



# 2

## IN DER FIRMA

### 1 Arbeitstage

Sehen Sie das Foto an. Was fällt Ihnen zu der Tätigkeit ein? Sprechen Sie im Kurs.

- Wären Sie gern in diesem Bereich tätig? Was würde Ihnen an dieser Arbeit gefallen? Was nicht?
- Welche Probleme können Sie sich bei der Arbeit in so einem Beruf vorstellen?
- Wie werden Serviceleistungen und technische Reparaturen in Ihrem Land gemacht?

*Der Mann  
auf dem Foto arbeitet  
wahrscheinlich in ...*

*Bei uns ...*

### 2 Ihr Tagesablauf

- a Wie ist es bei Ihnen? Was machen Sie wann? Arbeiten Sie zu dritt. Erzählen Sie über Ihren Tagesablauf. Stellen Sie sich gegenseitig Fragen zu Ihren Arbeitszeiten und Tätigkeiten.
- b Haben Sie Gemeinsamkeiten? Berichten Sie im Kurs, welche Sie in Ihrer Gruppe gefunden haben.

# SEHEN UND HÖREN

## 1 Geschäftlich telefonieren → AB 38/Ü31

- a Stellen Sie sich vor, Sie arbeiten in einer deutschsprachigen Firma. Mit wem sprechen Sie auf Deutsch? Mit wem sprechen Sie möglicherweise auch andere Sprachen?

Kollegen • Vorgesetzte • Geschäftspartner • Kunden • Lieferanten • Ämter (z. B. Zoll)

- b Welche Punkte sollten Sie bei einem geschäftlichen Telefonat beachten? Sprechen Sie im Kurs.  
c Sehen Sie das Foto eines geschäftlichen Telefongesprächs an. Was denken Sie: Wie läuft das Gespräch? Warum? Sprechen Sie im Kurs.  
d Sehen Sie sich nun zwei Telefongespräche an. Sprechen Sie im Kurs und beantworten Sie die Fragen.

04  
DVD

### Telefongespräch 1

- Was ist der Grund des Anrufs?
- Ist es ein gelungenes Telefongespräch? Warum (nicht)?
- Was macht Herr Kovacs alles nicht so gut?

05  
DVD

### Telefongespräch 2

Was macht Herr Kovacs im zweiten Telefongespräch anders? Notieren Sie (Gesprächsvorbereitung, Umgebung, Gesprächsstil).

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## 2 Rollenspiel

- a Ordnen Sie die Redemittel den drei Schritten für ein Telefongespräch zu.

1 Wer bin ich?

2 Warum rufe ich an?

3 Was will ich?

Mein Name ist ...

Ich rufe wegen ... an.

Der Grund meines Anrufs ist: ...

Guten Tag, hier spricht ...

Wären Sie so freundlich und ...

Ich würde Sie bitten, ...

- b Wählen Sie zu zweit eine Situation und spielen Sie ein Telefongespräch. Einer übernimmt die Rolle des Kunden, einer die Rolle des Geschäftspartners.

### Eine Bestellung ändern

Sie haben beim Möbelversand BÜROSTOOL drei Schreibtische für Ihre Firma bestellt. Nun möchten Sie auch noch passende Bürostühle dazu bestellen, um Lieferkosten zu sparen. Rufen Sie an und ändern Sie Ihre Bestellung.

### Eine falsche Rechnung reklamieren

Die Sanitärfirma Meier hat in den Damen-toiletten Ihrer Firma neue Waschbecken installiert. Auf der Rechnung steht ein falscher, viel zu hoher Betrag. Rufen Sie die Firma an und reklamieren Sie die Rechnung.

Ich kann jetzt ...

- geschäftliche Telefongespräche verstehen.
- erkennen, was jemand beim Telefonieren richtig bzw. falsch macht.
- ein geschäftliches Telefonat simulieren.



## SPRECHEN 2

### 1 Moderne Arbeitswelt

Die Arbeitswelt von heute befindet sich im Wandel. Welche Veränderungen fallen Ihnen in Bezug auf die Arbeitsplätze ein? Sammeln Sie Ideen und sprechen Sie im Kurs.

*In vielen Firmen kann man heutzutage Home-Office machen und einen Teil der Arbeit von zu Hause aus erledigen.*

*Es gibt inzwischen moderne Bürolandschaften, die gar nicht mehr an ein klassisches Büro erinnern.*

### 2 Open Space Büros – ein Renner für den Büroalltag?

**a** Bereiten Sie einen Kurzvortrag zum Thema *Open Space Büros* vor. Die Fragen, Bilder und Redemittel können Ihnen dabei helfen.

- Sind *Open Space Büros* besser als Einzelbüros?
- Was sind Vor- und Nachteile von *Open Space Büros*?



*„In meinem Kurzvortrag spreche ich über ...  
Als erstes möchte ich darauf hinweisen, dass ...  
Diese Büroform ermöglicht es den Mitarbeitern ...  
Dadurch schafft man sicher eine Atmosphäre, die / in der ...  
Andererseits gibt es aber auch Situationen, in denen ...  
Weniger angenehm ist zum Beispiel, wenn ...  
Für manche Mitarbeiter ist so eine Büroform vermutlich ...  
Alles in allen stellt sich für mich die Frage, ...“*

**b** Arbeiten Sie zu dritt. Eine Person hält Ihren Vortrag. Die anderen überlegen sich Fragen, die sie der / dem Vortragenden am Ende stellen können. Sprechen Sie anschließend über den Vortrag, geben Sie Feedback und beantworten Sie die Fragen.

*Wie geht man damit um, wenn man in einem Open Space Büro arbeitet und ein Kollege ständig sehr laut ... ?*

*Welche positiven und negativen Erfahrungen ...*

*Welche Vorstellungen und Wünsche ...*

Ich kann jetzt ...

- über Veränderungen am Arbeitsplatz sprechen.
- einen Kurzvortrag über Vor- und Nachteile eines *Open Space Büros* halten.
- Feedback zu einem Vortrag über *Open Space Büros* geben.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Quellenverzeichnis

Cover: : © Bader-Butowski/Westend61/Corbis

### Kursbuch

- S. 14: Nachbarin © fotolia/contrastwerkstatt; Urlaubsbekannntschaft © Thinkstock/iStockphoto/Jacob Wackerhausen; Schulfreunde © iStockphoto/Andres; Jugendfreund © Thinkstock/Digital Vision
- S.18: Ü1 © Thinkstock/Wavebreak Media; Ü2 © iStock/Elena Elisseeva
- S. 19: Lissy © Thinkstock/iStockphoto; Frau Herrmann © fotolia/Irina Fischer
- S. 20: Ü1: 1 © Thinkstock/iStockphoto/Aleksei Potov; 2 © PantherMedia/Paul Simcock; 3 © iStock/PinkTag; 4 © fotolia/Gordon Grand
- S. 21: © Thinkstock/iStock/michaeljung
- S. 22: Ü2: 1 © Thinkstock/iStock/Ecelop; 2 © Hueber Verlag; 3 © Thinkstock/iStock/arnoaltix; 4 © Thinkstock/iStock/RuthBlack
- S. 23: © Filmakademie Baden-Württemberg, „Annie und Boo“, Johannes Weiland, 2003
- S. 25: © Getty Images/iStock/anyaivanova
- S. 26: Ü1a: A © Mitteldeutsche Zeitung/Lutz Winkler; B © Mitteldeutsche Zeitung/Lutz Winkler; C © Thinkstock/iStock/mandygodbear
- S. 27: © Thinkstock/Stockbyte
- S. 29: © Thinkstock/iStock/valeriykhromov
- S. 30: Texte Corporate Blogger, Social Media Manager und Web-Guerillas: Überraschung auf allen Kanälen, Jutta Pilgrim, Süddeutsche Zeitung vom 06.08.2011; Ü1: Nils H. © Thinkstock/Photodisc/Ciaran Griffin; Anna G. © Thinkstock/iStock/Dean Mitchell
- S.34/35: Text Das kann den Job kosten! Kündigungsgründe, die für Aufregung sorgen, Nicola Holzapfel, www.sueddeutsche.de vom 21.12.2009
- S. 36: Matthias Kraus, München
- S. 37: Ü2: von links: © Thinkstock/iStock/g-stockstudio; © Thinkstock/iStock/KatarzynaBialasiewicz; © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages
- S. 39: © picture-alliance/Bodo Marks
- S. 40: Erol Gurian München
- S. 41: Ü2: Tablet © Thinkstock/iStock/Anatolii Babii; Buch © iStock/ajt
- S. 42: Text Leseverhalten der Jugend: Junge Menschen lesen immer noch Zeitung, Ileana Grabitz, WELT ONLINE vom 19.05.2011; Ü 2c © picture-alliance/David Ebener
- S. 44: © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages
- S. 45: Almania © Roxy Film; Aus dem Nichts © Gordon Timpen/bombero international GmbH & Co. KG/Warner Bros. Entertainment GmbH
- S. 46: Ü1 a © Thinkstock/iStock/Cebas; Text Tatort Kneipe: Schimanskis Fanmeile: Das Tatort-Public-Viewing, aus: fudder, Neuigkeiten aus Freiburg, online verlag GmbH Freiburg
- S. 48: © Thinkstock/iStock/Wavebreakmedia
- S. 49: A © fotolia/svort; B © iStock/Alexander Podshivalov; C © ag visuell – stock.adobe.com; D © Thinkstock/iStock/Tsidvintsev
- S. 51: © Diakonie Württemberg
- S. 52: © Thinkstock/iStock/steluk
- S. 53: Evelyn © Thinkstock/iStock/AlexZabusik; Martin © Thinkstock/iStock/Ranta Images; Joshua © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages; Franka © Thinkstock/iStock/NADOFOTOS
- S. 55: Ü1: links © Getty Images/Paul Viant & Carrie Beecroft/Digital Vision; rechts © iStock/MissHibiscus
- S. 56: Ü1a: links © action press/Jochen Zick; rechts © imago/CHROMORANGE
- S. 58: Ü1a: beide Fotos © Caro/Oberhaeuser
- S. 61: Ü1: von links: © Thinkstock/iStock/lkonoklast\_ Fotografie; © Thinkstock/iStock/anyaberkut; © industrieblick - stock.adobe.com
- S. 63: © Getty Images/E+/Rich Legg
- S. 64: © iStockphoto/Ronald Hope
- S. 66: beide Fotos © RelaXimages.com 2011
- S. 67: © Glowimages/imagebroker.com
- S. 72: © fotolia/Alexander Rochau
- S. 73: Ü1: alle Piktogramme © fotolia/iconshow; Ü2: © Jan Breuer, Köln
- S. 75: © PantherMedia/Arne Trautmann
- S. 76: Ü1b: a © Thinkstock/iStock/rozdemir01; b © Thinkstock/iStock/wernerimages; c © Thinkstock/iStock/Janet Rhodes
- S. 78: © Thinkstock/iStock/Michael Roeder
- S. 79: © rado1979 - stock.adobe.com
- S. 80: Ü2: von oben: © fotolia/Pfluegl; © Thinkstock/iStockphoto/Sebastian Hamm; © iStockphoto/tupungato; © Thinkstock/iStock/begepotam; © Thinkstock/iStock/AndreasWeber; © fotolia/johas
- S. 81: von oben: © Getty Images/iStock/vincevoigt; © Thinkstock/Top Photo Group; © Thinkstock/Medioimages/Photodisc; © PantherMedia/Andreas Weber
- S. 82: Ü2a: 1 © picture-alliance/Wolfram Stein; 2 © picture alliance/Eventpress Herrmann; 3 © fotolia/Ingo Wiederoder; Ü2b: A © Thinkstock/Ron Chapple Studios; B © Thinkstock/iStock/arnoaltix
- S. 83: C © Thinkstock/iStock/corolanty
- S. 84/85: Text Zehn Dinge, die Sie noch nicht wussten, über...Städte, www.sueddeutsche.de,
- S. 84: Arbil © Thinkstock/iStock/sadikgulec
- S. 85: Chongqing © Thinkstock/Top Photo Group; Tokio © Thinkstock/Image Source; Mumbai © iStockphoto/nonimatge; Hamburg © Thinkstock/iStock/Borg Enders
- S. 86: Ü1: A © www.sportfoto.ws; B © SZ Photo/Catherina Hess; C © Gregor Feindt
- S. 87: Ü1: A © action press/Sebastian Widmann; B © Thinkstock/iStock/EpicStockMedia

## Arbeitsbuch

- S. 9: © Thinkstock/iStock/Justin Hershey  
S. 10: © Thinkstock/Fuse  
S. 11: Kerstin Raab © iStockphoto/Stalman;  
Gerd Böhmer © iStock/Yuri Arcurs  
S. 12: Ü7 © iStock/miljko  
S. 13: © iStockphoto/attator  
S. 14: Ü11 © iStock/redmal  
S. 16: © iStockphoto/victorhe2002  
S. 17/18: © Dr. Wolfgang Krüger; Text Freundschaften  
und Liebe © www.ElitepartnerMagazin.de/  
Dr. Wolfgang Krüger  
S. 19: © Thinkstock/Photodisc  
S. 20: © Thinkstock/iStock/DMEPhotography  
S. 21: Text Zufall © Filmakademie Baden-Württem-  
berg GmbH, "Anni und Boo", Johannes Weiland,  
2003; © Thinkstock/Hemera  
S. 26: © Thinkstock/iStock/Eric Simard  
S. 27: Ü7 © Thinkstock/Pixland  
S. 28: © fotolia/contrastwerkstatt  
S. 29: © Thinkstock/iStock/Deagreez; Text Entspan-  
nungspause: Kurze Pausen richtig nutzen,  
www.zeit.de 02.08.11  
S. 31: © Thinkstock/Creatas  
S. 32: © Shotshop.com/marcus  
S. 35: © Thinkstock/iStock/mipan  
S. 38: Ü30 © fotolia/Robert Kneschke;  
Ü31 © Thinkstock/Hemera/Zsolt Nyulaszi  
S. 39: Ü32 © Speed - Der Film, www.speed-derfilm.  
de; Ü33 © PantherMedia/Dmitry Kalinovsky  
S. 43: Ü1 © Thinkstock/iStock/Irina Iglina;  
Ü2 © iStock/wdstock  
S. 44: alle Fotos: Erol Gurian, München  
S. 47: Liebesbrief © Thinkstock/iStock/Andrea Haase  
S. 49: © Picture-Alliance/Schellnegger, Alexandra;  
Text Die Schwestern Şamdereli: Auch mit  
Kopftuch kann man die Hosen anhaben von  
Linda Tutmann aus Focus Schule, 08.04.2011  
© Magazin Schule, www.magazin-schule.de  
S. 50: © Thinkstock/iStock/klug-photo  
S. 51: Tafel © Thinkstock/iStock/Thampapon; Cover  
Die Heimkehr © Suhrkamp  
S. 52: Ü16a: 1 © Thinkstock/Maria Vaorin; 2 © Think-  
stock/BananaStock; 3 © iStock/kevinruss;  
4 © PantherMedia/Yuri Arcurs; Ü16b © Think-  
stock/Digital Vision  
S. 53: Ü17 © PantherMedia/Thomas Kohring;  
Ü18 © Thinkstock/Wavebreak Media  
S. 55: © Thinkstock/iStock/Rich Legg  
S. 56: Gedicht lichtung aus: Ernst Jandl, poetische  
Werke, hrsg. von Klaus Siblewski© 1997  
Luchterhand Literaturverlag, München, in der  
Verlagsgruppe Random House GmbH  
S. 59: Ü2 © iStockphoto/vgajic; Ü3: Franka  
© iStock/3bugsmom; Sven © Thinkstock/  
iStock/Yuri Arcurs  
S. 60: © Thinkstock/iStock/Andy Nowack  
S. 61: Ü5 © Thinkstock/iStock/Georgii Dolgykh;  
Ü6 a: Jannik © iStockphoto/ImagesbyTrista;  
Julius © Thinkstock/Digital Vision/James  
Woodson; Elke und Markus © Thinkstock/  
iStock/Mike Cherim  
S. 63: © Thinkstock/iStock/tyler olson  
S. 64: Ü11 © PantherMedia/Ferli Achirulli;  
Ü12 © Digitalstock/V. Goegele  
S. 66/67: Ü15: Text und Fotos © HWK-Stuttgart,  
Leonardo da Vinci-Projekt „Team Volterra“  
Ü16 © iStock/apomares  
S. 67: © Thinkstock/stockbyte/George Doyle  
S. 68: Ü19c © www.vorstudium-kunst.de  
S. 69: © Thinkstock/iStock/lakovKalinin  
S. 71: © Thinkstock/iStock/iStock/loicbernard  
S. 78: Text Model-Bilanz © www.britte.de/Gruner  
und Jahr; © Thinkstock/iStock/Eric Hood  
S. 79: Ü9a © RelaXimages.com 2011;  
Ü10 © Thinkstock/iStock/martinbalo  
S. 83: Ü17 b © Thinkstock/Stockbyte/JTPhoto  
S. 87: Ü24 © Thinkstock/iStock/PIKSEL  
S. 88: Ü2 © Medico & Vital Center; Ü3 © Hueber  
Verlag/Katharina Huber  
S. 92: © fotolia/Thomas Reimer  
S. 95: Ü9 b: 1 © fotolia/paul Prescott; 2 © iStock/  
Loic Bernard; 3 © Thinkstock/iStock/marina\_  
karkalicheva; 4 © fotolia  
S. 96: 5 © Thinkstock/iStock/Bogdan Lazar; 6 © foto-  
lia/Werner Heiber; 7 © PantherMedia/Dieter  
Brockmann; Ü10 © Thinkstock/iStock/maroznc  
S. 98: A © Liechtenstein Marketing; B © Liechtenstei-  
ner Alpenverein; C © iStock/Dirk Baltrusch;  
D © Thinkstock/Hemera/Michal Rozewski;  
E © PantherMedia/Ruslan Olinchuk; F © Ban-  
kenverband Liechtenstein  
S. 100: © fotolia/photo 5000  
S. 101: Ü18: 1 © Thinkstock/iStock/Jodi Jacobson;  
2 © irisblende.de; 3 © Clipdealer/Darren Baker;  
4 © Thinkstock/Purestock  
Arbeitsbuch-CD:  
Track 24: mit freundlicher Genehmigung von  
Kenta Kuhne  
Track 39: „Mein Toaster“ aus Hellmuth Opitz, Die Dunkel-  
heit knistert wie Kandis © Pendragon Verlag,  
2011  
Track 57-59: „Die Dienstagsfrau“ von Roland Fritsch,  
www.rolandfritsch.de  
Track 66: "Schweizer und ihre Sprache: Isch guat g'si?"  
© wissen.de  
Track 67: „Doppelpass? Junge Menschen aus Rhein-Main  
berichten“ von Pitt von Bebenburg,  
Frankfurter Rundschau vom 02.05.2011 (Die Namen  
wurden von der Redaktion geändert)  
Alle anderen Fotos: Florian Bachmeier, Schliersee  
Illustrationen: Jörg Saupe, Düsseldorf  
Bildredaktion: Britta Sölla, Hueber Verlag, München