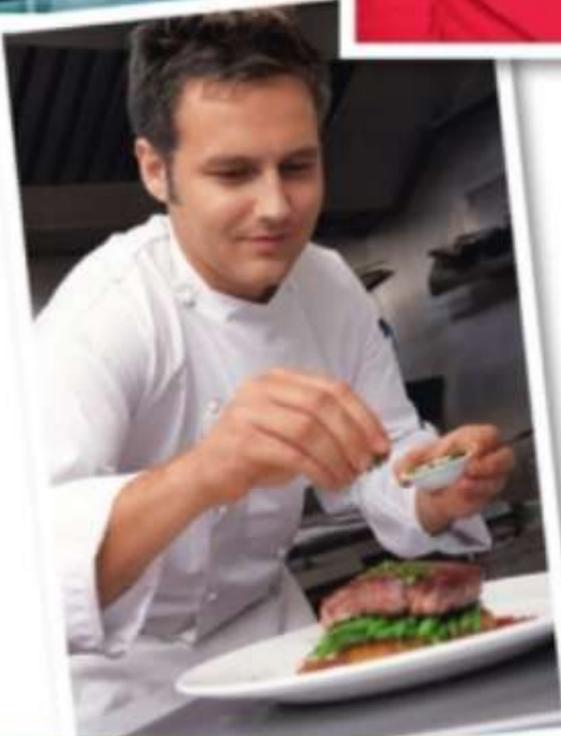
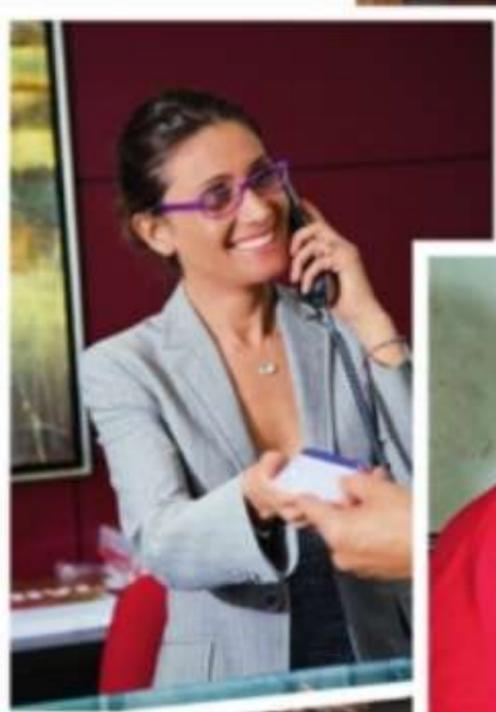


Eva Harst
Susan Kaufmann
Margret Rodi
Lutz Rohrmann

OXICO
jazykové knihy



Treffpunkt Beruf

Deutsch als
Fremdsprache

 Klett

Service

Termine am Telefon vereinbaren – reservieren • Kunden beraten • Auf Beschwerden reagieren • Auf schriftliche Reklamationen reagieren • Informationen zur Arbeitszeit verstehen • Schichten planen • Vorschriften verstehen • Arbeitsschutzunterweisungen verstehen • Smalltalk im Betrieb • Kantinengespräche führen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

4



Arbeit im Team

Über die eigene Einstellung sprechen • Neu im Team • Ein Teamgespräch führen • Mit Patienten sprechen • Konfliktgespräche führen • Checklisten und Pläne erstellen • Einen Bericht schreiben • Praktikumsbericht • Ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

16



Handwerk und Industrie

Betriebsgrößen vergleichen • Über Arbeitsbedingungen in der Produktion sprechen • Über Anforderungen in Handwerksberufen sprechen • Selbstständig arbeiten • Aufträge einholen und Angebote machen • Über ein Angebot verhandeln • Lieferung reklamieren • Eine Rechnung schreiben • Sprechen: den richtigen Ton finden • Kurz und präzise schreiben • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

28



Berufliche Ziele

Über Erfahrungen und Interessen berichten • Über berufliche und private Ziele sprechen • Persönliche Stärken benennen • Informationen am Telefon einholen • Stellenanzeigen genau lesen • Eine Bewerbung zusammenstellen • Ein Bewerbungsgespräch führen • Weiterbildungsgeschichten • Sich über Aus- und Weiterbildungsangebote informieren • Nützliche Wörter und Ausdrücke • Typisch Berufssprache

40



Hörtexte

52

Lösungen

60

Quellenverzeichnis

64

Service



1 Termine am Telefon vereinbaren – reservieren

- a Lesen Sie die Notizen. Worum geht es?
- 2-5 b Sie hören vier Terminvereinbarungen. Ordnen Sie die Karten zu.
- c Hören Sie noch einmal und ergänzen Sie die fehlenden Informationen.

A Restaurant – Dialog _____

Tag(e): _____

Uhrzeit: _____

Name: Roschke / Me. ...

Grund des Anrufs: _____

Sonstiges: _____

B Restaurant – Dialog _____

Tag(e): _____

Name: _____

Uhrzeit: 13:00 Uhr

Grund des Anrufs: _____

Sonstiges: _____

C Hotel – Dialog _____

Tag(e): _____

Datum: _____

Name: _____

Grund des Anrufs: _____

Sonstiges: _____

D Hotel – Dialog _____

Tag(e): _____

Datum: 17.5.-

Name: _____

Grund des Anrufs: _____

Sonstiges: _____

d Ordnen Sie zuerst Wörter und Ausdrücke an der Tafel und spielen Sie dann die Situationen 1–5 (Seite 5) am Telefon.

Terminwünsche

*Haben Sie ... einen Tisch / ein Zimmer frei?
Wir brauchen auch ...*

Probleme/Vorschläge

Da habe ich leider nichts mehr frei, würde es auch ... gehen?

Reaktionen

*Ja, da haben wir ...
Nein, da ist leider schon ...*

Situationen

1. Jemand möchte in einem Hotel fünf Zimmer und einen Tagungsraum für eine Tagung reservieren. (Berufe: Hotelmitarbeiter/in – Sekretär/in)
2. Jemand möchte für den Chef einen Termin beim Arzt vereinbaren. Der Chef kann aber immer erst ab 16 Uhr. (Berufe: Arzthelfer/in – Sekretär/in)
3. Jemand möchte fünf Theaterkarten für Samstag, den 13. Mai bestellen. Es gibt aber nur noch drei. Am Sonntag, den 14. Mai gibt es fünf. (Berufe: Sekretär/in – Mitarbeiter/in im Kartenshop)
4. Jemand möchte mit einer anderen Person einen Gesprächstermin vereinbaren. (Berufe: zwei Mitarbeiter/innen z. B. in einem Büro)
5. Jemand möchte einen Termin beim Frisör. Die Person möchte am Samstag morgen kommen, aber da ist eigentlich kein Termin mehr frei. (Kunde/-in – Mitarbeiter/in beim Frisör)

2 Kunden beraten

6 a Hören Sie zu und ergänzen Sie den Dialog.

- Haben Sie _____?
- Nein, noch nicht, können Sie uns etwas empfehlen?
- Was _____?
- Ich esse sehr gerne Fisch und meine Partnerin isst am liebsten vegetarisch.
- Da _____ den Fisch _____, Der Zander ist heute ganz frisch. Und für Sie _____ noch ein Ragout von kleinen Steinpilzen im Angebot.
- Das ist gut. Ich nehme den Zander.
- ▲ Und ich die Steinpilze.



...würde ich Ihnen
...schon gewählt
...hätte ich außerhalb der Speisekarte
...hätten Sie denn gern
...empfehlen

b Schreiben Sie eigene Dialoge wie in 2a und spielen Sie sie.

c Was sagen Kunden (K), was antworten Mitarbeiter (M)? Ordnen Sie zu und ergänzen Sie weitere Äußerungen.

- | | |
|---|---|
| 1. Guten Tag, was darf es sein? <u>M</u> | 10. Nein, leider nicht, aber ich kann Ihnen ... _____ |
| 2. Kann ich Ihnen helfen? _____ | 11. Ja. Vier Kisten, wie gestern? _____ |
| 3. Ist/sind ... frisch? _____ | 12. Das ist aber ziemlich teuer. _____ |
| 4. Wir wäre es denn mit ...? _____ | 13. Oh, das tut mir leid, ... haben wir erst morgen / nächste Woche wieder. _____ |
| 5. Was kostet das? _____ | 14. Ja, das ist nicht billig, aber ... _____ |
| 6. Ich würde Ihnen besonders ... empfehlen. _____ | 15. Ja, alles ganz frisch vom Großmarkt heute Morgen. _____ |
| 7. Nein, das gefällt mir nicht, haben Sie auch ...? _____ | |
| 8. Haben Sie für meinen Sohn ...? _____ | |
| 9. Haben Sie auch ...? _____ | |

d In welchen Arbeitsfeldern können die Redemittel aus 2c vorkommen? Schreiben Sie kleine Dialoge als Beispiele.

M Guten Tag, was darf es sein?
K Sind die Tomaten frisch?
M Ja. Vier Kisten, wie gestern?
K Was ...?

M Guten Tag, kann ich Ihnen helfen?
K Haben Sie Winterstiefel in Größe 41?
M Aber sicher, welche Farbe suchen Sie denn?

3 Auf Beschwerden reagieren
a Sie hören drei Dialoge.
Ordnen Sie die Bilder zu.

7-9



b Hören Sie noch einmal und notieren Sie: Was ist das Problem? Wie reagieren die Personen?

	Problem	Reaktion
Dialog 1	Das Steak ...	

c Lesen Sie den Dialog in unterschiedlichen Stimmungen: freundlich, sachlich, distanziert.

- Bedienung!
- Was kann ich für Sie tun?
- Das Steak ist blutig. Ich hatte es durch bestellt.
- Oh, das tut mir leid, ich bringe es sofort zurück in die Küche.
- Aber ich kann nicht wieder eine halbe Stunde warten.
- Nein, kein, das wird sofort erledigt.
- Danke.

d Ein Kunde beschwert sich. Wie reagieren Sie? Spielen Sie zu zweit eine Situation.

Beschwerde	Reaktion
Entschuldigen Sie, aber ...	Oh, das tut mir leid ...
Ich habe ... bei Ihnen gekauft, aber ...	Entschuldigen Sie bitte ...
Ich warte schon seit einer Stunde auf ...	Möchten Sie ... oder das Geld zurück?
Das ist eine Unverschämtheit!	Ich kümmere mich sofort darum.
Ich möchte sofort Ihren Chef sprechen.	Selbstverständlich, wie Sie wünschen.
	Da können wir leider nichts machen ...

e Welche Erfahrungen haben Sie mit Beschwerden gemacht? Wie haben Sie reagiert?
Erzählen Sie.

Ich hatte mal einen Kunden, der hat ...

Darüber habe ich mich sehr geärgert.

Ich habe ganz freundlich reagiert.

4 Auf schriftliche Reklamationen reagieren
a Lesen Sie die E-Mail und beantworten Sie die Fragen.

1. Worüber hat sich die Kundin beschwert?
2. Welchen Grund für das Problem nennt die Mitarbeiterin?
3. Welchen Vorschlag macht die Mitarbeiterin?



Von: service@is-hotel.de
An: m.dorthoff@aol.de
Cc:
Betreff: Zimmerreservierung - Ihre E-Mails vom 2.8. und 9.8.

Sehr geehrte Frau Dorthoff,
vielen Dank für Ihre E-Mail vom 9.8. Bitte entschuldigen Sie, dass Sie auf Ihre E-Mail vom 2.8. keine Antwort von uns erhalten haben. Wir hatten ein Internettechnikproblem und dabei ist Ihre Nachricht leider verschwunden. Ihre Reservierung haben wir nun vorgenommen und wir freuen uns, Sie vom 26.8. bis 28.8. bei uns begrüßen zu dürfen.
Als kleine Entschuldigung für die Verzögerung möchten wir Sie am Tag Ihrer Ankunft zu einem Begrüßungsdrink einladen.

Mit freundlichen Grüßen
Halima Mimiko
Reservierungen
service@is-hotel.de

b Wählen Sie eine Reklamation aus und antworten Sie nach dem Schema 1–4 unten.
Vergessen Sie nicht die Anrede und den Gruß am Schluss.

Franz Franz hat eine Reise nach Mallorca gebucht, aber eine Woche vor der Reise die Reiseunterlagen noch nicht bekommen.

Tina List hat im Internet eine Computermaus gekauft. Das Gerät funktioniert nicht. Sie möchte ein anderes haben.

Oskar Meyer war im IS-Hotel. Er konnte eine Nacht nicht schlafen, weil der kaputte Aufzug Lärm machte.

Silke Thomson hat bei ShoeNet, einem Internetanbieter, Schuhe gekauft. Aber sie wurden in der falschen Farbe geschickt.

1 Einleitungssatz / Verständnis äußern

Vielen Dank für Ihre E-Mail vom ...
Wir verstehen, dass Sie verärgert sind.
Wir bedauern sehr, dass ...
Ihr Anliegen ist uns sehr wichtig.

3 Gründe darstellen / sich entschuldigen

Leider ...
Bedauerlicherweise ...
Bitte entschuldigen Sie, dass ...

2 Problem des Kunden darstellen

Sie sind unzufrieden mit ...
Sie fragen nach den Gründen, warum ...
Sie sind verärgert über ...

4 Weiteres Vorgehen erklären / Lösung anbieten

Wir bemühen uns, dass ...
Wir hoffen, dass Sie mit unserem Vorschlag einverstanden sind.
Wir bitten Sie ...
Wir brauchen noch folgende Angaben: ...

a Schreiben Sie in Ihrer Sprache.

Termine vereinbaren/reservieren

Haben Sie ... einen Tisch / ein Zimmer frei?

Ja, da haben wir noch ...

Nein, da habe ich leider nichts mehr frei.

Würde es auch ... gehen?

Da geht es bei uns leider nicht. Wie wäre es mit ...?

Auf Beschwerden reagieren

Oh, das tut mir leid ...

Bedauerlicherweise ... / Leider ...

Wir bedauern sehr, dass ...

Wir bitten um Ihr Verständnis.

Wir verstehen, dass Sie verärgert sind.

Ihr Anliegen ist uns sehr wichtig.

Ich kümmere mich sofort darum.

Selbstverständlich, wie Sie wünschen.

Das soll nicht wieder vorkommen.

Schichten planen

Ich kann am Dienstag nicht arbeiten, weil ...

Wer kann meine Schicht am Samstag übernehmen?

Ich möchte gerne meine Schicht tauschen.

Ich kann gerne die Nachtschicht/Spätschicht übernehmen.

Bin ich am Montag für ... eingeteilt?

Welche Schicht habe ich am Freitag?

b Weitere wichtige Ausdrücke und Sätze für Ihren Job – Schreiben Sie.

Deutsch

Ihre Sprache

c Nomen und Verben: Wie heißen die passenden Verben? Notieren Sie weitere Beispiele.

die Erklärung	erklären		
die Bedienung			
die Vorstellung			
die Unterweisung			
die Planung			

INFO In Fachtexten benutzt man häufig Nomen statt Verben.

d Sehen Sie sich das Beispiel an. Sammeln Sie dann Wortschatz für ein Berufsfeld, das Sie kennen. Arbeiten Sie mit dem Wörterbuch.

Arbeitszeiten: Frühschicht ...

Tresen Außenbereich ...

... Restaurant ... Keller ...

Aufgaben: Getränke zapfen,
Bestellungen aufnehmen ...

Arbeitskleidung: Scharze ...

TIPP Lernen Sie Wortschatz nach Themenfeldern. Wählen Sie ein Thema aus Ihrem Berufsalltag, z. B. Sicherheit, Beschwerden oder Arbeitszeit und sammeln Sie passende Wörter und Redemittel. Zeichnen Sie Lernkarten.

Vorderseite

BESCHWERDE

Ich warte jetzt schon 40 Minuten auf die Vorspeise!

Rückseite

REAKTION

Entschuldigung! Ich frage gleich in der Küche nach.

Wir hatten ein Problem in der Küche, aber Ihre Vorspeise kommt jetzt gleich.