PRÜFUNGSSIMULATION · B2

DTB B2 – Deutsch-Test für den Beruf (Modelltest 3)

Schriftliche Prüfung – Übungsheft zum Ausdrucken

Name: _____ **Datum:** _____

Prüfungsteil	Zeit (Empfehlung)
Lesen	45 Min.
Lesen und Schreiben	20 Min.
Hören	20 Min.
Hören und Schreiben	5 Min.
Sprachbausteine und Schreiben	35 Min.
Gesamt	**125 Min.**

So arbeiten Sie mit dem Heft

1. Drucken Sie das Heft aus und legen Sie einen Stift und eine Uhr bereit.
2. Arbeiten Sie ohne Wörterbuch und ohne Handy. Sie haben insgesamt **125 Minuten**.
3. Kreuzen Sie an oder schreiben Sie direkt ins Heft. Übertragen Sie Ihre Lösungen danach auf den Antwortbogen.
4. **Hören:** Laden Sie die MP3 „Hörverstehen“ herunter (QR-Code scannen, dann in der Simulation auf „Hörverstehen als MP3“ tippen). Sie läuft wie in der Prüfung: Signalton, Zeit zum Lesen, Hörtext, bei Bedarf Wiederholung. Bei jedem Hörtext steht im Heft, ab welcher Minute er in der MP3 beginnt. Ohne Internet kann jemand die Texte aus dem Anhang vorlesen.
5. Am Ende des Heftes: Antwortbogen, Lösungen mit Erklärung, Mustertexte und Checkliste für das Schreiben. Schneller geht es online: Antworten unter „Papier-Antworten prüfen“ eintragen – die Seite rechnet Punkte und Ergebnis aus.

Online üben und Hörtexte

Simulation mit Uhr, automatischer Auswertung und allen Hörtexten:
deutsch-mit-dennis.de/#simulation/dtb-b2-3

Eigene Übungsaufgaben im Stil der Prüfung – keine offiziellen Prüfungsaufgaben. Unabhängiges Lernangebot, kein Angebot von g.a.s.t., telc oder BAMF.

Created by D.Prudnikau

Lesen · ca. 45 Min.

Vier Teile. Du markierst deine Lösungen direkt. Teil dir die Zeit ein: ca. 10–12 Minuten pro Teil.

Lesen Teil 1: Informationen zum Arbeitsmarkt

Lesen Sie die Situationen 1–5 und die Anzeigen a–h. Welche Anzeige passt zu welcher Person? Jede Anzeige können Sie nur einmal verwenden. Drei Anzeigen bleiben übrig.

Auswahl

a) VHS – Buchhaltung
b) Spedition Kaltenbach
c) Welcome Center Ruhr
d) Stadtwerke Gelsenkirchen
e) Klinikum Westfalen
f) Sparkasse Mittelrhein
g) Hotelgruppe Rheinblick
h) Jobcenter – Gründung

a) Volkshochschule Essen – Fachkurs Buchhaltung

Abendkurs (Di und Do, 18–21 Uhr) für Beschäftigte, die sich im Rechnungswesen weiterbilden möchten. Abschluss mit IHK-Zertifikat. Förderung über den Bildungsscheck NRW möglich.

b) Spedition Kaltenbach

Disponent/in (m/w/d) für den internationalen Verkehr. Sie planen Touren nach Polen und Tschechien. Polnisch- oder Tschechischkenntnisse sind ein großer Vorteil. Erfahrung in der Logistik erforderlich.

c) Welcome Center Ruhr

Sie sind neu in der Region und suchen Arbeit in Ihrem akademischen Beruf? Wir bieten kostenlose Beratung zu Anerkennung, Bewerbung und Netzwerken – auch auf Englisch und Arabisch.

d) Stadtwerke Gelsenkirchen

Kundenberater/in im Servicecenter (Teilzeit 30 Std.). Sie beraten zu Strom- und Gastarifen. Kaufmännische Ausbildung oder Erfahrung im Kundenservice. Gleitzeit zwischen 7 und 19 Uhr.

e) Klinikum Westfalen – Pflegeschule

Anpassungslehrgang für Pflegekräfte mit ausländischem Abschluss. Ziel: volle Anerkennung als Pflegefachfrau/-mann. Dauer: 6–12 Monate, bezahlt, mit Praxiseinsätzen auf unseren Stationen.

f) Sparkasse Mittelrhein

Ausbildung zur Bankkauffrau/zum Bankkaufmann ab August. Abitur oder Fachhochschulreife erwünscht. Auch für Bewerber/innen bis 30, die schon eine andere Ausbildung haben.

g) Hotelgruppe Rheinblick

Revenue-Manager/in für unsere vier Häuser. Sie analysieren Preise und Buchungen. Studium im Bereich Tourismus oder BWL, sehr gute Excel-Kenntnisse. Remote-Arbeit an drei Tagen möglich.

Created by D.Prudnikau

h) Jobcenter – Programm „Selbstständig starten“
Sie möchten sich selbstständig machen? Gründungsberatung, Hilfe beim Businessplan und bis zu sechs Monate finanzielle Unterstützung für Arbeitsuchende.

1 **1. Joanna kommt aus Polen und hat zehn Jahre in einer Spedition gearbeitet. Sie sucht eine Stelle, in der sie ihre Sprachkenntnisse nutzen kann. Lösung: _____**

2 **2. Rami ist Krankenpfleger aus Jordanien. Sein Abschluss ist nur teilweise anerkannt. Er möchte in Deutschland als Pflegefachmann arbeiten. Lösung: _____**

3 **3. Svetlana arbeitet tagsüber als Bürokauffrau. Sie möchte sich abends im Bereich Finanzen weiterbilden. Lösung: _____**

4 **4. Ahmed hat in Ägypten Architektur studiert und weiß nicht, wie er hier eine passende Stelle finden kann. Lösung: _____**

5 **5. Lucía ist arbeitslos und möchte ein eigenes kleines Café eröffnen. Lösung: _____**

Lesen Teil 2: Anweisungen verstehen

Lesen Sie die Hausmitteilung und die Aufgaben 1–4. Sind die Aussagen 1 und 2 richtig oder falsch? Welche Lösung (a, b oder c) ist bei den Aufgaben 3 und 4 richtig?

Hausmitteilung 14/2026 – Spedition Kaltenbach, Standort Bochum
Neue Regelung für Dienstreisen und Spesen – gültig ab 1. Dezember

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

ab Dezember rechnen wir Dienstreisen nur noch digital über die App „TravelDesk“ ab. Papierformulare nimmt die Buchhaltung ab diesem Datum nicht mehr an. Wer noch keinen Zugang hat, meldet sich bitte bis zum 25. November bei der IT.

Belege fotografieren Sie direkt mit der App. Die Originale müssen Sie trotzdem sechs Monate aufbewahren, weil das Finanzamt sie verlangen kann. Danach dürfen Sie sie vernichten.

Dienstreisen mit dem eigenen Auto sind nur noch erlaubt, wenn kein Firmenwagen frei ist und die Reise mit der Bahn länger als zwei Stunden dauern würde. Bitte lassen Sie sich die Fahrt vorher von Ihrer Abteilungsleitung genehmigen. Wir erstatten 30 Cent pro Kilometer.

Hotels buchen Sie ab sofort nicht mehr selbst, sondern über das Sekretariat. So können wir die Rahmenverträge mit unseren Partnerhotels nutzen. Ausnahme: Wenn eine Reise kurzfristig verlängert wird, dürfen Sie selbst buchen – bis maximal 110 Euro pro Nacht.

Die Abrechnung muss spätestens vier Wochen nach der Reise vollständig in der App sein. Später eingereichte Abrechnungen können wir leider nicht mehr berücksichtigen.

Ihre Personalabteilung

6 **1. Nach dem Fotografieren mit der App kann man die Originalbelege wegwerfen.**
☐ Richtig ☐ Falsch

7 **2. Für Fahrten mit dem eigenen Auto braucht man vorher eine Genehmigung.**
☐ Richtig ☐ Falsch

8 **3. Hotels …**
☐ a) bucht man immer selbst, aber nur Partnerhotels.
☐ b) bucht normalerweise das Sekretariat.
☐ c) bezahlt die Firma bis 110 Euro, egal wer bucht.

Created by D.Prudnikau

9 4. Was passiert, wenn man die Abrechnung nach sechs Wochen einreicht?

☐ a) Man bekommt das Geld nicht mehr erstattet.
☐ b) Man muss ein Papierformular nehmen.
☐ c) Die Abteilungsleitung muss zustimmen.

Lesen Teil 3: Arbeitsbedingungen

Lesen Sie die Fragen 1–4 aus einem Ratgeberforum für Beschäftigte und die Texte a–e. Welcher Text beantwortet welche Frage? Jeden Text können Sie nur einmal verwenden. Zu einer Frage gibt es keinen passenden Text. Wählen Sie dann x. Zwei Texte bleiben übrig.

Auswahl

a) Urlaub in der Probezeit
b) Überstunden
c) Krank im Urlaub
d) Homeoffice
e) Weiterbildung
x) kein passender Text

a) Urlaub in der Probezeit

Auch in der Probezeit entsteht Urlaubsanspruch – pro voll gearbeitetem Monat ein Zwölftel des Jahresurlaubs. Den vollen Anspruch hat man nach sechs Monaten. Der Arbeitgeber darf Urlaub in der Probezeit nicht grundsätzlich verbieten, muss ihn aber nicht zu jedem Wunschtermin genehmigen.

b) Überstunden

Überstunden müssen nur geleistet werden, wenn das im Arbeits- oder Tarifvertrag steht oder es einen echten Notfall gibt. Ob sie bezahlt oder mit Freizeit ausgeglichen werden, regelt ebenfalls der Vertrag. Notieren Sie Ihre Überstunden am besten selbst mit Datum und Uhrzeit.

c) Krank im Urlaub

Wer im Urlaub krank wird, verliert diese Urlaubstage nicht – vorausgesetzt, man lässt sich von einer Ärztin oder einem Arzt krankschreiben und informiert den Arbeitgeber sofort. Die Tage werden dann nachgewährt. Ein Recht darauf, den Urlaub einfach zu verlängern, gibt es aber nicht.

d) Homeoffice

Einen gesetzlichen Anspruch auf Homeoffice gibt es in Deutschland nicht. Viele Firmen haben aber Betriebsvereinbarungen. Fragen Sie den Betriebsrat, welche Regeln bei Ihnen gelten, und vereinbaren Sie Homeoffice-Tage am besten schriftlich.

e) Weiterbildung

In den meisten Bundesländern haben Beschäftigte Anspruch auf Bildungsurlaub, in der Regel fünf Tage pro Jahr. Der Antrag muss meist sechs Wochen vorher gestellt werden, und der Kurs muss offiziell anerkannt sein.

10 1. „Ich habe im Juli angefangen und möchte im Oktober eine Woche wegfahren. Mein Chef sagt, in der Probezeit gibt es überhaupt keinen Urlaub. Stimmt das?“ Lösung: _____

Created by D.Prudnikau

11 **2. „Ich hatte im Urlaub eine Grippe und lag fünf Tage im Bett. Sind diese Tage jetzt einfach weg?“ Lösung: _____**

12 **3. „Mein Arbeitgeber möchte, dass ich nach der Elternzeit nur noch nachts arbeite. Darf er das?“ Lösung: _____**

13 **4. „Ich möchte einen einwöchigen Sprachkurs machen. Muss ich dafür meinen normalen Urlaub nehmen?“ Lösung: _____**

Lesen Teil 4: Aufgaben und Aufgabenverteilung

Lesen Sie das Protokoll einer Teambesprechung und die Aufgaben 1–5. Welche Lösung (a, b oder c) ist richtig?

Protokoll der Teambesprechung – Stadtwerke Gelsenkirchen, Servicecenter

Datum: 04.11.2026, 9:00–9:45 Uhr

Anwesend: Frau Kowalski (Teamleitung), Herr Aydın, Frau Berger, Herr Lindner, Frau Osei

Protokoll: Herr Lindner

TOP 1: Neue Strompreise ab Januar

Ab 1. Januar steigen die Preise um 4 %. Die Kunden bekommen bis 30. November einen Brief. Frau Kowalski rechnet mit vielen Anrufen und bittet darum, im Dezember keinen Urlaub zu nehmen. Bereits genehmigter Urlaub bleibt bestehen. Herr Aydın erstellt bis Freitag eine Liste mit häufigen Fragen und Antworten für alle.

TOP 2: Chatfunktion auf der Website

Seit Oktober gibt es einen Chat. Die Anfragen beantwortet zuerst ein Chatbot. Wenn er nicht weiterweiß, übernimmt ein Mensch. Frau Berger betreut den Chat vormittags, Frau Osei nachmittags. Bei Beschwerden über Rechnungen soll der Chat die Kunden an die Telefon-Hotline weiterleiten, weil man dort die Kundendaten besser prüfen kann.

TOP 3: Fortbildung „Schwierige Gespräche“

Die Fortbildung findet am 20. November statt. Teilnehmen können vier Personen. Frau Osei und Herr Lindner haben sich schon angemeldet. Wer noch Interesse hat, meldet sich bis Montag bei Frau Kowalski. Die Fortbildung zählt als Arbeitszeit.

TOP 4: Verschiedenes

Die Kaffeemaschine in der Küche wird nächste Woche ersetzt. Bis dahin steht im Konferenzraum ein Wasserkocher.

14 **1. Was gilt für den Urlaub im Dezember?**

- ☐ a) Niemand darf im Dezember Urlaub nehmen.
- ☐ b) Schon genehmigter Urlaub kann genommen werden.
- ☐ c) Nur Herr Aydın muss im Dezember arbeiten.

15 **2. Wer beantwortet Anfragen im Chat zuerst?**

- ☐ a) Frau Berger.
- ☐ b) Frau Osei.
- ☐ c) Ein Chatbot.

16 **3. Was passiert bei Beschwerden über Rechnungen im Chat?**

- ☐ a) Die Kunden werden an die Telefon-Hotline weitergeleitet.
- ☐ b) Der Chatbot prüft die Kundendaten.
- ☐ c) Frau Kowalski schreibt den Kunden einen Brief.

created by D.Prudnikau

17 **4. Für die Fortbildung …**

☐ a) muss man sich bis Freitag anmelden.
☐ b) gibt es noch zwei freie Plätze.
☐ c) muss man einen Urlaubstag nehmen.

18 **5. Wer erstellt die Liste mit Fragen und Antworten zu den neuen Preisen?**

☐ a) Herr Lindner.
☐ b) Frau Kowalski.
☐ c) Herr Aydın.

created by D.Prudnikau

Lesen und Schreiben · ca. 20 Min.

Erst die beiden Texte lesen und die Aufgaben 1–2 lösen, dann die Antwort-E-Mail schreiben. Plane ca. 5 Minuten zum Lesen und 15 Minuten zum Schreiben ein.

Lesen und Schreiben Teil 1: Kundenbeschwerde verstehen

Sie arbeiten an der Rezeption im Hotel Rheinblick in Köln. Lesen Sie die E-Mail einer Kundin und die Nachricht Ihrer Chefin. Welche Lösung (a, b oder c) ist richtig?

E-Mail der Kundin

Von: Martina Seidel, Seidel Consulting GmbH, Frankfurt

An: Hotel Rheinblick, Reservierung

Betreff: Tagung vom 28.–30. Oktober

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir waren mit 18 Personen zu einer Tagung in Ihrem Haus. Leider war ich mit mehreren Punkten sehr unzufrieden. Im Tagungsraum hat der Beamer am ersten Tag zwei Stunden lang nicht funktioniert, und niemand von der Technik war erreichbar. Außerdem wurden vier Zimmer erst um 18 Uhr fertig, obwohl wir den Check-in für 15 Uhr vereinbart hatten. Meine Kolleginnen und Kollegen mussten mit ihrem Gepäck in der Lobby warten.

In der Rechnung finde ich zudem für alle Teilnehmenden ein Abendessen am 30. Oktober, obwohl wir an diesem Tag schon mittags abgereist sind.

Ich erwarte eine Erklärung und eine Korrektur der Rechnung. Für unsere nächste Tagung im Frühjahr suchen wir sonst ein anderes Hotel.

Mit freundlichen Grüßen

Martina Seidel

Nachricht der Chefin

Bitte antworten Sie Frau Seidel heute noch im Namen der Hotelleitung:

– für alles entschuldigen, Rückmeldung ernst nehmen

– Beamer: Gerät war defekt, Techniker an dem Tag krank – inzwischen haben wir einen zweiten Techniker im Bereitschaftsdienst

– Zimmer: Personalengpass in der Reinigung – das hätte nicht passieren dürfen

– Abendessen 30.10.: Fehler, wird storniert, neue Rechnung kommt diese Woche

– als Entschuldigung: 10 % Rabatt auf die gesamte Tagung + kostenloser Tagungsraum bei der Frühjahrstagung

– Ansprechpartner für die Frühjahrstagung: Herr Brenner, Bankett, Tel. 0221 77 88 45

19 Worüber beschwert sich Frau Seidel unter anderem?

☐ a) über das schlechte Essen und den lauten Tagungsraum
☐ b) über die Technik im Tagungsraum und zu spät fertige Zimmer
☐ c) über unfreundliches Personal an der Rezeption

20 Was bietet das Hotel an?

☐ a) einen kostenlosen Tagungsraum bei der nächsten Tagung und Rabatt
☐ b) eine kostenlose Übernachtung für alle Teilnehmenden
☐ c) ein kostenloses Abendessen bei der nächsten Tagung

created by D.Prudnikau

Lesen und Schreiben Teil 2: Antwort an die Kundin

Schreiben Sie im Namen der Hotelleitung eine Antwort-E-Mail an Frau Seidel. Setzen Sie alle Anweisungen Ihrer Chefin um. Richtwert: ca. 100 Wörter (der offizielle Modelltest gibt keine Wortzahl vor). Achten Sie auf Anrede, Gruß und einen höflichen, professionellen Ton.

Sie arbeiten an der Rezeption im Hotel Rheinblick. Frau Seidel hat sich nach einer Tagung beschwert. Ihre Chefin bittet Sie, im Namen der Hotelleitung zu antworten.

Schreiben Sie eine Antwort-E-Mail an Frau Seidel und setzen Sie alle Punkte aus der Nachricht Ihrer Chefin um.

- Dank für die Rückmeldung und Entschuldigung
- Erklärung zum Beamer (defekt, Techniker krank) und neue Lösung (Bereitschaftsdienst)
- Erklärung zu den Zimmern (Personalengpass)
- Korrektur der Rechnung (Abendessen storniert, neue Rechnung diese Woche)
- Entschuldigungsangebot: 10 % Rabatt und kostenloser Tagungsraum im Frühjahr
- Ansprechpartner für die Frühjahrstagung

Ihr Text · mindestens 100 Wörter

created by D.Prudnikau

created by D.Prudnikau

Hören · ca. 20 Min.

Lies vor jedem Hörtext die Aufgaben. Du hörst alle Teile nur einmal.

Hören Teil 1: Arbeitsabläufe, Probleme, Vorschläge

Sie hören drei kurze Gespräche unter Kolleginnen und Kollegen. Zu jedem Gespräch gibt es eine Aussage (richtig oder falsch) und eine Aufgabe (a, b oder c). Sie hören jedes Gespräch einmal.

♪ Gespräch 1 – in der Bankfiliale – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 0:04

21 Der Service repariert den Geldautomaten noch heute.

☐ Richtig ☐ Falsch

22 Was gilt heute an der Kasse?

☐ a) Man kann dort keine kleinen Beträge abheben.
☐ b) Man kann dort ohne Gebühr auch kleine Beträge bekommen.
☐ c) Die Kasse ist wegen des Monatsanfangs geschlossen.

♪ Gespräch 2 – in der Spedition – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 0:49

23 Die Kollegen schicken einen zweiten Fahrer.

☐ Richtig ☐ Falsch

24 Was will Kemal zuerst tun?

☐ a) Die Vertragsstrafe bezahlen.
☐ b) Mit der Chefin sprechen.
☐ c) Den Kunden nach einer späteren Lieferzeit fragen.

♪ Gespräch 3 – im Bürgeramt – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 1:31

25 Für die Samstagsarbeit bekommt man einen ganzen freien Tag.

☐ Richtig ☐ Falsch

26 Was soll die Kollegin tun, wenn sie tauschen möchte?

☐ a) Einen Antrag bei Frau Kaya stellen.
☐ b) Einen freien Nachmittag nehmen.
☐ c) Mit Herrn Brandl sprechen.

Hören Teil 2: Argumente

Sie hören vier kurze Gespräche. Welcher Satz (a–f) passt zu welchem Gespräch? Zwei Sätze passen nicht. Sie haben jetzt eine Minute Zeit, die Sätze a–f zu lesen. Sie hören jedes Gespräch einmal.

Auswahl

a) Eine Weiterbildung lohnt sich für den Betrieb, auch wenn sie zuerst viel kostet.
b) Wer Überstunden macht, sollte dafür freie Tage bekommen.
c) Die Übergabe zwischen zwei Schichten sollte direkt beim Patienten stattfinden.
d) Lebensmittel kurz vor dem Ablaufdatum sollte man günstiger verkaufen, statt sie wegzuwerfen.
e) Eine kurze persönliche Antwort ist besser als eine automatische Nachricht.
f) Manche Aufgaben sollte man an externe Firmen abgeben.

♪ Gespräch 1 – im Supermarkt – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 2:18

created by D.Prudnikau

27 Gespräch 1: Welcher Satz passt? Lösung: _____

♪ Gespräch 2 – im Elektrobetrieb – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 3:10

28 Gespräch 2: Welcher Satz passt? Lösung: _____

♪ Gespräch 3 – im Kundenservice – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 4:08

29 Gespräch 3: Welcher Satz passt? Lösung: _____

♪ Gespräch 4 – auf der Krankenhausstation – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 5:02

30 Gespräch 4: Welcher Satz passt? Lösung: _____

Hören Teil 3: Unternehmensinformationen

Sie hören eine Präsentation am ersten Arbeitstag neuer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Welche Lösung (a, b oder c) ist richtig? Sie hören die Präsentation einmal.

♪ Begrüßung im Klinikum Westfalen – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 5:57

31 1. Wofür braucht man den Mitarbeiterausweis?

- ☐ a) Nur für die Zeiterfassung.
- ☐ b) Für Türen und zum Bezahlen in der Kantine.
- ☐ c) Um Arbeitskleidung zu kaufen.

32 2. Was gilt für die Hygieneschulung?

- ☐ a) Ohne sie darf man nicht auf den Stationen arbeiten.
- ☐ b) Man kann sie in den ersten drei Monaten machen.
- ☐ c) Sie ist nur für die Ärztinnen und Ärzte.

33 3. Was machen die neuen Mitarbeitenden mit ihrer Mentorin oder ihrem Mentor?

- ☐ a) Sie machen zusammen die Hygieneschulung.
- ☐ b) Sie holen die Arbeitskleidung ab.
- ☐ c) Sie planen ihre Fortbildungen.

34 4. Was findet jeden ersten Freitag im Monat statt?

- ☐ a) Eine Fortbildung im Hörsaal.
- ☐ b) Die Ausgabe der Arbeitskleidung.
- ☐ c) Ein Treffen für neue Mitarbeitende.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon

Sie hören fünf Nachrichten auf dem Anrufbeantworter. Welche Lösung (a, b oder c) ist richtig? Sie hören jede Nachricht einmal.

♪ Nachricht 1 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 7:33

35 1. Was bietet die Firma Richter an?

- ☐ a) Einen Rabatt auf die Wärmepumpe.
- ☐ b) Ein mobiles Heizgerät für die Wartezeit.
- ☐ c) Eine schnellere Lieferung gegen Aufpreis.

created by D.Prudnikau

♪ Nachricht 2 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 8:10

36 2. Was soll der Mitarbeiter bis Ende nächster Woche schicken?

☐ a) Einen neuen Antrag auf Teilzeit.
☐ b) Den unterschriebenen Vertrag.
☐ c) Die gewünschte Verteilung der Arbeitsstunden.

♪ Nachricht 3 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 8:43

37 3. Was soll man vor Samstag tun?

☐ a) Die Server herunterfahren.
☐ b) Den Aufzug reparieren lassen.
☐ c) Die Hausverwaltung anrufen.

♪ Nachricht 4 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 9:15

38 4. Was ist mit dem Flug nach Lissabon?

☐ a) Er startet am Montag später.
☐ b) Der Kunde wurde auf einen Flug am Dienstag umgebucht.
☐ c) Der Kunde muss den Flug selbst neu buchen.

♪ Nachricht 5 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 9:48

39 5. Wann ist die Betriebsversammlung?

☐ a) Am Donnerstag um 14 Uhr.
☐ b) Morgen per E-Mail.
☐ c) Am Mittwoch um 14 Uhr.

created by D.Prudnikau

Hören und Schreiben · ca. 5 Min.

Du hörst einen Anruf einmal. Löse Aufgabe 1 und schreib dann eine Telefonnotiz für deinen Kollegen. Mach dir schon beim Hören Notizen.

Hören und Schreiben Teil 1: Anruf einer Kundin

Sie arbeiten bei der Firma MediTech Service in Bochum. Sie hören eine Nachricht auf der Mailbox. Welche Lösung (a, b oder c) ist richtig? Sie hören die Nachricht einmal.

♪ Mailbox – MediTech Service – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 10:22

40 Was möchte Frau Vogel?

- ☐ a) die Wartung absagen, weil die Betten neu sind
- ☐ b) den Wartungstermin verschieben und mehr Betten prüfen lassen
- ☐ c) neue Fernbedienungen für alle Betten bestellen

Hören und Schreiben Teil 2: Telefonnotiz

Schreiben Sie für Ihren Kollegen Herrn Albers eine Telefonnotiz zu diesem Anruf. Notieren Sie alle wichtigen Informationen. Stichpunkte sind erlaubt, die Notiz muss aber für Herrn Albers ohne Rückfrage verständlich sein. In der Prüfung hören Sie die Nachricht nur einmal (für beide Aufgaben) – hier können Sie sie zur Übung noch einmal abspielen.

♪ Mailbox – MediTech Service (Wiederholung) – Sie hören den Text einmal. Machen Sie Notizen. · MP3 ab 11:47

Herr Albers plant bei MediTech Service die Wartungstermine der Techniker.

Schreiben Sie eine Telefonnotiz für Herrn Albers mit allen wichtigen Informationen.

- Anruferin und Einrichtung
- Rückrufnummer
- Anliegen (was soll sich ändern?)
- Details: neuer Termin, Anzahl Betten, Problem mit Fernbedienungen
- Was Herr Albers tun soll (inkl. Frist)

Ihr Text · mindestens 20 Wörter

created by D.Prudnikau

created by D.Prudnikau

Sprachbausteine und Schreiben · ca. 35 Min.

Löse die Sprachbausteine zügig (ca. 10 Minuten) und nutze die restliche Zeit für den Forumsbeitrag.

Sprachbausteine Teil 1

Lesen Sie die Mitarbeiterinformation. Welches Wort (a–j) passt in die Lücken 1–6? Jedes Wort können Sie nur einmal verwenden. Vier Wörter bleiben übrig.

Auswahl

a) aufgrund
b) damit
c) falls
d) jedoch
e) nachdem
f) ohne
g) seit
h) trotz
i) zwar
j) zwischen

Mitarbeiterinformation – Sparkasse Mittelrhein

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

(41) _____ der positiven Erfahrungen in der Filiale Koblenz führen wir das mobile Arbeiten ab Januar in allen Filialen ein. Mitarbeitende im Backoffice können künftig bis zu zwei Tage pro Woche von zu Hause arbeiten, **(42)** _____ die Arbeit im Team darunter leidet.

Bitte stimmen Sie Ihre Homeoffice-Tage mit Ihrer Teamleitung ab, **(43)** _____ an jedem Tag genug Kolleginnen und Kollegen vor Ort sind. Die Kundenberatung ist von der Regelung **(44)** _____ ausgenommen, da hier der persönliche Kontakt im Vordergrund steht.

(45) _____ Sie im Homeoffice technische Probleme haben, wenden Sie sich bitte an die IT-Hotline. Einen dienstlichen Laptop erhalten alle, **(46)** _____ sie die Schulung „Sicher arbeiten von zu Hause“ abgeschlossen haben.

Ihr Personalmanagement

41 Lücke 41 Lösung: _____

42 Lücke 42 Lösung: _____

43 Lücke 43 Lösung: _____

44 Lücke 44 Lösung: _____

45 Lücke 45 Lösung: _____

46 Lücke 46 Lösung: _____

created by D.Prudnikau

Sprachbausteine Teil 2

Lesen Sie die E-Mail. Welche Lösung (a, b oder c) passt in die Lücken 1–6?

E-Mail an einen Kunden

Betreff: Ihre Anfrage zur Lagerfläche

Sehr geehrter Herr Okonkwo,

vielen Dank für Ihr Interesse **(47)** _____ unseren Lagerflächen in Duisburg. Gern beantworte ich Ihre Fragen.

Die Halle 3 steht Ihnen ab dem 1. März zur Verfügung. Sie ist 1.200 Quadratmeter groß und **(48)** _____ über eine eigene Laderampe. Die Miete richtet sich **(49)** _____ der Dauer des Vertrags: Bei einer Laufzeit von mindestens zwei Jahren erhalten Sie einen Rabatt von fünf Prozent.

Gern zeige ich Ihnen die Halle persönlich. **(50)** _____ Ihnen ein Termin in der nächsten Woche? Bitte geben Sie mir Bescheid, an welchem Tag Sie Zeit **(51)** _____.

Für weitere Fragen stehe ich Ihnen jederzeit **(52)** _____ Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Andrea Kaltenbach

47 Lücke 47

- ☐ a) an
- ☐ b) für
- ☐ c) über

48 Lücke 48

- ☐ a) hat
- ☐ b) verfügt
- ☐ c) besteht

49 Lücke 49

- ☐ a) auf
- ☐ b) mit
- ☐ c) nach

50 Lücke 50

- ☐ a) Passt
- ☐ b) Gefällt
- ☐ c) Steht

51 Lücke 51

- ☐ a) hätten
- ☐ b) haben
- ☐ c) hatten

52 Lücke 52

- ☐ a) in
- ☐ b) zur
- ☐ c) bei

Created by D.Prudnikau

Schreiben: Beitrag im Mitarbeiterforum

Im Intranet Ihrer Firma gibt es ein Mitarbeiterforum. Wählen Sie eines der beiden Themen und schreiben Sie einen Beitrag. Äußern Sie Ihre Meinung, begründen Sie sie und nennen Sie Beispiele aus Ihrer Erfahrung. Richtwert: ca. 150 Wörter (der offizielle Modelltest gibt keine Wortzahl vor).

Thema A: Feste Schreibtische abschaffen?

Weil viele Mitarbeitende teilweise im Homeoffice arbeiten, möchte die Geschäftsleitung feste Arbeitsplätze abschaffen. Jeden Morgen bucht man über eine App einen freien Schreibtisch („Desk-Sharing“). Im Forum wird diskutiert.

Schreiben Sie einen Beitrag zum Thema Desk-Sharing.

- Ihre Meinung zum Desk-Sharing
- Vorteile und Nachteile
- Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag oder Ihrem Umfeld
- ein Vorschlag, wie man die Einführung verbessern könnte

Thema B: Weiterbildung in der Freizeit?

Die Firma bietet ab nächstem Jahr viele neue Online-Kurse an. Die Kurse sind kostenlos, sollen aber in der Freizeit gemacht werden. Im Forum wird diskutiert, ob das fair ist.

Schreiben Sie einen Beitrag zum Thema Weiterbildung in der Freizeit.

- Ihre Meinung zu Weiterbildung in der Freizeit
- Gründe dafür und dagegen
- Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag
- ein Vorschlag, wie man das Angebot gestalten könnte

Ihr Text (Aufgabe A oder B – bitte ankreuzen: ☐ A ☐ B) · mindestens 150 Wörter

created by D.Prudnikau

created by D.Prudnikau

Antwortbogen

Tragen Sie hier Ihre Lösungen ein (Buchstabe, Richtig/Falsch, Nummer). So können Sie mit dem Lösungsschlüssel schnell vergleichen.

Lesen

1 _____	2 _____	3 _____	4 _____	5 _____	6 _____	7 _____	8 _____
9 _____	10 _____	11 _____	12 _____	13 _____	14 _____	15 _____	16 _____
17 _____	18 _____						

Lesen und Schreiben

19 _____	20 _____						

Hören

21 _____	22 _____	23 _____	24 _____	25 _____	26 _____	27 _____	28 _____
29 _____	30 _____	31 _____	32 _____	33 _____	34 _____	35 _____	36 _____
37 _____	38 _____	39 _____					

Hören und Schreiben

40 _____							

Sprachbausteine und Schreiben

41 _____	42 _____	43 _____	44 _____	45 _____	46 _____	47 _____	48 _____
49 _____	50 _____	51 _____	52 _____				

Punkte selbst zählen: Richtige Antworten × Punkte pro Aufgabe (steht im Lösungsschlüssel).

created by D.Prudnikau

Lösungen mit Erklärung

Erst nach dem Test lesen!

Lesen

Lesen Teil 1: Informationen zum Arbeitsmarkt · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
1	b) Spedition Kaltenbach	Die Spedition plant Touren nach Polen, Polnischkenntnisse sind „ein großer Vorteil“.
2	e) Klinikum Westfalen	Anpassungslehrgang „für Pflegekräfte mit ausländischem Abschluss“, Ziel volle Anerkennung.
3	a) VHS – Buchhaltung	VHS-Abendkurs Buchhaltung für Beschäftigte im Rechnungswesen.
4	c) Welcome Center Ruhr	Welcome Center: Beratung für akademische Berufe, Anerkennung und Bewerbung, auch auf Arabisch.
5	h) Jobcenter – Gründung	Jobcenter-Programm für Arbeitsuchende, die sich selbstständig machen wollen.

Lesen Teil 2: Anweisungen verstehen · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
6	b) Falsch	„Die Originale müssen Sie trotzdem sechs Monate aufbewahren“.
7	a) Richtig	„Bitte lassen Sie sich die Fahrt vorher von Ihrer Abteilungsleitung genehmigen.“
8	b) bucht normalerweise das Sekretariat.	„Hotels buchen Sie ab sofort nicht mehr selbst, sondern über das Sekretariat.“ Selbst buchen nur bei kurzfristiger Verlängerung.
9	a) Man bekommt das Geld nicht mehr erstattet.	„Später eingereichte Abrechnungen können wir leider nicht mehr berücksichtigen.“

Lesen Teil 3: Arbeitsbedingungen · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
10	a) Urlaub in der Probezeit	Text a: Urlaub in der Probezeit darf nicht grundsätzlich verboten werden.
11	c) Krank im Urlaub	Text c: Mit Krankschreibung verliert man die Urlaubstage nicht.
12	x) kein passender Text	Kein Text behandelt Elternzeit oder Nachtarbeit → x.
13	e) Weiterbildung	Text e: Anspruch auf Bildungsurlaub, in der Regel fünf Tage pro Jahr.

Lesen Teil 4: Aufgaben und Aufgabenverteilung · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
14	b) Schon genehmigter Urlaub kann genommen werden.	„Bereits genehmigter Urlaub bleibt bestehen.“ Neuer Urlaub soll vermieden werden.
15	c) Ein Chatbot.	„Die Anfragen beantwortet zuerst ein Chatbot.“

created by D.Prudnikau

Nr.	Lösung	Erklärung
16	a) Die Kunden werden an die Telefon-Hotline weitergeleitet.	„… soll der Chat die Kunden an die Telefon-Hotline weiterleiten“.
17	b) gibt es noch zwei freie Plätze.	Vier Plätze, zwei schon belegt (Frau Osei, Herr Lindner); sie zählt als Arbeitszeit, Anmeldung bis Montag.
18	c) Herr Aydın.	„Herr Aydın erstellt bis Freitag eine Liste mit häufigen Fragen und Antworten“.

Lesen und Schreiben

Lesen und Schreiben Teil 1: Kundenbeschwerde verstehen · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
19	b) über die Technik im Tagungsraum und zu spät fertige Zimmer	Der Beamer ging zwei Stunden nicht, und vier Zimmer waren erst um 18 Uhr fertig.
20	a) einen kostenlosen Tagungsraum bei der nächsten Tagung und Rabatt	„10 % Rabatt auf die gesamte Tagung + kostenloser Tagungsraum bei der Frühjahrstagung“.

Lesen und Schreiben Teil 2: Antwort an die Kundin – Checkliste zur Selbstbewertung

- ☐ Formelle Anrede und passender Gruß
- ☐ Dank und Entschuldigung am Anfang
- ☐ Beide Probleme erklärt (Beamer, Zimmer) mit Grund
- ☐ Neue Lösung für die Technik genannt (Bereitschaftsdienst)
- ☐ Rechnungskorrektur klar beschrieben
- ☐ Rabatt und kostenloser Tagungsraum angeboten
- ☐ Ansprechpartner mit Telefonnummer
- ☐ Höflicher, professioneller Ton (keine Ausreden, kein Umgangston)

created by D.Prudnikau

Mustertext

Sehr geehrte Frau Seidel,

vielen Dank für Ihre offene Rückmeldung zu Ihrer Tagung vom 28. bis 30. Oktober. Wir nehmen Ihre Kritik sehr ernst und möchten uns im Namen der Hotelleitung aufrichtig entschuldigen.

Der Beamer im Tagungsraum war leider defekt, und unser Techniker war an diesem Tag krank. Damit so etwas nicht wieder passiert, haben wir inzwischen einen zweiten Techniker im Bereitschaftsdienst. Dass vier Zimmer erst um 18 Uhr fertig waren, lag an einem Personalengpass in der Reinigung. Das hätte trotzdem nicht passieren dürfen.

Das Abendessen am 30. Oktober wurde Ihnen irrtümlich berechnet. Wir haben die Position storniert; Sie erhalten diese Woche eine korrigierte Rechnung.

Als Entschuldigung gewähren wir Ihnen 10 % Rabatt auf die gesamte Tagung. Für Ihre Frühjahrstagung stellen wir Ihnen außerdem den Tagungsraum kostenlos zur Verfügung. Ihr Ansprechpartner ist Herr Brenner aus unserer Bankettabteilung, Tel. 0221 77 88 45.

Wir würden uns sehr freuen, Sie im Frühjahr wieder bei uns begrüßen zu dürfen.

Mit freundlichen Grüßen

im Namen der Hotelleitung

Ihr Team vom Hotel Rheinblick

Hören

Hören Teil 1: Arbeitsabläufe, Probleme, Vorschläge · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
21	b) Falsch	„Die kommen aber erst morgen Vormittag.“
22	b) Man kann dort ohne Gebühr auch kleine Beträge bekommen.	„… können wir heute ausnahmsweise auch kleinere Beträge auszahlen, ohne Gebühr.“
23	b) Falsch	„Das bringt nichts, der wäre auch nicht schneller.“
24	c) Den Kunden nach einer späteren Lieferzeit fragen.	„Ich rufe lieber den Kunden an und frage, ob halb elf auch geht.“
25	b) Falsch	„Nicht einen ganzen Tag, aber die vier Stunden werden doppelt gerechnet.“
26	c) Mit Herrn Brandl sprechen.	„Dann sprechen Sie am besten direkt mit Herrn Brandl, der macht den Plan.“

Hören Teil 2: Argumente · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
27	d) Lebensmittel kurz vor dem Ablaufdatum sollte man günstiger verkaufen, statt sie wegzuwerfen.	Frau Petrova: „Kleb einen roten Aufkleber drauf, minus fünfzig Prozent … immer noch mehr, als wenn alles in der Tonne landet.“
28	a) Eine Weiterbildung lohnt sich für den Betrieb, auch wenn sie zuerst viel kostet.	Der Mitarbeiter: Mit dem Zertifikat kann der Betrieb Aufträge annehmen – „Nach zwei, drei Anlagen hat sich der Kurs bezahlt gemacht.“

created by D.Prudnikau

Nr.	Lösung	Erklärung
29	e) Eine kurze persönliche Antwort ist besser als eine automatische Nachricht.	Die Kollegin: „Zwei, drei persönliche Sätze mit Namen … das dauert keine Minute“ – statt automatischer Antwort.
30	c) Die Übergabe zwischen zwei Schichten sollte direkt beim Patienten stattfinden.	Lea macht die Übergabe „im Zimmer“, weil „der Patient dann dabei ist“.

Hören Teil 3: Unternehmensinformationen · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
31	b) Für Türen und zum Bezahlen in der Kantine.	„… damit öffnen Sie die Türen und bezahlen in der Kantine.“
32	a) Ohne sie darf man nicht auf den Stationen arbeiten.	„Ohne diese Schulung dürfen Sie nicht auf den Stationen arbeiten“.
33	c) Sie planen ihre Fortbildungen.	„Mit ihnen planen Sie auch Ihre Fortbildungen.“
34	c) Ein Treffen für neue Mitarbeitende.	„… ein Treffen für neue Mitarbeitende in der Cafeteria.“

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
35	b) Ein mobiles Heizgerät für die Wartezeit.	„… können wir Ihnen in der Zwischenzeit kostenlos ein mobiles Heizgerät bringen.“
36	c) Die gewünschte Verteilung der Arbeitsstunden.	„… brauche ich aber noch Ihre Wunschverteilung der Stunden auf die Wochentage.“
37	a) Die Server herunterfahren.	„Bitte fahren Sie Ihre Server vorher herunter.“
38	b) Der Kunde wurde auf einen Flug am Dienstag umgebucht.	„Wir haben Sie automatisch auf den Flug am Dienstag … umgebucht.“
39	c) Am Mittwoch um 14 Uhr.	„… nicht wie geplant am Donnerstag, sondern schon am Mittwoch um vierzehn Uhr“.

Hören und Schreiben

Hören und Schreiben Teil 1: Anruf einer Kundin · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
40	b) den Wartungstermin verschieben und mehr Betten prüfen lassen	Sie möchte Donnerstag statt Dienstag und 26 statt 24 Betten prüfen lassen.

Hören und Schreiben Teil 2: Telefonnotiz – Checkliste zur Selbstbewertung

☐ Name, Funktion und Einrichtung der Anruferin

☐ Rückrufnummer vollständig und richtig

Created by D.Prudnikau

- ☐ Grund für die Verschiebung und neuer Termin mit Uhrzeit
- ☐ Neue Anzahl der Betten (26)
- ☐ Problem mit den Fernbedienungen auf Station 2
- ☐ Aufgabe mit Frist (bis Freitag bestätigen)

Mustertext

Telefonnotiz für Herrn Albers – Mailbox

Anruferin: Katrin Vogel, Pflegedienstleitung, Seniorenzentrum Lindenhof, Recklinghausen

Rückruf: 02361 50 78 12

Anliegen: Bettenwartung Di, 11. passt nicht (Heimaufsicht kommt) → bitte verschieben auf Do, 13., ab 13 Uhr

Details: jetzt 26 statt 24 Betten (2 neue seit Oktober); Station 2: bei 3 Betten Fernbedienung manchmal defekt → Techniker soll prüfen

To do: neuen Termin bis Freitag bestätigen (Frau Vogel muss Dienstpläne anpassen)

Sprachbausteine und Schreiben

Sprachbausteine Teil 1 · 0.5 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
41	a) aufgrund	„Aufgrund der positiven Erfahrungen“ – Grund, Präposition mit Genitiv.
42	f) ohne	„ohne dass die Arbeit im Team darunter leidet“ – hier passt nur „ohne“ (ohne dass).
43	b) damit	Ziel/Zweck mit Verb am Ende: „damit an jedem Tag genug Kolleginnen und Kollegen vor Ort sind“.
44	d) jedoch	„… ist von der Regelung jedoch ausgenommen“ – Gegensatz zur vorherigen Aussage.
45	c) falls	Bedingung: „Falls Sie im Homeoffice technische Probleme haben, …“.
46	e) nachdem	Zeitliche Reihenfolge: erst die Schulung, dann der Laptop – „nachdem sie … abgeschlossen haben“.

Sprachbausteine Teil 2 · 0.5 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
47	a) an	„Interesse an + Dativ“: Interesse an unseren Lagerflächen.
48	b) verfügt	Feste Verbindung: „über etwas verfügen“.
49	c) nach	„sich richten nach“: Die Miete richtet sich nach der Dauer.
50	a) Passt	„Passt Ihnen ein Termin …?“ = Ist der Termin möglich?
51	a) hätten	Höfliche indirekte Bitte, Konjunktiv II: „an welchem Tag Sie Zeit hätten“.
52	b) zur	Feste Wendung: „zur Verfügung stehen“.

Schreiben: Beitrag im Mitarbeiterforum – Checkliste zur Selbstbewertung

Created by D.Prudnikau

- ☐ Passende Anrede und Gruß für das Forum (mit Namen und Abteilung)
- ☐ Eigene Meinung klar formuliert
- ☐ Vorteile und Nachteile bzw. Gründe dafür und dagegen
- ☐ Mindestens ein konkretes Beispiel aus der Erfahrung
- ☐ Eigener Vorschlag
- ☐ Klare Gliederung mit Absätzen und Konnektoren (allerdings, zudem, daher …)
- ☐ Mindestens 150 Wörter

Mustertext – Thema A: Feste Schreibtische abschaffen?

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

ich habe die Diskussion zum Desk-Sharing mit großem Interesse verfolgt und möchte gern meine Sicht ergänzen.

Grundsätzlich verstehe ich die Idee: Da viele von uns zwei oder drei Tage im Homeoffice arbeiten, stehen viele Schreibtische leer. Mit Desk-Sharing könnte die Firma Fläche und Energie sparen. Außerdem würde man öfter neben Kolleginnen und Kollegen aus anderen Teams sitzen, was den Austausch fördern kann.

Allerdings sehe ich auch deutliche Nachteile. In meiner früheren Firma gab es Desk-Sharing, und morgens wurde viel Zeit mit der Suche nach einem Platz verschwendet. Wer früh kam, hatte die besten Plätze am Fenster, wer später kam – oft Eltern –, saß am Gang. Zudem fehlt vielen ein Platz für persönliche Dinge und Unterlagen.

Mein Vorschlag wäre daher, Desk-Sharing zunächst in einer Abteilung zu testen und feste Zonen für Teams einzurichten. Jede und jeder sollte außerdem einen eigenen Schrank bekommen. Nach drei Monaten könnten wir gemeinsam auswerten, ob das Modell funktioniert.

Viele Grüße

Aylin Demir, Buchhaltung

Mustertext – Thema B: Weiterbildung in der Freizeit?

Hallo zusammen,

ich finde es grundsätzlich sehr gut, dass unsere Firma so viele neue Online-Kurse anbietet. Weiterbildung ist wichtig, gerade weil sich unsere Arbeit durch die Digitalisierung schnell verändert.

Dass die Kurse kostenlos sind, ist ein klarer Vorteil. Viele Kurse würden sonst mehrere Hundert Euro kosten. Außerdem kann man online lernen, wann man möchte – zum Beispiel abends, wenn die Kinder schlafen.

Trotzdem halte ich es nicht für fair, dass die Kurse komplett in der Freizeit stattfinden sollen. Am Ende profitiert ja auch die Firma davon, wenn wir besser qualifiziert sind. Ich selbst habe letztes Jahr einen Excel-Kurs am Wochenende gemacht und war danach ziemlich erschöpft. Kolleginnen mit Familie oder Pflegeaufgaben haben dafür oft gar keine Zeit.

Mein Vorschlag: Die Hälfte der Kurszeit sollte als Arbeitszeit zählen. Kurse, die für unsere tägliche Arbeit Pflicht sind, sollten wir ganz in der Arbeitszeit machen dürfen.

Viele Grüße

Marek Nowak, Vertrieb

Created by D.Prudnikau

Anhang: Hörtexte (Transkripte)

Für Lehrkräfte oder Lernpartner: Lesen Sie die Texte laut vor, wenn Sie ohne Internet üben. Lernende lesen die Transkripte erst nach dem Test.

Hören Teil 1: Arbeitsabläufe, Probleme, Vorschläge · Gespräch 1 – in der Bankfiliale

Frau: Herr Petersen, der Geldautomat im Foyer zeigt schon wieder „Außer Betrieb".

Mann: Ach nee. Hat jemand den Service angerufen?

Frau: Ja, ich habe vor einer Stunde ein Ticket aufgemacht. Die kommen aber erst morgen Vormittag.

Mann: Das ist schlecht, heute ist Monatsanfang, da wollen alle Geld abheben. Hängen Sie bitte einen Zettel an den Automaten, dass der Automat im Supermarkt gegenüber funktioniert.

Frau: Mach ich. Und an der Kasse?

Mann: An der Kasse können wir heute ausnahmsweise auch kleinere Beträge auszahlen, ohne Gebühr. Sagen Sie das bitte auch den Kollegen.

Hören Teil 1: Arbeitsabläufe, Probleme, Vorschläge · Gespräch 2 – in der Spedition

Mann: Kemal, der LKW nach Breslau hat Verspätung. Der Fahrer steht seit zwei Stunden an der Grenze.

Mann 2: Mist. Der Kunde braucht die Ware doch morgen um acht für die Produktion.

Mann: Genau. Was meinst du, sollen wir einen zweiten Fahrer schicken?

Mann 2: Das bringt nichts, der wäre auch nicht schneller. Ich rufe lieber den Kunden an und frage, ob halb elf auch geht.

Mann: Gut. Und wenn nicht?

Mann 2: Dann muss die Chefin entscheiden, ob wir die Strafe aus dem Vertrag bezahlen. Aber ich glaube, die sind flexibel, das ist ein Stammkunde.

Hören Teil 1: Arbeitsabläufe, Probleme, Vorschläge · Gespräch 3 – im Bürgeramt

Frau: Frau Kaya, ab Montag sollen wir ja auch samstags öffnen. Haben Sie den Plan schon gesehen?

Frau 2: Ja, jede von uns arbeitet einen Samstag im Monat, von neun bis dreizehn Uhr.

Frau: Und bekommen wir dafür einen Tag frei?

Frau 2: Nicht einen ganzen Tag, aber die vier Stunden werden doppelt gerechnet. Die kann man dann als freien Nachmittag nehmen.

Frau: Okay. Ich würde gern im ersten Monat tauschen, mein Sohn hat am ersten Samstag Konfirmation.

Frau 2: Dann sprechen Sie am besten direkt mit Herrn Brandl, der macht den Plan.

Hören Teil 2: Argumente · Gespräch 1 – im Supermarkt

Mann: Frau Petrova, soll ich die Joghurts hier wegwerfen? Die laufen morgen ab.

Frau: Moment, nicht wegwerfen. Die sind doch noch völlig in Ordnung.

Mann: Ja, aber die kauft doch keiner mehr, wenn morgen das Datum drauf ist.

Frau: Doch, wenn sie billiger sind. Kleb einen roten Aufkleber drauf, minus fünfzig Prozent, und stell sie vorne an die Kasse. Du wirst sehen, um sechs ist alles weg. Wir verdienen zwar weniger daran, aber immer noch mehr, als wenn alles in der Tonne landet. Und es ist einfach schade um die Lebensmittel.

Mann: Okay, mach ich. Gilt das auch für das Brot von gestern?

Frau: Für das Brot auch, ja.

created by D.Prudnikau

Hören Teil 2: Argumente · Gespräch 2 – im Elektrobetrieb

Mann 2: Chef, ich hab hier die Anmeldung für den Kurs zu Solaranlagen. Sechs Wochen, jeden Samstag. Ich weiß, der ist nicht billig.

Mann: Eintausendneunhundert Euro, ja, das hab ich gesehen. Das ist schon eine Menge Geld.

Mann 2: Schon. Aber überlegen Sie mal: Letzten Monat haben wir drei Anfragen für Solaranlagen abgesagt, weil keiner von uns das machen darf. Mit dem Zertifikat können wir diese Aufträge annehmen. Nach zwei, drei Anlagen hat sich der Kurs bezahlt gemacht.

Mann: Hm. Und wenn Sie danach zur Konkurrenz gehen?

Mann 2: Ich hab nicht vor, zu gehen. Mir gefällt's hier. Und ehrlich gesagt: Wer in seine Leute investiert, der behält sie auch eher.

Mann: Na gut. Ich unterschreib das.

Hören Teil 2: Argumente · Gespräch 3 – im Kundenservice

Frau 2: Herr Lange, haben Sie gesehen? Die Geschäftsleitung überlegt, dass wir auf alle E-Mails erst mal eine automatische Antwort schicken. „Vielen Dank, wir melden uns."

Mann: Ja, hab ich gehört. Spart ja Zeit.

Frau 2: Ich weiß nicht. Ich hab mir die Beschwerden vom letzten Monat angeschaut. Die Leute ärgern sich am meisten, wenn sie das Gefühl haben, mit einer Maschine zu reden. Zwei, drei persönliche Sätze mit Namen – „Ich kümmere mich darum und melde mich bis morgen" – das dauert keine Minute, und die Kunden sind schon viel ruhiger.

Mann: Aber bei zweihundert Mails am Tag?

Frau 2: Dann sind es zweihundert Minuten. Und dafür bekommen wir viel weniger Nachfragen, wo denn die Antwort bleibt.

Hören Teil 2: Argumente · Gespräch 4 – auf der Krankenhausstation

Frau: Sag mal, Lea, warum machst du die Übergabe eigentlich immer im Zimmer und nicht im Stationszimmer wie alle anderen?

Frau 2: Weil der Patient dann dabei ist. Der hört, was wir besprechen, und kann gleich sagen: „Nein, die Schmerzen sind eher schlimmer geworden" oder „Ich hab heute noch nichts getrunken". Das wissen wir sonst oft gar nicht.

Frau: Und was ist mit dem Datenschutz? Im Zimmer liegen doch oft zwei Leute.

Frau 2: Klar, heikle Sachen bespreche ich draußen. Aber das meiste ist ja nicht geheim. Und die Patienten fühlen sich ernst genommen. Die wissen dann auch, wer in der nächsten Schicht für sie zuständig ist.

Frau: Hm, das probier ich morgen früh mal aus.

Hören Teil 3: Unternehmensinformationen · Begrüßung im Klinikum Westfalen

Frau: Guten Morgen und herzlich willkommen im Klinikum Westfalen! Mein Name ist Dr. Annette Schumann, ich bin die Pflegedirektorin. Unser Haus wurde vor über hundert Jahren als kleines Krankenhaus der Stadt gegründet. Heute haben wir fünfhundert Betten, vierzehn Fachabteilungen und über zweitausend Beschäftigte aus mehr als vierzig Ländern.

Frau: In Ihrer ersten Woche lernen Sie das Haus kennen. Heute bekommen Sie Ihren Mitarbeiterausweis – damit öffnen Sie die Türen und bezahlen in der Kantine. Bitte tragen Sie ihn immer sichtbar. Die Arbeitskleidung holen Sie bitte heute noch in der Wäscherei im Untergeschoss ab, sie hat nur bis vierzehn Uhr geöffnet.

Frau: Ganz wichtig: Am Mittwoch findet die Hygieneschulung statt. Ohne diese Schulung dürfen Sie nicht auf den Stationen arbeiten, auch nicht zum Zuschauen. Die Schulung dauert drei Stunden und beginnt um acht Uhr im Hörsaal.

Frau: Jede neue Kollegin und jeder neue Kollege bekommt für die ersten drei Monate eine Mentorin oder einen Mentor. Mit ihnen planen Sie auch Ihre Fortbildungen. Unser Haus bezahlt jedem Beschäftigten pro Jahr bis zu fünf Fortbildungstage.

Created by D.Prudnikau

Frau: Und zum Schluss noch etwas Schönes: Jeden ersten Freitag im Monat gibt es um sechzehn Uhr ein Treffen für neue Mitarbeitende in der Cafeteria. Da können Sie Fragen stellen und Kolleginnen und Kollegen aus anderen Abteilungen kennenlernen.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 1

Mann: Guten Tag, hier spricht Wolfgang Richter von der Firma Richter Haustechnik. Sie haben bei uns eine Wärmepumpe bestellt. Der Liefertermin im November verschiebt sich leider um drei Wochen, weil ein Bauteil beim Hersteller fehlt. Wenn Sie möchten, können wir Ihnen in der Zwischenzeit kostenlos ein mobiles Heizgerät bringen. Rufen Sie mich bitte zurück, ob Sie das brauchen.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 2

Frau: Hallo, hier ist Nicole Brandt aus der Personalabteilung. Ihr Antrag auf Teilzeit ab Februar ist genehmigt. Für den neuen Vertrag brauche ich aber noch Ihre Wunschverteilung der Stunden auf die Wochentage. Schicken Sie mir die bitte bis Ende nächster Woche per E-Mail, dann kann ich den Vertrag vorbereiten.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 3

Mann: Ja, guten Morgen, Krämer hier, Hausverwaltung Krämer. In Ihrem Bürogebäude wird am Samstag von acht bis sechzehn Uhr der Strom abgeschaltet, wegen Arbeiten am Hauptverteiler. Bitte fahren Sie Ihre Server vorher herunter. Die Aufzüge funktionieren in dieser Zeit auch nicht.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 4

Frau: Guten Tag, Simone Hartmann vom Kundenservice der Lufthansa. Ihr Flug nach Lissabon am Montag fällt leider aus. Wir haben Sie automatisch auf den Flug am Dienstag um sieben Uhr fünfzehn umgebucht. Wenn Sie lieber mit der Bahn fahren oder den Flug stornieren möchten, können Sie das kostenlos in der App machen.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 5

Mann: Hallo, hier ist Jonas vom Betriebsrat. Die Betriebsversammlung ist nicht wie geplant am Donnerstag, sondern schon am Mittwoch um vierzehn Uhr, in der Kantine. Bitte gib das auch an dein Team weiter, die Einladung per Mail kommt erst morgen.

Hören und Schreiben Teil 1: Anruf einer Kundin · Mailbox – MediTech Service

Frau: Guten Tag, hier spricht Katrin Vogel, Pflegedienstleitung im Seniorenzentrum Lindenhof in Recklinghausen. Ich rufe wegen der Wartung unserer Pflegebetten an, die Sie für nächsten Dienstag, den elften, geplant haben. Leider passt der Termin bei uns gar nicht: Am Dienstag kommt die Heimaufsicht zur Prüfung, da brauchen wir alle Zimmer. Könnten wir die Wartung auf Donnerstag, den dreizehnten, verschieben? Am besten ab dreizehn Uhr, wenn die Bewohner Mittagsruhe hatten und viele im Gemeinschaftsraum sind. Außerdem sind es nicht mehr vierundzwanzig Betten, sondern sechsundzwanzig, wir haben im Oktober zwei neue bekommen – die bitte gleich mit prüfen. Bei drei Betten auf Station zwei funktioniert die Fernbedienung manchmal nicht, das sollte sich der Techniker auf jeden Fall ansehen. Bitte bestätigen Sie mir den neuen Termin bis Freitag, damit ich die Dienstpläne anpassen kann. Sie erreichen mich direkt unter null zwei drei sechs eins, fünf null, sieben acht, zwölf. Also: null zwei drei sechs eins, fünf null, sieben acht, eins zwei. Vielen Dank und auf Wiederhören.

created by D.Prudnikau

Hören und Schreiben Teil 2: Telefonnotiz · Mailbox – MediTech Service (Wiederholung)

Frau: Guten Tag, hier spricht Katrin Vogel, Pflegedienstleitung im Seniorenzentrum Lindenhof in Recklinghausen. Ich rufe wegen der Wartung unserer Pflegebetten an, die Sie für nächsten Dienstag, den elften, geplant haben. Leider passt der Termin bei uns gar nicht: Am Dienstag kommt die Heimaufsicht zur Prüfung, da brauchen wir alle Zimmer. Könnten wir die Wartung auf Donnerstag, den dreizehnten, verschieben? Am besten ab dreizehn Uhr, wenn die Bewohner Mittagsruhe hatten und viele im Gemeinschaftsraum sind. Außerdem sind es nicht mehr vierundzwanzig Betten, sondern sechsundzwanzig, wir haben im Oktober zwei neue bekommen – die bitte gleich mit prüfen. Bei drei Betten auf Station zwei funktioniert die Fernbedienung manchmal nicht, das sollte sich der Techniker auf jeden Fall ansehen. Bitte bestätigen Sie mir den neuen Termin bis Freitag, damit ich die Dienstpläne anpassen kann. Sie erreichen mich direkt unter null zwei drei sechs eins, fünf null, sieben acht, zwölf. Also: null zwei drei sechs eins, fünf null, sieben acht, eins zwei. Vielen Dank und auf Wiederhören.

created by D.Prudnikau