

zu den Lektionen 1–3

Hören Teil 1 (Track 1)

1 und 2

- ▶ Guten Morgen, Frau Reinmann. Herzlich willkommen in unserer Firma.
- ▷ Guten Morgen, Herr Laforche. Ich freue mich auf meinen ersten Arbeitstag.
- ▶ Zuerst würde ich Ihnen gerne die Firma zeigen, damit Sie sich orientieren können.
- ▷ Ja, sehr gern.
- ▶ Hier stehen wir am Eingang der Werkshalle und werfen mal einen kurzen Blick in die Produktion. Wir fertigen hier unsere Spezialmaschinen zur Holzverarbeitung. Unsere Kunden sind Schreinereien und Möbelfabriken aus ganz Europa.
- ▷ Oh, das sieht sehr beeindruckend aus.
- ▶ Sie haben später noch Gelegenheit, sich alles genau anzuschauen. Jetzt gehen wir erst einmal weiter zur Abteilung „Lager und Versand“, das heißt, wir schauen uns Ihren neuen Arbeitsplatz an. Dort werden Sie schon erwartet. Herr Silenko? Hier ist Ihre neue Kollegin, Frau Reinmann.
- Ah, freut mich sehr. Ich bin der Robert. Ich kümmere mich vor allem um den Versand unserer Produkte. Übrigens, wir sagen hier alle „du“ zueinander. Ich hoffe, das ist okay?
- ▷ Ja, natürlich. Ich bin die Barbara.
- Okay, Barbara. Wir werden zu dritt in diesem Büro sein. Außer mir arbeitet noch Martin hier. Er hat im Moment Urlaub, du lernst ihn nächste Woche kennen. Martins Schreibtisch ist dieser hier, und deiner ist dort links, gleich neben meinem.
- ▷ Ah, direkt am Fenster – schön.
- Ja, du hast den besten Platz! Die Telefonanlage erkläre ich dir nachher. Falls es mal Probleme mit den Lieferungen gibt, rufen die Kunden bei uns an. Das gehört ja dann auch in deinen Arbeitsbereich.
- ▶ Genau. Später erhalten Sie von Herrn Silenko noch eine intensive Einarbeitung. Aber jetzt gehen wir erstmal weiter zur Personalabteilung. Und danach zeige ich Ihnen noch die anderen Abteilungen.
- ▷ Gut, vielen Dank, Herr Laforche.

3 und 4

- ▶ So, Frau Dellbrück, Sie wollten mit mir sprechen?
- ▷ Ja, genau. Herr Kioto, es geht um meine Arbeitszeiten. Die lassen sich in Zukunft leider nicht mehr so gut mit meiner Familiensituation vereinbaren. Mein Sohn kommt nämlich bald in die Schule und hat dann keine Ganztagsbetreuung mehr.
- ▶ Verstehe, da müssen Sie Einiges neu organisieren. Was stellen Sie sich denn vor?

- ▷ Ich würde gerne ab September meine Vollzeitstelle auf 30 Stunden reduzieren und, wenn möglich, überwiegend vormittags arbeiten. An einem Tag in der Woche könnte ich auch noch ganztags im Verkauf sein, da kann mein Vater den Kleinen abholen und betreuen.
- ▶ Hmm, Sie wissen allerdings, dass nachmittags immer viele Kunden im Laden sind, deshalb brauche ich da eigentlich die volle Personalbesetzung – besonders samstags. Könnten Sie sich denn vorstellen, an Samstagen im Verkauf zu arbeiten?
- ▷ Na ja, samstags ist mein Mann zuhause und kann sich um unseren Sohn kümmern ... allerdings verbringen wir auch gerne Familienzeit gemeinsam. Aber, wenn ich wenigstens einen Samstag im Monat frei haben könnte, würde sich das machen lassen.
- ▶ Ich denke, das geht. Ich schaue mir den Personaleinsatzplan nochmal an und sage Ihnen morgen Bescheid.
- ▷ Das klingt gut. Eine kleine Bitte hätte ich noch: In Bezug auf Urlaub war ich bisher sehr flexibel, aber in Zukunft würde ich gerne den Großteil der Urlaubstage in den Schulferien nehmen.
- ▶ Da sehe ich kein Problem, die Kollegen haben ja alle keine schulpflichtigen Kinder. Tragen Sie den Urlaub nur bitte rechtzeitig ein.
- ▷ Ja klar, danke.

5 und 6

- ▷ Barnewitz, Fortbildungsinstitut Bremen.
- ▶ Teodakis hier von der Firma „Maschinenbau Herrmann“. Ich rufe an wegen der Fortbildung „Umgang mit Kundenbeschwerden“ für unsere Mitarbeiter. Da müsste ich noch einiges mit Ihnen abklären. Es geht um den Kurs am 12. Juni in Neuweiler.
- ▷ Einen Augenblick, bitte ... Ah ja, Herr Teodakis. Was möchten Sie denn wissen?
- ▶ Könnten sie mir bitte kurz beschreiben, wie das Seminar inhaltlich aufgebaut ist?
- ▷ Gerne. Im Seminar werden Gesprächsstrategien für Beschwerde- und Reklamationsgespräche mit Kunden anhand von Beispielsituationen trainiert. Dabei erlernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer professionelle Techniken, die sie unmittelbar im beruflichen Alltag anwenden können. Wir setzen effektive Trainingsmethoden mit Rollenspielen und Videoanalysen ein.
- ▶ Das klingt gut. Werden unsere Mitarbeiter dabei in Kleingruppen eingeteilt? Es sind immerhin 27 Personen. Mit so einer großen Gruppe lässt es sich doch gar nicht produktiv arbeiten, oder?
- ▷ Das sehen wir genauso, deshalb sind bei uns maximal zehn Personen in einer Gruppe. Für Ihre Leute stehen drei Trainer zur Verfügung.
- ▶ Ah, sehr gut. Dann noch eine letzte Frage zu den Kosten: Ich habe auf Ihrer Internetseite gesehen, dass Sie für größere Gruppen auch einen Rabatt gewähren. Ab welcher Gruppengröße bieten Sie diesen Rabatt

denn an?

- ▷ Eigentlich gelten die mit Ihnen besprochenen Preise pro Person. Aber wir könnten Ihnen einen Nachlass von 5 % gewähren, falls Sie 30 statt 27 Personen anmelden.
- ▶ Gut, dann versuche ich mal, noch drei zusätzliche Kollegen zu gewinnen. Ich melde mich morgen wegen der endgültigen Personenzahl.

zu den Lektionen 4–6

Hören und Schreiben (Track 2)

Guten Tag, Ali Habashi hier, von der Firma „ABC Computer“ aus Chemnitz. Wir hatten letztes Wochenende in Ihrem Seminarzentrum eine Mitarbeiterschulung. Hierzu möchte ich Ihnen eine Rückmeldung geben, denn leider waren wir mit einigen Punkten gar nicht zufrieden.

Zum einen war der gebuchte Seminarraum nicht verfügbar. Stattdessen hat man uns einen Raum gegeben, der für unsere Gruppe viel zu klein war. Außerdem gab es technische Probleme, durch die wir viel Zeit verloren haben. Und beim gemeinsamen Essen am letzten Abend wurde kein vegetarisches Gericht angeboten.

Wir bitten deshalb um einen Preisnachlass für die nächste Schulung im April. Sie wissen ja, dass wir regelmäßig bei Ihnen Schulungen buchen. Bitte rufen Sie mich doch in den nächsten Tagen zurück. Nochmal mein Name, ich buchstabiere: H-A-B-A-S-H-I. Und die Telefonnummer ist 0371 5-86-38-9-0. Vielen Dank.

Hören Teil 3 (Track 3)

- ▶ Einen schönen guten Morgen dem gesamten Messteam. Lassen Sie mich heute noch einmal einige wichtige Punkte zu den kommenden Messetagen auf der internationalen Bad-Expo in Leipzig erläutern. Zum ersten Mal wird unser Betrieb also auf einer Fachmesse als Aussteller auftreten und dort unsere neuen wassersparenden Badezimmerarmaturen und Duschesysteme vorstellen. Hier präsentieren wir uns als Weltmarktführer dieser einzigartigen Technologie. Während der fünf Messetage erwarten wir viele Gäste und neue Kunden aus dem In- und Ausland. Unsere wichtigsten Zulieferer werden auch kommen. Wir haben bereits Gesprächstermine vereinbart. Ein ganz wichtiger Punkt sind auch die Arbeitszeiten am Messestand. Ihren Einsatzplan finden Sie in der Übersicht „Standdienst“, die Sie gestern per Mail erhalten haben, ebenso wie den Messeplan. Dort finden Sie eine Übersicht aller Standplätze. Wir sind in Halle 12 in Eingangsnähe auf der linken Seite. Die Messe eröffnet am Montagmorgen um 9:00 Uhr. Das erste Team - also Frau Reinhard, Herr Hamdan und ich - sollte aber schon gegen 7:00 Uhr am Stand sein, damit wir genug Zeit haben, alles vorzubereiten. Die Messebaufirma baut am Sonntag alles auf und ich

würde darum bitten, dass einer von Ihnen am Sonntagabend mit mir zusammen den Stand kontrolliert. Ich möchte sicher sein, dass alles korrekt ausgeführt wurde.

- ▷ Das kann ich gerne machen. Ich reise schon am Sonntagmittag an.
- ▶ Prima, Herr Hamdan. Ich werde gegen 17 Uhr da sein. Wir treffen uns dann im Hotel am Empfang und fahren gemeinsam zum Messegelände. Dann können wir auch schon die Broschüren und Flyer mitnehmen. Ich habe das gesamte Prospektmaterial im Auto.
- Die Werbegeschenke bringe ich mit. Wir haben ja noch 2000 USB-Sticks mit unserem Firmenlogo bestellt, und die kann ich erst am Freitag bei der Firma abholen. Ich lasse sie dann in meinem Auto. Es reicht ja, wenn ich sie am Montagmorgen dabei habe. Übrigens könnte ich Hilfe beim Ausladen brauchen, es ist schon ziemlich viel, was ich mitbringe.
- ▶ Ja klar, Sie bringen ja auch noch die Kaffeemaschine und die Wasserkisten mit. Ich helfe Ihnen natürlich. Und damit kommen wir auch schon zum nächsten Punkt: Ausstattung und Regeln. Hier gibt es Einiges zu beachten: Die Ladezonen können nur in der Zeit von 7:00 bis 9:00 Uhr und dann wieder von 16:00 bis 18:00 Uhr angefahren werden. Nach dem Ausladen muss man sofort wegfahren und das Auto auf dem kostenpflichtigen Messeparkplatz abstellen. Das müssen wir zeitlich mit einplanen. Und noch eine wichtige Info zur Ausstattung am Stand. Ich habe mich erkundigt, wie es mit dem Stromanschluss aussieht. Es stehen nur zwei Steckdosen mit einer maximalen Leistung von 4000 Watt am Standplatz zur Verfügung. Das heißt, wir dürfen keine größeren Geräte wie zum Beispiel Kühlschränke anschließen. Aber sowas brauchen wir ja nicht. Vormittags bringt das Catering belegte Brötchen und frisches Obst. Das können wir den Kunden anbieten, wenn wir längere Gespräche führen. Wir lassen extra eine kleine Sitzcke mit Bistrotischen und Stühlen aufstellen. Wir haben außerdem stabiles WLAN auf dem gesamten Messegelände, da sollte es also keine Probleme geben. Das Passwort habe ich bereits erhalten. Wir haben auch einen großen LED-Bildschirm gemietet, auf dem wir unser Firmenvideo zeigen können. Das bringe ich persönlich mit. Wir sollten am Sonntagabend auf jeden Fall testen, ob die Technik funktioniert.
- ▷ Ja, der Präsentationsfilm ist wirklich super geworden. Es wäre schlimm, wenn wir den nicht zeigen könnten, denn er bringt uns sehr viel Aufmerksamkeit.
- ▶ In der Tat. So, zum Schluss muss ich Sie alle noch ausdrücklich auf das Thema Brandschutz hinweisen. Dazu schicke ich Ihnen noch das offizielle PDF-Dokument der Messe, das Sie bitte alle sorgfältig lesen. Nehmen Sie das bitte ernst - zu Ihrer eigenen Sicherheit. Ach ja, und nochmal zur Erinnerung: Wir treffen uns jeden Abend um 20 Uhr zu einem gemeinsamen Essen im Hotelrestaurant.

Es werden spannende Tage, ich freue mich auf eine erfolgreiche Messe!

zu den Lektionen 10–12

Hören Teil 2 (Track 4)

1

- ▶ Hallo Lena. Was ist los? Du bist so blass!
- ▷ Ichühl' mich nicht gut. Du weißt doch, ich habe in einer Woche meine Zwischenprüfung, und ich bin jetzt schon ziemlich nervös. Was mache ich denn, wenn ich nicht bestehe?
- ▶ Ach komm, du bist so gut in der Berufsschule und hast viel für die Prüfung gelernt. Die kann gar nicht schiefgehen!
- ▷ Das hoffe ich. Ich bin halt immer so aufgereggt vor Prüfungen. Früher in der Schule war es noch schlimmer. Da hatte ich manchmal richtig Panik. Eine Freundin hat mir schon ein paar Entspannungstechniken gezeigt – die helfen wenigstens ein bisschen.
- ▶ Meiner Schwester hat das Buch „Entspannt in die Prüfung“ von Katrin Schmidt sehr geholfen. Darin findet man effektive Tipps, wie man sich beruhigen oder ablenken kann. Soll ich dir das Buch mal geben?
- ▷ Ja, sehr gerne. Ein paar Tipps kann ich gut gebrauchen.

2

- ▶ Sagt mal, wo ist denn eigentlich Ferdi?
- ▷ Er baut Überstunden ab und bleibt zwei Tage zu Hause.
- Ja, er will die Zeit nutzen, um sich auf seine Zwischenprüfung vorzubereiten.
- ▷ Ferdi macht das richtig. Die Azubis haben vor der Prüfung zwar einen Tag frei, aber das ist natürlich nicht genug für die Vorbereitung.
- Was? Man bekommt hier einen arbeitsfreien Tag vor der Prüfung? Also, bei mir war das damals nicht so.
- ▶ Ja, und wie hast du das dann gemacht?
- Ich habe mir eine Woche Urlaub genommen, damit ich intensiv lernen konnte. Das war auch gut so, die Zeit habe ich gebraucht. Ein Tag hätte mir gar nicht gereicht.
- ▷ Ich denke auch, dass ein paar zusätzliche freie Tage sinnvoll sind. Es wäre ganz schön hart, sich auf die Prüfung vorzubereiten, während man normal arbeiten muss.

3

- ▶ Hallo Carsten. Na? Hast du das Ergebnis von deiner Abschlussprüfung bekommen?
- ▷ Hmhm ...
- ▶ Und? Wann feiern wir?
- ▷ Leider gar nicht. Ich bin durchgefallen. Mir fehlt ein Punkt in Deutsch.
- ▶ WAS?! Ein einziger Punkt? Das ist aber ärgerlich.

- ▷ Ja, finde ich auch. Ich hatte wirklich Pech.
- ▶ Und jetzt? Wiederholst du die Prüfung?
- ▷ Klar, ich weiß nur noch nicht wann. Dazu muss ich erstmal mit dem Chef sprechen.
- ▶ Ja, das ist wichtig. Der kann dir bestimmt auch sagen, ob sich deine Ausbildung dann verlängert.
- ▷ Stimmt, darüber habe ich noch gar nicht nachgedacht. Ich war so sicher, dass ich bestehen würde. Aber irgendwie hatte ich einen schlechten Tag ...
- ▶ Das kann jedem mal passieren. Beim nächsten Mal schaffst du es bestimmt.
- ▷ Da bin ich auch ganz optimistisch. Eine nicht bestandene Prüfung ist zwar blöd, aber nicht das Ende der Welt.
- ▶ Genau. So sehe ich das auch.

4

- ▶ Hallo ihr zwei! Gut, dass ich euch treffe! Kann vielleicht einer von euch meine Schicht am Sonntag übernehmen?
- ▷ Warum denn das?
- ▶ Na ja, ihr wisst doch, dass ich letzte Woche meine Prüfung bestanden habe. Jetzt will ich ein paar Freunde einladen und mit ihnen auf das gute Ergebnis anstoßen. Danach wollen wir noch in den Club gehen, einfach mal wieder richtig Spaß haben.
- Das hast du dir wirklich verdient, du hast so hart für die Prüfung gearbeitet. Aber ich hab' am Sonntag schon was vor. Tut mir echt leid.
- ▶ Tom, wie sieht's bei dir aus? Du würdest mir einen riesigen Gefallen tun!
- ▷ Kein Problem, ich übernehme deinen Dienst. Man muss seine großen und kleinen Erfolge doch feiern.
- ▶ Vielen Dank, Tom. Das ist total nett von dir.

Hören Teil 4 (Track 5)

1 Hallo Thomas, Claudia hier. Ich wollte gerade den Text für die Werbekampagne für das Autohaus Schneider fertig machen. Du weißt ja, ich bin heute wegen der Kinder früher nach Hause gegangen und wollte im Homeoffice weiterarbeiten. Dummerweise ist mein Laptop ausgegangen und ich kann ihn nicht mehr hochfahren. Ich hoffe, die Dateien sind nicht weg. Sobald mein Mann da ist, komme ich nochmal in die Firma und schreibe den Text dort. Dann können wir ihn morgen nochmal zusammen anschauen und an Autohaus Schneider schicken.

2 Ingo Schlüter von der Schreinerei Holzmann, guten Tag. Ich habe es schon mehrmals versucht, bekomme aber niemanden ans Telefon. Wir haben ein Problem mit unserer Holzfräse. Sie macht komische Geräusche und wir haben sie jetzt ausgeschaltet. Einen Stillstand der Maschine können wir uns aber nicht leisten, wir müssen unsere Termine einhalten. Es wäre gut, wenn Sie uns so

bald wie möglich einen Techniker schicken könnten, der sich die Maschine ansieht. Wenn Sie die Nachricht hören, rufen Sie mich bitte zurück. Vielen Dank!

3 Erika Müller, guten Morgen. Ich habe Ihnen vor zwei Tagen eine E-Mail geschickt und um ein Angebot für zehn Drucker gebeten. Haben Sie unsere Mail erhalten? Wir stanno unser Büro mit neuen Geräten aus und hätten auch Interesse an einem Wartungsvertrag. Bitte rufen Sie mich zurück und geben Sie mir Bescheid, ob Sie Interesse an dem Auftrag haben. Wenn ja, bräuchte ich bitte bis Freitag ein Angebot, sonst muss ich mich um einen anderen Lieferanten kümmern. Wir sind leider momentan etwas unter Zeitdruck. Ich danke Ihnen.

4 Hallo Uta, hier ist Katja von der Rezeption. Schade, dass ich dich jetzt nicht persönlich erreiche. Herr Bieler von der Suite 218 hat sich beschwert. Das Bad wurde wohl gestern nicht richtig gereinigt, und die Minibar war auch nicht aufgefüllt. So etwas darf natürlich nicht passieren. Bitte schau nach, wer gestern für die 218 verantwortlich war und sprich mit dem zuständigen Zimmermädchen. Und sorg bitte dafür, dass der Gast als Entschuldigung eine Flasche Wein auf sein Zimmer bekommt, ja? Danke.

5 Hans Marzin, hallo Frau Berger. Ich muss Sie bitten, meine Dienstreise nach Wien umzubuchen. Ich habe nächste Woche einen Termin mit einem ganz wichtigen Kunden vereinbart und kann deshalb zum geplanten Zeitpunkt hier nicht weg. Das Motorenwerk in Wien kann ich mir auch ein paar Tage später ansehen. Ändern Sie also bitte den Flug und die Reservierung im Hotel. Ich würde dann gerne vom 1. bis zum 3. März nach Österreich fliegen. Vielen Dank!