

Perspektive Deutsch

Kommunikation am Arbeitsplatz A2 / B1+

Transkriptionen der Hörtexte

Redaktion:
Katharina Theml, Wiesbaden

Ernst Klett Sprachen
Stuttgart

Transkriptionen der Hörtexte

1 | Berufliche Orientierung

D | Fragen zur beruflichen Orientierung verstehen

► 1 Aufgabe 1b + 1c

Sonja Berger: Guten Morgen, Frau Galuschka.
Fr. Galuschka: Guten Morgen.
Sonja Berger: Mein Name ist Sonja Berger und ich unterstütze Sie während des Kurses dabei, eine Arbeitsstelle zu finden. Heute möchte ich gern mit Ihnen über Ihre Pläne sprechen.
Fr. Galuschka: Gut, das freut mich, das möchte ich auch.
Sonja Berger: Was sind Sie denn von Beruf?
Fr. Galuschka: Ich bin Diplom-Ökonomin.
Sonja Berger: Okay. Und Sie haben auch schon in Deutschland gearbeitet?
Fr. Galuschka: Nein, in Deutschland nicht. Aber in der Ukraine habe ich als Buchhalterin gearbeitet. Das möchte ich auch gerne in Deutschland machen.
Sonja Berger: Als Buchhalterin müssen Sie sehr gute PC-Kenntnisse haben. Viele Betriebe arbeiten mit SAP oder mit DATEV. Kennen Sie die Programme?
Fr. Galuschka: Nein, meine Firma hatte ein eigenes Programm. Aber ich habe schon Buchhaltung mit Excel gemacht.
Sonja Berger: Excel ist schon mal gut. Aber vielleicht müssen Sie noch andere Programme lernen. Haben Sie schon mal bei der Arbeitsagentur darüber gesprochen?
Fr. Galuschka: Nein, noch nicht.
Sonja Berger: Sie sollten unbedingt mit Ihrem Arbeitsvermittler sprechen. Vielleicht übernimmt die Agentur ja die Kosten für einen Kurs.
Fr. Galuschka: Gut, dann mach ich am besten einen Termin mit meinem Arbeitsvermittler, oder?
Sonja Berger: Genau. Außerdem wäre es gut, wenn Sie den Deutschkurs auf B2 abschließen. Das brauchen Sie für die Arbeit als Buchhalterin. Als Buchhalterin müssen Sie viel telefonieren und auch Mails oder Briefe schreiben.
Fr. Galuschka: Ach so? Das machen Buchhalter in Deutschland?
Sonja Berger: Nicht immer, aber Sie haben auf jeden Fall mehr Chancen, wenn Ihr Deutsch besser ist.
Fr. Galuschka: Puh, B2, da muss ich aber noch viel lernen.

Sonja Berger: Ja, das stimmt. Möchten Sie Ihr Praktikum in der Buchhaltung machen?
Fr. Galuschka: Ja, auf jeden Fall.
Sonja Berger: Und wenn das nicht klappt und wir kein Praktikum in der Buchhaltung finden? Haben Sie auch schon über eine Alternative nachgedacht?
Fr. Galuschka: Nein, ich weiß gar nicht, wie ich einen Platz für ein Praktikum bekomme.
Sonja Berger: Darüber sprechen wir das nächste Mal. Wir versuchen es in der Buchhaltung, aber wenn es wegen der PC-Programme und der Deutschkenntnisse nicht geht, müssen wir eine Alternative suchen. Sie sollten schon mal darüber nachdenken.
Fr. Galuschka: Gut, mache ich.
Sonja Berger: In Ordnung. Gibt es noch etwas, was Sie mit mir besprechen möchten?
Fr. Galuschka: Ja, ich habe zwei Kinder. Deshalb kann ich nur halbtags arbeiten.
Sonja Berger: Verstehe.
Fr. Galuschka: Und für die Kleine brauche ich ab September einen Kindergartenplatz. Können Sie mir da auch helfen?
Sonja Berger: Haben Sie Ihre Tochter denn schon in einem Kindergarten angemeldet?
Fr. Galuschka: Ja, in drei Kindergärten. Aber ich habe noch keine Antwort bekommen.
Sonja Berger: Dann bringen Sie mir doch die Adressen und Telefonnummern. Ich kann gerne anrufen und nachfragen.
Fr. Galuschka: Das wäre toll. Vielen Dank.
Sonja Berger: Kein Problem. Das mach ich gerne.

E | Aktiv zuhören

► 2 Aufgabe 2a

Beraterin: Heute möchte ich mich mit Ihnen über Ihre Pläne und Ziele unterhalten.
Teilnehmerin: Ja, da habe ich mir schon viele Gedanken dazu gemacht. Zuerst möchte ich meine Deutschkenntnisse verbessern.
Beraterin: Hmhm.
Teilnehmerin: Ich möchte in meinem Beruf als Buchhalterin arbeiten und da brauche ich mindestens B2.
Beraterin: Ja.
Teilnehmerin: Außerdem muss ich dringend meine PC-Kenntnisse verbessern. Ich möchte gerne einen

DATEV-Kurs besuchen. Ich hoffe, dass die Agentur für Arbeit den Kurs bezahlt.

Beraterin: Verstehe.

Teilnehmerin: Ich hab aber ein Problem: Meine Tochter ist drei und hat noch keinen Kindergartenplatz.

Beraterin: Mhm.

Teilnehmerin: Ich hab schon fünf Absagen bekommen.

Beraterin: Oh je.

Teilnehmerin: Können Sie mir helfen?

Beraterin: Ich schau mal, was ich tun kann.

Teilnehmerin: Vielen Dank.

2 | Auf Arbeitssuche

Porträt: Mario Montenari

▶ 3 Aufgabe 1

Fr. Montenari: Guck mal hier, den Artikel hab ich heute gelesen.

Hr. Montenari: Och, ich bin müde. Was ist es denn?

Fr. Montenari: Das ist ein Artikel über Busfahrer bei den städtischen Verkehrsbetrieben. Die suchen dringend Busfahrer. Das ist doch ideal für dich. Findest du nicht?

Hr. Montenari: Busfahrer? Ich weiß nicht. Da bin ich auch ständig nur auf der Straße.

Fr. Montenari: Schon, aber dann kannst du wieder zu Hause schlafen und die Kinder mehr sehen. Und ich kann wieder arbeiten. Der Busfahrer aus dem Artikel ist auf jeden Fall zufrieden. Vielleicht wärst du dann genauso zufrieden wie er?

Hr. Montenari: Ha! Aber gib mal her, ich schau es mir an.

A | In Beratungsgesprächen Fragen stellen

▶ 4 Aufgabe 1b + 1c

Fr. Lee: Guten Tag, Frau Mamo. Sie haben um einen Beratungstermin gebeten. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Fr. Mamo: Ich arbeite seit vielen Jahren als Küchenhilfe, aber ich bin immer wieder arbeitslos, vor allem im Winter. Ich bin Erzieherin von Beruf. In Äthiopien habe ich viele Jahre in einem Kindergarten gearbeitet. Welche Möglichkeiten habe ich denn hier in meinem Beruf?

Fr. Lee: Im Moment suchen viele Arbeitgeber Erzieherinnen. Die Chancen auf dem Arbeitsmarkt sind also prinzipiell gut. Um hier als Erzieherin arbeiten zu können, brauchen Sie allerdings eine

Anerkennung ihres Abschlusses aus Äthiopien. Das kann schwierig werden. Ich empfehle Ihnen deshalb eher einen Kurs zur Vorbereitung auf die Externenprüfung zur Kinderpflegerin. Als Kinderpflegerin ist es relativ leicht, eine Stelle zu finden.
Fr. Mamo: Entschuldigung, ich habe Sie nicht ganz verstanden. Was für einen Kurs empfehlen Sie mir?

Fr. Lee: Einen Kurs zur Vorbereitung auf die Externenprüfung zur Kinderpflegerin.

Fr. Mamo: Aha. Was ist denn der Unterschied zwischen Erzieherin und Kinderpflegerin?

Fr. Lee: Die Ausbildung zur Kinderpflegerin ist kürzer, man ist die zweite Kraft in einer Gruppe, trägt also nicht die Verantwortung. Aber der Beruf ist als Einstieg gut und die Prüfung leichter. Sie können später immer noch weitermachen.

Fr. Mamo: Ah ja, verstehe. Und was ist das für ein Kurs, von dem Sie gesprochen haben?

Fr. Lee: Das ist der Vorbereitungskurs für die Externenprüfung zur Kinderpflegerin. Hier können Sie sich intensiv auf alle Prüfungsfächer vorbereiten. Der Kursträger meldet Sie auch zur Prüfung an, die legen Sie direkt an einer Fachschule ab.

Fr. Mamo: Wie lange dauert der Kurs?

Fr. Lee: Der Kurs dauert ein Jahr, sie machen auch ein Praktikum, da können Sie in der Praxis anwenden, was Sie in der Theorie gelernt haben. Das verbessert Ihre Chancen noch.

Fr. Mamo: Bezahlen Sie den Kurs oder muss ich ihn selber bezahlen?

Fr. Lee: Sie können von uns einen Bildungsgutschein bekommen, wenn Sie arbeitslos sind.

Fr. Mamo: Muss ich auf jeden Fall arbeitslos sein?

Fr. Lee: Ja, Sie müssen arbeitslos sein und sich arbeitssuchend melden.

Fr. Mamo: Bekomme ich Arbeitslosengeld, wenn ich den Kurs besuche?

Fr. Lee: Wenn Sie arbeitslos sind, bekommen Sie bis zu einem Jahr lang Arbeitslosengeld.

Fr. Mamo: Ah, okay. Und wo finde ich den Kurs?

Fr. Lee: Am besten suchen Sie auf unserer Internetseite auf Kursnet. Da finden Sie alle Bildungsträger, die hier in der Stadt Kurse anbieten. Die Träger geben Ihnen auch gern weitere Informationen.

Fr. Mamo: Vielen Dank. Dann werde ich mich erstmal informieren und ...

C | Informationen zu einem Stellenangebot verstehen

► 5 Aufgabe 1b + 1c

Arbeitgeber: Busunternehmen Kreuz und Quer, Amini, guten Tag.

Hr. Montenari: Guten Tag, mein Name ist Montenari. Ich rufe wegen Ihrer Stellenanzeige an. Ich hätte noch ein paar Fragen.

Arbeitgeber: Ja, bitte!

Hr. Montenari: Ich habe gerade meine Umschulung zum Busfahrer abgeschlossen, habe aber davor 14 Jahre lang als LKW-Fahrer gearbeitet. Ist das genug Berufserfahrung für die Stelle?

Arbeitgeber: Ja, das ist sehr gut. Für uns ist die Fahrpraxis wichtig, und die haben Sie ja nach 14 Jahren!

Hr. Montenari: Das ist schön. Dann wollte ich noch fragen, ob die Ausflüge Tagesfahrten sind oder ob man auch mehrere Tage unterwegs ist.

Arbeitgeber: Meistens sind es Tagesfahrten, denn wir fahren vor allem für Schulen und Vereine. Außerdem machen wir Tagestouren für Reiseveranstalter. Manchmal gibt es auch Wochenendfahrten, aber dafür teilen wir Sie höchstens einmal im Monat ein.

Hr. Montenari: Das ist gar kein Problem. Dann hab ich noch eine letzte Frage: Wie sind denn die Arbeitszeiten?

Arbeitgeber: Wir arbeiten im Schichtdienst, auch am Wochenende. Die Kollegen fahren täglich maximal acht Stunden am Stück oder sie haben geteilte Dienste, also früh morgens und dann am Nachmittag wieder. Warum fragen Sie?

Hr. Montenari: Meine Frau ist berufstätig und wir haben zwei Kinder. Um die muss ich mich auch kümmern. Aber ich bin flexibel, Schichtdienst ist für mich kein Problem. Wir können uns organisieren.

Arbeitgeber: Schön, dann freuen wir uns auf Ihre Bewerbung. Am besten schicken Sie die Unterlagen nicht per Post, sondern bringen Sie direkt vorbei. Geht das?

Hr. Montenari: Ja, klar. Ich wohne ja quasi um die Ecke. Vielen Dank erstmal für die Informationen.

Arbeitgeber: Gerne. Auf Wiederhören.

Hr. Montenari: Wiederhören.

E | Im Gespräch Emotionen zeigen

► 6–9 Aufgabe 1 + 3a

Hr. Montenari: Für mich und meine Familie ist die Umschulung zum Busfahrer wirklich wichtig. Sonst kann ich mich nicht um unsere Kinder küm-

mern, und meine Frau kann auch nicht arbeiten. Ohne Arbeitslosengeld kann ich die Umschulung nicht machen, wir brauchen das Geld zum Leben. Ist es möglich, dass ich Arbeitslosengeld bekomme?

► 10 Aufgabe 4a

Hr. Montenari: Für mich und meine Familie ist die Umschulung zum Busfahrer aber wirklich wichtig. Sonst kann ich mich ja nicht um unsere Kinder kümmern, und meine Frau kann auch nicht arbeiten. Ohne Arbeitslosengeld kann ich die Umschulung eigentlich nicht machen, wir brauchen das Geld doch zum Leben. Ist es denn möglich, dass ich Arbeitslosengeld bekomme?

3 | Bewerbungen

Porträt: Ayse Özkan

► 11 Aufgabe 2a

Arbeitsvermittler: Wann und wie viel können Sie denn arbeiten?

Fr. Özkan: Ich möchte gern vormittags arbeiten, wenn die Kinder in der Schule sind.

Arbeitsvermittler: Da sind Sie auch nicht flexibel, oder können Sie manchmal auch nachmittags arbeiten?

Fr. Özkan: Nein, ich möchte am Nachmittag bei meinen Kindern zu Hause sein.

Arbeitsvermittler: Wie sieht es samstags aus?

Fr. Özkan: Das geht leider auch nicht. Mein Mann ist oft beruflich unterwegs, auch am Wochenende, da kann er nicht auf die Kinder aufpassen.

Arbeitsvermittler: Bei den aktuellen Stellenangeboten ist dann für Sie nicht viel dabei. Hier hab ich aber etwas für Sie, ... der Salon Haarklein sucht gerade ...

C | Über den beruflichen Werdegang sprechen

► 12 Aufgabe 1a + 1b

Mann: Frau Smith, was haben Sie denn bisher beruflich gemacht? Welche Erfahrungen haben Sie?

Fr. Smith: Also, nach der Schule habe ich erstmal eine Ausbildung als Schneiderin gemacht. Danach hatte ich drei Jahre lang mit einer Kollegin zusammen eine kleine Schneiderei. Wir haben

vor allem Änderungen und Reparaturen gemacht, manchmal haben wir aber auch maßgeschneiderte Anzüge oder Kleider genäht. Mit 22 habe ich meinen Mann in einem Pub kennengelernt. Er ist Deutscher, und ich bin 1993 mit ihm nach Deutschland gezogen. Im ersten Jahr habe ich verschiedene Deutschkurse besucht. Anschließend war ich zwei Jahre lang Angestellte in einer Änderungsschneiderei. Dann sind die Kinder gekommen, und ich habe vor allem zu Hause selbstständig weiter gearbeitet, bis heute. Inzwischen sind die Kinder groß geworden und brauchen mich nicht mehr so oft. Deswegen möchte ich gerne wieder halbtags arbeiten und auch wieder mehr Kontakt zu Menschen haben. Vor zwei Wochen habe ich dann Ihre Anzeige entdeckt.

D I Im Vorstellungsgespräch Fragen verstehen

► 13 Aufgabe 1b

Geschäftsführer: Guten Tag Frau Özkan. Haben Sie gut zu uns gefunden?

Fr. Özkan: Guten Tag, Herr Erdal. Ja, das war kein Problem.

Geschäftsführer: Warum haben Sie sich denn bei uns beworben? Was wissen Sie über uns?

Fr. Özkan: Sie sind ein renommierter und sehr erfolgreicher Friseursalon. Ich habe mir auch schon bei Ihnen die Haare schneiden lassen und war sehr zufrieden.

Geschäftsführer: Danke, danke. Warum suchen Sie jetzt eine feste Stelle?

Fr. Özkan: Wissen Sie, ich habe in den letzten Jahren wegen meiner Kinder nur ein paar Stunden als Aushilfe bei einer Bekannten gearbeitet. Jetzt möchte ich gerne wieder mehr arbeiten und wäre auch gerne wieder fest in einem Salon, da hat man ganz andere Möglichkeiten. Außerdem arbeite ich sehr gerne im Team und hätte gerne wieder richtige Kollegen.

Geschäftsführer: Ja, das kann ich gut verstehen. Wo möchten Sie denn in fünf Jahren stehen?

Fr. Özkan: Ich suche eine feste Arbeit. In fünf Jahren wäre ich gerne immer noch bei Ihnen.

Geschäftsführer: Gut. Dann kommen wir noch zu Ihrer Persönlichkeit. Was sind Ihre Stärken, was sind Ihre Schwächen?

Fr. Özkan: Ich bin immer pünktlich und sehr zuverlässig. Ich arbeite gern und mache meine Arbeit korrekt.

Geschäftsführer: Und Ihre Schwächen?

Fr. Özkan: Ich spreche manchmal leise. Das ist aber gerade in einem Salon manchmal auch nicht so schlecht. Wenn viele Kunden da sind, oder?

Geschäftsführer: Was macht Sie wütend?

Fr. Özkan: Ich hatte einmal eine Kollegin, die Reklamationen nicht akzeptiert hat. Sie konnte Kritik nicht vertragen. Das ärgert mich. Gerade wenn man mit Kunden arbeitet, muss man auch Kritik annehmen können.

Geschäftsführer: Ja, das finde ich auch. Nun würde ich gerne noch wissen: Wie viel möchten Sie bei uns verdienen?

Fr. Özkan: Ich bin mir sicher, dass Sie gerecht bezahlen. Machen Sie mir einen Vorschlag.

Geschäftsführer: Gerne. Wenn wir uns für Sie entscheiden, schicke ich Ihnen eine Probe-Gehaltsberechnung. Noch eine letzte Frage: Möchten Sie eigentlich noch mehr Kinder haben?

Fr. Özkan: Nein, drei sind wirklich genug.

Geschäftsführer: Haben Sie auch noch Fragen, Frau Özkan?

Fr. Özkan: Ja, ich wüsste gerne, wie groß das Team ist.

Geschäftsführer: Wir haben drei Friseurinnen, einen männlichen Kollegen und mich. Wir suchen jetzt die sechste Person im Team.

E I Small Talk führen

► 14 Aufgabe 1b

Dialog 1

Fr. Özkan: Guten Tag, ich bin Frau Özkan. Ich habe hier um 10 Uhr einen Termin bei Frau Jung. Sind Sie das?

Frau: Nein, die Chefin ist noch nicht da. Aber sie kommt bestimmt gleich. Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten, während Sie warten?

Fr. Özkan: Gern, danke. Ich bin ja auch ein bisschen früher dran. Die Verkehrsverbindung zu Ihnen ist ja sehr bequem, gleich neben der U-Bahn. Ich war sehr schnell hier.

Frau: Ja, wir liegen sehr günstig.

Dialog 2

Frau: Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten, während Sie warten?

Fr. Özkan: Ja, gern. Der Salon ist sehr schön und hell, das macht eine sehr freundliche Atmosphäre.

Frau: Ja, es ist wirklich sehr schön hier.

Dialog 3

Frau: Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten, während Sie warten?

Fr. Özkan: Ja, danke! Ach! Die Sonne strahlt so schön durch die großen Fenster. Wunderbares Wetter heute, nicht wahr?

Frau: Ja, endlich Frühling.

Dialog 4

Frau: Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten, während Sie warten?

Fr. Özkan: Gern. Sie haben ja eine Tasse vom FC Bayern. Haben Sie gestern das Fußballspiel gesehen? Das war ja fantastisch!

Frau: Nein, ich schau nur manchmal Fußball. Wer hat denn gewonnen?

► 15 Aufgabe 3

Frau: Darf ich Ihnen einen Kaffee anbieten, während Sie warten?

Fr. Özkan: Gern. Sie haben ja eine Tasse vom FC Bayern. Haben Sie gestern das Fußballspiel gesehen? Das war ja fantastisch!

Frau: Nein, ich schau nur manchmal Fußball. Wer hat denn gewonnen?

Fr. Özkan: Natürlich Bayern, 3:1. Da haben Sie was verpasst! Gleich in der ersten Minute ist das erste Tor gefallen und in der zweiten das Gegentor. Dann nichts mehr bis zur 80. Minute.

Frau: Wie spannend!

Fr. Özkan: Das kann man wohl sagen! Es gab zwar eine Menge Torchancen auf beiden Seiten, aber die Torhüter haben gut gehalten. Kennen Sie den Bayern-Torwart?

Frau: Ja, sicher.

Fr. Özkan: Na also. Auf jeden Fall ist dann in der 82. Minute das zweite Tor für den FC Bayern gefallen.

Frau: Schön. Entschuldigung, aber ich muss jetzt weitermachen.

4 | Ein Praktikum

Porträt: Manee Kantawong

► 16 Aufgabe 2

Maria: Hallo Manee, na, wie geht's?

Fr. Kantawong: Hallo Maria, mir geht's super. Ich hab endlich einen Praktikumsplatz.

Maria: Toll, wie hast du den denn gefunden?

Fr. Kantawong: Das war lustig. Vorgestern hat mich Herr Schmidt von der Kantine bei Finko angerufen. Angela hat ihm von mir erzählt, und die weiß von Peter, dass ich ein Praktikum machen möchte. Herr Schmidt möchte gern im nächsten Monat

eine thailändische Woche anbieten und braucht dafür noch jemanden, der wirklich thailändisch kochen kann.

Maria: Na, das kannst du ja wohl.

A | Einen Termin vereinbaren

► 17 Aufgabe 1

Fr. Meier: Müller und Co., mein Name ist Meier, guten Tag.

Hr. Katsaros: Guten Tag, hier spricht Katsaros. Ich möchte gern einen Termin mit Frau Kowalska vereinbaren. Sie hat mir eine E-Mail geschickt und geschrieben, dass ich sie anrufen soll.

Fr. Meier: Wie war bitte Ihr Name?

Hr. Katsaros: Katsaros, Konrad-Anton-Theodor-Siegfried-Anton-Richard-Otto-Siegfried.

Fr. Meier: Einen Augenblick bitte, Herr Katsaros, ich verbinde Sie.

Fr. Kowalska: Kowalska, guten Tag?

Hr. Katsaros: Guten Morgen, Frau Kowalska, hier Yanni Katsaros. Erstmal vielen Dank für Ihre E-Mail. Es freut mich sehr, dass es mit dem Praktikum klappt.

Fr. Kowalska: Schön, wir freuen uns auch.

Hr. Katsaros: Sie haben geschrieben, dass ich nächste Woche am Montag anfangen kann. Wann soll ich denn am besten da sein?

Fr. Kowalska: Wie wär's gleich um 8 Uhr?

Hr. Katsaros: Mmh, das ist schwierig. Ich habe leider um 8 Uhr einen Termin bei der Arbeitsagentur. Könnte ich auch ausnahmsweise erst um 9.30 Uhr kommen?

Fr. Kowalska: Ja, das ist kein Problem.

Hr. Katsaros: Prima, dann komme ich am Montag um halb zehn.

Fr. Kowalska: Gut, dann bis Montag. Auf Wiederhören.

Hr. Katsaros: Auf Wiederhören.

► 18 Aufgabe 3

Fr. Kowalska: Wie wär's gleich um 8 Uhr?

Hr. Katsaros: Mmh, das wird schwierig. Um 8 Uhr bringe ich immer meinen Sohn zur Schule.

Fr. Kowalska: Gut, dann kommen Sie eben um 8.15 Uhr.

Hr. Katsaros: Tut mir leid, die S-Bahn fährt hier nur einmal pro Stunde. Das schaffe ich nicht.

Fr. Kowalska: Ach ja. Wann können Sie denn hier sein?

Hr. Katsaros: Vielleicht um 9 Uhr, aber am Montag muss ich um 12 Uhr gehen, da habe ich einen Termin bei der Arbeitsagentur, der ist wichtig.

Fr. Kowalska: Warum haben Sie das nicht gleich gesagt? Dann kommen Sie doch am besten am Dienstag um 9 Uhr.

Hr. Katsaros: Am Dienstag habe ich leider die Handwerker im Haus.

Fr. Kowalska: Tut mir leid, Herr Katsaros, so geht das nicht bei uns. Wenn Sie hier ein Praktikum machen möchten, müssen Sie schon auch Zeit dafür haben. Sie können sich ja noch einmal melden, wenn Sie Ihre Probleme gelöst haben. Auf Wiederhören.

B I Eine Wegbeschreibung verstehen

► 19 Aufgabe 1a

Hr. Schulze: Gesundheitsamt, Schulze, Guten Tag.

Fr. Kantawong: Guten Tag, mein Name ist Manee Kantawong. Ich möchte in einem Restaurant arbeiten. Der Chef hat gesagt, dass ich ein Gesundheitszeugnis brauche. Ist das richtig?

Hr. Schulze: Nicht ganz. Sie müssen bei uns zu einer Belehrung nach Paragraph 43 Infektionsschutzgesetz vorbeikommen. Das dauert ungefähr zwei Stunden, und am Ende bekommen Sie eine Bescheinigung, und die brauchen Sie.

Fr. Kantawong: Aha, das ist aber kompliziert.

Hr. Schulze: Ein bisschen, aber keine Sorge, unsere Mitarbeiter erklären Ihnen alles.

► 20 Aufgabe 1b

Fr. Kantawong: Aha, das ist aber kompliziert.

Hr. Schulze: Ein bisschen, aber keine Sorge, unsere Mitarbeiter erklären Ihnen alles.

Fr. Kantawong: Gut. Und wo finde ich das Gesundheitsamt?

Hr. Schulze: Am besten fahren Sie mit der U-Bahn, U5 oder U6 bis zur Isabellastraße. Dort nehmen Sie den Ausgang zur Parkstraße und gehen die Parkstraße ungefähr 100 Meter entlang. Auf der linken Straßenseite sehen Sie dann schon das Landratsamt. Es ist das graue Gebäude direkt gegenüber der Markuskirche. Wir sind im dritten Stock.

Fr. Kantawong: Okay. Ich denke, das finde ich. Vielen Dank und auf Wiederhören.

Hr. Schulze: Auf Wiederhören!

C I Duzen und siezen

► 21 Aufgabe 2a + 2b

Dialog 1

Fr. Kantawong: Hallo Ahmed, ich suche die Pilze für die Suppe?

Ahmed: Ich glaube, die stehen im Kühlraum ganz hinten links. Wenn nicht, frag Thomas.

Dialog 2

Fr. Kantawong: Frau Mertens, kann ich kurz mit Ihnen sprechen?

Fr. Mertens: Ich muss dringend noch einen Anruf machen. In 10 Minuten bin ich für Sie da.

Dialog 3

Fr. Kantawong: Morgen Finn. Na? Wie war dein Wochenende?

Finn: Ganz okay, das Übliche. Und bei Ihnen?

Fr. Kantawong: Auch ganz gut. Danke.

Dialog 4

Fr. Kavic: Frau Kantawong, sind Sie mit der Suppe schon fertig?

Fr. Kantawong: Noch nicht ganz, aber ich beeile mich. Ich kann Ihnen dann gleich helfen.

Dialog 5

Fr. Kantawong: Seid ihr morgen auch beide für das Dessert eingeteilt?

Thomas: Ich schon, Elena darf, glaub ich, Salat putzen.

Elena: Oh ne, echt? Ich hab noch gar nicht geguckt. Schon wieder!

5 I Neu im Unternehmen

A I Einer allgemeinen Einweisung folgen

► 22 Aufgabe 1b + 1c

Hr. Özulas: Guten Tag, Frau Jankovic.

Fr. Jankovic: Guten Tag, Herr Özulas.

Hr. Özulas: So, heute will ich Sie wie besprochen an Ihrem neuen Arbeitsplatz einweisen.

Fr. Jankovic: Danke schön, ich freue mich schon.

Hr. Özulas: Gut, dann fangen wir gleich an. Das ist unser Pausenraum. Hier können Sie in der Pause essen und trinken. Und hier sind auch die Schließfächer. Jeder Mitarbeiter hat sein eigenes Schließfach für Jacken, Taschen und so weiter. Die Nummer fünf ist Ihr Schließfach, hier ist der Schlüssel.

Fr. Jankovic: Prima, danke schön.

Hr. Özulas: Hier hängt unser Dienstplan. Er gilt immer für einen Monat und wird immer am 15. für den Folgemonat ausgehängt. Sie können also heute schon sehen, wann Sie im nächsten Monat für welche Schicht eingeteilt sind. Manchmal gibt es Änderungen, deswegen ist es wichtig, dass Sie

regelmäßig draufschaun. Am besten werfen Sie jeden Tag, bevor Sie anfangen und vor dem Feierabend, einen Blick darauf. Dann wissen Sie immer ganz aktuell Bescheid.

Fr. Jankovic: Ja gut, mach ich.

Hr. Özulas: Wenn Sie eine Schicht tauschen wollen, sprechen Sie am besten zuerst direkt mit der Kollegin oder dem Kollegen und informieren mich dann.

Fr. Jankovic: Alles klar. Es ist also kein Problem, eine Schicht zu tauschen?

Hr. Özulas: Na ja, es sollte nicht zu oft vorkommen, aber wenn Sie jemanden zum Tauschen finden, ist es in Ordnung.

Fr. Jankovic: Gut, verstehe.

Hr. Özulas: Jetzt zeige ich Ihnen noch unseren Supermarkt. Hier hinten ist das Lager. Die Ware wird jeden Morgen ab 6 Uhr angeliefert. Deswegen beginnt die Frühschicht um sechs.

Fr. Jankovic: Ah, okay.

Hr. Özulas: Hier vorne sind dann Obst und Gemüse, hier in den Gängen die verschiedenen Waren: Konserven, Süßwaren, internationale Spezialitäten usw. Hier hinten ist die Wurst-, Fleisch- und Käsetheke, freitags haben wir auch Fisch. Und hier ist die Getränkeabteilung. Sie werden in allen Abteilungen nach und nach eingearbeitet.

Fr. Jankovic: Das ist sehr gut.

Hr. Özulas: Ganz wichtig ist noch die Kasse, da werden Sie ja auch arbeiten. Die Kasse wird jeden Abend nach der Kassenschicht mit der Schichtleitung abgerechnet.

Fr. Jankovic: Gut, und wie lange dauert die Abrechnung?

Hr. Özulas: Um halb neun sind Sie spätestens fertig, länger geht das nicht.

Fr. Jankovic: In Ordnung.

Hr. Özulas: Gut, dann kennen Sie jetzt Ihre Arbeitsbereiche. In die Details werden Sie dann von den Kolleginnen und Kollegen eingeführt. Sie können sich aber immer an mich wenden, wenn Sie Fragen haben.

Fr. Jankovic: Vielen Dank, Herr Özulas.

Hr. Özulas: Gern geschehen. Dann bringe ich Sie jetzt zu Frau Meier, sie arbeitet Sie heute ein. Sie fangen im Lager an und füllen später noch Regale auf. Guten Einstieg!

Fr. Jankovic: Danke.

B I Die Sprechrolle übernehmen und abgeben

▣ 23 Aufgabe 1a

A: Das ist unser Pausenraum.

B: Aha, der ist ja ganz schön groß. Und Kaffee gibt's, das ist super. Wer kocht den Kaffee?

A: Morgens der Erste, und dann macht man immer einen frischen, wenn ...

B: Und das klappt? Bei meinem letzten Arbeitsplatz hat das immer die Sekretärin gemacht. Und wenn die nicht da war, gab es keinen Kaffee, weil keiner Lust hatte, Kaffee zu kochen. Ich bin ja echt gespannt, wie das hier klappt. Wo ich in Spanien gearbeitet habe, haben wir uns den Kaffee immer in der Bar nebenan geholt. Aber dann hat keiner die Tassen zurückgebracht und der Barmann ist gekommen und hat sie geholt. Das ist überall das Gleiche. Bueno. Also, und in Spanien ist der Kaffee auch ganz anders als hier. Was für einen Kaffee trinken Sie denn hier?

A: Ganz normalen aus der Kaffeemaschine. Filterkaffee. Den zahlt der Betrieb, die Bestellung ...

B: Der Betrieb zahlt den Kaffee? Das finde ich ja klasse. In meinem letzten Betrieb gab es eine Kaffeekasse, da hat jeder eingezahlt, wenn er sich Kaffee genommen hat, 50 Cent. Das hat eigentlich ganz gut geklappt. Aber dass es hier den Kaffee umsonst gibt, finde ich toll. Es gibt ja sonst nichts umsonst im Leben, oder?

A: Nein, umsonst gibt es nichts.

B: Und wie ist das mit dem Rauchen?

A: Im Pausenraum ist das Rauchen verboten. Wir haben im Innenhof einen Aschenbecher. Die Raucher ...

B: Das ist gut so. Dann raucht man wenigstens weniger. Früher haben in Spanien alle Leute überall geraucht, das war ganz normal. Jetzt ist es fast überall verboten, wie hier. Ich habe früher auch viel geraucht, aber jetzt ist es weniger, weil es ja überall verboten ist. Tja, jetzt ist es also überall verboten. Ich meine, bueno, rauchen Sie denn auch?

A: Nein, ich rauche nicht und ich habe noch nie geraucht.

B: Noch nie?

A: Nein, noch nie.

B: Also ich hab das Rauchen schon früh angefangen. Als ich jung war, haben ja alle überall geraucht, das war ganz normal ...

▣ 24 Aufgabe 1d

A: Das ist unser Pausenraum.

C: Oh, der ist ja ganz schön groß. Und Kaffee gibt's, das ist super. Und wer kocht den Kaffee?

A: Morgens der Erste, und dann macht man immer einen frischen, wenn er aus ist.
 C: Und das klappt? Bei meinem letzten Arbeitsplatz hat das immer die Sekretärin gemacht. Und wenn die nicht ...
 A: Doch, das klappt hier ganz gut, damit gibt es zum Glück keine Probleme.
 C: Und was für einen Kaffee trinken Sie hier?
 A: Ganz normalen aus der Kaffeemaschine. Filterkaffee. Den zahlt der Betrieb, die Bestellung läuft über das Sekretariat, da müssen wir nichts machen.
 C: Der Betrieb zahlt den Kaffee? Das finde ich ja klasse. In meinem letzten Betrieb gab es eine Kaffeekasse, da hat jeder eingezahlt, wenn er sich Kaffee genommen hat, 50 Cent. Das hat eigentlich ganz gut geklappt. Aber dass es hier den Kaffee umsonst gibt, finde ich toll.
 A: Ja, das ist wirklich gut.
 C: Und wie ist das mit dem Rauchen?
 A: Im Pausenraum ist das Rauchen verboten. Wir haben im Innenhof einen Aschenbecher. Die Raucher nehmen sich ihren Kaffee mit. Rauchen Sie?
 C: Ja, aber ich finde es ganz gut, dass man hier nicht rauchen darf. Dann raucht man auch weniger. Rauchen Sie denn?
 A: Nein, ich rauche nicht und habe noch nie geraucht.
 C: Da haben Sie aber Glück.
 A: Ja, man muss ja nicht jeden Blödsinn mitmachen.
 C: Stimmt. Ich habe das Rauchen schon früh angefangen, da ist es schwer, wieder aufzuhören.
 A: Ja, so geht das den meisten, die früh anfangen.

C I Sich an einem neuen Arbeitsplatz vorstellen

► 25 Aufgabe 1a + 1b

Gespräch 1

Hr. Nweke: Guten Morgen, ich heiße Claude Nweke. Ich soll heute hier anfangen zu arbeiten.
 Pfortner: Guten Morgen. Wie war noch mal Ihr Name?
 Hr. Nweke: Nweke. N W E K E.
 Pfortner: Ah ja, hier. Nweke. Frau Castro wartet auf Sie im Raum 102. Das ist im ersten Stock. Sie können den Aufzug nehmen.
 Hr. Nweke: Danke. Auf Wiedersehen.
 Pfortner: Wiedersehen und einen guten Einstieg.

Gespräch 2

Hr. Nweke: Claude Nweke. Guten Tag.
 Fr. Castro: Angenehm, Castro. Herzlich willkommen, Herr Nweke! Schön, dass Sie heute hier bei uns anfangen.
 Hr. Nweke: Ja, ich freue mich auch sehr, dass es geklappt hat.

Gespräch 3

Hr. Nweke: Hallo, ich bin Claude Nweke. Ich bin neu und heute ist mein erster Tag hier.
 Fr. Zeller: Freut mich. Ich bin Sabine Zeller.
 Hr. Nweke: Arbeiten Sie auch hier in der Abteilung?
 Fr. Zeller: Ja, ich bin die Assistentin von Frau Castro. Und Sie sind der Neue im Team von Herrn Barth, nicht wahr?
 Hr. Nweke: Ja, genau.
 Fr. Zeller: Na dann, alles Gute für den Start.
 Hr. Nweke: Danke schön.

Gespräch 4

Julia: Hallo zusammen.
 Jana + Thomas: Mahlzeit.
 Julia: Das ist Claude, er ist neu bei uns. Ist doch okay, wenn er heute mit uns essen geht, oder?
 Jana: Klar. Kein Problem. Ich bin Jana und das ist Thomas. Wir können uns gerne duzen, wenn du nichts dagegen hast.
 Hr. Nweke: Ja, okay. Ich bin Claude. Freut mich, euch kennenzulernen. In welcher Abteilung seid ihr denn?
 Thomas: Wir sind beide im Lager. Du kannst gern mal vorbeikommen.
 Hr. Nweke: Mach ich.
 Julia: Können wir jetzt los? Ich habe Hunger.

Gespräch 5

Fr. Andonova: Andonova.
 Hr. Nweke: Guten Tag. Ich bin Claude Nweke, der neue Mitarbeiter. Stimmt es, dass ich bei Ihnen den Schlüssel für ein Schließfach bekommen kann?
 Fr. Andonova: Ja, da sind Sie bei mir richtig. Sagen Sie mir noch mal Ihren Namen bitte und wo Sie genau arbeiten?
 Hr. Nweke: Claude Nweke und ich bin im Team von Herrn Barth.
 Fr. Andonova: Alles klar. Kommen Sie doch einfach heute oder morgen bei mir vorbei. Dann gebe ich Ihnen den Schlüssel.
 Hr. Nweke: Und wo finde ich Sie?
 Fr. Andonova: Im Untergeschoss, Raum 003.

6 | Betriebliche Informationen

Porträt: Abdul Karimi

► 26 Aufgabe 1b

Kollege: Was hast du eigentlich im Irak beruflich gemacht?

Hr. Karimi: Ich war Goldschmied.

Kollege: Goldschmied? Wow! Und was machst du dann hier in einem Lager?

Hr. Karimi: Stimmt, der Beruf ist schön, aber hier habe ich damit keine Chance. Und im Lager habe ich ganz einfach eine Arbeit gefunden, auch ohne Ausbildung.

Kollege: Ja, im Lager gibt es viel Arbeit. Aber gefällt dir die Arbeit dann überhaupt?

Hr. Karimi: Klar, die Arbeit macht mir Spaß.

Kollege: Wirklich? Und was genau findest du gut?

Hr. Karimi: Erstmal finde ich es klasse, dass wir hier ein internationales Team sind und viel Spaß haben, viel lachen. Und ich finde es super, dass ich den ganzen Tag Deutsch sprechen kann, so wird mein Deutsch immer besser. Ich muss sogar auf Deutsch schreiben, Formulare ausfüllen und so. Außerdem bin ich froh, dass ich körperlich arbeite. Dann bin ich abends müde und kann nicht so viel nachdenken über meine Probleme. Die Arbeitszeiten sind auch ganz gut, im Schichtdienst kann ich auch mal ausschlafen, das ist für mich prima. Reicht dir das?

Kollege: Dann ist das ja für dich ein echter Traumjob!

Hr. Karimi: Kann man so sagen. Das Einzige, was ich nicht so gut finde, ist das Gehalt.

Kollege: Tja, das könnte wohl für uns alle besser sein.

Hr. Karimi: Deshalb will ich mich auf jeden Fall weiterbilden. Mit einer Qualifikation gibt es ja mehr Geld.

Kollege: Stimmt.

► 27 Aufgabe 2

Kollege: Und was für eine Qualifikation willst du machen? Eine Ausbildung?

Hr. Karimi: Nein, für eine Ausbildung bin ich schon zu alt und mein Deutsch ist auch nicht gut genug. Am Computer bin ich auch nicht so fit. Aber ich möchte auf jeden Fall den Gabelstaplerführerschein machen. Wenn ich den Führerschein habe, kann ich mehr Geld verdienen und mehr Verantwortung übernehmen. Das wäre toll!

Kollege: Gute Idee. Mit dem Staplerschein findest du immer Arbeit, das kannst du mir glauben.

Hr. Karimi: Ja, das glaube ich auch.

A | Eine Sicherheitsunterweisung verstehen

► 28 Aufgabe 1a + 1c

Fr. Neumaier: Liebe Kolleginnen und Kollegen, ich freue mich, Sie heute zu unserer Sicherheitsunterweisung für neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Produktion begrüßen zu dürfen. Ich habe eine kleine Präsentation vorbereitet. Alle wichtigen Sicherheitsvorschriften sehen Sie auf den Folien. Und ich habe die Sicherheitsunterweisung auch schriftlich ausgeteilt. Da können Sie noch mal alles in Ruhe nachlesen und sich Notizen machen. Gut, dann fangen wir an. Zunächst zu den Zuständigkeiten: Mein Name ist Martina Neumaier und ich bin hier die Sicherheitsbeauftragte. Ich bin Ihre Ansprechpartnerin für alle Fragen und Probleme rund um das Thema Sicherheit und Arbeitsschutz. Wenn Sie im Betrieb etwas entdecken, was Ihnen nicht sicher scheint, können Sie mir das sagen. Bei allen Sicherheitsmängeln müssen Sie aber unbedingt auch Ihre Vorgesetzten informieren. Zum Bereich Arbeitsschutz gehören aber auch folgende Personen, zum Beispiel die Fachkraft für Arbeitssicherheit ...

Und nun zu Ordnung und Sauberkeit am Arbeitsplatz: Bitte halten Sie Ihren Arbeitsplatz immer sauber und achten Sie auf die Mülltrennung. Das ist wichtig für die Hygiene und für den Umweltschutz. Sorgen Sie dafür, dass die Mülleimer nicht im Weg stehen. Halten Sie immer die Rettungswege frei! Das klingt vielleicht komisch, aber auch ein Mülleimer kann zu einem Unfall führen und es kann zu Verletzungen kommen ...

Unser nächster Punkt ist die Arbeitskleidung: Bitte tragen Sie bei der Arbeit immer Sicherheitsschuhe und aus Hygienegründen ein Haarnetz. Das Haarnetz dürfen Sie während der Arbeit nicht abnehmen. Sie können es gerne ...

Wir kommen nun zu einem heißen Thema, nämlich das Verhalten im Brandfall und bei Gefahr: Was ist zu tun, wenn im Betrieb ein Feuer ausbricht? Verwenden Sie bei kleinen Bränden die Feuerlöscher! Bei Gefahr müssen Sie das Gebäude sofort über die Fluchtwege verlassen. Wo Sie Feuerlöscher finden und wie die Fluchtwege verlaufen, können Sie auf den Plänen sehen, die neben den Eingangstüren hängen. Zum Abschluss hier noch die Notrufnummern, die Sie sich unbedingt merken müssen: Wählen Sie die 112 für Feuerwehr und Rettungswagen und die 110 für die Polizei. Normalerweise finden diese sich überall deutlich ...

Leider gibt es auch bei uns – wie überall im Leben – Verbote. Sie dienen Ihrer eigenen Sicherheit und müssen unbedingt beachtet werden.

Sie dürfen bei uns weder rauchen noch Alkohol trinken.
So, das waren jetzt viele Informationen auf einmal. Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Wenn Sie noch Fragen haben, stehe ich Ihnen jetzt gerne noch zur Verfügung.

► 29 Aufgabe 2

Frau Neumaier: Bitte halten Sie Ihren Arbeitsplatz immer sauber und achten Sie auf die Mülltrennung. Halten Sie immer die Rettungswege frei! Bitte tragen Sie bei der Arbeit immer Sicherheitsschuhe und aus Hygienegründen ein Haarnetz. Verwenden Sie bei kleinen Bränden die Feuerlöcher. Wählen Sie die 112 für Feuerwehr und Rettungswagen und die 110 für die Polizei.

E | Das Verstehen sichern

► 30 Aufgabe 1

Chef: Heut um vier kommt die Lieferung. Kennen Sie die annehmen und gucke, dass die die Kartons beim Runterladen sortieret? Dr Franz kommt se no mim Gabelstapler uffräume. Sagetses eam, der kommt um oise.

Chef: Heute um vier kommt die Lieferung. Können Sie die annehmen und aufpassen, dass die die Kartons beim Runterladen sortieren? Der Franz kann sie dann noch mit dem Gabelstapler wegräumen. Sagen Sie ihm das, er kommt um eins.

► 31 Aufgabe 2a

Chef: Heut um vier kommt die Lieferung. Kennen Sie die annehmen und gucke, dass die die Kartons beim Runterladen sortieret? Dr Franz kommt se no mim Gabelstapler uffreime. Sagetses eam, der kommt um oise.

Hr. Karimi: Wie bitte? Können Sie das noch einmal wiederholen?

Chef: Ich hab gsagt, dass heut um vier die Lieferung kommt und hann gfrogt, ob se die annehme können und gucke können, dass die Kartons beim Runterladen glei sortiert werde? Dr Franz soll se no mim Gabelstapler uffreime, der kommt um eins, no kennet ses eam sage.

Hr. Karimi: Ich verstehe Schwäbisch leider nicht so gut. Können Sie das noch mal langsam wiederholen?

Chef: Also, dass heute um vier Uhr die Lieferung kommt und Sie die annehmen sollen und gucken, dass die Kartons glei sortiert werden! Ond dass

dr Franz se mit dem Gabelstapler auffreimen soll und sies eam saget, wenn er um oise kommt. Ischs jetzt klar?
Hr. Karimi: Ja, alles klar.

7 | Kontakte am Arbeitsplatz

A | Telefongespräche annehmen

► 32 Aufgabe 1a + 1b

Gespräch 1

Hr. Jensen: Jensen am Apparat.

Hr. Weber: Hallo Herr Jensen, hier Weber.

Hr. Jensen: Hallo Herr Weber. Was gibt's?

Hr. Weber: Ich wollte Ihnen Bescheid geben, dass die Lieferung schon da ist.

Hr. Jensen: Das freut mich, ich komme gleich und ...

Gespräch 2

Hr. Jensen: Jensen?

Claire: Hallo Erik, hier ist Claire.

Hr. Jensen: Hallo Claire! Lange nichts von dir gehört! Wie geht's dir denn?

Claire: Super geht's mir. Und dir? Alles klar?

Hr. Jensen: Naja, zur Zeit hab ich ein bisschen viel Stress in der Arbeit, aber sonst ...

Gespräch 3

Hr. Jensen: Haus und Hof, Jensen, guten Tag.

Fr. Martin: Guten Tag, Herr Jensen, hier spricht Martin von der Firma Merkur.

Hr. Jensen: Guten Tag, Frau Martin. Was kann ich für Sie tun?

Fr. Martin: Ich ruf Sie wegen dem Objekt in der Heinrichstraße an. Da gibt es ein Problem mit dem Hausmeister.

Hr. Jensen: Ach ja? Ich habe erst gestern mit ihm gesprochen. Ist etwas vorgefallen?

B | Eine Telefonnotiz schreiben

► 33 Aufgabe 2a + 2b

Fr. López: Immobilien HWG, López, guten Tag?

Hr. Müller: Guten Tag, hier Müller. Ich wollte gerne Herrn Meier sprechen. Ist er nicht da?

Fr. López: Tut mir leid, Herr Meier ist auf einem Außentermin. Kann ich Ihnen weiterhelfen?

Hr. Müller: Wann ist er wieder im Haus?

Fr. López: Morgen in der Früh. Soll ich ihm eine Nachricht hinterlassen?

Hr. Müller: Ja, bitte. Ich bin Mieter in der Emilia-Straße und die Heizung im Schlafzimmer funktioniert nicht. Deswegen sollten heute Handwerker kommen. Sie waren aber nicht zur vereinbarten Zeit da, da ist etwas schief gelaufen. Herr Meier soll mich doch gleich morgen anrufen, denn wir müssen dringend einen neuen Termin vereinbaren. Ich habe zwar eigentlich keine Zeit, noch mal zu Hause zu warten, aber das ist mir wirklich wichtig.

Fr. López: Oh, das tut mir wirklich leid, Herr Müller. Das war bestimmt ein Missverständnis. Ich lege ihm die Notiz auf den Schreibtisch, und er ruft sie gleich morgen früh zurück. Hat er Ihre Nummer?

Hr. Müller: Ich gebe sie Ihnen lieber: 0150 78563410.

Fr. López: Ich wiederhole: 0150 78563410.

Hr. Müller: Ja, richtig.

Fr. López: Gut, Herr Meier meldet sich dann. Auf Wiederhören.

Hr. Müller: Danke schön. Auf Wiederhören.

C | Eine Anfrage am Telefon verstehen

► 34 Aufgabe 1a + 1b

Fr. López: López, hallo?

Hr. Meier: Hallo Frau López, hier Meier.

Fr. López: Hallo Herr Meier, was kann ich für Sie tun?

Hr. Meier: Ich warte auf einen Zahlungseingang von Frau Konrad aus der Emilia-Straße. Das Geld sollte vor zwei Wochen auf dem Konto sein, aber ich kann in meiner Liste vom letzten Monat nichts finden. Könnten Sie mal für mich suchen?

Fr. López: Gerne. Frau Konrad – mit K?

Hr. Meier: Genau.

Fr. López: Und sie wohnt in der Emilia-Straße?

Hr. Meier: Richtig.

Fr. López: Ah, hier hab ich sie, Frau Konrad in der Emilia-Straße. Also, die Mieten sind alle eingegangen, da gibt es keinen Zahlungsrückstand.

Hr. Meier: Stimmt, aber ich warte noch auf die Nachzahlung der Nebenkosten.

Fr. López: Ach so, die Nebenkosten-Nachzahlung. Nein, da kann ich auch nichts finden.

Hr. Meier: Gut. Können Sie dann bitte eine Mahnung schreiben?

Fr. López: Gerne. Mit Zahlungsziel 14 Tage?

Hr. Meier: Ja, genau.

Fr. López: Gut, mach ich. Soll ich Ihnen eine Kopie ins Fach legen?

Hr. Meier: Ja, bitte.

Fr. López: Alles klar. Das war's dann?

Hr. Meier: Ja, danke.

Fr. López: Gern geschehen. Tschüss.

Hr. Meier: Tschüss, Frau López.

8 | Betriebliche Abläufe

A | An einer Teambesprechung teilnehmen

► 35 Aufgabe 2 + 3a

Leiter: Unser erster Tagesordnungspunkt ist die Arbeitsbelastung. Wir hatten ja im Juni sehr viele Aufträge, und Sie haben alle Überstunden gemacht. Wie sieht es denn bei Ihnen genau aus? Herr Schäfer, können Sie vielleicht anfangen?

Mitarbeiter 1: Ja, also ich musste im Juni 20 Überstunden machen. Das ist schon sehr viel. Ich würde sie gern bis Ende August wieder abbauen, wenn es geht.

Leiter: Okay, und bei Ihnen, Frau Richter?

Mitarbeiterin: Bei mir war es so: Ich wollte eigentlich gar keine Überstunden machen. Das haben wir ja auch so ausgemacht. Dann ist aber der Mike noch zwei Tage ausgefallen, und ich habe jetzt doch zehn Überstunden. Ich habe zwei kleine Kinder, das ist für mich wirklich schwierig. ...

Leiter: Gut, dann kommen wir zum Schichtplan für den August. Es sind viele im Urlaub oder bauen Überstunden ab. Wir müssen aber trotzdem alle Schichten besetzen. In der 33. Kalenderwoche fehlen mir drei Mitarbeiter für die Spätschicht. Ist jemand bereit, diese zu übernehmen?

Mitarbeiter: Och nee. Also ne, August geht gar nicht. Jedes Jahr das Gleiche!

Mitarbeiterin: Ich könnte eine Schicht machen. Ich würde dann aber die Überstunden erst im Herbst abbauen. Ist das möglich?

Leiter: Ich denke schon. Vielen Dank! Sonstige Freiwillige?

Mitarbeiter 2: Also, ich schlage vor, dass Sie wieder Leiharbeiter einstellen. Das hat doch vor zwei Jahren gut geklappt. Victor war zum Beispiel wirklich fit ...

Leiter: Der nächste Punkt ist unser Qualitätsmanagement. Wir haben ja einige neue Formulare eingeführt, und ich wollte nur mal hören, wie Sie damit zurechtkommen.

Mitarbeiterin: Wir haben bisher fast nur positive Erfahrungen gemacht. So viel hat sich ja auch nicht geändert. Ich finde, die Formulare funktionieren sehr gut. Wir sind auf jeden Fall gut damit gefahren. Seht ihr das anders?

Mitarbeiter 1: Nee, prinzipiell sind die Formulare schon in Ordnung. Meiner Meinung nach muss man nur immer noch zu viel reinschreiben. Bei uns hat sich einfach gezeigt, dass das für viele Kollegen ein Problem ist. Vielleicht könnte man da noch was ändern und mehr zum Ankreuzen machen oder so.

Leiter: Zum Schluss möchte ich gern noch das Sommerfest ansprechen. Wir haben es für den letzten Donnerstag im Juli geplant. Ich habe jetzt aber gehört, dass das viele zu spät finden. Sollen wir es früher machen?

Mitarbeiter: Ja, ich denke, wir sollten das Fest eine Woche früher machen. Das ist der letzte Tag vor den Sommerferien, und viele fahren da einfach schon weg.

Mitarbeiter 2: Das ist doch Quatsch. Letztes Jahr haben wir auch am letzten Schultag gefeiert, und es sind fast alle gekommen. Habt ihr das schon vergessen?

Mitarbeiterin: Pff. Aus meiner Sicht müssen wir das hier wirklich nicht diskutieren. Letztes Jahr konnten nicht alle kommen, und dieses Jahr ist es bestimmt auch so. Wir finden nie einen optimalen Termin. Egal, ob letzter Schultag ...

B I Mündliche Arbeitsanweisungen verstehen

► 36 Aufgabe 1b + 1c

Text 1

Hr. Smirnow: Smirnow.

Vorgesetzter: Halasz, hallo Herr Smirnow. Ich rufe Sie wegen unserer Besprechung am Nachmittag an. Könnten Sie bitte die Skizze mit den Entwürfen für den neuen FS13 mitbringen? Und geben Sie Frau Maschke Bescheid. Sie soll Kuchen besorgen.

Hr. Smirnow: Ja, das kann ich machen.

Vorgesetzter: Danke. Bis später.

Hr. Smirnow: Wiederhören.

Text 2

Vorgesetzter: Ah, Herr Smirnow, gut, dass ich Sie sehe. Herr Fuhrmann braucht dringend die Testergebnisse zum FS12 von Mai. Schicken Sie ihm doch bitte die Datei und setzen Sie mich cc. Dann bin ich auf dem Laufenden.

Hr. Smirnow: Okay.

Vorgesetzter: Danke.

Text 3

Vorgesetzter: Wie Sie ja alle wissen, werden wir in der Produktion einen neuen Roboter einsetzen.

Er soll nächste Woche geliefert werden. Herr Smirnow, würden Sie den Roboter bitte mit Ihrem Team testen, sobald er hier ist.

Hr. Smirnow: Ja, natürlich.

Vorgesetzter: Gut, dann beginnen Sie am besten heute gleich mit den Vorbereitungen und ...

Text 4

Vorgesetzter: Guten Tag, Herr Smirnow.

Hr. Smirnow: Guten Tag, Herr Halasz.

Vorgesetzter: Haben Sie im System die Reklamation von dem Kunden aus Leverkusen gesehen?

Hr. Smirnow: Ja.

Vorgesetzter: Der Kunde ist sehr wichtig. Antworten Sie ihm bitte heute noch, danken Sie ihm für die Kritik und so weiter. Das Übliche ...

Hr. Smirnow: Gut, dann mache ich das sofort.

Vorgesetzter: Danke.

F I Schlüsselqualifikation: Teamfähigkeit

► 37 Aufgabe 2a

Lourdes Ros: In vielen Stellenausschreibungen steht Teamfähigkeit als Voraussetzung. Warum?

Manfred Bosl: Man braucht Teamfähigkeit, um gut in einem Team arbeiten zu können. In einem Team muss jeder mitreden können, wie die Qualität verbessert werden kann. Wenn es keine Teamarbeit gibt, wird die Qualität nicht so gut sein. Du musst in deiner Arbeit deine Arbeit reflektieren können, und dazu brauchst du ein Team. Auch für die Beobachtung, den Austausch. Teamarbeit bedeutet, alle tragen Mitverantwortung.

Lourdes Ros: Auf den Punkt gebracht?

Manfred Bosl: Gute Teamarbeit ist leistungsfördernd, es gibt eine gegenseitige Kontrolle und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Lourdes Ros: Gibt es Situationen, in denen Teamarbeit nicht funktioniert?

Manfred Bosl: Wenn es in Teams Konflikte gibt, funktioniert Teamarbeit nicht. Dann müssen zuerst die Probleme gelöst werden.

Lourdes Ros: Gibt es bei der Teamarbeit auch interkulturelle Unterschiede?

Manfred Bosl: Ja, die gibt es. Ein junger Mann hat mir mal erzählt, dass er Probleme mit einem interkulturellen Team hatte. Seine Mitarbeiter haben bei den Teamsitzungen über ihre Familien und andere Dinge gesprochen, aber nicht über die Firma. Sie haben nicht verstanden, dass ihre Meinung für die Arbeit wichtig war. Sie dachten, der Chef sagt immer, was zu tun ist. Die Mitarbeiter waren eine hierarchische Arbeitsweise gewohnt.

Da gibt es keine Teamarbeit, da sagt der Chef von oben nach unten, was gemacht wird.

9 | Technik am Arbeitsplatz

Porträt: Grace Mukamana

► 38 Aufgabe 1a + 1b

Susanne Däubler: Sag mal, Grace, du hast doch eine Umschulung gemacht.

Grace Mukamana: Ja. Warum fragst du?

Susanne Däubler: Meine Kinder sind ja jetzt auch schon groß, und ich würde gerne wieder arbeiten. Aber in meinem alten Beruf geht das nicht, ich hab doch so viele Allergien. Wie hast du die Umschulung denn bekommen?

Grace Mukamana: Ich war bei der Agentur für Arbeit und hatte ein längeres Gespräch mit meiner Arbeitsvermittlerin. Ich musste sehr viel über mein Studium, meine Berufserfahrungen und so weiter erzählen und auch ein paar Tests machen, um herauszufinden, was ich gut kann und was zu mir passt. Ich musste auch einen Deutschtest machen – das musst du ja sicher nicht.

Susanne Däubler: Wer weiß? Und dann?

Grace Mukamana: ... musste ich mich zuerst arbeitssuchend melden und hatte noch ein, zwei Termine bei der Agentur. Dann hab ich aber schließlich einen Bildungsgutschein bekommen und hab mir bei Kursnet eine Umschulung gesucht.

Susanne Däubler: Was ist denn Kursnet?

Grace Mukamana: Das ist eine Datenbank mit allen möglichen Kursen, den Link findest du auf der Internetseite der Arbeitsagentur.

Susanne Däubler: Okay! Und wie geht das mit dem Bildungsgutschein? Geht man damit einfach zu einer Schule, die den Kurs anbietet?

Grace Mukamana: Genau. Den gibst du beim Kursträger ab, und die Arbeitsagentur bezahlt dann direkt.

Susanne Däubler: Tausend Dank für die vielen Infos. Ich mach dann mal einen Termin bei der Arbeitsagentur. Hast du noch ein paar Tipps, was ich für das Gespräch dort beachten sollte? Muss ich etwas vorbereiten oder gehe ich da einfach so hin?

A | Rückfragen und Anweisungen verstehen

► 39 Aufgabe 2a + 2b

Teil 1

Fr. Mukamana: Mukamana.

Hr. van Dijk: Hallo Frau Mukamana, hier van Dijk.

Fr. Mukamana: Guten Morgen, Herr van Dijk. Was kann ich für Sie tun?

Hr. van Dijk: Ich ruf Sie an, weil ich nicht drucken kann.

Fr. Mukamana: Das heißt, Sie haben einen Druckauftrag abgeschickt, bekommen aber keinen Ausdruck?

Hr. van Dijk: Ja, genau so ist es.

Fr. Mukamana: Okay. Haben Sie geprüft, ob Papier im Drucker ist?

Hr. van Dijk: Ja, Papier ist drin. Das ist nicht das Problem.

Fr. Mukamana: Gut, dann gehen Sie doch bitte mal in das Menü „Drucken“. Welcher Drucker steht da?

Hr. van Dijk: Oh, ich sehe hier eine Liste. Mein Drucker steht da aber gar nicht. Das ist das Problem.

Fr. Mukamana: Prima, dass Sie das gleich sehen. Sie haben den Drucker HP 6500 im Büro, oder?

Hr. van Dijk: Ganz genau. Er ist aber nicht hier in der Liste.

Fr. Mukamana: Alles klar. Dann müssen wir die Druckereinstellungen ändern.

Hr. van Dijk: Und wie geht das?

► 40 Aufgabe 3

Teil 2

Fr. Mukamana: Gehen Sie erstmal in die Systemsteuerung.

Hr. van Dijk: Wo finde ich das?

Fr. Mukamana: Klicken Sie das Windowssymbol unten auf der Leiste an.

Hr. van Dijk: Okay, hab ich gemacht.

Fr. Mukamana: Dann auf „Drucker“.

Hr. van Dijk: In Ordnung, da bin ich.

Fr. Mukamana: Hier sollten Sie jetzt ein Symbol für den HP 6500 finden.

Hr. van Dijk: Ja, hier.

Fr. Mukamana: Gut, dann klicken Sie das Symbol mit Doppelklick an.

Hr. van Dijk: Doppelklick. Erledigt.

Fr. Mukamana: Im Menü oben steht jetzt „Drucker“.

Hr. van Dijk: Ja, das sehe ich.

Fr. Mukamana: Dann gehen Sie da drauf. Und klicken dann auf „als Standarddrucker festlegen“.

Hr. van Dijk: Okay. Hab ich gemacht.

Fr. Mukamana: Prima, dann machen Sie mal einen Probedruck.

Hr. van Dijk: Okay, einen Moment. Jetzt funktioniert er wieder! Vielen Dank!

Fr. Mukamana: Gern geschehen.

C I Telefonisch etwas bestellen

► 41 1a + 1b

Händler: Computer Friedrich, Jung, was kann ich für Sie tun?

Fr. Mukamana: Guten Tag, Herr Jung, hier Mukamana von der Firma Pro-Fit.

Händler: Guten Tag, Frau Mukamana.

Fr. Mukamana: Wir wollten gerne 30 Tastaturen bestellen. Haben Sie welche im Angebot?

Händler: Wir hätten schwarze Tastaturen im Angebot für 8,99 das Stück.

Fr. Mukamana: Schwarz geht leider nicht. Wir brauchen weiße.

Händler: Kabellos oder mit Kabel?

Fr. Mukamana: Mit Kabel. Wichtig wäre uns noch, dass sie ergonomisch sind.

Händler: Da empfehle ich Ihnen das Modell TAST C5, 13,99 pro Stück.

Fr. Mukamana: Brutto oder netto?

Händler: Netto. Es kommen noch 19% Mehrwertsteuer dazu.

Fr. Mukamana: Können Sie uns noch einen Rabatt geben?

Händler: Ja, das geht. 5% kann ich abziehen.

Fr. Mukamana: Prima. Ist die Lieferung im Preis inbegriffen?

Händler: Selbstverständlich.

Fr. Mukamana: Prima, dann nehme ich die Tastaturen. Können Sie mir das Angebot schriftlich zuschicken? Meine E-Mail-Adresse haben Sie ja.

Händler: Gerne, Frau Mukamana. Auf Wiederhören.

Fr. Mukamana: Auf Wiederhören.

10 I Zeit im Arbeitsleben

B I Absprachen im Team verstehen

► 42 Aufgabe 2a + 2b

Teamleiterin: Frau Meier ist leider bis nächsten Montag krankgeschrieben.

Mitarbeiter: Oh nein! Schon wieder? So lang? Was hat sie denn?

Teamleiterin: Jammern macht die Situation auch nicht besser. Irgendwie müssen wir die Vertretung organisieren. Frau Meier ist bis Donnerstag für die Spätschicht eingeteilt. Freitag ist kein Problem, das ist ihr freier Tag, und am Samstag

hat sie Frühschicht. Zum Glück haben wir gerade die beiden Azubis im Haus, da ist an den meisten Tagen genügend Personal da. Nur Donnerstag und Samstag sind problematisch. Wer könnte am Donnerstag die Schicht tauschen und am Nachmittag kommen?

Fr. Schuster: Die Nachmittagsschicht kann ich nicht übernehmen. Die geht donnerstags ja bis 21 Uhr, das ist definitiv zu spät für meine Kinder. So lange kann ich sie nicht alleine lassen. Und Samstag geht bei mir sowieso nicht.

Teamleiterin: Das kann ich gut verstehen.

Hr. Phan: Ich würde das gerne machen, aber ich hab am Donnerstag einen wichtigen Arzttermin. Da müsste ich früher gehen. Ich kann maximal bis 18.30 Uhr.

Teamleiterin: Das ist schlecht. Wie sieht es denn bei Ihnen aus, Frau Grover?

Fr. Grover: Ich kann es schon machen, aber die Frühschicht am Samstag wäre mir lieber. Am Donnerstag hat meine Mutter Geburtstag, und ich wäre gern beim Kaffee dabei.

Teamleiterin: Gut, dann trage ich Sie schon mal für den Samstag ein.

Hr. Phan: Samstagvormittag kann ich auch. Ist es nicht besser, ich komme am Samstag und Frau Grover übernimmt den Donnerstag?

Fr. Grover: Na, danke. Dann haben wir wieder mal die Lösung, die Ihnen am besten passt. Gut, ein Arzttermin ist vielleicht wichtiger als der Geburtstag, aber wirklich gerecht finde ich das nicht. Was ist denn mit Frau Kellermann?

Teamleiterin: Frau Kellermann ist am Donnerstag schon in der Nachmittagsschicht. Außerdem musste sie letzte Woche schon länger bleiben, als die Vertreter vom Großhandel da waren.

Hr. Phan: Au Mann. Es wird immer schwieriger, abends einen Arzttermin zu bekommen. Jetzt hab ich mal einen und dann so was. Könnten Sie denn am Donnerstag gegen 18 Uhr kommen und mich ablösen, Frau Grover?

Fr. Grover: Ja, das mach ich gerne.

Teamleiterin: Super. Dann notiere ich. Herr Phan übernimmt den Donnerstag, und Frau Grover springt von 18 bis 21 Uhr ein. Äh, und wer kommt jetzt am Samstag?

Hr. Phan: Ich mach das. Sonst wird ja mein Ruf hier immer schlechter.

Teamleiterin: Sehr schön. Vielen Dank für Ihren Einsatz.

Fr. Grover: Nächstes Mal sind Sie aber auch mal dran, Frau Schuster.

11 | Gutes Geld für gute Arbeit

A | Über Gehaltsvorstellungen sprechen

► 43 Aufgabe 2a + 2b

Fr. Arda: So, Frau Yüksel, von meiner Seite war das alles. Möchten Sie denn noch etwas besprechen?

Fr. Yüksel: Ja, ich habe da noch einen Punkt. Sie haben doch gesagt, dass Sie mit meiner Arbeit zufrieden sind?

Fr. Arda: Ja, das bin ich, sehr zufrieden sogar.

Fr. Yüksel: Das freut mich und ich möchte deswegen gerne das Thema Gehalt ansprechen.

Fr. Arda: Ah ja, verstehe.

Fr. Yüksel: Ich weiß, ich habe keine Anerkennung als Kinderpflegerin und bekomme deshalb kein Gehalt nach Tarif. Sie sind aber sehr zufrieden mit mir. Und ich finde, dass ich die Arbeit genauso gut mache wie eine Kinderpflegerin. Und genau deswegen würde ich mir auch die gleiche Bezahlung wünschen.

Fr. Arda: Ja, das stimmt. Es ist nur leider nicht so einfach. Wir sind eine private Kinderinitiative, ich kann das nicht allein entscheiden, und Sie haben nun mal keinen Abschluss als Kinderpflegerin.

Fr. Yüksel: Das weiß ich. Sie müssen aber sehen, dass Sie viele Vorteile haben, weil ich sehr viel Erfahrung als Musiklehrerin habe. Ich mache mit den Kindern musikalische Früherziehung und singe sowohl deutsche als auch türkische Lieder mit ihnen. Ich weiß auch, wie ich Kinder professionell fördern kann. Denn ich habe ja eine pädagogische Ausbildung. Sie ist nur in Deutschland nicht anerkannt.

Fr. Arda: Im Prinzip haben Sie recht. Aber ich kann nicht einfach die Regeln ignorieren. Das können nur die Eltern bei der Mitgliederversammlung entscheiden.

Fr. Yüksel: Dann wäre es sehr nett, wenn Sie den Eltern von meinen Leistungen berichten würden. Mein Deutsch ist jetzt viel besser, ich habe mich gut ins Team integriert und ich helfe immer aus, wenn der Kindergarten mich braucht, sogar in der Küche.

Fr. Arda: Stimmt schon.

Fr. Yüksel: Es ist doch sicher möglich, mit den Eltern zu sprechen?

Fr. Arda: Theoretisch ja.

Fr. Yüksel: Ich verlange ja nicht viel. Im Moment verdiene ich aber weniger als die Kinderpflegerinnen im Team. Ich mache aber die gleiche Arbeit.

Fr. Arda: Gut, Sie haben mich überzeugt. Ich werde das bei der nächsten Mitgliederversammlung ansprechen.

Fr. Yüksel: Ganz herzlichen Dank, Frau Arda.

Fr. Arda: Aber ich kann Ihnen nichts versprechen.

Fr. Yüksel: Ich bin zuversichtlich, dass die Eltern meine Leistungen anerkennen.

C | Informationen zum deutschen Steuersystem verstehen

► 44 Aufgabe 1a + 1b

Fr. Wen: Guten Tag. Mein Mann und ich haben uns getrennt. Ich wollte daher fragen, ob ich bei Ihnen meine Lohnsteuerklasse ändern lassen kann. Ich brauche ja jetzt die 2, oder?

Mitarbeiter: Ist Ihr Mann denn ausgezogen? Wenn Sie noch zusammen leben, geht die 2 nicht.

Fr. Wen: Ja, er ist ausgezogen.

Mitarbeiter: Gut. Und Sie wohnen auch mit keinem anderen Erwachsenen zusammen?

Fr. Wen: Ich lebe nur mit meinen beiden Kindern zusammen. Der Große ist erwachsen, macht aber gerade eine Ausbildung.

Mitarbeiter: Bekommen Sie für die Kinder Kindergeld?

Fr. Wen: Ja, für beide. Der Kleine ist noch in der Schule.

Mitarbeiter: In Ordnung. Dann ist tatsächlich die 2 die Richtige für Sie. Wenn Sie mir die Kindergeldbescheinigung schicken, dann kann ich Ihre Steuerklasse ändern.

Fr. Wen: Ja, das mache ich. Danke schön.

Mitarbeiter: Wie ist denn Ihre aktuelle Steuernummer? Dann mach ich mir schon mal eine Notiz.

Fr. Wen: Also das ist die 145, Schrägstrich, 62 ...

12 | Der Kunde ist König

B | Eine Beschwerde am Telefon entgegennehmen

► 45 Aufgabe 1a + 1b

Hr. Kowalczyk: Hausmeisterdienst Kowalczyk, guten Tag.

Fr. Ibrahim: Guten Tag, hier Ibrahim.

Hr. Kowalczyk: Guten Tag Frau Ibrahim. Was kann ich für Sie tun?

Fr. Ibrahim: Sie haben doch letzte Woche das Rohr unter meinem Waschbecken repariert.

Hr. Kowalczyk: Ja, ich erinnere mich, im Bad, es war nicht ganz dicht.

Fr. Ibrahim: Und jetzt tropft es schon wieder!

Hr. Kowalczyk: Oh, das tut mir aber leid. Ich kann gerne noch einmal vorbeikommen. Wenn Sie möchten, heute noch?

Fr. Ibrahim: Ja, es tropft nämlich noch schlimmer als vorher! Ich muss jetzt einen Eimer unter das Waschbecken stellen, sonst wird der ganze Boden nass. Das geht gar nicht!

Hr. Kowalczyk: Das war bestimmt mein Fehler. Keine Sorge, das kriegen wir hin. Ich kann in einer Stunde bei Ihnen sein.

Fr. Ibrahim: In Ordnung. Aber ich zahle nichts mehr.

Hr. Kowalczyk: Selbstverständlich, Frau Ibrahim. Das geht auf meine Kosten.

Fr. Ibrahim: Gut. Dann sehen wir uns in einer Stunde.

Hr. Kowalczyk: Sie wohnen in der 45, im zweiten Stock, nicht wahr?

Fr. Ibrahim: Richtig. In der Taunusstraße.

Hr. Kowalczyk: Gut, dann bis später. Auf Wiedersehen, Frau Ibrahim.

Fr. Ibrahim: Bis später, auf Wiederhören.

D | Ein Beratungsgespräch führen

► 46 Aufgabe 2a + 2b

Hr. Maute: So, Herr Kowalczyk, schauen Sie, hier ist das Bad. Wie Sie sehen, ist der Schimmel hier in den Fugen zwischen den Kacheln, auf dem Silikon an der Badewanne, ein bisschen auch da oben an der Wand und am Duschvorhang. Das ist wirklich ein großes Problem.

Hr. Kowalczyk: Oh ja, das sieht wirklich nicht gut aus.

Hr. Maute: Was kann ich denn dagegen tun? Können Sie mir etwas empfehlen?

Hr. Kowalczyk: Das eigentliche Problem ist, dass Sie kein Fenster im Bad haben. Das ist schlecht, weil die Feuchtigkeit schlecht abzieht. Ich empfehle Ihnen, dass Sie nach dem Duschen immer über ein anderes Zimmer lüften und die Türen offen lassen, bis der Wasserdampf abgezogen ist.

Hr. Maute: Sie meinen, ich soll über das Fenster im Schlafzimmer lüften. Ich mache also dort das Fenster ganz auf und beide Türen, bis das Bad ganz trocken ist, ja?

Hr. Kowalczyk: Genau. Und ich rate Ihnen auch, die Badewanne und die Kacheln gleich nach dem Duschen oder Baden abzutrocknen.

Hr. Maute: Abtrocknen, okay, das ist kein Problem.

Hr. Kowalczyk: Aber zunächst mal muss der Schimmel weg. Die Fugen sollten Sie mit einem speziellen Schimmelentferner einsprühen. Wenn Sie das Mittel eine Stunde einwirken lassen, ist der Schimmel weg.

Hr. Maute: Okay, dann besorge ich Schimmelentferner zum Einsprühen.

Hr. Kowalczyk: Ja, genau. Das Silikon an der Badewanne müssen Sie erneuern. Das bekommen Sie nicht mehr sauber. Sie müssen das alte Silikon komplett abziehen und neues spritzen. Später können Sie das Silikon jede Woche mit dem Schimmelentferner einsprühen, dann bleibt es sauber und es kann sich kein neuer Schimmel bilden.

Hr. Maute: Gut.

Hr. Kowalczyk: Der Duschvorhang ist das kleinste Problem. Den können Sie mit Chlor in der Waschmaschine waschen. Ich an Ihrer Stelle würde den Duschvorhang allerdings wegschmeißen. Er ist schon sehr verschimmelt. Den neuen können Sie dann regelmäßig waschen.

Hr. Maute: Okay, dann kaufe ich einen neuen Duschvorhang und wasche ihn regelmäßig mit Chlor. Wie oft sollte ich das machen?

Hr. Kowalczyk: Normalerweise reicht einmal im Monat. Probieren Sie es einfach aus.

Hr. Maute: Super, das mache ich.

Hr. Kowalczyk: Wie gesagt: Das eigentliche Problem ist, dass das Bad so feucht ist. Sie sollten auf jeden Fall immer die Badezimmertür offen lassen.

Hr. Maute: Gut, mache ich.

Hr. Kowalczyk: Wenn Sie wollen, kann ich Ihnen bei der Renovierung gerne helfen.

Hr. Maute: Das wäre prima. Was würde das kosten?

Hr. Kowalczyk: Ich mache Ihnen am besten einen Kostenvoranschlag. Reicht es Ihnen bis Ende der Woche?

Hr. Maute: Ja, auf die paar Tage kommt es auch nicht mehr an. Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Hr. Kowalczyk: Das mache ich gerne, keine Ursache.

E | Höflich sprechen

► 47 Aufgabe 1

1. Wo tropft es?
2. Zeigen Sie mir bitte, wo es tropft.
3. Können Sie mir ein Handtuch geben?
4. Geben Sie mir ein Handtuch!
5. Würden Sie uns bitte nächste Woche anrufen?
6. Sie müssen uns nächste Woche anrufen.
7. Du rufst uns nächste Woche an!
8. Eimer! Gib her!
9. Würden Sie mir den Eimer geben?
10. Wissen Sie, wann das Silikon zuletzt erneuert wurde?
11. Sie sollen einen neuen Termin vereinbaren.
12. Könnten Sie noch einen Termin vereinbaren?

Trackliste

Track	Aufgabe	Länge
1	1 D, Aufgabe 1b + 1c	3:29
2	1 E, Aufgabe 2a	0:58
3	2 Porträt, Aufgabe 1	0:52
4	2 A, Aufgabe 1b + 1c	3:03
5	2 C, Aufgabe 1b + 1c	2:25
6	2 E, Aufgabe 1 + 3a	0:34
7	2 E, Aufgabe 1 + 3a	0:27
8	2 E, Aufgabe 1 + 3a	0:22
9	2 E, Aufgabe 1 + 3a	0:27
10	2 E, Aufgabe 4a	0:25
11	3 Porträt, Aufgabe 2a	0:50
12	3 C, Aufgabe 1a + 1b	1:19
13	3 D, Aufgabe 1b	2:53
14	3 E, Aufgabe 1b	1:47
15	3 E, Aufgabe 3	1:04
16	4 Porträt, Aufgabe 2	0:45
17	4 A, Aufgabe 1	1:41
18	4 A, Aufgabe 3	1:08
19	4 B, Aufgabe 1a	0:52
20	4 B, Aufgabe 1b	0:55
21	4 C, Aufgabe 2a + 2b	1:35
22	5A, Aufgabe, 1b + 1c	3:39
23	5 B, Aufgabe 1a	2:27
24	5 B, Aufgabe 1d	1:45
25	5 C, Aufgabe, 1a + 1b	3:14
26	6 Porträt, Aufgabe 1b	1:36
27	6 Porträt, Aufgabe 2	0:39
28	6 A, Aufgabe 1a + 1c	3:44
29	6 A, Aufgabe 2	0:36
30	6 E, Aufgabe 1	0:21
31	6 E, Aufgabe 2a	1:07
32	7 A, Aufgabe 1a + 1b	1:22
33	7 B, Aufgabe 2a + 2b	1:55
34	7 C, Aufgabe 1a + 1b	1:28
35	8 A, Aufgabe 2 + 3a	3:50
36	8 B, Aufgabe 1b + 1c	1:59
37	8 F, Aufgabe 2a	1:53
38	9 Porträt, Aufgabe 1a + 1b	1:59
39	9 A, Aufgabe 2a + 2b	1:07
40	9 A, Aufgabe 3	1:02
41	9 C, Aufgabe 1a + 1b	1:37
42	10 B, Aufgabe 2a + 2b	3:03
43	11 A, Aufgabe 2a + 2b	2:34
44	11 C, Aufgabe 1a + 1b	1:12
45	12 B, Aufgabe 1a + 1b	1:24
46	12 D, Aufgabe 2a + 2b	2:55
47	12 E, Aufgabe 1	1:17

Gesamtlaufzeit: 78:02 Min.