

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 Ruhe vereinbaren

Am Nachbartisch wird telefoniert, hinter Ihnen diskutieren zwei Kollegen: Im Gemeinschaftsbüro fällt anspruchsvolle Arbeit manchmal schwer. Wie Teams gemeinsame Ruhezeiten vereinbaren und Gespräche an geeignete Orte verlegen können, zeigt dieser Beitrag. Dabei geht es auch darum, konzentriertes Arbeiten zu ermöglichen, ohne den notwendigen Austausch zu behindern. mehr ...

b Muss das wirklich sofort aufblinken?

Jede neue Nachricht unterbricht den Gedanken, auch wenn sie nur eine unwichtige Information enthält. Wer Mitteilungen nach Dringlichkeit ordnet, kann digitale Unterbrechungen reduzieren. Wir erklären, wie Beschäftigte Benachrichtigungen sinnvoll einstellen und im Team vereinbaren, über welchen Kanal eine wirklich eilige Nachricht ankommen soll. mehr ...

c Wenn das Kundengespräch länger dauert

Eine Besprechung wird verschoben, und plötzlich passt die geplante Zugverbindung nicht mehr. Bei beruflichen Bahnreisen lohnt es sich, schon vor dem Kauf auf die Bedingungen für einen Wechsel der Verbindung zu achten. Unser Beitrag zeigt außerdem, wie Zeitreserven und alternative Anschlüsse die Planung erleichtern. mehr ...

d Erst ausprobieren, dann entscheiden

Braucht das Team wirklich das neue KI-Werkzeug? Ein kleiner Versuch mit typischen Wochenaufgaben kann mehr zeigen als eine beeindruckende Vorführung. Der Beitrag erklärt, wie Beschäftigte Ergebnisse prüfen und auch die Zeit für Korrekturen erfassen. So lässt sich vor dem Kauf einschätzen, ob die Anwendung im eigenen Alltag etwas bringt. mehr ...

e Die eigene Leistung sichtbar machen

Das nächste Gehaltsgespräch steht an. Statt erst am Vorabend nach Argumenten zu suchen, können Beschäftigte über mehrere Wochen gelungene Aufgaben und zusätzliche Verantwortung festhalten. Wir zeigen, wie daraus eine überzeugende Gesprächsgrundlage wird und wie man einen konkreten Gehaltswunsch ruhig und nachvollziehbar begründet. mehr ...

f Erfahrung bleibt im Betrieb

Mit dem Ruhestand einer erfahrenen Kollegin verschwinden oft auch Kenntnisse, die in keinem Handbuch stehen. Kurze gemeinsame Arbeitsphasen helfen, diese rechtzeitig weiterzugeben. Dabei erklären die Beteiligten an echten Fällen ihre Entscheidungen und halten wichtige Hinweise knapp fest. Das Verfahren lässt sich zwischen laufende Aufgaben einbauen. mehr ...

g Gestern im Team, morgen an seiner Spitze

Wer im eigenen Team die Führung übernimmt, kennt die Menschen bereits. Trotzdem müssen manche Beziehungen neu geklärt werden. Wie lassen sich Zuständigkeiten, Erwartungen und Grenzen offen ansprechen? Der Beitrag begleitet die ersten Gespräche nach einer internen Beförderung und zeigt, wie bisherige Kollegialität und neue Verantwortung zusammenpassen können. mehr ...

h Ordnung in die Programmkosten bringen

Ein Zugang hier, ein Jahresvertrag dort: In vielen Teams fehlt der Überblick über bereits bezahlte Software. Eine gemeinsame Übersicht macht Laufzeiten, zuständige Personen und tatsächlich genutzte Lizenzen sichtbar. Wir erläutern, wie eine regelmäßige Durchsicht Doppelbuchungen aufdecken und die Verwaltung bestehender Verträge erleichtern kann. mehr ...

1: d

Artikel d empfiehlt einen Versuch mit typischen Teamaufgaben. Wenn Nora dabei die Ergebnisse und den Korrekturaufwand prüft, kann sie den Nutzen der Anwendung vor dem Kauf einschätzen.

Beleg: Ein kleiner Versuch mit typischen Wochenaufgaben kann mehr zeigen als eine beeindruckende Vorführung. Der Beitrag erklärt, wie Beschäftigte Ergebnisse prüfen und auch die Zeit für Korrekturen erfassen.

2: a

Artikel a behandelt störende Gespräche im Gemeinschaftsbüro. Gemeinsame Ruhezeiten und geeignete Gesprächsorte helfen Cem, konzentriert zu arbeiten, ohne den Austausch im Team ganz zu verhindern.

Beleg: Wie Teams gemeinsame Ruhezeiten vereinbaren und Gespräche an geeignete Orte verlegen können, zeigt dieser Beitrag.

3: g

Artikel g behandelt den Wechsel zur Führungskraft im bisherigen Team. Gespräche über Zuständigkeiten, Erwartungen und Grenzen helfen Leonie, die Beziehungen zu ihren bisherigen Kolleginnen und Kollegen neu zu klären.

Beleg: Wer im eigenen Team die Führung übernimmt, kennt die Menschen bereits. Trotzdem müssen manche Beziehungen neu geklärt werden. Wie lassen sich Zuständigkeiten, Erwartungen und Grenzen offen ansprechen?

4: c

Artikel c erklärt, worauf Bastian beim Fahrkartenkauf achten sollte, damit er bei verschobenen Terminen die Verbindung wechseln kann. Zeitreserven und alternative Anschlüsse erleichtern zusätzlich die Planung.

Beleg: Bei beruflichen Bahnreisen lohnt es sich, schon vor dem Kauf auf die Bedingungen für einen Wechsel der Verbindung zu achten.

5: f

Artikel f empfiehlt kurze gemeinsame Arbeitsphasen vor dem Ruhestand. Dabei erklärt die Kollegin Entscheidungen an echten Fällen und hält wichtige Hinweise fest. Dieses Verfahren sichert praktisches Wissen und lässt sich in laufende Aufgaben einbauen.

Beleg: Kurze gemeinsame Arbeitsphasen helfen, diese rechtzeitig weiterzugeben. Dabei erklären die Beteiligten an echten Fällen ihre Entscheidungen und halten wichtige Hinweise knapp fest. Das Verfahren lässt sich zwischen laufende Aufgaben einbauen.

Lesen Teil 2

Willkommensmappe: Veranstaltungen im Kulturzentrum

Unser Kulturzentrum lädt im November zu einem gemeinsamen Gedenken an Menschen ein, die durch Gewalt ihr Leben verloren haben. Das Programm umfasst Musik, kurze Lesungen und eine stille Pause. Auch Beschäftigte können während ihrer Arbeitszeit teilnehmen. Ob Sie dieses Angebot wahrnehmen möchten, entscheiden Sie selbst; eine Teilnahme wird weder erwartet noch in der Personalakte vermerkt.

Für den Empfang gilt dabei eine organisatorische Besonderheit: Während der Veranstaltung kommen weiterhin Besucherinnen und Besucher ins Haus. Wer dort eingeteilt ist und mitgehen möchte, spricht deshalb vorher mit der Teamleitung ab, wer den Dienst übernimmt. Bitte treffen Sie diese Absprache rechtzeitig, damit niemand seinen Platz verlassen muss, bevor die Ablösung angekommen ist.

Im Hauptsaal steht nur eine begrenzte Zahl von Sitzplätzen zur Verfügung. Damit auch weitere interessierte Beschäftigte das gesamte Programm verfolgen können, übertragen wir Bild und Ton zeitgleich in den benachbarten Seminarraum. Beide Räume werden eine Viertelstunde vor Beginn geöffnet. Hinweise zum Programm und zur Anmeldung finden Sie im internen Veranstaltungskalender.

Willkommensmappe: Nutzung unserer Dienstfahrzeuge

Unsere Dienstfahrzeuge werden von mehreren Teams genutzt. Tragen Sie deshalb bei jeder Reservierung eine realistische Rückgabezeit ein und berücksichtigen Sie auch die Fahrt zum Betrieb. Die Fahrzeugverwaltung stellt anhand dieser Angaben die Wagen für nachfolgende Fahrten bereit.

Zeichnet sich unterwegs ab, dass Sie später zurückkommen, rufen Sie die Fahrzeugverwaltung noch innerhalb Ihrer laufenden Reservierung an. Dort wird geklärt, ob die nächste Fahrt verschoben werden kann oder ein anderer Wagen bereitgestellt werden muss. Halten Sie bei Ihrem Anruf möglichst eine neue voraussichtliche Ankunftszeit bereit.

Nach der Nutzung stellen Sie das Fahrzeug auf dem zugewiesenen Platz ab und geben den Schlüssel an der Rückgabestelle ab. Kontrollieren Sie dabei kurz den Zustand des Wagens. Neu bemerkte Schäden melden Sie zusammen mit der Rückgabe, damit sie vor der nächsten Nutzung geprüft werden können. Das gilt ebenso, wenn Ihre Fahrt die letzte des Tages war. Ist die Rückgabestelle bereits geschlossen, legen Sie den Schlüssel in das Schlüsselfach und senden gleichzeitig eine Schadensmeldung über das interne Formular. Beschreiben Sie die betroffene Stelle möglichst genau.

6: richtig

Die Aussage ist richtig: Wer während der Veranstaltung am Empfang eingeteilt ist und teilnehmen möchte, muss vorher mit der Teamleitung die Ablösung klären. Diese besondere Absprache sichert die weitere Betreuung der Besucher.

Beleg: Wer dort eingeteilt ist und mitgehen möchte, spricht deshalb vorher mit der Teamleitung ab, wer den Dienst übernimmt.

7: b

Antwort b passt: Die Übertragung ermöglicht weiteren Beschäftigten die Teilnahme, weil der Hauptsaal zu wenige Sitzplätze hat. Das Programm wird zeitgleich übertragen, nicht erst nach Dienstschluss gezeigt.

Beleg: Im Hauptsaal steht nur eine begrenzte Zahl von Sitzplätzen zur Verfügung. Damit auch weitere interessierte Beschäftigte das gesamte Programm verfolgen können, übertragen wir Bild und Ton zeitgleich in den benachbarten Seminarraum.

8: falsch

Die Aussage ist falsch: Neu bemerkte Schäden müssen zusammen mit der Rückgabe gemeldet werden, auch nach der letzten Fahrt des Tages. Die Schlüsselabgabe verschiebt diese Pflicht nicht auf den nächsten Arbeitstag.

Beleg: Neu bemerkte Schäden melden Sie zusammen mit der Rückgabe, damit sie vor der nächsten Nutzung geprüft werden können. Das gilt ebenso, wenn Ihre Fahrt die letzte des Tages war.

9: a

Beschäftigte sollen „die Fahrzeugverwaltung vor Ablauf der Buchung informieren“. Das entspricht dem Anruf innerhalb der laufenden Reservierung. Die Fahrzeugverwaltung klärt anschließend die Auswirkungen auf die nächste Fahrt.

Beleg: Zeichnet sich unterwegs ab, dass Sie später zurückkommen, rufen Sie die Fahrzeugverwaltung noch innerhalb Ihrer laufenden Reservierung an.

Lesen Teil 3

a Jule, vor zwei Stunden

Wenn sich das Verhalten trotz früherer Gespräche wiederholt und du die Leitung hinzuziehen möchtest, notiere konkrete Situationen mit Datum. Beschreibe, was passiert ist und welche Folgen es für die Arbeit hatte. Mit solchen Notizen lässt sich im Gespräch besser erklären, wo Unterstützung nötig ist, als mit allgemeinen Vorwürfen.

b Farid, vor 35 Minuten

Als Sitzungsleitung kannst du gleich beim nächsten Treffen eine kurze Anfangsrunde einführen: Jede Person erhält zwei Minuten, die anderen hören zu. Danach sammelst du Wortmeldungen und rufst sie der Reihe nach auf. So müssen sich ruhigere Teammitglieder ihren Platz im Gespräch nicht erst erkämpfen. Erkläre die Regel zu Beginn allen.

c Britta, gestern

Bei einer externen Moderation würde ich zuerst auf Erfahrung mit Konflikten zwischen Beschäftigten achten. Fragt in einem Vorgespräch, wie die Person vorgeht und wie sie alle Beteiligten einbezieht. Hilfreich ist auch, ihr vorher gemeinsam die wichtigsten Streitpunkte zu schicken. So kann sie den Ablauf passend vorbereiten.

d Alex, vor einer Stunde

Bei einem Kundentelefonat hilft mir ein freundlicher Hinweis, dass ich gerade eine wichtige Angabe notiere. Anschließend fasse ich den bisherigen Stand kurz zusammen und stelle eine konkrete Frage. Das gibt dem Gespräch wieder eine Richtung, wenn mein Gegenüber ständig dazwischenredet und mehrere Anliegen gleichzeitig schildert.

e Selma, vor 20 Minuten

Bitte die betreffende Person um ein Gespräch unter vier Augen. Greife eine bestimmte Besprechung auf und erkläre, dass du deinen Gedanken nach der Unterbrechung nicht zu Ende bringen konntest. Sage dann konkret, was du dir für das nächste Mal wünschst: erst ausreden, danach Rückfragen. So bleibt ihr beim beobachtbaren Verhalten.

f Viktor, vor zehn Minuten

Schreibe im selben Chat noch einmal knapp, was du tatsächlich vorgeschlagen hast. Beschränke dich auf den sachlichen Unterschied zur bisherigen Darstellung, ohne anderen Absicht oder Unfähigkeit zu unterstellen. Zum Schluss kannst du um konkrete Rückfragen bitten. Ein kurzer, ruhiger Beitrag ist meist verständlicher als eine lange Verteidigung.

10: e

Tipp e empfiehlt ein Gespräch unter vier Augen über eine konkrete Unterbrechung. Mina kann dabei sachlich erklären, was passiert ist und dass sie künftig ausreden möchte. Damit bleibt die Klärung direkt zwischen den Beteiligten.

Beleg: Bitte die betreffende Person um ein Gespräch unter vier Augen. Greife eine bestimmte Besprechung auf und erkläre, dass du deinen Gedanken nach der Unterbrechung nicht zu Ende bringen konntest.

11: x

Kein Tipp erklärt, wie Oskar vor der Buchung eine verbindliche Kostenübernahme durch den Betrieb klären kann. Tipp c behandelt zwar externe Moderation, gibt aber nur Hinweise zu Auswahl und Vorbereitung.

Beleg: Bei einer externen Moderation würde ich zuerst auf Erfahrung mit Konflikten zwischen Beschäftigten achten. Fragt in einem Vorgespräch, wie die Person vorgeht und wie sie alle Beteiligten einbezieht.

12: b

Tipp b bietet Ruth als Sitzungsleitung eine sofort einsetzbare Regel: Zuerst erhält jede Person zwei Minuten, danach werden Wortmeldungen nacheinander aufgerufen. Das verschafft auch ruhigeren Personen Redezeit.

Beleg: Als Sitzungsleitung kannst du gleich beim nächsten Treffen eine kurze Anfangsrunde einführen: Jede Person erhält zwei Minuten, die anderen hören zu. Danach sammelst du Wortmeldungen und rufst sie der Reihe nach auf.

13: f

Typ f empfiehlt eine kurze schriftliche Richtigstellung im selben Chat. Deniz soll den tatsächlichen Vorschlag sachlich erklären und persönliche Vorwürfe vermeiden. Das passt sowohl zum gewünschten Kanal als auch zur Absicht, den Streit nicht zu verschärfen.

Beleg: Schreibe im selben Chat noch einmal knapp, was du tatsächlich vorgeschlagen hast. Beschränke dich auf den sachlichen Unterschied zur bisherigen Darstellung, ohne anderen Absicht oder Unfähigkeit zu unterstellen.

Lesen Teil 4

Protokoll der Standortbesprechung

Beratungsbüro Wegblick, Bonn

Datum: 7. September, 10:00 bis 11:15 Uhr

Anwesend: Eva König, Standortleiterin; Malik Seidel, Mitarbeiter Verwaltung; Jana Roth, Mitarbeiterin Empfang; David Blum, Beratung; Carola Ernst, IT-Koordination

Sitzungsleitung: Eva König

Protokoll: Malik Seidel

TOP 1: Vorbereitung des Umzugs

Eva König eröffnet die Sitzung. Der Wechsel in die neuen Räume innerhalb Bonns soll so vorbereitet werden, dass die Beratung möglichst ohne Unterbrechung weiterlaufen kann. Malik Seidel wird beauftragt, vergleichbare Angebote von Umzugsunternehmen einzuholen. Er soll dabei auch Verpackungsmaterial und den Transport der verschließbaren Aktenschränke berücksichtigen. Die Angebote legt er Eva König vor; sie gibt die Ausgaben frei. Jana Roth bereitet unterdessen die Informationen für ankommende Besucher vor und prüft, welche Hinweise zum neuen Eingang benötigt werden.

TOP 2: Termin und technische Voraussetzungen

Der Mietvertrag für den neuen Standort ist unterzeichnet. Als Umzugstermin bleibt das Monatsende vorgesehen. Carola Ernst weist darauf hin, dass vorher die Netzwerkverbindung unter normalen Arbeitsbedingungen geprüft werden muss. Dazu gehören der Zugriff auf die Terminverwaltung und die Verbindung zu den gemeinsam genutzten Dateien. Erst wenn diese Prüfung erfolgreich abgeschlossen ist, kann der vorgesehene Termin endgültig bestätigt werden. Carola Ernst vereinbart den Prüftermin mit dem technischen Dienst und informiert anschließend die Standortleitung über das Ergebnis.

TOP 3: Beratung während des Übergangs

David Blum berichtet, dass für die Übergangswoche bereits mehrere Beratungsgespräche verbindlich vereinbart sind. Die betreffenden Kundinnen und Kunden haben dafür die bisherige Adresse erhalten. Diese Gespräche finden wie vereinbart in den alten Beratungsräumen statt. Das Büro behält die Räume deshalb noch für diese Woche. Die Mitarbeitenden tragen in der gemeinsamen Terminübersicht deutlich ein, an welchem Standort sie jeweils arbeiten. Jana Roth stimmt mit der Beratung ab, welche Wegbeschreibungen bei neuen Terminvergaben verschickt werden.

TOP 4: Beschilderung

Für den neuen Standort liegen Entwürfe für die Außenbeschilderung und die Hinweisschilder im Gebäude vor. Beide sollen noch vor dem Umzug bestellt werden, damit sie zur Eröffnung angebracht werden können. Zunächst prüft Jana Roth die Entwürfe aus Sicht einer Person, die das Haus zum ersten Mal besucht. Sie achtet besonders darauf, ob Eingang, Empfang und Beratungsräume eindeutig zu finden sind. Nach ihrer Rückmeldung wird der Entwurf angepasst und die Bestellung ausgelöst.

TOP 5: Erreichbarkeit am Abend

Nach dem Umzug bietet das Büro donnerstags versuchsweise auch am Abend Beratungstermine an. Die Erprobung dauert sechs Wochen. Der Empfang hält fest, wie häufig diese Termine nachgefragt und tatsächlich genutzt werden. Gleichzeitig dokumentiert das Team, wie sich die zusätzliche Öffnung mit der Personalplanung vereinbaren lässt. Auf

Grundlage dieser Erfahrungen entscheidet die Standortleitung nach Abschluss der Erprobung, ob die Abendöffnung fortgesetzt wird.

14: b

Antwort b passt: Malik Seidel soll vergleichbare Angebote von Umzugsunternehmen einholen. Eva König genehmigt die Ausgaben, während Jana Roth die Besucherinformationen vorbereitet.

15: c

Der Umzug „setzt voraus, dass die Netzverbindung vorher erfolgreich geprüft wurde“. Erst nach dieser Prüfung darf der Termin endgültig bestätigt werden. Der unterzeichnete Mietvertrag allein genügt dafür nicht; das Monatsende ist zunächst nur vorgesehen.

16: a

Antwort a passt: Für die Übergangswoche sind bereits Beratungsgespräche an der bisherigen Adresse vereinbart. Die alten Räume bleiben verfügbar, damit diese Termine wie zugesagt stattfinden können.

17: b

Beschlossen wurde, „den Entwurf vor der Bestellung am Empfang prüfen zu lassen“. Jana Roth vom Empfang prüft zunächst die Verständlichkeit der Wegweisung. Danach wird der Entwurf angepasst und die Bestellung ausgelöst.

18: a

Über die zusätzlichen Öffnungszeiten „entscheidet die Standortleitung nach einer Erprobungsphase“. Nach sechs Wochen bewertet sie die dokumentierte Nachfrage, die tatsächliche Nutzung und die Erfahrungen mit der Personalplanung.

Lesen und Schreiben

Weiterleitung der Teamleitung

Erhalten: heute, 08:15 Uhr

Von: Lara Winter

An: Kundenbetreuung

Betreff: WG: Seminar zur Stimme im Berufsalltag

Guten Morgen,

bitte beantworten Sie die unten stehende Nachricht von Frau Berg spätestens bis zu dem von ihr genannten Donnerstag. Entschuldigen Sie sich höflich für die fehlenden Übungen und gehen Sie auch auf die Folgen für ihre Mitarbeitenden ein.

Ich habe den Ablauf inzwischen geklärt: Unsere Vertretungskraft hatte einen alten Seminarplan erhalten, in dem der praktische Teil noch nicht enthalten war. Diesen Grund können Sie Frau Berg nennen.

Bieten Sie ihr einen kostenlosen Praxistermin von 90 Minuten bei ihr im Besucherzentrum an. Möglich sind Dienstag, der 6. Oktober, oder Donnerstag, der 8. Oktober, jeweils um 14:00 Uhr. Fragen Sie bitte, welcher Termin für ihr Team passt.

Erklären Sie außerdem, wie wir solche Fehler künftig vermeiden: Wer eine Seminarvertretung übernimmt, bekommt von uns den aktuellen Ablaufplan. Vor dem Einsatz gleichen wir die vorgesehenen Inhalte gemeinsam mit der Vertretung ab.

Vielen Dank und beste Grüße
Lara Winter
Teamleiterin, Sprechraum

Kundenbeschwerde

Gesendet: gestern, 16:40 Uhr
Von: Susanne Berg
An: Lara Winter
Betreff: Seminar zur Stimme im Berufsalltag

Sehr geehrte Frau Winter,

ich organisiere die Personalentwicklung im Besucherzentrum Parkblick. Vergangene Woche hat Ihr Unternehmen für unsere Mitarbeitenden das Seminar zur Stimme im Berufsalltag durchgeführt. Bei unseren Führungen und am Empfang sprechen wir viel; deshalb hatten wir uns besonders auf die angekündigten praktischen Übungen gefreut.

Die Unterlagen waren rechtzeitig vor dem Termin bei uns eingegangen, und die vereinbarte Seminarzeit wurde eingehalten. Während des Seminars blieb es allerdings bei Erklärungen und einer Fragerunde. Für das gemeinsame Ausprobieren der Techniken war im Ablauf offenbar kein Platz vorgesehen.

Unsere Mitarbeitenden haben somit keine Gelegenheit bekommen, die vorgestellten Techniken selbst zu üben und dazu eine Rückmeldung zu erhalten. Genau dieser Teil war für uns bei der Buchung entscheidend. Bitte teilen Sie mir bis Donnerstag mit, wie Sie das Versäumte ausgleichen möchten.

Mit freundlichen Grüßen
Susanne Berg
Personalentwicklung, Besucherzentrum Parkblick

19: b

Frau Berg beschwert sich darüber, dass „die angekündigten praktischen Übungen im Seminar ausgefallen sind“. Dadurch konnte ihr Team die Techniken weder selbst erproben noch Rückmeldung erhalten. Die Unterlagen kamen dagegen rechtzeitig, und die Seminarzeit wurde eingehalten.

20: c

Die Teamleitung möchte, dass Sie „Frau Berg einen kostenlosen Termin zum Nachholen der Übungen anbieten“. Sie erlaubt ausdrücklich einen Praxistermin von 90 Minuten im Besucherzentrum. Eine vollständige Erstattung oder eine vorherige schriftliche Bewertung ist nicht vorgesehen.

Lesen und Schreiben

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

21. Sie arbeiten bei Sprechraum und bearbeiten die weitergeleitete Beschwerde von Frau Berg. Schreiben Sie ihr eine formelle E-Mail. Setzen Sie alle Aufträge Ihrer Teamleitung aus den vorliegenden E-Mails um. Achten Sie auf eine passende Anrede, höfliche Formulierungen und einen angemessenen Schluss.

Eine mögliche Bearbeitung · 21

Betreff: Ihre Rückmeldung zum Seminar zur Stimme im Berufsalltag
Sehr geehrte Frau Berg,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Bitte entschuldigen Sie, dass die zugesagten praktischen Übungen in Ihrem Seminar gefehlt haben. Wir verstehen, dass Ihre Mitarbeitenden die Techniken selbst ausprobieren und Rückmeldungen dazu erhalten wollten. Leider konnten wir diesen wichtigen Teil Ihrer Erwartungen nicht erfüllen.

Bei der Vorbereitung haben wir unserer Vertretungskraft versehentlich einen veralteten Ablaufplan gegeben. Darin war der praktische Teil noch nicht vorgesehen. Für diesen Fehler übernehmen wir die Verantwortung.

Damit Ihre Mitarbeitenden die Übungen nachholen können, bieten wir Ihnen einen kostenlosen Praxistermin von 90 Minuten in Ihrem Besucherzentrum an. Dafür stehen Dienstag, der 6. Oktober, und Donnerstag, der 8. Oktober, jeweils um 14:00 Uhr zur Verfügung. Welcher dieser Termine passt Ihrem Team?

Künftig erhält jede Vertretung den aktuellen Seminarplan. Außerdem gleichen wir vor dem Einsatz die vorgesehenen Inhalte gemeinsam ab, damit alle vereinbarten Bestandteile berücksichtigt werden.

Wir hoffen, mit diesem Angebot eine passende Lösung gefunden zu haben, und freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Robin Keller

Kundenbetreuung, Sprechraum

Acknowledge the omission and its consequence, and apologize.: Bitte entschuldigen Sie, dass die zugesagten praktischen Übungen in Ihrem Seminar gefehlt haben. Wir verstehen, dass Ihre Mitarbeitenden die Techniken selbst ausprobieren und Rückmeldungen dazu erhalten wollten.

Explain the supplied cause appropriately to the customer.: Bei der Vorbereitung haben wir unserer Vertretungskraft versehentlich einen veralteten Ablaufplan gegeben. Darin war der praktische Teil noch nicht vorgesehen.

Offer the authorized remedy with both dates and request a choice.: Damit Ihre Mitarbeitenden die Übungen nachholen können, bieten wir Ihnen einen kostenlosen Praxistermin von 90 Minuten in Ihrem Besucherzentrum an. Dafür stehen Dienstag, der 6. Oktober, und Donnerstag, der 8. Oktober, jeweils um 14:00 Uhr zur Verfügung. Welcher dieser Termine passt Ihrem Team?

Explain the preventive measures.: Künftig erhält jede Vertretung den aktuellen Seminarplan. Außerdem gleichen wir vor dem Einsatz die vorgesehenen Inhalte gemeinsam ab, damit alle vereinbarten Bestandteile berücksichtigt werden.

Use formal customer correspondence.: Wir hoffen, mit diesem Angebot eine passende Lösung gefunden zu haben, und freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Robin Keller

Kundenbetreuung, Sprechraum

Band A: The reply fulfills the practical brief and uses an appropriate customer register. Actual dispatch by Thursday cannot be established from the response text. Shared organisation, accuracy and range criteria require joint assessment with response 58 and are not awarded here.

Hören Teil 1

Gespräch 1

Frau Anja: Tarek, hast du kurz Zeit? Wir müssen noch die Veranstaltung für die Anwohner vorbereiten. Es geht um das geplante Windenergieprojekt in der Nähe des Gewerbegebiets. Der Saal ist gebucht, aber beim Ablauf sind noch ein paar Punkte offen.

Mann Tarek: Ja, ich habe die Bestätigung gesehen. Sollen wir am Eingang einen Tisch aufstellen? Einige kommen bestimmt früher und möchten sich erst einmal orientieren.

Frau Anja: Gute Idee. Darum kümmere ich mich mit dem Empfang. Die Moderation hat außerdem gefragt, welche Themen die Leute besonders beschäftigen. In unserem Postfach liegen schon etliche Fragen, teilweise geht es mehrmals um dieselbe Sache.

Mann Tarek: Ich habe gestern kurz hineingeschaut. Da war etwas zu den Bauarbeiten und auch zu den Wegen, die währenddessen benutzt werden können.

Frau Anja: Genau. Könntest du die eingegangenen Fragen nach Themen zusammenstellen und die Übersicht vor dem Termin an die Moderatorin schicken? Dann kann sie die Gesprächsblöcke vorbereiten.

Mann Tarek: Mache ich. Ich lasse die ursprünglichen Formulierungen möglichst stehen und fasse nur doppelte Fragen zusammen. Bis morgen Nachmittag kann die Übersicht bei ihr sein.

Frau Anja: Das reicht gut. Schick mir bitte eine Kopie, dann lege ich die Übersicht zu unseren Veranstaltungsunterlagen.

Gespräch 2

Frau Technikerin: Guten Tag, hier ist Petersen vom technischen Service. Sie hatten uns wegen der Lüftung angerufen. Ich würde gern einen Termin mit Ihnen vereinbaren, um mir das Geräusch vor Ort anzuhören.

Mann Gebäudebetreuung: Danke für den Rückruf. Es tritt besonders morgens auf, kurz nachdem die Anlage startet. Die Beschäftigten im Raum daneben hören ein ziemlich lautes Brummen.

Frau Technikerin: Das ist hilfreich. Ich könnte am Freitag um acht kommen, also ungefähr zum Start der Anlage. Voraussetzung wäre, dass jemand den Technikraum für mich aufschließt. Ich brauche Zugang zu den Geräten und zur Steuerung.

Mann Gebäudebetreuung: Ich bin am Freitag im Haus und habe den Schlüssel. Melden Sie sich einfach am Empfang, dann hole ich Sie dort ab.

Frau Technikerin: Gut, dann trage ich den Termin ein. Die Untersuchung gehört zu unserer Servicevereinbarung. Ich prüfe zunächst, woher das Geräusch kommt. Ob wir anschließend Teile benötigen, lässt sich erst danach sagen.

Mann Gebäudebetreuung: Verstanden. Wie viel Zeit sollte ich für den Zugang einplanen?

Frau Technikerin: Für die erste Prüfung ungefähr eine Stunde. Wenn ich vorher noch Angaben zur Anlage brauche, melde ich mich.

Gespräch 3

Frau Paula: Können wir noch kurz über die Leihräder sprechen? Heute Morgen stand ein Rad als zurückgegeben in der Liste, obwohl es noch unterwegs war. Die Kollegin, die es reserviert hatte, musste dann warten.

Mann Jonas: Das ist wohl bei der Übergabe gestern passiert. Wir sollten Ausgabe und Rücknahme deutlicher auseinanderhalten. In der jetzigen Liste steht nur ein einziges Feld für die Uhrzeit.

Frau Mira: Mir ist auch aufgefallen, dass manchmal niemand einträgt, wer das Rad zurückgenommen hat. Die Schlüssel habe ich gerade nachgezählt, die sind vollständig. Aber aus der Liste lässt sich der Ablauf kaum nachvollziehen.

Frau Paula: Dann brauchen wir getrennte Felder und jeweils ein Kürzel der Person am Empfang. Jonas, kannst du daraus eine übersichtliche Vorlage machen?

Mann Jonas: Ja, ich überarbeite die Liste heute. Ich ergänze auch ein kleines Feld für Auffälligkeiten am Rad. Wer kann die neue Fassung als Erstes im Alltag ausprobieren?

Frau Paula: Ich übernehme morgen früh die Ausgabe und benutze sie dabei. Dann merke ich direkt, ob man alles schnell genug eintragen kann.

Frau Mira: Gut, ich frage anschließend bei dir und den anderen am Empfang nach, wie es gelaufen ist. Die Rückmeldungen sammle ich, damit wir die Vorlage bei Bedarf noch anpassen können.

Mann Jonas: Einverstanden. Ich lege die fertige Fassung nachher in unseren gemeinsamen Ordner und sage euch Bescheid.

22: richtig

Die Aussage ist richtig: Die Beschäftigten bereiten eine Veranstaltung für Anwohner zum geplanten Windenergieprojekt vor. Sie klären dafür den Empfang, den Ablauf und die Weitergabe der Fragen an die Moderation.

Beleg: Wir müssen noch die Veranstaltung für die Anwohner vorbereiten. Es geht um das geplante Windenergieprojekt in der Nähe des Gewerbegebiets.

23: c

Tarek soll die eingegangenen Fragen „nach Themen ordnen und der Moderation schicken“. Die Übersicht soll der Moderatorin vor dem Termin helfen, Gesprächsblöcke vorzubereiten. Tarek soll die Fragen nicht selbst beantworten.

Beleg: Könntest du die eingegangenen Fragen nach Themen zusammenstellen und die Übersicht vor dem Termin an die Moderatorin schicken?

24: falsch

Die Aussage ist falsch: Es wird ein zukünftiger Untersuchungstermin vereinbart. Die Ursache des Geräuschs muss erst festgestellt werden; eine abgeschlossene Reparatur wird nicht abgerechnet.

Beleg: Ich würde gern einen Termin mit Ihnen vereinbaren, um mir das Geräusch vor Ort anzuhören.

25: a

Die Technikerin kann am Freitag kommen, wenn „jemand den Zugang zum Technikraum ermöglicht“. Das Aufschließen ist die ausdrücklich genannte Voraussetzung, damit sie Geräte und Steuerung untersuchen kann.

Beleg: Ich könnte am Freitag um acht kommen, also ungefähr zum Start der Anlage. Voraussetzung wäre, dass jemand den Technikraum für mich aufschließt.

26: richtig

Die Aussage ist richtig: Eine falsche Rückgabeangabe hat zu einer Wartezeit geführt. Mit getrennten Feldern für Ausgabe und Rücknahme sowie Personenkürzeln möchte die Gruppe die Abläufe nachvollziehbarer und zuverlässiger machen.

Beleg: Wir sollten Ausgabe und Rücknahme deutlicher auseinanderhalten. In der jetzigen Liste steht nur ein einziges Feld für die Uhrzeit.

27: b

Antwort b passt: Die übernommene Aufgabe besteht darin, die neue Liste am nächsten Morgen bei der Ausgabe auszuprobieren. Dabei soll sich zeigen, ob sich alle Angaben schnell genug eintragen lassen.

Beleg: Ich übernehme morgen früh die Ausgabe und benutze sie dabei. Dann merke ich direkt, ob man alles schnell genug eintragen kann.

Hören Teil 2

Gespräch 1

Frau: Hast du dich schon für den Reparaturnachmittag eingetragen? Ich bringe meine kleine Schreibtischlampe mit.

Mann: Noch nicht. Was gefällt dir daran so? Du könntest die Lampe doch auch zu Hause reparieren.

Frau: Mir geht es auch um die Leute. Beim letzten Mal saß ich mit jemandem aus dem Versand an einem wackeligen Hocker. Sonst begegnen wir uns höchstens im Flur. Während wir die Beine befestigt haben, kamen wir ganz nebenbei ins Gespräch.

Mann: Über die Reparatur oder über die Arbeit?

Frau: Erst über den Hocker, später über unsere Aufgaben. Bei einem offiziellen Kennenlertreffen hätte ich vermutlich weniger gefragt. Wenn die Hände etwas zu tun haben, ergibt sich der Austausch einfach leichter.

Gespräch 2

Mann: Unsere Leitung möchte gern, dass das ganze Team beim Reparaturnachmittag dabei ist. Sie fragt morgen in der Runde, wer kommt.

Frau: Die Veranstaltung finde ich gut. Aber ich hätte lieber eine Anmeldung, bei der man einfach seinen Namen einträgt, wenn man möchte.

Mann: Warum macht das für dich einen Unterschied?

Frau: Wenn alle einzeln gefragt werden, muss man beim Nein fast schon eine Erklärung liefern. Vielleicht hat jemand zu Hause eine schwierige Situation oder einen privaten Termin. Das geht die ganze Runde nichts an. Man sollte ohne Begründung fernbleiben können.

Mann: Du würdest also die Einladung anders organisieren?

Frau: Ja, eine offene Einladung reicht. Dann entsteht aus einem netten Angebot kein Druck.

Gespräch 3

Frau: Für die Reparaturnachmittage ist jetzt immer der erste Mittwoch um drei vorgesehen. Das lässt sich gut im Kalender eintragen.

Mann: Für unsere Schicht passt genau diese Zeit leider nie. Wir sind mittwochs bis fünf in der Warenannahme. Ich fände es besser, beim nächsten Mal einen anderen Wochentag oder eine andere Uhrzeit zu nehmen.

Frau: Dann müssten sich die Leute jedes Mal einen neuen Termin merken.

Mann: Stimmt, das braucht etwas mehr Planung. Aber sonst sind immer dieselben ausgeschlossen. Wenn wir die Termine abwechseln, kann jede Schicht wenigstens gelegentlich teilnehmen. Wir könnten gleich mehrere unterschiedliche Termine im Voraus veröffentlichen.

Frau: Schreib den Vorschlag doch an die Organisation. Die nächste Einladung ist noch nicht verschickt.

Gespräch 4

Mann: Kannst du die Einladung zum Reparaturnachmittag kurz lesen? Termin und Material sind geklärt, jetzt fehlt nur noch der Text.

Frau: Hier steht, dass erfahrene Bastler gesucht werden. Das klingt, als müsste man schon alles können. Ich wäre neugierig, habe aber noch nie etwas auseinandergeschraubt.

Mann: Wir haben auch einfache Arbeiten vorgesehen, und jemand zeigt jeweils die einzelnen Schritte.

Frau: Dann sollte genau das in der Einladung stehen. Sonst bleiben Leute wie ich weg, obwohl sie gern etwas lernen würden. Wenn man unter Anleitung mit einer einfachen Aufgabe anfangen kann, traue ich mir das auch zu.

Mann: Gut, ich beschreibe den Einstieg genauer und ergänze, dass man keine Erfahrung mitbringen muss.

28: e

Aussage e passt: Beim gemeinsamen Reparieren kam die Person ungezwungen mit jemandem aus dem Versand ins Gespräch. Die praktische Tätigkeit erleichtert somit den Kontakt zwischen verschiedenen Abteilungen.

Beleg: Beim letzten Mal saß ich mit jemandem aus dem Versand an einem wackeligen Hocker. Sonst begegnen wir uns höchstens im Flur. Während wir die Beine befestigt haben, kamen wir ganz nebenbei ins Gespräch.

29: c

Aussage c passt: Die Veranstaltung wird grundsätzlich begrüßt, aber die Teilnahme soll ohne Druck freiwillig bleiben. Wer nicht kommt, soll private Gründe nicht vor dem Team erklären müssen.

Beleg: Vielleicht hat jemand zu Hause eine schwierige Situation oder einen privaten Termin. Das geht die ganze Runde nichts an. Man sollte ohne Begründung fernbleiben können.

30: f

Aussage f passt: Der feste Mittwochstermin schließt eine Schicht regelmäßig aus. Wechselnde Tage oder Uhrzeiten sollen jeder Schicht zumindest gelegentlich eine Teilnahme ermöglichen.

Beleg: Wenn wir die Termine abwechseln, kann jede Schicht wenigstens gelegentlich teilnehmen.

31: a

Aussage a passt: Die Formulierung über erfahrene Bastler könnte Anfänger abschrecken. Einfache Aufgaben mit schrittweiser Anleitung sollen deshalb deutlich machen, dass keine Vorkenntnisse nötig sind.

Beleg: Wir haben auch einfache Arbeiten vorgesehen, und jemand zeigt jeweils die einzelnen Schritte.

Hören Teil 3

Kurze Auffrischungen im Betrieb

Frau interne Fortbildungskoordinatorin: Guten Morgen zusammen. Ich bin Vera Lind aus unserer internen Fortbildungskoordination. Viele kennen mich schon von der Anmeldung zu unseren Seminaren. Heute stelle ich Ihnen ein neues Angebot vor, das wir nach dem Standortwechsel beginnen möchten: kurze Treffen rund um die Erste Hilfe im Betrieb.

Zunächst zum Anlass. Zwischen den regulären Kursen vergeht einige Zeit. Was man dort gelernt hat, ist im Alltag nicht ständig präsent. Wenn man einen Ablauf lange nicht gebraucht hat, muss man manchmal erst überlegen, wie er eigentlich war. Deshalb möchten wir zwischendurch kleine Gelegenheiten schaffen, sich wieder damit zu beschäftigen. Die regulären Schulungen bleiben bestehen; unsere kurzen Treffen kommen ergänzend dazu. Wir greifen jeweils einen überschaubaren Bereich auf, damit er sich gut in den Arbeitstag einbauen lässt.

Wer kann mitmachen? Eingeladen sind alle Beschäftigten. Vielleicht arbeiten Sie im Büro, vielleicht sind Sie häufig bei Kunden unterwegs. Beides passt. Sie müssen auch keine besondere Funktion als Ersthelferin oder Ersthelfer haben. Bei der Anmeldung interessiert uns vor allem, zu welchem Termin Sie kommen können. Die Gruppen werden bewusst klein gehalten, damit Fragen Platz haben und alle sich beteiligen können.

Beim ersten Treffen lernen wir den neuen Standort aus einer etwas anderen Perspektive kennen. Wir teilen uns in kleine Gruppen auf und gehen gemeinsam durchs Haus. Dabei suchen wir die Stellen auf, an denen Erste-Hilfe-Material bereitliegt, und schauen uns die Wege dorthin an. Auch die Zugänge, über die Hilfe ins Gebäude gelangen kann, gehören zu diesem Rundgang. So verbinden wir den Lageplan mit dem tatsächlichen Weg durch die Räume. Für neue Kolleginnen und Kollegen ist das sicher hilfreich, aber nach dem Umzug müssen wir uns ja alle erst orientieren.

Zum Schluss noch etwas zur Organisation. Bitte wählen Sie über die interne Anmeldung einen Termin aus. Falls später etwas dazwischenkommt und Sie an Ihrem gebuchten Treffen nicht teilnehmen können, melden Sie sich bei unserem Organisationsteam. Wir suchen dann mit Ihnen einen anderen Termin. Das ist wichtig, weil in jeder Gruppe nur eine begrenzte Zahl von Plätzen vorhanden ist. So können wir frei gewordene Plätze weitergeben und zugleich sicherstellen, dass Sie bei einem späteren Treffen mitmachen können. Die Kontaktadresse finden Sie neben der Anmeldung. Vielen Dank fürs Zuhören.

32: c

Antwort c passt: Zwischen regulären Kursen können selten benötigte Abläufe vergessen werden. Die kurzen Treffen bieten zusätzliche Gelegenheiten zur Wiederholung und ergänzen die bestehenden Schulungen.

33: a

An den Auffrischungsterminen „können alle Beschäftigten teilnehmen, auch ohne Funktion als Ersthelfer“. Die Einladung gilt ausdrücklich für alle Arbeitsbereiche; eine besondere Funktion ist keine Teilnahmevoraussetzung.

34: b

Bei der ersten Übung „erkunden kleine Gruppen die Lage der Hilfsmittel und Zugänge“. Der gemeinsame Rundgang zeigt, wo Material bereitliegt, wie man dorthin kommt und über welche Zugänge Hilfe ins Gebäude gelangen kann.

35: c

Wer verhindert ist, soll „die Organisation informieren und einen anderen Termin vereinbaren“. Das Organisationsteam sucht gemeinsam mit der Person einen Ersatztermin und kann den frei gewordenen Platz weitergeben.

Hören Teil 4

Mitteilung 1

Frau Lena: Hallo zusammen, hier ist Lena. Eine kurze Nachricht wegen der Pflanzen auf unserer Bürotterasse: Bitte setzt das Gießen heute aus. Die Haustechnik arbeitet an der Außenleitung und hat die Wasserversorgung dort eingeschränkt. Ich weiß, dass laut Plan heute unser Team dran wäre. Für diesen Tag ändern wir den Ablauf aber. Sobald die Arbeiten abgeschlossen sind, kümmere ich mich darum, wann die Pflanzen wieder Wasser bekommen. Ich gebe euch dann Bescheid. Danke!

Mitteilung 2

Mann Ben: Hi Nadine, Ben hier. Ich muss heute früher zum Kundentermin los. Die Strecke am Fluss ist gesperrt, deshalb fahre ich einen größeren Umweg. Ich starte schon um halb elf. Kannst du die fertigen Unterlagen bitte vorher am Empfang hinterlegen? Dann nehme ich sie beim Rausgehen mit. Die Kundin erwartet uns weiterhin zur vereinbarten Zeit. Ich bin jetzt noch in einer kurzen Besprechung und komme danach direkt unten vorbei. Vielen Dank!

Mitteilung 3

Frau Reimann: Guten Tag, hier spricht Reimann von Bürobedarf West. Ich melde mich zu Ihrer laufenden Bestellung. Wegen einer Störung im Transportablauf erreicht Sie die Lieferung nun am Donnerstagvormittag. Unser Fahrer hat dafür die Zeit zwischen neun und elf eingeplant. Bitte bestätigen Sie uns kurz, dass Ihre Warenannahme in diesem Zeitraum besetzt ist und die Sendung entgegennehmen kann. Sie können mich unter der bekannten Durchwahl erreichen. Die bestellten Artikel sind bereits für Sie zusammengestellt. Vielen Dank und auf Wiederhören.

Mitteilung 4

Frau Sofia: Hallo Team, Sofia hier mit einer Änderung zu unserem Ausflug. Die Schifffahrt fällt wegen des niedrigen Wasserstands aus. Ich habe inzwischen eine geführte Runde durch die Altstadt als Ersatz organisiert. Der Treffpunkt bleibt am Bahnhof, die genaue Wegbeschreibung schicke ich gleich herum. Bitte sagt mir bis morgen Mittag, ob ihr beim Stadtrundgang dabei seid. Ich muss der Stadtführerin dann unsere Gruppengröße nennen. Schaut also bitte kurz in euren Kalender und gebt mir Rückmeldung.

Mitteilung 5

Mann Amir: Hallo, hier ist Amir. Die neue Spülmaschine in der Personalküche ist eingebaut und zur Benutzung freigegeben. Wir möchten sehen, wie viel Wasser bei unserer täglichen Nutzung verbraucht wird. Bitte notiert deshalb ab Montag nach jedem Spülgang den Wert, den das Display für den Wasserverbrauch anzeigt. Die Liste liegt neben der Maschine. Tragt auch das benutzte Programm ein, damit wir die Angaben später mit unserem bisherigen Ablauf vergleichen können. Für heute könnt ihr die Maschine schon ganz normal verwenden.

36: b

Lena bittet darum, „die Bewässerung heute auszusetzen“. Wegen Arbeiten an der Außenleitung gilt diese Ausnahme, obwohl das Team laut Plan mit dem Gießen an der Reihe wäre.

37: a

Ben möchte, dass die Unterlagen „vor seiner Abfahrt am Empfang abgegeben werden“. Wegen eines Umwegs startet er schon um halb elf und will die Unterlagen beim Verlassen des Gebäudes mitnehmen.

38: c

Frau Reimann bittet den Betrieb, „den geänderten Lieferzeitraum zu bestätigen“. Konkret soll er bestätigen, dass die Warenannahme am Donnerstag zwischen neun und elf besetzt ist und die Sendung entgegennehmen kann.

39: b

Sofia möchte, dass ihr die Kolleginnen und Kollegen „mitteilen, ob sie bei der Ersatzaktivität dabei sind“. Der Stadtrundgang ist bereits organisiert. Die Rückmeldungen bis morgen Mittag braucht sie, um die Gruppengröße anzugeben.

40: a

Amir bittet darum, „den Verbrauch der neuen Spülmaschine ab Montag zu notieren“. Nach jedem Spülgang sollen der angezeigte Wasserverbrauch und das Programm eingetragen werden. Die Maschine ist bereits freigegeben und darf heute benutzt werden.

Hören und Schreiben

Telefonische Mitteilung

Frau Nora Seifert: Guten Tag, hier spricht Nora Seifert von Lernpunkt. Seifert schreibt sich S, E, I, F, E, R, T. Vielen Dank für Ihr Angebot für unseren Mitarbeitendenworkshop. Das nehmen wir an und buchen den Raum bei Ihnen für den 14. Oktober von neun bis dreizehn Uhr. Wir kommen mit zwölf Personen.

Wichtig ist, dass wir den Raum ohne Treppen erreichen können. Bitte berücksichtigen Sie das bei der Raumzuteilung. Für unsere Präsentation brauchen wir außerdem einen Beamer. Getränke bringen wir selbst mit.

Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir die Buchung sowie den Zugang ohne Treppen. Sie erreichen mich unter null drei null, fünf fünf fünf null, eins acht vier sechs. Ich wiederhole die Nummer: null drei null, fünf fünf fünf null, eins acht vier sechs. Vielen Dank und auf Wiederhören.

41: b

Antwort b passt: Nora Seifert nimmt das frühere Angebot an und bucht den Raum für den 14. Oktober. Das Angebot ist der Hintergrund des Anrufs; der aktuelle Zweck ist die verbindliche Buchung.

Hören und Schreiben

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

42: Nora Seifert

The caller states her full name and spells the surname.

Beleg: hier spricht Nora Seifert von Lernpunkt. Seifert schreibt sich S, E, I, F, E, R, T.

The caller is Nora Seifert. · Beleg: hier spricht Nora Seifert von Lernpunkt.

Auch möglich: Nora Seifert

Auch möglich: Frau Nora Seifert

Nicht ausreichend: A different surname or an identity that cannot reliably identify Nora Seifert is unacceptable.

43: 030 5550 1846

The spoken digit groups give the complete callback number.

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

The callback number is 030 5550 1846. · Beleg: Sie erreichen mich unter null drei null, fünf fünf fünf null, eins acht vier sechs.

Auch möglich: 030 5550 1846

Auch möglich: 03055501846

Auch möglich: 030 / 5550 1846

Nicht ausreichend: An omitted, added or changed digit makes the number unreliable.

44: Lernpunkt bucht einen Raum für einen Mitarbeitendenworkshop am 14. Oktober von 9 bis 13 Uhr für 12 Personen. Zugang ohne Treppen erforderlich. Ein Beamer wird benötigt; Getränke bringt die Gruppe mit.

The note preserves the booking context, schedule, group size, access condition, equipment and drinks arrangement. Meaning units do not imply a numeric subdivision.

Beleg: Vielen Dank für Ihr Angebot für unseren Mitarbeitendenworkshop. Das nehmen wir an und buchen den Raum bei Ihnen für den 14. Oktober von neun bis dreizehn Uhr. Wir kommen mit zwölf Personen.

Wichtig ist, dass wir den Raum ohne Treppen erreichen können. Bitte berücksichtigen Sie das bei der Raumzuteilung. Für unsere Präsentation brauchen wir außerdem einen Beamer. Getränke bringen wir selbst mit.

Lernpunkt books a room for a staff workshop. · Beleg: Guten Tag, hier spricht Nora Seifert von Lernpunkt. Seifert schreibt sich S, E, I, F, E, R, T. Vielen Dank für Ihr Angebot für unseren Mitarbeitendenworkshop. Das nehmen wir an und buchen den Raum bei Ihnen für den 14. Oktober von neun bis dreizehn Uhr.

The booking is for 14 October from 09:00 to 13:00. · Beleg: für den 14. Oktober von neun bis dreizehn Uhr.

There will be 12 people. · Beleg: Wir kommen mit zwölf Personen.

The room must be accessible without using stairs. · Beleg: Wichtig ist, dass wir den Raum ohne Treppen erreichen können.

A projector is required. · Beleg: Für unsere Präsentation brauchen wir außerdem einen Beamer.

The group brings its own drinks. · Beleg: Getränke bringen wir selbst mit.

Auch möglich: Lernpunkt: Workshopraum, 14.10., 9–13 Uhr, 12 Teilnehmende; stufenlos erreichbar, Beamer nötig; eigene Getränke.

Nicht ausreichend: Missing or incorrect booking date, time or participant count leaves operational information incomplete.

Nicht ausreichend: Omitting or reversing the access or projector requirement changes the room requirements.

Nicht ausreichend: Ordering drinks from the provider contradicts the stated arrangement.

Nicht ausreichend: Report fulfilled, missing and contradicted meanings without inventing a per-fact score.

45: Frau Seifert bis morgen um 12 Uhr anrufen und die Buchung einschließlich des Zugangs ohne Treppen bestätigen.

The action includes the callback channel, deadline and both matters requiring confirmation.

Beleg: Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir die Buchung sowie den Zugang ohne Treppen.

Call Frau Seifert to confirm the booking and the requested access without stairs. · Beleg: Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück und bestätigen Sie mir die Buchung sowie den Zugang ohne Treppen.

Make the confirmation call by tomorrow at 12:00. · Beleg: Bitte rufen Sie mich bis morgen um zwölf Uhr zurück

Auch möglich: Bis morgen 12 Uhr zurückrufen: Buchung und stufenlosen Zugang bestätigen.

Nicht ausreichend: A note without the confirmation action or its deadline is incomplete.

Nicht ausreichend: Changing the requested callback into an email changes the communication channel.

Nicht ausreichend: Confirming the booking while omitting the access confirmation leaves the requested action incomplete.

Sprachbausteine Teil 1

Anfrage zu Ihren Musikworkshops

Sehr geehrte Frau Bachmann,

ich habe Ihr neues Programm _____ (46) _____ großem Interesse gelesen. Im Kulturzentrum Uferhaus planen wir einen Fortbildungstag für unsere Beschäftigten. Uns geht es darum, bei einer gemeinsamen musikalischen Aufgabe neue Formen der Zusammenarbeit auszuprobieren.

Sie bieten mehrere Workshops an, _____ (47) _____ Inhalte gut zu unserem Team passen. Da wir einen geeigneten Veranstaltungsraum im Haus haben, möchte ich Sie fragen, _____ (48) _____ ein Workshop auch bei uns stattfinden kann oder ausschließlich in Ihren Räumen angeboten wird.

Bitte schicken Sie uns eine kurze Übersicht mit den jeweiligen Schwerpunkten, _____ (49) _____ wir auf dieser Grundlage einen passenden Workshop auswählen können. Hilfreich wäre außerdem eine Angabe dazu, wie viele Personen jeweils teilnehmen können.

_____ (50) _____ wir verbindlich buchen, müssen wir vorab die vollständigen Kosten kennen. Bitte berücksichtigen Sie dabei auch die Anfahrt und eventuell benötigte Instrumente. Erst nach dieser Klärung können wir eine Zusage geben.

Ich freue mich _____ (51) _____, die Einzelheiten mit Ihnen zu besprechen.

Mit freundlichen Grüßen

Milan Berger

Kulturzentrum Uferhaus

46: f

Die vollständige Wendung lautet „mit großem Interesse gelesen“. Die Präposition „mit“ verlangt den Dativ, zu dem „großem Interesse“ passt. Die Wendung beschreibt, mit welcher Aufmerksamkeit das Programm gelesen wurde.

Beleg: ich habe Ihr neues Programm _____ (46) _____ großem Interesse gelesen.

47: b

Der Satz lautet: „Sie bieten mehrere Workshops an, deren Inhalte gut zu unserem Team passen.“ Das Relativpronomen „deren“ steht im Genitiv und bezieht sich auf die Workshops im Plural. Gemeint sind die Inhalte dieser Workshops.

Beleg: Sie bieten mehrere Workshops an, _____ (47) _____ Inhalte gut zu unserem Team passen.

48: e

Die Ergänzung lautet „möchte ich Sie fragen, ob ein Workshop auch bei uns stattfinden kann oder ausschließlich in Ihren Räumen angeboten wird“. „Ob“ leitet die indirekte Frage nach einer noch ungeklärten Möglichkeit ein. „Oder“ verbindet die beiden Alternativen zum Veranstaltungsort.

Beleg: möchte ich Sie fragen, _____ (48) _____ ein Workshop auch bei uns stattfinden kann oder ausschließlich in Ihren Räumen angeboten wird.

49: h

Die Ergänzung lautet „damit wir auf dieser Grundlage einen passenden Workshop auswählen können“. „Damit“ leitet einen Zwecksatz ein: Die erbetene Übersicht soll die Auswahl ermöglichen. „Auf dieser Grundlage“ verweist dabei auf die Übersicht.

Beleg: Bitte schicken Sie uns eine kurze Übersicht mit den jeweiligen Schwerpunkten, _____ (49) _____ wir auf dieser Grundlage einen passenden Workshop auswählen können.

50: c

Der Satz lautet: „Bevor wir verbindlich buchen, müssen wir vorab die vollständigen Kosten kennen.“ „Bevor“ legt die zeitliche Reihenfolge fest: Die Kosten müssen zuerst geklärt sein, erst danach kann die verbindliche Buchung erfolgen.

Beleg: _____ (50) _____ wir verbindlich buchen, müssen wir vorab die vollständigen Kosten kennen.

51: d

Der Satz lautet: „Ich freue mich darauf, die Einzelheiten mit Ihnen zu besprechen.“ „Darauf“ gehört zur Verbindung „sich auf etwas freuen“ und verweist auf die folgende Infinitivgruppe. Diese nennt das zukünftige Gespräch als Anlass der Vorfriede.

Beleg: Ich freue mich _____ (51) _____, die Einzelheiten mit Ihnen zu besprechen.

Sprachbausteine Teil 2

Angebot für vorübergehende Büroräume

Sehr geehrte Frau Neumann,

auf Ihre Anfrage vom 8. September _____ (52) _____. Sie benötigen für die Dauer der Reparaturarbeiten in Ihrem Gebäude einen Ersatzstandort für Ihr Verwaltungsteam.

Wir können Ihnen während dieses Zeitraums zwei möblierte Büroräume in unserem Haus am Stadtpark _____ (53) _____. Beide Räume liegen nebeneinander und verfügen über jeweils vier Arbeitsplätze. Eine gemeinsame Teeküche befindet sich auf derselben Etage.

Die monatliche Gesamtmiete beträgt 1.600 Euro _____ (54) _____ sämtlicher Nebenkosten. Damit sind auch Strom, Heizung und die Nutzung des Internetanschlusses bereits bezahlt.

Die Schlüsselübergabe erfolgt _____ (55) _____. Bitte schlagen Sie uns dafür eine Uhrzeit vor, die wir mit unserer Hausbetreuung abstimmen können.

Damit wir die Räume verbindlich für Sie reservieren können, möchten wir Sie bitten, uns die Annahme dieses Angebots bis Freitag _____ (56) _____. Anschließend erhalten Sie die Unterlagen zur vereinbarten Nutzungsdauer.

Selbstverständlich stehen wir Ihnen _____ (57) _____ gern zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Tobias Kern

Raumzeit Büros

52: a

Die vollständige Formulierung lautet „auf Ihre Anfrage vom 8. September nehmen wir Bezug“. Die feste Verbindung „auf etwas Bezug nehmen“ verweist auf eine frühere Nachricht. Sie stellt hier den Zusammenhang zwischen der Anfrage und dem folgenden Angebot her.

Beleg: auf Ihre Anfrage vom 8. September _____ (52) _____.

53: a

Der Satz lautet: „Wir können Ihnen während dieses Zeitraums zwei möblierte Büroräume in unserem Haus am Stadtpark zur Verfügung stellen.“ „Zur Verfügung stellen“ bedeutet, etwas zur Nutzung anzubieten. Nach dem Modalverb „können“ steht „stellen“ im Infinitiv.

Beleg: Wir können Ihnen während dieses Zeitraums zwei möblierte Büroräume in unserem Haus am Stadtpark _____ (53) _____.

54: c

Die vollständige Preisangabe lautet „1.600 Euro einschließlich sämtlicher Nebenkosten“. „Einschließlich“ steht hier mit dem Genitiv und bedeutet, dass die Nebenkosten im Betrag enthalten sind. Der Folgesatz bestätigt dies für Strom, Heizung und Internet.

Beleg: Die monatliche Gesamtmiete beträgt 1.600 Euro _____ (54) _____ sämtlicher Nebenkosten. Damit sind auch Strom, Heizung und die Nutzung des Internetanschlusses bereits bezahlt.

55: b

Der Satz lautet: „Die Schlüsselübergabe erfolgt nach Absprache.“ Die Wendung bedeutet, dass der Termin gemeinsam vereinbart wird. Dazu passt die anschließende Bitte um einen Uhrzeitvorschlag zur Abstimmung mit der Hausbetreuung.

Beleg: Die Schlüsselübergabe erfolgt _____ (55) _____. Bitte schlagen Sie uns dafür eine Uhrzeit vor, die wir mit unserer Hausbetreuung abstimmen können.

56: c

Die Ergänzung lautet „uns die Annahme dieses Angebots bis Freitag schriftlich zu bestätigen“. Die Infinitivgruppe mit „zu“ ergänzt „wir möchten Sie bitten“. Verlangt wird eine schriftliche Zusage als Grundlage für die verbindliche Reservierung, nicht nur die Kenntnisnahme des Angebots.

Beleg: Damit wir die Räume verbindlich für Sie reservieren können, möchten wir Sie bitten, uns die Annahme dieses Angebots bis Freitag _____ (56) _____.

57: b

Der Satz lautet: „Selbstverständlich stehen wir Ihnen für Rückfragen gern zur Verfügung.“ „Für Rückfragen“ nennt den Zweck der angebotenen Unterstützung. Mit dieser üblichen Schlussformel bietet der Absender an, offene Fragen zu klären.

Beleg: Selbstverständlich stehen wir Ihnen _____ (57) _____ gern zur Verfügung.

Schreiben

58. Im internen Forum Ihrer Firma werden zwei Vorschläge diskutiert. Wählen Sie Thema A oder Thema B und schreiben Sie einen Beitrag für Ihre Kolleginnen und Kollegen. Begründen Sie Ihre Meinung und nennen Sie passende Beispiele. Gliedern Sie Ihren Text in sinnvolle Abschnitte.

Thema A · Gemeinsam über das Teambudget entscheiden

Die Geschäftsleitung möchte, dass jedes Team selbst über die Verwendung eines jährlichen Budgets für Verbesserungen am Arbeitsplatz entscheidet. Alle Teammitglieder sollen Vorschläge einreichen und anschließend abstimmen. Für die Vorbereitung und Abstimmung ist eine gemeinsame Stunde während der Arbeitszeit vorgesehen. Das Ergebnis gilt dann für das gesamte Team.

Thema B · Ein monatlicher Erfahrungsaustausch über Fehler

In Ihrer Firma soll einmal im Monat während der Arbeitszeit eine halbe Stunde für einen gemeinsamen Erfahrungsaustausch reserviert werden. Beschäftigte können freiwillig eine schwierige Arbeitssituation oder einen eigenen Fehler vorstellen. Das Team soll daraus Verbesserungen entwickeln. Die Ergebnisse werden ohne Namen dokumentiert; eine externe Moderation ist nicht vorgesehen.

Eine mögliche Bearbeitung · 58

Hallo zusammen,

ich finde es sinnvoll, dass wir selbst über unser Teambudget entscheiden sollen. Wir erleben täglich, was an unseren Arbeitsplätzen fehlt, und können deshalb konkrete Verbesserungen vorschlagen. Gut finde ich auch, dass die Vorbereitung und Abstimmung während der Arbeitszeit stattfinden.

Allerdings sollten wir vor der Abstimmung wissen, was die einzelnen Vorschläge kosten und wem sie helfen. In unserem Team könnte zum Beispiel eine bessere Beleuchtung an den gemeinsamen Arbeitstischen vielen zugutekommen. Ein zusätzliches Gerät wäre dagegen vielleicht nur für wenige Aufgaben nützlich. Ohne solche Informationen stimmen wir möglicherweise für die beliebteste Idee, obwohl eine andere dringender wäre.

Eine Stunde reicht meiner Meinung nach, wenn alle ihre Vorschläge vorher kurz einreichen und die Kosten bereits bekannt sind. Während des Treffens sollte jede Person Gelegenheit bekommen, ihre Idee zu erklären. Außerdem müssen auch die Bedürfnisse derjenigen gehört werden, die später zur Minderheit gehören, denn das Ergebnis betrifft uns alle.

Ich würde den Vorschlag deshalb unterstützen, wenn wir zuerst nachvollziehbare Kriterien vereinbaren. Nach einigen Monaten könnten wir gemeinsam prüfen, ob die gewählte Verbesserung im Alltag tatsächlich hilft. Diese Erfahrung wäre für die nächste Entscheidung nützlich.

Wie seht ihr das?

Viele Grüße

Robin

State a position on the team budget proposal.: ich finde es sinnvoll, dass wir selbst über unser Teambudget entscheiden sollen.

Support the position with a workplace reason.: Wir erleben täglich, was an unseren Arbeitsplätzen fehlt, und können deshalb konkrete Verbesserungen vorschlagen.

Provide a relevant example illustrating the decision.: In unserem Team könnte zum Beispiel eine bessere Beleuchtung an den gemeinsamen Arbeitstischen vielen zugutekommen. Ein zusätzliches Gerät wäre dagegen vielleicht nur für wenige Aufgaben nützlich.

Address the time allocation and implications of a binding team decision.: Eine Stunde reicht meiner Meinung nach, wenn alle ihre Vorschläge vorher kurz einreichen und die Kosten bereits bekannt sind. Während des Treffens sollte jede Person Gelegenheit bekommen, ihre Idee zu erklären. Außerdem müssen auch die Bedürfnisse derjenigen gehört werden, die später zur Minderheit gehören, denn das Ergebnis betrifft uns alle.

Band A: The contribution presents qualified support, explains practical conditions and gives a relevant workplace example in an appropriate colleague 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