. Einladung 3. Serienbrief 4. Empfänger 5. Textdatei 6. Adressdatei

12c ▶ Hörtext 17

Frau Nurani: Hier steht, am 10.11. hat unsere Firma einen „Tag der offenen Tür“. Was bedeutet das? | **Frau Henzel:** An dem Tag dürfen alle Kunden und Interessenten zu uns kommen und sich über die Firma und unsere Produkte informieren. Das ist gute Werbung für uns. Übrigens müssen wir noch die Einladungen verschicken. Da lernen Sie gleich, wie man einen Serienbrief erstellt. | **Frau Nurani:** Einen Serienbrief? | **Frau Henzel:** Ja, wenn Sie nicht hundertmal die gleiche Einladung schreiben wollen, ist ein Serienbrief die beste Lösung. Sie schreiben denselben Text, aber an verschiedene Empfänger. Man verbindet einfach eine Textdatei ... | **Frau Nurani:** Moment, Textdatei? Ach ja, Word oder so. | **Frau Henzel:** Genau. Man verbindet die

Textdatei mit der Adressdatei und der Computer macht den Rest. Kommen Sie, ich zeige es Ihnen.

13 1. Anrede 2. Titel 3. Vorname 4. Nachname 5. Straße 6. Hausnummer 7. Postleitzahl 8. Ort 9. Land

14a **A:** 1. Hauptdokument 2. konstanten 3. Absender 4. variabel **B:** 1. verbinden 2. Option 3. doppelklicken 4. Dateien **C:** 1. merken 2. Notizen 3. falten 4. Umschlagfenster 5. Spam

14b ▶ Hörtext 18

Dialog 1

Frau Henzel: Zuerst öffnen Sie das Dokument mit dem Titel „Tag der offenen Tür“! | **Frau Nurani:** Wo finde ich das Dokument? | **Frau Henzel:** Gehen Sie zum Ordner „Marketing“ ... gut, klicken Sie auf den Ordner „Werbung“. | **Frau Nurani:** So, und nun? | **Frau Henzel:** Öffnen Sie das Dokument „Tag der offenen Tür“! Das ist das Hauptdokument. Sehen Sie den Unterschied zwischen dem konstanten und dem variablen Text? | **Frau Nurani:** Sie meinen, der konstante Text bleibt in allen Briefen gleich? | **Frau Henzel:** Richtig, das sind meist der Haupttext, der Absender und das Datum. | **Frau Nurani:** Und variabel ist der Text, der in jedem Brief anders ist? Wie <<Straße>>, <<Titel>> oder <<Anrede>>?

Dialog 2

Frau Henzel: Genau. Jetzt verbinden wir das Hauptdokument mit der Datenquelle. | **Frau Nurani:** Und wie geht das? | **Frau Henzel:** Gehen Sie unter der Registerkarte „Sendungen“ auf „Empfänger auswählen“. Dann wählen Sie die Option „Vorhandene Liste verwenden“. | **Frau Nurani:** Und „Vorhandene Liste“ heißt ...? | **Frau Henzel:** Die Liste gibt es schon. Sehen Sie? Hier, die Datei „Kunden.xlsx“. | **Frau Nurani:** Und jetzt? | **Frau Henzel:** Jetzt doppelklicken Sie auf die Datei „Kunden.xlsx“. Damit verbinden wir sie mit dem Hauptdokument. Dadurch werden die Dateien zusammengefügt ... Gut. Jetzt gehen Sie unter „Sendungen“ zur Option „Vorschau Ergebnisse“. Genau. Und wir sehen auf dem Bildschirm, ob alles in Ordnung ist. | **Frau Nurani:** Aha. | **Frau Henzel:** Nun klicken wir auf „Drucken“ und schon sind wir fertig. Bravo.

Dialog 3

Frau Nurani: Ob ich mir das alles merken kann? | **Frau Henzel:** Keine Sorge, wir hier vorne müssen so etwas andauernd machen. In zwei Wochen machen Sie das mit links. Und vielleicht machen Sie sich in Zukunft einfach Notizen, wenn Ihnen etwas erklärt wird. | **Frau Nurani:** Hält das nicht auf bei der Arbeit? | **Frau Henzel:** Im Gegenteil. Und jetzt holen Sie die Briefe und falten sie. Falten Sie die Briefe so, dass die Adresse und der Absender im Umschlagfenster sichtbar sind. | **Frau Nurani:** Mache ich. Aber all das Papier! Wäre es nicht schneller und umweltschonender per E-Mail? | **Frau Henzel:** Sicher, aber das wäre für manche Spam und so nicht gut für den Ruf der Firma.

14b 1. b 2. a 3. a 4. c

14c 1. (Sie) meinen, ... 2. (Und wie) geht das? 3. Wäre es (nicht schneller per E-Mail?) Vielleicht (machen Sie sich Notizen.) 4. Ob (ich mir das merken kann?) 5. (Keine) Sorge. (Das machen Sie bald) mit links.

15b 1. Klicken Sie auf den Ordner „Werbung“. 2. Öffnen Sie das Dokument „Tag der offenen Tür“! 3. Gehen Sie unter der Registerkarte „Sendungen“ auf „Empfänger auswählen“.

4. Jetzt doppelklicken Sie auf die Datei „Kunden.xlsx“.
5. Und jetzt holen Sie die Briefe und falten sie.

- 15c** (Die Position von *bitte* ist variabel.) **1.** Bitte leiten Sie sie an ihn weiter. **2.** Bitte nehmen Sie die Anrufe an. **3.** Bitte bestellen Sie dafür einen Kurier. **4.** Bitte holen Sie sie nach der Mittagspause. **5.** Bitte heften Sie dieses Schreiben unter „H“ im Ordner ab. **6.** Bitte stellen Sie ihn in den Aktenschrank.
- 15c*** **1.** Bitte leite sie an ihn weiter. **2.** Bitte nimm die Anrufe an. **3.** Bitte bestell dafür einen Kurier. **4.** Bitte hol sie nach der Mittagspause. **5.** Bitte hefte dieses Schreiben unter „H“ im Ordner ab. **6.** Bitte stell ihn in den Aktenschrank.
- 17** **1.** Schulung **2.** Verpflichtung **3.** Geschäftsprozesse **4.** Brandschutzordnung, Feuerlöscher **5.** Computersystem **6.** Datenverarbeitung **7.** Installation **8.** Modernisierung
- 18** **1.** falsch **2.** falsch **3.** falsch **4.** falsch **5.** richtig
- 19a** **1.** Information **2.** Arbeitsanweisung **3.** Bitte um Rückmeldung
- 19b** ▶ **Hörtext 19**
Herr Mito: Haben Sie schon den Aushang hier gelesen? | **Frau Nurani:** Ja. Das ist eine gute Gelegenheit, um alle Kolleginnen und Kollegen kennenzulernen. Ich habe immer noch nicht alle getroffen. | **Herr Mito:** Aber das ist nur ein ganz kurzes Treffen. Und es kommen auch nicht alle zusammen. Dafür gibt es nicht genug Platz. | **Frau Nurani:** Ach so, schade. Aber dann treffe ich alle spätestens zum Sommerfest.
- 19b** **2.** Arbeitsanweisung

Modul 5

- 2a** **1.** Tagesordnung, Tagesordnungspunkt **2.** Handlungsbedarf **3.** Protokoll **4.** Anlass
- 2b** **1.** Öffentlichkeitsarbeit **2.** Budget **3.** Sponsor **4.** Effekte **5.** Außenwirkung
- 3b** **1.** halten **2.** absagen **3.** bekannt geben
- 3c** **1.** die Sitzung, das Meeting, die Konferenz **2.** der Vortrag
- 3e** **1.** Öffentlichkeitsarbeit im nächsten Jahr **2.** Konferenzraum D **3.** von 9:30 bis 11:30 Uhr **4.** Frau Lubovic **5.** Frau Häusler **6.** Neue Herausforderungen in der Öffentlichkeitsarbeit **7.** Frau Mabunda, Herr Ukal **8.** Herr Ukal **9.** Herr Murr **10.** Dienstreise
- 5** **1.** Interaktives Whiteboard **2.** Handout **3.** Pinnwand/ Moderationswand **4.** Flipchart **5.** Beamer **6.** Moderationskoffer **7.** Rednerpult **8.** Bildschirmpräsentation mit Folien **9.** Presenter
- 6a** ▶ **Hörtext 20**
Frau Kern: Herr Lange, sobald Sie mit den Rechnungen fertig sind, bereiten Sie bitte alles für die Besprechung morgen früh vor. | **Herr Lange:** Natürlich. Was brauchen Sie? | **Frau Kern:** Wir sind sechs Personen ... Aber Herr Fiebig möchte noch verschiedene Werbeplakate auslegen, während er spricht. Sorgen Sie also bitte dafür, dass genügend Stühle und besonders viele Tische vorhanden sind. | **Herr Lange:** Mach ich. Soll ich die Tische für die Bilder lieber an den Rand stellen? | **Frau Kern:** Mhh. Ich denke, in der Form des Buchstabens T wäre es besser. Dann müssen wir nicht aufstehen und haben alle einen guten Überblick. | **Herr Lange:** T-Form. Notiert. Brauchen

Sie wieder die Moderationswand? | **Frau Kern:** Dieses Mal sammeln wir nicht so viele Ideen. Ein Flipchart reicht. | **Herr Lange:** Ein Flipchart. Wo finde ich so etwas? | **Frau Kern:** So etwas finden Sie meistens in einem der Konferenzräume. | **Herr Lange:** Flipchart – Handlungsbedarf. | **Frau Kern:** Und wir brauchen einen Laptop. Meiner ist leider kaputt. Könnten Sie Frau Lubovic fragen, ob sie ihren mitbringt? | **Herr Lange:** Laptop – Handlungsbedarf. Halten Sie auch eine Präsentation? Soll ich dann wieder ein Handout aus Ihren Präsentationsfolien zusammenstellen? | **Frau Kern:** Dieses Mal halte ich keine Präsentation ... Gut. Was brauchen wir noch? Einen Beamer brauchen wir natürlich. | **Herr Lange:** Gibt es in Konferenzraum D nicht ein Whiteboard? | **Frau Kern:** Ach, Sie haben ja recht. Danke. Dann besorgen Sie bitte noch Notizblöcke und Stifte. Und stellen Sie uns bitte ein paar Wassergläser und Kaffeebecher hin. Natürlich brauchen wir auch Kaffee und Mineralwasser – und vielleicht auch Saft. Das wär's, oder? | **Herr Lange:** Soll ich noch für irgendetwas zu essen sorgen? Snacks oder so? | **Frau Kern:** Für ein Meeting vor der Mittagspause? Das ist nicht notwendig.

- 6a** **1.** 1, 2, 3, 4, 5 **2.** T-Form
- 6b** **1.** richtig **2.** falsch **3.** richtig **4.** falsch **5.** falsch
- 6c** **1.** Wo **2.** ob sie ihren mitbringt **3.** Halten Sie **4.** Soll ich **5.** nicht ein Whiteboard **6.** oder **7.** vor der Mittagspause
- 6e** **1.** vor(bereiten) **2.** aus(legen) **3.** auf(stehen) **4.** mit(bringen) **5.** be(sorgen) **6.** zusammen(stellen) **7.** be(sorgen)
- 8a** **1.** Gliederung **2.** Hauptpunkte **3.** Zusammenfassung **4.** Überleitung **5.** Feedback
- 8b** **1.** Aufmerksamkeit **2.** Animation **3.** Visualisierung **4.** Geduld
- 9a** ▶ **Hörtext 21**
Frau Häusler: Ach, du Schreck! Morgen ist die Besprechung und ich habe noch keine Folien für meine Präsentation. Ich bin jetzt für eine Stunde für niemanden zu sprechen. | **Herr Mabunda:** Kann ich Ihnen irgendwie helfen? | **Frau Häusler:** Sehr gern. Vielen Dank. Könnten Sie so nett sein und kurz ein paar Infos über den Sportverein beschaffen? Wie viele Mitglieder der Verein hat, wer den Verein unterstützt und so weiter. Stellen Sie bitte alles auf einer Präsentationsfolie zusammen. Ich gebe Ihnen meine Notizen. | **Herr Mabunda:** Gerne. Wie lang wird Ihre Präsentation? | **Frau Häusler:** Oh, nicht mehr als fünfzehn Minuten. Ich will nur einige Möglichkeiten aufzeigen. | **Herr Mabunda:** Ich bin schon sehr darauf gespannt. | **Frau Häusler:** Ach, bevor ich es vergesse ... Schreiben Sie dieses Mal nicht ganz so viel auf die Folie. Alles ist interessant, aber die wichtigsten Hauptpunkte reichen. | **Herr Mabunda:** Ich habe verstanden. Vielen Dank für den Hinweis. | **Frau Häusler:** Ich bin nicht da. Egal, wer anruft. Sagen Sie, ich bin außer Haus und ich rufe in einer Stunde zurück.
- 9a** **1.** c **2.** c
- 9b** **1.** (Ach du) Schreck! **2.** (Kann ich Ihnen) irgendwie helfen? **3.** (Vielen Dank für den) Hinweis. **4.** (Frau Häusler ist) außer Haus (und ruft in einer Stunde zurück). **5.** (Ich bin jetzt für) eine Stunde für niemanden zu sprechen.
- 10b** **1.** c **2.** a **3.** e **4.** b **5.** f **6.** d
- 11a** **I Die Einleitung:** 1, 3, 5, 9, 12, 13
II Der Hauptteil: 4, 6, 10, 11
III Der Abschluss: 2, 7, 8

11b ▶ Hörtext 22

Frau Häusler: Ich habe eine Bitte, bevor ich mit meinem Vortrag beginne: Bitte stellen Sie Ihre Fragen nach meiner Präsentation. Vielen Dank. „Tue Gutes und sprich darüber“ ist wohl die beste Definition für Öffentlichkeitsarbeit oder *Public Relations*. Und mein Thema ist heute eine neue Möglichkeit der Öffentlichkeitsarbeit unseres Unternehmens. Wie nimmt die Öffentlichkeit unsere Firma wahr? Als Erstes möchte ich dazu eine kleine Geschichte erzählen. Seit zwanzig Jahren ist unser Unternehmen hier am Ort. Letzte Woche bin ich Mitglied beim Sportverein geworden. Als ich meinen Arbeitgeber nannte, fragte man mich ganz erstaunt, ob das Unternehmen seinen Sitz hier hat. Die Ergebnisse einer kleinen Umfrage in der Stadt sehen Sie hier auf meiner ersten Folie. Wir haben im ganzen Land Supermärkte, aber unseren Firmensitz hier kennt niemand. In meiner Präsentation werde ich also zuerst beschreiben, wie unsere Öffentlichkeitsarbeit derzeit aussieht. Danach werde ich mögliche Sponsorenmaßnahmen in der Stadt vorstellen, die wir dann gerne diskutieren können. Außerdem soll es noch konkreter um die positiven Effekte des Sponsorings gehen. Zum Schluss möchte ich einige Aspekte zusammenfassen, die wir diskutieren können. Zum ersten Punkt: Wir sind eine deutschlandweit bekannte Supermarktkette. Deshalb ist Werbung für uns sehr wichtig. Unsere Produkte sollen verkauft werden. Aber die Leute kaufen diese Produkte auch woanders. Nun möchten wir aber, dass die Kunden unser gesamtes Unternehmen positiv sehen. Da wird die Öffentlichkeitsarbeit immer wichtiger. Auf meiner zweiten Folie sehen wir unsere Ausgaben für PR im Vergleich zu den Ausgaben für die klassische Werbung. Sie sehen den riesigen Unterschied. Wie sieht unsere Öffentlichkeitsarbeit zurzeit aus? Wir sponsern einige Events und spenden. – Das war's. Hier sehen Sie unsere Arbeit im letzten Jahr.

11b 1. falsch 2. richtig 3. richtig 4. falsch

11c 1. Niemand kennt unser Unternehmen 3. Möglichkeiten des Sponsorings in der Stadt 4. Positive Effekte des Sponsorings für die Zukunft 5. Fazit und Diskussion

11d bevor, als Erstes, zuerst, danach, außerdem, zum Schluss

11e **Beginn:** bevor, zunächst, anfangs, als Erstes

Fortdauer: danach, anschließend, nachdem, währenddessen, darüber hinaus, außerdem

Schluss: abschließend, zum Schluss, schließlich, als Letztes, zu guter Letzt

13 ▶ Hörtext 23

Frau Häusler: Nachdem ich über die Nachteile unserer geringen Öffentlichkeitsarbeit gesprochen habe, komme ich zu meinem dritten und wichtigsten Punkt: Wie können wir unsere Öffentlichkeitsarbeit verbessern? Sie sehen hier einige Vorschläge, erst einmal für unsere Stadt. 1. Der Sportverein hat zurzeit 2.000 Mitglieder. Wir könnten den Verein finanziell unterstützen. Unser Name würde in jedem Newsletter stehen. 2. Wir könnten das Literaturzentrum fördern. Wer liest oder schreibt, braucht zumindest einen Stuhl. 3. Es gibt in der Stadt ein Jugendzentrum mit Räumen für Sport, Musik und Lernen. Wir könnten auch hier etwas spenden. Die Jugendlichen sind unsere Kunden von morgen. 4. Die Schulen der Stadt veranstalten im Sommer gemeinsam ein großes Sportfest. Hier könnten wir zum Beispiel einen Preis stiften. So verbinden die Menschen positive Erinnerungen mit

unserer Firma. Wenn wir eine gute Sponsoring-Abteilung aufgebaut haben, können wir auch deutschlandweit über größere Kooperationen nachdenken. Bevor ich zum Schluss komme, möchte ich über die positiven Effekte des Sponsorings noch einmal konkreter berichten.

13 Name der Firma im Newsletter, Geld für Stühle, Spenden für zukünftige Kunden, Preise stiften

14a bevor, Nachdem, während

14b a. Bevor b. Während c. Nachdem d. Bevor e. Nachdem f. Bevor

14c 1. Bevor ich zu meinem nächsten Punkt komme, möchte ich den Sportverein kurz vorstellen. 2. Während Frau Müller im Urlaub ist, übernimmt Herr Schmidt die Projektkoordination. 3. Nachdem ich meine Präsentation gehalten habe, beantworte ich Fragen. 4. Während ich eine Präsentation halte, benutze ich gern eine Präsentationshilfe. 5. Nachdem die Chefin den nächsten Termin festgelegt hat, schreibe ich allen das Datum. 6. Nachdem ich mich gut auf das Thema vorbereitet habe, kann ich die Informationen gut zusammenfassen.

14d 1. Wenn 2. Als 3. Wenn 4. Als

16 1. skeptisch 2. bezweifle 3. ausreden 4. Unterbrechen 5. widersprechen 6. zustimmen

17a 1. Aufmerksamkeit 2. Präsentation 3. Meinung 4. mag 5. vermarktet 6. bezweif(e)le 7. widersprechen 8. unterbrechen

17b ▶ Hörtext 24

Frau Häusler: Ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit und die Fragen. | **Frau Kern:** Gut, dann können wir mit der Diskussion beginnen. Frau Häusler, Sie haben in Ihrer Präsentation mehr Öffentlichkeitsarbeit durch lokales Sponsoring empfohlen. Und wir konnten sehr gut sehen, welche positiven Effekte diese Maßnahme in Zukunft erzielen könnte. | **Frau Häusler:** Ja, wir können viel für unseren guten Ruf tun. Wer unseren Namen mit etwas Positivem verbindet, geht auch gern bei uns einkaufen. | **Herr Fiebig:** Da bin ich völlig Ihrer Meinung, Frau Häusler. Und das Thema könnten wir sehr gut in unsere Werbung einfügen. Allerdings finde ich deutschlandweites Sponsoring sinnvoller. | **Frau Kern:** Das mag ja sein, Herr Fiebig, aber bevor wir über Werbung und die Erweiterung des Sponsorings sprechen, sollten wir bedenken, dass wir in diesem Jahr Kosten sparen müssen. | **Frau Lubovic:** Eine positive Außenwirkung wird aber durchaus den Umsatz steigern, das steht fest. | **Herr Fiebig:** Ja, und der gute Ruf muss vermarktet werden. Wenn keiner weiß, dass wir jemanden sponsern, kennt uns immer noch keiner. Dann hat das Sponsoring auch keinen Effekt. | **Frau Häusler:** Also da muss ich Ihnen widersprechen. Wenn uns hier in der Stadt die Leute kennen, sind auch lokale Lieferanten vielleicht offen für günstige Verträge. Einige Biobauern wollen uns bisher nicht beliefern. Das kann sich auch ändern. | **Herr Fiebig:** Das kann sich ändern, muss es aber nicht. Das macht einen großen Unterschied, Frau Häusler. Ich bezweifle sehr, dass sich das lohnt. Wenn wir sponsern, müssen wir viele Leute erreichen und viel Werbung dafür machen. | **Frau Kern:** Das stimmt sicher. Aber die Kosten für solch größere Projekte sind für uns im Moment einfach zu hoch, Herr Fiebig. | **Herr Fiebig:** Dem muss ich ganz deutlich widersprechen. Wir geben doch nur ein bisschen Geld, damit unsere Werbung zum Beispiel bei einem Fußballspiel im Fernsehen zu sehen

ist. | **Frau Häusler:** Wenn ich nur kurz unterbrechen darf: Sponsoring bedeutet noch viel mehr als nur Werbung für sich selbst machen, sonst hat es wirklich keine Wirkung.

17c 1. c 2. a

18 1. Veranstaltung 2. Hauptsponsor 3. Werbung 4. Stiften
5. Eventagentur 6. Kooperationen 7. Netzwerk

19a **Richtige Wörter:** 1. ausreden 2. darf 3. Effekt 4. anders
5. ausreden 6. Meinen 7. sagen 8. stimme 9. wäre
10. anbieten 11. skeptisch 12. Präsentation

19b ► **Hörtext 25**

Herr Fiebig: Wenn Sie mich bitte ausreden lassen würden, Frau Häusler? Danke. | **Frau Häusler:** Entschuldigung. | **Frau Kern:** Ja, bitte einer nach dem anderen. Und jeder darf ausreden. | **Herr Fiebig:** Wir geben Geld für ein Festival und unser Name steht auf Stiften. Wir geben Geld für eine Ärzte- oder Klimakonferenz und unsere Werbung läuft dort auf einem Bildschirm. Wir erreichen mehr Leute. Das ist einfach, kostet nicht so viel mehr, hat aber einen größeren Effekt. | **Frau Häusler:** Das sehe ich etwas anders. Wir brauchen als Sponsor eine richtige Kooperation mit den Organisationen, die wir sponsern wollen. Wir müssen eine Eventagentur beauftragen, die uns auf den Veranstaltungen unterstützt. Nur Stifte und Bildschirmwerbung passen heutzutage nicht mehr. Und wenn man ein Hauptsponsor sein möchte, muss man sehr viel bezahlen. Ich ... | **Herr Fiebig:** Wir müssen ja nicht Hauptsponsor sein. | **Frau Häusler:** Darf ich ausreden, Herr Fiebig? | **Herr Fiebig:** Entschuldigung. | **Frau Häusler:** Ich denke, wir müssen zuerst eine Sponsoren-Abteilung im PR aufbauen und lokal mehr Erfahrung sammeln. Wir knüpfen Netzwerke und können sehen, was gut läuft. Meinen Sie nicht? | **Frau Kern:** Was sagen Sie dazu, Herr Fiebig? | **Herr Fiebig:** Na ja, da stimme ich Frau Häusler zu. Da hat sie natürlich recht. Erfahrung zu einem günstigen Preis ist gut. | **Frau Lubovic:** Was heißt denn günstig? Frau Häusler, wie viel müssten wir denn für das Sponsoring der Vereine einplanen? | **Frau Häusler:** Ein paar Tausend Euro würden reichen. | **Frau Kern:** Das klingt gut. | **Herr Mabunda:** Entschuldigung, darf ich auch etwas dazu sagen? | **Frau Kern:** Natürlich, Herr Mabunda. | **Herr Mabunda:** Wie wäre es denn mit einem Tag der offenen Tür? Mich haben schon mehrere Leute gefragt, ob wir so etwas anbieten. | **Frau Kern:** Nicht schlecht. An dem Tag dürfen alle zu uns kommen und sich über die Firma und unsere Produkte informieren. Das ist gute Werbung für uns und es ist kostengünstig. Danke, Herr Mabunda. | **Herr Fiebig:** Da wäre ich aber sehr skeptisch. Das bringt doch nur Unruhe ins Geschäft. | **Frau Kern:** Aber es wäre kostengünstig. Gut. Frau Häusler, entwerfen Sie eine Strategie für eine Sponsoring-Abteilung und schreiben Sie schon einmal die Vereine an. Kommen wir nun zur Präsentation von Herrn Fiebig.

19c 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. richtig 5. falsch

19d 1. Da bin ich völlig Ihrer Meinung. Das stimmt sicher. Ich stimme Frau Häusler zu. Da hat sie recht. 2. Das mag ja sein, aber ... 3. Ich bezweifle sehr, dass ... Da wäre ich aber sehr skeptisch. 4. Dem muss ich widersprechen. Das sehe ich anders. 5. Darf ich auch etwas dazu sagen? 6. Wenn Sie mich bitte ausreden lassen würden. 7. Meinen Sie nicht? Was sagen Sie dazu? 8. Wie wäre es damit, ...?

21a 1. Protokollführer 2. Entscheidung 3. Beweismittel
4. Ergebnis 5. Argument

21b **ein Protokoll:** führen, schreiben, verteilen
eine Entscheidung: treffen, protokollieren, schriftlich festhalten

22 1. a 2. c

23 1. richtig 2. richtig 3. falsch 4. falsch

Modul 6

1 1. zuständig 2. haben 3. gebraucht 4. betreffen
5. speichern 6. geben 7. suchen 8. führen

2 1. Personaleinsatz 2. Vertretung 3. Überstunden
4. Vollzeit 5. Teilzeitarbeit

3 1. falsch 2. falsch 3. richtig 4. richtig

4a ► **Hörtext 26**

Frau Czernu: Ah, Herr Yltic, kommen Sie herein. | **Herr Yltic:** Guten Tag, Frau Czernu. Meine Frau hat Sie ja heute Morgen schon angerufen, ich bringe ihre Krankenschreibung. | **Frau Czernu:** Ja, vielen Dank. Wie geht es ihr denn? | **Herr Yltic:** Sie hat eine leichte Grippe, sie muss aber leider für den Rest der Woche zu Hause bleiben. | **Frau Czernu:** Ok, dann weiß ich Bescheid. Ich versuche, eine Vertretung für sie zu finden. Vielen Dank und gute Besserung an Ihre Frau. | **Herr Yltic:** Ich richte es ihr aus. Vielen Dank. Auf Wiedersehen.

Frau Kosinsky: Kosinsky? | **Frau Czernu:** Frau Kosinsky, guten Morgen, hier spricht Leona Czernu von der Personalabteilung. | **Frau Kosinsky:** Guten Morgen, Frau Czernu. | **Frau Czernu:** Frau Kosinsky, ich weiß, ich störe Sie in Ihrer Pause. Das tut mir leid. | **Frau Kosinsky:** Alles gut, was gibt es denn? | **Frau Czernu:** Frau Yltic ist diese Woche krankgeschrieben. Deshalb wollte ich fragen, ob Sie für sie einspringen können? | **Frau Kosinsky:** Hm, also, heute sicher nicht, weil ich um 14:00 Uhr einen Termin habe. Aber morgen ... lassen Sie mich überlegen. Nein, ich glaube, der Rest der Woche wäre kein Problem. | **Frau Czernu:** Das würde uns wirklich sehr helfen. | **Frau Kosinsky:** Ja, das geht klar. | **Frau Czernu:** Ach, wunderbar. Ich danke Ihnen, Frau Kosinsky. Frau Stoll ist nicht zufällig gerade mit Ihnen in der Pause? | **Frau Kosinsky:** Doch, sie sitzt hier neben mir. Soll ich sie etwas fragen? | **Frau Czernu:** Nur, ob sie heute vielleicht bis 16:00 Uhr bleiben könnte. | **Frau Kosinsky:** Moment ... Frau Czernu? Ja, sie kann bis 16:00 Uhr bleiben. Dann muss sie ihre Kinder abholen. | **Frau Czernu:** Sagen Sie ihr bitte tausend Dank, Frau Kosinsky. Und auch Ihnen tausend Dank. | **Frau Kosinsky:** Keine Ursache, Frau Czernu. Das kriegen wir schon hin. | **Frau Czernu:** Na, dann noch eine schöne Pause. Tschüss. | **Frau Kosinsky:** Ja, Tschüss dann.

4a 1. falsch 2. richtig 3. falsch 4. richtig 5. falsch

4b 1. (Gute Besserung. 2. (Was) gibt es denn? 3. (Können Sie für die Kollegin) einspringen? 4. (Lassen Sie) mich überlegen. 5. (Ja,) das geht klar. 6. (Sagen Sie ihr bitte) tausend Dank. 7. (Das) kriegen (wir schon) hin.

4c ► **Hörtext 27**

Herr Krämer: Hallo, Sie haben den Anrufbeantworter von Lutz Krämer erreicht. Wenn Sie mir eine Nachricht hinterlassen, rufe ich Sie höchstwahrscheinlich zurück. | **Frau Czernu:** Ja, guten Morgen, Herr Krämer. Hier spricht Leona Czernu aus der Personalabteilung. Wir suchen

gerade für den Rest der Woche eine Vertretung für Frau Yltic und ich wollte Sie fragen, ob es möglich wäre, ...

Herr Krämer: Frau Czernu? Ich komme gerade vom Einkaufen zurück. Was gibt es denn? | **Frau Czernu:** Guten Morgen, Herr Krämer. Ich rufe Sie an, weil Frau Yltic krank geworden ist und wir dringend eine Vertretung für sie brauchen. Wäre es für Sie denkbar, diese Woche Vollzeit – also auch am Vormittag – zu arbeiten? Von Dienstag bis Freitag? | **Herr Krämer:** Vollzeit? Puh. Tja. Hm. Ach, wissen Sie was, na klar geht das. | **Frau Czernu:** Wirklich? | **Herr Krämer:** Wirklich. Übrigens, Frau Czernu, sollten Sie irgendwann eine Vollzeitkraft suchen, denken Sie an mich? | **Frau Czernu:** Natürlich, gerne. Das notiere ich mir. Die Überstunden können wir Ihnen bezahlen oder Sie können die Stunden abbauen. | **Herr Krämer:** Ich werde dann später irgendwann einen Tag freinehmen, wenn genug Personal da ist. | **Frau Czernu:** Alles klar. Vielen Dank, Herr Krämer. Auf Wiederhören. | **Herr Krämer:** Ja, auf Wiederhören.

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

4d 1. hinterlassen 2. Vertretung 3. Vollzeit 4. bezahlen/abbauen 5. Tag

4e 1. 16:00 Uhr 2. 16:30 Uhr 3. 08:00 Uhr 4. 08:00 Uhr
5. 16:30 6. 08:00 Uhr

6 1. Qualifikation 2. Anforderungsprofi 3. Praktikantin, Praktikant 4. Kenntnisse 5. Beförderung

7a **Richtige Wörter:** 1. einstellen 2. besetzen 3. Praktikanten 4. Qualifikationen 5. Kandidat

7b ▶ **Hörtext 28**

Herr Losing: Kommen wir nun zum letzten Tagesordnungspunkt: Personalplanung. Wir haben uns auf eine Steigerung im Verkauf um zehn Prozent geeinigt. Außerdem geht Frau Yltic in einigen Monaten in den Mutterschutz und dann ein Jahr in Elternzeit. Folglich müssen wir mehr Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in dieser Abteilung einstellen. | **Frau Czernu:** Wie viele neue Mitarbeiter brauchen wir also? | **Herr Losing:** Erst einmal müssten zwei neue Stellen reichen. Die müssten wir aber so bald wie möglich besetzen. Sie haben also viel zu tun, Frau Czernu. | **Herr Wissner:** Vielleicht sollten wir für Frau Czernu noch eine Assistenz einstellen. | **Frau Czernu:** Nein, danke. Aber zum Glück habe ich zurzeit einen Praktikanten. Wie soll das Anforderungsprofil aussehen? | **Herr Losing:** So wie üblich. Aber wünschenswert wären Chinesischkenntnisse. Wir wollen unsere Kontakte in China ausweiten. | **Herr Wissner:** Könnten wir die Stellen intern besetzen? | **Herr Losing:** Kommt denn in unserer Firma jemand dafür infrage? | **Frau Czernu:** Oh, natürlich. Einige Mitarbeiter im Kundendienst und Marketing hätten sowohl die nötigen Qualifikationen als auch den Wunsch nach Beförderung. | **Herr Losing:** Dann sollten wir die beiden Stellen zuerst intern anbieten. Wenn sich kein passender Kandidat findet, können wir immer noch extern suchen. Falls Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Kundendienst und Marketing in den Verkauf wechseln, müssen wir sowieso neue Stellen im Internet oder in der Zeitung ausschreiben. Gut. Ich glaube, das war es für heute, nicht? Dann vielen Dank für Ihre Fragen und Vorschläge. Die Sitzung ist geschlossen.

7c 1. b 2. b 3. a 4. a

7d **1a.** (Wir sollten) die beiden Stellen zuerst intern anbieten. **b.** Wünschenswert wären (Chinesischkenntnisse).

c. (Dann können wir) immer noch extern suchen.

2. (Sie haben) sowohl (die nötigen Qualifikationen) als auch (den Wunsch ...).

8 **eine Stelle:** streichen, besetzen, ausschreiben, anbieten, finden, suchen, schaffen

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter: suchen, finden, einstellen, entlassen, beschäftigen, befördern, brauchen

10a **Hard Skills:** abgeschlossene Berufsausbildung, Berufserfahrung, digitale Medienkompetenz

Soft Skills: Teamfähigkeit, Hilfsbereitschaft, Kommunikationsfähigkeit

10b 1. Flexibilität 2. Kundenorientierung 3. Branchenkenntnisse 4. Organisationstalent 5. Weiterbildung, Zertifikat 6. Zuverlässigkeit

10c 1. e 2. a 3. d 4. f 5. b 6. c

11a ▶ **Hörtext 29**

Frau Czernu: Herr Sporr, Sie lernen in Ihrem Praktikum heute, wie ein Anforderungsprofil aussieht und wie Sie das in eine Stellenanzeige einfügen. Drucken Sie mir bitte einmal die Datei *Anforderungsprofile-Vertrieb* aus. | **Herr Sporr:** Einen Moment ... Hier ist das Dokument. Darf ich mal sehen? Vielleicht kann ich mich später auch hier bewerben. Sie verlangen Verkaufserfahrung, Warenkenntnisse und Branchenkenntnisse. Nach meiner Ausbildung habe ich ja sicher schon Verkaufserfahrung, aber die Waren und die Branche dieser Firma kenne ich bestimmt noch nicht. | **Frau Czernu:** Diese beiden sind Wunschqualifikationen. Also nicht unbedingt notwendig. Wichtig ist, dass Sie schon einmal etwas verkauft haben. Das ist eine Muss-Qualifikation. So, mal schauen. Fügen Sie bitte bei den Fremdsprachen noch Chinesisch als wünschenswerte Qualifikation mit ein. | **Herr Sporr:** Ok. Erledigt. Die Soft Skills bleiben bestimmt die gleichen, oder? Kommunikationsfähigkeit, Flexibilität, Kundenorientierung ... Diese Firma verlangt aber viel. Aber sind die Soft Skills denn genauso wichtig wie die beruflichen Qualifikationen? | **Frau Czernu:** Vielleicht sind sie sogar wichtiger. Oder möchten Sie gerne mit Menschen zusammenarbeiten, die zwar sehr gut in Mathe sind, aber bei Stress aus dem Büro laufen, den Kolleginnen und Kollegen nicht helfen und zur Kundschaft unfreundlich sind? Teamfähigkeit zählt auch zu den wichtigen Soft Skills. | **Herr Sporr:** Klar. Und warum ist Organisationstalent im Verkauf wichtig? | **Frau Czernu:** Sie müssen viele verschiedene Termine am Tag schaffen oder auch viele Messen und Treffen mit unseren größten Kunden planen. Da muss man (schon) sehr organisiert sein. Sie sehen schon, man braucht viele Soft Skills in diesem Beruf ...

11a 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. falsch

11b **Muss-Qualifikation:** Verkaufserfahrung; **Wunsch-Qualifikation:** Branchenkenntnisse, Warenkenntnisse, Fremdsprache Chinesisch

11c **Soft Skills:** Flexibilität, Kommunikationsfähigkeit, Kundenorientierung, Organisationstalent

13 1. b 2. a 3. c 4. d

14a 1. führender 2. Ausbildung 3. Berufserfahrung 4. Waren 5. wünschenswert 6. Kommunikationsfähigkeit 7. kundenorientiert 8. zeitlich 9. bieten 10. interessante 11. Team 12. Gehalt

16 **Richtige Wörter:** 1. passt 2. erforderlichen 3. Beurteilung 4. vollständig

17a 1. Anforderungsprofil 2. kaufmännische 3. Zertifikat
4. Shortlist 5. erforderlichen 6. Beurteilung 7. Vorstellungsgespräch 8. Firma

17b ▶ Hörtext 30

Frau Czernu: Das sind die Bewerbungen, die ich passend finde. Ich habe schon ein paar Bewerbungen aussortiert, die gar nicht unserem Anforderungsprofil entsprechen. Eine Bewerbung hatte sehr viele Rechtschreibfehler, das ist nicht professionell. | **Herr Sporr:** Was ist mit dieser Person? Herr Chen-Weismann. Er hat eine kaufmännische Ausbildung und spricht Chinesisch. | **Frau Czernu:** Schauen Sie mal in seinen Lebenslauf, die letzte Arbeit ist schon ein Jahr her. Was hat er danach gemacht? Das steht hier nicht. Das ist nicht vollständig. Außerdem hat er nur ein Zertifikat in kaufmännischer Kommunikation. Das ist keine Ausbildung. | **Herr Sporr:** Okay, jetzt haben wir aber immer noch zehn Kandidaten. | **Frau Czernu:** Wir machen eine Shortlist von vier Kandidaten, die wir einladen. Herrn Márquez finde ich am interessantesten. Er bringt die erforderlichen beruflichen Qualifikationen mit und die Beurteilung seines letzten Arbeitgebers ist exzellent. Er arbeitet sehr kundenorientiert und organisiert. Das ist jemand, den ich sehr gerne in einem Vorstellungsgespräch näher kennenlernen möchte. | **Herr Sporr:** Was ist mit Frau Vinz? Sie hat Lehramt studiert, hat dann aber nebenbei jahrelang in einer Firma gearbeitet, die innovative Pflege- und Badprodukte vertreibt. Sie ist dann hauptberuflich in den Verkauf gewechselt. Und sie hat nebenbei zwei Kinder bekommen, sie ist sicher sehr belastbar. | **Frau Czernu:** Da müssen wir dann aber prüfen, ob sie flexibel sein kann. Aber wir laden sie auf jeden Fall ein. Sie hat einen interessanten Lebenslauf...

17c 1. kaufmännischer Kommunikation 2. Chinesisch 3. nein
4. arbeitet sehr kundenorientiert und organisiert 5. Lehramt 6. Verkauf 7. belastbar 8. zwei Kinder 9. ja

17d a, c, f

18a Bewerbungen, jemand

18b 1. der, hat, der Kandidat 2. den, kennen, unser Marketingassistent 3. der, geben, die Kandidatin 4. dessen, ist, der Kandidat

18c 1. Der Kandidat ist Großhandelskaufmann. Er hat keine Berufserfahrung. 2. Unser Marketingassistent hat sich auch beworben. Ihn kennen wir/Wir kennen ihn ja schon. 3. Die Kandidatin sollte Berufserfahrung haben. Wir geben ihr die Stelle. 4. Der Kandidat spricht sehr gut Deutsch. Seine Erstsprache ist Spanisch.

18d 1. die 2. denen 3. die 4. der 5. die

18e 1. die ein Verkaufstalent ist. 2. die ihre Ausbildung mit einer Eins bestanden hat. 3. deren Hobby die Arbeit ist. 4. den wir im Ausland einsetzen können. 5. der vier Sprachen spricht. 6. der nie Fehler macht. 7. dem Urlaub nicht wichtig ist.

20 1. Motivation 2. Verhandlungsgeschick 3. Kreativität
4. Auffassungsgabe 5. Verhalten 6. Personalakte

21a ▶ Hörtext 31

Herr Brunner: So, Frau Czernu, Sie sagten, unser Marketingassistent, Herr Núñez, hat sich für die Stelle im Vertrieb beworben. | **Frau Czernu:** Ja, Herr Brunner, und ich wollte mir mit Ihnen seine letzte Beurteilung ansehen. Hier ist seine Personalakte. | **Herr Brunner:** Ach, er hat sogar eine kaufmännische Ausbildung. Das hätte ich jetzt nicht erwartet. | **Frau Czernu:** Doch, doch. Und über

sein Interesse am Verkauf hat er uns ja schon bei seinem Einstellungsgespräch informiert. Aber da hatten wir eben keine Stelle frei. | **Herr Brunner:** Wie macht er sich denn im Marketing? | **Frau Czernu:** Offenbar ist er sehr motiviert und ... | **Herr Brunner:** Motiviert ist schön und gut, Frau Brunner, aber kann er mit Kunden umgehen? | **Frau Czernu:** Hier ist seine Beurteilung. | **Herr Brunner:** Hm. Aha, sehr gute Arbeitsleistung und Belastbarkeit. Sieh einer an. Sehr starke Motivation erwähnten Sie ja schon. Verhalten zu externen Kontakten: sehr gut. Aha! Kommunikationsfähigkeit: gut, Verhandlungsgeschick: gut. Verhalten gegenüber Vorgesetzten und Kollegen: gut. Na, nur an seiner Teamfähigkeit muss er wohl noch ein bisschen arbeiten. Die müsste er verbessern. Die Beurteilung gefällt mir ganz gut. Wollen Sie einen Gesprächstermin für uns drei vereinbaren? | **Frau Czernu:** Gerne. Wann passt es Ihnen denn? | **Herr Brunner:** Immer. Es sei denn, ich bin im Verkaufsgespräch. Setzen Sie einfach einen Termin fest und sagen Sie mir Bescheid. | **Frau Czernu:** Das mache ich, Herr Brunner. Ich finde interne Stellenbesetzungen einfach motivierend für uns alle. | **Herr Brunner:** Da haben Sie wohl recht. Bis dann, Frau Czernu. Und danke schön.

21a 1. ++ 3. 0 4. 0 5. ++ 6. + 7. + 8. ++ 9. 0 12. +
13. +

21b 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. richtig

Modul 7

1a 1. Produkt 2. Modelle 3. Werbung 4. Kanäle 5. verkauft
6. Laden 7. kostet 8. Angebote

1c ▶ Hörtext 32

Dialog 1

Teamleiterin: Ich habe im Internet recherchiert. Im Vergleich zur Firma *Rückenwind* sind unsere Fahrräder viel teurer. Die Kunden geben nicht mehr so viel Geld für Fahrräder aus. Wir sollten über eine Senkung der Preise nachdenken. | **Mitarbeiter:** Aber die Produktion ist so teuer. | **Teamleiterin:** Dann müssen wir billigeres Material kaufen.

Dialog 2

Mitarbeiter: Kundenservice, was kann ich für Sie tun? | **Kundin:** Ja, guten Morgen, Müller mein Name. Ich habe bei Ihnen etwas bestellt und ich muss das in einem Geschäft in der Stadt abholen. Können Sie meine Bestellung auch nach Hause liefern? | **Mitarbeiter:** Es tut mir sehr leid, aber den neuen Lieferdienst wird es erst ab April geben.

Dialog 3

Marketingchefin: Nun komme ich zum Ende meiner Präsentation. Wie Sie gesehen haben, kaufen junge Leute unsere Produkte nicht. Wir sollten unsere Produkte in bunten Farben anbieten.

Dialog 4

Kollegin: Kommen wir zum nächsten Punkt auf der Tagesordnung. Unser neues Müsli verkauft sich nicht so gut. | **Kollege:** Das ist ja kein Wunder. Im Internet machen wir gar keine Werbung. | **Kollegin:** Und man kann das Müsli nur bei uns kaufen. Man sollte es in jedem Supermarkt kaufen können. | **Kollege:** Okay, bis zum nächsten Meeting sammelt jeder von uns Ideen für neue Werbung und den Verkauf in anderen Geschäften.

1c 1. a, d 2. c 3. a 4. c, b

2 1. Umsatz 2. Marketingstrategie 3. Gründer/Gründerin
4. Umfrage 5. Konkurrenten

3a ► Hörtext 33

Interviewer: Im Studio begrüße ich nun Frau Xenia Brenner, die Inhaberin des Unternehmens *Texprofair*.

Frau Brenner, Ihr Unternehmen produziert fair und nachhaltig Wohntextilien. Warum haben Sie das Unternehmen vor drei Jahren gegründet? | **Frau Brenner:** Ich wollte zeigen, dass man mit fair und nachhaltig produzierten Produkten Gewinne erzielen kann. Dass so etwas machbar ist. | **Interviewer:** Wie haben Sie sich denn auf Ihre Unternehmensgründung vorbereitet? | **Frau Brenner:** Na ja, nach der Idee kam natürlich die Marktforschung. Als Erstes habe ich mich auf Messen und im Internet informiert. Welche Firmen und Produkte gibt es schon in diesem Bereich? Und wie viel bezahlen die Leute? Dann habe ich überlegt, wer meine Zielgruppe sein könnte. Also, wer meine Produkte kaufen würde. | **Interviewer:** Wie sind Sie da vorgegangen? | **Frau Brenner:** Ich habe z. B. viele Umfragen gemacht, im Bekanntenkreis und auf Social-Media-Seiten im Internet. Ich habe viele Blogs zum Thema Wohnen gelesen und auch die Kommentare gesammelt. Was schreiben die Leute? Was wünschen sie sich? Wie alt sind sie? Ich habe aber auch Bekannte von der Universität, an der ich studiert habe, befragt. Einige arbeiten in produzierenden Unternehmen. | **Interviewer:** Damit konnten Sie Ihre Zielgruppe bestimmen. Und wie startet man dann die Produktion? | **Frau Brenner:** Ich habe Gespräche mit möglichen Lieferanten von Textilstoffen geführt. Unser Hersteller sollte nur Biobaumwolle benutzen und diese fair einkaufen. Und dann sollte er auch seine Arbeiterinnen und Arbeiter fair bezahlen und ohne Chemikalien produzieren. | **Interviewer:** War es sehr schwer, Lieferanten dafür zu finden? |

Frau Brenner: Ehrlich gesagt, war es leichter als ich erwartet hätte. Diese Themen werden für die Kunden doch immer wichtiger und dadurch natürlich auch für die Hersteller. Wichtig war aber auch der Preis. Diese Stoffe sind sehr teuer. Unsere Produkte sollen aber nicht sehr viel teurer sein als bei den Konkurrenten, sonst kann man nicht am Markt bestehen. Dafür findet die ganze Produktion bei uns im Haus statt. Man spart also zum Beispiel Zeit und Weg. | **Interviewer:** Und wie läuft das Geschäft nun drei Jahre nach dem Start? | **Frau Brenner:** Es läuft so gut, dass wir unser Sortiment erweitern werden.

Interviewer: Wie sind Sie da vorgegangen? | **Frau Brenner:** Ich habe z. B. viele Umfragen gemacht, im Bekanntenkreis und auf Social-Media-Seiten im Internet. Ich habe viele Blogs zum Thema Wohnen gelesen und auch die Kommentare gesammelt. Was schreiben die Leute? Was wünschen sie sich? Wie alt sind sie? Ich habe aber auch Bekannte von der Universität, an der ich studiert habe, befragt. Einige arbeiten in produzierenden Unternehmen. | **Interviewer:** Damit konnten Sie Ihre Zielgruppe bestimmen. Und wie startet man dann die Produktion? | **Frau Brenner:** Ich habe Gespräche mit möglichen Lieferanten von Textilstoffen geführt. Unser Hersteller sollte nur Biobaumwolle benutzen und diese fair einkaufen. Und dann sollte er auch seine Arbeiterinnen und Arbeiter fair bezahlen und ohne Chemikalien produzieren. | **Interviewer:** War es sehr schwer, Lieferanten dafür zu finden? |

Frau Brenner: Ehrlich gesagt, war es leichter als ich erwartet hätte. Diese Themen werden für die Kunden doch immer wichtiger und dadurch natürlich auch für die Hersteller. Wichtig war aber auch der Preis. Diese Stoffe sind sehr teuer. Unsere Produkte sollen aber nicht sehr viel teurer sein als bei den Konkurrenten, sonst kann man nicht am Markt bestehen. Dafür findet die ganze Produktion bei uns im Haus statt. Man spart also zum Beispiel Zeit und Weg. | **Interviewer:** Und wie läuft das Geschäft nun drei Jahre nach dem Start? | **Frau Brenner:** Es läuft so gut, dass wir unser Sortiment erweitern werden.

3a Marktforschung, Zielgruppe, Sortiment

3b 1. richtig 2. richtig 3. falsch 4. richtig 5. falsch

3c 1. erzielen 2. bestimmen 3. führen 4. bestehen
5. erweitern

4 1. 5% 2. 52% 3. 16–24-Jährige 4. Schaufenster

7 1. Aufmachung 2. Design 3. Verkaufsschlager, Bestseller
4. Ladenhüter 5. Produktpalette, Produktportfolio

8a 1. Umfrage 2. Artikeln 3. Design 4. Ladenhüter 5. Verkaufsschlager 6. Lager 7. Sortiment 8. Sonderpreis

8b ► Hörtext 34

Yves: Xenia, wir haben dich im Radio gehört. Das war super. | **Sandra:** Ja, wirklich toll. | **Xenia:** Ich hoffe nur, das hilft dem Umsatz. So, wir wollten besprechen, ob wir unser Sortiment von Wohntextilien nun wirklich durch Bekleidung erweitern wollen, oder? | **Sandra:** Die Produktion müsste da nicht viel verändern. Wir benutzen ja

das gleiche Material. | **Yves:** Und unsere Kundinnen und Kunden würden das auch gut finden. Das hat jedenfalls unsere Umfrage ergeben. | **Xenia:** Trotzdem sollten wir erst einmal nur mit wenigen Artikeln anfangen. Sicher ist sicher. Ich hatte da zuerst mal an T-Shirts gedacht. Und Hosen. Wenn wir mit T-Shirts und Hosen anfangen, können wir erst einmal schauen, wie es läuft, oder? |

Sandra: Auf jeden Fall. Für das Design hätte ich jetzt schon tolle Ideen. | **Yves:** Sollen wir dann dafür andere Artikel aus dem Sortiment nehmen? | **Xenia:** Denkst du dabei an bestimmte Artikel? | **Yves:** Na ja, die bunten Vorhänge verkaufen sich zum Beispiel überhaupt nicht. Genauso wenig wie die passenden Tischdecken dazu. Das sind richtige Ladenhüter. | **Xenia:** Das überrascht mich. Ich dachte, die würden absolute Verkaufsschlager werden. | **Yves:** Leider nicht. Diese knalligen Farben kommen nicht gut an. Wir könnten sie vielleicht besser verkaufen, wenn wir es mit anderen Farben versuchen. Aber unser Lager ist sowieso schon sehr voll. Die könnten wir wirklich aus dem Sortiment nehmen. | **Xenia:** Gut, dann versuchen wir, die zwei Produkte durch einen Sonderpreis schnell abzuverkaufen.

8c 1. a 2. c

8d 1. (Sicher ist) sicher. 2. (Auf jeden) Fall. 3. (Die knalligen Farben) kommen (nicht gut) an.

9b 1. Wenn der Hersteller bei der Produktion keine Chemikalien benutzt, kaufen wir die Biobaumwolle./Wir kaufen die Bio-Baumwolle, wenn der Hersteller bei der Produktion keine Chemikalien benutzt. 2. Wir müssen die Preise senken, wenn die Konkurrenz niedrigere Preise hat./Wenn die Konkurrenz niedrigere Preise hat, müssen wir die Preise senken. 3. Wir haben mehr Geld für eine nachhaltige Verpackung, wenn der Vertrieb bei den Lieferkosten spart./Wenn der Vertrieb bei den Lieferkosten spart, haben wir mehr Geld für eine nachhaltige Verpackung. 4. Wir können mehr Zielgruppen ansprechen, wenn wir die Aufmachung ändern./Wenn wir die Aufmachung ändern, können wir mehr Zielgruppen ansprechen.

11a 1. b, 1 2. d, 4 3. a, 3 4. c, 2

12a ► Hörtext 35

Sandra: Sollen wir das Sortiment darüber hinaus irgendwie ändern? Oder soll alles andere so bleiben wie jetzt? | **Xenia:** Gut, dass du das ansprichst. Darüber habe ich auch schon nachgedacht. Wir haben ja ein gutes Kernsortiment ... | **Yves:** Wenn auch schmal ... | **Xenia:** Aber vielleicht sollten wir ein Randsortiment aufbauen. Wisst ihr, Artikel, die die Kundinnen und Kunden hier dann auch gleich kaufen. Alles, was unser Kernsortiment an Produkten aus Biobaumwolle ergänzt. | **Sandra:** Zum Beispiel? | **Xenia:** Na ja, Schals zum Beispiel oder Schmuck. | **Yves:** Accessoires also. | **Xenia:** Oder Vasen und Kerzenhalter. Oder Hautpflege. Vielleicht sogar Waschpulver. | **Yves:** Waschpulver? | **Xenia:** Waschpulver, das die Umwelt nicht belastet. Warum nicht? | **Sandra:** Das gibt es in jedem besseren Supermarkt. | **Xenia:** Ja, aber unsere Kunden könnten es auch von uns kaufen. Das war jetzt nur so eine Idee. Nur ein Beispiel. Ich bestehe nicht darauf. Wie wäre es denn, wenn sich jeder von uns ein paar Gedanken darüber macht, wie wir unser Randsortiment erweitern könnten? Denkt jeder bis nächste Woche darüber nach? | **Sandra/Yves:** Ja, gern.

12a 1. Sortiment 2. Kernsortiment 3. schmal 4. Randsortiment 5. Schmuck 6. Waschpulver 7. die Umwelt nicht belasten 8. kommt nicht vor: breit

12b 1. Kernsortiment, Produkte aus Biobaumwolle 2. Randsortiment, Schals, Schmuck, Vasen, Kerzenhalter, Hautpflege, Waschpulver

12c 1. (Gut, dass) du das ansprichst. 2. (Macht sich jeder) ein paar Gedanken (darüber)?

13 1. Vertriebswegen 2. Absatz 3. Händler 4. Einzelhandelskette 5. Marge 6. Plattform 7. Treuerabatt 8. Retoure

14a ▶ Hörtext 36

Xenia: Ach Yves, wie war denn deine Besprechung mit der Einzelhandelskette? Können wir unsere Produkte auch über sie verkaufen? | **Yves:** Ja, die sind wirklich an unseren Produkten interessiert. Und würden wirklich große Mengen bestellen. Na ja, für uns große Mengen. | **Xenia:** Das wäre ja super. Dann hätten wir endlich neben unserem Ladengeschäft und dem Onlineshop noch einen anderen Vertriebsweg. | **Yves:** Ja, aber die verlangen hohe Rabatte. Das reduziert natürlich unsere Marge. Das ist ja ganz anders als beim direkten Absatz. | **Xenia:** Dafür verkaufen wir größere Mengen. | **Yves:** Stimmt. Ich habe dem Einkaufsleiter gesagt, dass du alles Weitere mit ihm besprechen wirst. Hier ist seine Karte. | **Xenia:** Danke. Diese Einzelhandelskette hatten wir auf dem B2B-Marktplatz *wlv.de* gefunden, oder? Kannst du dort noch weiter schauen, ob wir auch einen Großhändler finden? | **Yves:** Das mache ich. Ich habe aber auch überlegt, ob wir nicht doch unsere Produkte aus dem Onlineshop kostenlos an unsere Kundinnen und Kunden liefern können. Dann würden vielleicht mehr Leute bei uns direkt online bestellen. | **Xenia:** Wir bezahlen mit den Lieferkosten aber auch die nachhaltige Verpackung. Und was machen wir mit Retouren? Wenn die Leute die Sachen zurückschicken, müssten wir das auch bezahlen. Aber wir können gern für die Kunden z. B. einen Treuerabatt einführen oder verschiedene Rabattaktionen machen. | **Yves:** Das klingt gut.

14a Einzelhandelskette, Vertriebsweg, Marge, Treuerabatt

14b 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. richtig

16a 1. -kampagne 2. -spots 3. -anzeige 4. -mails 5. -agentur 6. -erfolg

16c a. 1 b. 4 c. 2 d. 3 e. 6 f. 5

18a 1. Anzeigen 2. Printmedien 3. Radiospot 4. Werbeetat 5. Onlineshop 6. Werbeslogan 7. Werbeerfolg

18b ▶ Hörtext 37

Xenia: Nun zum Thema *Werbung*: Unsere Werbekampagne ... Wie sollen wir unsere neue Produktlinie auf dem Markt vorstellen? Wer möchte einen Vorschlag machen? | **Yves:** Ich finde, wir sollten in den passenden Zeitschriften Anzeigen schalten. Wie wäre es mit *Haus und Wohnen* oder *Heim und Garten*? | **Sandra:** Weißt du, wie viel da eine Seite kostet? | **Yves:** Es muss ja nicht eine ganze Seite sein. Ich denke nur, dass wir die passenden Printmedien benutzen sollten, unsere Zielgruppe kauft diese Zeitschriften ganz sicher. Und wir sind jetzt bald bei einer größeren Ladenkette präsent. Da sollten wir unsere neuen Käufer doch ein bisschen über uns informieren, findet ihr nicht? | **Xenia:** Das finde ich völlig richtig. Vielleicht könnten wir sogar einen Radiospot im Regionalradio bringen. Sandra, was würdest du vorschlagen? | **Sandra:** Ich weiß ja nicht, wie hoch unser Werbeetat ist. Aber ich würde sehr viel mehr auf E-Commerce setzen. Wir benutzen unseren

Onlineshop fast gar nicht. Können wir das nicht verbessern? Unsere Website hat eine hohe Abbruchrate und ... | **Yves:** Du meinst, die Menschen gehen auf unsere Website und verlassen sie, ohne etwas zu kaufen? | **Sandra:** Genau. Aber lass mich bitte ausreden. Es würde nicht viel kosten, die Seite zu verbessern. | **Yves:** Ich finde, Sandra hat recht. Wäre Suchmaschinenwerbung sinnvoll? Wenn eine Kundin im Internet nach Wohntextilien sucht, würde sie unsere Anzeige auch ganz oben sehen. | **Xenia:** Tolle Idee, aber das würde ich vielleicht erst später machen. Was haltet ihr zuerst von Plakatwerbung? Auf Plakatwänden hier in unserer Stadt mit unserem neuen Werbeslogan. Da könnten wir dann den Werbeerfolg in unserem Ladengeschäft schon überprüfen.

18c Radiospot im Regionalradio, Onlineshop/Website im Internet, Suchmaschinenanzeige im Internet, Plakat mit Werbeslogan auf Plakatwänden

18d 1. (Wer möchte einen) Vorschlag machen? 2a. (Das finde ich) völlig richtig. b. (Tolle) Idee. 3a. (Ich finde, wir sollten) in den passenden Zeitschriften Anzeigen schalten. b. (Wie wäre es) mit *Haus und Wohnen* oder *Heim und Garten*? c. (Was haltet ihr) zuerst von Plakatwerbung? 4. (Ich finde, Sandra hat) recht. 5. (Aber lass) mich bitte ausreden.

20b 1. Werbung 2. Social Media 3. Influencer 4. Zielgruppe 5. Logo 6. Werbemittel 7. Suchmaschinenwerbung 8. Werbekampagne 9. Werbeagentur

20c ▶ Hörtext 38

Xenia: Da könnten wir den Werbeerfolg allein in unserem Ladengeschäft überprüfen. Deshalb ... | **Sandra:** Ich denke, wir sollten lieber unsere Internetpräsenz verbessern. Das ist die beste Werbung, weil das wirklich viele Leute sehen. Außerdem kostet das zwar Zeit, aber nicht so viel Geld. Was meint ihr? | **Yves:** Das finde ich auch. Wir sollten mehr Social Media nutzen und in sozialen Netzwerken über unsere nachhaltige Produktion schreiben. Oder wir schicken kostenlose Produkte zum Testen an Leute, die einen Blog schreiben oder Videos drehen. | **Sandra:** Du meinst, dass diese Influencer unsere Produkte gut finden? | **Yves:** Ich glaube schon. Wir sollten aber auch unsere Zielgruppe erweitern. | **Sandra:** Ich dachte eher daran, erst einmal unseren Onlineshop zu verbessern. Die ganze Aufmachung ist zu langweilig und die Bestellung ist kompliziert. Wir können zum Beispiel mal unser Logo anpassen und den neuen Werbeslogan mehr nutzen. | **Yves:** Ich finde das Logo, das du entworfen hast, eigentlich sehr schön und die Leute kennen das auch schon. Ein Blatt mit einem Regentropfen, das ist *Texprofair*. Ich denke aber auch, dass wir unsere Produkte besser beschreiben müssen und unseren Onlineshop optimieren sollten. | **Xenia:** Gut, um den Onlineshop können wir uns direkt hier kümmern. Social Media und die Arbeit mit Influencern würde ich auf später verschieben. Wir sollten uns auf andere Werbemittel fokussieren. Werbeanzeigen in Zeitungen, Plakate und gern auch Suchmaschinenwerbung im Internet. Meiner Meinung nach sollten wir jetzt eine richtige Werbekampagne planen. | **Yves:** Aber dafür müssten wir unbedingt eine Werbeagentur beauftragen. Das können wir doch nicht alles selbst entwerfen und durchführen, oder? Ich kenne jemanden in der Werbebranche. Soll ich den mal um Rat fragen? | **Xenia:** Ja, warum nicht? Wichtig sind vor allem die Kosten.

20d 1. falsch 2. richtig 3. falsch 4. falsch 5. richtig

- 20e** 1. (Das) finde ich auch. **2.** (Was) meint ihr? **3.** (Warum) nicht?
20f überprüfen, verbessern, erweitern, anpassen, entwerfen, beschreiben, verschieben, beauftragen, durchführen
20g an|passen, durch|führen

Modul 8

- 1a** Verkauf/Vertrieb, Warenlager/Versand, Buchhaltung
1b 1. gewinnen **2.** betreuen **3.** bearbeiten **4.** erstellen
5. nehmen ... an **6.** bearbeiten **7.** bestätigen **8.** versenden
9. verpacken **10.** stellen ... aus **11.** überprüfen
2a 1. -haltig **2.** -arm **3.** -los **4.** -bar **5.** -reich **6.** -reich **7.** -frei
2b **Beispiele:** Das Produkt ... **1.** enthält wenige Schadstoffe.
2. enthält keinen Alkohol. **3.** kann man überall benutzen.
4. kann man wiederaufladen. **5.** kann man stufenlos ein-
stellen. **6.** kann ausgetauscht werden.
2c **a.** tragbar, überall benutzbar, wiederaufladbar, aus-
tauschbar **b.** stufenlos einstellbar, funktionsreich, rostfrei
c. vitaminreich, zuckerfrei, nicht salzhaltig, fettarm,
alkoholfrei
3a **a.** der Kopfhörer **b.** der Wasserkocher **c.** die Batterie/
der Akku **d.** die Mikrowelle **e.** das Radio **f.** der Ventilator
g. die Kaffeemaschine **h.** das Netzteil **i.** die Steckdose
j. der Fernseher
3b 1. Garantie **2.** austauschen **3.** aufladen **4.** energiesparend
5. integriert **6.** innovativ **7.** mobil **8.** hervorragend **9.** Ver-
kaufsargumente **10.** Stufen **11.** digital **12.** verhandeln
4a 1. Warengruppe **2.** Hersteller **3.** Material **4.** Maße
5. Farben **6.** Pflegehinweise **7.** Eigenschaften
8. Kaufmotive **9.** Preis
4b 1. richtig **2.** falsch **3.** richtig **4.** falsch **5.** falsch
5a 1. a **2.** d **3.** b **4.** c
5b **Beispiele:** **5.** Das Produkt ist reparierbar. f.; **6.** Die Mikro-
welle hat ein klares Design. e.; **7.** Das Produkt ist beson-
ders hochwertig. g.
7a 1. V **2.** V **3.** E **4.** V **5.** V **6.** E **7.** E
7b 1. Sortiment **2.** nachhaltig **3.** energiesparend **4.** Garantie
5. austauschbar **6.** Verkaufsargument **7.** Messeneuheit
8. tragbare
7c ▶ **Hörtext 39**
Herr Ahrens: Guten Tag, ich sehe, Sie interessieren sich
für unsere hochgradig modernen Haushaltsgeräte. Kann
ich Ihnen helfen? | **Frau Meksis:** Guten Tag, ja, ich bin
Einkäuferin für eine Ladenkette in Griechenland. Wir
möchten unser Sortiment erweitern und Ihre Geräte
interessieren mich. | **Herr Ahrens:** Das freut mich. Mein
Name ist Günther Ahrens. | **Frau Meksis:** Angenehm, Herr
Ahrens. Sophia Meksis. | **Herr Ahrens:** Sehr erfreut, Frau
Meksis. Ihr Deutsch ist hervorragend. | **Frau Meksis:** Vie-
len Dank. Erzählen Sie mir doch bitte etwas über Ihre Pro-
dukte. | **Herr Ahrens:** Nun, wir garantieren Ihnen, dass
alle unsere überaus praktischen Produkte nachhaltig
produziert werden – und dass sie dabei äußerst energie-
sparend sind. Außerdem bieten wir fünf Jahre Garantie.
Und alle Teile sind komplett austauschbar. Das heißt für
unsere Kunden, dass unsere Produkte gänzlich repara-
rierbar sind. Und das ist ein außerordentlich wichtiges
Verkaufsargument. Wer kauft schon gerne dauernd neue
Geräte? | **Frau Meksis:** Gut. Eigentlich bin ich momentan

an normalen Mikrowellen interessiert. Aber erklären Sie
mir doch bitte, was das hier ist. | **Herr Ahrens:** Ah! Das ist
unsere neue *MikroMobil3000*, unsere absolut fantastische
Messeneuheit. Die modernste tragbare Mikrowelle der
Welt. | **Frau Meksis:** Und wie funktioniert die?

- 7c** 1. falsch **2.** richtig **3.** falsch **4.** richtig **5.** richtig
7d 1. (Mein) Name ist Günther Ahrens. **2.** (An)genehm, Herr
Ahrens. Sophia Meksis. **3.** (Sehr) erfreut, Frau Meksis.
4. (Ihr Deutsch ist) hervorragend.
8a 1. Und die funktioniert wirklich? **2.** Wie sind denn die
Maße? **3.** Das ist Breite mal Höhe mal Tiefe? **4.** Und es
gibt sie in verschiedenen Farben? **5.** Was sagen Ihre ande-
ren Kunden dazu?
8b ▶ **Hörtext 40**
Herr Ahrens: Unsere neue Mikrowelle funktioniert mit
einem Netzteil oder mit Akkus. Also völlig mobil. Unsere
Ingenieurin kam auf diese ausgesprochen innovative
Idee, als sie auf Reisen war. Sie dachte: Ich kann mobil
telefonieren, ich kann überall Kaffee in einem Becher
mitnehmen, warum kann ich nicht mobil etwas kochen?
Also hat sie unsere *MikroMobil3000* entwickelt. | **Frau**
Meksis: Und die funktioniert wirklich? | **Herr Ahrens:**
Aber ja, hier, sehen Sie unsere kleine Büroküche? Wir
benutzen sie und sind rundum begeistert. Nie wieder
kalte Pizza. Ach, und hören Sie mal ... ein integriertes
Radio hat sie auch. Ansonsten funktioniert sie sehr
geräuscharm. | **Frau Meksis:** Wie sind denn die Maße? |
Herr Ahrens: Ah ja, einen Moment, bitte ... hier stehen
sie: 25x20x25. | **Frau Meksis:** Das ist Breite mal Höhe
mal Tiefe? | **Herr Ahrens:** Ja, genau. Breite: 25 cm, Höhe:
20 cm, Tiefe: 25 cm. Sie lässt sich fast in jede Tasche
packen. | **Frau Meksis:** Und es gibt sie in verschiedenen
Farben? | **Herr Ahrens:** Aber natürlich: in Weiß, Creme,
Rot, Gelb und Neongrün, total modern. | **Frau Meksis:**
Was sagen Ihre anderen Kunden dazu? | **Herr Ahrens:** Die
meisten lachen zuerst – und kaufen dann. Und sind durch
und durch zufrieden.
8c überaus, äußerst, komplett, gänzlich, außerordentlich,
absolut, völlig, ausgesprochen, rundum, sehr, total,
durch und durch
9 1. Guten Tag. **2.** An was für eine Kaffeemaschine hatten
Sie gedacht? **3.** Wie wäre es denn mit dieser Maschine?
4. Sie ist äußerst energiesparend. **5.** Diese Maschine
bekommen Sie für 99,90 Euro. **6.** Das kann ich gut verste-
hen, aber nachhaltige Produktion hat ihren Preis. **7.** Ich
bringe das Gerät für Sie zur Kasse. **8.** Ich wünsche Ihnen
viel Freude mit Ihrer neuen Kaffeemaschine.
10a ▶ **Hörtext 41**
Herr Narin: Guten Tag. Kann ich Ihnen helfen? | **Käufe-**
rin: Guten Tag. Danke, ich möchte mich zuerst einmal
umsehen. | **Herr Narin:** Gern. Wenn Sie Hilfe brauchen,
sagen Sie Bescheid. | **Käuferin:** Danke.
▶ **Hörtext 42**
Käuferin: Entschuldigung. | **Herr Narin:** Ja? Wie kann
ich Ihnen behilflich sein? | **Käuferin:** Ich suche eine
Kaffeemaschine. | **Herr Narin:** Aber bei der Auswahl ist
es schwer, nicht? | **Käuferin:** Das kann man wohl sagen. |
Herr Narin: Wo möchten Sie die Kaffeemaschine denn
benutzen? Zu Hause, im Büro oder ...? | **Käuferin:** Im
Büro. | **Herr Narin:** Und was ist Ihnen besonders wich-
tig? | **Käuferin:** Dass sie Kaffee macht? | **Herr Narin:** Ich
meine, möchten Sie z. B. eine Espressomaschine? Im

Büro empfangen Sie sicher auch Geschäftspartner. | **Käuferin:** Nein, eigentlich weniger. | **Herr Narin:** Oder eine große Maschine? Wenn Sie viele Mitarbeitende haben ... | **Käuferin:** Nein, nein, ich möchte eine ganz einfache Kaffeemaschine für mich. Aber eine, mit der der Kaffee nach zwei Stunden nicht so scheußlich schmeckt. | **Herr Narin:** Ah, dann wäre für Sie eine Kaffeemaschine mit Thermoskanne ideal. | **Käuferin:** Ja, das hört sich gut an.

► **Hörtext 43**

Herr Narin: Dann kann ich Ihnen hier ein überaus interessantes Produkt zeigen. Die Maschine ist ausgesprochen einfach bedienbar und sieht gleichzeitig total schick aus. Gefällt Ihnen das Design? | **Käuferin:** Ja, sogar sehr gut.

► **Hörtext 44**

Herr Narin: Sie ist absolut energiesparend im Gebrauch. Und die Kanne ist groß genug für zwölf Tassen. |

Käuferin: Wie lange hält die Thermoskanne den Kaffee eigentlich warm? | **Herr Narin:** Das kommt natürlich auf die Menge an, aber generell lässt sich der Kaffee über zehn Stunden warmhalten. Damit kommen Sie also leicht einen Arbeitstag lang aus.

► **Hörtext 45**

Käuferin: Und was kostet diese Maschine? | **Herr Narin:** Auch preislich ist sie ausgesprochen attraktiv. Sie bekommen sie schon für 99,90 Euro.

► **Hörtext 46**

Käuferin: Das ist mir eigentlich ein bisschen viel. | **Herr Narin:** Das kann ich gut verstehen, aber günstiger können wir sie leider nicht anbieten, denn alle unsere Produkte werden vollkommen nachhaltig produziert. Das heißt für Sie, dass Sie jedes Produkt von uns völlig unbesorgt benutzen können. Die Umwelt haben Sie dadurch nicht verschmutzt. | **Käuferin:** Na, da haben Sie auch wieder recht. | **Herr Narin:** Und Sie haben fünf Jahre Garantie auf die Maschine. | **Käuferin:** Ja, gut. Ich denke, ich nehme sie.

► **Hörtext 47**

Herr Narin: Wunderbar. Den Filter sollten Sie bitte nur mit warmem Wasser abspülen. Ich bringe das Gerät für Sie zur Kasse. Kann ich sonst noch etwas für Sie tun? | **Käuferin:** Nein, danke. Vielen Dank für Ihre Beratung.

► **Hörtext 48**

Herr Narin: Gerne. Dann wünsche ich Ihnen viel Freude mit der Kaffeemaschine. Auf Wiedersehen. | **Käuferin:** Auf Wiedersehen.

- 10a** 1. Den Bedarf ermitteln 2. Die Ware vorlegen 3. Verkaufsargumente zur Kundenberatung nutzen 4. Den Preis nennen 5. Einen Kundeneinwand behandeln 6. Einen Kaufabschluss herbeiführen 7. Den Kunden verabschieden

10b ► **Hörtext 49**

Gesamthörtext der Hörtexte 41 bis 48

- 10b** 1. (Kann ich) Ihnen helfen? (Wie kann ich) Ihnen behilflich sein? 2. (Das kann) man wohl sagen. (Ja, das hört) sich gut an. 3. (Sie bekommen sie) schon für 99,90 Euro. 4. (Das ist mir eigentlich) ein bisschen viel. 5. (Das kann ich) gut verstehen. 6. (Kann ich sonst) noch etwas für Sie tun? 7. (Dann wünsche ich Ihnen) viel Freude mit der Kaffeemaschine. Auf Wiedersehen.

- 11b Beispiele:** 1. Mit unserem Spinat lässt sich jedes Baby füttern. 2. Das Handy lässt sich mit diesem Knopf sehr

leicht einschalten. 3. Ohne Batterien ließ sich das Produkt nicht so einfach verkaufen. 4. Mit diesem Netzteil lässt sich Strom sparen.

- 11c** 1. Das Produkt ist nicht mehr lieferbar. 2. Die Schale von Äpfeln ist problemlos essbar. 3. Die Werbestifte sind in großen Mengen bestellbar. 4. Unsere Veranstaltungsräume sind für jede Feier buchbar.

- 11d** 1. Bei der Lieferung ließen sich die Schäden aber nicht erkennen. 2. ... ist der Vertrag mit dem Lieferanten nicht mehr kündbar. 3. So lassen sich die Produkte aber nicht mehr an unsere Kunden versenden. 4. Die Beschwerden unserer Kunden für die Verspätung der Lieferung sind jetzt auch nicht mehr auffaltbar. 5. Ich habe lange nachgedacht, aber das Problem lässt sich einfach nicht lösen.

13a ► **Hörtext 50**

Herr Narin: Guten Tag, *Heim und Haus*, mein Name ist Milad Narin, was kann ich für Sie tun? | **Frau Kossof:** Guten Tag, hier spricht Kossof von der Firma *Warenwelt*. Ist Herr Ahrens zu sprechen? | **Herr Narin:** Oh, das tut mir leid, Frau Kossof. Herr Ahrens ist heute und morgen noch auf der *Anuga FoodTec*. | **Frau Kossof:** Ach, richtig. Die Messe läuft ja noch. | **Herr Narin:** Kann Ihnen jemand anderes weiterhelfen? | **Frau Kossof:** Nein, Herr Ahrens wird ja übermorgen wieder im Geschäft sein, oder? | **Herr Narin:** Das kann ich Ihnen leider nicht versprechen. Ich kenne die Termine von Herrn Ahrens nicht. Aber ich notiere gerne eine Nachricht für ihn. Soll er Sie zurückrufen? | **Frau Kossof:** Bitte. Und sagen Sie ihm schon mal, dass ich von ihm ein Angebot über 400 Wasserkocher brauche. 200 in Rot und 200 in Schwarz. | **Herr Narin:** 400 Wasserkocher, 200 in Rot und 200 in Schwarz. Ist das richtig? | **Frau Kossof:** Das ist korrekt. Herr Ahrens sollte meine Nummer haben. Aber ich gebe sie Ihnen trotzdem. Das ist die 065 23 85 02 71. | **Herr Narin:** Einen Moment, bitte. Ich wiederhole: 065 23 85 02 71. | **Frau Kossof:** Genau. Wenn er mich dann übermorgen zurückrufen könnte oder mir einfach sein Angebot schickt, das wäre auch gut. | **Herr Narin:** Ich richte es aus, Frau Kossof. Vielen Dank für Ihren Anruf. | **Frau Kossof:** Danke auch. Mit wem habe ich gesprochen? | **Herr Narin:** Milad Narin ist mein Name. | **Frau Kossof:** Vielen Dank, Herr Narin, und auf Wiederhören. | **Herr Narin:** Auf Wiederhören.

13a c, f

14a 1. b 2. d 3. a 4. c

14b 1. Bonität 2. Stammkunde 3. Warenbestand 4. Menge 5. Preis 6. Lieferanten 7. Angebot

15 1. Zahlungsbedingungen 2. Lieferfrist 3. Lieferbedingungen 4. Rückgaberecht 5. Eigentum 6. Eigentumsvorbehalt

16a 1. Zahlungsbedingungen 2. Lieferbedingungen 3. Rückgaberecht 4. Eigentumsvorbehalt

16b 1. gelten 2. begleichen 3. erfolgt

17a 1. a 2. a 3. a 4. a 5. a 6. b

17b ► **Hörtext 51**

Herr Narin: Frau Loost, wenn wir Frau Kossof nun ein Angebot schicken, müssen wir ihr die Wasserkocher dann in Zukunft immer zu demselben Preis verkaufen? | **Frau Loost:** Nein. Unsere Firma schreibt immer: „Das Angebot ist gültig bis z. B. 12.04.“ Das heißt, wir geben dem Kunden zwar Zeit zu überlegen und zu bestellen, aber ab dem 13.04. können wir den Preis, die Liefer- und die Zahlungsbedingungen ändern. | **Herr Narin:** Ich habe einmal gelesen: „Preise freibleibend“. Was bedeutet

das? | **Frau Loost:** Obwohl ein Preis im Angebot steht, kann der Verkäufer den Preis jederzeit ändern. Man kann auch „Lieferzeit freibleibend“ schreiben. Dann kann sich die Lieferzeit ändern. Alles, was freibleibend ist, kann der Verkäufer jederzeit ändern. | **Herr Narin:** Freibleibend bedeutet also unverbindlich? | **Frau Loost:** Genau. Und noch ein dritter Ausdruck bedeutet dasselbe: „Ohne Gewähr“. | **Herr Narin:** Ach, du meine Güte. Das heißt auch: „Etwas kann sich ändern“? | **Frau Loost:** Richtig. | **Herr Narin:** Und was heißt: „Solange der Vorrat reicht.“? | **Frau Loost:** Na ja, das heißt, wenn wir keine Ware mehr haben, können wir auch keine liefern. | **Herr Narin:** Das ist doch logisch. Muss man das extra sagen? | **Frau Loost:** Ja, weil wir sagen wollen, dass wir die Menge von z. B. 200 Wasserkochern nicht garantieren können. Vielleicht, weil wir sie nicht mehr herstellen. | **Herr Narin:** Puh, ist das kompliziert.

- 18 **1.** Anfrage **2.** Artikel **3.** Artikelnummer **4.** Menge
5. Gesamtpreis **6.** Summe (netto) **7.** 19% Umsatzsteuer
8. Gesamtbetrag **9.** Auftragseingang **10.** gültig **11.** Auftrag

19a ► **Hörtext 22**

Frau Meksis: Gut. Zu welchen Bedingungen könnten Sie mir 800 Mikrowellen des Modells *PrestoDeluxe* und 300 Stück des Modells *MikroMobil3000* anbieten? | **Herr Ahrens:** 800 *PrestoDeluxe* und 300 *MikroMobil*? Da kann ich Ihnen als Erstes einen Mengenrabatt von zehn Prozent und einen Messerabatt von 15 Prozent anbieten. Die *PrestoDeluxe* gibt es nur in Weiß. In welcher Farbe möchten Sie die *MikroMobil* bestellen? | **Frau Meksis:** Also insgesamt 25 Prozent auf den Gesamtpreis? Das hört sich gut an. Dann sagen wir, 150 in Weiß, 100 in Rot und 50 in Neongrün. | **Herr Ahrens:** Sehr gut. | **Frau Meksis:** Wie sehen Ihre Lieferfristen aus? Das heißt, wie schnell könnten Sie liefern? | **Herr Ahrens:** Beide Mikrowellen könnten wir binnen drei Wochen liefern. | **Frau Meksis:** Binnen drei Wochen? Also spätestens in drei Wochen? Das klingt gut. Und wer bezahlt den Transport? | **Herr Ahrens:** Wir liefern grundsätzlich ab Werk. Da gibt es keinen Verhandlungsspielraum. | **Frau Meksis:** Ok. Und wie lauten Ihre Zahlungsbedingungen?

- 19a **1.** 800 **2.** weiß **3.** *MikroMobil3000* **4.** 150 **5.** weiß **6.** 100
7. rot **8.** 50 **9.** neongrün
- 19b **1.** Mengenrabatt **2.** Messerabatt **3.** binnen/spätestens in drei Wochen **4.** ab Werk
- 19c **1.** (Wie sehen Ihre) Lieferfristen aus? **2.** (Wir könnten) binnen (drei Wochen liefern.) **3.** (Da gibt es keinen Verhandlungsspielraum.)

- 20a **1.** g **2.** d **3.** f **4.** e **5.** c **6.** b **7.** a **8.** h

21a ► **Hörtext 53**

Frau Meksis: Und wie lauten Ihre Zahlungsbedingungen? | **Herr Ahrens:** Nun, gewöhnlich verlangen wir bei Neukunden Zahlung per Vorkasse. Das heißt, Sie zahlen vor der Lieferung. | **Frau Meksis:** Gewöhnlich? | **Herr Ahrens:** In Ihrem Fall könnten wir auch ... | **Frau Meksis:** Einen Kauf auf Rechnung vereinbaren und wir zahlen nach Erhalt der Ware? Toll! Würden Sie uns auch etwas mehr Zeit geben, um die Rechnung zu bezahlen? Zum Beispiel ... | **Herr Ahrens:** 30 Tage Ziel? | **Frau Meksis:** 60 Tage Ziel. Unsere Bank kann Ihnen unsere Bonität bestätigen. | **Herr Ahrens:** Wenn Ihre Bonität garantiert ist, wäre 30 Tage Ziel wohl möglich. 60 Tage Ziel ist für uns leider nicht machbar. |

Frau Meksis: Und wenn wir doch schneller zahlen, können wir drei Prozent vom Kaufpreis abziehen? | **Herr Ahrens:** Drei Prozent Skonto für schnelles Zahlen? Nein, das tut mir leid, ich kann Ihnen höchstens zwei Prozent Skonto anbieten. Zwei Prozent Skonto, wenn Sie binnen acht Tagen zahlen. Wie hört sich das an? | **Frau Meksis:** Wunderbar. | **Herr Ahrens:** Kann ich dann den Kaufvertrag so aufsetzen und Ihnen zur Unterschrift vorlegen? | **Frau Meksis:** Ja, sehr schön. Hier ist meine Karte mit allen Firmendaten. Ich bin in einer Stunde wieder da. Ist das in Ordnung? | **Herr Ahrens:** Aber natürlich, Frau Meksis. Bis dann. Und vielen Dank. | **Frau Meksis:** Ich danke Ihnen, Herr Ahrens. Bis dann.

- 21a per Vorkasse, 30 Tage Ziel, 60 Tage Ziel, 8 Tage 2% Skonto, 3% Skonto
- 21b 60 Tage Ziel, 8 Tage 2% Skonto
- 21c **1.** (... ist für uns) leider nicht machbar. **2.** (Wie) hört sich das an? **3.** (Ist das) in Ordnung?
- 23a **1.** *MikroMobil3000* **2.** weiß **3.** 150 **4.** 49.352,00 **5.** *MikroMobil3000* **6.** rot **7.** 100 **8.** 24.676,00 **9.** *MikroMobil3000* **10.** neongrün **11.** 50 **12.** 12.338,00 **13.** Messerabatt **14.** ab Werk **15.** Ziel **16.** acht **17.** 2%

Modul 9

- 1a **1.** den Bedarf ermitteln **2.** Anfragen schreiben und Angebote vergleichen **3.** eine Bestellung aufgeben **4.** den Wareneingang kontrollieren **5.** die Rechnung überprüfen **6.** den Rechnungsbetrag überweisen
- 2a **1.** Meldebestand **2.** Verbrauch **3.** Absatz **4.** Reserve **5.** Stückliste **6.** Prognose
- 2b **1.** Bezugsquelle **2.** Recherche **3.** Industrie- und Handelskammer **4.** Plattform **5.** Lieferbedingungen **6.** Zahlungsbedingungen
- 3a **1.** richtig **2.** richtig **3.** richtig **4.** richtig **5.** falsch
- 3b **1.** (Deshalb) schlage ich vor ... **2.** (Es ist) immer gut ... **3.** (Ich könnte ihn) bitten ...
- 3c **1.** (jemandem Bescheid) geben **2.** (den Meldebestand) erreichen **3.** (jemanden um ein Angebot) bitten ... **4.** (neue Lieferanten) recherchieren
- 4a ► **Hörtext 54**

Herr Ebner: Frau Gosch, ich habe eben den Chef getroffen. Ich soll Ihnen ausrichten, dass er mit Ihrem Vorschlag einverstanden ist. Und ich soll neue Bezugsquellen für unsere Notebooktaschen recherchieren. Sind Sie mit dem jetzigen Lieferanten nicht zufrieden? | **Frau Gosch:** Doch, doch. Aber der hat nur das eine Modell im Sortiment. Deshalb sollten wir uns über weitere Bezugsquellen informieren. | **Herr Ebner:** Was ist mit der Firma, mit der Sie kürzlich auf der Messe gesprochen haben? Sie sagten, die haben uns ein gutes Angebot gemacht. | **Frau Gosch:** Sie meinen die Firma *PC-Fair*. | **Herr Ebner:** Genau. | **Frau Gosch:** Hm. Außerdem bietet die Firma Taschen aus fairer Produktion an. Das wird für Kunden momentan immer interessanter. Sie haben recht. Aber wir sollten trotzdem noch weitere Bezugsquellen suchen. Können Sie das übernehmen? | **Herr Ebner:** Natürlich. Soll ich auch bei der IHK nach Lieferanten fragen? | **Frau Gosch:** Warum nicht? Und vielleicht können Sie unsere Anfrage auch noch auf einen elektronischen Beschaffungsmarkt hochladen. | **Herr Ebner:** Super. Dann

schreibe ich nachher schon mal die Anfrage und hole darüber Angebote ein. Wie viele Taschen brauchen wir? | **Frau Gosch:** Wir sind zunächst an 500 Stück interessiert. Aber schreiben Sie: „Wir haben laufend Bedarf.“ | **Herr Ebner:** Gut. Das mache ich.

4a 1. c 2. b

4b 1. (Ich soll) Ihnen ausrichten, (dass ...) 2. Warum nicht? 3. Genau. Natürlich. Super. 4. Was ist (mit der Firma, mit der Sie auf der Messe gesprochen haben?)

4c ein Angebot: machen, einholen
eine Anfrage: hochladen, schreiben

5a 1. c 2. a 3. e 4. f 5. d 6. b

5b 1. momentan 2. kürzlich 3. nachher 4. soeben 5. jährlich

7 1. zeitnah 2. wunschgemäß 3. schriftlich 4. vorrätig
5. fair 6. unverbindlich 7. mündlich 8. vorab 9. dringend
10. anonym

8 1. Hinterlegung einer Anfrage 2. Abgabe von Angeboten durch Lieferanten 3. Vergleich der Angebote 4. Entscheidung für einen Lieferanten

9 **Beispielsätze:** 1. Ich brauche am nächsten Dienstag 20 Blumensträuße. 2. Wir benötigen zeitnah ein Angebot über 350 Schrauben. 3. Ich möchte bei Ihnen 40 Schraubendreher bestellen. 4. Können Sie 30 blaue Sportjacken binnen zwei Wochen liefern? 5. Haben Sie frische Bananen vorrätig? 6. Die Firma sucht neue Lieferanten zur zukünftigen Erweiterung ihres Sortiments.

10 1. Anfrage 2. Interesse 3. Angebot 4. Ware 5. Dank
6. Grüßen

11 1. Sehr geehrte Damen und Herren, 2. da wir unser Sortiment erweitern möchten, suchen wir einen Lieferanten für Sportbekleidung. 3. Ihre Adresse haben wir Ihrer Website entnommen. 4. Bitte senden Sie uns die besagten Probeexemplare zu. 5. Vielen Dank vorab. 6. Mit freundlichen Grüßen

13a ► Hörtext 55

Herr Sönter: PC-Fair, Sönter, guten Tag. Was kann ich für Sie tun? | **Frau Gosch:** Herr Sönter, guten Tag. Hier spricht Gerda Gosch. Sie erinnern sich vielleicht? Wir haben letzte Woche auf der Messe miteinander gesprochen. | **Herr Sönter:** Frau Gosch von 1001 BIT. Natürlich erinnere ich mich. Wie schön, von Ihnen zu hören. Ich erinnere mich sogar an das Zubehör, für das Sie sich interessiert haben. Haben Sie noch weitere Fragen dazu? | **Frau Gosch:** Nur eine ganz einfache: Zu welchem Preis und wie schnell können Sie uns 500 Notebooktaschen liefern? | **Herr Sönter:** 500 Notebooktaschen, sagten Sie? Einen Moment bitte, ich schau gleich nach, ob wir so viel vorrätig haben ... Ja, kein Problem. Die könnten Sie binnen fünf Tagen haben. Ich weiß, Schnelligkeit ist Ihnen wichtig. Und wir liefern natürlich frei Haus. | **Frau Gosch:** Binnen fünf Tagen. Das hört sich gut an. Und preislich? Wie sieht es preislich aus? | **Herr Sönter:** Mmh, das müsste ich mit dem Chef klären. Aber ich kann Ihnen auf jeden Fall einen Messerabatt von fünf Prozent anbieten. | **Frau Gosch:** Fünf Prozent sind schön und gut, aber fünf Prozent wovon? Ich müsste schon den Preis wissen, zu dem Sie liefern können. | **Herr Sönter:** Frau Gosch, kann ich Sie in circa einer Stunde zurückrufen? Dann kann ich Ihnen Genaueres sagen. | **Frau Gosch:** Gerne. Ich bin bis 17:00 Uhr im Büro. Oder schicken Sie mir gleich Ihr Angebot zu. Wie wäre das? | **Herr Sönter:** Das mache ich gerne. Unser Angebot bekommen Sie

heute noch. Vielen Dank für Ihren Anruf, Frau Gosch. | **Frau Gosch:** Auf Wiederhören, Herr Sönter.

13a 1. Messe 2. 500 3. vorrätig 4. binnen 5. Messerabatt

13b 1. (Sönter, guten Tag. Was) kann (ich für Sie tun?) 2. (Das hört) sich gut an. 3. (Auf) Wiederhören, (Herr Sönter.)

14c 1. A 2. D 3. A 4. D

14d 1. dem 2. die 3. denen 4. das

14e 1. Das Land, aus dem die Ware kommt, gehört zur EU. 2. Die Firma, bei der wir Taschen bestellen, liefert kostenlos. 3. Unsere Kunden, von denen die meisten Stammkunden sind, erwarten von uns günstige Preise. 4. Die Anfrage, um die ich dich bitte, soll morgen hochgeladen werden. 5. Durch den Fehler, den unser letztes Produkt hatte, musste die Produktion gestoppt werden.

14f 1. ... bei dem wir schon einmal bestellt haben. 2. ... von dem wir 20% Rabatt bekommen. 3. ... den unser Partner schon lange kennt. 4. ... der sehr schnell liefert. 5. ... der uns schon Muster geschickt hat.

16a 1. Lieferfrist 2. Zahlungsfrist 3. Wareneinheit 4. Stückpreis 5. Transportkosten, Frachtkosten 6. Messerabatt 7. Mengenrabatt

16b 1. a 2. b 3. d 4. c

17a ► Hörtext 56

Frau Shah: Woodworld, Sie sprechen mit Harsha Shah, was kann ich für Sie tun? | **Herr Jakob:** Guten Tag, hier ist Jakob von der Firma *Schlafwandel*. Oder sollte ich besser sagen: „Guten Abend.“? | **Frau Shah:** Herr Jakob, es freut mich, von Ihnen zu hören. Wie geht es Ihnen? | **Herr Jakob:** Danke der Nachfrage. Mir geht es gut. | **Frau Shah:** Ich hoffe, Sie waren mit unserer letzten Lieferung zufrieden? | **Herr Jakob:** Ja, natürlich, alles super, wie immer. Wir brauchen allerdings zeitnah eine Lieferung von einer Tonne Teakholz. Der Kunde, für den das Holz gedacht ist, hat sich kurzfristig umentschieden. | **Frau Shah:** Ich muss kurz schauen ... Also, wenn es auf das nächste Schiff morgen mitkommt, haben Sie das Holz binnen drei Wochen. Ich muss aber zuerst einen Platz auf dem Schiff buchen. Wegen der Kurzfristigkeit müssen Sie aber mehr zahlen. | **Herr Jakob:** Binnen drei Wochen? Das klingt gut. Und wir bezahlen natürlich etwas mehr, aber können wir da bei den Transportkosten noch etwas machen? | **Frau Shah:** Wir liefern grundsätzlich ab Werk, Herr Jakob. Das wissen Sie doch. | **Herr Jakob:** Ihre Konkurrenz zwei Städte weiter liefert mittlerweile kostenlos bis zu unserem Hafen. Wir zahlen da nur den Transport vom Hafen zu unserem Warenlager. | **Frau Shah:** CIF – frei Bestimmungshafen? Mmh ... aber bei denen würden Sie nicht so hochwertiges Teakholz bekommen. | **Herr Jakob:** Nein, aber ich würde mehr Teakholz zu einem günstigeren Preis bekommen. Vielleicht frage ich erst einmal an, wie schnell die anderen liefern können. | **Frau Shah:** Hm. Ich denke, in Ihrem Fall könnten wir auch frei an Bord – FOB liefern. | **Herr Jakob:** Das heißt, wir müssten den gesamten Seetransport bezahlen? Und die Versicherung? Nein. Ihr Bambus ist fantastisch, den werden wir weiter kaufen, aber dieses Mal muss ich alle Optionen abwägen. | **Frau Shah:** Ich denke, dieses Mal könnten wir auch CIF liefern. | **Herr Jakob:** Wunderbar. Die Zahlungsbedingungen bleiben, wie gehabt? | **Frau Shah:** Genau. Ich schicke Ihnen das Angebot heute noch zu.

17a a, c, d

17b 1. d 2. b

17c 1. b 2. a 3. b 4. a 5. a

17d 1. (Es freut mich,) von Ihnen zu hören. 2. (Danke) der Nachfrage. Mir geht es gut.

18 1. gewähren 2. abziehen 3. gewähren 4. begleichen 5. erfolgt 6. erfolgt

19a 1. 6,50 € 2. Messerabatt: 5 % 3. 2 % 4. 48 Stunden 5. ab Werk 6. 56,00 € 7. 30 Tage 8. 30.05. 9. 6,20 € 10. Mengenrabatt: 5 % 11. 0 % 12. zwei Wochen 13. frei Haus 14. 0,-€ 15. sofort 16. 30.07.

19b 1. Rabatt 2. Skonto 3. Transportkosten 4. Lieferpreis/ Bezugspreis

20a ► Hörtext 57

Herr Ebner: Frau Gosch, haben Sie einen Moment Zeit? | **Frau Gosch:** Natürlich. Was gibt's? | **Herr Ebner:** Ich habe gerade die Angebote verglichen. Ich denke, wir sollten bei der Firma *basix* bestellen. Stimmen Sie mir zu? | **Frau Gosch:** Ist das die Firma, von der das beste Angebot stammt? | **Herr Ebner:** Genau. | **Frau Gosch:** Na ja, wenn wir nur den Preis betrachten, haben Sie recht. Aber wie sind denn die Lieferzeiten von *basix*? | **Herr Ebner:** Also, *PC-Fair* kann innerhalb von 48 Stunden liefern und *basix* binnen zwei Wochen. Also beide liefern ziemlich schnell. | **Frau Gosch:** Und der Preis von *PC-Fair* ist für die Produkte aus fairer Produktion? | **Herr Ebner:** Ja, die haben ihr Angebot nur dazu geschickt. Soll ich da fragen, ob sie auch andere Taschen anbieten können? | **Frau Gosch:** Nein, das ist nicht nötig. Ich möchte wirklich wissen, wie sich diese Sachen bei uns verkaufen. Und 48 Stunden Lieferzeit ist super. Ein Lieferant, bei dem wir bestellen, muss einfach schnell liefern können. Wie wäre es denn, wenn wir 250 Taschen bei *PC-Fair* und 250 Stück bei *basix* bestellen? So könnten wir beide Lieferanten ausprobieren. | **Herr Ebner:** Ja, aber dann bekommen wir bei *basix* keinen Mengenrabatt. Den bekommen wir da erst ab 300 Stück. | **Frau Gosch:** Gut, dann bestellen wir 200 Stück bei *PC-Fair* und 300 Stück bei *basix*. Sind Sie damit einverstanden? | **Herr Ebner:** Natürlich. Gut, soll ich auch gleich die Bestellungen schreiben? | **Frau Gosch:** Ja, das wäre gut.

20a 1. falsch 2. richtig 3. richtig 4. falsch 5. falsch

20b 1. (Stimmen) Sie mir zu? (Sind Sie) damit einverstanden? 2. (Wie) wäre es denn, (wenn ...) 3. (Ist das die Firma,) von der das beste Angebot stammt?

22a 1. Bestellung 2. Angebot 3. Stück 4. Bedingungen 5. Lieferung 6. Auftragsbestätigung 7. Zusammenarbeit

Modul 10

2 1. Lieferfrist 2. Liefertermin 3. Lieferverzug 4. Schaden 5. Schadensersatz 6. Kaufvertrag 7. Entschädigung

3a ► Hörtext 58

Herr Runge: Wo sind denn die Kaffeebecher zu unserem Jubiläum? Sollten die nicht schon hier sein? | **Herr Seibold:** Ja, der Liefertermin war gestern. | **Herr Runge:** Haben Sie bei unserer Werbeagentur angerufen? | **Herr Seibold:** Ich bin noch nicht dazu gekommen. | **Herr Runge:** Und von denen hat auch niemand angerufen? | **Herr Seibold:** Nein. Entschuldigung, ich bin gerade am Telefon ... | **Herr Runge:** Zum 150-jährigen Jubiläum unseres Warenhauses gibt es bei unserer Werbeagentur

einen Lieferverzug? Das werden wir doch mal sehen. | **Frau Grothe:** *Werbung und Design*, Grothe. Guten Tag. | **Herr Runge:** Guten Tag, Frau Grothe. Runge hier, von *Bestkauf*. | **Frau Grothe:** Guten Tag, Herr Runge. Wie geht es Ihnen? | **Herr Runge:** Das weiß ich erst nach unserem Gespräch. Wie vertraglich vereinbart, sollten unsere Jubiläumsbecher gestern eintreffen. Können Sie mir sagen, warum wir die Lieferung noch nicht haben? |

Frau Grothe: Einen Moment, Herr Runge. Ich verbinde Sie mit Frau Mertens. Sie kennt sich mit Ihrem Auftrag besser aus. Bleiben Sie bitte einen Moment dran? | **Herr Runge:** Ja. Danke. | **Frau Mertens:** Guten Tag, Herr Runge. Mertens hier. Gerade wollte ich Sie anrufen. | **Herr Runge:** Ich hoffe, Sie haben keine schlechten Nachrichten für mich. | **Frau Mertens:** Leider ja. Wir schaffen es nicht, die Bestellung pünktlich zu liefern. Es tut mir wirklich leid. | **Herr Runge:** Sie können nicht fristgemäß liefern? Warum nicht? | **Frau Mertens:** Hach! Als Erstes kamen 20 Prozent der Becher, die wir bestellt haben, zerbrochen hier an. Das heißt, wir mussten auf die Ersatzlieferung warten. Dann ging vorgestern unsere Druckmaschine kaputt. Der Mechaniker sitzt seit gestern daran, sie zu reparieren.

3a Lieferverzug, Liefertermin, Auftrag, Lieferung

3b 1. a 2. a 3. a 4. b

3c 1. (Ich bin noch nicht) dazu gekommen. 2. (Bleiben Sie) bitte einen Moment dran? 3. fristgemäß

3d 1. bei 2. mit 3. mit

4 1. fristgemäß/fristgerecht 2. festhalten 3. versprechen 4. binnen 5. gewähren 6. ablaufen

5a **Richtige Wörter:** 1. dringend 2. Werbegeschenke 3. Kaufvertrag 4. Schadensersatz 5. Bestellung 6. liefern 7. garantieren 8. Schicken 9. festhalten 10. Bestätigung 11. Entschädigung

5b ► Hörtext 59

Frau Mertens: Der Mechaniker sitzt seit gestern daran, sie zu reparieren. | **Herr Runge:** Es wird doch außer Ihrer Druckmaschine noch andere Möglichkeiten geben. | **Frau Mertens:** Ja, natürlich. Wir haben gestern alles bei einem Geschäftspartner bedrucken lassen. Aber heute mussten wir feststellen, dass Ihr Logo nun eine falsche Farbe hat. | **Herr Runge:** Frau Mertens, ich bin entsetzt. Wir brauchen die Becher dringend. Sie wissen genau, dass wir die Becher ab Montag als Werbegeschenke verteilen wollen. | **Frau Mertens:** Es tut mir auch wirklich leid. Aber ... | **Herr Runge:** Frau Mertens, sollte ich die Becher morgen nicht haben, trete ich vom Kaufvertrag zurück und verlange Schadensersatz von Ihnen. | **Frau Mertens:** Das verstehe ich natürlich. | **Herr Runge:** Sehen Sie keine Chance, mir die Bestellung noch rechtzeitig zu liefern? | **Frau Mertens:** Wir könnten Ihnen am Montag früh einen ersten Teil der Becher liefern. | **Herr Runge:** Aber wir müssen die Becher hier noch mit Keksen befüllen und verpacken. Wann sollen wir das denn machen? | **Frau Mertens:** Das könnten wir doch auch hier machen. Wir holen von Ihnen die Kekse und die Folie ab und machen das alles hier. Dann haben Sie die ersten ... sagen wir ... 500 Becher Montag früh um acht. | **Herr Runge:** Können Sie mir das garantieren? | **Frau Mertens:** Das garantiere ich Ihnen. Das gibt uns über das Wochenende Zeit, alles vorzubereiten. | **Herr Runge:** Gut. Schicken Sie jemanden, um die Kekse und die Folie

abzuholen. Aber ich sage Ihnen, sollte ich am Montag früh hier keine 500 Becher sehen ... | **Frau Mertens:** Das verstehe ich, Herr Runge. Ich werde unsere Problemlösung kurz schriftlich festhalten und Ihnen zur Bestätigung zuschicken. Ist das in Ordnung? | **Herr Runge:** Am Montag früh um acht Uhr liefern Sie mir 500 Becher mit unserem Logo in der richtigen Farbe, mit Keksen und hübsch verpackt. | **Frau Mertens:** Ich verspreche es Ihnen. | **Herr Runge:** Und Sie gewähren mir zehn Prozent Rabatt als Entschädigung. | **Frau Mertens:** Das lässt sich sicher machen. Herr Runge, haben Sie vielen Dank für Ihr Verständnis. | **Herr Runge:** Auf Wiederhören, Frau Mertens. | **Frau Mertens:** Auf Wiederhören, Herr Runge. Und entschuldigen Sie unser Missgeschick.

5c 1. a 2. c 3. b 4. b

5d 1. (Sehen Sie) keine Chance ... 2. (Vielen Dank für) Ihr Verständnis. 3. (Es tut) mir auch wirklich leid. (Entschuldigen Sie) unser Missgeschick.

5e a. verlangen b. zurücktreten c. liefern/zuschicken

6a 1. Wir haben bei einem Lieferanten Becher bestellt. 2. 20 Prozent der Becher kamen zerbrochen an. 3. Wir mussten auf eine Ersatzlieferung warten. 4. Unsere Druckmaschine ist kaputtgegangen. 5. Der Mechaniker musste sie reparieren. 6. Unser Geschäftspartner hat das Logo in einer falschen Farbe gedruckt. 7. Wir haben Folie und Kekse von *Bestkauf* abgeholt. 8. Wir haben die Becher mit Keksen befüllt und in Folie verpackt. 9. Wir haben die fertigen Becher an *Bestkauf* geliefert.

6b* **Präteritum:** 1. Wir bestellten bei einem Lieferanten Becher. 4. Unsere Druckmaschine ging kaputt. 6. Unser Geschäftspartner druckte das Logo in einer falschen Farbe. 7. Wir holten Folie und Kekse von *Bestkauf* ab. 8. Wir befüllten die Becher mit Keksen und verpackten sie in Folie. 9. Wir lieferten die fertigen Becher an *Bestkauf*.

Präsens: 1. Wir bestellen bei einem Lieferanten Becher. 2. 20 Prozent der Becher kommen zerbrochen an. 3. Wir müssen auf eine Ersatzlieferung warten. 4. Unsere Druckmaschine geht kaputt. 5. Der Mechaniker muss sie reparieren. 6. Unser Geschäftspartner druckt das Logo in einer falschen Farbe. 7. Wir holen Folie und Kekse von *Bestkauf* ab. 8. Wir befüllen die Becher mit Keksen und verpacken sie in Folie. 9. Wir liefern die fertigen Becher an *Bestkauf*.

8b ... wie soeben am Telefon besprochen ...; Sollten Sie damit einverstanden sein ...; ... wie abgemacht ...; ... Sie erhalten schön verpackte Becher.; Haben Sie weitere Wünsche ...

8c 1. Trifft die Lieferung nicht pünktlich ein, (müssten wir die Produktion unterbrechen.) 2. (Ich schlage vor,) wir verlangen Schadensersatz. 3. Läuft eine Lieferfrist ab, (schickt man dem Lieferanten eine Mahnung.)

9 1. Kalenderwoche 2. Nachfrist 3. Zusage 4. Durchwahl 5. Umsatz 6. Mehrkosten

10a 1. bestellt 2. versprechen 3. binnen 4. warte 5. erhalten 6. zurücktreten 7. informieren 8. liefern

10b 1. falsch 2. richtig 3. falsch

11a ► **Hörtext 60**

Frau Veit: E-Commerce-Abteilung, Susanna Veit. | **Herr Woltig:** Hallo. Hier ist Rainer Woltig vom Kundendienst. Ich habe hier gerade eine E-Mail von einem Kunden, der sich nach seiner Bestellung erkundigt. Er hat

vor zwei Wochen Gartenmöbel in unserem Onlineshop bestellt und noch nicht erhalten. Jetzt habe ich gesehen, dass der Liefertermin von unserem Lieferanten für KW 12 angegeben war. Wir sind jetzt in KW 14. Was ist denn da los? | **Frau Veit:** Oje. Welche Artikelnummer haben die Gartenmöbel denn? | **Herr Woltig:** Das ist die Nummer 678930. Die *Sunlife* Gartenmöbel in Grün. | **Frau Veit:** Einen Moment bitte. Ach, ich habe es gefunden, Herr Woltig. Sie haben recht, ich erinnere mich. Die sind noch nicht da und eine erste Mahnung ist schon rausgegangen. Und die werden jetzt schon im Onlineshop angeboten? | **Herr Woltig:** Ja, schon seit zwei Wochen. Was soll ich dem Kunden denn da antworten? | **Frau Veit:** Das kann ich Ihnen im Moment leider auch nicht sagen. Die Lieferung ist weiterhin verspätet. Ich ruf da jetzt sofort an und frage, warum wir die Möbel immer noch nicht haben. Ich melde mich, sobald ich etwas weiß. | **Herr Woltig:** Ok, vielen Dank. Meine Durchwahl ist 53. | **Frau Veit:** Danke. Ich melde mich.

11a 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. falsch 5. richtig

11b 1. (Was ist denn) da los? 2. (Eine erste Mahnung ist) schon rausgegangen. 3. (Ich) melde mich, (sobald) ich etwas weiß.

12 1. Sehr geehrte Frau Ölik, 2. am 10.01. haben wir bei Ihnen 300 Sets Gartenmöbel (1 Tisch + 4 Stühle + 1 Sonnenschirm) bestellt. 3. In Ihrer Auftragsbestätigung vom 11.01. hatten Sie uns Ihre Lieferung für KW 12 fest zugesagt. 4. Leider haben wir bis heute, den 19.03., keine Lieferung von Ihnen erhalten. 5. Aufgrund Ihres Lieferverzugs bekommen wir Probleme mit unseren Kunden. 6. Wegen der ausbleibenden Lieferung setzen wir Ihnen hiermit eine Nachfrist bis zum 30.03. 7. Sollten Sie diese Nachfrist nicht einhalten können, geben Sie uns bitte sofort Bescheid. 8. Mit freundlichen Grüßen, Susanna Veit

13 a. 6 b. 5 c. 3 d. 1 e. 2 f. 4

14a 1. bezüglich 2. Aufgrund 3. statt 4. Hinsichtlich 5. binnen 6. trotz 7. während

14b 2. Trotz 3. binnen 4. statt 5. aufgrund 6. während

14c 1. bezüglich 2. Aufgrund 3. hinsichtlich 4. binnen 5. trotz 6. statt 7. innerhalb

15a ► **Hörtext 61**

Herr Woltig: Onlineshop, Verkauf, Woltig. | **Frau Veit:** Herr Woltig. Veit hier vom Einkauf. | **Herr Woltig:** Ah, Frau Veit. Haben Sie etwas herausgefunden? | **Frau Veit:** Der Lieferant kann nicht liefern, da der Hersteller Produktionsprobleme hat. Aufgrund eines großen Waldbrandes in Australien hat er kein Holz. | **Herr Woltig:** Ach, du meine Güte! | **Frau Veit:** Ja. Das ist höhere Gewalt. Aber der Hersteller bekommt nächste Woche eine erste Lieferung Holz aus Peru. Das heißt, der Lieferant kann die Gartenmöbel dann erst Ende April an uns liefern. | **Herr Woltig:** Ende April? Na, so lange wird der Kunde sicher nicht warten wollen. Wir versprechen Lieferung binnen 48 Stunden. Aber vielen Dank, dann weiß ich wenigstens, was ich schreiben soll. | **Frau Veit:** Gern geschehen, Herr Woltig. Ich muss sowieso mit dem Chef besprechen, ob wir die Bestellung unter den Bedingungen aufrechterhalten wollen. Ich bitte dann auch Herrn Börner vom IT-Service, die Gartenmöbel aus dem Shop zu nehmen. Das war sicher ein Versehen. | **Herr Woltig:** Alles klar, dann erst einmal Tschüss und vielen Dank. | **Frau Veit:** Tschüss.

15a 1. richtig 2. richtig 3. richtig 4. falsch 5. richtig 6. richtig
7. falsch

15b 1. (Haben Sie) etwas herausgefunden? 2. (Ach, du meine) Güte! 3. (Sie fragt, ob sie die Bestellung) unter den Bedingungen aufrechterhalten (wollen). 4. (Das war sicher) ein Versehen.

15c 1. c 2. g 3. e 4. h 5. a 6. f 7. d 8. b

17a ▶ Hörtext 62

Frau Veit: Herr Runge, wenn ich Sie kurz sprechen darf ... Bei der Firma *Gartenfreude* sagte man mir, dass die Möbel, die uns für die KW 12 versprochen wurden, erst Ende April lieferbar sind. | **Herr Runge:** Ende April? Wie kommt das? | **Frau Veit:** Offensichtlich hatte der Hersteller Probleme, das Holz zu beschaffen, und musste die Produktion unterbrechen. | **Herr Runge:** Aber jetzt kann er wieder produzieren? | **Frau Veit:** Ja, aber wir bekommen die Ware einen Monat später als geplant. Sollen wir deshalb vom Vertrag zurücktreten? | **Herr Runge:** Sie meinen, wir sollten lieber bei einem anderen Händler bestellen? | **Frau Veit:** Vielleicht. | **Herr Runge:** Aber bei wem? | **Frau Veit:** Das weiß ich im Moment auch nicht. Einen neuen Lieferanten zu suchen, kostet viel Zeit. | **Herr Runge:** Und je später wir die Gartenmöbel anbieten, desto mehr Umsatz verlieren wir ... Von der Firma *Gartenfreude* können wir ja wohl kaum Schadensersatz verlangen, oder? | **Frau Veit:** Nein, nein. Die Firma trifft keine Schuld. Der Grund für die Verzögerung ist ein Waldbrand. | **Herr Runge:** Also höhere Gewalt. Tja, da kann man wirklich nichts machen. | **Frau Veit:** Ach, wussten Sie übrigens, dass die Möbel schon in unserem Onlineshop angeboten werden? | **Herr Runge:** Wirklich? Das geht aber nicht. Herr Börner kann doch nicht Artikel anbieten, die wir noch gar nicht haben. Da spreche ich gleich mit ihm. | **Frau Veit:** Einige Kunden haben schon bestellt und sind jetzt natürlich sehr verärgert. | **Herr Runge:** Okay. Dann sagen Sie bitte dem Kundendienst, dass sie diesen Kunden einen Rabatt von 20 Prozent auf andere Gartenmöbel gewähren sollen.

17a 1. richtig 2. falsch 3. richtig 4. falsch 5. falsch

17b 1. (Herr Runge, wenn ich Sie) kurz sprechen darf. 2. (Wie) kommt das? 3. (Das) kostet (viel Zeit).

18a 1. Augenblick 2. überlege 3. gelöst 4. umgehend 5. liefert
6. verspäten 7. Mahnung 8. Bestellung 9. versprach
10. defekt 11. fristgerecht 12. zurücktreten

18b ▶ Hörtext 63

Herr Runge: Ja, bitte? | **Herr Seibold:** Entschuldigung. Herr Runge, darf ich einen Augenblick stören? | **Herr Runge:** Herr Seibold. Kommen Sie herein. Danke, Frau Veit, ich überlege mir, was wir am besten machen. Wir sprechen dann später weiter, ja? | **Frau Veit:** Ja, gut. Danke. | **Herr Runge:** Na, Herr Seibold. Ist das Problem mit den Osterartikeln gelöst? | **Herr Seibold:** Leider nicht. Deswegen wollte ich Sie sprechen. Zweimal hat die Firma *Schokoglück* versprochen, umgehend zu liefern – aber sie liefert nicht. | **Herr Runge:** Ja, sagen Sie mal, was ist denn zurzeit mit unseren Lieferanten los? Eben erzählt mir Frau Veit, dass sich die Gartenmöbel verspäten. Und jetzt bekommen wir keine Osterartikel? Was ist denn bei *Schokoglück* das Problem? | **Herr Seibold:** Das ist es ja. Ich weiß es nicht. Nach meiner ersten Mahnung sagte man mir, ein Mitarbeiter habe vergessen, unsere Bestellung an die Produktion weiterzugeben. | **Herr Runge:** Stimmt, ich erinnere mich. | **Herr Seibold:** Und

man versprach, alles zu tun, damit wir die Ware umgehend erhalten. | **Herr Runge:** Und? | **Herr Seibold:** Die Nachfrist ist nun auch abgelaufen. Zwei Wochen später konnten sie nicht liefern, weil die Verpackungsmaschine defekt war. | **Herr Runge:** Aber die haben doch sonst immer völlig fristgerecht und zuverlässig geliefert. | **Herr Seibold:** Deswegen bin ich ja so überrascht. | **Herr Runge:** Ja, ich denke, wir müssen da wirklich vom Kaufvertrag zurücktreten und vor allem Schadensersatz fordern. Bald ist Ostern und die Kunden können ihre Lieblingsschokolade nicht kaufen. Aber sprechen Sie zuerst mit *Schokoglück*. Die beliefern uns doch schon seit Jahren.

18c 1. a 2. b 3. b 4. b

20a festlegen, versprechen, garantieren, angeben, bestätigen, zusagen, einhalten, vorschlagen, vereinbaren

20b 1. kaufen 2. verkaufen 3. verlängern 4. rechnen
5. verpacken

20c 1. zurücktreten 2. stellen 3. einhalten 4. geraten
5. nachkommen 6. anbieten

21a 1. Sehr geehrte Frau Wohlt, 2. für unsere oben genannte Bestellung hatten wir als Liefertermin den 20.02. vereinbart. 3. Leider haben wir Ihre Lieferung bis heute nicht erhalten. 4. Sie wissen doch, dass wir die Artikel dringend benötigen. 5. Deshalb bitten wir Sie, uns die Bestellung bis spätestens 01.03. nachzuliefern. 6. Bitte geben Sie uns umgehend Bescheid, ob wir mit Ihrer Lieferung in der Nachfrist rechnen können. 7. Mit freundlichen Grüßen Erwin Seibold

21b 1. Unsere Lieferung wird sich wegen eines Versehens eines Mitarbeiters leider verzögern. 2. Für diesen Vorfall möchten wir um Entschuldigung bitten. 3. Wir sind zuversichtlich, dass wir die von Ihnen gesetzte Nachfrist einhalten können. 4. Als Entschädigung möchten wir Ihnen fünf Prozent Rabatt auf die Lieferung gewähren. 5. Wir hoffen, dass Sie mit dieser Regelung einverstanden sind.

21c Richtige Wörter: 1. Bestellung 2. Trotz 3. Artikel 4. dringend 5. der 6. Schadensersatz 7. etwaige

21d 1. danken 2. Lieferverzug 3. defekt 4. repariert 5. sofort
6. Hinsichtlich 7. entschuldigen 8. Zukunft 9. pünktliche

Modul 11

2a 1. Beschwerde 2. Mängelrüge 3. Beschwerdemanagement 4. Kulanz 5. Kundenbindung

2b 1. b 2. a 3. b 4. b 5. a 6. a

2c 1. umtauschen 2. beschadigt 3. ersetzen 4. kulant
5. mangelhaft 6. beanstanden 7. reklamieren
8. kontrollieren 9. zuruecknehmen 10. befristet
11. zurueckgeben 12. defekt **Lösungswort:** Maengelruege

3a 1. Widerrufsrecht/Rückgaberecht 2. Kulanz 3. Gewährleistung 4. Garantie

3b ▶ Hörtext 64

Dialog 1

Verkäufer: Guten Tag, was kann ich für Sie tun? | **Käufer:** Guten Tag, ich habe vor drei Wochen diesen Laptop hier bei Ihnen gekauft und jetzt kann ich ihn nicht mehr anschalten. Der Laptop war sicher schon beschädigt, als ich ihn gekauft habe. Ich möchte ihn zurückgeben. Hier ist der Kassenbon. | **Verkäufer:** Ist der Laptop vielleicht

heruntergefallen? | **Käuferin:** Natürlich nicht, ich werfe doch keinen neuen Laptop herunter. Ich verlange Ersatz.

► **Hörtext 65**

Dialog 2

Verkäuferin: Guten Tag, wie kann ich Ihnen helfen? |

Käuferin: Ich habe vor zwei Tagen einen Blumenstrauß bei Ihnen für meine Mutter zum Geburtstag gekauft. Jetzt habe ich heute gesehen, dass die Blumen schon ganz trocken sind und die Köpfe hängen lassen. Ihre Blumen sind sonst einwandfrei. | **Verkäuferin:** Das tut mir sehr leid. Es kommt natürlich auch darauf an, wo die Blumen stehen, das kann leider passieren. Normalerweise können wir da nichts machen, aber ...

► **Hörtext 66**

Dialog 3

Verkäufer: *Wassersport und Spaß* Onlineversand, Sie sprechen mit Friedrich Johansson, was kann ich für Sie tun? | **Käuferin:** Schönen guten Tag, mein Name ist Ella Fuchs. Ich habe letzte Woche einen Schwimmreifen für meine Nichte zum Geburtstag bei Ihnen bestellt. Jetzt hat ihr Onkel ihr aber auch einen Schwimmreifen gekauft. Ich möchte den Schwimmreifen gerne zurückgeben und gegen etwas anderes umtauschen. | **Verkäufer:** Das ist kein Problem. Nennen Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer. | **Käuferin:** 358902.

► **Hörtext 67**

Dialog 4

Verkäuferin: *Drehtgut Türgut GmbH*, Sie sprechen mit Karina Wellington. Wie kann ich Ihnen behilflich sein? | **Käufer:** Guten Morgen, hier ist Melvin Rodriguez vom *Hotel am Königsplatz* in Frankenhausen. Gerade eben ist unsere Drehtür am Eingang kaputtgegangen. Unser Fußboden ist auch beschädigt, weil sie schief hängt. | **Verkäuferin:** Ich schaue kurz nach. Einen Moment. Die Tür ist erst drei Jahre alt? | **Käufer:** Ja, und sie wird ja jedes Jahr von Ihnen kontrolliert. Wie kann das passieren? Sie haben uns zugesichert, dass die Drehtür mindestens zehn Jahre problemlos funktioniert. Sie müssen den Defekt sofort reparieren. Wie sieht das denn aus bei einem Hotel?

3b a. Gewährleistung **b.** Kulanz **c.** Widerrufsrecht **d.** Garantie

3c 1. d 2. a 3. b 4. c

3d ► **Hörtext 68: 64–67**

5a ► **Hörtext 69**

Verkäufer: Guten Tag. Kann ich Ihnen helfen? | **Käufer:** Ja, bitte. Ich habe hier diesen Tischventilator gekauft und ich muss ihn leider reklamieren. | **Verkäufer:** Was für ein Problem gibt es denn damit? | **Käufer:** Er ist plötzlich so laut. Ich verstehe am Telefon kein Wort, wenn er eingeschaltet ist. | **Verkäufer:** Wann haben Sie ihn denn bei uns gekauft? | **Käufer:** Vor fast zwei Jahren. Da war er noch sehr leise. | **Verkäufer:** Haben Sie noch Ihren Kassenbon? | **Käufer:** Ja. Hier ist er. | **Verkäufer:** Danke. Oh, es tut mir leid, aber die zwei Jahre Gewährleistung sind gestern abgelaufen. | **Käufer:** Gestern? Kann ich mal sehen? 04.03.? Ich hatte 03.04. gelesen. Ach Mensch, so was! – Sie können den Ventilator also nicht mehr reparieren? | **Verkäufer:** Reparieren könnten wir ihn schon. Aber nicht kostenlos. | **Käufer:** Und was würde die Reparatur kosten? | **Verkäufer:** Das kann ich Ihnen erst sagen, wenn wir wissen, was das Problem ist. – Sie kaufen öfter hier ein? | **Käufer:** Ich kaufe hier fast alles, was ich an

Elektrogeräten brauche. | **Verkäufer:** Wissen Sie was, wir reparieren Ihnen den Ventilator kostenlos. | **Käufer:** Wirklich? Na, das ist ja mal Kulanz. | **Verkäufer:** Na ja, für treue Kunden machen wir das schon mal. | **Käufer:** Das ist ja großartig. Wird er hier im Geschäft repariert? | **Verkäufer:** Ja, hier bei uns. In einer Woche können Sie ihn abholen. | **Käufer:** Ich bin sprachlos. Vielen Dank. | **Verkäufer:** Keine Ursache. Gern geschehen. | **Käufer:** Auf Wiedersehen. | **Verkäufer:** Auf Wiedersehen.

5a 1. richtig 2. richtig 3. richtig 4. falsch 5. falsch

5b 1. (Kann ich) Ihnen helfen? 2. (Was für ein Problem) gibt es denn damit? 3. (Und) was würde die Reparatur (kosten)? 4. (Sie) kaufen öfter hier (ein)? 5. (Keine) Ursache. (Gern) geschehen.

5c ein(kaufen), (ab)holen, (ab)laufen, (ein)schalten

7 **Beschwerdeweg:** persönlich; **Betroffene/r:** Beschwerdeführer/in selbst; **Beschwerdegegenstand:** Produkt; **Fallbeschreibung:** Der Ventilator ist zu laut und die Gewährleistung ist abgelaufen. Reparatur des Ventilators; **Zusagen an die Kundin/den Kunden:** Kostenlose Reparatur (Kulanz)

8a 1. Wareneingangskontrolle 2. Lieferschein 3. Palette 4. Schadensprotokoll

8b 1. Qualitätsmangel 2. Falschlieferung 3. Quantitätsmangel

8c 1. f 2. e 3. a 5. b 6. d

8d 1. Wenn der Käufer durch eine Reklamation Zeit oder Geld verliert, kann er darum bitten. 2. Ersatzlieferung 3. Die fehlende Ware wird noch geliefert. 4. Preisnachlass

9a 1. b 2. a 3. d 4. f 5. j 6. g 7. i 8. h 9. c 10. e

9b 1. Schimmel 2. Schaden 3. Kratzer 4. Fleck 5. Rost 6. Verpackung 7. Mangel

10a a. der Fertigsalat b. die Stichprobe c. die Frischhaltedose d. die Konfitüre e. die Dose mit Nusskernen

10b **Mängelarten:** Falschlieferung: 3; Quantitätsmangel: 1, 2; Qualitätsmangel: 4;

Lösungsvorschläge: Nachlieferung: b; Ersatzlieferung: a, c; Minderung des Kaufpreises: d

10c 1. falsch 2. richtig 3. falsch 4. richtig 5. richtig 6. falsch

10d 1. (Wir hoffen, dass Sie die) Angelegenheit umgehend (regeln). 2. (Wir hoffen weiterhin auf) gute Geschäftsbeziehungen.

12b 1. wird eingebaut 2. werden angenommen 3. werde gefragt

12c 1. Die Maschine wurde von der Monteurin falsch eingebaut. 2. Die beschädigten Pakete wurden vom Empfänger nicht angenommen. 3. Ich wurde nach dem Grund meiner Reklamation gefragt.

12d 1. Du wurdest nach dem Kassenbon gefragt. 2. Die Ware wird umgetauscht. 3. Wir wurden vom Verkäufer gut beraten. 4. Ihr werdet für den Schaden entschädigt. 5. Die Mängel wurden gestern festgestellt.

12e 1. Du bist nach dem Kassenbon gefragt worden. 2. Die Ware ist umgetauscht worden. 3. Wir sind vom Verkäufer gut beraten worden. 4. Ihr seid für den Schaden entschädigt worden. 5. Die Mängel sind gestern festgestellt worden.

13a **Vorgegebene Sätze:** 1. Die Ware wurde nicht richtig verpackt/ist nicht richtig verpackt worden. 2. Die Ware wurde beim Transport beschädigt/ist beim Transport

beschädigt worden. **3.** Die Ware wurde vom Empfänger nicht angenommen/ist vom Empfänger nicht angenommen worden. **4.** Die Ware wurde zu uns zurückgeschickt/ist zu uns zurückgeschickt worden. **5.** Dem Kunden wurde Ersatz gesandt/ist Ersatz gesandt worden. **6.** Der Kunde wurde um Entschuldigung gebeten/ist um Entschuldigung gebeten worden.

14a 1. ich entschuldige **2.** entschuldigen Sie **3.** bitten um Entschuldigung **4.** zu entschuldigen.

14b 1. bedauern, zufrieden **2.** leid **3.** sehr **4.** Verzeihen **5.** unangenehm

14c 1. e **2.** c **3.** f **4.** a **5.** b **6.** d

14d Ich verspreche Ihnen/Sie können sich darauf verlassen/Ich gebe Ihnen mein Wort, dass die Nachlieferung pünktlich am Montag eintrifft.

15a 1. Erhalt **2.** einwandfrei **3.** Ersatz **4.** falsch **5.** Preisnachlass **6.** Entschädigung **7.** Lieferung

16a ► Hörtext 70

Frau Kerr: Sag mal, Ralf, was liegt denn hier? Ein Schadensprotokoll von der Firma *Friese*? Wir haben denen nur 10 statt 15 Paletten Obst geschickt? Das kann doch wohl nicht sein. Warum haben die nur zehn Paletten bekommen? | **Herr Gutte:** Das weiß ich auch nicht. Die 15 Paletten standen fertig hier, aber der Fahrer hat nur zehn mitgenommen. Ich kann nicht überall gleichzeitig sein. | **Frau Kerr:** Das weiß ich doch. Dann schick aber bitte die übrigen Paletten gleich nach. | **Herr Gutte:** Das hatten wir sowieso vor. Wir warten nur darauf, dass der Fahrer wiederkommt. Dann geht es sofort los. Der Fahrer müsste in einer Stunde wieder hier sein. | **Frau Kerr:** Na gut. Ruf mich bitte kurz an, wenn die Waren rausgegangen sind. | **Herr Gutte:** Klar. Das mache ich. Bis dann. | **Frau Kerr:** Bis dann.

16a 1. b **2.** a

16b 1. (Das kann doch wohl) nicht sein. **2.** (Das hatten wir) sowieso vor. **3.** (Dann geht es) sofort los. **4.** (Bis) dann.

16c 1. für **2.** erreiche **3.** Paletten **4.** Schadensprotokoll **5.** Versand **6.** Irrtum **7.** in **8.** Verständnis **9.** lösen

16e wurden geliefert, wird geliefert

16f ► Hörtext 71

Frau Kerr: *Fruchtig Frucht Import*, guten Tag. Sie sprechen mit Erika Kerr. Was kann ich für Sie tun? | **Herr Friese:** Frau Kerr. Gut, dass ich Sie erreiche. Uns wurden nur zehn Paletten geliefert. Wir hatten aber 15 bestellt. | **Frau Kerr:** Ich weiß. Ich habe Ihr Schadensprotokoll gerade gelesen und habe den Versand schon beauftragt. Die fehlenden fünf Paletten gehen gleich an Sie raus. Sie bekommen sie auf jeden Fall vor 15:00 Uhr. | **Herr Friese:** Na, da bin ich ja froh. Ich dachte schon, Sie haben kein Obst mehr. | **Frau Kerr:** Das hätte ich Ihnen doch gleich gesagt, Herr Friese. Nein, das war ein Irrtum beim Versand. Der Fahrer hat nur zehn statt 15 Paletten mitgenommen. Die Ware wird Ihnen in circa zwei Stunden geliefert. Wir müssen nur warten, bis der Fahrer wieder hier ist. | **Herr Friese:** Dann bedanke ich mich. | **Frau Kerr:** Keine Ursache. Ich danke Ihnen für Ihr Verständnis. | **Herr Friese:** Fehler passieren nun mal. Aber ich kriege die fünf Paletten? | **Frau Kerr:** Ich verspreche es Ihnen, Herr Friese. | **Herr Friese:** Gut. Na dann. Auf Wiederhören. | **Frau Kerr:** Auf Wiederhören, Herr Friese. Ach, ist das schön, wenn man Probleme sofort lösen kann.

16f 1. a **2.** c **3.** a **4.** a

16g 1. (Was) kann ich für Sie tun? **2.** (Gut, dass) ich Sie erreiche. **3.** (Da bin ich) ja froh. **4.** (Keine) Ursache.

18a ► Hörtext 72

Frau Kerr: *Fruchtig Frucht Import*, guten Tag. Sie sprechen mit Erika Kerr. Was kann ich für Sie tun? | **Herr Sandner:** Brauchbare Ware können Sie mir liefern. | **Frau Kerr:** Wie bitte? Mit wem spreche ich, bitte? | **Herr Sandner:** Hier spricht Sandner vom Restaurant *Waldruhe*. Ich habe gerade Ihre Ware erhalten. Wenn man das so nennen kann. Alles ist völlig zerdrückt – und dreckig. | **Frau Kerr:** Herr Sandner, wie kann das sein? Wir würden Ihnen doch niemals mangelhafte Ware schicken. Einen Moment bitte. – Ah, wir haben die Ware durch einen Kurier liefern lassen, weil unser Fahrer heute überlastet ist. Aber – zerdrückt, sagen Sie? | **Herr Sandner:** Zerdrückt. Zerquetscht. Zermatscht. – Unbrauchbar! Die ganze Lieferung ist unbrauchbar! | **Frau Kerr:** Ich rufe den Kurierdienst an. Vielleicht kann man uns da sagen, warum ... | **Herr Sandner:** Ich brauche keine Gründe von Ihnen, ich brauche einwandfreie Lieferung. | **Frau Kerr:** Herr Sandner. Es tut mir wirklich sehr leid. Ich würde Ihnen sofort Ersatz liefern, aber frische Mangos kriegen wir erst morgen wieder. | **Herr Sandner:** Morgen! Soll ich meinen Gästen sagen: Kommen Sie morgen wieder? Wie stehe ich da? | **Frau Kerr:** Können wir Ihnen etwas anderes liefern? Papayas vielleicht oder Kiwis? | **Herr Sandner:** Hören Sie. Mein Mangosorbet ist ein Verkaufsschlager. Heute Abend kommen Gäste nur deshalb. Sie kommen von weit her. Nur wegen meines Sorbets. Und Sie schicken mir zerdrückte und verdreckte Mangos? Wollen Sie meinen Ruf beschädigen? | **Frau Kerr:** Herr Sandner. Ich verstehe Ihren Ärger voll und ganz. | **Herr Sandner:** Das hilft mir auch nicht weiter. | **Frau Kerr:** Moment. Sie brauchen frische Mangos? | **Herr Sandner:** Ja. | **Frau Kerr:** Ich kaufe welche bei einem Geschäftspartner und schicke sie Ihnen. | **Herr Sandner:** Aber einwandfreie Mangos. | **Frau Kerr:** Natürlich einwandfreie Mangos. Bis wann brauchen Sie die? | **Herr Sandner:** Bis 16:00 Uhr. Ich brauche Zeit für das Sorbet. | **Frau Kerr:** Das schaffen wir. Wir zahlen dabei zwar drauf, aber ... | **Herr Sandner:** Sie können bis 16:00 Uhr liefern? | **Frau Kerr:** Ich tue mein Möglichstes. | **Herr Sandner:** Das sagt gar nichts. | **Frau Kerr:** Sie haben die Mangos bis 16:00 Uhr. Eins a Mangos. Ich verspreche es Ihnen. | **Herr Sandner:** Wirklich? | **Frau Kerr:** Ich gebe Ihnen mein Wort. | **Herr Sandner:** Na, dann danke. Wenn ich mich darauf verlassen kann. | **Frau Kerr:** Das können Sie, Herr Sandner. Das können Sie. Auf Wiederhören. | **Herr Sandner:** Ja.

18a 1. richtig **2.** richtig **3.** falsch **4.** richtig **5.** falsch

18b 1. (Mit wem) spreche ich, bitte? **2.** (Können wir) Ihnen etwas anderes liefern? **3.** (Ich verstehe) Ihren Ärger voll und ganz. **4.** (Wir zahlen) dabei zwar drauf, aber ... **5.** (Ich tue mein) Möglichstes. **6.** (Das sagt) gar nichts.

Modul 12

1c ► Hörtext 73

Erklärung 1

Rechnungen gehören natürlich immer zum Verkauf dazu. Wenn wir etwas verkaufen, stellen wir eine Rechnung aus und schicken sie der Kundin oder dem Kunden per

E-Mail oder zusammen mit dem Paket. Wir überprüfen aber nicht, ob die Kundin beziehungsweise der Kunde die Rechnung bezahlt. Das macht bei uns die Buchhaltung.

Erklärung 2

Im Lager stellen wir die Pakete zusammen und machen sie für den Transport fertig. Mit der Rechnung erstellen wir einen Lieferschein für das Paket. Bei kleinen Paketen drucken wir die Rechnung hier noch einmal aus und legen sie direkt mit ins Paket.

Erklärung 3

Im Einkauf erhalten wir natürlich täglich Rechnungen. Wir überprüfen sie und leiten sie an die Buchhaltung weiter. Die veranlasst dann die Zahlung.

Erklärung 4

Wir haben in der Buchhaltung viel mit Rechnungen zu tun. Wir bearbeiten die Rechnungen, die unsere Firma bezahlen muss. Wir überprüfen aber auch, ob Kunden unsere Rechnungen rechtzeitig begleichen. Wenn eine Zahlung aussteht, schicken wir dem Kunden zuerst eine Erinnerung. Und wenn unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Dienstreisen machen, müssen sie für die Abrechnung auch die bezahlten Rechnungen oder Belege einreichen.

Erklärung 5

Im Sekretariat müssen wir oft Büromaterial bestellen, deshalb bekommen wir auch Rechnungen. Auch wenn wir Dienstreisen organisieren müssen, erhalten wir natürlich viele Rechnungen, die wir an die Buchhaltung weiterleiten.

Erklärung 6

Im Marketing, vor allem in der Werbung, erhalten wir viele Rechnungen, zum Beispiel von der Firma, die letztes Jahr unsere Website neu gestaltet hat.

- 2a** 1. c 2. b 3. c 4. c
2b 1. ausstellen, schicken 2. ausdrucken 3. erhalten, überprüfen, weiterleiten 4. bearbeiten, begleichen, ausstellen, einreichen 5. bekommen, erhalten, weiterleiten 6. erhalten
3 b. Rechnungssteller c. Ausstellungsdatum d. Kundennummer e. Rechnungsbetrag f. Rechnungsnummer g. Fälligkeitsdatum
4a Rechnungsempfänger: Cuxhaven Wilhelmshaven, Preis Metallblech/Stück: 9,00 8,50, Rabatt: 10% 20%, Fälligkeitsdatum: 01.11. 27.10.
5 1. Rechnungsprogramm 2. Debitoren 3. Kreditoren 4. Zahlungsfrist 5. Mahnstufe 6. Posten 7. Forderungen, Außenstände
6a 1. Zahlungsverzug 2. Zahlungserinnerung 3. Verzugszinsen 4. Mahngebühren 5. Inkassounternehmen 6. Unternehmen
7a 1. e 2. c 3. b 4. a 5. d
7b ► **Hörtext 74**
Christa: So, wie sehe ich hier in unserem neuen Rechnungsprogramm nun, ob die Rechnung von der Firma Ohme bezahlt wurde? | **Marius:** Ganz einfach. | **Christa:** Das sagst du so. | **Marius:** Schau mal: Wir geben den Kundennamen ein: Ohme – und was siehst du? | **Christa:** Kundennummer, Rechnungsnummer, Ausstellungsdatum, Betrag, Fälligkeitsdatum, Mahnstufe. Ach ja, das ist praktisch. Hier steht Mahnstufe Null, weil wir der Firma Ohme noch keine Mahnung geschickt haben, oder? | **Marius:** Genau. Nach der Zahlungserinnerung

steht hier eine Eins. Nach der ersten Mahnung steht hier dann eine Zwei, nach der zweiten Mahnung eine Drei und nach der dritten Mahnung eine rote Vier. Ach, und wenn wir hier unten auf „Liste“ klicken, werden uns alle offenen Posten gezeigt. Egal, ob die Zahlungen verspätet sind oder nicht. | **Christa:** Wow, hier steht sogar, seit wie vielen Tagen die Rechnungen fällig sind. Das ist wirklich erstaunlich. Du, ich brauche eine Pause. Kommst du mit in die Kantine? | **Marius:** Ja, klar. Dann lass uns Mittagspause machen.

- 7b** Mahnstufe, Fälligkeitsdatum, Mittagspause, Rechnungsnummer, offene Posten, Kundennummer, Betrag
7c 1. Mahnstufe 2. offenen 3. fällig
7d 1. Eltor Maschinenbau 2. Rittmers, LKJ 3. Ohme
8a ► **Hörtext 75**
Christa: Also, wem müssen wir Mahnungen schicken? | **Marius:** Das siehst du hier. Firma Rittmers hätte vorletzte Woche zahlen müssen, hat aber nichts überwiesen. | **Christa:** Also bekommt die Firma Rittmers eine Zahlungserinnerung. Ist das der einzige offene Posten? | **Marius:** Nein, da wäre noch die Firma LKJ. Die Rechnung war am 07.11. fällig. | **Christa:** Also haben die leider nicht auf die erste Mahnung reagiert. | **Marius:** Berechnet ihr bei der zweiten Mahnung auch Verzugszinsen und Mahngebühren? | **Christa:** Nein, bei der zweiten Mahnung noch nicht. | **Marius:** Ich glaube, die Zentrale würde sich freuen, wenn ihr das tätet. | **Christa:** Ja, sicher, aber wir haben hier stärkere Konkurrenz. Wir können hier nicht so hart mahnen. Wenn wir hier gleich bei der zweiten Mahnung Gebühren und Zinsen berechnen, verlieren wir unter Umständen unsere Kunden. | **Marius:** Ach so, das hatte ich nicht bedacht. | **Christa:** Und in unseren Regeln steht: Verspätet zahlenden Kunden werden ab der dritten Mahnung Mahngebühren berechnet. – Ab der dritten Mahnung. | **Marius:** Ja, aber hier steht: Bei verspätet geleisteten Zahlungen können ab der zweiten Mahnung Verzugszinsen berechnet werden. – Ab der zweiten Mahnung. | **Christa:** Ja, aber können heißt nicht müssen. Und wir können das hier nicht machen. | **Marius:** Wie du meinst. Ihr kennt die Lage hier besser. Nimm es mir nicht übel. | **Christa:** Alles gut. | **Marius:** Übrigens muss die Firma Lüdermann wohl eine dritte Mahnung bekommen. | **Christa:** Ich weiß. Aber das muss ich erst noch mit dem Chef absprechen.
8a 1. falsch 2. richtig 3. richtig 4. falsch 5. falsch
8b 1. (Ach so, das hatte ich) nicht bedacht. 2. (Nimm es mir) nicht übel. 3. (Alles) gut.
10b 1. PII 2. PII 3. PI 4. PII 5. PI
10c 1. noch nicht eingegangen ist 2. im letzten Monat ausgestellt 3. Verzugszinsen verlangt 4. bereits zweimal angemahnt 5. Gebühren verlangt
10d 1. Die Rechnungen, die im System gelistet sind, sind derzeit noch offen. 2. Die Mahngebühren, die dem Kunden berechnet wurden/worden sind, wurden nicht bezahlt. 3. Der Teilbetrag, der vom Kunden bereits bezahlt wurde/worden ist, wurde bei der Mahnung übersehen. 4. Der Kunde, der sich im Zahlungsverzug befindet, erhält eine erste Mahnung.
10e 1. d 2. a 3. f 4. e 5. b 6. c
11 1. übersehen 2. fristgerecht 3. umgehend 4. im Voraus 5. Bedauern 6. verbunden 7. nicht einhalten 8. steht noch aus 9. lauten wie folgt

- 12 Zeitraum:** 1. Ab 2. Von ... an 3. bis 4. seit 5. vom 6. innerhalb; **Zeitpunkt:** 1. am 2. Bei 3. In 4. Vor 5. Nach 6. vor
- 13** 1. Zahlungserinnerung 2. zufrieden 3. übersehen
4. Betrag 5. überweisen 6. verbunden 7. Zahlungsschwierigkeiten 8. Lösung
- 14** 2. Sehr geehrte Frau Seydoux, 3. über Ihre Bestellung vom 25.06. haben wir uns sehr gefreut. 4. Wir hoffen, dass Sie mit unserer Lieferung zufrieden sind. 5. Leider ist unsere Rechnung Nr. 678 vom 30.06. über €520,50 noch offen. 6. Sicher haben Sie übersehen, dass sie am 14.07. fällig war. 7. Wir bitten um Begleichung innerhalb der nächsten sieben Tage. 8. Eine Kopie der Rechnung legen wir dem Schreiben bei. 9. Mit freundlichen Grüßen
- 15a Richtige Wörter:** 1. trotz 2. Zahlungseingang 3. Betrag 4. auf 5. Termin 6. Mahngebühren
- 15b ▶ Hörtext 76**
Herr Hurtig: LKJ, guten Tag, was kann ich für Sie tun? | **Frau Mendez:** Guten Tag, hier ist Emilia Mendez von der Firma *Allert Maschinenbau GmbH*. Spreche ich mit Herrn Hurtig? | **Herr Hurtig:** Ja, das bin ich. Frau Mendez, ich grüße Sie. Vielen Dank für Ihre einwandfreie und schnelle Lieferung. Wir sind sehr zufrieden. | **Frau Mendez:** Das freut uns sehr. Leider konnten wir aber trotz unserer ersten Mahnung vom 05.12. für unsere Rechnung vom 24.10. noch keinen Zahlungseingang feststellen. Ich schicke Ihnen gleich noch eine E-Mail, aber ich wollte noch einmal persönlich nachfragen. | **Herr Hurtig:** Wie bitte? Oh, das ist mir sehr unangenehm. Da gab es wahrscheinlich ein Missverständnis in unserer Buchhaltung. Dort sind zwei Kolleginnen krank. Das wurde dann sicher übersehen. | **Frau Mendez:** Kein Problem, Herr Hurtig. Das passiert. Deshalb rufe ich an. Wir bitten Sie, den Betrag von 4.320,97 Euro bis zum 30.12. auf eines unserer Konten zu überweisen. | **Herr Hurtig:** Natürlich, ich kümmere mich sofort darum. | **Frau Mendez:** Ich muss Sie noch darauf aufmerksam machen, dass wir Ihnen nach diesem Termin Verzugszinsen und Mahngebühren berechnen müssen. | **Herr Hurtig:** Das verstehe ich, aber das wird nicht nötig sein. Bisher haben wir immer pünktlich bezahlt, das wird auch in Zukunft so sein. Vielen Dank für Ihren Anruf. | **Frau Mendez:** Sehr gern. Einen schönen Tag noch und auf Wiederhören.
- 15c** 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. falsch 5. richtig
- 15d** 1. (Das ist mir sehr) unangenehm. 2. (Wir konnten noch keinen Zahlungseingang) feststellen. 3. (Das wurde sicher) übersehen. 4. (Ich muss Sie darauf) aufmerksam (machen, dass ...)
- 16** 1. noch keine Überweisung von Ihnen erhalten. 2. den fälligen Betrag bis spätestens 10.12. zu begleichen. 3. sowohl Mahngebühren als auch Verzugszinsen berechnen. 4. dass Sie unsere Rechnung nun in der genannten Frist begleichen werden.
- 18** 1. vom 2. Letzte 3. Bedauern 4. vom 5. vom 6. Zahlungsfrist 7. bis 8. Verzugszinsen 9. nach 10. Schritte 11. Zahlungsschwierigkeiten 12. kontaktieren
- 19 Zahlungserinnerung:** 2, 5, 8; **1. Mahnung:** 2, 4; **2. Mahnung:** 2, 6, 3; **3. Mahnung:** 1, 2, 7
- 20a** 1. Großkunde 2. Liquiditätsproblem 3. Zahlungsaufschub
- 20b** 1. b 2. b 3. a 4. b 5. b 6. b 7. a 8. b
- 21a** 1. zweite 2. Großkunde 3. Liquiditätsprobleme 4. Zahlungsaufschub 5. machbar 6. angerufen 7. Ordnung

21b ▶ Hörtext 77

Frau Öllert: *Maschinenbau Allert*. Buchhaltung, Christa Öllert. Guten Tag. | **Herr Barr:** Frau Öllert, guten Tag, hier spricht Barr von der Firma *Bruse*. | **Frau Öllert:** Guten Tag, Herr Barr. | **Herr Barr:** Frau Öllert, wir haben Ihre zweite Mahnung erhalten. | **Frau Öllert:** Ja? | **Herr Barr:** Und ich muss Ihnen leider sagen, dass wir den Betrag zurzeit nicht begleichen können. | **Frau Öllert:** Darf ich fragen, was für ein Problem es gibt? | **Herr Barr:** Frau Öllert, ein Großkunde von uns ist in Zahlungsschwierigkeiten. Da wir ihm 90 Tage Zahlungsaufschub geben, haben wir jetzt natürlich selbst Liquiditätsprobleme. | **Frau Öllert:** Es tut mir wirklich leid, das zu hören, Herr Barr. | **Herr Barr:** Ja. Aber wir können Ihre Rechnung ganz sicher in 60 Tagen begleichen. Und ich wollte fragen, ob Sie uns bis dahin Zahlungsaufschub geben könnten. | **Frau Öllert:** 60 Tage? Herr Barr, das muss ich natürlich mit dem Chef besprechen. Aber ich bin sicher, dass das machbar ist. Vielen Dank, dass Sie uns gleich angerufen haben. | **Herr Barr:** Sagen Sie Ihrem Chef, dass es mir wirklich leidtut. | **Frau Öllert:** Das richte ich ihm gerne aus. Ich werde die Sache noch heute mit ihm besprechen und Sie dann zurückrufen. Ist das in Ordnung? | **Herr Barr:** Das ist sehr nett. Vielen Dank. | **Frau Öllert:** Keine Ursache, Herr Barr. Bis später. | **Herr Barr:** Bis später, Frau Öllert. Auf Wiederhören.

21c 1. b 2. a

21d 1. (Das richte ich) ihm gerne aus. 2. (Ist das in) Ordnung? 3. (Keine) Ursache, Herr Barr. 4. (Bis) später. (Auf) Wiederhören.

22a ▶ Hörtext 78

Frau Öllert: Guten Tag, Herr Dister, hätten Sie einen Moment Zeit? | **Herr Dister:** Guten Tag, Frau Öllert. Selbstverständlich. Sie wissen doch, meine Tür ist immer offen. | **Frau Öllert:** Danke. Ich habe nur zwei Fragen. | **Herr Dister:** Ja, bitte? | **Frau Öllert:** Die Firma *Bruse* hat im Moment große Zahlungsschwierigkeiten und ... | **Herr Dister:** Ach! | **Frau Öllert:** Ja, Herr Barr bittet uns um 60 Tage Zahlungsaufschub. | **Herr Dister:** Die Firma ist doch sonst sehr zuverlässig, oder? | **Frau Öllert:** Ja. Mit der Firma hatten wir noch nie Probleme. Herr Barr lässt Ihnen ausrichten, dass es ihm wirklich leidtut, aber er muss selbst einem Großkunden ... | **Herr Dister:** Ja, dann gewähren wir ihm doch den Zahlungsaufschub. | **Frau Öllert:** Gut. Und die Firma *Lüdermann* hat auch auf die zweite Mahnung nicht reagiert. Die Frist war gestern vorbei. | **Herr Dister:** Hm. Dann muss die dritte Mahnung leider raus. Wir müssen unsere Rechnungen auch bezahlen. Aber schreiben Sie denen, dass sie uns kontaktieren sollen, wenn sie in Zahlungsschwierigkeiten sind. Gibt es sonst noch etwas? | **Frau Öllert:** Na ja, nur aus Interesse – einer unserer Kreditoren, die Firma *Lentel*, hat jetzt offensichtlich einen Factoringvertrag. Zumindest zahlen wir nicht mehr an die Firma direkt. Heißt das, dass die Liquiditätsprobleme haben? | **Herr Dister:** Nein, das heißt nur, dass sie Liquiditätsprobleme vermeiden wollen. Gerade für junge Unternehmen ist das keine schlechte Idee. Und die Firma ist ja noch recht neu auf dem Markt. | **Frau Öllert:** Das wollte ich nur wissen. Das wäre dann alles. Vielen Dank. | **Herr Dister:** Keine Ursache, Frau Öllert. Jederzeit.

22a Zahlungsaufschub, Zahlungsschwierigkeiten, Frist, Factoringvertrag, Liquiditätsprobleme, dritte Mahnung

22b 1. b 2. a

- 22c 1. (Meine Tür) ist immer offen. 2. (Herr Barr lässt Ihnen) ausrichten, (dass ...). 3. Gibt es sonst (noch etwas?)
4. (...), dass sie) Liquiditätsprobleme vermeiden (wollen.)

Modul 13

1a a. die Bahnfahrkarte b. die Hotelrechnung c. die Taxi-
quittung d. der Kassenbon e. das Flugticket

1b 1. Reisekostenabrechnung 2. Eigenbeleg 3. Buchung
4. Verpflegung 5. Pauschale

2a ► Hörtext 79

Frau Milde: So. 12:00 Uhr. Mittagspause. Kommst du mit in die Kantine, Ben? | **Herr Korell:** Toni, warte. Ich brauche noch einen Moment, um die Reisekosten von meiner Dienstreise abzurechnen. | **Frau Milde:** Ach, du warst ja bei der Firma *Drescher*. Interessiert sich Herr Drescher für unsere neue Maschine? | **Herr Korell:** Interessiert ist er, aber nicht zu unserem Preis. | **Frau Milde:** Was, du hast ihm diesmal nichts verkauft? Du meinst: „Außer Spesen nichts gewesen.“? | **Herr Korell:** Nein, nein, er ist auf jeden Fall interessiert. Damit wir einen Verkauf abschließen können, muss mir nur die Geschäftsleitung einen Rabatt von 20 Prozent genehmigen. Aber wo ist jetzt bloß meine Taxi-quittung? Ich suche die bestimmt schon seit einer Stunde. Heute Morgen hatte ich sie noch. | **Frau Milde:** Gib die Reisekostenabrechnung doch einfach so ab. | **Herr Korell:** Das bringt nichts. Du weißt doch, keine Buchung ohne Beleg. Erste Regel der Buchhaltung. Ich rufe mal in der Buchhaltung an. | **Frau Fujisawa:** Buchhaltung, Daniela Fujisawa. | **Herr Korell:** Daniela, grüß dich, Ben Korell hier, vom Vertrieb. | **Frau Fujisawa:** Hallo Ben. Was gibt's? | **Herr Korell:** Daniela, ich wollte euch heute meine Reisekostenabrechnung geben, aber ich finde die Taxi-quittung nicht. Brauchst du unbedingt alle Belege, um die Reisekosten abzurechnen? | **Frau Fujisawa:** Wie hoch war denn der Betrag? | **Herr Korell:** 25 Euro. | **Frau Fujisawa:** Okay, dann schreib einfach einen Eigenbeleg mit Datum, Betrag und so weiter, damit ich dir das Geld erstatten kann. | **Herr Korell:** Wirklich? Siehst du, ich wusste, du hast eine Lösung. Ich danke dir. | **Frau Fujisawa:** Keine Ursache, Ben. | **Herr Korell:** Ich komme kurz vorbei, um dir die Reisekostenabrechnung zu geben, ja? Bis gleich. | **Frau Fujisawa:** Gut. Bis gleich.

2a a, b, e, f, g, h

2b 1. Reisekostenabrechnung 2. Taxi-quittung 3. Eigenbeleg

2c 1. richtig 2. richtig 3. falsch 4. falsch

2d 1. (Ich brauche) noch einen Moment. 2. (Das) bringt (nichts). 3. (Keine Buchung ohne) Beleg. 4. (Keine) Ursache.

3a 1. Fahrtkosten 2. Fahrtkosten 3. Sonstige Kosten
4. Verpflegung 5. Fahrtkosten

3b 6. Kongress 7. 02.09. 8. 04.09. 9. 12,00€ 10. 56,00€ (2 × 14,00€ + 1 × 28,00€) 11. 12,00€

4a 1. Bruttolohn 2. Lohnsteuer 3. Beiträge 4. Abzüge
5. Religionsgemeinschaft 6. Finanzamt 7. Nettolohn
8. Urlaubsgeld

4b a. Unfallversicherung b. Arbeitslosenversicherung
c. Rentenversicherung d. Krankenversicherung
e. Pflegeversicherung

5a ► Hörtext 80

Frau Fujisawa: Ja, bitte? | **Herr Al Hamad:** Hallo, Entschuldigung. Haben Sie einen Moment? | **Frau Fujisawa:** Unser neuer Fahrer. Natürlich, Herr Al Hamad, kommen Sie herein. Was gibt's? | **Herr Al Hamad:** Ich glaube, mit der Lohnabrechnung stimmt etwas nicht. | **Frau Fujisawa:** Darf ich mal sehen? Was ist daran falsch? | **Herr Al Hamad:** Irgendwie ist da zu viel drauf. | **Frau Fujisawa:** Zu viel? Darüber hat sich hier noch niemand beschwert. | **Herr Al Hamad:** Ich beschwere mich ja nicht. Ich wollte nur fragen. | **Frau Fujisawa:** Ach, das ist Ihr Urlaubsgeld. | **Herr Al Hamad:** Urlaubsgeld? | **Frau Fujisawa:** Ja, das steht in Ihrem Arbeitsvertrag. Jedes Jahr einmal im März 500 Euro. | **Herr Al Hamad:** Na so was. | **Frau Fujisawa:** Sie meinen, Sie haben Ihren Arbeitsvertrag unterschrieben, ohne ihn zu lesen? Dann können wir uns das Urlaubsgeld ja sparen. Nein, Spaß beiseite. Hier im Haus bekommt jeder das gleiche Urlaubsgeld. | **Herr Al Hamad:** Beahlt jede Firma so ein Urlaubsgeld? Müssen Firmen das bezahlen? | **Frau Fujisawa:** Nein, aber einige Firmen machen das. Wir zum Beispiel. | **Herr Al Hamad:** Aha. Dann stimmt hier alles? Aber die Lohnsteuer ist auch höher als sonst. | **Frau Fujisawa:** Das Urlaubsgeld wird leider versteuert. | **Herr Al Hamad:** Ach so. Na, trotzdem wunderbar. Danke schön. | **Frau Fujisawa:** Gern geschehen. | **Herr Al Hamad:** Und entschuldigen Sie die Störung. | **Frau Fujisawa:** Alles gut. Sie stören nicht. | **Herr Al Hamad:** Tschüss. | **Frau Fujisawa:** Tschüss.

5a 1. a 2. c 3. a 4. b

5b 1. (Haben Sie) einen Moment? 2. (Was) gibt's? 3. (Spaß) beiseite. 4. (Hier im) Haus. 5. (Gern) geschehen. 6. (Alles) gut.

6a 1. Girokonto 2. Bankkarte 3. Bargeld 4. Geldscheinen, Münzen 5. Münzrollen, Wechselgeld 6. Dauerauftrag 7. Lastschriftmandat 8. Kreditkarte 9. Online-Bezahldienst 10. Gebühren

6b 1. b 2. e 3. a 4. d 5. f 6. c

8b 1. e 2. b 3. a 4. f 5. d 6. c

8c 1. Benutzen Sie unsere neue Buchhaltungssoftware, um Zeit zu sparen. 2. Ich bezahle überall mit meiner Girocard, damit ich meine Zahlungen auf dem Kontoauszug sehe. 3. Sie bittet um eine Quittung, um einen Beleg für die Zahlung zu haben. 4. Der Chef muss mehr Rabatt geben, damit der Kunde mehr Produkte kauft.

8d 1. Um keine Rückfragen zu bekommen, müssen die Belege im Original vorliegen. 2. Damit die Buchhaltung alles schnell bearbeiten kann, musst du das Formular ausfüllen. 3. Um nicht lange auf die Überweisung warten zu müssen, darfst du die Kontonummer nicht vergessen. 4. Damit die Buchhaltung die Abrechnung schnell bekommt, musst du der Buchhaltung die Reisekostenabrechnung ins Fach legen.

10a 1. buchen, erstellen 2. eintragen 3. erledigen 4. abrechnen
5. entnehmen 6. dazurechnen 7. abziehen

10b Beispiele: 1. Ich habe das Datum in das aktuelle Dokument eingetragen. 2. Sie hat dem Kassenbericht wichtige Informationen entnommen. 3. Die zusätzlichen Kosten sind bereits dazugerechnet worden. 4. Der Stammkundenrabatt ist vom Gesamtpreis abgezogen worden.

11a ► Hörtext 81

Herr Barnes: So, alle Kassen der Kolleginnen und Kollegen von heute sind abgerechnet. Jetzt müssen wir den Kassenbericht für heute erstellen. Am Ende wissen wir, wie viele Bruttoeinnahmen wir heute hatten. | **Herr Kuszenow:** Ok, als Erstes müssen wir den Tresor zählen. Also alle Münzen, Münzrollen und Scheine. | **Herr Barnes:** Genau, das ist der Kassenbestand am Ende des Tages. Das trägt man ganz oben ein. | **Herr Kuszenow:** Das sind 5.430,20 Euro. Erledigt. Danach wird der Kassenbestand vom Anfang des Tages abgezogen. Wir hatten 500 Euro heute Morgen in der Kasse, oder? | **Herr Barnes:** Richtig. Wir haben also eine Zwischensumme von 4.930,20 Euro. Wir wollen morgen wieder 500 Euro als Anfangsbestand haben. Wir können also 4.930,20 Euro schon einmal in eine Sicherheitstasche stecken. Das Geld wird morgen abgeholt und zur Bank gebracht. | **Herr Kuszenow:** Ähh Som, hier stimmt etwas nicht bei den Zahlen? Der Bargeldbestand passt nicht zu unseren Tageseinnahmen im Computer. Wir haben mehr Bargeld, als wir durch Verkauf bekommen haben. | **Herr Barnes:** Richtig. Unser Kassenbericht ist auch noch nicht fertig. | **Herr Kuszenow:** Ach ja, richtig, Frau Theodor hat noch Münzrollen von der Bank mitgebracht als Wechselgeld. Das waren 200 Euro, das ziehen wir noch ab. | **Herr Barnes:** Gut aufgepasst, das sind ja keine Einnahmen durch Verkauf. Das buchst du jetzt noch, den Beleg heften wir mit ab. Heute wurde aber auch noch Geld aus der Kasse entnommen. Weißt du das auch noch? | **Herr Kuszenow:** Natürlich, es wurde Geld entnommen, um Toilettenartikel für die Kundentoilette zu kaufen. Das waren 60,65 Euro. Ziehen wir das ab oder rechnen wir das dazu? | **Herr Barnes:** Das wurde uns ja von den Einnahmen des Tages weggenommen. Um unsere Bruttoeinnahmen zu bestimmen, rechnen wir es also dazu. Dann passt es. | **Herr Kuszenow:** Ja, super. Ich danke dir für die Erklärung.

11a 1. Ende 2. Anfang 3. Zwischensumme 4. Wechselgeld 5. Ausgaben 6. 4.790,85

11b 1. a 2. a 3. b

11c 1. Genau. Richtig. 2. (Gut) aufgepasst. 3. Erledigt. 4. Ich danke dir (für die Erklärung).

12a 1. den Anfangsbestand der Kasse notieren 2. die Einnahmen des Tages aufschreiben 3. die Ausgaben des Tages auflisten (z. B. Büromaterial) 4. die Einnahmen und Ausgaben zusammenrechnen 5. den Endbestand der Kasse berechnen 6. den Kassenbericht ins Formular oder Heft eintragen 7. den Kassenbericht unterschreiben oder bestätigen

13 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. richtig

14a 1. abheben 2. legen 3. buchen 4. verwechs(e)le 5. lernst

14b ► Hörtext 82

Herr Kuszenow: So, da bin ich wieder. | **Herr Barnes:** Ach, Victor. Das ging ja schnell. | **Herr Kuszenow:** Ja, ich konnte die 300 Euro problemlos bei der Bank abheben. Soll ich die 300 Euro komplett in die Kasse legen, Som? | **Herr Barnes:** Ja. Das wäre nett. Und könntest du das dann auch gleich buchen? | **Herr Kuszenow:** Ich? Wie denn? | **Herr Barnes:** Erinnerst du dich nicht? Soll an Haben? | **Herr Kuszenow:** Ach, das lerne ich nie. Soll und Haben verwechsle ich dauernd. | **Herr Barnes:** Denk einfach: Soll steht links. Und, dies ist ein Aktivkonto unserer Bestandskonten, also: Soll ist, wohin das Geld fließt. In unserem Fall ist das ...? |

Herr Kuszenow: ... die Kasse? | **Herr Barnes:** Genau. Und woher das Geld kommt, steht im Haben. In unserem Fall ist das ...? | **Herr Kuszenow:** ... das Konto bei unserer Bank? | **Herr Barnes:** Siehst du. Du lernst das. Also, wie buchst du das? | **Herr Kuszenow:** Kasse 300 an Bank 300? | **Herr Barnes:** Gut. Vielleicht kannst du es dir auch so merken: Die Bank hat 300 Euro. Also Haben. Wohin soll das Geld? In die Kasse. Also Soll. | **Herr Kuszenow:** Perfekt. Ich glaube, jetzt habe ich es kapiert.

14c 1. richtig 2. falsch 3. falsch 4. richtig

14d 1. (Das) wäre (nett). 2. (Siehst) du. (Du) lernst (das). 3. (Jetzt habe ich) es kapiert.

15 1. Wären Sie/Wär(e)st du bereit, heute an der Kasse zu stehen? 2. Könnten Sie/Könntest du die Buchung der Rechnung übernehmen? 3. Würden Sie/Würdest du die Abrechnung der Kasse übernehmen? 4. Würden Sie/Würdest du heute den Tagesabschluss machen?

16a 1. Mehrwertsteuer 2. kauft ... ein 3. Einkauf 4. verkauft 5. Verkauf 6. Finanzamt 7. regelmäßig 8. zahlt 9. bekommt

Rollenkarten

► Hörtext 83

Frau Fujisawa: Schau mal, wie würdest du das buchen? Die Rezeption hat gestern Büromaterial gekauft und mit Bankkarte bezahlt. 119 Euro. | **Herr Kuszenow:** Aha, – Büromaterial 119,00 – an Bank 119,00. Richtig? | **Frau Fujisawa:** Richtig. | **Herr Kuszenow:** Ich habe es verstanden. | **Frau Fujisawa:** Schön. Nur jetzt müssen wir auch noch die Vorsteuer rausrechnen. | **Herr Kuszenow:** Wie bitte? | **Frau Fujisawa:** 19 Prozent. | **Herr Kuszenow:** 19 Prozent? Du meinst die Mehrwertsteuer. | **Frau Fujisawa:** Die Mehrwertsteuer wird auch Vorsteuer oder Umsatzsteuer genannt. | **Herr Kuszenow:** Aber warum das denn? | **Frau Fujisawa:** Merk dir einfach: Wenn ich Mehrwertsteuer beim Einkauf bezahle, nenne ich sie Vorsteuer. Wenn ich Mehrwertsteuer bekomme, nenne ich sie Umsatzsteuer. | **Herr Kuszenow:** Aber warum? | **Frau Fujisawa:** Weil ich so die Vorsteuer, die ich gezahlt habe, mit der Umsatzsteuer, die ich eingenommen habe, vergleichen kann. Man gewöhnt sich daran. Also, wie lautet der Buchungssatz? | **Herr Kuszenow:** Ich probiere es mal. Also, Büromaterial 100, Vorsteuer 19, an Bank 119. | **Frau Fujisawa:** Perfekt! Und du sagst, du kannst das nicht ...

Modul 14

- 1 1. das Verbotsschild 2. das Warnschild 3. das Fachbodenregal 4. die Leiter 5. die Palette 6. der Gabelstapler 7. die Lageristin/der Lagerist 8. der Hubwagen 9. der Gitterrollwagen 10. die Palettenbox 11. die Hebebühne 12. der Kran
- 2a 1. vorhanden 2. bestellt 3. Ausfallzeiten 4. Lagerung 5. verursachen 6. optimieren
- 3a 1. Einlagerung 2. Warenwirtschaftssystem 3. Eingabetaste 4. Materialwirtschaft 5. Lagerkapazität 6. Kommissionierung 7. Lieferschein 8. Haltbarkeit
- 3b 1. prüfen/kontrollieren 2. erfassen 3. einlagern 4. pflegen 5. kommissionieren 6. auslagern 7. verpacken 8. versenden

3c ▶ Hörtext 84

Hallo, mein Name ist Inga Hennisch und ich bin Logistikchefin bei der Firma *Gwind OHG*. Wir haben im Lager viele Aufgaben zu erledigen. Wenn die Ware ankommt, kontrollieren wir, ob alles in Ordnung ist und der Lieferschein mit der Lieferung übereinstimmt. Dann werden die Waren in unserem System erfasst, damit wir immer wissen, wie viel Stück wir von jedem Produkt haben und wo es gelagert wird. Danach werden die Produkte zu ihrem Lagerort gebracht. Während der Lagerung müssen wir natürlich immer kontrollieren, ob die Produkte in Ordnung sind und ob noch genügend vorhanden ist. Wenn eine Bestellung reinkommt, stellen wir in der Kommissionierung die Lieferung zusammen und die Waren werden vom Lagerort geholt und aus dem System herausgenommen. Und schließlich wird verpackt und versendet.

- 4a** 1. ein(geben) 2. aus(wählen) 3. aus(drucken)
4. weiter(versenden)
- 4b** 1. Warenwirtschaftssystem 2. Menge 3. Materialwirtschaft 4. Bestand 5. Stück 6. Eingabetaste 7. Gabelstapler 8. Ersatzteile
- 4c ▶ Hörtext 85**

Frau Hennisch: So. Nach der Warenannahme geben wir die Waren jetzt in unser Warenwirtschaftssystem ein. Ohne das wären wir hier völlig verloren. Also, wir gehen unter *Logistik* auf *Materialwirtschaft*, dann auf *Bestand*. Hier wählen wir das Ersatzteil *KLA40* aus. Und hier geben wir nun die Menge ein: 10 Stück, Datum: heute. Jetzt drücken wir die Eingabetaste und sind fertig. Gut. Jetzt können Sie die Bauteile eingeben, Herr Solez. | **Herr Solez:** Gerne. Also, ich gehe unter *Logistik* auf *Materialwirtschaft*, dann auf *Bestand*. Ich wähle Bauteil *VPM2* aus, ah ja. Ich gebe die Menge ein: 12 Stück. Ich gebe das Datum ein: heute. Und ich drücke die Eingabetaste. Richtig? | **Frau Hennisch:** Richtig. Jetzt haben wir hier die Bauteile, für die wir noch den Lagerort kennen müssen. Welchen Lagerort sehen Sie für die Bauteile? | **Herr Solez:** 3/1/8. Was bedeutet das? | **Frau Hennisch:** Das bedeutet Lagerraum 3, Abteilung 1, Regal 8. Diese Information drucken wir einfach aus und kleben sie an die Palette. So kann die Person, die den Gabelstapler fährt, die Ware dann später an den richtigen Platz bringen. | **Herr Solez:** Und was ist mit diesen Ersatzteilen hier? | **Frau Hennisch:** Die Ersatzteile werden heute sowieso weiterversandt. Die bleiben gleich hier.

- 4d** 1. c 2. c 3. b 4. a
- 4e** 1. (Ohne das wären wir hier völlig) verloren. 2. (Wir) gehen (zuerst zum Ordner Logistik). 3. (G)erne. 4. (Und was ist) mit den Ersatzteilen hier?
- 5a** 1. e 2. d 3. b 4. c 5. a
- 5b** 1. a 2. d 3. e 4. c 5. b

6a ▶ Hörtext 86

Frau Hennisch: Guten Morgen, Herr Solez. | **Herr Solez:** Guten Morgen, Frau Hennisch. | **Frau Hennisch:** Na, wie hat Ihnen gestern Ihr erster Arbeitstag bei uns gefallen? | **Herr Solez:** Sehr gut, danke. Es ist alles sehr spannend. | **Frau Hennisch:** Das ist schön. Aber jetzt sollten wir die Lieferung von *Brunkert* – Moment mal, ist denn die Lieferung von *Brunkert* noch nicht da? | **Herr Solez:** Ich glaube nicht. | **Frau Hennisch:** Was ist denn da wieder los? Da ruf ich lieber gleich durch. Warten Sie hier. Beim Eintreffen des Lkws geben Sie mir sofort Bescheid. | **Frau Kähl:**

Brunkert KG, guten Morgen, Sie sprechen mit ... | **Frau Hennisch:** Morgen, Frau Kähl. Hennisch hier von *Gwind*. | **Frau Kähl:** Morgen, Frau Hennisch. Ist die Ware gut bei Ihnen eingetroffen? | **Frau Hennisch:** Leider nicht. Sie hatten mir versprochen, dass die Lieferung heute um 8:00 Uhr hier ist. Jetzt ist es 10. Sie wissen doch, dass die heute noch weiterverschickt werden soll. | **Frau Kähl:** Sie haben die Ware noch nicht? Frau Hennisch, wenn Sie einen Moment dranbleiben, rufe ich kurz bei der Fahrerin durch. | **Frau Hennisch:** Ja, gut. | **Herr Solez:** Frau Hennisch, da kommt *Brunkerts* Lkw. Der Name steht groß dran. | **Frau Kähl:** Frau Hennisch? – Tut mir leid. Die Fahrerin antwortet nicht. Vielleicht macht sie gerade Pause. | **Frau Hennisch:** Ist schon alles in Ordnung, Frau Kähl. Ihre Lieferung ist hier. Vielen Dank. Auf Wiederhören. | **Frau Kähl:** Na, Gott sei Dank, auf Wiederhören, Frau Hennisch.

- 6a** 1. falsch 2. richtig 3. falsch 4. richtig 5. richtig
- 6b** 1. (Wenn Sie einen Moment) dranbleiben. 2. (Sie) hatten mir versprochen, (dass die ...)
- 8a** 1. Empfänger 2. Ersatzteil 3. Kundennummer 4. Warenbezeichnung 5. Mengeneinheit
- 8b** 1. unterschreiben, bescheinigen 2. vergleichen 3. beschädigt 4. offener 5. beanstanden 6. annehmen 7. überprüfen

9a ▶ Hörtext 87

Fahrerin: Grüß Gott. Ich bringe die Lieferung von der *Brunkert KG*. | **Frau Hennisch:** Guten Morgen. Was war denn los, dass Sie jetzt erst kommen? | **Fahrerin:** Es tut mir sehr leid, aber wir hatten leider einen Stau. | **Frau Hennisch:** Ok ... So, Herr Solez, dann nehmen Sie mal die Ware an. Was brauchen Sie dafür? | **Fahrerin:** Den Lieferschein braucht er zum Beispiel. | **Herr Solez:** Danke schön. | **Frau Hennisch:** Und womit vergleichen Sie den Lieferschein? | **Herr Solez:** Mit der Bestellung. | **Frau Hennisch:** Sehr gut. Und dann? | **Herr Solez:** Dann vergleiche ich den Lieferschein mit der Lieferung. Gut, alles, was wir bestellt haben, ist auf dem Lieferschein. Dann schauen wir uns die Lieferung doch mal an: Zehn Ersatzteile *KLA40* und zwölf Bauteile *VPM2* sollen es sein. | **Frau Hennisch:** Achten Sie bei Anlieferung der Ware auch darauf, ob die Verpackungen beschädigt sind. | **Herr Solez:** Natürlich. Das wäre ein offener Mangel und offene Mängel müssen sofort reklamiert werden. – Aber alles sieht einwandfrei aus. | **Frau Hennisch:** Müssen wir die Ware nicht auspacken und prüfen? | **Herr Solez:** Dann müsste die Fahrerin hier ja stundenlang warten. Nein. | **Frau Hennisch:** Also? Gibt es etwas zu beanstanden? | **Herr Solez:** Nein. Es ist die richtige Ware in der richtigen Menge. Oder sehen Sie das anders? | **Frau Hennisch:** Nein. Aber haben Sie wirklich alles geprüft? | **Herr Solez:** Was genau meinen Sie? | **Frau Hennisch:** Na, zum Beispiel: Ist die Ware wirklich an uns? | **Herr Solez:** Ach du Schreck, das habe ich vergessen. Ich muss die Empfängeradresse überprüfen. *Gwind OHG*, Alter Landweg 7, 21423 Winsen. Ja, das sind wir. | **Frau Hennisch:** Gut, dann kann ich den Lieferschein also unterschreiben? | **Herr Solez:** Ja. | **Frau Hennisch:** Na gut. – So, hier haben Sie Ihre Kopie. Gute Weiterfahrt. | **Fahrerin:** Danke. Auf Wiedersehen miteinander.

- 9a** 1. falsch 2. falsch 3. falsch 4. richtig
- 9b** a, b, c, d, f, g

9c 1. d 2. b 3. c 4. f 5. a 6. g

9d 1. Grüß Gott. 2. (... dann) nehmen Sie mal (die Ware an.)
3. (Sehen Sie) das anders? 4. (Gute) Weiterfahrt.

10 1. Bestelldatum 2. Lieferdatum 3. Artikel-Nr. 4. Waren-
bezeichnung 5. Menge 6. Datum, Unterschrift

11a annehmen, kaufen, anliefern

11b 1. d 2. a 3. e 4. b 5. c

11c 2. Obwohl die Ware pünktlich geliefert wurde, ... 3. Nach-
dem die Ware geliefert wurde, ... 4. Um die Ware zu
liefern, .../Damit die Ware geliefert werden kann, ...
5. Während die Ware geliefert wurde, ...

11d 1. a 2. a 3. b 4. b 5. a

11d* 1. Beim Vergleich des Lieferscheins mit der Bestellung ...
2. ... trotz der Bestellung der gleichen Farbe seit zehn
Jahren ... 3. Während des Abladens der Lieferung durch
den Fahrer ... 4. Noch vor seiner Ankunft ...

13 1. e 2. c 3. f 4. a 5. d 6. g 7. h 8. b

14a ► Hörtext 88

Frau Clement: Guten Morgen, Frau Hennisch. Gut, dass ich Sie gerade hier am Computer treffe. Ich brauche 15 Maschinenteile XC9 und 10 Ersatzteile KLA40 für eine Bestellung. | **Frau Hennisch:** Tag, Frau Clement. Die KLA40 sind gerade gekommen. Ach, Sie kennen Herrn Solez, ja? | **Frau Clement:** Leider noch nicht. | **Frau Hennisch:** Stimmt. Sie hatten gestern ja frei. Darf ich vorstellen? Herr Solez, das ist Frau Clement. Frau Clement, das ist Herr Solez, unser neuer Mitarbeiter. | **Frau Clement:** Schön, Sie kennenzulernen, Herr Solez. Und herzlich willkommen bei uns. | **Herr Solez:** Freut mich, Frau Clement. Vielen Dank. | **Frau Hennisch:** Haben Sie die Bestellung oder Auftragsbestätigung dabei? | **Frau Clement:** Natürlich. Hier ist die Bestellung. | **Frau Hennisch:** Gut, dann buche ich das mal schnell. Nach Finnland soll die Ware gehen? Ach, da könnten Sie Herrn Solez gleich zeigen, mit welchen Spediteuren wir arbeiten. | **Frau Clement:** Mit Vergnügen. Vor heute Nachmittag wird es aber nichts damit. | **Herr Solez:** Ich bin hier. Sagen Sie einfach Bescheid. | **Frau Clement:** Sehr schön. So. Alles klar für die Ausgabe? | **Frau Hennisch:** Alles klar. Hier ist Ihr Entnahmeschein. Die KLA40 stehen übrigens schon hier. | **Frau Clement:** Vielen Dank. Dann müssen nur noch die Maschinenteile XC9 verpackt werden. Mal schauen, welche Verpackungen passen. | **Herr Solez:** Berechnet das Warenwirtschaftsprogramm die Verpackungen nicht automatisch? | **Frau Clement:** Doch, doch. Aber dieser Kunde hat nur eine ganz kleine Produktionsanlage, da gibt es keine Laderampe. Wir können die Bestellung also nur als kleinere Pakete mit maximal 30 Kilo verpacken. | **Herr Solez:** Ach so, ich verstehe. Und dann melden wir den Versand beim Frachtführer an? | **Frau Clement:** Wir melden das beim Spediteur an, der kümmert sich um alles. Das machen wir per Telefon oder online, dann bekommen wir auch gleich das Versandetikett. | **Herr Solez:** Ok. Vielen Dank für die Informationen. | **Frau Clement:** Sehr gern. Dann bis später, Herr Solez. | **Herr Solez:** Ja, bis später.

14a 1. richtig 2. falsch 3. richtig 4. richtig 5. richtig 6. falsch

14b 1. (Und) herzlich willkommen (bei uns). 2. Freut mich, (Frau Clement, vielen Dank). 3. (Mit) Vergnügen. (Vor heute Nachmittag) wird es aber nichts (damit).

15a a. die Wickelverpackung b. die Lkw-Ladung c. der Container d. die Gitterbox e. die Europalette f. die Versandtasche g. der Sack h. der Transportbehälter i. das Fass j. der Karton

15b 1. Kilo 2. Blatt 3. Stück 4. Kilo 5. Paar 6. Gramm

16a 1. Kartons 2. Fässer 3. Lkw-Ladung 4. Stück 5. Palette 6. Blatt

16b 1. (jmdm. etwas) senden 2. etwas (an jmdn.) absenden 3. rausgehen, (etwas) geht (an jmdn.) raus 4. etwas (an jmdn.) versenden 5. (etwas) verladen 6. etwas (durch jmdn.) erhalten

17a a. 4, 5 b. 2, 6 c. 1, 7 d. 3, 8

18 1. Fuhrpark 2. Risiko 3. Transportversicherung 4. Importeur 5. Exporteur 6. Zoll 7. Union

19a 1. Frachtführer 2. Spedition 3. Schiff 4. Transport 5. Versicherung 6. Zoll 7. Union 8. Frachtbrief 9. Transportrisiko

19b ► Hörtext 89

Frau Clement: So, Herr Solez. Der Spediteur kann die Ware jetzt abholen. | **Herr Solez:** Transportiert die Spedition die Ware selbst? | **Frau Clement:** Ja, bis zum Hafen ist diese Spedition auch der Frachtführer. Die Spedition hat ihren eigenen Fuhrpark. | **Herr Solez:** Ok, die Spedition fährt die Fracht zum Hafen. Und was passiert dann? | **Frau Clement:** Dann wird die Fracht auf das Schiff umgeladen und geht nach Finnland. | **Herr Solez:** Und wer bezahlt den Transport? | **Frau Clement:** Bis zum Hafen des Empfängers zahlen wir den Transport und die Versicherung. | **Herr Solez:** Wir liefern also frei Bestimmungshafen? | **Frau Clement:** Ja, genau, wir liefern CIF. Den Rest des Weges zu seiner Firma muss der Empfänger selbst bezahlen. | **Herr Solez:** Also müssen wir auch den Zoll bezahlen? | **Frau Clement:** Finnland gehört zur EU, zur Europäischen Union. Da gibt es keine Zölle. | **Herr Solez:** Ach ja, richtig. Das hatte ich vergessen. | **Frau Clement:** Wichtig ist, dass der Frachtbrief immer dabei ist. Damit bescheinigen wir zum Beispiel die einwandfreie Übergabe der Waren an die Spedition und dann an den Frachtführer auf dem Schiff. Das nennt man auch Abladebestätigung. Das Transportrisiko trägt dann der Frachtführer. So, wir rufen jetzt die Spedition an.

19c 1. a 2. b 3. a 4. a

19d 1. die bestellten Waren kommissionieren 2. den Frachtführer/Spediteur beauftragen 3. den Lieferschein oder Frachtbrief ausstellen 4. die Ware beim Absender auf den Lkw des Frachtführers verladen 5. die Ware am Hafen vom Lkw auf das Schiff umladen 6. die Ware am Hafen vom Schiff auf einen Lkw umladen 7. die Ware beim Empfänger vom Lkw entladen 8. den Lieferschein oder Frachtbrief vom Empfänger unterschreiben lassen

20a ► Hörtext 90

Frau Gollert: Globaltransporte, Gollert am Apparat. | **Frau Clement:** Tag, Frau Gollert. Clement hier, von der Firma Gwind. Wie geht es Ihnen? | **Frau Gollert:** Ach, Frau Clement. Hallo. Danke der Nachfrage. Gut geht's mir. Und selbst? | **Frau Clement:** Ich kann nicht klagen. Frau Gollert, ich wollte Ihnen nur Bescheid sagen, dass die Ware jetzt zur Abholung bereitsteht. Schicken Sie Ihren Fahrer? | **Frau Gollert:** Das mache ich gleich, Frau Clement. Der Fahrer hat schon nach Ihnen gefragt. Sie können jetzt zur Firma Gwind losfahren. | **Frau Clement:** Und mit dem Verladen aufs Schiff geht alles klar? | **Frau Gollert:**

Natürlich, Frau Clement. Da kann nichts schiefgehen. Das ist seit Wochen gebucht. Sie haben alle Unterlagen von uns dazu erhalten, oder? | **Frau Clement:** Natürlich. Ich wollte nur sichergehen. | **Frau Gollert:** Keine Sorge. Wir haben alles im Griff. | **Frau Clement:** Sie wissen ja, für diesen Kunden wäre es ein großes Problem, wenn die Lieferung nicht pünktlich käme. Deshalb macht er sich ja auch immer sehr viele Sorgen. | **Frau Gollert:** An uns soll es nicht liegen. Unser Fahrer ist gerade losgefahren. | **Frau Clement:** Wunderbar. Danke schön und bis zum nächsten Mal, Frau Gollert. | **Frau Gollert:** Ja, bis zum nächsten Mal, Frau Clement.

- 20a** 1. falsch 2. falsch 3. falsch 4. richtig
20b 1. (Danke der) Nachfrage. 2. (Und) selbst? 3. (Ich kann nicht) klagen. 4. (Da kann nichts) schiefgehen. 5. (Wir haben alles im) Griff. 6. (An uns soll es) nicht liegen.

Modul 15

- 1d** a
1e 1. Nachhaltige Produktion 2. Die Ökobilanz 3. Nutzen von Ökobilanzen
2a **Abschnitt 1:** b, f; **Abschnitt 2:** c, a; **Abschnitt 3:** d, e
2b 1. (Zeile 15–17:) Die Ökobilanz kann sich auf ein Produkt, eine Dienstleistung oder auf einen ganzen Betrieb beziehen. 2. (Zeile 8:) ... die (komplette) Auswirkung eines Produkts auf die Umwelt 3. (Zeile 18–19:) für Nachhaltigkeitsberichte von Unternehmen, (Zeile 19–20:) für Untersuchungen von Produktionsverfahren
2c 1. a 2. b 3. c
3a 3
3c 1. Selbstabholer 2. Rückgaberecht 3. Transportkostenpauschale
3d 1. e 2. d 3. b 4. a 5. c
4b 1. *ist + zu + Infinitiv*, b 2. Passiv, c 3. Nominalstil, a
5a **Beispiele einfache Partizipien: Partizip I:** freibleibende, eingehenden; **Partizip II:** unbeschädigte, gelieferte, bestellte
5b **Beispiele:** Alle Preise sind Nettopreise, die freibleiben ... Bestellungen, die vor 12:00 Uhr mittags eingehen ... Dies gilt nur für Ware, die nicht beschädigt/unbeschädigt ist.

Waren, die geliefert wurden ... Artikel, die bestellt wurden ...

- 5c** **Beispiele erweiterte Partizipien: Partizip I:** liegende, eingehende, abholende; **Partizip II:** beigelegte, geleisteten, verursachte
5d **Beispiele:** Bestellungen, die unter diesem Auftragswert liegen ... Bestellungen, die vor 12:00 Uhr mittags eingehen ... Kunden, die (die Bestellung) selbst abholen, ... Bei Zahlungen, die sofort geleistet werden, ... Lieferverzögerungen, die durch höhere Gewalt verursacht werden/wurden, ...
6a 1. falsch 2. richtig 3. falsch 4. richtig 5. falsch 6. richtig
7a 1
8a die Beschaffungsplanung, die Zusammenarbeit, der Beschaffungsmarkt, die Bestellmenge, die Lagerkosten, die Transportkosten, der Mengenrabatt, das Bestellverfahren, das Bestellpunktverfahren, die Einkaufsabteilung, der Meldebestand, das Bestellrhythmusverfahren, der Zeitpunkt, die Bestellmenge, der Bestellvorgang, die Bestandsüberwachung, der Überbestand
9a 1. Auch nach langjähriger Zusammenarbeit mit einem Lieferanten sollte der Käufer sich auf dem Beschaffungsmarkt auskennen, um preisliche oder technologische Veränderungen nicht zu verpassen. 2. Beim Bestellpunktverfahren wird die Einkaufsabteilung bei Erreichen des Meldebestandes kontaktiert oder die Bestellung erfolgt gleich automatisch beim Lieferanten. 3. Bei der Berechnung der optimalen Bestellmenge sind die Lagerkosten für größere Bestellungen mit den Transportkosten und dem Wegfall des Mengenrabatts bei mehreren kleinen Bestellungen zu vergleichen. 4. Sinkt der Verkauf jedoch, entstehen Überbestände.
9b 1. a 2. a 3. a 4. a
10a 1. (Die) Lieferanten werden gesucht. 2. Der Meldebestand wird/ist erreicht. 3. Der Bestellvorgang wird vereinfacht. 4. Der Mengenrabatt fällt weg.
10b 1. (Auch nachdem man) lange/viele Jahre mit einem Lieferanten zusammengearbeitet hat ... 2. (Wenn man) die optimale Bestellmenge berechnet ... 3. (Indem man/Weil man) den optimalen Zeitpunkt für die Bestellung festlegt ... 4. (Wenn der) Verkauf unerwartet steigt ...
11a 1. a 2. a 3. c 4. c