

DTB B2 · Schriftliche Prüfung

Durchführung und Lösungen

Lesen 1–20 und Hören 22–41: jeweils drei Punkte pro richtiger Lösung. Telefonnotiz 42–45: höchstens 0,5 / 0,5 / 4 / 1 Punkte. Sprachbausteine 46–57: jeweils 0,5 Punkte.

Aufgabenerfüllung 21: 7 / 5 / 3 / 0 Punkte; Aufgabenerfüllung 58: 14 / 10,5 / 5,5 / 0 Punkte. Kommunikative Gestaltung, Korrektheit und Spektrum werden gemeinsam über BEIDE Texte 21 und 58 beurteilt, je 9 / 7 / 3,5 / 0 Punkte und nur einmal. Keine Mindestwortzahl wird vorausgesetzt.

Telefonnotizen werden nach zutreffender Bedeutung beurteilt. Sprachfehler sind nur relevant, wenn sie die Bedeutung unklar machen. Für Feld 44 ist kein vollständiger öffentlicher Teilpunkteplan belegt: vier Punkte bedeuten nicht vier Fakten zu je einem Punkt. Fehlende und widersprüchliche Informationen dokumentieren; keine erfundene offizielle Zwischennote vergeben.

Kommunikative Aufgabenbewältigung: Kundenantwort

Fulfil the supervisor instructions in an appropriate customer reply.

Use the official bands for this exact scope; shared criteria apply once.

Kommunikative Aufgabenbewältigung: Forumsbeitrag

State and support a workplace position on the chosen topic.

Use the official bands for this exact scope; shared criteria apply once.

Kommunikative Gestaltung

Coherence, organisation and linking across both compositions.

Use the official bands for this exact scope; shared criteria apply once.

Formale Richtigkeit

Grammar, orthography and punctuation across both compositions.

Use the official bands for this exact scope; shared criteria apply once.

Spektrum sprachlicher Mittel

Vocabulary and structural range across both compositions.

Use the official bands for this exact scope; shared criteria apply once.

Lesen Teil 1

a Wenn die Reparatur länger dauert

Das Ersatzteil fehlt, doch der Kunde wartet bereits auf sein Fahrrad. Jetzt kommt es darauf an, frühzeitig Kontakt aufzunehmen. Wie Werkstätten den Grund einer Verzögerung verständlich vermitteln und einen neuen Termin nennen, den sie tatsächlich einhalten können, zeigt unser Beitrag anhand typischer Kundengespräche.

b Gestern im Team, heute an der Spitze

Die gemeinsame Mittagspause bleibt, aber plötzlich muss man den anderen verbindliche Aufträge geben. Wer innerhalb eines Teams aufsteigt, muss seine neue Rolle erst finden. Wir zeigen, wie klare Absprachen über Zuständigkeiten und nachvollziehbare Entscheidungen helfen, Vertrauen zu bewahren und gleichzeitig Verantwortung zu übernehmen.

c Arbeitszeugnisse in einer anderen Sprache

Die Unterlagen sind vollständig, doch der neue Arbeitgeber benötigt sie auf Deutsch. Bei der Suche nach einem Übersetzungsbüro lohnt sich ein genauer Vergleich: Welche Leistungen enthält der Preis, wann wird geliefert und welche Form verlangt die empfangende Stelle? Eine Checkliste unterstützt die Auswahl eines geeigneten Dienstleisters.

d Eine alte Tasche liefert neues Material

Beim Taschenhersteller Fadenweg können Kunden ausgediente Produkte abgeben. Nach der Annahme prüft ein Team Stoff, Schnallen und Tragegurte. Brauchbare Teile werden ausgebaut und getrennt gelagert. Ein Besuch im Betrieb zeigt, wie sich Rücksendungen erfassen lassen und was die Beschäftigten benötigen, damit wertvolle Bestandteile wieder in die Herstellung gelangen.

e Zusammen nach Feierabend in Bewegung

Eine Laufgruppe oder lieber Tischtennis in der Halle? Beschäftigte einer Veranstaltungsagentur berichten über ihre ersten Monate mit einem gemeinsamen Sportangebot. Im Mittelpunkt stehen die Organisation der Treffpunkte, die Auswahl geeigneter Aktivitäten und die Frage, wie auch Menschen ohne sportliche Erfahrung Freude an der Teilnahme finden.

f Berufserfahrung sichtbar machen

Mehrere Jahre gearbeitet, aber nicht für jede Station ein Zeugnis: Nach einem Umzug aus dem Ausland lässt sich der berufliche Weg manchmal nur teilweise belegen. Beschreibungen früherer Aufgaben, Fotos eigener Arbeiten oder eine praktische Arbeitsprobe können im Bewerbungsverfahren zusätzliche Einblicke geben. Unser Beitrag erläutert, wie daraus eine übersichtliche Darstellung der eigenen Fähigkeiten entsteht.

g Wartung braucht einen Platz im Kalender

Wenn Geräte regelmäßig überprüft werden, sollte dafür im Betriebsablauf Zeit vorgesehen sein. Ein kleiner Verleihbetrieb erläutert, wie er Wartungstermine mit den Buchungen abstimmt, Zuständigkeiten festlegt und ausgeführte Arbeiten dokumentiert. So bleibt für das Team erkennbar, welches Gerät als Nächstes kontrolliert werden muss.

h Ein Diensttausch, auf den alle zählen können

Ein privater Termin kommt dazwischen und eine Kollegin würde einspringen. Damit daraus keine Lücke im Dienstplan entsteht, braucht es mehr als eine mündliche Zusage. Ein Sportzentrum stellt seinen Ablauf vor: Tausch anbieten, Besetzung und benötigte Kenntnisse prüfen lassen und erst nach bestätigter Änderung mit dem neuen Dienst rechnen.

1: f

Artikel f passt, weil Nadia bereits erworbene Fähigkeiten trotz fehlender Zeugnisse zeigen möchte. Aufgabenbeschreibungen, Arbeitsfotos und praktische Arbeitsproben machen ihre beruflichen Kompetenzen für Bewerbungen sichtbar.

Beleg: Beschreibungen früherer Aufgaben, Fotos eigener Arbeiten oder eine praktische Arbeitsprobe können im Bewerbungsverfahren zusätzliche Einblicke geben.

2: b

Artikel b behandelt den Wechsel vom Teammitglied zur Führungskraft. Klare Zuständigkeiten und nachvollziehbare Entscheidungen helfen Marius, Aufgaben verbindlich zu verteilen und zugleich das Vertrauen seiner Kollegen zu erhalten.

Beleg: Wir zeigen, wie klare Absprachen über Zuständigkeiten und nachvollziehbare Entscheidungen helfen, Vertrauen zu bewahren und gleichzeitig Verantwortung zu übernehmen.

3: h

Artikel h beschreibt einen zuverlässigen Schichttausch: Besetzung und erforderliche Kenntnisse werden geprüft, bevor die Änderung bestätigt wird. So bleibt der Dienst ausreichend besetzt; eine mündliche Zusage allein genügt nicht.

Beleg: Tausch anbieten, Besetzung und benötigte Kenntnisse prüfen lassen und erst nach bestätigter Änderung mit dem neuen Dienst rechnen.

4: a

Artikel a erklärt, wie Robert eine bestehende Verzögerung verständlich mitteilen und einen verlässlichen neuen Termin nennen kann. Artikel g betrifft dagegen die Planung regelmäßiger Wartungen und beantwortet diese Kommunikationsfrage nicht.

Beleg: Wie Werkstätten den Grund einer Verzögerung verständlich vermitteln und einen neuen Termin nennen, den sie tatsächlich einhalten können, zeigt unser Beitrag anhand typischer Kundengespräche.

5: d

Artikel d beschreibt die Rücknahme gebrauchter Taschen zur Wiederverwendung ihrer Bestandteile. Brauchbare Teile werden geprüft, ausgebaut und aufbewahrt, damit sie erneut in die Herstellung gelangen können.

Beleg: Nach der Annahme prüft ein Team Stoff, Schnallen und Tragegurte. Brauchbare Teile werden ausgebaut und getrennt gelagert.

Lesen Teil 2

Willkommensmappe: Außentermine bei Grünblick Umweltservice

Bei unseren Rundgängen auf Firmengeländen dokumentieren wir unter anderem beschädigte Pflanzbehälter, verspernte Wasserabläufe und Veränderungen an Grünflächen. Wer erstmals zu einem solchen Termin mitfährt, nimmt vorher an der Einweisung für Außeneinsätze teil. Dort werden die Wege auf dem Gelände, die zuständigen Ansprechpersonen und das Verhalten bei unzugänglichen Bereichen besprochen. Beschäftigte, die ausschließlich im Büro tätig sind, benötigen diese Einweisung nicht. Bei einem späteren Wechsel in den Außendienst ist sie vor dem ersten Einsatz nachzuholen.

Ihre Termine erhalten Sie mit dem vorab erstellten Dienstplan. Für die Erfassung Ihrer Arbeitszeit steht das Zeitportal zur Verfügung. Beobachtungen tragen Sie dagegen in unser gemeinsames Meldeformular ein. Geben Sie dabei den genauen Ort und den Zeitpunkt an. Im zuständigen Büro laufen die Einträge zusammen: Haben beispielsweise zwei Teams denselben beschädigten Behälter entdeckt, lässt sich anhand dieser Angaben ein gemeinsamer Vorgang daraus machen. Beschreiben Sie deshalb auch bei bekannten Problemen kurz, was Sie vorgefunden haben.

Fotos können ergänzt werden, sofern sich darauf keine Personen erkennen lassen. Falls ein Zugang verschlossen ist, vermerken Sie dies und setzen Ihren Rundgang auf den freigegebenen Wegen fort.

Willkommensmappe: Aufnahmegeräte für Schulungen

Für die Aufzeichnung betrieblicher Schulungen können Sie bei der Medienverwaltung eine Kamera mit Mikrofon ausleihen. Bei der Ausgabe werden Zubehör und Rückgabezeit gemeinsam eingetragen. Planen Sie nach Ihrer Veranstaltung genügend Zeit für das Sichern der Dateien ein. Die vereinbarte Rückgabezeit gilt auch dann, wenn eine nachfolgende Veranstaltung aus dem Kalender gestrichen wird. Die Medienverwaltung benötigt die Geräte anschließend für die Kontrolle und Pflege. Eine längere Ausleihe muss daher erneut vereinbart werden.

Vor Beginn einer Aufnahme prüfen Sie Bild, Ton und Akkustand. Informieren Sie die Teilnehmenden außerdem darüber, für welche interne Schulung die Aufzeichnung vorgesehen ist. Für die Freigabe des Materials verlangt unser Betrieb die

schriftliche Zustimmung aller aufgenommenen Teilnehmenden. Reichen Sie diese zusammen mit der Aufnahme bei der Medienverwaltung ein. Erst nach Prüfung der Unterlagen wird die Datei im Schulungsbereich bereitgestellt.

Zu ausgewählten, bereits freigegebenen Aufnahmen erstellt die Medienverwaltung später eine schriftliche Fassung. Sie erleichtert das Nachlesen einzelner Inhalte. Die Auswahl richtet sich danach, welche Schulungen regelmäßig wiederholt werden. Bitte bewahren Sie bis zum Abschluss der Bearbeitung die ursprüngliche Datei im vorgesehenen Projektordner auf.

6: falsch

Die Aussage ist falsch: Ausschließlich im Büro tätige Beschäftigte benötigen die Einweisung nicht. Bei einem späteren Wechsel in den Außendienst müssen sie diese vor ihrem ersten Einsatz nachholen.

Beleg: Beschäftigte, die ausschließlich im Büro tätig sind, benötigen diese Einweisung nicht.

7: b

Antwort b passt, weil das Büro anhand von Ort und Zeitpunkt Meldungen zum selben Fund zusammenführen kann. Arbeitszeiterfassung und Dienstplanung erfolgen über andere Verfahren.

Beleg: Im zuständigen Büro laufen die Einträge zusammen: Haben beispielsweise zwei Teams denselben beschädigten Behälter entdeckt, lässt sich anhand dieser Angaben ein gemeinsamer Vorgang daraus machen.

8: richtig

Die Aussage ist richtig: Die vereinbarte Rückgabezeit bleibt auch bei Absage einer nachfolgenden Veranstaltung gültig. Die Geräte werden für Kontrolle und Pflege benötigt; eine Verlängerung muss neu vereinbart werden.

Beleg: Die vereinbarte Rückgabezeit gilt auch dann, wenn eine nachfolgende Veranstaltung aus dem Kalender gestrichen wird.

9: a

Antwort a nennt die Voraussetzung für die Freigabe: Alle aufgenommenen Teilnehmenden müssen schriftlich zustimmen. Eine Abschrift wird nur für ausgewählte, bereits freigegebene Aufnahmen erstellt.

Beleg: Für die Freigabe des Materials verlangt unser Betrieb die schriftliche Zustimmung aller aufgenommenen Teilnehmenden.

Lesen Teil 3

a Kim

Bei uns hat eine gemeinsame Liste für Kundenfälle geholfen. Zu jedem Vorgang stehen dort der Bearbeitungsstand, die zuständige Person und der nächste Schritt. Wer einen Fall übergibt, aktualisiert den Eintrag, bevor die nächste Person übernimmt. So können auch Kolleginnen und Kollegen zu Hause direkt sehen, wo sie weiterarbeiten müssen.

b Patrick

Schau kurz vor der Abfahrt noch einmal in die Meldungen des Verkehrsunternehmens. Nach Unwettern ändern sich die Ersatzverbindungen manchmal kurzfristig. Ich speichere mir inzwischen zwei mögliche Strecken ab und prüfe auch, ob ich eine Haltestelle zu Fuß erreichen kann. Die angezeigte Verbindung vom Vorabend ist am Morgen nicht immer noch aktuell.

c Ebru

Bei nassen Bürogeräten solltet ihr sofort die Haustechnik informieren und den Bereich bis zur Klärung meiden. Haltet euch an deren Anweisungen und probiert nicht selbst aus, ob der Drucker noch funktioniert. Bei uns hat die Haustechnik die betroffenen Geräte erfasst und anschließend mit dem technischen Dienst die weitere Prüfung organisiert.

d Milan

Melde dich möglichst früh bei deiner Führungskraft und nenne eine realistische Ankunftszeit. Schlag konkret vor, wann du die fehlende Zeit nachholen könntest, etwa durch einen entsprechend späteren Feierabend. Lass dir die Lösung bestätigen, bevor du damit planst. Dann kann deine Führungskraft zugleich klären, wer bis zu deiner Ankunft dringende Aufgaben übernimmt.

e Sonja

Für konzentriertes Arbeiten zu Hause hilft mir ein fester Platz, an dem die Unterlagen liegen bleiben können. Mit meiner Familie habe ich Zeiten vereinbart, in denen ich ungestört telefoniere. Auch eine geschlossene Tür und ausgeschaltete private Benachrichtigungen machen einen Unterschied. Nach Feierabend räume ich zumindest den Bildschirm aus meinem Blickfeld.

f Cem

Fragt Anbieter möblierter Büros nach einem Raum für euren gesamten Übergangszeitraum. Nennt gleich die geplanten Wochen und erklärt, dass der Zugang ohne Stufen und der Raum ruhig sein muss. Lasst euch vor einer Zusage den Weg vom Eingang zum Arbeitsplatz zeigen und besucht den Raum möglichst während der üblichen Arbeitszeit. Erst danach würde ich reservieren.

10: d

Tipp d empfiehlt, der Führungskraft frühzeitig eine realistische Ankunftszeit und einen Vorschlag zum Nachholen der Zeit zu nennen. Lea soll erst nach der Bestätigung mit der geänderten Arbeitszeit planen.

Beleg: Schlag konkret vor, wann du die fehlende Zeit nachholen könntest, etwa durch einen entsprechend späteren Feierabend. Lass dir die Lösung bestätigen, bevor du damit planst.

11: x

Kein Tipp beantwortet die Frage nach dem Gehalt während einer Betriebsschließung. Der thematisch nahe Tipp c behandelt lediglich nasse Geräte; auch die übrigen Tipps enthalten keine Auskunft zur Bezahlung. Deshalb passt x.

Beleg: Bei nassen Bürogeräten solltet ihr sofort die Haustechnik informieren und den Bereich bis zur Klärung meiden.

12: a

Tipp a macht offene Aufgaben durch eine gemeinsame Liste sichtbar. Bearbeitungsstand, Zuständigkeit und nächster Schritt werden vor jeder Übergabe aktualisiert, sodass auch Beschäftigte zu Hause zuverlässig weiterarbeiten können.

Beleg: Zu jedem Vorgang stehen dort der Bearbeitungsstand, die zuständige Person und der nächste Schritt. Wer einen Fall übergibt, aktualisiert den Eintrag, bevor die nächste Person übernimmt.

13: f

Tipp f berücksichtigt gleichzeitig den mehrwöchigen Zeitraum, einen ruhigen Raum und den Zugang ohne Treppen. Eine Besichtigung vor der Reservierung hilft, diese Anforderungen vor Ort zu prüfen.

Beleg: Nennt gleich die geplanten Wochen und erklärt, dass der Zugang ohne Stufen und der Raum ruhig sein muss. Lasst euch vor einer Zusage den Weg vom Eingang zum Arbeitsplatz zeigen und besucht den Raum möglichst während der üblichen Arbeitszeit.

Lesen Teil 4

Busbetrieb Talbogen: Besprechung zur Umleitung der Linie 8

Protokoll vom 6. Oktober, 9.00 bis 10.10 Uhr, Besprechungsraum Betriebshof

Anwesend: Nora Seidel, Betriebsleiterin; Omar Beck, Leiter Disposition; Lena Vogt, Leiterin Kundenservice; Felix Brandt, Einkauf; Petra Jung, Fahrdienstvertretung.

Sitzungsleitung: Nora Seidel. Protokoll: Lena Vogt.

TOP 1: Fahrgastinformation

Wegen der angekündigten Bauarbeiten an der Uferstraße muss die Linie 8 umgeleitet werden. Omar Beck übernimmt die Abstimmung mit der Straßenbehörde. Er lässt sich den befahrbaren Streckenverlauf sowie die Lage der Ersatzhaltestelle schriftlich bestätigen und gibt die bestätigten Angaben an Lena Vogt weiter. Darauf aufbauend erstellt Lena Vogt die Mitteilung für die Fahrgäste und veranlasst die Veröffentlichung auf der Internetseite und an den betroffenen Haltestellen. Nora Seidel stellt die dafür benötigten betrieblichen Mittel bereit. Für Rückfragen der Fahrgäste wird im Kundenservice eine gemeinsame Informationsvorlage hinterlegt.

TOP 2: Dauer der Umleitung

Nach der derzeitigen Einschätzung der Straßenbehörde beanspruchen die Arbeiten zwei Wochen. Dieser Zeitraum dient der Planung des Fahrzeugeinsatzes. Für die Rückkehr auf die bisherige Strecke wartet der Betrieb auf die ausdrückliche Freigabe der Behörde. Omar Beck hält deshalb während der Bauphase regelmäßig Kontakt zur zuständigen Stelle. Die allgemeine Überarbeitung des Fahrplans für das kommende Quartal wird unabhängig davon in einer späteren Sitzung behandelt.

TOP 3: Anschluss am Morgen

Petra Jung erläutert anhand einer Probefahrt, an welchen Stellen die Umleitung zusätzliche Fahrzeit benötigt. Besonders betroffen ist die Verbindung zum Regionalzug am Morgen. Für die erste Umleitungswoche wird beschlossen, auf dieser Fahrt mehr Zeit einzuplanen und entsprechend früher am Betriebshof zu starten. Die Disposition trägt die geänderten Zeiten ein. Im Einsatzplan bleiben die Fahrten mit jeweils einer Fahrperson besetzt. Das Abendangebot wird im bisherigen Umfang weitergeführt. Nach den ersten Betriebstagen soll geprüft werden, ob die eingeplante Zeit ausreicht.

TOP 4: Beschilderung und Budget

An der Ersatzhaltestelle werden zusätzliche Hinweise benötigt. Felix Brandt kann die Schilder kurzfristig beschaffen. Nora Seidel gibt dafür aus dem zeitlich begrenzten Umleitungsbudget einen Betrag bis 600 Euro frei; innerhalb dieses Rahmens darf der Einkauf sofort bestellen. Sollte das Angebot darüber liegen, legt Felix Brandt es vor der Bestellung erneut zur Genehmigung vor. Die ebenfalls angesprochene Werbung für das neue Wochenendticket wird aus Marketingmitteln finanziert und erst nach Abschluss der Umleitung vorbereitet.

TOP 5: Auswertung und nächste Sitzung

Während der ersten Woche sammelt die Disposition die tatsächlich gefahrenen Zeiten der Umleitungsstrecke. Omar Beck bereitet die Angaben für die nächste Besprechung auf, damit über mögliche Anpassungen entschieden werden kann. Eingehende Erstattungsanfragen werden wie üblich vom Kundenservice bearbeitet. Als nächster Sitzungstermin wird der 15. Oktober vereinbart.

14: a

Antwort a passt: Lena Vogt erstellt die Fahrgastinformation und veranlasst ihre Veröffentlichung. Zuvor erhält sie von Dispositionsleiter Omar Beck die Angaben zu Strecke und Ersatzhaltestelle, die er sich von der Straßenbehörde schriftlich bestätigen lässt.

15: c

„Die Busse sollen wieder die bisherige Strecke fahren, sobald die Straßenverwaltung die Strecke freigegeben hat“ nennt die verbindliche Voraussetzung. Die geschätzten zwei Wochen dienen nur der Planung; ihr Ablauf erlaubt noch keine Rückkehr.

16: b

„Für die erste Woche der Umleitung wurde beschlossen, für den morgendlichen Anschluss mehr Zeit einzuplanen“ entspricht dem Beschluss zur Fahrt zum Regionalzug. Dafür wird früher gestartet. Eine zweite Fahrperson oder eine Kürzung des Abendangebots ist nicht vorgesehen.

17: c

„Die zusätzlichen Hinweisschilder dürfen bis zur vereinbarten Kostengrenze sofort bestellt werden“ entspricht der Freigabe bis 600 Euro. Nur bei höheren Kosten muss Felix Brandt vor der Bestellung erneut eine Genehmigung einholen.

18: b

„Bei der nächsten Besprechung soll die Disposition die tatsächlichen Fahrzeiten der Umleitung auswerten“ passt zur vorgesehenen Datensammlung. Omar Beck bereitet die Zeiten der ersten Woche auf, damit mögliche Anpassungen besprochen werden können.

Lesen und Schreiben

Weiterleitung der Teamleitung

Von: Miriam Aydin

An: Kundenservice

Gesendet: Mittwoch, 8.20 Uhr

Betreff: Weiterleitung: Abholung der reparierten Uhr

Guten Morgen,

bitte antworten Sie Herrn Faber auf seine unten stehende Nachricht. Entschuldigen Sie sich dafür, dass er vergeblich zu uns gekommen ist. Bei der Prüfung habe ich festgestellt, dass die Überführung seiner Uhr aus der Werkstatt auf unserer internen Abholliste fehlte. Diesen Fehler können Sie ihm erklären.

Bieten Sie ihm eine für ihn kostenlose, versicherte Zustellung an. Unser Versandpartner kann die Uhr bis Freitag zustellen, sofern Herr Faber uns bis Donnerstag um 12 Uhr seine Lieferadresse bestätigt. Bitten Sie ihn ausdrücklich um diese Bestätigung. Der vereinbarte Reparaturpreis bleibt bestehen; den Abholbeleg haben wir bereits erfasst.

Bitte erläutern Sie auch unsere Änderung im Ablauf: Künftig prüfen wir zunächst vor Ort, ob eine reparierte Uhr tatsächlich im Geschäft eingetroffen ist. Erst danach benachrichtigen wir die Kundschaft über die Abholung.

Vielen Dank

Miriam Aydin

Teamleitung, Uhrendienst Am Markt

Nachricht des Kunden

Von: Thomas Faber

An: Miriam Aydin

Gesendet: Dienstag, 17.45 Uhr

Betreff: Abholung der reparierten Uhr

Sehr geehrte Frau Aydin,

heute bin ich zum bestätigten Termin in Ihr Geschäft gekommen, um meine reparierte Uhr abzuholen. Ihre Mitarbeiterin konnte meinen Abholbeleg sofort aufrufen und meine Uhr eindeutig zuordnen. Allerdings befand sich die Uhr noch in Ihrer Werkstatt. Ich musste also ohne sie wieder nach Hause fahren, obwohl mir die Abholung für Dienstag zugesagt worden war.

Für den Besuch hatte ich mir extra früher freigenommen. Dass die Reparatur zum vereinbarten Preis abgeschlossen ist, hilft mir wenig, solange ich die Uhr nicht nutzen kann. Ich brauche sie spätestens am Freitag, da ich am Samstag verreise. Einen weiteren Besuch während Ihrer Öffnungszeiten kann ich diese Woche kaum einrichten.

Bitte teilen Sie mir mit, wie die Uhr rechtzeitig zu mir gelangen kann. Nach dem heutigen Erlebnis ist mir eine Zusage wichtig, auf die ich mich verlassen kann.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Faber

19: b

„Herr Faber beschwert sich darüber, dass seine abgegebene Uhr beim zugesagten Abholtermin nicht bereitlag“ trifft sein Problem: Die Uhr war noch in der Werkstatt, und er musste ohne sie gehen. Preis und Zuordnung der Uhr waren korrekt.

20: a

„Die Teamleitung möchte, dass Sie Herrn Faber eine kostenlose Zusendung seiner Uhr anbieten“ entspricht ihrer Anweisung zur kostenlosen, versicherten Zustellung. Der Reparaturpreis bleibt bestehen, und der Abholbeleg ist bereits erfasst.

Lesen und Schreiben

Gemeinsame Vorlage: Lesen und Schreiben. Die Vorlage wird nicht erneut abgedruckt.

21. Schreiben Sie eine E-Mail an Herrn Faber. Setzen Sie alle Aufträge Ihrer Teamleitung um. Verwenden Sie eine passende Anrede, höfliche formelle Sprache und einen geeigneten Schluss. Schreiben Sie auf den Antwortbogen.

Eine mögliche Bearbeitung · 21

Betreff: Zustellung Ihrer reparierten Uhr

Sehr geehrter Herr Faber,

bitte entschuldigen Sie, dass Sie am Dienstag vergeblich in unser Geschäft gekommen sind. Wir verstehen, dass Ihnen dadurch zusätzlicher Aufwand entstanden ist, zumal Sie für den Besuch früher Feierabend gemacht hatten.

Leider wurde die Überführung Ihrer Uhr aus der Werkstatt nicht in unsere interne Abholliste eingetragen. Deshalb war sie zum zugesagten Termin noch nicht im Geschäft. Dieser Fehler liegt bei uns.

Damit Sie Ihre Uhr vor Ihrer Reise erhalten, bieten wir Ihnen eine kostenlose, versicherte Zustellung an. Wenn Sie uns Ihre Lieferadresse bis Donnerstag um 12 Uhr bestätigen, können wir Ihnen die Zustellung bis Freitag zusichern. Bitte antworten Sie uns daher innerhalb dieser Frist mit der gewünschten Adresse. Der vereinbarte Preis für die Reparatur

bleibt unverändert; Ihr Abholbeleg liegt uns bereits vor.

Wir haben außerdem unseren Ablauf angepasst: Bevor wir künftig eine Abholbenachrichtigung versenden, prüfen wir im Geschäft, ob die betreffende Uhr tatsächlich angekommen ist. So möchten wir verhindern, dass sich ein solcher Vorfall wiederholt.

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Alex Berger

Uhrendienst Am Markt

Apologise for the wasted visit and acknowledge its impact.: bitte entschuldigen Sie, dass Sie am Dienstag vergeblich in unser Geschäft gekommen sind. Wir verstehen, dass Ihnen dadurch zusätzlicher Aufwand entstanden ist, zumal Sie für den Besuch früher Feierabend gemacht hatten.

Explain the omitted workshop transfer.: Leider wurde die Überführung Ihrer Uhr aus der Werkstatt nicht in unsere interne Abholliste eingetragen. Deshalb war sie zum zugesagten Termin noch nicht im Geschäft.

Offer the authorised insured delivery and preserve the address deadline and arrival commitment.: Damit Sie Ihre Uhr vor Ihrer Reise erhalten, bieten wir Ihnen eine kostenlose, versicherte Zustellung an. Wenn Sie uns Ihre Lieferadresse bis Donnerstag um 12 Uhr bestätigen, können wir Ihnen die Zustellung bis Freitag zusichern.

Request the customer's address confirmation.: Bitte antworten Sie uns daher innerhalb dieser Frist mit der gewünschten Adresse.

Explain the future physical arrival check.: Bevor wir künftig eine Abholbenachrichtigung versenden, prüfen wir im Geschäft, ob die betreffende Uhr tatsächlich angekommen ist.

Task achievement is fully appropriate for the workplace situation. The formal reply carries out all supervisor instructions, preserves the conditional commitment and requests an actionable response. Shared language criteria are reserved for joint assessment with response 58.

Hören Teil 1

Gespräch 1

Frau Eva: Ben, hast du kurz Zeit? Die letzte Stromabrechnung ist angekommen. Wir sehen zwar den Gesamtverbrauch, aber daraus wird nicht klar, wie viel hier außerhalb der Arbeitszeiten verbraucht wird.

Mann Ben: Im Lager leuchten abends manchmal noch Lampen. Aber ob das viel ausmacht, kann ich auch nicht sagen.

Frau Eva: Eben. Bevor wir etwas verändern, brauchen wir Werte, die wir miteinander vergleichen können. Ich würde gern den Zählerstand am Ende der Woche und dann wieder am Montag vor Arbeitsbeginn festhalten.

Mann Ben: Den ersten Wert kann ich übernehmen. Freitag vor der Arbeit bin ich ohnehin als Erster da. Ich könnte ein Foto machen, dann sind die Zahlen gut zu erkennen.

Frau Eva: Ein Foto ist gut. Aber mach das bitte erst nach Betriebsschluss am Freitag. Sonst wäre der ganze Freitag noch mit dabei, und wir wollen zunächst wissen, was über das Wochenende passiert.

Mann Ben: Ach so, klar. Dann gehe ich vor dem Abschließen zum Zähler. Wo hängt der eigentlich?

Frau Eva: Im kleinen Technikraum neben dem Lager. Wir schauen am Donnerstag nach Feierabend zusammen, wo genau, und probieren deinen Schlüssel aus.

Mann Ben: Gut, Donnerstag klären wir den Zugang, und Freitag nach Schluss mache ich das erste Bild. Soll ich es dir schicken?

Frau Eva: Ja, bitte mit Datum und Uhrzeit. Den Wert am Montag nehme ich selbst auf. Wenn wir das einige Wochen gleich machen, haben wir eine brauchbare Grundlage für die nächste Besprechung.

Gespräch 2

Mann Tarek: Ines, ich habe das Angebot des anderen Stromanbieters hier. Der Preis pro Kilowattstunde sieht interessant aus. Können wir damit schon in die nächste Einkaufsrunde gehen?

Frau Ines: Als Vergleich ja. Eine Entscheidung würde ich damit noch nicht vorbereiten. Ich habe versucht, die Jahreskosten gegenüberzustellen, und dabei fehlt mir eine Angabe.

Mann Tarek: Die Verbrauchsmenge vom letzten Jahr habe ich dir gestern geschickt. Ist die Datei nicht angekommen?

Frau Ines: Doch, die habe ich. Auch der angebotene Arbeitspreis steht hier. Was ich nirgends finde, ist der feste Betrag, den wir jeden Monat zusätzlich zahlen müssten.

Mann Tarek: Stimmt, in der Übersicht stehen nur die Kosten je Kilowattstunde. Vielleicht kommt noch ein zweites Blatt.

Frau Ines: Frag bitte nach dem monatlichen Grundpreis. Der fällt ja auch dann an, wenn wir wenig verbrauchen. Ohne ihn ist der Vergleich über ein ganzes Jahr unvollständig.

Mann Tarek: Mache ich. Ich bitte gleich um die vollständigen Konditionen und leite sie dir weiter.

Frau Ines: Danke. Danach können wir beide Angebote sauber nebeneinanderlegen und der Leitung eine Empfehlung geben.

Mann Tarek: Dann halten wir heute erst einmal fest, was noch einzuholen ist. Über einen Wechsel sprechen wir, sobald alles vorliegt.

Gespräch 3

Frau Mara: Danke, dass ihr noch kurz bleibt. Für nächsten Mittwoch ist die Stromunterbrechung angekündigt, von acht bis zwölf. Wir sollten heute festlegen, wie unser Kundenservice in dieser Zeit funktioniert.

Mann Deniz: Ich habe in der Zweigstelle am Park nachgefragt. Dort ist ein Arbeitsplatz frei, und das Gebäude ist von den Arbeiten nicht betroffen.

Mann Uwe: Das wäre praktisch. Den Schlüssel bekomme ich dort an der Rezeption. Ich kann ihn am Dienstag abholen und dir mitbringen.

Frau Mara: Gut. Deniz, kannst du dann am Mittwoch von dort aus die dringenden Kundenanrufe übernehmen?

Mann Deniz: Ja. Ich nehme das Firmenhandy mit. Müssen die Kunden dafür eine andere Nummer wählen?

Frau Mara: Wir lassen unsere gewohnte Servicenummer für den Vormittag auf dieses Handy umleiten. So erreichen die Kunden dich wie sonst auch.

Mann Uwe: Und falls wir hier untereinander etwas klären müssen? Ich bin morgens noch mit dem technischen Dienst im Haus.

Frau Mara: Für euch bin ich auf meiner privaten Nummer erreichbar. Ich bleibe in der Nähe und koordiniere, was im Team anfällt.

Mann Deniz: Dann nehme ich am Dienstag auch die Liste der offenen Kundenfälle mit. So kann ich am Ersatzplatz direkt nachsehen, worum es geht.

Mann Uwe: Ich sage an der Rezeption Bescheid, dass ich den Schlüssel abhole.

Frau Mara: Prima. Ich lasse die Umleitung vorbereiten. Am Dienstag prüfen wir noch einmal gemeinsam, ob alles eingerichtet ist.

22: richtig

Die Aussage ist richtig: Die beiden planen vergleichbare Zählerstände, um den Stromverbrauch außerhalb der Arbeitszeiten zu erfassen. Diese Messungen sollen eine Grundlage für spätere Entscheidungen schaffen.

Beleg: Bevor wir etwas verändern, brauchen wir Werte, die wir miteinander vergleichen können. Ich würde gern den Zählerstand am Ende der Woche und dann wieder am Montag vor Arbeitsbeginn festhalten.

23: c

„Den ersten Zählerstand soll Ben am Freitag nach Betriebsschluss fotografieren“ gibt die korrigierte Vereinbarung wieder. Eine Aufnahme am Morgen würde den Verbrauch während der Freitagsarbeit einschließen. Am Donnerstag wird nur der Zugang geklärt.

Beleg: Ein Foto ist gut. Aber mach das bitte erst nach Betriebsschluss am Freitag.

24: falsch

Die Aussage ist falsch: Zunächst sollen fehlende Angaben für einen vollständigen Angebotsvergleich eingeholt werden. Ein sofortiger Lieferantenwechsel wird nicht vereinbart.

Beleg: Dann halten wir heute erst einmal fest, was noch einzuholen ist. Über einen Wechsel sprechen wir, sobald alles vorliegt.

25: a

Antwort a passt: Der monatliche Grundpreis fehlt noch und muss zu den verbrauchsabhängigen Kosten hinzugerechnet werden. Der Vorjahresverbrauch und der Preis je Kilowattstunde liegen bereits vor.

Beleg: Frag bitte nach dem monatlichen Grundpreis. Der fällt ja auch dann an, wenn wir wenig verbrauchen. Ohne ihn ist der Vergleich über ein ganzes Jahr unvollständig.

26: richtig

Die Aussage ist richtig: Die Unterbrechung ist für den kommenden Mittwoch angekündigt. Das Team plant im Voraus, wie der Kundenservice während dieser Zeit erreichbar bleibt.

Beleg: Für nächsten Mittwoch ist die Stromunterbrechung angekündigt, von acht bis zwölf. Wir sollten heute festlegen, wie unser Kundenservice in dieser Zeit funktioniert.

27: b

Antwort b passt: Deniz übernimmt die dringenden Kundenanrufe am Ersatzarbeitsplatz mit dem Firmenhandy. Die Servicenummer wird auf dieses Gerät umgeleitet. Die private Nummer ist für interne Rückfragen im Team vorgesehen.

Beleg: Deniz, kannst du dann am Mittwoch von dort aus die dringenden Kundenanrufe übernehmen? Ja. Ich nehme das Firmenhandy mit. Müssen die Kunden dafür eine andere Nummer wählen? Wir lassen unsere gewohnte Servicenummer für den Vormittag auf dieses Handy umleiten.

Hören Teil 2

Gespräch 1

Frau: Hast du dich schon für das Sportangebot eingetragen? Du hattest doch Interesse.

Mann: Grundsätzlich schon. Ich finde es schön, mal Leute aus den anderen Abteilungen kennenzulernen. Im Alltag schreiben wir uns höchstens eine Nachricht.

Frau: Es ist noch offen, wie die Stunden ablaufen. Was würdest du dir wünschen?

Mann: Dass wir zusammen etwas machen und dabei auch reden können. Sobald jeder Punkt aufgeschrieben und am Ende eine Rangliste ausgehängt wird, verliere ich die Lust. Dann denke ich nur noch daran, keinen Fehler zu machen.

Frau: Würdest du das bei der Vorbereitung ansprechen?

Mann: Ja. Wenn ich nach einer Stunde ein paar Kollegen besser kenne, hat sich der Nachmittag für mich gelohnt. Ob ich dabei besonders gut gespielt habe, ist mir ziemlich egal.

Gespräch 2

Mann: Die Halle wäre donnerstags frei. Die Personalabteilung überlegt, sie gleich für ein Jahr zu buchen.

Frau: Ich würde etwas kleiner anfangen. Das Angebot gefällt mir, und auf der Liste stehen viele Namen. Aber wir wissen noch nicht, wie viele nach den ersten Terminen wirklich regelmäßig kommen.

Mann: Wie lange würdest du die Halle denn zunächst nehmen?

Frau: Sechs Wochen. Dann haben alle den Ablauf erlebt, und wir sehen, ob das Interesse anhält. Wenn es gut funktioniert, können wir anschließend länger buchen.

Mann: Die Jahresbuchung wäre pro Termin günstiger.

Frau: Das verstehe ich. Trotzdem wäre eine leere Halle über Monate teurer als ein etwas höherer Preis am Anfang. Ich möchte, dass wir erst Erfahrungen sammeln, bevor wir uns so lange festlegen.

Gespräch 3

Frau: Mittwoch um achtzehn Uhr soll der neue Kurs beginnen. Passt das für dein Team?

Mann: Für die Frühschicht schon. Aber die Kolleginnen und Kollegen im Spätdienst stehen dann noch an ihren Arbeitsplätzen. Für sie endet der Dienst erst um zwanzig Uhr.

Frau: Was könnte man da machen? Den Kurs einfach später beginnen lassen?

Mann: Dann kommen andere erst sehr spät nach Hause. Ich würde einen zweiten Termin am Vormittag anbieten. Die Leute im Spätdienst könnten vor der Arbeit teilnehmen.

Frau: Müsste das jede Woche derselbe Kurs sein?

Mann: Zumindest ein vergleichbares Angebot. Es heißt ja, dass es für die ganze Belegschaft gedacht ist. Dann darf die Schicht, in der jemand arbeitet, nicht darüber entscheiden, ob die Person überhaupt mitmachen kann.

Gespräch 4

Mann: Du hast bei der Umfrage geschrieben, dass dir eine andere Unterstützung lieber wäre. Was meinst du damit?

Frau: Ich besuche schon einen Rückenkurs bei mir im Viertel. Die Übungen passen gut zu mir. Das geplante Badmintonangebot wäre für mich als Ausgleich weniger hilfreich.

Mann: Soll die Firma dann einen weiteren Kurs organisieren?

Frau: Ich würde die Auswahl lieber den Beschäftigten überlassen. Eine Person braucht ruhige Übungen, eine andere möchte schwimmen. Wenn die Firma einen Teil der jeweiligen Kursgebühr übernimmt, kann jeder etwas Passendes suchen.

Mann: Du würdest also deinen bisherigen Kurs weiterbesuchen?

Frau: Genau. Ich hätte eine konkrete finanzielle Entlastung und müsste nicht ein Angebot nutzen, das meinen Bedürfnissen kaum entspricht. Man könnte die Teilnahme ja mit einer Bescheinigung nachweisen.

28: d

Aussage d passt: Der Person ist wichtig, Kollegen kennenzulernen und miteinander zu reden. Ranglisten nehmen ihr die Freude; die eigene sportliche Leistung ist für sie nebensächlich.

Beleg: Wenn ich nach einer Stunde ein paar Kollegen besser kenne, hat sich der Nachmittag für mich gelohnt. Ob ich dabei besonders gut gespielt habe, ist mir ziemlich egal.

29: f

Aussage f passt: Die Person befürwortet das Angebot, möchte aber zunächst sechs Wochen ausprobieren, ob die Teilnahme dauerhaft anhält. Erst mit dieser Erfahrung soll die Firma eine längere Buchung eingehen.

Beleg: Sechs Wochen. Dann haben alle den Ablauf erlebt, und wir sehen, ob das Interesse anhält. Wenn es gut funktioniert, können wir anschließend länger buchen.

30: b

Aussage b passt: Beschäftigte im Spätdienst arbeiten zum geplanten Kursbeginn noch. Ein zusätzlicher Vormittagstermin soll auch ihnen die Teilnahme an einem vergleichbaren Angebot ermöglichen.

Beleg: Ich würde einen zweiten Termin am Vormittag anbieten. Die Leute im Spätdienst könnten vor der Arbeit teilnehmen.

31: c

Aussage c passt: Ein Zuschuss zu selbst gewählten Kursen würde den unterschiedlichen Bewegungsbedürfnissen besser entsprechen. Die Person könnte damit ihren passenden Rückenkurs weiterbesuchen und finanziell entlastet werden.

Beleg: Ich würde die Auswahl lieber den Beschäftigten überlassen. Eine Person braucht ruhige Übungen, eine andere möchte schwimmen. Wenn die Firma einen Teil der jeweiligen Kursgebühr übernimmt, kann jeder etwas Passendes suchen.

Hören Teil 3

Präsentation

Frau Anna Reuter: Guten Morgen zusammen. Für diejenigen, die erst seit Kurzem hier arbeiten: Ich bin Anna Reuter und gehöre zu unserem Besucherservice. Ich bearbeite hier im Zentrum die Gruppenanfragen. Heute stelle ich euch vor, wie wir solche Besuche künftig organisieren. Unser Rundweg am Bach und die Ausstellung werden oft zusammen gebucht. Dabei kam es zuletzt vor, dass mehrere Gruppen fast gleichzeitig eine Führung haben wollten und wir vor Ort erst jemanden dafür finden mussten.

Frau Anna Reuter: Genau deshalb möchten wir früher wissen, wer kommt. Mit einer rechtzeitigen Anmeldung können wir die Dienste so besetzen, dass genügend Personen für die Führungen zur Verfügung stehen. Das ist der entscheidende Punkt des neuen Verfahrens. Wünsche zum Inhalt sammeln wir dabei gern mit. Eine Gruppe kann zum Beispiel einen Schwerpunkt zu Vögeln am Bach wählen, sie kann sich aber auch erst später für ein Programm entscheiden. Um die Abrechnung kümmern wir uns, wenn der Besuch bestätigt ist.

Frau Anna Reuter: Für wen gilt nun die Anmeldung? Sobald eine Gruppe zehn Personen oder mehr umfasst und eine Führung möchte, muss sie sich vorher bei uns anmelden. Beides gehört zusammen: die Gruppengröße und der Wunsch nach Begleitung. Bei einer kleineren Gruppe können wir eine Führung weiterhin direkt vor Ort vereinbaren. Wer das Zentrum mit einer Gruppe selbstständig besucht, kommt über den gewöhnlichen Eintritt hinein. Diese Unterscheidung solltet ihr bei telefonischen Anfragen zuerst klären, damit die Gäste das passende Verfahren nutzen.

Frau Anna Reuter: Nach dem Absenden des Formulars erhalten die Gäste sofort eine automatische Nachricht. Sie zeigt ihnen, dass ihre Anfrage angekommen ist. Wir schauen anschließend nach, wer am gewünschten Termin eine Führung übernehmen kann. Sobald diese Verfügbarkeit geklärt ist, verschickt der Besucherservice die Buchungsbestätigung. Erst damit ist der Termin verbindlich vereinbart. Bitte achtet auf diesen Unterschied, wenn jemand mit der automatischen Nachricht an der Kasse steht. Die Hinweise zur Rechnung versenden wir im Anschluss an die bestätigte Buchung.

Frau Anna Reuter: Zum Schluss noch eine Situation, die besonders nach starkem Regen vorkommen kann: Der Bachweg ist gesperrt. Für eine bereits gebuchte Gruppe führen wir den Besuch dann zur vereinbarten Zeit im Haus durch. In der Ausstellung haben wir genug Material, um die Beobachtungen am Wasser mit Bildern und Anschauungsobjekten aufzugreifen. Die Führung wird also angepasst. Der gesperrte Weg bleibt dabei geschlossen. Wenn eine Gruppe von sich aus einen anderen Tag wünscht, bearbeiten wir das als gesonderte Terminänderung. Legt bitte die aktualisierte

Ablaufbeschreibung am Empfang bereit. Dann können auch Vertretungen bei Rückfragen schnell nachsehen. Vielen Dank.

32: b

Antwort b nennt den entscheidenden Zweck: Durch frühzeitige Anmeldungen kann genügend Personal für die Führungen eingeplant werden. Inhaltliche Wünsche werden zusätzlich gesammelt; die Abrechnung erfolgt nach der Bestätigung.

33: a

Antwort a bewahrt beide Bedingungen: Die Gruppe muss mindestens zehn Personen umfassen und eine Führung wünschen. Kleinere Gruppen mit Führung sowie Gruppen ohne Führung fallen nicht unter diese neue Anmeldepflicht.

34: c

Antwort c beschreibt den Ablauf: Der Besucherservice prüft zunächst die Verfügbarkeit einer Führungsperson und bestätigt danach die Buchung. Die automatische Nachricht bestätigt nur den Eingang der Anfrage und macht den Termin noch nicht verbindlich.

35: b

„Wenn der Weg am Bach gesperrt ist, findet die Führung mit einem angepassten Programm im Haus statt“ entspricht der vorgesehenen Ersatzlösung. Der vereinbarte Zeitpunkt bleibt erhalten; eine Terminänderung wird nur auf gesonderten Wunsch der Gruppe bearbeitet.

Hören Teil 4

Mitteilung 1

Frau Nele: Hallo, hier ist Nele. Ich habe den Entwurf für unsere Firmenstaffel in den gemeinsamen Ordner gelegt. Könntest du heute bitte nachsehen, ob alle Teilnehmernamen richtig geschrieben sind? Bei zwei Nachnamen war ich mir unsicher, und du hast die ursprünglichen Anmeldungen. Schreib Korrekturen am besten direkt in die Datei und gib mir kurz Bescheid. Danach schicke ich die Anmeldung an den Veranstalter. Sobald dessen Bestätigung da ist, übernimmt die Buchhaltung die Zahlung. Danke dir!

Mitteilung 2

Mann Luis: Hi, Luis hier. Ich habe am Montagmorgen einen privaten Termin, den ich leider kaum verschieben kann. Könntest du meinen Frühdienst übernehmen? Bitte sag mir bis heute Nachmittag, ob das für dich möglich wäre. Wenn du zusagst, spreche ich mit der Teamleitung und lasse den Tausch genehmigen. Anschließend kümmere ich mich um den Eintrag im Dienstplan. Ich weiß, es ist etwas kurzfristig. Ruf mich bitte auch dann kurz zurück, wenn es bei dir nicht klappt.

Mitteilung 3

Frau Karin Wendt: Guten Tag, hier spricht Karin Wendt von Becherkreis. Es geht um die Mehrwegbecher für Ihre Firmenveranstaltung. Wir können Ihre bestellte Menge zum vereinbarten Preis liefern. Unsere Tourenplanung hat allerdings nur noch ein frühes Zeitfenster frei, zwischen sieben und halb acht. Bitte nennen Sie mir eine Person, die die Lieferung dann bei Ihnen entgegennehmen kann. Sobald ich den Namen habe, trage ich ihn für den Fahrer ein und bestätige Ihnen den Liefertermin. Vielen Dank.

Mitteilung 4

Frau Aylin: Hallo, Aylin hier wegen unserer Firmenräder. Inzwischen gibt es eine Warteliste. Wenn ihr eure Reservierung doch nicht mehr braucht, meldet euch bitte bei mir, damit ich das Rad weitergeben kann. Wer es wie geplant nutzt, muss nichts unternehmen. Eure bestehenden Buchungen gelten weiterhin, und auch die vereinbarten Rückgabezeiten bleiben bestehen. Ich möchte einfach vermeiden, dass ein reserviertes Rad ungenutzt im Hof steht, während jemand anderes darauf wartet. Danke!

Mitteilung 5

Mann Paul: Hallo, hier ist Paul. Gut, dass deine Nachricht an die Gäste noch nicht raus ist. Die Veranstalter haben neue Anfangszeiten vereinbart, und ich habe den Ablaufplan im gemeinsamen Ordner gerade durch die aktuelle Fassung ersetzt. Bitte häng beim Versand diese Datei an. Falls du schon eine Kopie auf deinem Rechner gespeichert hast, hol dir den Plan noch einmal aus dem Ordner. Dort steht jetzt oben das heutige Datum. Dann bekommen die Gäste gleich die richtigen Zeiten.

36: c

„Nele bittet Sie, die Schreibweise der Namen im Entwurf zu prüfen“ nennt die unmittelbar gewünschte Aufgabe. Anschließend versendet Nele selbst die Anmeldung; die Buchhaltung zahlt erst nach der Bestätigung.

37: a

„Luis möchte, dass Sie ihm bestätigen, ob Sie am Montag seine Frühschicht übernehmen können“ beschreibt seine noch offene Anfrage. Erst nach einer Zusage will er die Genehmigung der Teamleitung einholen und den Dienstplan ändern lassen.

38: b

Antwort b passt: Frau Wendt benötigt den Namen einer Person, die die Lieferung zwischen 7 und 7.30 Uhr entgegennimmt. Erst dann kann sie den Liefertermin bestätigen. Bestellmenge und Preis sind bereits vereinbart.

39: c

„Aylin bittet die Beschäftigten, nur dann zu antworten, wenn sie ihre Reservierung nicht mehr benötigen“ begrenzt die Rückmeldung auf frei werdende Räder. Wer das Fahrrad wie geplant nutzt, muss nichts unternehmen.

40: a

„Paul möchte, dass Sie vor dem Versand die aktuelle Fassung des Ablaufplans verwenden“ passt, weil die Nachricht noch nicht verschickt wurde. Die Datei im gemeinsamen Ordner enthält bereits die vereinbarten neuen Zeiten und soll eine ältere gespeicherte Kopie ersetzen.

Hören und Schreiben

Telefonische Mitteilung

Mann Martin Seifert: Guten Tag, hier ist Martin Seifert. Meinen Nachnamen buchstabiere ich kurz: S, E, I, F, E, R, T. Sie erreichen mich unter null drei null, fünf fünf fünf null, eins acht vier sechs. Ich wiederhole: null drei null, fünf fünf fünf null, eins acht vier sechs. Ich rufe für die Buchhandlung Seitenblick an und möchte Ihren kleinen Saal für eine Lesung buchen. Vielen Dank für das Angebot, das Sie uns geschickt haben. Die Konditionen passen für uns. Es geht um den 18. November, von 18 bis 21 Uhr. Wir rechnen mit 30 Personen. Für die Lesung benötigen wir außerdem ein Mikrofon. Auf der Internetseite habe ich gesehen, dass Sie eines bereitstellen können. Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir dabei die Buchung. Dann können wir die Einladungen verschicken. Vielen Dank und auf Wiederhören.

41: b

Antwort b passt: Martin Seifert möchte den kleinen Saal für eine Lesung buchen und bittet um Bestätigung. Das Angebot hat er bereits erhalten; dessen Konditionen akzeptiert er. Der aktuelle Anruf dient somit der Buchung.

Hören und Schreiben

Gemeinsame Vorlage: Hören und Schreiben. Die Vorlage wird nicht erneut abgedruckt.

42: Herr Martin Seifert

The introduction and spelling identify the caller unambiguously.

Beleg: Guten Tag, hier ist Martin Seifert. Meinen Nachnamen buchstabiere ich kurz: S, E, I, F, E, R, T.

The caller is Martin Seifert. · Beleg: Guten Tag, hier ist Martin Seifert.

Auch möglich: Martin Seifert

Auch möglich: Herr Seifert

Nicht ausreichend: Reject a different surname or identification of another person as the caller. Harmless spacing and omission of the given name are acceptable when the caller remains unambiguous.

43: 030 5550 1846

The complete number is spoken twice with identical digits, immediately after the caller's name and spelling and before the event details.

Beleg: Sie erreichen mich unter null drei null, fünf fünf fünf null, eins acht vier sechs. Ich wiederhole: null drei null, fünf fünf fünf null, eins acht vier sechs.

The callback number is 03055501846. · Beleg: Sie erreichen mich unter null drei null, fünf fünf fünf null, eins acht vier sechs.

Auch möglich: 03055501846

Auch möglich: 030 / 5550 1846

Auch möglich: +49 30 5550 1846

Nicht ausreichend: Reject a missing, additional or changed digit. Accept spacing, separators and the equivalent German international prefix.

44: Buchhandlung Seitenblick: kleiner Saal für eine Lesung am 18. November, 18 bis 21 Uhr; 30 Personen; Mikrofon benötigt.

A usable handover preserves the customer, room, event, schedule, attendance and equipment. Meaning units do not establish numeric subdivisions.

Beleg: Ich rufe für die Buchhandlung Seitenblick an und möchte Ihren kleinen Saal für eine Lesung buchen. Vielen Dank für das Angebot, das Sie uns geschickt haben. Die Konditionen passen für uns. Es geht um den 18. November, von 18 bis 21 Uhr. Wir rechnen mit 30 Personen. Für die Lesung benötigen wir außerdem ein Mikrofon.

Buchhandlung Seitenblick requests the small hall for a reading. · Beleg: Ich rufe für die Buchhandlung Seitenblick an und möchte Ihren kleinen Saal für eine Lesung buchen.

The booking is for 18 November from 18:00 to 21:00. · Beleg: Es geht um den 18. November, von 18 bis 21 Uhr.

The expected attendance is 30 people. · Beleg: Wir rechnen mit 30 Personen.

A microphone is required. · Beleg: Für die Lesung benötigen wir außerdem ein Mikrofon.

Auch möglich: Seitenblick, Lesung im kleinen Saal, 18.11., 18–21 Uhr, 30 Gäste, mit Mikrofon.

Nicht ausreichend: Report omitted or incorrect room, event date, time interval, attendance or equipment as missing or contradicted meaning.

Nicht ausreichend: Reject a note that reverses the venue and customer roles or represents a different event.

Nicht ausreichend: Do not allocate one point per meaning unit or invent an official intermediate score.

45: Herrn Seifert bis morgen um 12 Uhr zurückrufen und die Buchung bestätigen.

The venue must initiate a callback by the stated deadline and confirm the booking.

Beleg: Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir dabei die Buchung.

Call Mr Seifert back by tomorrow at noon to confirm the booking. · Beleg: Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir dabei die Buchung.

Auch möglich: Bis morgen Mittag telefonisch bei Seifert die Reservierung bestätigen.

Nicht ausreichend: Report omission of the callback, deadline or confirmation purpose.

Nicht ausreichend: Reject a note assigning the callback to the customer or replacing confirmation with preparation of a new offer.

Sprachbausteine Teil 1

Rückfrage zum Bannerentwurf

An: Gestaltung

Betreff: Freigabe der Stoffbanner für unseren Messestand

Sehr geehrte Damen und Herren,

_____ (46) _____ dem 1. September bin ich für die Abstimmung der bedruckten Stoffbanner für unseren Firmenstand zuständig. Die Druckerei benötigt nun die endgültigen Dateien, damit sie den vorgesehenen Liefertermin einhalten kann.

Im Projektordner liegt ein Entwurf, _____ (47) _____ Kennnummer B17 lautet. Bitte klären Sie, _____ (48) _____ wir diese Fassung unverändert verwenden dürfen. Ohne Ihre Entscheidung kann ich die Produktion noch nicht freigeben.

_____ (49) _____ Ihre Abteilung die Maße bereits in der vergangenen Woche geprüft hat, ist mir eine Breitenangabe im aktuellen Dokument weiterhin unklar: Auf der ersten Seite stehen 180 Zentimeter, auf der zweiten 190 Zentimeter. Für die Bestellung benötigen wir eine eindeutige Angabe.

Bitte nennen Sie mir die Ansprechpersonen, mit _____ (50) _____ ich diese offene Frage besprechen kann. Eine kurze telefonische Abstimmung wäre für mich ebenfalls möglich.

Ich bitte um Ihre Rückmeldung bis Donnerstag, _____ (51) _____ ich die Herstellung der Banner rechtzeitig freigeben kann.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen

Robin Keller

46: j

„Seit dem 1. September bin ich für die Abstimmung der bedruckten Stoffbanner für unseren Firmenstand zuständig“ nennt den Beginn einer weiterhin bestehenden Zuständigkeit. „Seit“ verlangt hier den Dativ „dem 1. September“ und passt zum Präsens „bin“.

Beleg: _____ (46) _____ dem 1. September bin ich für die Abstimmung der bedruckten Stoffbanner für unseren Firmenstand zuständig.

47: b

„Im Projektordner liegt ein Entwurf, dessen Kennnummer B17 lautet“ ordnet die Kennnummer dem Entwurf zu. „Dessen“ ist ein Relativpronomen im Genitiv und bezieht sich auf das maskuline Bezugswort „Entwurf“ im Singular.

Beleg: Im Projektordner liegt ein Entwurf, _____ (47) _____ Kennnummer B17 lautet.

48: c

„Bitte klären Sie, ob wir diese Fassung unverändert verwenden dürfen“ enthält eine indirekte Frage, die mit Ja oder Nein beantwortet werden kann. „Ob“ markiert die offene Erlaubnisfrage; das finite Verb „dürfen“ steht am Ende des Nebensatzes.

Beleg: Bitte klären Sie, _____ (48) _____ wir diese Fassung unverändert verwenden dürfen.

49: g

„Obwohl Ihre Abteilung die Maße bereits in der vergangenen Woche geprüft hat, ist mir eine Breitenangabe im aktuellen Dokument weiterhin unklar“ drückt eine Einräumung aus: Die Prüfung ist erfolgt, dennoch besteht Unklarheit. „Obwohl“ leitet den Nebensatz mit Verbendstellung ein.

Beleg: _____ (49) _____ Ihre Abteilung die Maße bereits in der vergangenen Woche geprüft hat, ist mir eine Breitenangabe im aktuellen Dokument weiterhin unklar:

50: h

„Bitte nennen Sie mir die Ansprechpersonen, mit denen ich diese offene Frage besprechen kann“ verbindet den Relativsatz mit „Ansprechpersonen“. Die Präposition „mit“ verlangt den Dativ; für das Bezugswort im Plural lautet das Relativpronomen „denen“.

Beleg: Bitte nennen Sie mir die Ansprechpersonen, mit _____ (50) _____ ich diese offene Frage besprechen kann.

51: a

„Ich bitte um Ihre Rückmeldung bis Donnerstag, damit ich die Herstellung der Banner rechtzeitig freigeben kann“ nennt den Zweck der fristgerechten Antwort. „Damit“ leitet einen Zwecksatz ein; das finite Verb „kann“ steht am Ende.

Beleg: Ich bitte um Ihre Rückmeldung bis Donnerstag, _____ (51) _____ ich die Herstellung der Banner rechtzeitig freigeben kann.

Sprachbausteine Teil 2

Technische Ausstattung für Ihre Lesung

An: Kulturzentrum Lindenhof

Betreff: Angebot für Ihre öffentliche Lesung

Sehr geehrtes Veranstaltungsteam,

vielen Dank für _____ (52) _____. Sie möchten sich zunächst über die technische Ausstattung und die Kosten für Ihre geplante Lesung informieren. Gern unterbreiten wir Ihnen dazu einen ersten Vorschlag.

Für den Veranstaltungstag können wir Ihnen _____ (53) _____:

Miete von zwei Lautsprechern und einem Mikrofon einschließlich Anlieferung und Abholung: 240 Euro.

Aufbau, Einrichtung und technische Betreuung während der Lesung: 160 Euro.

Damit beträgt der Paketpreis insgesamt 400 Euro einschließlich Umsatzsteuer. Die Transportkosten sind bereits _____ (54) _____. Sie müssen für die Anlieferung und Abholung also keinen zusätzlichen Betrag einplanen.

Wenn Ihnen unser Vorschlag zusagt, geben Sie die genannten Leistungen bitte _____ (55) _____. Bis Freitag halten wir die Geräte vorläufig für Sie frei. Die Reservierung wird erst _____ (56) _____ verbindlich; anschließend erhalten Sie unsere Auftragsbestätigung.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gern _____ (57) _____.

Mit freundlichen Grüßen

Sven Martens

Klangraum Service

52: c

„Vielen Dank für Ihre Anfrage vom 3. September“ passt zur Bitte um Informationen über Ausstattung und Kosten. Das Schreiben beantwortet diese Anfrage mit einem ersten Angebot; eine Bestellung liegt noch nicht vor.

Beleg: Sie möchten sich zunächst über die technische Ausstattung und die Kosten für Ihre geplante Lesung informieren. Gern unterbreiten wir Ihnen dazu einen ersten Vorschlag.

53: a

„Für den Veranstaltungstag können wir Ihnen folgende Leistungen anbieten“ kündigt die vorgeschlagenen zukünftigen Leistungen an. „Anbieten“ steht als Infinitiv beim Modalverb „können“; „folgende Leistungen“ verweist auf die anschließende Aufstellung.

Beleg: Gern unterbreiten wir Ihnen dazu einen ersten Vorschlag.

Für den Veranstaltungstag können wir Ihnen _____ (53) _____:

54: b

„Die Transportkosten sind bereits im Preis enthalten“ bedeutet, dass Anlieferung und Abholung zum Paketpreis gehören. Der folgende Satz bestätigt dies mit der Aussage, dass kein zusätzlicher Betrag eingeplant werden muss.

Beleg: Die Transportkosten sind bereits _____ (54) _____. Sie müssen für die Anlieferung und Abholung also keinen zusätzlichen Betrag einplanen.

55: c

„Wenn Ihnen unser Vorschlag zusagt, geben Sie die genannten Leistungen bitte schriftlich in Auftrag“ fordert zur Beauftragung auf. Die feste Verbindung „etwas in Auftrag geben“ bedeutet, die Ausführung zu bestellen; „schriftlich“ bestimmt die gewünschte Form.

Beleg: Wenn Ihnen unser Vorschlag zusagt, geben Sie die genannten Leistungen bitte _____ (55) _____.

56: a

„Die Reservierung wird erst nach Eingang Ihrer Zusage verbindlich“ nennt die zeitliche Voraussetzung: Die Zusage muss zunächst eintreffen. „Erst nach“ verbindet die verbindliche Reservierung mit diesem Ereignis und grenzt sie von der vorläufigen Freihaltung ab.

Beleg: Bis Freitag halten wir die Geräte vorläufig für Sie frei. Die Reservierung wird erst _____ (56) _____ verbindlich; anschließend erhalten Sie unsere Auftragsbestätigung.

57: b

„Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung“ ist eine übliche geschäftliche Schlussformel. Die feste Verbindung „jemandem zur Verfügung stehen“ bietet hier Auskünfte und Unterstützung an; „Ihnen“ bezeichnet die angesprochenen Empfänger im Dativ.

Beleg: Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gern _____ (57) _____.

Schreiben

58. In Ihrer Firma werden neue Vorschläge im internen Forum diskutiert. Wählen Sie Thema A oder Thema B und schreiben Sie einen Forumsbeitrag für Ihre Kolleginnen und Kollegen. Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Beitrag in sinnvolle Abschnitte. Schreiben Sie auf den Antwortbogen.

Thema A · Moderierte Gespräche bei Konflikten

Wenn es zwischen zwei Abteilungen wiederholt Streit über die Zusammenarbeit gibt, soll künftig eine geschulte Person aus einer anderen Abteilung ein gemeinsames Gespräch moderieren. Das Gespräch findet während der Arbeitszeit statt. Beide betroffenen Teams müssen teilnehmen; die Moderation trifft selbst keine Entscheidungen.

Thema B · Feste Zeiten für interne Besprechungen

Interne Besprechungen sollen künftig möglichst auf Dienstag und Donnerstag gebündelt werden, damit an den anderen Tagen längere Arbeitsphasen ohne Unterbrechung möglich sind. Kundentermine und dringende Abstimmungen bleiben davon ausgenommen. Die Beschäftigten sollen ihre regelmäßigen internen Termine entsprechend umplanen.

Eine mögliche Bearbeitung · 58

Hallo zusammen,

ich halte die vorgeschlagenen moderierten Gespräche grundsätzlich für sinnvoll. Wenn zwischen zwei Abteilungen immer wieder dieselben Probleme entstehen, reicht eine weitere E-Mail häufig nicht aus. Eine geschulte Person kann darauf achten, dass beide Seiten zu Wort kommen und beim eigentlichen Thema bleiben.

Bei uns gab es beispielsweise mehrfach Ärger, weil der Vertrieb Liefertermine zugesagt hatte, bevor das Lager die Verfügbarkeit prüfen konnte. In einem gemeinsamen Gespräch könnten beide Teams erklären, welche Informationen ihnen jeweils fehlen. Die Moderation müsste dabei keine Entscheidung treffen, sondern könnte helfen, eine klare Vereinbarung festzuhalten. Verantwortlich für die Lösung blieben die beteiligten Teams.

Die verpflichtende Teilnahme sehe ich allerdings etwas kritisch. Wenn immer alle gleichzeitig im Gespräch sitzen, ist möglicherweise niemand mehr für Kunden erreichbar. Deshalb sollte die Leitung für eine Vertretung sorgen und die Gespräche rechtzeitig ankündigen. Dass sie während der Arbeitszeit stattfinden, finde ich richtig, denn es geht um betriebliche Aufgaben.

Ich würde den Vorschlag unterstützen, wenn jedes Gespräch ein konkretes Ziel und einen begrenzten Zeitrahmen hat. Nach einigen Wochen sollten die Teams außerdem prüfen, ob die vereinbarte Lösung im Alltag funktioniert. Wie seht ihr das?

Viele Grüße

Samira

State a qualified position on the proposed moderated discussions.: ich halte die vorgeschlagenen moderierten Gespräche grundsätzlich für sinnvoll.

Explain a reason supporting moderation.: Eine geschulte Person kann darauf achten, dass beide Seiten zu Wort kommen und beim eigentlichen Thema bleiben.

Provide a relevant example and preserve the moderator's limited role.: Bei uns gab es beispielsweise mehrfach Ärger, weil der Vertrieb Liefertermine zugesagt hatte, bevor das Lager die Verfügbarkeit prüfen konnte. In einem gemeinsamen Gespräch könnten beide Teams erklären, welche

Informationen ihnen jeweils fehlen. Die Moderation müsste dabei keine Entscheidung treffen, sondern könnte helfen, eine klare Vereinbarung festzuhalten.

Address mandatory attendance and participation during working time.: Die verpflichtende Teilnahme sehe ich allerdings etwas kritisch. Wenn immer alle gleichzeitig im Gespräch sitzen, ist möglicherweise niemand mehr für Kunden erreichbar. Deshalb sollte die Leitung für eine Vertretung sorgen und die Gespräche rechtzeitig ankündigen. Dass sie während der Arbeitszeit stattfinden, finde ich richtig, denn es geht um betriebliche Aufgaben.

Conclude coherently for colleagues with a practical condition.: Ich würde den Vorschlag unterstützen, wenn jedes Gespräch ein konkretes Ziel und einen begrenzten Zeitrahmen hat.

Task achievement is fully appropriate. The contribution presents a qualified position, reasons and a concrete workplace example while accurately retaining the proposal's attendance conditions and the moderator's role. It addresses colleagues in a suitable forum register. Shared language criteria are reserved for joint assessment with response 21.

Quellennachweis

references/dtb/official-model-1.pdf · PDF-Seiten 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 40, 41, 44, 47, 48, 49, 54