B1 · Prüfung DTB · Arbeitsblatt

Hören und Telefonnotiz

Gespräche unter Kollegen, eine Teambesprechung, ein Verkaufsgespräch, Nachrichten auf der Mailbox und ein Telefonat mit einer Kundin: Hier üben Sie alle Teile von Hören und von Hören und Schreiben.

So läuft der Teil

Teil	Was Sie hören und tun	Wie oft?	Aufg.
Hören Teil 1: Arbeitsabläufe, Probleme, Vorschläge	4 kurze Gespräche unter Kollegen. Zu jedem Gespräch: 1 Aussage richtig/falsch und 1 Aufgabe a, b oder c.	**einmal**	22–29
Hören Teil 2: Meinungen	Eine Teambesprechung. Welche Aussage (a–d) passt zu welcher Person? Zwei Aussagen passen nicht.	**einmal**	30–31
Hören Teil 3: Gespräche über Produkte und Abläufe	2 Gespräche, z. B. eine Einweisung oder ein Verkaufsgespräch. Zu jedem Gespräch 2 Aufgaben a, b oder c.	**einmal**	32–35
Hören Teil 4: Anliegen	5 Nachrichten auf dem Anrufbeantworter oder der Mailbox. Zu jeder Nachricht 1 Aufgabe a, b oder c.	**einmal**	36–40
Hören und Schreiben	Ein Telefongespräch. Teil 1: 1 Aufgabe a oder b (Grund für den Anruf). Teil 2: eine Gesprächsnotiz für eine Kollegin oder einen Kollegen in Stichpunkten.	**zweimal**	41 + Notiz 42–45

Zeit: Hören dauert 20 Minuten, Hören und Schreiben 5 Minuten. **Im Teil Hören hören Sie alle Texte nur einmal.** Nur das Telefonat in „Hören und Schreiben“ hören Sie zweimal. Jede Höraufgabe zählt 3 Punkte: 19 Aufgaben + Aufgabe 41 = 60 Punkte für Hören. Die Gesprächsnotiz zählt zum Schreiben.

Strategie: So gehen Sie vor

Teil	Tipp	Achtung, Falle!
1	Vor dem Hören beide Aufgaben lesen. Achten Sie auf Problem und Lösung: Was ist kaputt? Wer macht was?	Ein Vorschlag wird abgelehnt („Nein, nein, das musst du nicht …“).
2	Zu jedem Namen beim Hören ein Stichwort notieren. Sätze mit „Ich finde …“, „Für mich ist …“ sind wichtig.	Eine Aussage sagt die Chefin – sie gehört zu keiner der gesuchten Personen.
3	Bei Produkten: Welche Eigenschaft gehört zu welchem Produkt? Die Entscheidung kommt oft am Ende.	Eine Möglichkeit wird genannt (Lieferung), aber nicht gewählt.
4	Lesen Sie die Frage genau: Was soll man tun? Was ändert sich? Was soll man mitbringen?	Korrekturen: „nicht am Dienstag, sondern am Donnerstag“.
H+S	Beim ersten Hören Name, Firma und Zahlen notieren, beim zweiten Hören kontrollieren und ergänzen.	Die Anruferin korrigiert sich – nur die neue Information gehört in die Notiz.

So üben Sie zu zweit: Eine Person (Partnerin, Partner oder Lehrkraft) liest die Hörtexte aus dem Lösungsteil in normalem Tempo vor – in den Übungen 1–4 **nur einmal**, in Übung 5 **zweimal**. Die anderen schauen den Lösungsteil vorher nicht an. Lesen Sie vor dem Hören immer zuerst die Aufgaben.

created by D.Prudnikau

Übung 1 · Hören Teil 1: Gespräche unter Kollegen ●○○

Sie hören zwei Gespräche. Sie hören jedes Gespräch einmal. Ist die Aussage richtig oder falsch? Welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?

Gespräch 1

1. Der Techniker kommt heute noch. ☐ richtig ☐ falsch

2. Was machen die Kollegen mit den Milchprodukten?

☐ a) Sie verkaufen sie heute billiger. ☐ b) Sie bringen sie ins Kühlhaus. ☐ c) Sie werfen sie weg.

Gespräch 2

3. Jana kann am Freitag nicht mit Dawit tauschen. ☐ richtig ☐ falsch

4. Was müssen die beiden noch tun?

☐ a) mit dem Chef sprechen ☐ b) den Tausch in eine Liste eintragen ☐ c) einen Antrag schreiben

Übung 2 · Hören Teil 2: Meinungen in der Teambesprechung ●●○

Sie hören eine Teambesprechung im Housekeeping eines Hotels. Sie hören das Gespräch einmal. Was meinen die Personen? Welche Aussage (a–d) passt zu welcher Person? Zwei Aussagen passen nicht.

a	Die Pause sollte später beginnen.
b	Mit festen Pausenzeiten weiß man immer, wer im Haus ist.
c	Jede Person soll ihre Pause selbst planen können.
d	Die Mittagspause ist zu kurz.

5. Herr Mensah Aussage: ___ **6.** Frau Kovač Aussage: ___

Übung 3 · Hören Teil 3: Ein Verkaufsgespräch ●●○

Sie arbeiten in einem Fachgeschäft für Bürobedarf. Sie hören ein Gespräch einmal. Welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?

7. Was ist richtig über den Drucker P200?

☐ a) Er druckt auch farbig. ☐ b) Er kann auch scannen. ☐ c) Er druckt schneller als der C350.

8. Was macht die Kundin?

☐ a) Sie kauft den teureren Drucker. ☐ b) Sie nimmt den Drucker gleich mit. ☐ c) Sie lässt den Drucker liefern.

Übung 4 · Hören Teil 4: Nachrichten auf der Mailbox ●●○

Sie hören drei Nachrichten. Sie hören jede Nachricht einmal. Welche Antwort (a, b oder c) passt am besten?

9. Was soll Frau Yılmaz tun?

☐ a) den Antrag noch einmal ausfüllen ☐ b) eine Bestätigung per E-Mail schicken ☐ c) Herrn Schmitz am Mittwoch besuchen

10. Wo ist das Paket für Herrn Petrenko?

☐ a) am Empfang ☐ b) beim Hausmeister ☐ c) in einem Raum im Keller

11. Was ändert sich beim Termin?

☐ a) der Tag ☐ b) die Uhrzeit ☐ c) der Ort

created by D.Prudnikau

Übung 5 · Hören und Schreiben: Ein Telefonat, eine Notiz ●●●

Prüfungsformat: Sie hören das Telefongespräch **zweimal**. Machen Sie schon beim ersten Hören Stichpunkte.

Sie arbeiten im Büro der Firma **Gartenbau Sommer** in Kassel. Ihre Kollegin Frau Adler ist heute im Außendienst. Sie nehmen ein Telefongespräch für sie an.

Teil 1: Welche Antwort (a oder b) passt?

12. Was möchte Frau Arslan?

☐ a) die Gartenpflege kündigen ☐ b) zusätzliche Arbeiten anfragen

Teil 2: Hören Sie das Gespräch noch einmal. Schreiben Sie für Frau Adler eine Gesprächsnotiz. Notieren Sie die wichtigsten Informationen in Stichpunkten.

GESPRÄCHSNOTIZ für Frau Adler	
Wer? Name, Firma, Telefon	
Anliegen	
Termin / Details	
Was tun?	

Selbstcheck: ☐ Name und Firma ☐ Telefonnummer vollständig ☐ Anliegen ☐ Datum und Details ☐ Korrektur beachtet ☐ klare Aufgabe unter „Was tun?“

created by D.Prudnikau

Hörtexte zum Vorlesen und Lösungen

Erst üben, dann nachschauen! Lernende decken diesen Teil ab, solange vorgelesen wird.

Übung 1 · Gespräch 1 (einmal vorlesen)

Frau: Du, Emre, das Kühlregal mit den Milchprodukten ist ganz warm. Auf dem Display stehen zwölf Grad.

Mann: Oh nein. Hast du schon den Kundendienst angerufen?

Frau: Ja, gerade eben. Aber der Techniker kann erst morgen früh kommen.

Mann: Dann können die Sachen nicht im Regal bleiben. Wir bringen alles ins Kühlhaus hinten im Lager. Ich hole schnell einen Rollwagen.

Frau: Gut. Und ich hänge ein Schild für die Kunden auf: Milchprodukte heute bitte an der Kasse fragen.

1 falsch – „der Techniker kann erst morgen früh kommen“. **2 b** – „Wir bringen alles ins Kühlhaus.“ Von billiger verkaufen oder wegwerfen sagt niemand etwas.

Übung 1 · Gespräch 2 (einmal vorlesen)

Mann: Jana, hast du kurz Zeit? Ich habe am Freitag Spätschicht, aber mein Sohn hat da ein Fußballturnier. Können wir tauschen?

Frau: Freitag? Da habe ich Frühschicht … Ja, eigentlich geht das. Dann machst du aber meine Frühschicht, ab sechs Uhr.

Mann: Kein Problem. Soll ich das dem Chef sagen?

Frau: Nein, nein, das musst du nicht. Wir tragen es einfach in die Tauschliste im Pausenraum ein. Das reicht.

Mann: Super, danke! Ich trage uns gleich ein.

3 falsch – „Ja, eigentlich geht das.“ **4 b** – „Wir tragen es einfach in die Tauschliste … ein.“ *Falle a:* Dawit schlägt den Chef vor, aber Jana sagt: „Nein, nein, das musst du nicht.“

Übung 2 · Teambesprechung (einmal vorlesen)

Frau Albrecht (Chefin): Ab Januar möchte ich feste Pausenzeiten: Alle machen von zwölf bis halb eins Mittagspause. Dann wissen wir immer, wer gerade im Haus ist. Was meinen Sie dazu?

Herr Mensah: Ehrlich gesagt finde ich das nicht so gut. Um zwölf bin ich oft mitten in einem Zimmer. Ich möchte lieber selbst entscheiden, wann ich Pause mache – zum Beispiel, wenn ein Zimmer fertig ist.

Frau Kovač: Für mich ist zwölf Uhr zu früh. Ich fange ja erst um neun an. Wenn die Pause um eins wäre, wäre das für mich viel besser. Aber feste Zeiten finde ich eigentlich in Ordnung.

Frau Albrecht: Gut, danke. Dann überlege ich mir das noch einmal.

5 c – Herr Mensah will selbst entscheiden. **6 a** – Frau Kovač möchte die Pause um eins. *Übrig:* b sagt die Chefin, d sagt niemand.

Übung 3 · Verkaufsgespräch (einmal vorlesen)

Kundin: Guten Tag, wir brauchen für unsere Praxis einen neuen Drucker. Was können Sie empfehlen?

Verkäufer: Da haben wir zwei Modelle. Der P200 kostet 189 Euro. Er druckt nur schwarz-weiß, aber sehr schnell. Der C350 kostet 279 Euro und druckt auch farbig. Dafür ist er etwas langsamer.

Kundin: Farbe brauchen wir eigentlich nicht, wir drucken vor allem Rechnungen und Briefe. Kann man mit dem P200 auch scannen?

Verkäufer: Nein, scannen kann nur der C350.

Kundin: Hm. Zum Scannen haben wir am Empfang schon ein Gerät. Dann nehme ich den günstigen.

Verkäufer: Gern. Möchten Sie ihn mitnehmen, oder sollen wir liefern? Die Lieferung kostet neun Euro.

Kundin: Ich nehme ihn gleich mit, mein Auto steht vor der Tür.

7 c – „druckt nur schwarz-weiß, aber sehr schnell“, der C350 ist langsamer. **8 b** – „Ich nehme ihn gleich mit.“ *Falle c:* Die Lieferung wird angeboten, aber nicht gewählt.

Created by D.Prudnikau

Übung 4 · Drei Nachrichten (jede einmal vorlesen)

Nachricht 1: Guten Tag, Frau Yılmaz, hier ist Peter Schmitz aus der Personalabteilung. Ihr Antrag auf Bildungsurlaub ist da, aber es fehlt noch die Anmeldebestätigung vom Kurs. Können Sie mir die bitte bis Mittwoch per E-Mail schicken? Den Antrag selbst müssen Sie nicht noch einmal ausfüllen. Danke und tschüss!

Nachricht 2: Hallo Herr Petrenko, hier ist Lisa vom Empfang. Ihr Paket von der Firma Kranz ist angekommen. Es war leider zu groß für den Empfang. Ich habe es in den Raum null vierzehn im Keller gestellt. Den Schlüssel bekommen Sie beim Hausmeister. Bis dann!

Nachricht 3: Hallo, hier ist Frau Nikolić von der Betriebsärztin. Ihr Termin für die Untersuchung ist nicht am Dienstag, sondern am Donnerstag. Die Uhrzeit bleibt gleich, also um acht. Bitte kommen Sie ohne Frühstück – Wasser trinken dürfen Sie. Danke und bis Donnerstag!

9 b – „Können Sie mir die bitte bis Mittwoch per E-Mail schicken?“ a) „nicht noch einmal ausfüllen“. **10 c** – Raum 014 im Keller. b) Beim Hausmeister ist nur der Schlüssel. **11 a** – „nicht am Dienstag, sondern am Donnerstag“, die Uhrzeit bleibt gleich.

Übung 5 · Telefonat (zweimal vorlesen)

Herr Tran: Gartenbau Sommer, Sie sprechen mit Tran, guten Tag.

Frau Arslan: Guten Tag, hier ist Gül Arslan von der Hausverwaltung Neumann in Kassel. Ich möchte bitte Frau Adler sprechen.

Herr Tran: Frau Adler ist heute leider im Außendienst. Kann ich ihr etwas ausrichten?

Frau Arslan: Ja, gern. Es geht um die Wohnanlage in der Ahornstraße zwölf. Sie machen dort ja die Gartenpflege. Wir möchten im Herbst zusätzlich die Hecken schneiden lassen, am Haupteingang und am Parkplatz. Und das Laub soll ab Oktober jede Woche weggemacht werden … nein, Entschuldigung, alle zwei Wochen reicht.

Herr Tran: Alle zwei Wochen, gut. Ab wann genau?

Frau Arslan: Ab dem zehnten Oktober. Frau Adler soll mir bitte bis Ende nächster Woche ein Angebot per E-Mail schicken. Vorher soll sie sich die Hecken anschauen. Der Hausmeister, Herr Kaya, ist montags bis freitags von acht bis zwölf Uhr vor Ort.

Herr Tran: Und unter welcher Nummer erreicht Frau Adler Sie?

Frau Arslan: Null fünf sechs eins, dreiundvierzig, achtzig, siebenundneunzig.

Herr Tran: Ich wiederhole: null fünf sechs eins, vier drei, acht null, neun sieben.

Frau Arslan: Genau. Vielen Dank, auf Wiederhören!

12 b – Sie möchte zusätzlich Hecken schneiden lassen und das Laub wegmachen lassen. a) Sie kündigt nicht.

Musternotiz (andere Formulierungen sind richtig, wenn alle Informationen stimmen)

GESPRÄCHSNOTIZ für Frau Adler
Wer? Frau Gül Arslan, Hausverwaltung Neumann, Kassel – Tel. 0561 / 43 80 97
Anliegen: Wohnanlage Ahornstraße 12 – zusätzlich Hecken schneiden (Haupteingang + Parkplatz) und Laub wegmachen, **alle 2 Wochen** (nicht jede Woche)
Termin / Details: Laub ab 10. Oktober · Hausmeister Herr Kaya vor Ort Mo–Fr 8–12 Uhr
Was tun? Vorher Hecken anschauen, dann bis Ende nächster Woche Angebot per E-Mail an Frau Arslan Tran, Büro

created by D.Prudnikau