

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 Informationen brauchen einen festen Platz

Die neue Telefonnummer steht im Chat, die Vertretungsregel hängt am schwarzen Brett: Wer interne Mitteilungen sucht, verliert schnell den Überblick. Ein Büroservice hat deshalb festgelegt, welche Nachricht wohin gehört und wer veraltete Einträge entfernt. Der Artikel zeigt, wie Beschäftigte wichtige Ankündigungen leichter wiederfinden.

b Ein Chefsessel, zwei Kalender

Bei einer Agentur leiten zwei Teilzeitkräfte gemeinsam eine Abteilung. Für das Team ist entscheidend, dass Zusagen auch gelten, wenn die andere Führungskraft im Haus ist. Wie die beiden ihre Zuständigkeiten aufteilen, Übergaben organisieren und bei unterschiedlichen Einschätzungen zu einer gemeinsamen Entscheidung kommen, erzählen sie im Gespräch.

c Platz für Konzentration und Austausch

Telefonieren, gemeinsam Entwürfe besprechen und ungestört rechnen: Im offenen Büro kommen unterschiedliche Tätigkeiten zusammen. Ein Planungsteam zeigt, wie sich vorhandene Räume in ruhige Bereiche und Treffpunkte unterteilen lassen. Dabei geht es auch um Regeln, die verhindern, dass der Rückzugsraum zum zusätzlichen Besprechungszimmer wird.

d Gut informiert vor dem ersten Termin

Zehn Minuten am Morgen können für einen gezielten Nachrichtenüberblick reichen. Entscheidend ist, zuerst nach Auswirkungen auf die eigene Arbeit zu fragen. Anschließend werden Datum, ursprüngliche Quelle und eine zweite Darstellung geprüft. Unser Beitrag erklärt diese kleine Leseroutine und zeigt, welche Meldungen man für später zurücklegen kann.

e Wenn nach einer halben Stunde alles geklärt ist

Kurze Sitzungen entstehen schon vor dem Termin: Unterlagen gehen rechtzeitig an alle, offene Entscheidungsfragen stehen auf der Tagesordnung. Ein Projektteam berichtet, wie es Diskussionen begrenzt und trotzdem jeden notwendigen Beschluss festhält. Dazu gehört auch, am Ende Verantwortliche und Fristen gemeinsam zu bestätigen.

f Gemeinsam zum Betrieb

Wer ähnliche Schichten hat und in derselben Richtung wohnt, kann sich die Fahrt zur Arbeit teilen. Doch was passiert bei Überstunden oder einem freien Tag? Beschäftigte eines Versandbetriebs stellen ihre Fahrgemeinschaft vor und erklären, wie sie Abholorte, Kosten und kurzfristige Änderungen miteinander abstimmen.

g Was in keiner Anleitung steht

Wenn langjährige Beschäftigte in Rente gehen, fehlen oft ihre kleinen Kniffe für schwierige Alltagssituationen. In einer Werkstatt arbeiten Nachfolger deshalb frühzeitig mit ihnen zusammen. Sie dokumentieren typische Störungen, fragen nach Entscheidungswegen und erstellen kurze Erklärvideos. So bleibt mehr erhalten als eine Sammlung alter Arbeitsanweisungen.

h Der Schreibtisch bekommt eine zweite Adresse

Bei einem Umzug muss die Einrichtung nicht fabrikneu sein. Gebrauchte Tische und Schränke lassen sich über betriebliche Möbelbörsen beschaffen. Worauf man bei Stabilität, Maßen und fehlenden Teilen achten sollte und wann sich eine Aufarbeitung lohnt, erläutert der Beitrag anhand einer neu eingerichteten Geschäftsstelle.

1: d

Artikel d passt zu Noras knappem Zeitbudget: Die Routine dauert nur zehn Minuten. Datum, Originalquelle und eine zweite Darstellung helfen ihr, Nachrichten zuverlässig einzuordnen.

Beleg: Zehn Minuten am Morgen können für einen gezielten Nachrichtenüberblick reichen. Entscheidend ist, zuerst nach Auswirkungen auf die eigene Arbeit zu fragen. Anschließend werden Datum, ursprüngliche Quelle und eine zweite Darstellung geprüft.

2: g

Artikel g zeigt, wie praktisches Erfahrungswissen vor dem Ruhestand weitergegeben wird: Nachfolger arbeiten frühzeitig mit erfahrenen Beschäftigten zusammen und dokumentieren deren Vorgehen.

Beleg: Wenn langjährige Beschäftigte in Rente gehen, fehlen oft ihre kleinen Kniffe für schwierige Alltagssituationen. In einer Werkstatt arbeiten Nachfolger deshalb frühzeitig mit ihnen zusammen. Sie dokumentieren typische Störungen, fragen nach Entscheidungswegen und erstellen kurze Erklärvideos.

3: b

Artikel b behandelt geteilte Führung: Zwei Teilzeitkräfte leiten gemeinsam eine Abteilung und stimmen Zuständigkeiten, Übergaben und Entscheidungen ab. Genau diese gemeinsame Verantwortung interessiert Selin.

Beleg: Bei einer Agentur leiten zwei Teilzeitkräfte gemeinsam eine Abteilung. Für das Team ist entscheidend, dass Zusagen auch gelten, wenn die andere Führungskraft im Haus ist. Wie die beiden ihre Zuständigkeiten aufteilen, Übergaben organisieren und bei unterschiedlichen Einschätzungen zu einer gemeinsamen Entscheidung kommen, erzählen sie im Gespräch.

4: h

Artikel h erklärt, wo Betriebe gebrauchte Büromöbel beschaffen und wie sie deren Zustand und mögliche Aufarbeitung beurteilen können. Das hilft Hannes bei der sinnvollen Wiederverwendung.

Beleg: Gebrauchte Tische und Schränke lassen sich über betriebliche Möbelbörsen beschaffen. Worauf man bei Stabilität, Maßen und fehlenden Teilen achten sollte und wann sich eine Aufarbeitung lohnt, erläutert der Beitrag anhand einer neu eingerichteten Geschäftsstelle.

5: e

Artikel e erfüllt beide Anforderungen: Begrenzte Diskussionen verkürzen Besprechungen, während notwendige Beschlüsse, Zuständigkeiten und Fristen gesichert werden.

Beleg: Ein Projektteam berichtet, wie es Diskussionen begrenzt und trotzdem jeden notwendigen Beschluss festhält. Dazu gehört auch, am Ende Verantwortliche und Fristen gemeinsam zu bestätigen.

Lesen Teil 2

Willkommensmappe: Ihre Ideen für unseren Arbeitsalltag

Auf unserer digitalen Ideenwand sammeln wir Vorschläge, die unsere Zusammenarbeit verbessern können. Mit Ihrem persönlichen Zugang können Sie einen Beitrag sofort veröffentlichen. Beschreiben Sie dabei möglichst konkret, welches Problem Sie beobachtet haben und wem Ihre Idee helfen würde. Auch kleine Veränderungen sind willkommen, etwa eine verständlichere Beschriftung der Materialschränke.

Andere Beschäftigte können Rückfragen stellen oder ihre Erfahrungen ergänzen. In der monatlichen Teambesprechung entscheiden wir gemeinsam, welche Vorschläge wir umsetzen. Erst danach werden eine verantwortliche Person und ein Termin festgelegt. Wer einen Beitrag veröffentlicht, übernimmt damit also noch keinen Arbeitsauftrag.

Sobald ein Vorschlag abschließend bearbeitet wurde, verschieben wir den gesamten Vorgang ins Archiv. Dort stehen neben dem Ergebnis auch die Überlegungen, die zur Entscheidung geführt haben. Gerade am Anfang werden Sie sich vielleicht fragen, warum bestimmte Abläufe bei uns so organisiert sind. Im Archiv können Sie nachlesen, welche Möglichkeiten bereits besprochen wurden und weshalb wir uns für die heutige Lösung entschieden haben. Über die Suchfunktion finden Sie die Beiträge nach Thema oder Abteilung.

Willkommensmappe: Gemeinsam genutzte Besprechungsräume

Unsere Besprechungsräume werden von mehreren Abteilungen genutzt. Tragen Sie jede Reservierung mit Beginn, Ende und Ihrem Namen in den zentralen Kalender ein. Planen Sie auch die Zeit ein, die Sie zum Aufbau oder Aufräumen benötigen. Dadurch kann die nächste Gruppe den Raum pünktlich übernehmen.

Manche Gespräche dauern weniger lange als vorgesehen. Sobald Sie den Raum früher freigeben, ändern Sie das Ende Ihres Kalendereintrags auf die tatsächliche Uhrzeit. Die verbleibende Zeit erscheint dann wieder als buchbar. Bitte erledigen Sie dies noch beim Verlassen des Raums, damit auch kurzfristige Anfragen berücksichtigt werden können.

Die Anzeigen neben den Türen übernehmen die Buchungen aus dem zentralen Kalender. Bei einer technischen Störung kann eine Anzeige leer bleiben oder einen älteren Stand zeigen. Öffnen Sie in diesem Fall vor der Nutzung den Kalender am Rechner oder auf Ihrem Dienstgerät. Maßgeblich ist die dort eingetragene Belegung. Melden Sie außerdem den Ausfall beim internen Service und nennen Sie die Raumnummer. Nach Ihrem Termin entfernen Sie eigene Unterlagen und stellen die benutzten Stühle zurück.

6: falsch

Die Aussage ist falsch: Beschäftigte dürfen Beiträge sofort veröffentlichen. Die spätere gemeinsame Entscheidung betrifft die Umsetzung eines Vorschlags, nicht seine Veröffentlichung.

Beleg: Mit Ihrem persönlichen Zugang können Sie einen Beitrag sofort veröffentlichen.

7: b

Antwort b passt: Das Archiv erklärt frühere Überlegungen und Entscheidungen. So können insbesondere neue Beschäftigte verstehen, warum die heutigen Abläufe gewählt wurden.

Beleg: Gerade am Anfang werden Sie sich vielleicht fragen, warum bestimmte Abläufe bei uns so organisiert sind. Im Archiv können Sie nachlesen, welche Möglichkeiten bereits besprochen wurden und weshalb wir uns für die heutige Lösung entschieden haben.

8: richtig

Die Aussage ist richtig: Wer den Raum früher freigibt, soll das Buchungsende auf die tatsächliche Uhrzeit ändern. Dadurch können andere die verbleibende Zeit buchen.

Beleg: Sobald Sie den Raum früher freigeben, ändern Sie das Ende Ihres Kalendereintrags auf die tatsächliche Uhrzeit. Die verbleibende Zeit erscheint dann wieder als buchbar.

9: c

Die vollständige Aussage lautet: „Wenn die Anzeige vor einem Besprechungsraum ausfällt, sollen Beschäftigte die Belegung im zentralen Kalender prüfen.“ Dieser Kalender bleibt bei einer Anzeigenstörung die maßgebliche Informationsquelle.

Beleg: Öffnen Sie in diesem Fall vor der Nutzung den Kalender am Rechner oder auf Ihrem Dienstgerät. Maßgeblich ist die dort eingetragene Belegung.

Lesen Teil 3

a Leonie, vor einer Stunde

Bei längeren Terminen draußen trage ich mehrere dünne Schichten und nehme eine leichte Regenjacke mit. Feste Schuhe sind auch auf befestigten Wegen angenehm. Schickt der Gruppe vorher einen kurzen Kleidungshinweis, dann steht niemand im dünnen Hemd am windigen Hafen. Für Unterlagen ist eine wasserfeste Tasche praktisch.

b Cem, vor 35 Minuten

Schau in deine Buchungsbestätigung: Dort stehen normalerweise die Vorgangsnummer und der Anbieter. Mit diesen Angaben konnte ich beim Kundenservice des Verkehrsunternehmens eine zweite Ausfertigung des Kaufbelegs anfordern. Nenne auch Reisedatum und Betrag. Die Datei kam anschließend per E-Mail und ließ sich für die Abrechnung ausdrucken.

c Daria, gestern

Ich habe einen Kurs zur Planung von Gruppenrundgängen besucht. Wir haben Entfernungen eingeschätzt, Pausen eingeplant und ausprobiert, wie lange eine Erklärung an einem Haltepunkt dauern darf. Besonders nützlich fand ich die Aufgabe, eine zu volle Tour zu kürzen. Bringt am besten eine eigene Strecke mit, an der ihr arbeiten könnt.

d Jens, vor zwei Stunden

Vereinbare vorher mit einem Café oder Besucherzentrum, dass ihr euch bei schlechtem Wetter dort sammeln könnt. Lass dir einen Kontakt geben, über den du alle Teilnehmenden zuverlässig erreichst. Ich kündige schon in der Einladung an, bis wann meine Nachricht über einen Ortswechsel kommt. So weiß jeder, wann er noch einmal nachsehen muss.

e Nadine, vor 20 Minuten

Ein stufenloser Haupteingang sagt noch wenig über den Rundgang aus. Gehe die geplante Strecke mit der Ansprechperson vor Ort Abschnitt für Abschnitt durch, einschließlich Nebeneingängen und Übergängen zwischen Gebäuden. Lass dir bestätigen, wie die Teilnehmerin überall ohne Treppen weiterkommt. Ich lasse mir die geeignete Verbindung auf einem Plan markieren.

f Omar, heute Morgen

Für unsere Gruppenbesuche nutzen wir gemeinsame Taschen mit Mikrofon, Ladegerät und Namensschildern. Vor der Abfahrt prüft eine Person anhand der Packliste, ob alles funktioniert und vollständig ist. Verbrauchtes Material wird nach dem Termin ergänzt. Seit wir die Übergabe kurz dokumentieren, müssen wir seltener unmittelbar vor einem Besuch nach fehlenden Teilen suchen.

10: e

Tippe e passt, weil Mila die gesamte Strecke einschließlich Übergängen und Nebeneingängen prüfen soll. Die Bestätigung treppenfrier Verbindungen stellt sicher, dass die Teilnehmerin überall weiterkommt.

Beleg: Gehe die geplante Strecke mit der Ansprechperson vor Ort Abschnitt für Abschnitt durch, einschließlich Nebeneingängen und Übergängen zwischen Gebäuden. Lass dir bestätigen, wie die Teilnehmerin überall ohne Treppen weiterkommt.

11: b

Tippe b nutzt Rubens vorhandene Buchungsbestätigung: Mit Vorgangsnummer und Anbieter kann er beim Kundenservice eine zweite Ausfertigung des verlorenen Kaufbelegs anfordern.

Beleg: Schau in deine Buchungsbestätigung: Dort stehen normalerweise die Vorgangsnummer und der Anbieter. Mit diesen Angaben konnte ich beim Kundenservice des Verkehrsunternehmens eine zweite Ausfertigung des Kaufbelegs anfordern.

12: x

Hier passt x: Keiner der Tipps nennt betriebliche Regelungen zur Arbeitszeit oder zur Übernahme der Kursgebühr. Der thematisch ähnliche Tipp c beschreibt lediglich Inhalte eines Kurses zur Tourenplanung.

Beleg: Ich habe einen Kurs zur Planung von Gruppenrundgängen besucht. Wir haben Entfernungen eingeschätzt, Pausen eingeplant und ausprobiert, wie lange eine Erklärung an einem Haltepunkt dauern darf.

13: d

Tipp d verbindet einen Ersatztreffpunkt bei schlechtem Wetter mit einem zuverlässigen Kontaktweg und einer angekündigten Nachrichtenfrist. Damit weiß die Gruppe rechtzeitig, wo sie sich treffen soll.

Beleg: Vereinbare vorher mit einem Café oder Besucherzentrum, dass ihr euch bei schlechtem Wetter dort sammeln könnt. Lass dir einen Kontakt geben, über den du alle Teilnehmenden zuverlässig erreichst. Ich kündige schon in der Einladung an, bis wann meine Nachricht über einen Ortswechsel kommt.

Lesen Teil 4

Protokoll der Besprechung zur Umstrukturierung

Büroservice Kontur

12. Oktober, 9:00 bis 10:15 Uhr, Besprechungsraum 2

Anwesend: Eva Dorn, Geschäftsführerin; Malik Aydin, Teamleiter Kundenservice; Julia Berg, Personalreferentin; Anne Peters, Leitung Auftragsbearbeitung; Tom Wieland, Mitarbeitervertretung

Sitzungsleitung: Eva Dorn

Protokoll: Anne Peters

TOP 1 Austausch während der Umstrukturierung

Die Zusammenführung mehrerer Verwaltungsaufgaben hat bei Beschäftigten Fragen zum künftigen Arbeitsalltag ausgelöst. Eva Dorn schlägt regelmäßige offene Fragerunden vor, in denen auch Anliegen angesprochen werden können, die sich erst bei der täglichen Arbeit ergeben. Die Anwesenden beschließen, mit dem Kundenservice zu beginnen. Dort laufen bereits mehrere neue Abläufe parallel, sodass sich Erfahrungen mit dem Format unmittelbar gewinnen lassen. Die ersten beiden Termine finden noch während der Umstrukturierung statt. Eine mögliche Ausweitung auf weitere Abteilungen wird später behandelt.

TOP 2 Vorbereitung und Zuständigkeiten

Julia Berg richtet ein gemeinsames Postfach für Fragen ein. Sie fasst mehrfach eingegangene Anliegen zusammen und stellt der Geschäftsführung vor jedem Termin eine thematisch geordnete Übersicht zur Verfügung. Die Namen der Einsendenden werden dabei nicht weitergegeben. Eva Dorn beantwortet in den Fragerunden die organisatorischen Anliegen. Falls eine Antwort zusätzliche Rücksprache erfordert, wird ein Termin für die Rückmeldung festgehalten. Malik Aydin stimmt mit den Beschäftigten ab, wer zu welcher Runde kommt, und trägt die Teilnahme in den Dienstplan ein.

TOP 3 Schriftliche Übersicht

Anne Peters berichtet, dass die bisher verschickte Übersicht unterschiedlich verstanden wird. Vor allem bei Rückfragen zu laufenden Aufträgen ist mehreren Beschäftigten unklar, ob sie den Kundenservice oder die Auftragsbearbeitung ansprechen sollen. Die bereits vereinbarte Verteilung der Aufgaben gilt weiterhin. Anne Peters überarbeitet deshalb die Darstellung und ergänzt typische Anfragen mit dem jeweils zuständigen Team. Julia Berg liest die neue Fassung vor dem Versand aus Sicht neuer Beschäftigter gegen. Die überarbeitete Übersicht soll vor der ersten Fragerunde vorliegen.

TOP 4 Ablauf des ersten Termins

Malik Aydin teilt den Kundenservice in zwei Gruppen ein. Die erste Gruppe nimmt von 10:00 bis 10:30 Uhr teil, die zweite unmittelbar danach. Während die eine Gruppe im Besprechungsraum ist, nimmt die andere die eingehenden Kundenanrufe entgegen. Beide Runden erhalten dieselben Ausgangsinformationen. Zusätzliche Fragen und Antworten werden anschließend für das gesamte Team festgehalten. Die Besetzung am Telefon wird von Malik Aydin vorab mit den Schichtverantwortlichen abgestimmt.

TOP 5 Rückmeldung und weiteres Vorgehen

Nach jeder der beiden ersten Veranstaltungen erhalten die Teilnehmenden einen kurzen Rückmeldebogen. Gefragt wird unter anderem, ob ihre Anliegen verständlich beantwortet wurden und welche Fragen offenbleiben. Julia Berg führt die Rückmeldungen zusammen und legt die Auswertung der Geschäftsführung vor. Auf dieser Grundlage entscheidet Eva Dorn nach dem zweiten Termin, ob die Fragerunden fortgesetzt werden und welche Anpassungen dafür notwendig sind.

Tom Wieland bittet darum, auch Hinweise der Beschäftigten aufzunehmen, die während einer Runde Telefondienst hatten.

14: a

Antwort a passt: Die Fragerunden beginnen zunächst im Kundenservice, um dort Erfahrungen zu sammeln. Über weitere Abteilungen wird später gesprochen; die ersten Termine finden bereits während der Umstrukturierung statt.

15: c

Antwort c passt: Julia Berg bündelt mehrfach eingegangene Fragen und erstellt die thematische Übersicht für die Geschäftsführung. Eva Dorn beantwortet die Anliegen, während Malik Aydin die Teilnahme organisiert.

16: b

Antwort b passt: Beschäftigte verstehen aus der bisherigen Übersicht nicht eindeutig, welches Team bei Rückfragen zuständig ist. Die Aufgabenverteilung bleibt bestehen; ihre Darstellung wird durch typische Anfragen mit dem zuständigen Team verdeutlicht.

17: c

Antwort c passt: Während eine Gruppe an der Fragerunde teilnimmt, beantwortet die andere Kundenanrufe. Der Kundenservice bleibt dadurch erreichbar, allerdings nicht mit voller Personalbesetzung.

18: a

Die vollständige Aussage lautet: „Über weitere Fragerunden entscheidet die Geschäftsleitung nach der Auswertung der ersten beiden Termine.“ Die gesammelten Rückmeldungen bilden die Grundlage dafür, nach dem zweiten Termin über Fortsetzung und Anpassungen zu entscheiden.

Lesen und Schreiben

Weitergeleitete Nachricht Ihrer Teamleitung

Erhalten: heute, 8:20 Uhr

Von: Lena Voigt

An: Kundenbetreuung

Betreff: WG: Fehlende Berichte zur Baumkontrolle

Guten Morgen,

bitte beantworten Sie die unten stehende Nachricht von Herrn Mertens. Er wartet auf Unterlagen, die bei uns bereits fertig vorliegen. Bei der Übergabe zwischen Außendienst und Büro wurde irrtümlich angenommen, der Versand sei schon erfolgt.

Entschuldigen Sie sich bitte bei ihm und erläutern Sie den Übergabebefehl. Sagen Sie ihm verbindlich zu, dass er die vollständigen Berichte spätestens am Donnerstag um 12 Uhr erhält. Für den Versand ist ab sofort unsere Büromitarbeiterin Nora Kern zuständig. Sie prüft jeden Tag die Liste der noch ausstehenden Berichte. Bitte erklären Sie Herrn Mertens diese Änderung, damit er weiß, wie wir solche Verzögerungen künftig vermeiden wollen.

Bitte Sie ihn außerdem, uns nach Erhalt kurz zu bestätigen, dass er die Dateien öffnen kann.

Vielen Dank

Lena Voigt

Teamleitung, Baumpflege Lindenhof

Kundennachricht

Gesendet: gestern, 15:40 Uhr

Von: Thomas Mertens

An: Lena Voigt

Betreff: Fehlende Berichte zur Baumkontrolle

Sehr geehrte Frau Voigt,

Ihr Team hat die vereinbarten Baumkontrollen auf unserem Gewerbegrundstück termingerecht durchgeführt. Allerdings fehlen mir weiterhin die dazugehörigen Berichte, die Sie für vergangene Woche zugesagt hatten.

Für die Vorbereitung unserer nächsten Besprechung mit der Hausverwaltung brauche ich die schriftlichen Ergebnisse. Ohne diese Unterlagen kann ich die empfohlenen Maßnahmen weder vorstellen noch die weiteren Arbeiten mit der Verwaltung abstimmen. Im Posteingang und im Spamordner habe ich bereits nachgesehen.

Bitte teilen Sie mir bis Donnerstag mit, wann ich die Berichte bekomme. Die zuverlässige Dokumentation ist für uns ebenso wichtig wie die Kontrolle vor Ort.

Mit freundlichen Grüßen

Thomas Mertens

Objektverwaltung Gewerbehof West

19: b

Antwort b passt: Die Baumkontrollen wurden termingerecht erledigt, aber die zugesagten Berichte fehlen weiterhin. Ohne diese schriftlichen Ergebnisse kann Herr Mertens die weiteren Arbeiten nicht mit der Hausverwaltung abstimmen.

20: c

Antwort c passt: Die Antwort soll die künftige Versandkontrolle erklären. Nora Kern übernimmt den Versand und prüft täglich die Liste ausstehender Berichte, damit solche Verzögerungen vermieden werden.

Lesen und Schreiben

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

21. Sie arbeiten bei Baumpflege Lindenhof und beantworten die weitergeleitete Nachricht von Herrn Mertens. Schreiben Sie ihm eine formelle E-Mail. Setzen Sie alle Punkte Ihrer Teamleitung aus der vorliegenden Nachricht um. Achten Sie auf eine passende Anrede, einen höflichen Ton und einen angemessenen Schluss.

Eine mögliche Bearbeitung · 21

Betreff: Ihre Berichte zur Baumkontrolle

Sehr geehrter Herr Mertens,

bitte entschuldigen Sie, dass Sie die zugesagten Berichte noch nicht erhalten haben. Uns ist bewusst, dass Sie die Ergebnisse für Ihre Besprechung mit der Hausverwaltung benötigen und die Verzögerung Ihre Vorbereitung erschwert.

Die Berichte sind bereits fertiggestellt. Bei einer internen Übergabe zwischen Außendienst und Büro wurde jedoch versehentlich davon ausgegangen, dass die Unterlagen schon verschickt worden seien. Wir werden Ihnen die vollständigen Berichte spätestens am Donnerstag um 12 Uhr per E-Mail zusenden.

Damit sich ein solcher Fehler nicht wiederholt, übernimmt ab sofort unsere Mitarbeiterin Nora Kern den Versand. Sie kontrolliert täglich, welche Berichte noch ausstehen, und kümmert sich um deren Zustellung.

Bitte bestätigen Sie uns nach Erhalt kurz, dass Sie alle Dateien öffnen können. Sollten dabei Schwierigkeiten auftreten, helfen wir Ihnen selbstverständlich weiter.

Mit freundlichen Grüßen

Alex Weber

Baumpfleger Lindenhof

Apologise and acknowledge the customer's operational need.: bitte entschuldigen Sie, dass Sie die zugesagten Berichte noch nicht erhalten haben. Uns ist bewusst, dass Sie die Ergebnisse für Ihre Besprechung mit der Hausverwaltung benötigen und die Verzögerung Ihre Vorbereitung erschwert.

Explain the authorised cause and commit to the delivery deadline.: Bei einer internen Übergabe zwischen Außendienst und Büro wurde jedoch versehentlich davon ausgegangen, dass die Unterlagen schon verschickt worden seien. Wir werden Ihnen die vollständigen Berichte spätestens am Donnerstag um 12 Uhr per E-Mail zusenden.

Communicate assigned dispatch responsibility and daily checks.: Damit sich ein solcher Fehler nicht wiederholt, übernimmt ab sofort unsere Mitarbeiterin Nora Kern den Versand. Sie kontrolliert täglich, welche Berichte noch ausstehen, und kümmert sich um deren Zustellung.

Request confirmation of file access.: Bitte bestätigen Sie uns nach Erhalt kurz, dass Sie alle Dateien öffnen können.

Band A task achievement: the formal customer reply fulfils all supervisor instructions, preserves the delivery commitment and addresses the customer's need. This is one valid response. Shared language criteria require joint assessment with the selected response 58 and are not awarded here.

Hören Teil 1

Gespräch 1

Frau Mara: Deniz, hast du den letzten Transportkoffer von der Messe schon ausgepackt? Mir fehlt noch eines der Vorführgeräte. In den beiden großen Kisten waren nur die Kabel und die Halterungen.

Mann Deniz: Ja, den kleinen Koffer habe ich gerade kontrolliert. Da liegt es auch nicht drin. Wir hatten doch am letzten Nachmittag noch ein Gerät am Beratungstisch. Vielleicht ist es beim Abbau dort liegen geblieben.

Frau Mara: Daran hatte ich auch gedacht. Ich habe deshalb beim Fundbüro der Messehalle angerufen. Dort ist tatsächlich etwas abgegeben worden, das zu unserer Beschreibung passen könnte. Die Mitarbeiterin will aber eine eindeutige Gerätenummer, bevor sie es herausgibt.

Mann Deniz: Die steht in unserer Inventarliste. Ich suche die Seriennummer raus und rufe dann dort zurück. Hast du die Durchwahl notiert?

Frau Mara: Ja, ich schicke sie dir gleich. Auf dem Foto vom Stand sieht man zwar das Gerät, aber die Nummer lässt sich nicht lesen.

Mann Deniz: Dann nehme ich die Liste. Wenn es unseres ist, frage ich auch, wie wir es abholen können. Ich bin übermorgen ohnehin in der Nähe.

Frau Mara: Gut. Ich lasse den Vorgang in unserer Rückgabeliste erst einmal offen. Sag mir bitte Bescheid, sobald du etwas weißt.

Gespräch 2

Mann Paul: Sina, ich habe die Zähllisten für heute ausgedruckt. Wollen wir hinten anfangen? Da sind um diese Uhrzeit meistens noch wenige Leute unterwegs.

Frau Sina: Heute kommen aber die Kartons mit den neuen Ersatzteilen. Die werden erst hinten abgestellt und dann eingebucht. Wenn wir jetzt zählen, verändern sich die Mengen gleich wieder.

Mann Paul: Stimmt, die Lieferung hatte ich vergessen. Ich dachte, wir könnten bis zehn damit fertig sein. Dann müssen wir die Reihenfolge ändern.

Frau Sina: Genau. Wir beginnen vorne bei den kleinen Regalen. Hinten zählen wir heute erst, wenn der Wareneingang alles angenommen und ins System eingetragen hat. Ich lasse mir kurz Bescheid geben, sobald das erledigt ist.

Mann Paul: Gut, dann übernehmen wir die Ergebnisse wie gewohnt in unsere Lagerverwaltung. Die Maske ist dieselbe wie beim letzten Mal, oder?

Frau Sina: Ja, an der Software ändert sich nichts. Wir passen nur unseren Ablauf an die Anlieferung an. Sonst müssten wir einen Teil wahrscheinlich zweimal zählen.

Mann Paul: Alles klar. Ich bringe die Listen nach vorne. Die für den hinteren Bereich lege ich getrennt hin, damit wir sie später gleich zur Hand haben.

Gespräch 3

Frau Ines: Bevor wir die Einladung für die Onlinekundenschulung am Dienstag verschicken, sollten wir die Aufgaben festlegen. Für den Einstieg habe ich schon drei Folien vorbereitet.

Mann Karim: Gut. Ich prüfe noch den Zugangslink und die Freigabe des Bildschirms. Die Kunden sollen vorher nichts installieren müssen. Jule, würdest du danach den praktischen Teil zeigen?

Frau Jule: Grundsätzlich gern. Wenn ich die einzelnen Schritte vorführe, kann ich aber nicht gleichzeitig die Chatfragen lesen. Ich übernehme die Vorführung, wenn jemand von euch sich währenddessen um den Chat kümmert.

Mann Karim: Das mache ich. Ich beantworte die kurzen Fragen direkt und sammle die ausführlicheren für die Fragerunde. Dann kannst du bei deinem Ablauf bleiben.

Frau Jule: Dann passt es. Ich nehme ein einfaches Kundenbeispiel, das wir vollständig durchgehen können. Bei den komplizierteren Einstellungen verweise ich auf die Unterlagen.

Frau Ines: Ich plane dafür zwanzig Minuten ein. Danach haben wir noch zehn Minuten für die gesammelten Fragen. Zum Schluss erkläre ich, wo die Teilnehmenden die Anleitung finden.

Mann Karim: Können wir am Montag kurz gemeinsam die Technik ausprobieren?

Frau Jule: Ja, um halb drei wäre gut. Dann habe ich das Beispiel vorbereitet und wir können auch testen, ob die Schrift auf dem geteilten Bildschirm groß genug ist.

Frau Ines: Ich trage uns den Termin ein und schicke anschließend die Einladung an die Kunden.

22: richtig

Die Aussage ist richtig: Nach der Messe fehlt ein Vorführgerät. Die beiden wollen klären, ob ein beim Fundbüro abgegebenes Gerät ihres ist; dafür wird eine eindeutige Gerätenummer benötigt.

Beleg: Ich habe deshalb beim Fundbüro der Messehalle angerufen. Dort ist tatsächlich etwas abgegeben worden, das zu unserer Beschreibung passen könnte. Die Mitarbeiterin will aber eine eindeutige Gerätenummer, bevor sie es herausgibt.

23: a

Antwort a passt: Deniz sucht zuerst die Seriennummer in der Inventarliste und ruft danach zurück. Das Fundbüro braucht diese Nummer, um das Gerät eindeutig zuzuordnen.

Beleg: Die steht in unserer Inventarliste. Ich suche die Seriennummer raus und rufe dann dort zurück.

24: falsch

Die Aussage ist falsch: Die Software bleibt unverändert. Besprochen wird eine andere Reihenfolge der Bestandszählung, damit die heutige Anlieferung berücksichtigt wird.

Beleg: Ja, an der Software ändert sich nichts. Wir passen nur unseren Ablauf an die Anlieferung an.

25: b

Die vollständige Aussage lautet: „Die Bestände im hinteren Lagerbereich werden heute nach Ende der Warenannahme gezählt.“ Die Lieferung muss zunächst vollständig angenommen und im System erfasst sein, damit sich die Mengen nicht unmittelbar nach dem Zählen verändern.

Beleg: Hinten zählen wir heute erst, wenn der Wareneingang alles angenommen und ins System eingetragen hat.

26: falsch

Die Aussage ist falsch: Das Team bereitet eine kommende Kundens Schulung vor. Aufgabenverteilung, Technikprobe und Versand der Einladung stehen noch an; eine bereits durchgeführte Schulung wird nicht ausgewertet.

Beleg: Bevor wir die Einladung für die Onlinekundenschulung am Dienstag verschicken, sollten wir die Aufgaben festlegen.

27: c

Antwort c passt: Jule übernimmt die Vorführung unter der Bedingung, dass jemand anderes den Chat betreut. Sie kann die praktischen Schritte nicht zeigen und gleichzeitig die Chatfragen lesen.

Beleg: Ich übernehme die Vorführung, wenn jemand von euch sich währenddessen um den Chat kümmert.

Hören Teil 2

Gespräch 1

Frau Nora: Hast du dich schon für die Essensbestellung am Donnerstag eingetragen? Die Küche möchte morgen früh die endgültige Anzahl haben.

Mann Ben: Genau das ist für mich schwierig. Donnerstag steht ein Kundenbesuch im Kalender, aber der kann noch auf den Vormittag verschoben werden. Dann bin ich mittags vielleicht gar nicht hier.

Frau Nora: Könntest du deine Portion in dem Fall jemand anderem geben?

Mann Ben: Vielleicht, aber darauf möchte ich mich nicht jede Woche verlassen. Wenn ich heute fest zusage und morgen draußen gebraucht werde, bleibt das Essen womöglich übrig. Bei meinen wechselnden Terminen kann ich das so früh kaum versprechen.

Frau Nora: Verstehe. Ich frage nach, ob man einzelne Portionen noch am selben Morgen ergänzen kann. Das würde besser zu deinem Außendienst passen.

Gespräch 2

Mann David: Du bestellst dein Essen jetzt immer über das Formular. Ist das nicht zusätzlicher Aufwand?

Frau Esra: Ein paar Klicks, ja. Aber dafür steht meine Portion fertig am Abholregal. Gestern musste ich nur meinen Namen sagen und konnte mich gleich hinsetzen.

Mann David: Ich stand gestern ziemlich lange an der Ausgabe.

Frau Esra: Eben. Bei mir ist nach einer halben Stunde die Pause vorbei. Wenn davon ein großer Teil in der Schlange verloren geht, esse ich viel zu hastig. Seit ich morgens bestelle, kann ich in Ruhe fertig essen.

Mann David: Dann probiere ich das morgen auch. Das Formular ist im Intranet, richtig?

Frau Esra: Ja, unter Kantine. Du wählst einfach dein Gericht aus und gibst deine Abholzeit an.

Gespräch 3

Frau Paula: Wie findest du die Idee, dass wir uns freitags gelegentlich zum Mittagessen treffen? Gerade die neuen Kollegen kennt man bisher fast nur aus E-Mails.

Mann Tarek: Dafür wäre das schön. Außerhalb einer Besprechung kommt man leichter ins Gespräch. Mir wäre nur wichtig, dass niemand das Gefühl bekommt, dabei sein zu müssen.

Frau Paula: Du meinst, weil manche ihre Pause lieber allein verbringen?

Mann Tarek: Genau. Und wenn beim Essen doch eine Frage zum Projekt geklärt wird, gehört das Ergebnis anschließend in unseren gemeinsamen Kanal. Wer nicht mitisst, muss bei der Arbeit denselben Informationsstand haben.

Frau Paula: Das sollten wir gleich in der Einladung deutlich machen.

Mann Tarek: Dann bin ich gern dabei. So können wir uns kennenlernen, ohne dass aus der Mittagspause eine zusätzliche Pflichtveranstaltung wird.

Gespräch 4

Mann Felix: Beim letzten Teamessen haben wir die Gesamtrechnung einfach durch alle geteilt. Wollen wir das diesmal wieder so machen?

Frau Mira: Lieber nicht. Ich hatte nur eine Suppe und Wasser, andere ein großes Gericht mit Nachtisch. Am Ende habe ich deutlich mehr bezahlt, als ich bestellt hatte.

Mann Felix: Stimmt, das hatten wir gar nicht bedacht.

Frau Mira: Ich würde gern wieder mitkommen, aber selbst entscheiden, wie viel ich ausbebe. Wenn jeder seinen eigenen Betrag bezahlt, kann auch jemand mit einer kleinen Bestellung problemlos dabei sein.

Mann Felix: Dann sage ich bei der Reservierung, dass wir einzeln zahlen. So muss hinterher auch niemand untereinander Geld einsammeln.

Frau Mira: Danke, damit ist es für mich gut gelöst.

28: e

Aussage e passt: Wechselnde Außentermine machen eine frühe verbindliche Essenszusage schwierig. Bei einer kurzfristigen Abwesenheit könnte die bestellte Portion übrig bleiben.

Beleg: Wenn ich heute fest zusage und morgen draußen gebraucht werde, bleibt das Essen womöglich übrig. Bei meinen wechselnden Terminen kann ich das so früh kaum versprechen.

29: a

Aussage a passt: Die Vorbestellung spart das Anstehen an der Ausgabe. Dadurch bleibt innerhalb der kurzen Pause ausreichend Zeit, in Ruhe zu essen.

Beleg: Bei mir ist nach einer halben Stunde die Pause vorbei. Wenn davon ein großer Teil in der Schlange verloren geht, esse ich viel zu hastig. Seit ich morgens bestelle, kann ich in Ruhe fertig essen.

30: f

Aussage f passt: Freiwillige Mittagstreffen werden als Gelegenheit zum Kennenlernen begrüßt. Voraussetzung ist, dass berufliche Ergebnisse auch an Nichtteilnehmende weitergegeben werden.

Beleg: Und wenn beim Essen doch eine Frage zum Projekt geklärt wird, gehört das Ergebnis anschließend in unseren gemeinsamen Kanal. Wer nicht mitisst, muss bei der Arbeit denselben Informationsstand haben.

31: c

Aussage c passt: Getrennte Rechnungen ermöglichen unterschiedliche persönliche Ausgaben. Auch wer nur eine Kleinigkeit bestellt, kann teilnehmen und bezahlt ausschließlich die eigene Bestellung.

Beleg: Ich würde gern wieder mitkommen, aber selbst entscheiden, wie viel ich ausgabe. Wenn jeder seinen eigenen Betrag bezahlt, kann auch jemand mit einer kleinen Bestellung problemlos dabei sein.

Hören Teil 3

Einlass in der Sporthalle

Frau Veranstaltungskoordinatorin: Guten Morgen zusammen. Ich bin Nele Hansen und arbeite hier in der Sporthalle in der Veranstaltungskoordination. Einige von Ihnen kennen mich schon von der Einsatzplanung. Heute möchte ich Ihnen erklären, wie wir den Einlass bei den kommenden Veranstaltungen organisieren. Sie sehen dazu die einzelnen Themen auf den Folien. Fragen können wir anschließend gemeinsam besprechen.

Frau Veranstaltungskoordinatorin: Zunächst zum Anlass der Änderung. Bisher kamen angemeldete Gruppen und einzelne Gäste durch denselben Eingang. Wenn eine Gruppe noch ihre Unterlagen zusammensuchte, konnten die anderen Besucher kaum an ihr vorbeigehen. Gleichzeitig standen die einzelnen Gäste im Weg, wenn eine größere Gruppe gesammelt hineinwollte. Das war für beide Seiten unübersichtlich. Deshalb trennen wir diese Wege künftig. Die Beschilderung ist bereits vorbereitet und wird vor der nächsten Veranstaltung angebracht.

Frau Veranstaltungskoordinatorin: Wie läuft es für angemeldete Gruppen? Die Leitung der Gruppe kommt zunächst allein zum Infopunkt. Dort gleichen wir die Anmeldung ab und geben das Zeichen für den Einlass. Erst danach geht die Gruppe durch den Seiteneingang. Bitte achten Sie auf diese Reihenfolge: Die Anmeldung im Vorfeld allein reicht noch nicht, die Gruppenleitung muss sich am Veranstaltungstag zuerst bei uns melden. Die übrigen Gruppenmitglieder können solange auf der markierten Fläche warten. So bleibt der Weg für einzelne Gäste frei.

Frau Veranstaltungskoordinatorin: Damit komme ich zu den Aufgaben am Infopunkt. Neben der Anmeldung geht es dort um aktuelle Informationen. Falls sich der Beginn einer Veranstaltung verschiebt, erhalten Sie die bestätigte neue Uhrzeit von uns aus der Veranstaltungskoordination. Sie am Infopunkt geben diese Nachricht dann an die wartenden Besucher weiter. Eine kurze, einheitliche Auskunft hilft besonders, wenn sich vor dem Eingang bereits eine Schlange gebildet hat. Bei offenen Rückfragen erreichen Sie uns über das Diensttelefon. Auf Ihrem Arbeitsplatz liegt dafür eine Kontaktkarte.

Frau Veranstaltungskoordinatorin: Zum Schluss noch zur Auswertung. Wir möchten zunächst Erfahrungen bei drei Veranstaltungen sammeln. Schreiben Sie bitte nach jedem Einsatz kurz auf, an welcher Stelle es beim Einlass gut lief oder zu Wartezeiten und Rückfragen kam. Im gemeinsamen Ordner liegt dafür ein einfaches Formular. Geben Sie möglichst den Ort und die ungefähre Uhrzeit an, damit wir die Situation nachvollziehen können. Nach der dritten Veranstaltung sehen wir uns Ihre Rückmeldungen zusammen an und prüfen, was wir am Ablauf verbessern sollten. Ihre Beobachtungen aus dem direkten Kontakt mit den Gästen sind dafür besonders hilfreich. Vielen Dank.

32: b

Antwort b passt: Am gemeinsamen Eingang hielten sich Gruppen und einzelne Gäste gegenseitig auf. Getrennte Einlasswege sollen diese Behinderungen vermeiden.

33: a

Die vollständige Aussage lautet: „Bereits angemeldete Gruppen nutzen den Seiteneingang, nachdem ihre Gruppenleitung sich am Infopunkt gemeldet hat.“ Die zeitliche Verknüpfung mit „nachdem“ macht die Voraussetzung deutlich: Erst nach dem Abgleich der Anmeldung und dem Einlasssignal darf die Gruppe hineingehen.

34: c

Die vollständige Aussage lautet: „Die Beschäftigten am Infopunkt geben Änderungen des Veranstaltungsbeginns an die Wartenden weiter.“ Sie erhalten die bestätigte neue Uhrzeit von der Veranstaltungskoordination und informieren damit die Besucher.

35: b

Antwort b passt: Nach den ersten drei Veranstaltungen werden die gesammelten Rückmeldungen gemeinsam ausgewertet. Die Beobachtungen zu Abläufen, Wartezeiten und Rückfragen zeigen, wo Verbesserungen nötig sind.

Hören Teil 4

Mitteilung 1

Frau Alina: Hallo, hier ist Alina. Für unsere Besprechung zur Bürosoftware fehlt mir noch die Rückmeldung aus eurem Team. Könntest du mir zusammenstellen, wer einen Zugang braucht und was die Person damit machen soll? Bei manchen geht es nur darum, Dokumente anzusehen, andere müssen sie regelmäßig bearbeiten. Diese Unterschiede sollten in der Übersicht stehen. Damit können wir dann in der Besprechung klären, welche Zugänge wir anschaffen. Schick mir die Angaben bitte möglichst heute Nachmittag, dann kann ich sie noch mit den anderen Abteilungen zusammenführen. Danke!

Mitteilung 2

Mann Leon: Hallo Sabine, Leon hier. Mein Zug steht gerade vor dem Bahnhof. Nach der aktuellen Durchsage komme ich etwa zehn Minuten später ins Büro. Herr Faber ist für neun Uhr bestellt und wird wohl vor mir da sein. Könntest du ihn bitte begrüßen und ihm im kleinen Besprechungsraum einen Platz anbieten? Wasser steht dort schon bereit. Ich komme direkt zu euch, sobald ich da bin, und bespreche dann wie geplant die Unterlagen mit ihm. Du müsstest also nur die kurze Wartezeit überbrücken. Vielen Dank dir!

Mitteilung 3

Frau Seidel: Guten Tag, hier spricht Seidel von der Spedition Heller. Es geht um Ihre Lieferung für den nächsten Werktag. Wir können entweder zwischen acht und zehn Uhr oder zwischen dreizehn und fünfzehn Uhr bei Ihnen sein. Bitte teilen Sie uns heute bis fünfzehn Uhr mit, welches Zeitfenster bei Ihnen möglich ist. Anschließend legen wir die Fahrtroute fest. Ihre Auswahl können Sie auch einfach als Antwort auf unsere E-Mail schicken. Bitte geben Sie dabei die Lieferadresse an, damit wir Ihre Rückmeldung richtig zuordnen. Vielen Dank und auf Wiederhören.

Mitteilung 4

Mann Oskar: Hallo zusammen, Oskar hier wegen unseres Umzugs. Ich muss mit dem Transportunternehmen den Platz im Wagen abstimmen. Mir fehlt noch eure Liste der vorhandenen Schränke, die ihr in den neuen Räumen weiter nutzen wollt. Geht bitte durch eure Abteilung und notiert die Schranknummern. Die kleinen Aufkleber findet ihr jeweils innen an der Tür. Auch ein momentan leerer Schrank kann natürlich mitkommen, wenn ihr ihn dort braucht. Sobald ich eure Auswahl habe, kann ich den Transportumfang abschließen. Schickt mir die Liste bitte bis morgen Vormittag.

Mitteilung 5

Frau Kim: Hallo, hier ist Kim. Eine kurze Bitte zu unserem Versuch mit den automatisch erstellten Besprechungszusammenfassungen. Wenn euch beim Lesen eine unverständliche Stelle auffällt, kopiert bitte genau diesen Abschnitt in unsere gemeinsame Sammlung. Schreibt dazu, aus welcher Besprechung er stammt und welcher Zusammenhang zum Verständnis fehlt. Dann können wir beim nächsten internen Auswertungstermin konkrete Beispiele durchgehen. Eine allgemeine Bemerkung wie unklar hilft uns da wenig. Wenn eure Zusammenfassung verständlich ist, braucht ihr nichts einzutragen. Danke fürs Mitmachen.

36: c

Antwort c passt: Alina benötigt eine Übersicht darüber, wer einen Zugang braucht und welche Tätigkeiten damit ausgeführt werden sollen. Die Unterscheidung zwischen Ansehen und Bearbeiten ermöglicht die spätere Entscheidung über die anzuschaffenden Zugänge.

37: b

Antwort b passt: Sabine soll Herrn Faber begrüßen und ihm einen Platz anbieten, bis Leon eintrifft. Sie überbrückt nur die kurze Wartezeit; das geplante Beratungsgespräch führt Leon anschließend selbst.

38: a

Die vollständige Aussage lautet: „Frau Seidel bittet darum, bis 15 Uhr ein passendes Lieferzeitfenster auszuwählen.“ Die Rückmeldung muss heute erfolgen und betrifft die Lieferung am nächsten Werktag. Die zusätzlich anzugebende Adresse dient der Zuordnung der Auswahl.

39: c

Antwort c passt: Oskar braucht die Nummern der vorhandenen Schränke, die in den neuen Räumen weitergenutzt werden sollen. Aus dieser Auswahl ergibt sich der benötigte Platz im Transportwagen.

40: a

Antwort a passt: Bei einer unverständlichen Stelle sollen Beschäftigte genau diesen Abschnitt mit Angaben zur Besprechung und zum fehlenden Zusammenhang sammeln. Die Beispiele dienen der internen Auswertung; bei verständlichen Zusammenfassungen ist kein Eintrag nötig.

Hören und Schreiben

Telefonische Mitteilung

Frau Reimers: Guten Tag, hier spricht Frau Reimers von Atelier West. Reimers schreibt sich R, E, I, M, E, R, S. Wir hatten letzte Woche über einen Kochabend für unser Team gesprochen. Das möchten wir jetzt gern buchen. Für Ihren Rückruf gebe ich Ihnen gleich meine Nummer: null drei null, vier fünf acht zwei, sieben eins sechs null.

Frau Reimers: Wir nehmen den besprochenen Teamkochkurs am achtzehnten November von siebzehn bis zwanzig Uhr. Wir kommen mit elf, Entschuldigung, mit zwölf Erwachsenen. Eine Kollegin hat inzwischen auch zugesagt. Zwei Personen essen vegetarisch. Bei der Auswahl der Gerichte müssten Sie das bitte berücksichtigen.

Frau Reimers: Eine Sache müssen wir noch klären. Wir können alle erst kurz vor siebzehn Uhr bei Ihnen sein. Vor Kursbeginn können wir deshalb nicht bei den Vorbereitungen helfen. Sie hatten erwähnt, dass Gruppen manchmal schon früher kommen, um etwas vorzubereiten. Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir, ob der Kurs auch ohne unsere Mithilfe vor Beginn stattfinden kann. Vielen Dank und auf Wiederhören.

41: b

Antwort b passt: Frau Reimers nimmt den zuvor besprochenen Teamkochkurs an und möchte ihn verbindlich buchen. Ihre Frage zur Vorbereitung klärt eine Einzelheit dieser Buchung.

Hören und Schreiben

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

42: Frau Reimers, Atelier West

The oral introduction and spelling establish the caller's identity.

Beleg: Guten Tag, hier spricht Frau Reimers von Atelier West. Reimers schreibt sich R, E, I, M, E, R, S.

The caller is Frau Reimers from Atelier West. · Beleg: Guten Tag, hier spricht Frau Reimers von Atelier West. Reimers schreibt sich R, E, I, M, E, R, S.

Auch möglich: Frau Reimers, Atelier West

Auch möglich: Reimers / Atelier West

Nicht ausreichend: A different or unidentifiable surname makes the identity unreliable.

43: 030 4582 7160

All spoken digits must be preserved; harmless spacing differences are acceptable.

Beleg: null drei null, vier fünf acht zwei, sieben eins sechs null.

The callback number is 030 4582 7160. · Beleg: Für Ihren Rückruf gebe ich Ihnen gleich meine Nummer: null drei null, vier fünf acht zwei, sieben eins sechs null.

Auch möglich: 03045827160

Auch möglich: 030 / 4582 7160

Auch möglich: +49 30 4582 7160

Nicht ausreichend: A missing, added, transposed or changed digit makes the contact number unreliable.

44: Teamkochkurs am 18. November, 17 bis 20 Uhr, für 12 Erwachsene. Zwei Personen essen vegetarisch. Die Gruppe kommt erst kurz vor 17 Uhr; Vorbereitung durch Teilnehmende vor Kursbeginn ist nicht möglich.

The note preserves the corrected group size, subgroup dietary requirement and preparation constraint. Meaning units are diagnostic and do not establish a numeric subdivision.

Beleg: Wir nehmen den besprochenen Teamkochkurs am achtzehnten November von siebzehn bis zwanzig Uhr. Wir kommen mit elf, Entschuldigung, mit zwölf Erwachsenen. Eine Kollegin hat inzwischen auch zugesagt. Zwei Personen essen vegetarisch. Bei der Auswahl der Gerichte müssten Sie das bitte berücksichtigen. Eine Sache müssen wir noch klären. Wir können alle erst kurz vor siebzehn Uhr bei Ihnen sein. Vor Kursbeginn können wir deshalb nicht bei den Vorbereitungen helfen.

The requested event is a team cooking course. · Beleg: Wir nehmen den besprochenen Teamkochkurs am achtzehnten November von siebzehn bis zwanzig Uhr.

The course is requested for 18 November. · Beleg: Wir nehmen den besprochenen Teamkochkurs am achtzehnten November von siebzehn bis zwanzig Uhr.

The requested course runs from 17:00 to 20:00. · Beleg: Wir nehmen den besprochenen Teamkochkurs am achtzehnten November von siebzehn bis zwanzig Uhr.

The final group size is 12 adults. · Beleg: Wir kommen mit elf, Entschuldigung, mit zwölf Erwachsenen.

Two participants require vegetarian food. · Beleg: Zwei Personen essen vegetarisch.

The group arrives shortly before 17:00 and cannot do preparation before the course begins. · Beleg: Wir können alle erst kurz vor siebzehn Uhr bei Ihnen sein. Vor Kursbeginn können wir deshalb nicht bei den Vorbereitungen helfen.

Auch möglich: Kochkurs fürs Team: 18.11., 17–20 Uhr, 12 Erwachsene, davon 2 vegetarisch. Ankunft knapp vor 17 Uhr, keine Mithilfe bei Vorbereitungen vor Beginn möglich.

Auch möglich: Buchung Teamkochen am 18. November von 17 bis 20 Uhr für zwölf Erwachsene. Zwei vegetarische Essen einplanen. Gruppe kann erst unmittelbar vor Beginn da sein und vorher nichts vorbereiten.

Nicht ausreichend: A wrong date or course time makes the booking details unreliable.

Nicht ausreichend: An incorrect final group size changes the required capacity.

Nicht ausreichend: Applying the vegetarian requirement to the entire group changes its scope.

Nicht ausreichend: Omitting the dietary requirement loses a material catering condition.

Nicht ausreichend: Stating that the group can arrive early to prepare contradicts the arrival constraint.

Nicht ausreichend: Missing event, date, time, group size or arrival constraint must be reported as missing meaning, without invented per fact points.

45: Frau Reimers bis morgen um 12 Uhr zurückrufen und bestätigen, ob der Kurs ohne vorherige Mithilfe der Gruppe stattfinden kann.

The required action combines a callback, its deadline and the unresolved preparation question.

Beleg: Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir, ob der Kurs auch ohne unsere Mithilfe vor Beginn stattfinden kann.

The colleague must call Frau Reimers back. · Beleg: Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir, ob der Kurs auch ohne unsere Mithilfe vor Beginn stattfinden kann.

The callback is required by tomorrow at 12:00. · Beleg: Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück

The callback must confirm whether the course can proceed without advance preparation by the group. · Beleg: bestätigen Sie mir, ob der Kurs auch ohne unsere Mithilfe vor Beginn stattfinden kann.

Auch möglich: Bis morgen 12 Uhr Rückruf: Kurs ohne Mithilfe der Gruppe vor Beginn möglich?

Auch möglich: Frau Reimers spätestens morgen mittags anrufen und klären, ob vorherige Vorbereitung durch die Gruppe entfallen kann.

Nicht ausreichend: Omitting the callback deadline leaves the required response timing unspecified.

Nicht ausreichend: Recording only a generic booking confirmation omits the specific feasibility question.

Nicht ausreichend: Presenting feasibility as already confirmed contradicts the pending request.

Sprachbausteine Teil 1

Rückfrage zu Ihrer Stellenanzeige

Sehr geehrte Frau Brandt,

ich habe Ihre Anzeige für eine Teilzeitstelle im Café Uferblick _____ (46) _____ Interesse gelesen. Bevor ich meine Unterlagen zusammenstelle, möchte ich gern wissen, _____ (47) _____ die Stelle noch frei ist.

Zuletzt war ich in einem Gastronomiebetrieb tätig, _____ (48) _____ Getränkeangebot neben Kaffee auch verschiedene Tees und hausgemachte Limonaden umfasste. Dort habe ich Gäste beraten und die Getränke selbst zubereitet. Besonders gern habe ich neue Kolleginnen und Kollegen eingearbeitet.

Bitte nennen Sie mir die üblichen Schichtzeiten, _____ (49) _____ ich diese mit meinem laufenden Abendkurs abgleichen kann. Der Kurs findet an zwei festen Wochentagen statt; an den übrigen Tagen bin ich zeitlich flexibel.

In der kommenden Woche bin ich wegen zusätzlicher Kurstermine nur eingeschränkt verfügbar. _____ (50) _____ würde ich gern schon dann einen Gesprächstermin mit Ihnen vereinbaren. Einen Termin am Vormittag könnte ich beispielsweise einrichten.

Ich freue mich _____ (51) _____ eine kurze Rückmeldung und sende Ihnen bei Interesse gern meinen Lebenslauf zu.

Mit freundlichen Grüßen

Robin Seifert

46: g

Es heißt „mit Interesse gelesen“. Die Verbindung „etwas mit Interesse lesen“ beschreibt die aufmerksame, interessierte Beschäftigung mit der Anzeige. Die Präposition „mit“ verlangt den Dativ.

Beleg: ich habe Ihre Anzeige für eine Teilzeitstelle im Café Uferblick _____ (46) _____ Interesse gelesen.

47: e

Es heißt „möchte ich gern wissen, ob die Stelle noch frei ist“. „Ob“ leitet eine indirekte Frage ein, die mit Ja oder Nein beantwortet werden kann. Das finite Verb „ist“ steht am Ende des Nebensatzes.

Beleg: Bevor ich meine Unterlagen zusammenstelle, möchte ich gern wissen, _____ (47) _____ die Stelle noch frei ist.

48: f

Es heißt „in einem Gastronomiebetrieb tätig, dessen Getränkeangebot neben Kaffee auch verschiedene Tees und hausgemachte Limonaden umfasste“. „Dessen“ bezieht sich als Genitivrelativpronomen auf den maskulinen Singular „Gastronomiebetrieb“. Gemeint ist das Getränkeangebot dieses Betriebs.

Beleg: Zuletzt war ich in einem Gastronomiebetrieb tätig, _____ (48) _____ Getränkeangebot neben Kaffee auch verschiedene Tees und hausgemachte Limonaden umfasste.

49: h

Es heißt „damit ich diese mit meinem laufenden Abendkurs abgleichen kann“. „Damit“ nennt den Zweck der Bitte um die Schichtzeiten: Robin möchte prüfen, ob sie zum Abendkurs passen. „Diese“ verweist auf die Schichtzeiten.

Beleg: Bitte nennen Sie mir die üblichen Schichtzeiten, _____ (49) _____ ich diese mit meinem laufenden Abendkurs abgleichen kann.

50: a

Es heißt „Dennoch würde ich gern schon dann einen Gesprächstermin mit Ihnen vereinbaren“. „Dennoch“ verbindet die eingeschränkte Verfügbarkeit mit dem trotzdem bestehenden Gesprächswunsch. Nach dem vorangestellten Adverb steht das finite Verb „würde“ an zweiter Stelle.

Beleg: In der kommenden Woche bin ich wegen zusätzlicher Kurstermine nur eingeschränkt verfügbar. _____ (50) _____ würde ich gern schon dann einen Gesprächstermin mit Ihnen vereinbaren.

51: i

Es heißt „Ich freue mich auf eine kurze Rückmeldung“. „Sich auf etwas freuen“ verlangt „auf“ mit Akkusativ und bezeichnet die freudige Erwartung von etwas Zukünftigem, hier der noch ausstehenden Antwort.

Beleg: Ich freue mich _____ (51) _____ eine kurze Rückmeldung und sende Ihnen bei Interesse gern meinen Lebenslauf zu.

Sprachbausteine Teil 2

Angebot für Ihren Mitarbeitersporttag

Sehr geehrte Frau Lenz,

wir nehmen _____ (52) _____ Ihre Anfrage zur technischen Ausstattung Ihres Mitarbeitersporttags in der Halle am Park. Gern bieten wir Ihnen unser Veranstaltungspaket für den 21. November an.

Für die gesamte Veranstaltung stellen wir Ihnen eine mobile Tonanlage mit zwei Lautsprechern und einem Funkmikrofon _____ (53) _____. Unser Mitarbeiter baut die Anlage vor Beginn auf und erklärt Ihrer Ansprechperson die wichtigsten Funktionen. Direkt _____ (54) _____ an die Einführung zeigt er die Bedienung praktisch am

angeschlossenen Gerät. Dafür planen wir insgesamt etwa dreißig Minuten ein.

Der Paketpreis beträgt 480 Euro zuzüglich Umsatzsteuer. Die Anfahrt innerhalb unseres Stadtgebiets ist enthalten. Fahrtkosten stellen wir Ihnen nicht gesondert ____ (55) _____. Der Abbau nach Veranstaltungsende gehört ebenfalls zum angebotenen Leistungsumfang.

Wir freuen uns, wenn Sie unser Angebot annehmen. ____ (56) ____ bleibt der Termin vorläufig reserviert. Bitte senden Sie uns Ihre Zusage bis zum 30. Oktober, damit wir die Reservierung anschließend verbindlich bestätigen können.

Bei Fragen zur Ausstattung oder zum Ablauf können Sie jederzeit ____ (57) _____.

Mit freundlichen Grüßen

Milan Roth

Veranstaltungsservice Klangraum

52: a

Es heißt „wir nehmen Bezug auf Ihre Anfrage“. Die feste Geschäftsformulierung „Bezug auf etwas nehmen“ knüpft an eine vorherige Nachricht an. Hier verbindet sie das Angebot mit der bereits eingegangenen Anfrage.

Beleg: wir nehmen ____ (52) ____ Ihre Anfrage zur technischen Ausstattung Ihres Mitarbeitersporttags in der Halle am Park.

53: b

Es heißt „stellen wir Ihnen eine mobile Tonanlage mit zwei Lautsprechern und einem Funkmikrofon zur Verfügung“. „Jemandem etwas zur Verfügung stellen“ bedeutet, etwas zur Nutzung bereitzustellen. Die Anlage wird für die Veranstaltung angeboten.

Beleg: Für die gesamte Veranstaltung stellen wir Ihnen eine mobile Tonanlage mit zwei Lautsprechern und einem Funkmikrofon ____ (53) _____.

54: c

Es heißt „Direkt im Anschluss an die Einführung zeigt er die Bedienung praktisch am angeschlossenen Gerät“. „Im Anschluss an“ bezeichnet die zeitliche Reihenfolge: Die praktische Vorführung folgt unmittelbar auf die Einführung.

Beleg: Direkt ____ (54) ____ an die Einführung zeigt er die Bedienung praktisch am angeschlossenen Gerät.

55: a

Es heißt „Fahrtkosten stellen wir Ihnen nicht gesondert in Rechnung“. „Etwas in Rechnung stellen“ bedeutet, dafür eine Zahlung zu berechnen. Die Verneinung passt zur vorherigen Angabe, dass die Anfahrt bereits enthalten ist.

Beleg: Die Anfahrt innerhalb unseres Stadtgebiets ist enthalten. Fahrtkosten stellen wir Ihnen nicht gesondert ____ (55) _____.

56: c

Es heißt „Bis zum Eingang Ihrer Zusage bleibt der Termin vorläufig reserviert“. „Bis zum Eingang“ begrenzt den vorläufigen Status zeitlich. Die erbetene Zusage ermöglicht anschließend die verbindliche Bestätigung der Reservierung.

Beleg: ____ (56) ____ bleibt der Termin vorläufig reserviert. Bitte senden Sie uns Ihre Zusage bis zum 30. Oktober, damit wir die Reservierung anschließend verbindlich bestätigen können.

57: b

Es heißt „Bei Fragen zur Ausstattung oder zum Ablauf können Sie jederzeit mit uns Kontakt aufnehmen“. Die Formulierung lädt dazu ein, offene Angebotsdetails mit dem Anbieter zu klären. Zum Modalverb „können“ gehört der Infinitiv „aufnehmen“ am Satzende.

Beleg: Bei Fragen zur Ausstattung oder zum Ablauf können Sie jederzeit ____ (57) _____.

Schreiben

58. In Ihrer Firma tauschen sich die Beschäftigten in einem internen Forum aus. Wählen Sie Thema A oder Thema B und schreiben Sie einen Forumsbeitrag. Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.

Thema A · Gesundheitsangebote während der Arbeitszeit

Die Firma möchte einmal im Monat einen freiwilligen Kurs zu Bewegung oder Entspannung anbieten. Die Teilnahme soll als Arbeitszeit zählen. Da die Plätze begrenzt sind, soll jede Person höchstens jedes zweite Mal teilnehmen können. Beschäftigte, die nicht teilnehmen, führen in dieser Zeit die laufenden Aufgaben weiter.

Thema B · Gemeinsame Materialausgabe

Büromaterial soll künftig an einer zentralen Stelle ausgegeben werden, damit weniger ungenutzte Vorräte in den Abteilungen liegen. Die Ausgabe soll täglich von 9 bis 10 Uhr geöffnet sein. Für dringend benötigtes Material außerhalb dieser Zeit wäre eine Anfrage beim Empfang erforderlich.

Eine mögliche Bearbeitung · 58

Hallo zusammen,

ich finde es gut, dass unsere Firma freiwillige Bewegungsangebote während der Arbeitszeit ermöglichen möchte. Nach mehreren Stunden am Schreibtisch würde ich gern einmal andere Bewegungen ausprobieren. Wenn der Kurs erst am Abend stattfände, könnten zum Beispiel Beschäftigte mit Betreuungspflichten häufig nicht teilnehmen.

Die Regel, höchstens jedes zweite Mal einen Platz zu bekommen, halte ich grundsätzlich für fair. Allerdings sollte die Anmeldung transparent sein. Wer beim letzten Termin keinen Platz erhalten hat, könnte beim nächsten bevorzugt werden. So kommen nicht immer dieselben Personen zum Zug.

Wichtig ist für mich außerdem die Verteilung der laufenden Arbeit. Im Kundenservice können nicht mehrere Personen gleichzeitig fehlen, wenn gerade viele Anrufe eingehen. Deshalb sollten die Teams vorher absprechen, wer teilnimmt und welche Aufgaben in dieser Zeit wirklich erledigt werden müssen. Weniger dringende Arbeiten könnten bis danach warten. Andernfalls müssten die Zurückbleibenden regelmäßig zusätzliche Aufgaben übernehmen.

Ich würde das Angebot zunächst einige Monate ausprobieren und anschließend die Erfahrungen aller Beschäftigten sammeln, auch derjenigen, die keinen Kurs besuchen. Mit einer verlässlichen Planung kann daraus eine gute Ergänzung unseres Arbeitsalltags werden.

Viele Grüße

Alex

State a position on voluntary health sessions during paid work time.: ich finde es gut, dass unsere Firma freiwillige Bewegungsangebote während der Arbeitszeit ermöglichen möchte.

Support the position with a relevant example about access.: Wenn der Kurs erst am Abend stattfände, könnten zum Beispiel Beschäftigte mit Betreuungspflichten häufig nicht teilnehmen.

Address limited alternating participation.: Die Regel, höchstens jedes zweite Mal einen Platz zu bekommen, halte ich grundsätzlich für fair. Allerdings sollte die Anmeldung transparent sein. Wer beim letzten Termin keinen Platz erhalten hat, könnte beim nächsten bevorzugt werden.

Address work coverage with a practical example and reason.: Im Kundenservice können nicht mehrere Personen gleichzeitig fehlen, wenn gerade viele Anrufe eingehen. Deshalb sollten die Teams vorher absprechen, wer teilnimmt und welche Aufgaben in dieser Zeit wirklich erledigt werden müssen.

Band A task achievement: a clear qualified position addresses paid participation, limited places and continued work coverage with relevant reasons and examples. Paragraphs and collegial address suit an internal forum. This is one valid response. Shared language criteria require joint assessment with response 21 and are not awarded independently here.

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