PRÜFUNGSSIMULATION · B2

DTB B2 – Deutsch-Test für den Beruf

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

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) Seniorenresidenz Haus Ahorn
b) Betriebsrestaurant Ruhrland Versicherung
c) Tagesklinik St.-Anna-Hospital
d) Bildungszentrum Pflege Ruhr
e) Kanzlei Hellwig & Partner
f) Logistik-Akademie Hamm
g) Solar-Kompetenzzentrum
h) Bildungswerk Westfalen

a) Seniorenresidenz Haus Ahorn, Dortmund-Hörde

Pflegefachkraft (m/w/d) in Voll- oder Teilzeit

Sie arbeiten im Drei-Schicht-System (Früh-, Spät- und Nachtdienst) in einem herzlichen Team mit 60 Bewohnerinnen und Bewohnern. Wir bieten: Bezahlung nach Tarif, Zuschuss zur Kinderbetreuung, Jobrad, betriebliche Altersvorsorge.

Voraussetzung: abgeschlossene Ausbildung als Pflegefachkraft. Bewerbung bitte über unser Online-Portal.

b) Betriebsrestaurant der Ruhrland Versicherung AG, Essen

Koch/Köchin (m/w/d) in Vollzeit

Wir kochen täglich frisch für rund 600 Mitarbeitende. Arbeitszeit: Montag bis Freitag von 6:00 bis 14:30 Uhr. Kein Abenddienst, keine Wochenenden – und zwischen Weihnachten und Neujahr Betriebsferien.

Voraussetzung: abgeschlossene Ausbildung als Koch/Köchin, Erfahrung in der Gemeinschaftsverpflegung von Vorteil.

c) Tagesklinik für Psychiatrie am St.-Anna-Hospital, Dortmund

Pflegefachkraft (m/w/d), 30 bis 38,5 Stunden pro Woche

Unsere Patientinnen und Patienten sind nur tagsüber bei uns. Ihre Arbeitszeit liegt deshalb montags bis freitags zwischen 7:00 und 16:00 Uhr – keine Nacht-, Wochenend- oder Feiertagsdienste.

Voraussetzung: abgeschlossene, in Deutschland anerkannte Ausbildung in der Pflege.

d) Bildungszentrum Pflege Ruhr, Bochum

Anpassungsqualifizierung für Pflegekräfte mit ausländischem Berufsabschluss

Ihr Abschluss ist noch nicht oder nur teilweise anerkannt? In 6 bis 9 Monaten bereiten wir Sie gezielt auf die Kenntnisprüfung vor. Theorie montags bis donnerstags, Praxis in unseren Partnerkliniken. Förderung über Bildungsgutschein möglich.

created by D.Prudnikau

e) Steuerberatungskanzlei Hellwig & Partner, Bochum

Bürokraft / Sachbearbeitung (m/w/d) in Teilzeit, 20–25 Stunden pro Woche

Ihre Aufgaben: Terminplanung, Korrespondenz mit Mandanten, digitale Ablage. Nach der Einarbeitung können Sie zwei Tage pro Woche mobil von zu Hause arbeiten. Ideal für den Wiedereinstieg nach der Familienzeit – in unsere Software arbeiten wir Sie in Ruhe ein.

f) Logistik-Akademie Hamm

IHK-Abschluss für Berufserfahrene: Fachkraft für Lagerlogistik

Sie arbeiten schon lange im Lager, haben aber keinen Berufsabschluss? Mit mindestens 4,5 Jahren Berufserfahrung können Sie zur Externenprüfung zugelassen werden. Unser Vorbereitungskurs läuft berufsbegleitend: dienstags und donnerstags von 18 bis 21 Uhr sowie jeden zweiten Samstag.

g) Solar-Kompetenzzentrum Gelsenkirchen

Lehrgang „Fachkraft Photovoltaik“ für Elektrikerinnen und Elektriker

8 Wochen Vollzeit (Mo–Fr, 8–16 Uhr) mit viel Praxis auf unserem Montagedach. Der Lehrgang ist AZAV-zertifiziert: Die Kosten können mit einem Bildungsgutschein der Agentur für Arbeit oder des Jobcenters übernommen werden. Nächster Start: 3. November.

h) Bildungswerk Westfalen, Dortmund

Umschulung zur Fachkraft für Lagerlogistik (IHK)

In 24 Monaten zum anerkannten Berufsabschluss. Unterricht und Betriebspraktikum in Vollzeit, Montag bis Freitag. Für Arbeitsuchende mit Bildungsgutschein. Infoabend jeden ersten Mittwoch im Monat.

1 Olga P. ist ausgebildete Krankenschwester; ihr Abschluss aus der Ukraine ist in Deutschland bereits anerkannt. Sie hat eine dreijährige Tochter und sucht eine Stelle ohne Nacht- und Wochenenddienste. Lösung: _____

2 Kemal A. arbeitet seit sechs Jahren als Lagerhelfer in Vollzeit. Er möchte einen Berufsabschluss als Fachkraft für Lagerlogistik machen, ohne seine Stelle aufzugeben. Lösung: _____

3 Mariana C. ist Kauffrau für Büromanagement und war drei Jahre in Elternzeit. Sie möchte wieder einsteigen, aber höchstens 25 Stunden pro Woche arbeiten und teilweise von zu Hause aus. Lösung: _____

4 Tomasz N. ist Elektroniker und zurzeit arbeitslos. Er möchte sich auf Photovoltaik spezialisieren und kann sofort eine Vollzeit-Weiterbildung beginnen; die Kosten soll die Agentur für Arbeit übernehmen. Lösung: _____

5 Ahmad R. ist Koch. Nach vielen Jahren mit Spätdiensten sucht er eine Stelle mit festen Arbeitszeiten tagsüber und freien Wochenenden. Lösung: _____

created by D.Prudnikau

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 Nr. 14/2026 – Spedition Kröger & Sohn GmbH, Standort Hamm

Neue Regeln zum Arbeitsschutz im Lager – gültig ab 1. November

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

nach zwei Unfällen mit Gabelstaplern im letzten Quartal hat die Geschäftsführung gemeinsam mit dem Betriebsrat und unserer Fachkraft für Arbeitssicherheit die Regeln für das Lager überarbeitet. Bitte lesen Sie diese Mitteilung sorgfältig und bestätigen Sie bis zum 31. Oktober mit Ihrer Unterschrift auf der Liste bei Ihrer Schichtleitung, dass Sie sie zur Kenntnis genommen haben.

1. Flurförderzeuge

Gabelstapler und Hubwagen mit Fahrersitz dürfen nur Beschäftigte fahren, die einen gültigen Fahrausweis („Staplerschein“) besitzen und zusätzlich vom Betrieb einen schriftlichen Fahrauftrag erhalten haben. Wer bereits einen Staplerschein, aber noch keinen Fahrauftrag hat, meldet sich bitte bei Herrn Demir (Lagerleitung). Vor der Erteilung des Fahrauftrags erfolgt eine kurze Einweisung auf dem jeweiligen Fahrzeugtyp. Elektrische Mitgänger-Hubwagen dürfen weiterhin nach einer Unterweisung durch die Schichtleitung genutzt werden.

2. Persönliche Schutzausrüstung

In allen Lagerhallen sind Sicherheitsschuhe und Warnweste Pflicht – auch auf kurzen Wegen, z. B. wenn Sie von der Kantine durch Halle 3 ins Büro gehen. Die Firma stellt jedes Jahr ein Paar Sicherheitsschuhe kostenlos zur Verfügung. Wer ein zweites Paar möchte oder ein Modell wählt, das teurer ist als in unserem Rahmenvertrag vorgesehen, zahlt die Differenz selbst. Gutscheine erhalten Sie im Personalbüro.

3. Unfälle und Beinahe-Unfälle

Jeder Unfall – auch ohne Verletzung – muss sofort der Schichtleitung gemeldet und im Verbandbuch eingetragen werden. Neu ist: Auch Situationen, in denen beinahe etwas passiert wäre, melden Sie bitte über das Formular „Beinahe-Unfall“ im Intranet. Diese Meldungen sind auch anonym möglich und haben für Sie keinerlei Folgen. Sie helfen uns, Gefahren früh zu erkennen.

4. Besucher und Fremdfirmen

Besucherinnen und Besucher dürfen die Hallen nur in Begleitung betreten; sie erhalten am Empfang eine Besucherweste. Beschäftigte von Fremdfirmen (z. B. Reinigung, Wartung) müssen vor ihrem ersten Einsatz an einer Sicherheitsunterweisung teilnehmen, die unser Empfang organisiert.

Vielen Dank für Ihre Mithilfe!

Jana Kröger, Geschäftsführung

Created by D.Prudnikau

6 Wer einen Staplerschein besitzt, darf ab November jeden Gabelstapler im Betrieb fahren.

☐ Richtig ☐ Falsch

7 Auch Situationen, in denen fast ein Unfall passiert wäre, sollen gemeldet werden.

☐ Richtig ☐ Falsch

8 Was gilt für Sicherheitsschuhe?

☐ a) Die Firma bezahlt jedes Jahr beliebig viele Paare.
☐ b) Ein Paar pro Jahr ist kostenlos, Extras zahlt man selbst.
☐ c) Man muss sie nur bei längeren Arbeiten in der Halle tragen.

9 Was müssen Beschäftigte von Fremdfirmen tun?

☐ a) Sie holen sich vor jedem Einsatz eine Besucherweste im Personalbüro.
☐ b) Sie dürfen die Halle nur zusammen mit Herrn Demir betreten.
☐ c) Sie nehmen vor dem ersten Einsatz an einer Sicherheitsunterweisung teil.

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) Krank – was nun?
b) Lernen mit Lohn
c) Das Zeugnis zum Abschied
d) Teilzeit und Urlaub
e) Länger bleiben?
x) kein passender Text

a) Krank – was nun?

Wer krank ist, muss den Arbeitgeber sofort informieren, am besten noch vor Arbeitsbeginn – per Telefon oder so, wie es im Betrieb üblich ist. Eine ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung ist meist ab dem vierten Kalendertag nötig; der Arbeitgeber darf das Attest aber auch schon ab dem ersten Tag verlangen. Seit 2023 ruft der Betrieb die Daten elektronisch bei der Krankenkasse ab. Die Pflicht, sich selbst krankzumelden, bleibt trotzdem bestehen.

b) Lernen mit Lohn

In fast allen Bundesländern haben Beschäftigte einen gesetzlichen Anspruch auf Bildungsurlaub – meist fünf Arbeitstage pro Jahr bei voller Bezahlung. Voraussetzung ist, dass die Veranstaltung offiziell als Bildungsurlaub anerkannt ist und Sie den Antrag rechtzeitig stellen, in vielen Ländern spätestens sechs Wochen vorher. Ob ein Kurs anerkannt ist, erfahren Sie beim Kursanbieter.

c) Das Zeugnis zum Abschied

Am Ende eines Arbeitsverhältnisses haben Sie Anspruch auf ein schriftliches Arbeitszeugnis. Ein qualifiziertes Zeugnis beschreibt nicht nur Ihre Aufgaben, sondern auch Leistung und Verhalten. Achten Sie darauf, dass auch besuchte Weiterbildungen erwähnt werden. Wechselt Ihre Vorgesetzte oder Ihr Vorgesetzter, können Sie ein Zwischenzeugnis verlangen.

d) Teilzeit und Urlaub

Der Urlaubsanspruch richtet sich nach der Zahl der Arbeitstage pro Woche, nicht nach den Stunden. Wer wie die Vollzeitkräfte an fünf Tagen arbeitet, bekommt genauso viele Urlaubstage – auch wenn die einzelnen Arbeitstage kürzer sind. Nur wer an weniger Tagen arbeitet, hat entsprechend weniger Urlaubstage: Bei drei Arbeitstagen sind es drei Fünftel des Vollzeit-Urlaubs.

created by D.Prudnikau

e) Länger bleiben?
Überstunden müssen Sie grundsätzlich nur leisten, wenn Ihr Arbeitsvertrag, ein Tarifvertrag oder eine Betriebsvereinbarung das vorsieht. Eine Ausnahme sind echte Notfälle, zum Beispiel ein Wasserschaden oder ein Brand. Ob Überstunden bezahlt oder mit Freizeit ausgeglichen werden, steht ebenfalls meist im Vertrag. Notieren Sie Ihre Überstunden in jedem Fall schriftlich.

10 Svetlana, Verkäuferin: „Ich arbeite 20 Stunden pro Woche, verteilt auf fünf Vormittage. Die Kolleginnen in Vollzeit haben 28 Urlaubstage, ich soll nur 14 bekommen. Ist das korrekt?“ Lösung: _____

11 Jörg, Montagehelfer: „Mein Chef sagt fast jeden Tag kurz vor Feierabend, dass ich noch zwei Stunden bleiben muss. In meinem Vertrag steht dazu nichts. Muss ich das machen?“ Lösung: _____

12 Amira, Zahnmedizinische Fachangestellte: „Ich war eine Woche im Urlaub und davon vier Tage mit Fieber im Bett – mit Attest vom Arzt. Bekomme ich diese Urlaubstage zurück?“ Lösung: _____

13 Bogdan, Lagerarbeiter: „Ich möchte an der Volkshochschule einen einwöchigen Computerkurs machen, der tagsüber stattfindet. Muss mich mein Arbeitgeber dafür bezahlt freistellen?“ 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?

created by D.Prudnikau

Protokoll der Teambesprechung – Haustechnik Brandt GmbH, Bochum

Datum: 13.10.2026, 7:30–8:45 Uhr

Anwesend: Herr Brandt (Geschäftsführer), Frau Lindemann (Büro/Disposition), Herr Kaya (Obermonteur), Herr Wiese (Monteur), Frau Petrović (Auszubildende, 2. Lehrjahr)

Entschuldigt: Herr Jansen (Urlaub)

Protokoll: Frau Lindemann

TOP 1: Digitale Auftragsmappe

Ab 1. Dezember werden alle Aufträge über die App „ServiceMappe“ auf den Tablets verwaltet; die Auftragszettel aus Papier entfallen. Herr Kaya hat die App vier Wochen getestet und ist insgesamt zufrieden. Er kritisiert aber, dass Fotos von der Baustelle bisher nur über WLAN hochgeladen werden können. Herr Brandt klärt bis Ende Oktober mit dem Anbieter, ob das Hochladen auch über mobile Daten möglich ist.

Schulung: 18.11., 14–17 Uhr in der Werkstatt. Frau Lindemann verschickt die Einladung. Herr Jansen erhält nach seinem Urlaub eine Einzelschulung durch Herrn Kaya.

TOP 2: Notdienst im Winter

Vom 1.12. bis 28.2. gibt es wieder einen Wochenend-Notdienst. Bisher haben sich nur Herr Wiese und Herr Kaya in die Liste eingetragen. Beschluss: Jeder Monteur übernimmt mindestens zwei Wochenenden. Frau Lindemann erstellt bis 31.10. den Plan. Tauschwünsche klären die Kollegen direkt untereinander und informieren danach Frau Lindemann. Der Notdienstzuschlag steigt auf 150 € pro Wochenende.

TOP 3: Ausbildung

Frau Petrović bereitet sich auf ihre Zwischenprüfung im März vor. Sie wünscht sich mehr Praxis bei der Installation von Wärmepumpen. Herr Kaya nimmt sie ab November zu allen Wärmepumpen-Baustellen mit. Für die Theorie bietet Herr Wiese ihr einmal pro Woche eine Stunde Prüfungsvorbereitung an (freitags, 13–14 Uhr, Werkstatt).

TOP 4: Verschiedenes

Der Transporter BO-HB 214 muss am 22.10. zum TÜV. Herr Wiese bringt ihn morgens hin und fährt an diesem Tag bei Herrn Kaya mit. Weihnachtsfeier am 12.12.: Frau Petrović und Frau Lindemann sammeln Ideen; Vorschläge bitte bis 15.11.

Nächste Besprechung: 10.11., 7:30 Uhr

14 Was soll bis Ende Oktober geklärt werden?

☐ a) ob man Fotos auch über mobile Daten hochladen kann
☐ b) wann die Schulung zur App stattfindet
☐ c) ob die App schon ab 1. Dezember eingesetzt wird

15 Wie lernt Herr Jansen die neue App kennen?

☐ a) Er nimmt am 18. November an der Schulung teil.
☐ b) Frau Lindemann erklärt sie ihm nach dem Urlaub.
☐ c) Herr Kaya schult ihn einzeln nach seinem Urlaub.

16 Was wurde zum Notdienst beschlossen?

☐ a) Alle Monteure übernehmen mindestens zwei Wochenenden.
☐ b) Nur Herr Wiese und Herr Kaya machen Notdienst.
☐ c) Frau Lindemann muss jeden Tausch vorher genehmigen.

created by D.Prudnikau

17 Wer unterstützt Frau Petrović bei der Theorie?

☐ a) Herr Kaya
☐ b) Herr Brandt
☐ c) Herr Wiese

18 Was passiert am 22. Oktober?

☐ a) Herr Kaya bringt den Transporter zum TÜV.
☐ b) Herr Wiese fährt bei Herrn Kaya mit.
☐ c) Die Ideen für die Weihnachtsfeier werden vorgestellt.

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 im Kundenservice der Firma Tafelwerk Catering in Münster. 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 Hoffmann, Ruhrtal Energie GmbH

An: Tafelwerk Catering, Kundenservice

Betreff: Catering für unsere Jubiläumsfeier am 9. Oktober – Beschwerde

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 9. Oktober haben Sie das Buffet für unser 25-jähriges Firmenjubiläum mit 80 Gästen geliefert (Auftragsnummer 2026-1187). Leider war ich mit Ihrer Leistung sehr unzufrieden.

Vereinbart war die Lieferung um 11:30 Uhr, damit nach der Rede unseres Geschäftsführers um 12 Uhr gegessen werden kann. Ihr Fahrer kam jedoch erst um 12:40 Uhr – ohne vorher anzurufen. Unsere Gäste mussten fast eine Stunde warten, einige mussten sogar zu Terminen zurück, ohne etwas gegessen zu haben. Außerdem hatten wir ausdrücklich 20 vegetarische Portionen bestellt. Geliefert wurden nur ein kleiner Salat und eine Gemüsesuppe, die nach kurzer Zeit leer war. Das Essen selbst war geschmacklich in Ordnung, das möchte ich ausdrücklich sagen.

Für eine Feier dieser Art ist das äußerst ärgerlich. Ich erwarte eine Erklärung und einen Vorschlag, wie Sie diesen Fehler wiedergutmachen. Die Rechnung werde ich erst bezahlen, wenn ich von Ihnen gehört habe.

Mit freundlichen Grüßen

Martina Hoffmann

Assistenz der Geschäftsführung

created by D.Prudnikau

Interne Nachricht Ihrer Chefin

Von: Sabine Engel (Inhaberin)

An: Kundenservice

Hallo,

bitte antworten Sie Frau Hoffmann heute noch in meinem Namen. Ruhrtal Energie ist ein wichtiger Kunde – wir machen im Dezember auch ihre Weihnachtsfeier!

– Bitte für beide Probleme entschuldigen.

– Verspätung erklären: Unser Lieferwagen hatte auf der A 40 eine Panne, der Ersatzwagen musste erst aus dem Betrieb kommen. Dass der Fahrer nicht angerufen hat, war nicht in Ordnung – wir haben mit ihm gesprochen. (Bitte nichts über Konsequenzen für den Fahrer schreiben!)

– Vegetarische Portionen: Fehler bei uns in der Küche, die Bestellung wurde falsch übertragen. Ab sofort kontrolliert die Küchenleitung jede Bestellung vor der Auslieferung noch einmal.

– Angebot: 25 % Nachlass auf die Rechnung. Neue Rechnung kommt nächste Woche, die alte bitte NICHT bezahlen.

– Bei der Weihnachtsfeier bekommen sie das Dessertbuffet kostenlos.

– Zum Schluss: Ich rufe sie gern persönlich an, wenn sie möchte – meine Durchwahl: 0251/48 39 27-12.

Danke!

S. Engel

19 Worüber beschwert sich Frau Hoffmann?

☐ a) über die späte Lieferung und fehlende vegetarische Gerichte
☐ b) über die Qualität des Essens und die hohe Rechnung
☐ c) über das unfreundliche Verhalten des Fahrers

20 Was soll die Mitarbeiterin laut Frau Engel tun?

☐ a) Frau Hoffmann bitten, die alte Rechnung sofort zu bezahlen
☐ b) mitteilen, dass der Fahrer Konsequenzen tragen muss
☐ c) einen Nachlass und ein kostenloses Dessertbuffet anbieten

Lesen und Schreiben Teil 2: Antwort an die Kundin

Schreiben Sie im Auftrag von Frau Engel eine Antwort-E-Mail an Frau Hoffmann. 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.

created by D.Prudnikau

Sie arbeiten im Kundenservice von Tafelwerk Catering. Frau Hoffmann (Ruhrtal Energie GmbH) hat sich über das Buffet zum Firmenjubiläum beschwert. Ihre Chefin, Frau Engel, hat Ihnen Anweisungen gegeben.

Beantworten Sie die Beschwerde von Frau Hoffmann im Namen von Frau Engel. Gehen Sie auf alle Punkte der internen Nachricht ein.

- Dank für die Rückmeldung und Entschuldigung für beide Probleme
- Erklärung der Verspätung (Panne, fehlender Anruf)
- Erklärung zu den vegetarischen Portionen und neue Kontrolle
- Angebot: 25 % Nachlass, neue Rechnung, alte nicht bezahlen
- kostenloses Dessertbuffet bei der Weihnachtsfeier
- Angebot eines persönlichen Anrufs von Frau Engel mit Durchwahl

Ihr Text · mindestens 100 Wörter

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 – im Lager – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 0:04

21 Der Mann hat seinen Scanner noch nicht neu gestartet.

☐ Richtig ☐ Falsch

22 Was schlägt die Frau vor?

☐ a) Er soll die Paletten mit einer Liste erfassen.
☐ b) Er soll sofort ein Ersatzgerät in Halle 2 holen.
☐ c) Er soll ihren Scanner benutzen, bis die IT wieder da ist.

♪ Gespräch 2 – im Büro – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 1:15

23 Der Vertrieb trifft sich morgen mit Kunden.

☐ Richtig ☐ Falsch

24 Warum ist der Schulungsraum morgen frei?

☐ a) Weil die IT ihn für den Workshop reserviert hat.
☐ b) Weil der Vertrieb lieber im großen Raum bleibt.
☐ c) Weil die Trainerin des Englischkurses krank ist.

♪ Gespräch 3 – in der Restaurantküche – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 2:34

25 Der Lieferant bringt den restlichen Lachs noch heute.

☐ Richtig ☐ Falsch

26 Was beschließen die beiden?

☐ a) Mittags gibt es Hähnchen statt Lachs.
☐ b) Die Gesellschaft bekommt ein anderes Menü.
☐ c) Der Lachs wird für das Mittagessen verwendet.

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) Auszubildende sollten früh selbst mit Kunden sprechen, weil man das nur durch Übung lernt.
b) Neue Geräte sollte man erst einführen, wenn alle eine Schulung bekommen haben.
c) Man sollte Informationen sofort notieren, weil man später wichtige Details vergisst.
d) Eine Besprechung bringt nur etwas, wenn alle vorher wissen, worum es geht.
e) Statt mehr Personal einzusetzen, sollte man die Kundschaft besser informieren.
f) Unzufriedenen Kunden sollte man einen Teil des Preises erstatten.

♪ Gespräch 1 – im ambulanten Pflegedienst – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 3:49

created by D.Prudnikau

27 Gespräch 1: Welcher Satz passt? Lösung: _____

♪ Gespräch 2 – im Hotel – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 4:51

28 Gespräch 2: Welcher Satz passt? Lösung: _____

♪ Gespräch 3 – in der Autowerkstatt – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 5:49

29 Gespräch 3: Welcher Satz passt? Lösung: _____

♪ Gespräch 4 – im Büro – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 6:45

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 bei Rhein-Ruhr Frischelogistik – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 7:43

31 Was erfährt man über die Geschichte der Firma?

☐ a) Sie wurde von einer großen Supermarktkette gegründet.
☐ b) Sie begann als kleiner Familienbetrieb mit drei Lkw.
☐ c) Sie hatte von Anfang an drei Standorte.

32 Was plant die Firma für das kommende Jahr?

☐ a) Sie baut eine neue Kühlhalle in Unna.
☐ b) Sie fährt künftig nur noch mit Elektro-Lkw.
☐ c) Sie setzt in Innenstädten Elektro-Lkw ein.

33 Welche Leistung bietet die Firma allen Beschäftigten an?

☐ a) einen Zuschuss zum Deutschlandticket
☐ b) einen Firmenwagen
☐ c) eine betriebliche Kinderbetreuung

34 Wie werden die neuen Mitarbeitenden eingearbeitet?

☐ a) Sie arbeiten die ersten Wochen an allen drei Standorten.
☐ b) Sie besuchen in den ersten drei Monaten einen Kurs.
☐ c) Eine erfahrene Kollegin oder ein Kollege begleitet sie.

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 10:13

35 Was soll das Seniorenzentrum tun?

☐ a) sich beim Arzt um ein neues Rezept kümmern
☐ b) das Medikament direkt beim Hersteller bestellen
☐ c) die Lieferung am Montag abbestellen

created by D.Prudnikau

♪ Nachricht 2 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 11:06

36 Warum ruft Herr Albers an?

☐ a) Er ist am Dienstag nicht zu Hause.
☐ b) Die Wasseranschlüsse sind noch nicht fertig.
☐ c) Ein Teil der Küche wurde nicht geliefert.

♪ Nachricht 3 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 12:13

37 Was muss Herr Popescu mitbringen?

☐ a) seinen Einsatzvertrag
☐ b) ein Foto für den Werksausweis
☐ c) Sicherheitsschuhe

♪ Nachricht 4 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 13:16

38 Was ändert sich bei der Buchung?

☐ a) Die Tagung findet an einem anderen Tag statt.
☐ b) Es kommen mehr Personen, und das Essen beginnt später.
☐ c) Alle Teilnehmenden möchten vegetarisch essen.

♪ Nachricht 5 – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 14:15

39 Was soll die Firma tun?

☐ a) per E-Mail mitteilen, was mit dem Geld passieren soll
☐ b) die zweite Überweisung bei der Bank zurückholen
☐ c) die nächste Bestellung erst später bezahlen

created by D.Prudnikau

Hören und Schreiben · ca. 5 Min.

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

Hören und Schreiben Teil 1: Anruf eines Kunden

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

♪ Mailbox – Haustechnik Brandt – Sie hören den Text einmal. · MP3 ab 15:08

40 Was möchte Herr Lindner?

- ☐ a) einen Termin für die nächste regelmäßige Wartung
- ☐ b) dass heute noch ein Techniker zur Heizung kommt
- ☐ c) dass die Firma Heizlüfter für die Mieter liefert

Hören und Schreiben Teil 2: Telefonnotiz

Schreiben Sie für Ihre Kollegin Frau Lindemann (Disposition) eine Telefonnotiz zu diesem Anruf. Notieren Sie alle wichtigen Informationen. Stichpunkte sind erlaubt, die Notiz muss aber für Frau Lindemann 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 – Haustechnik Brandt (Wiederholung) – Sie hören den Text einmal. Machen Sie Notizen. · MP3 ab 16:40

Herr Lindner von einer Hausverwaltung hat auf die Mailbox gesprochen. Frau Lindemann ist für die Einsatzplanung zuständig und war nicht erreichbar.

Schreiben Sie eine Telefonnotiz mit diesen Angaben: Anrufer, Firma/Kontakt, Anliegen, Details (Adresse, Situation, Schlüssel), was zu tun ist.

- Anrufer und Firma
- Rückrufnummer
- Anliegen (was ist passiert?)
- Details: Adresse, Hausmeister mit Telefonnummer, Zeitpunkt
- Was Frau Lindemann tun soll (inkl. Plan B)

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) obwohl
d) sowie
e) deshalb
f) bis
g) sobald
h) falls
i) bezüglich
j) trotzdem

Mitarbeiterinformation – Medizintechnik Sauerland GmbH, Iserlohn

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter,

(41) _____ der Umbauarbeiten im Erdgeschoss bleibt unsere Kantine vom 2. bis 13. November geschlossen. In dieser Zeit erhalten Sie in der Cafeteria im 2. Stock belegte Brötchen, Salate **(42)** _____ eine warme Suppe.

Bitte bestellen Sie Ihr Mittagessen bis 10 Uhr über das Intranet, **(43)** _____ unser Küchenteam genug Essen vorbereiten kann. **(44)** _____ Sie eine Lebensmittelunverträglichkeit haben, geben Sie dies bitte bei der Bestellung an.

Ihre Essensmarken bleiben gültig; Sie können sie noch **(45)** _____ Ende Dezember einlösen.

Ab dem 16. November begrüßen wir Sie gern in der neuen Kantine. Bei Fragen **(46)** _____ der Bestellung wenden Sie sich bitte an Frau Yılmaz aus dem Personalbüro (Durchwahl -214).

Ihre Geschäftsführung

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 eine Geschäftspartnerin

Betreff: Produktvorstellung am 4. November

Sehr geehrte Frau Albers,

vielen Dank für Ihre E-Mail **(47)** _____ 12. Oktober. Gern **(48)** _____ ich Ihnen den Termin für die Vorstellung unserer neuen Pflegebetten am 4. November um 10 Uhr.

Leider ist unser Besprechungsraum an diesem Tag bereits **(49)** _____. Wir würden Sie daher gern in Ihrer Einrichtung in Kassel besuchen, **(50)** _____ das für Sie in Ordnung ist. Für die Präsentation **(51)** _____ wir einen Beamer und eine Steckdose in der Nähe.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen jederzeit gern **(52)** _____ Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Tobias Reinhardt

Vertrieb, Medizintechnik Sauerland GmbH

47 Lücke 47

- ☐ a) am
- ☐ b) vom
- ☐ c) seit

48 Lücke 48

- ☐ a) bestätige
- ☐ b) bescheinige
- ☐ c) bestimme

49 Lücke 49

- ☐ a) verlegt
- ☐ b) vergeben
- ☐ c) verbucht

50 Lücke 50

- ☐ a) sodass
- ☐ b) obwohl
- ☐ c) sofern

51 Lücke 51

- ☐ a) benötigen
- ☐ b) bedürfen
- ☐ c) verfügen

52 Lücke 52

- ☐ a) in
- ☐ b) zu
- ☐ c) zur

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: Vier-Tage-Woche

Die Geschäftsleitung überlegt, als Test für ein Jahr die Vier-Tage-Woche einzuführen: gleiche Wochenstunden, aber verteilt auf vier längere Arbeitstage. Im Mitarbeiterforum wird darüber diskutiert.

Schreiben Sie einen Forumsbeitrag: Was halten Sie von der Vier-Tage-Woche mit längeren Arbeitstagen?

- Ihre Meinung zur Vier-Tage-Woche
- Vorteile und Nachteile
- Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag oder Ihrem Umfeld
- ein Vorschlag, wie man den Test gestalten könnte

Thema B: Erreichbarkeit nach Feierabend

Seit einigen Monaten haben viele Beschäftigte ein Diensthandy. Die Geschäftsleitung fragt im Mitarbeiterforum, ob es Regeln für die Erreichbarkeit nach Feierabend und am Wochenende geben soll.

Schreiben Sie einen Forumsbeitrag: Sollen Beschäftigte nach Feierabend für die Firma erreichbar sein?

- Ihre Meinung zur Erreichbarkeit nach Feierabend
- Gründe dafür und dagegen
- Beispiele aus Ihrem Arbeitsalltag
- ein Vorschlag für klare Regeln

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	c) Tagesklinik St.-Anna-Hospital	Die Tagesklinik (c) verlangt eine anerkannte Ausbildung und hat „keine Nacht-, Wochenend- oder Feiertagsdienste“. Haus Ahorn (a) hat Nachtdienst, d) ist für noch nicht anerkannte Abschlüsse.
2	f) Logistik-Akademie Hamm	f) bietet die Externenprüfung für Berufserfahrene „berufsbegleitend“ abends und samstags. Die Umschulung h) ist Vollzeit und für Arbeitsuchende.
3	e) Kanzlei Hellwig & Partner	Die Kanzlei (e) bietet 20–25 Stunden, „zwei Tage pro Woche mobil“ und nennt ausdrücklich den Wiedereinstieg nach der Familienzeit.
4	g) Solar-Kompetenzzentrum	g) ist ein Vollzeit-Lehrgang Photovoltaik für Elektriker, förderfähig mit Bildungsgutschein der Agentur für Arbeit.
5	b) Betriebsrestaurant Ruhrland Versicherung	Das Betriebsrestaurant (b) arbeitet Mo–Fr von 6:00 bis 14:30 Uhr, „kein Abenddienst, keine Wochenenden“.

Lesen Teil 2: Anweisungen verstehen · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
6	b) Falsch	Zusätzlich zum Staplerschein braucht man einen „schriftlichen Fahrauftrag“ und eine Einweisung auf dem Fahrzeugtyp.
7	a) Richtig	„Auch Situationen, in denen beinahe etwas passiert wäre, melden Sie bitte über das Formular „Beinahe-Unfall“.“
8	b) Ein Paar pro Jahr ist kostenlos, Extras zahlt man selbst.	„Die Firma stellt jedes Jahr ein Paar … kostenlos zur Verfügung“; für ein zweites Paar oder ein teureres Modell zahlt man die Differenz selbst. Pflicht gilt „auch auf kurzen Wegen“.
9	c) Sie nehmen vor dem ersten Einsatz an einer Sicherheitsunterweisung teil.	„Beschäftigte von Fremdfirmen … müssen vor ihrem ersten Einsatz an einer Sicherheitsunterweisung teilnehmen.“ Westen gibt es am Empfang, nicht im Personalbüro.

Lesen Teil 3: Arbeitsbedingungen · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
10	d) Teilzeit und Urlaub	Text d: Wer „an fünf Tagen arbeitet, bekommt genauso viele Urlaubstage – auch wenn die einzelnen Arbeitstage kürzer sind“.
11	e) Länger bleiben?	Text e: Überstunden nur, wenn Vertrag, Tarifvertrag oder Betriebsvereinbarung es vorsehen – außer in echten Notfällen.
12	x) kein passender Text	Kein Text behandelt Krankheit während des Urlaubs. Text a erwähnt zwar Attest und Krankmeldung, beantwortet die Frage nach den Urlaubstagen aber nicht → x.

created by D.Prudnikau

Nr.	Lösung	Erklärung
13	b) Lernen mit Lohn	Text b: Anspruch auf Bildungsurlaub, „meist fünf Arbeitstage pro Jahr bei voller Bezahlung“, wenn der Kurs anerkannt ist. Text c erwähnt Weiterbildungen nur im Zeugnis.

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

Nr.	Lösung	Erklärung
14	a) ob man Fotos auch über mobile Daten hochladen kann	TOP 1: Herr Brandt klärt „bis Ende Oktober …, ob das Hochladen auch über mobile Daten möglich ist“. Termin und Start sind schon beschlossen.
15	c) Herr Kaya schult ihn einzeln nach seinem Urlaub.	„Herr Jansen erhält nach seinem Urlaub eine Einzelschulung durch Herrn Kaya.“
16	a) Alle Monteure übernehmen mindestens zwei Wochenenden.	„Beschluss: Jeder Monteur übernimmt mindestens zwei Wochenenden.“ Tausch klären die Kollegen selbst und informieren danach.
17	c) Herr Wiese	„Für die Theorie bietet Herr Wiese ihr einmal pro Woche eine Stunde Prüfungsvorbereitung an.“ Herr Kaya ist für die Praxis zuständig.
18	b) Herr Wiese fährt bei Herrn Kaya mit.	TOP 4: Herr Wiese bringt den Transporter zum TÜV „und fährt an diesem Tag bei Herrn Kaya mit“.

Lesen und Schreiben

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

Nr.	Lösung	Erklärung
19	a) über die späte Lieferung und fehlende vegetarische Gerichte	Sie kritisiert die Lieferung um 12:40 statt 11:30 Uhr und dass statt 20 vegetarischer Portionen nur Salat und Suppe kamen; das Essen war „geschmacklich in Ordnung“.
20	c) einen Nachlass und ein kostenloses Dessertbuffet anbieten	„Angebot: 25 % Nachlass“ und „das Dessertbuffet kostenlos“. Die alte Rechnung soll sie NICHT bezahlen, über den Fahrer soll nichts geschrieben werden.

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

- ☐ Betreff, formelle Anrede („Sehr geehrte Frau Hoffmann“) und passender Gruß (mit „i. A.“)
- ☐ Dank und Entschuldigung für BEIDE Probleme
- ☐ Verspätung erklärt (Panne, Ersatzwagen) und fehlenden Anruf bedauert – ohne Konsequenzen für den Fahrer
- ☐ Fehler in der Küche erklärt und neue Kontrolle genannt
- ☐ Nachlass 25 %, neue Rechnung, alte nicht bezahlen
- ☐ kostenloses Dessertbuffet bei der Weihnachtsfeier
- ☐ Angebot des persönlichen Anrufs mit Durchwahl
- ☐ durchgehend Sie-Form, verbundene Sätze statt Stichpunkte

created by D.Prudnikau

Mustertext

Betreff: Ihre Beschwerde zum Jubiläumsbuffet am 9. Oktober (Auftrag 2026-1187)

Sehr geehrte Frau Hoffmann,

vielen Dank für Ihre offene Rückmeldung. Im Namen von Frau Engel möchte ich mich bei Ihnen und Ihren Gästen ausdrücklich für die verspätete Lieferung und die fehlenden vegetarischen Portionen entschuldigen.

Unser Lieferwagen hatte auf der A 40 leider eine Panne, und der Ersatzwagen musste erst aus unserem Betrieb kommen. Dass unser Fahrer Sie nicht angerufen hat, hätte nicht passieren dürfen; wir haben bereits mit ihm darüber gesprochen. Die vegetarischen Gerichte fehlten, weil Ihre Bestellung in unserer Küche falsch übertragen wurde. Ab sofort prüft unsere Küchenleitung jede Bestellung vor der Auslieferung noch einmal.

Als Entschuldigung erhalten Sie 25 % Nachlass auf die Rechnung. Die neue Rechnung senden wir Ihnen nächste Woche zu – die bisherige bezahlen Sie bitte nicht. Außerdem ist das Dessertbuffet bei Ihrer Weihnachtsfeier für Sie kostenlos.

Frau Engel ruft Sie auch gern persönlich an. Sie erreichen sie direkt unter 0251/48 39 27-12.

Mit freundlichen Grüßen

i. A. [Ihr Name]

Tafelwerk Catering, Münster

Hören

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

Nr.	Lösung	Erklärung
21	b) Falsch	„Hast du ihn mal neu gestartet?“ – „Ja, zweimal sogar.“
22	c) Er soll ihren Scanner benutzen, bis die IT wieder da ist.	„Nimm so lange meinen.“ Die Liste benutzt SIE für die Inventur; in Halle 2 ist bis halb eins niemand.
23	a) Richtig	„Die sind zu zwölft, mit Kunden aus Österreich.“
24	c) Weil die Trainerin des Englischkurses krank ist.	„Der Kurs fällt diese Woche aus, die Trainerin ist krank.“
25	b) Falsch	„Die können den Rest erst morgen früh bringen.“
26	a) Mittags gibt es Hähnchen statt Lachs.	„Mittags ändern wir das Tagesgericht“ – Hähnchen mit Kräutersoße; der Lachs bleibt für die Gesellschaft am Abend.

Hören Teil 2: Argumente · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
27	c) Man sollte Informationen sofort notieren, weil man später wichtige Details vergisst.	Jelena trägt die Werte direkt ein: „nach acht, neun Besuchen verschwimmt alles“. Von einer Schulung (b) spricht niemand.

Created by D.Prudnikau

Nr.	Lösung	Erklärung
28	e) Statt mehr Personal einzusetzen, sollte man die Kundschaft besser informieren.	Frau Lindqvist will keine Aushilfe, sondern den Gästen „beim Einchecken sagen, wann es ruhig ist“. Geld zurückgeben (f) lehnt sie ab.
29	a) Auszubildende sollten früh selbst mit Kunden sprechen, weil man das nur durch Übung lernt.	Herr Kaminski: Kunden etwas erklären „lernt man nur, wenn man es selbst macht. Und je früher, desto besser.“
30	d) Eine Besprechung bringt nur etwas, wenn alle vorher wissen, worum es geht.	Frau Haddad: „Wer eine Besprechung macht, schickt einen Tag vorher die Themen rum.“

Hören Teil 3: Unternehmensinformationen · 3 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
31	b) Sie begann als kleiner Familienbetrieb mit drei Lkw.	„Angefangen hat alles neunzehnhundertachtundneunzig … mit drei Kühl-Lkw … Ein klassischer Familienbetrieb also.“
32	c) Sie setzt in Innenstädten Elektro-Lkw ein.	„Ab dem kommenden Frühjahr setzen wir in den Innenstädten … zwölf Elektro-Lkw ein.“ Die Halle in Unna wurde schon 2025 gebaut; lange Strecken bleiben beim Diesel.
33	a) einen Zuschuss zum Deutschlandticket	„Zuschuss von dreißig Euro im Monat zum Deutschlandticket.“ Firmenwagen nur für den Außendienst, Kinderbetreuung noch nicht sicher.
34	c) Eine erfahrene Kollegin oder ein Kollege begleitet sie.	„Jede und jeder … bekommt für die ersten drei Monate einen Paten oder eine Patin.“ Der Pflichtkurs dauert nur einen Tag.

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

Nr.	Lösung	Erklärung
35	a) sich beim Arzt um ein neues Rezept kümmern	„Dafür brauchen wir … ein neues Rezept … Könnten Sie bitte mit Doktor Hartmann Kontakt aufnehmen?“
36	b) Die Wasseranschlüsse sind noch nicht fertig.	„Der Installateur … schafft die Wasseranschlüsse erst bis Mittwoch.“ Er wäre zu Hause, und die Küche ist komplett da.
37	c) Sicherheitsschuhe	„Denken Sie nur bitte an Ihre Sicherheitsschuhe.“ Vertrag und Foto hat die Firma schon.
38	b) Es kommen mehr Personen, und das Essen beginnt später.	„Wir sind jetzt zweiunddreißig“ und Mittagessen „erst um halb eins“. Nur sechs Personen essen vegetarisch.
39	a) per E-Mail mitteilen, was mit dem Geld passieren soll	„Bitte schreiben Sie mir kurz eine E-Mail, was Ihnen lieber ist“ – Rücküberweisung oder Verrechnung.

Hören und Schreiben

Hören und Schreiben Teil 1: Anruf eines Kunden · 3 Punkte pro Aufgabe

Created by D.Prudnikau

Nr.	Lösung	Erklärung
40	b) dass heute noch ein Techniker zur Heizung kommt	„Wir bräuchten also dringend heute noch einen Techniker, am besten bis vier Uhr.“ Heizlüfter besorgt er selbst, falls es heute nicht geht.

Hören und Schreiben Teil 2: Telefonnotiz – Checkliste zur Selbstbewertung

- ☐ Name und Firma des Anrufers sowie Rückrufnummer korrekt notiert
- ☐ Anliegen klar: Heizung und Warmwasser ausgefallen, dringend
- ☐ Adresse und Kontakt des Hausmeisters (Name, Uhrzeit, Nummer) vollständig
- ☐ Aufgaben für Frau Lindemann eindeutig: Techniker heute bis 16 Uhr, Rückruf
- ☐ Plan B erwähnt (sofort Bescheid geben → Heizlüfter)
- ☐ Notiz ist ohne den Anruf verständlich (keine unklaren Abkürzungen)

Mustertext

TELEFONNOTIZ

Für: Frau Lindemann (Disposition)

Von: [Ihr Name], heute, 10:15 Uhr

Anrufer: Herr Frank Lindner, Hausverwaltung Lindner & Partner, Witten

Rückruf: Handy 0172 / 98 01 336

Anliegen: Im Mehrfamilienhaus Breite Straße 17, Witten-Annen, sind seit heute früh Heizung und Warmwasser komplett ausgefallen. 6 Parteien, u. a. eine Mieterin über 90 Jahre. Anlage ist bei uns in der Wartung (letzte Wartung: Mai).

Details: Schlüssel für den Heizungskeller hat Hausmeister Herr Okafor, ab 13 Uhr im Haus, Tel. 0176 / 23 45 81 90.

Bitte erledigen:

1. Heute noch einen Techniker schicken, möglichst bis 16 Uhr.
2. Herrn Lindner zurückrufen und Uhrzeit mitteilen.
3. Falls heute nicht möglich: ihm sofort Bescheid geben – er besorgt dann Heizlüfter für die Mieter.

Dringend!

Sprachbausteine und Schreiben

Sprachbausteine Teil 1 · 0.5 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
41	a) aufgrund	„Aufgrund der Umbauarbeiten“ – Präposition mit Genitiv, die einen Grund angibt.
42	d) sowie	„Brötchen, Salate sowie eine warme Suppe“ – „sowie“ = und (Aufzählung).
43	b) damit	„…, damit unser Küchenteam genug Essen vorbereiten kann“ – Zweck (Verb am Ende).
44	h) falls	„Falls Sie eine Unverträglichkeit haben, …“ – Bedingung. „Obwohl“ (Gegensatz) passt inhaltlich nicht.

created by D.Prudnikau

Nr.	Lösung	Erklärung
45	f) bis	„noch bis Ende Dezember einlösen“ – Zeitgrenze.
46	i) bezüglich	„Bei Fragen bezüglich der Bestellung“ – „bezüglich“ = zum Thema (mit Genitiv).

Sprachbausteine Teil 2 · 0.5 Punkte pro Aufgabe

Nr.	Lösung	Erklärung
47	b) vom	„Ihre E-Mail vom 12. Oktober“ – Datum eines Schreibens mit „vom“.
48	a) bestätige	„einen Termin bestätigen“ ist die feste Verbindung.
49	b) vergeben	„Der Raum ist bereits vergeben“ = schon reserviert.
50	c) sofern	„sofern“ = falls, wenn (höfliche Bedingung). „sodass“ (Folge) und „obwohl“ (Gegensatz) passen inhaltlich nicht.
51	a) benötigen	„etwas benötigen“ (+ Akk.). „bedürfen“ braucht den Genitiv, „verfügen“ die Präposition „über“.
52	c) zur	Feste Wendung: „jemandem zur Verfügung stehen“.

Schreiben: Beitrag im Mitarbeiterforum – Checkliste zur Selbstbewertung

- ☐ Einleitung mit klarer eigener Meinung
- ☐ mindestens zwei Gründe, gut begründet (weil, da, denn, deshalb …)
- ☐ konkrete Beispiele aus Arbeitsalltag oder Umfeld
- ☐ Gegenargumente berücksichtigt (einerseits – andererseits, zwar – aber)
- ☐ konkreter Vorschlag am Ende
- ☐ passender Ton für ein Mitarbeiterforum (Anrede an Kolleginnen und Kollegen, Gruß)
- ☐ Absätze und Konnektoren, abwechslungsreicher Wortschatz
- ☐ ca. 150 Wörter (Richtwert)

created by D.Prudnikau

Mustertext – Thema A: Vier-Tage-Woche

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

die Idee, die Vier-Tage-Woche ein Jahr lang zu testen, finde ich grundsätzlich gut – allerdings nur unter bestimmten Bedingungen.

Der größte Vorteil liegt für mich auf der Hand: Ein zusätzlicher freier Tag bedeutet mehr Zeit für Familie, Erholung und Termine, für die man sonst Urlaub nehmen müsste. Wer wie ich jeden Tag 40 Minuten pendelt, spart außerdem Fahrzeit und Benzin. Ich bin überzeugt, dass ausgeruhte Mitarbeitende motivierter sind und seltener krank werden.

Andererseits darf man die Nachteile nicht unterschätzen. Neuneinhalb Stunden am Tag sind gerade in der Produktion sehr anstrengend, und gegen Ende der Schicht steigt das Unfallrisiko. Eine Kollegin von mir hat zwei kleine Kinder; da die Kita um 16:30 Uhr schließt, könnte sie bei längeren Tagen gar nicht mitmachen.

Deshalb schlage ich vor, dass die Teilnahme freiwillig ist und dass Eltern andere Lösungen wie Gleitzeit bekommen. Außerdem sollte der freie Tag in den Teams wechseln, damit wir auch freitags für unsere Kunden erreichbar sind. Nach sechs Monaten könnten wir alle befragen und dann gemeinsam entscheiden, ob wir weitermachen.

Viele Grüße

[Ihr Name], Versand

Mustertext – Thema B: Erreichbarkeit nach Feierabend

Hallo zusammen,

ich finde es richtig, dass wir über dieses Thema sprechen, denn das Diensthandy hat unseren Arbeitsalltag stark verändert. Meiner Meinung nach sollten wir nach Feierabend grundsätzlich nicht erreichbar sein müssen – mit wenigen, klar geregelten Ausnahmen.

Natürlich verstehe ich, dass es manchmal schnell gehen muss. Wenn zum Beispiel ein Lkw mit Kühlware am Abend nicht entladen werden kann, ist ein kurzer Anruf sinnvoll. Solche Notfälle sind aber selten. In meinem Team bekommen wir dagegen fast jeden Abend E-Mails, die problemlos bis zum nächsten Morgen warten könnten. Viele lesen sie trotzdem, weil sie Angst haben, etwas zu verpassen. Das führt dazu, dass man innerlich nie richtig abschaltet. Eine Kollegin hat mir erzählt, dass sie deshalb schlecht schläft.

Ich schlage daher vor, dass wir eine feste Regel einführen: Nach 18 Uhr und am Wochenende werden keine E-Mails erwartet. Für echte Notfälle sollte es eine Rufbereitschaft geben, die im Voraus geplant und zusätzlich bezahlt wird. So weiß jede und jeder, wann sie oder er zuständig ist – und wann nicht.

Viele Grüße

[Ihr Name], Disposition

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 – im Lager

Mann: Du, Aylin, hast du mal 'ne Sekunde? Mein Scanner spinnt schon wieder. Da steht nur: Verbindung fehlgeschlagen.

Frau: Ach nee, nicht schon wieder. Hast du ihn mal neu gestartet?

Mann: Ja, zweimal sogar. Nichts. Und die Sendung für Hagedorn muss um zwei raus. Das sind noch fünfzehn Paletten.

Frau: Hm. Also, die IT hat doch drüben in Halle zwei ein paar Ersatzgeräte. Aber jetzt ist Mittagspause, da ist keiner. Die sind erst um halb eins wieder da.

Mann: Halb eins? Mann, das wird knapp.

Frau: Weißt du was? Nimm so lange meinen. Ich mach bis halb eins eh Inventur in Regal C, das geht auch mit der Liste. Da brauch ich keinen Scanner.

Mann: Echt jetzt? Das wär super. Dann hol ich mir um halb eins ein Ersatzgerät und bring dir deinen zurück.

Frau: Genau. Ach, und schreib bitte 'ne Störungsmeldung ins Ticketsystem, ja? Sonst passiert wieder nichts. Das ist jetzt schon das dritte Mal diesen Monat.

Mann: Mach ich. Sobald die Hagedorn-Sachen draußen sind.

Hören Teil 1: Arbeitsabläufe, Probleme, Vorschläge · Gespräch 2 – im Büro

Frau: Ah, Herr Schulte, gut, dass ich Sie treffe. Sagen Sie mal, haben Sie für morgen um zehn den großen Besprechungsraum gebucht?

Mann: Ja, für den Workshop mit den neuen Azubis. Wieso?

Frau: Weil der Vertrieb ihn auch gebucht hat. Der steht im Kalender zweimal drin. Irgendwie hat das System das nicht gemerkt.

Mann: Na super. Und jetzt? Die Azubis haben die Einladung ja schon. Wie viele sind denn beim Vertrieb?

Frau: Die sind zu zwölft, mit Kunden aus Österreich. Und bei Ihnen?

Mann: Wir sind acht. Also, mit mir neun.

Frau: Mhm. Also, mein Vorschlag wäre: Sie gehen in den Schulungsraum im dritten Stock. Da passen fünfzehn Leute rein, und ein Beamer ist auch da.

Mann: Der Schulungsraum? Moment mal, ist der nicht dienstags immer für den Englischkurs reserviert?

Frau: Normalerweise schon. Aber der Kurs fällt diese Woche aus, die Trainerin ist krank. Hab ich schon nachgeschaut.

Mann: Ach so. Okay, dann machen wir das so. Ich schick den Azubis gleich 'ne Mail mit dem neuen Raum.

Frau: Gut. Und ich sag der IT Bescheid wegen der doppelten Buchung. Das darf ja eigentlich nicht passieren.

Hören Teil 1: Arbeitsabläufe, Probleme, Vorschläge · Gespräch 3 – in der Restaurantküche

Mann: Nadja, guck mal. Der Fischlieferant war grad da. Statt zwölf Kilo Lachs haben die nur sechs gebracht.

Frau: Was? Wir haben heute Mittag Lachs auf der Tageskarte! Und abends kommt die Gesellschaft mit dreißig Leuten.

Mann: Ja, eben. Ich hab schon angerufen. Die können den Rest erst morgen früh bringen.

Frau: Okay. Okay … lass uns kurz überlegen. Die Gesellschaft heute Abend hat das Menü fest bestellt, mit Lachs. Da können wir nichts ändern.

Mann: Das heißt, die sechs Kilo nehmen wir für heute Abend?

Frau: Genau. Und mittags ändern wir das Tagesgericht. Wir haben doch noch Hähnchenbrust, oder?

Mann: Ja, genug. Also … Hähnchen mit Kräutersoße statt Lachs?

Created by D.Prudnikau

Frau: Ja, machen wir. Schreib's bitte gleich draußen an die Tafel und sag dem Service Bescheid. Und ich ruf den Lieferanten noch mal an. Wir wollen 'ne Gutschrift für die fehlende Ware.

Hören Teil 2: Argumente · Gespräch 1 – im ambulanten Pflegedienst

Mann: Jelena, kurze Frage: Du trägst die Werte immer gleich beim Patienten ins Tablet ein, oder? Ich mach das lieber abends im Büro. In Ruhe, alles auf einmal.

Frau: Ja, ich mach das direkt vor Ort. Weißt du, früher hab ich das genauso gemacht wie du. Und dann sitzt man abends da und überlegt: War der Blutdruck bei Frau Stein jetzt hundertvierzig oder hundertsechzig? Hat Herr Yıldırım seine Tabletten genommen oder nicht?

Mann: Na ja, so schlimm ist es bei mir nicht. Ich hab ein ziemlich gutes Gedächtnis.

Frau: Das dachte ich auch. Aber nach acht, neun Besuchen verschwimmt alles. Und wenn dann was Falsches drinsteht, arbeitet die Spätschicht mit falschen Zahlen. Das kostet zwei Minuten pro Besuch, mehr nicht.

Mann: Hm. Und abends spar ich mir dann die ganze Schreiberei … Okay, ich probier's mal.

Hören Teil 2: Argumente · Gespräch 2 – im Hotel

Mann 2: Frau Lindqvist, wir haben schon wieder drei Beschwerden wegen des Frühstücks. Zwischen acht und neun ist kein Tisch frei, die Gäste stehen mit ihren Tellern herum. Einer wollte sogar sein Geld fürs Frühstück zurück.

Frau: Ich weiß. Aber jedes Mal Geld zurückgeben, das kann ja keine Lösung sein.

Mann 2: Ich dachte, wir nehmen für die Stoßzeit eine Aushilfe dazu, die schneller abräumt.

Frau: Das hilft nur wenig, glaube ich. Das Problem sind nicht die Tische, sondern dass alle gleichzeitig kommen. Um sieben ist der Raum halb leer, um halb zehn auch. Wenn Sie den Gästen beim Einchecken sagen, wann es ruhig ist, und wir einen kleinen Hinweis aufs Zimmer legen, dann verteilt sich das von allein. Und es kostet uns fast nichts.

Mann 2: Gut. Versuchen wir es zwei Wochen lang so.

Hören Teil 2: Argumente · Gespräch 3 – in der Autowerkstatt

Frau 2: Herr Kaminski, der Kunde mit dem blauen Kombi ist da. Soll ich Sie holen, oder …?

Mann: Nein, nein, das machst du heute selbst. Du hast die Bremsen gewechselt, du weißt am besten, was gemacht wurde.

Frau 2: Ich? Aber ich bin doch erst im zweiten Lehrjahr. Was ist, wenn er was fragt, das ich nicht weiß?

Mann: Dann sagst du ehrlich: Moment, da frag ich kurz nach. Das ist völlig in Ordnung. Schau mal, schrauben lernst du hier jeden Tag. Aber einem Kunden erklären, warum eine Reparatur so viel kostet – das lernt man nur, wenn man es selbst macht. Und je früher, desto besser.

Frau 2: Okay … dann geh ich mal.

Hören Teil 2: Argumente · Gespräch 4 – im Büro

Mann: Frau Haddad, kommen Sie nachher auch zur Besprechung um zehn?

Frau: Worum geht's denn?

Mann: Ehrlich gesagt, weiß ich das auch nicht genau. Irgendwas mit dem neuen Kundenportal, glaube ich.

Frau: Sehen Sie, genau das ist das Problem. Wir sitzen dann eine Stunde da, die Hälfte muss sich erst mal einlesen, und am Ende wird nichts entschieden. Ich hab der Teamleitung schon gesagt: Wer eine Besprechung macht, schickt einen Tag vorher die Themen rum. Dann kann sich jeder vorbereiten. Und man sieht auch, ob man überhaupt dabei sein muss.

Mann: Klingt vernünftig. Heute geh ich aber trotzdem hin.

Frau: Ich auch. Aber ich frag gleich am Anfang, was wir heute eigentlich entscheiden wollen.

created by D.Prudnikau

Hören Teil 3: Unternehmensinformationen · Begrüßung bei Rhein-Ruhr Frischelogistik

Frau: So, guten Morgen zusammen, und herzlich willkommen bei Rhein-Ruhr Frischelogistik! Mein Name ist Katrin Seidel, ich leite die Personalabteilung. Und ich freu mich wirklich, dass Sie heute alle hier sind. Zwölf neue Kolleginnen und Kollegen auf einmal, das ist ein Rekord für uns!

Frau: Ich möchte Ihnen in den nächsten Minuten kurz zeigen, wer wir eigentlich sind. Angefangen hat alles neunzehnhundertachtundneunzig. Unser Gründer, Reinhold Mertens, hat damals mit drei Kühl-Lkw Obst und Gemüse vom Großmarkt zu kleinen Lebensmittelgeschäften gefahren. Ein klassischer Familienbetrieb also. Seine Frau hat die Buchhaltung gemacht, und zwar am Küchentisch! Heute sind wir vierhundertzwanzig Beschäftigte, wir haben hundertdreißig Fahrzeuge und beliefern vor allem Supermärkte in ganz Nordrhein-Westfalen mit gekühlter Ware. Standorte haben wir drei: hier in Duisburg die Zentrale, dann Krefeld und Unna. In Unna haben wir zweitausendfünfundzwanzig eine neue Kühlhalle gebaut. Das ist eine der modernsten in der ganzen Region.

Frau: Und was haben wir vor? Ein großes Thema ist bei uns der Klimaschutz. Ab dem kommenden Frühjahr setzen wir in den Innenstädten von Duisburg und Düsseldorf zwölf Elektro-Lkw ein. Für die langen Strecken bleiben wir aber erst mal beim Diesel. Da ist die Technik, ehrlich gesagt, noch nicht so weit.

Frau: Jetzt zu dem, was Sie wahrscheinlich am meisten interessiert: Was bieten wir Ihnen? Wir zahlen nach Tarif, es gibt Urlaubsgeld und Weihnachtsgeld. Wer mit Bus und Bahn kommt, bekommt einen Zuschuss von dreißig Euro im Monat zum Deutschlandticket. Fahrrad-Leasing geht auch. Ich werde oft nach Firmenwagen gefragt. Die gibt’s bei uns aber nur für den Außendienst. Und eine eigene Kinderbetreuung … ja, das wünschen sich viele. Da sind wir mit der Stadt im Gespräch, aber versprechen kann ich Ihnen da noch nichts.

Frau: Und wie geht’s für Sie jetzt weiter? Jede und jeder von Ihnen bekommt für die ersten drei Monate einen Paten oder eine Patin. Also eine erfahrene Kollegin oder einen erfahrenen Kollegen aus Ihrer Abteilung, die Ihnen bei allen Fragen hilft. Sie lernen die Abläufe direkt am Arbeitsplatz kennen, nicht im Kursraum. Einen Pflichtkurs gibt es nur zum Thema Hygiene und Kühlkette, und der dauert einen Tag. So, und gleich machen wir eine kleine Führung durch die Halle. Kommen Sie bitte mit.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 1

Frau: Ja, guten Tag, hier ist Bettina Kraus von der Linden-Apotheke. Ich ruf an wegen der Wochenlieferung für das Seniorenzentrum Am Stadtpark, und zwar für Ihren Bewohner Herrn Klaus Wendt, Zimmer zweihundertvierzehn, also zwei, eins, vier. Ähm, das Blutdruckmittel, das der Hausarzt verordnet hat, ist im Moment beim Hersteller nicht lieferbar. Wahrscheinlich die nächsten sechs Wochen nicht. Es gibt aber ein gleichwertiges Präparat von einer anderen Firma. Dafür brauchen wir allerdings ein neues Rezept, das alte können wir nicht einfach ändern. Könnten Sie bitte mit Doktor Hartmann Kontakt aufnehmen? Die restlichen Medikamente liefern wir ganz normal am Montag. Gut, vielen Dank, auf Wiederhören.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 2

Mann: Ja, hallo, ist da die Schreinerei Vogt? Ach so, der Anrufbeantworter. Also, hier ist Markus Albers. Äh, Sie wollten bei uns ja am Dienstag, dem siebenundzwanzigsten, die Küche montieren. Also, ich wär am Dienstag zwar zu Hause, das ist nicht das Problem. Aber der Installateur hat sich gemeldet: Er schafft die Wasseranschlüsse erst bis Mittwoch. Und ohne die können Sie die Spüle ja nicht anschließen. Die Küche selbst ist komplett da, die steht bei uns in der Garage. Ginge es vielleicht am Donnerstag oder Freitag? Rufen Sie mich doch bitte zurück, unter null zwei drei vier, fünfundfünfzig, einundsiebzig, null acht. Ich wiederhole: null zwei drei vier, fünf fünf, sieben eins, null acht. Danke, tschüss.

Created by D. Prudnikau

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 3

Frau: Hallo, Herr Popescu, hier ist Lisa Hartwig von Personalservice Ruhr. Ich hab gute Nachrichten für Sie! Ab Montag haben Sie einen neuen Einsatz, und zwar bei der Firma Metallbau Krüger in Hagen. Erst mal für drei Monate. Arbeitsbeginn ist um sechs Uhr. Am ersten Tag seien Sie aber bitte schon um Viertel vor sechs am Tor zwei, da holt Sie der Schichtleiter ab, Herr Baumann. Den Einsatzvertrag haben Sie ja letzte Woche schon bei uns unterschrieben, und Ihr Foto für den Werksausweis haben wir auch schon. Denken Sie nur bitte an Ihre Sicherheitsschuhe! Arbeitskleidung bekommen Sie dort, Schuhe aber nicht. Wenn Sie noch Fragen haben, erreichen Sie mich unter null zwei drei drei eins, neunzig, vierundvierzig, zwölf. Also noch mal: null zwei drei drei eins, neun null, vier vier, eins zwei. Viel Erfolg, tschüss!

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 4

Mann: Ja, guten Tag, Jens Kowalczyk hier, von der Firma Optima Software in Dortmund. Wir haben bei Ihnen im Hotel für den sechsten November den Tagungsraum Phoenix gebucht, und dazu ein Mittagessen für fünfundzwanzig Personen. Da gibt's jetzt zwei Änderungen. Erstens haben sich mehr Leute angemeldet, wir sind jetzt zweiunddreißig. Und zweitens verschiebt sich unser Programm am Vormittag ein bisschen. Könnten wir das Mittagessen statt um zwölf erst um halb eins haben? Beim Menü bleibt alles wie besprochen, äh, nur bei den vegetarischen Essen, da sind es jetzt sechs statt vier. Rufen Sie mich bitte kurz zurück, ob der Raum für zweiunddreißig Personen groß genug ist. Meine Nummer ist null zwei drei eins, dreiundsiebzig, zweiundachtzig, fünfzig. Danke schön, auf Wiederhören.

Hören Teil 4: Anliegen am Telefon · Nachricht 5

Frau: Guten Tag, hier spricht Monika Strauß aus der Buchhaltung von Papierhaus Lenz in Bielefeld. Ich ruf an wegen unserer Rechnung Nummer vierundvierzig einundsiebzig, vom zweiten Oktober. Sie haben den Betrag, also die tausendzweihundertachtundsechzig Euro, zweimal an uns überwiesen. Einmal am neunten und dann noch mal am vierzehnten Oktober. Das ist aber überhaupt kein Problem! Wir können Ihnen das Geld zurücküberweisen, oder wir verrechnen es mit Ihrer nächsten Bestellung. Bitte schreiben Sie mir kurz eine E-Mail, was Ihnen lieber ist. Die Adresse steht unten auf der Rechnung. Vielen Dank, und noch einen schönen Tag!

Hören und Schreiben Teil 1: Anruf eines Kunden · Mailbox – Haustechnik Brandt

Mann: Ja, guten Tag, hier ist Frank Lindner von der Hausverwaltung Lindner und Partner in Witten. Ich hätte gern Frau Lindemann gesprochen, aber da geht keiner ran, deshalb sprech ich's Ihnen jetzt auf. Es geht um das Mehrfamilienhaus in der Breite Straße siebzehn, also Breite Straße eins, sieben, in Witten-Annen. Da ist seit heute früh die Heizung komplett ausgefallen. Und warmes Wasser gibt's auch nicht. Da wohnen sechs Parteien, unter anderem eine ältere Dame über neunzig, die friert jetzt natürlich. Ähm, die Anlage ist bei Ihnen in der Wartung, die letzte Wartung war im Mai, glaub ich. Wir bräuchten also dringend heute noch einen Techniker, am besten bis vier Uhr. Den Schlüssel für den Heizungskeller hat der Hausmeister, Herr Okafor. Der ist ab dreizehn Uhr im Haus. Seine Nummer ist null eins sieben sechs, dreiundzwanzig, fünfundvierzig, einundachtzig, neunzig. Also: null eins sieben sechs, zwei drei, vier fünf, acht eins, neun null. Und rufen Sie mich bitte zurück, wenn Sie wissen, wann jemand kommt. Am besten auf dem Handy: null eins sieben zwei, achtundneunzig, null eins, drei drei sechs. Ich wiederhole: null eins sieben zwei, neun acht, null eins, drei drei sechs. Ach so, und falls es heute wirklich nicht mehr geht, sagen Sie mir bitte gleich Bescheid. Dann besorg ich für die Mieter Heizlüfter. Ja, danke, tschüss!

created by D.Prudnikau

Hören und Schreiben Teil 2: Telefonnotiz · Mailbox – Haustechnik Brandt (Wiederholung)

Mann: Ja, guten Tag, hier ist Frank Lindner von der Hausverwaltung Lindner und Partner in Witten. Ich hätte gern Frau Lindemann gesprochen, aber da geht keiner ran, deshalb sprech ich's Ihnen jetzt auf. Es geht um das Mehrfamilienhaus in der Breite Straße siebzehn, also Breite Straße eins, sieben, in Witten-Annen. Da ist seit heute früh die Heizung komplett ausgefallen. Und warmes Wasser gibt's auch nicht. Da wohnen sechs Parteien, unter anderem eine ältere Dame über neunzig, die friert jetzt natürlich. Ähm, die Anlage ist bei Ihnen in der Wartung, die letzte Wartung war im Mai, glaub ich. Wir bräuchten also dringend heute noch einen Techniker, am besten bis vier Uhr. Den Schlüssel für den Heizungskeller hat der Hausmeister, Herr Okafor. Der ist ab dreizehn Uhr im Haus. Seine Nummer ist null eins sieben sechs, dreiundzwanzig, fünfundvierzig, einundachtzig, neunzig. Also: null eins sieben sechs, zwei drei, vier fünf, acht eins, neun null. Und rufen Sie mich bitte zurück, wenn Sie wissen, wann jemand kommt. Am besten auf dem Handy: null eins sieben zwei, achtundneunzig, null eins, drei drei sechs. Ich wiederhole: null eins sieben zwei, neun acht, null eins, drei drei sechs. Ach so, und falls es heute wirklich nicht mehr geht, sagen Sie mir bitte gleich Bescheid. Dann besorg ich für die Mieter Heizlüfter. Ja, danke, tschüss!

created by D.Prudnikau