

2010 - 2011

Die Zusammenarbeit zwischen dem Schulfach Sekretariat und der Geschäftskommunikation in den Schulfächern Niederländisch, Französisch, Englisch und Deutsch.

1. Teil

- KOMMUNIKATIVER FACHSPRACHENUNTERRICHT DEUTSCH (Einführung)
- BERUFLICHE HANDLUNGSFÄHIGKEIT IN DER FREMDSPRACHE DEUTSCH
(Arbeitsblatt zu einer Lernzielbeschreibung auf Grund des Europäischen Referenzrahmens)
- INTEGRIERTE ROLLENSPIELE (Ausgearbeitete Unterrichtsmodelle)

KOMMUNIKATIVER FACHSPRACHENUNTERRICHT DEUTSCH

Einführung

Aus einer beschränkten Umfrage (1996), an der 120 flämische DeutschlehrerInnen verschiedener technischer und Berufsschulen teilnahmen, ging hervor, dass es vielen KollegInnen gar nicht leicht fällt, den SchülerInnen eine fachsprachliche Kompetenz zu vermitteln.

Zwar sind sich wohl alle über die wichtige Rolle der deutschen Sprache in den meisten Sektoren der Berufswelt und über die Notwendigkeit eines Deutschkurses in mehreren TSO- und BSO-Studienrichtungen einig, aber wegen der zuweilen sehr niedrigen Stundenzahl pro Woche haben viele schwere Bedenken.

Es ist darüber hinaus nicht immer klar, welche Lernziele angestrebt werden müssen bzw. können, welche der Sprachfertigkeiten (Sprechen, Schreiben, Lesen, Hören) am stärksten gefördert werden müssen, wenn auch die Lehrplanbeschreibungen jede dieser Fragen erörtern. Man fragt sich auch, wie man in diesen Minimalkursen am besten mit Grammatik und Wortschatz umgehen soll. Viele KollegInnen fühlen sich überdies wegen dem angeblichen Fehlen der eigenen fachsprachlichen Kompetenz der Aufgabe nicht gewachsen.

Die komplizierte Situation wird auch noch von Missverständnissen über Möglichkeiten und Aufgaben eines Fachsprachenunterrichts für Deutschanfänger und über die Unterschiede und die Interdependenzen zwischen Fachunterricht, Fachsprachenunterricht und allgemeinsprachlichem Unterricht bestimmt.

Schließlich führt auch noch die oft von anderen DaF-KollegInnen isolierte Arbeit eines Deutschlehrers dazu, dass nur Allgemeinsprache und keine Fachsprache unterrichtet wird.

Die Umfrage hat aber auch gezeigt, wie mehrere KollegInnen erfolgreich versuchen, ihren SchülerInnen eine fachsprachliche Handlungsfähigkeit beizubringen. Diese Versuche basieren vor allem auf Zusammenarbeit mit KollegInnen der spezifischen Fächer der Studienrichtung, auf Zusammenarbeit mit der Berufswelt außerhalb der Schule und auf Eingliederung des Fachsprachenunterrichts in die kommunikative Fremdsprachendidaktik.

Nachstehender Artikel versucht ein fundiertes Konzept für Fachsprache im hiesigen DaF-Unterricht sowie ausgearbeitete Unterrichtsmodelle darzubieten.

1. Einige theoretische Überlegungen

1.1. Was sind Fachsprachen?

BUHLMANN und FEARNs weisen darauf hin, dass der heutige Stand der fachsprachlichen Linguistik noch keine endgültige Definition von Fachsprache zulässt, sowie bisher auch noch nicht gültig definiert ist, was Allgemeinsprache eigentlich ist. Mit einigen Definitionen versuchen sie aber bestimmte Eigenarten von Fachsprache aufzuzeigen, die für den Inhalt und die Gestaltung fachsprachlichen Unterrichts wichtig sind. Für unsere Deutschkurse im Sekundarunterricht ist vor allem folgende Definition nützlich:

*Fachsprache - das ist die Gesamtheit **aller** sprachlichen Mittel, die in einem fachlich begrenzten Kommunikationsbereich verwendet werden, um die Verständigung der dort tätigen Fachleute zu gewährleisten.*

Hier wird ausdrücklich betont, dass Fachsprache nicht nur durch ihre Terminologie oder Fachausdrücke gekennzeichnet ist. Fachsprachen sind vielmehr Teilsprachen der Allgemeinsprache:

bei denen phonetische, morphologische und lexikalische Elemente, syntaktische und textuelle Phänomene eine funktionelle Einheit bilden und die Kommunikation innerhalb der verschiedenen Bereiche in einem Fach ermöglichen.

Es gibt also viele Fachsprachen, ebenso viele wie es Fachrichtungen gibt und jede Fachsprache weist mehrere Spezialisierungsgrade auf. So ist z.B. ein Text aus einem Chemie-Schulbuch weniger spezialisiert als ein Aufsatz in einer chemischen Fachzeitschrift. Der Spezialisierungsgrad kann sich auf den Anteil an fachsprachlicher Terminologie auswirken, oder auf das Auftreten bestimmter Textsorten, in denen jeweils typische morphologische, syntaktische und andere Erscheinungen vorkommen. Es gibt Textsorten, die für mehrere Fachsprachen typisch sind und deshalb einen niedrigeren Spezialisierungsgrad aufweisen.

1.2. Fachsprachliche Besonderheiten

In einer ausführlichen Übersicht über die Besonderheiten von Fachsprachen stellen BUHLMANN und FEARNs die sprachliche Phänomene dar, die den Fachsprachenunterricht erleichtern, und solche, die ihn erschweren. Es werden hier nur die sprachlichen

Erscheinungen erwähnt, die für unseren Sekundarunterricht und für eine genauere Definition von Fachsprache wichtig sind.

- Morphologie in grammatischer Funktion

Im Gegensatz zum allgemeinsprachlichen Unterricht braucht man im Fachsprachenunterricht nur eine stark reduzierte Grammatik. (Diese Erleichterung gilt teilweise oder gar nicht für bestimmte Textsorten: populärwissenschaftliche Texte, Geschäftsbriefe)

Verben: es genügt die Vermittlung weniger Formen: 3.Pers. Sg./Pl. Ind./Präs. Akt./Pass. Dem Passiv muss frühzeitig Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Präpositionen: kommen sehr häufig vor.

Substantiv: hier ist es wichtig den Genitiv möglichst früh einzuführen, um den Lerner an die Kettenbildung zu gewöhnen.

Partizipien: müssen früh entschlüsselt werden können.

Adjektive: sind vor allem vom semantischen Standpunkt aus gesehen wichtig.

- Lexikalischer Bestand

Hier gibt es Phänomene, die den Fachsprachenerwerb erschweren oder erleichtern.

Erschwerend sind missverständliche oder uneindeutige Termini oder Termini, die im Laufe der Zeit eine Begriffsumwandlung erfahren haben (*Rechner*).

Erleichternd sind Termini mit klarer Begriffszuweisung, Veranschaulichungen durch Zeichnungen, Diagramme, usw. Erleichternd ist das Auftreten vieler Internationalismen und die große Sprachverwandtschaft auch in der Wortbildung mit dem Niederländischen.

- Syntax

In fachsprachlichen Texten überwiegt der Hauptsatz. Als Nebensätze treten auf:

Relativsätze, Konditionalsätze und Kausalsätze.

- Besonderheiten von Texten

Viele Fachtexte weisen charakteristische Textbaupläne auf, die eine bestimmte Menge von Informationen an vergleichbaren Stellen lokalisieren.

Textinhalt und Textablauf werden oft durch den Gebrauch außersprachlichen Mittel verdeutlicht: Zeichnungen, Diagramme, Formeln, Zahlenbeispiele und Tabellen. Auch die typographische Gestaltung des Textes bietet ähnliche Hilfen.

Diese Merkmale zeigen, dass man relativ früh mit Fachsprachenunterricht anfangen kann und dass Grammatik und Lexik in diesem Unterricht einer besonderen Didaktik bedürfen werden (*Reduzierung, Bildunterstützung, ...*).

1.3. Das Verhältnis von allgemeinsprachlichem Unterricht, Fachsprachenunterricht und Fachunterricht

Sprachlehrer halten den Fachsprachenunterricht oft für Fachunterricht, weil sie nicht wissen, was im Fachunterricht passiert. Sie lehnen ihn deshalb ab, weil sie glauben, Inhalte und Begriffe erklären und lehren zu müssen, über die sie selbst nicht oder nicht in ausreichendem Maß verfügen. Eine vergleichende Betrachtung der drei Unterrichtsformen und deren Prinzipien kann Unterschiede und Interdependenzen deutlich machen.

Der allgemeinsprachliche Unterricht ist auf Kommunikationsfähigkeit in der Alltagssituation ausgerichtet. Ziel sind Geläufigkeit und Flüssigkeit. Es werden Strategien vermittelt, um sich sprachlich in Alltagssituationen zu behaupten.

Wenn im Unterricht Bilder oder Fachbegriffe benutzt werden, dienen diese nur als Kommunikationsanlässe, um Diskussionen oder die Phantasie anzuregen.

Der allgemeinsprachliche Unterricht ist also aus dieser Sicht nicht auf Inhalte ausgerichtet. (vgl. *Content Based Language Teaching*, eine Fremdsprachenlernmethode, die nur über Inhalte Fremdsprachenkenntnisse vermitteln will z.B. englischsprachiger Grundschulunterricht in Finnland, bilinguale Schulen in der B.R.D.)

Im Fachunterricht werden dafür aber Präzision und Ökonomie verlangt. Die Begriffe müssen möglichst genau und sachlich differenziert bestimmt werden. Bildvorlagen bieten abgegrenzte Inhalte. Der Fachunterricht geht von Inhalten aus. Er ist erfahrungsbezogen, system-, problem- und prozessorientiert.

Es ist klar, dass Fachsprachenunterricht einerseits kein Fachunterricht ist und andererseits die Gegensätze zwischen allgemeinsprachlichem Unterricht und Fachunterricht gewissermaßen überbrücken muss.

In diesem Sinne sehen BUHLMANN und FEARNES im Fachsprachenunterricht folgende Eigenschaften:

Der Fachsprachenunterricht kann die fachsprachliche Grundlagenlexik gleichsam punktuell und statisch vermitteln, ohne die Problemorientierung des Fachunterrichts übernehmen zu

müssen. (es geht z.B. um Wortschatzerwerb und Leseverständnis, die Inhalte sind schon aus dem muttersprachlichem Unterricht im Lernbüro bekannt)

Der Fachsprachenunterricht ist textstrukturbezogen. Er erleichtert die Textrezeption und ermöglicht eine angemessene Textproduktion. (Meistens sind die Strukturen schon aus dem anderen Fremdsprachenunterricht bekannt)

Der Fachsprachenunterricht ist auf die Entwicklung von Arbeitsstrategien zur (autonomen) Verarbeitung von Texten abgestellt.

2. Warum Fachsprachenunterricht in Sekundarschulen?

2.1. Änderungen in der beruflichen Fremdsprachenanwendung

Die Zeiten, wo im internationalen Handelsverkehr nur Führungskräfte und Spezialisten der auslandsorientierten Firmenabteilungen (Dolmetscher, Übersetzer, Fremdsprachensekretärinnen, usw.) für alle fremdsprachlichen Kommunikationen zuständig waren, sind vorbei. Einige wirtschaftliche Entwicklungen haben den Fremdsprachenbedarf erweitert. Die Tatsache, dass z.B. in der Automobilindustrie Forschung und Entwicklung, Lagerhaltung, Produktion und Montage verschiedene regionale Standorte haben, fordert eine internationale Zusammenarbeit auf allen Ebenen, von der Führung bis zum Buchhalter und Pförtner.

Wo sich die Fremdsprachenkenntnisse im alten Modell auf Verhandlungsgespräche

und eine weitgehend standardisierte Handelskorrespondenz beschränkten, sieht BENEKE durch den allgemeinen Einsatz moderner Arbeitsmittel und Kommunikationsmedien neben einer vertikalen Erweiterung des Anforderungsprofils (Fremdsprachenkenntnisse für alle, vom Manager zum Pförtner) eine horizontale Erweiterung (es wird über eine Vielzahl von Themen kommuniziert) und eine qualitative Erweiterung (interkulturelle Dimension in der internationalen Zusammenarbeit)

BENEKE formuliert es so:

Sehr viele Menschen im Wirtschaftsprozess, tendenziell fast alle, müssen über (fast) alles so kommunizieren können, dass sie in die Lage versetzt werden, arbeitsfähige Gruppen oder Teams zu bilden, die konstruktiv miteinander arbeiten und tolerant miteinander leben können.

Das heißt, daß auch Arbeitnehmer mit Sekundarschulabschluss in der Lage sein müssen, irgendwie zweckmäßig an diesem Kommunikationsprozess teilzunehmen.

2.2. Berufsorientierter Fremdsprachenunterricht motiviert und lohnt sich

Neben den neuen Anforderungen einer sich fortwährend entwickelnden Berufswelt, gibt es noch einen anderen Grund, weshalb DaF für Anfänger in technischen und Berufsschulen auch Fachsprache anbieten sollte. Wenn flämische BSO- und TSO-Schüler mit Deutsch anfangen, sind sie im Durchschnitt 16/17 Jahre alt und besuchen sie zum dritten Male (nach Französisch und Englisch) einen Fremdsprachenkurs für Anfänger. Nicht nur weil sie dann schon über ausgeprägte Fremdsprachenlernstrategien verfügen (müssten), mit denen sie schnell Fortschritte machen könnten, sondern vor allem weil sie in diesem Alter die erforderliche Motivation zum Fremdsprachenlernen brauchen, ist es sehr empfehlenswert, Fachsprache einzusetzen.

Eine ausgesprochene Berufsorientierung des Deutschunterrichts wird die Lernaktivitäten interaktiv gestalten. Die Schüler werden von Anfang an spüren, wie lebensecht, praxisorientiert und brauchbar der Unterricht ist.

Außerdem kann die große Ähnlichkeit zwischen dem Niederländischen und dem Deutschen diese Ansichten nur unterstützen und verstärken. Die Schüler werden sofort mit anspruchsvollen Texten und entsprechenden Aufgaben arbeiten können. Die Berufsorientierung des Fremdsprachenunterrichts ist also Ziel und Mittel zugleich.

2.3. Zeitpunkt für den Fachsprachenunterricht

Es gibt viele Gründe, die den Beginn von Fremdsprachenunterricht bestimmen können. Fachsprachen weisen sprachliche Elemente auf, die es auch in der Allgemeinsprache gibt. Wie viel Allgemeinsprache in Fachtexten vorhanden ist, ist von Textsorte zu Textsorte verschieden. Wichtig sind vor allem die Lernziele. BUHLMANN und FEARNIS dazu:

Wollen die Lerner ausschließlich Lesekompetenz erwerben und steht eine allen Lernern gemeinsame Sprache zur Verfügung, so kann der fachsprachliche Leseunterricht bei Nullkenntnissen in der Zielsprache einsetzen, wenn die Lerner fachkompetent sind.

...dass mit einer Fachsprache wie der der mathematischen, physikalischen, chemischen oder biologischen Grundlagenbereiche, nach ca. 50 Stunden problemlos begonnen werden kann, wenn man die erforderlichen morphologischen und syntaktischen Phänomene mit erklärt

bzw. vermittelt. Auch im Bereich von Fachsprachen wie der der Betriebswirtschaft kann weit unter Zertifikatsniveau begonnen werden, wenn man mit der Vermittlung von Lexik und der Lektüre spracharmer Texte beginnt.

3. Die Fachkompetenz des Lehrers im Fachsprachenunterricht

Weil wir im Fachsprachenunterricht den Lernern kein neues Fachwissen vermitteln wollen, müssen wir davon ausgehen, dass die Schüler selber die erforderliche Fachkompetenz haben. Nach BUHLMANN und FEARNS braucht der Lehrer in dieser Situation keine Fachkompetenz. Ist das Material angemessen, so ist es auch nicht nötig, dass der Lehrer Fachmann ist, denn in diesem Fall übernimmt das Unterrichtsmaterial die Funktion des Trägers von Fachkompetenz.

Es ist natürlich klar, dass der nicht fachkompetente Lehrer nicht sehr frei mit den fachlichen Inhalten umgehen darf (auswählen, umstellen, kombinieren). Falsche Aussagen und Angst vor Schülerfragen können vermieden werden, indem sich der Lehrer durch Beschäftigung mit Fachtexten einen Eindruck über Inhalte und Methoden des Faches verschafft. Auch die Zusammenarbeit mit dem KollegInnen im Fach kann eine wesentliche Hilfe bilden. Vor allem aber müssen die SchülerInnen hier sogenannte Lehrerfunktionen übernehmen.

Der Lehrer ist also kein Fachlehrer, kein Wissensvermittler, sondern ein Sprachlehrer. Er erteilt keinen eigentlichen Fachunterricht, sondern er gibt Hilfestellung zur Textentschlüsselung, Textproduktion, usw. Das fachliche Wissen wird bei den Schülern vorausgesetzt. Die Lerner kontrollieren und korrigieren sich selbst, sprachlich und fachlich.

Fachsprachenunterricht kann das traditionelle Lehrer-Schüler-Verhältnis im sogenannten frontalen Unterricht umkehren, indem der Schüler mit seinem Fachkompetenz zum aktiven Mitarbeiter wird in einem lernerorientierten Unterricht, der auf selbständiges Handeln ausgerichtet ist.

4. Sprachliche Handlungsfähigkeit im Fach als allgemeines Lernziel des Fachsprachenunterrichts (ZDfB)

Gemeint ist damit die Fähigkeit des Lerners, im Fachbereich seiner Berufs- oder Ausbildungssituation entsprechend angemessen zu kommunizieren. Das heißt, dass nur **eine beschränkte sprachliche Handlungsfähigkeit** angestrebt werden muss. Konkret müssen die Inhalte in Richtung der Bedürfnisse des Lerners beschrieben werden. Die Adressaten müssen nicht nur fachsprachlichen Texten adäquat Informationen entnehmen

und selbst angemessene Texte produzieren können. Vor allem müssen sie **Strategien zur autonomen Textrezeption und Textproduktion** erwerben.

Bei einer Lernzielbeschreibung für unsere SchülerInnen darf übrigens nicht aus dem Auge verloren werden, dass in unserem Fall die SchülerInnen entweder Nullanfänger oder Anfänger sind, für die auch wegen der beschränkten Deutschstundenzahl die Lernziele eher bescheiden bleiben müssen.

Um die Relevanz und Brauchbarkeit der Lernziele und Lerninhalte des deutschen Fachsprachenunterrichts in den flämischen Lehrplänen richtig einschätzen zu können, möchten wir unsere Lernziele im Sinne der Lernzielbeschreibung zum Zertifikat Deutsch für den Beruf interpretieren. Sie wurden von BENEKE und EGGERS an der Universität Hildesheim wissenschaftlich entwickelt und 1995 vom Deutschen Volkshochschul-Verband und vom Goethe-Institut verlegt.

Die Lernzielbeschreibung zum ZDfB enthält außerdem viele konkrete Anregungen für die Erstellung einer Kursplanung, für die Formulierung schuleigener Lernziele, wenn die Schule sich für extra Deutschstunden entschieden hat und für die praktische Organisation des Deutschkurses in Studienrichtungen, deren Lernziele und Lerninhalte in den flämischen Lehrplänen nur sehr wortkarg formuliert worden sind.

Wiewohl sich das ZDfB an erwachsene Lerner, die Deutsch in beruflichen Anwendungssituationen nutzen wollen, richtet und nicht alle Lernziele innerhalb der beschränkten Deutschstundenzahl im flämischen Sekundarunterricht erreicht werden können, sind viele Inhalte und Methoden teilweise oder ganz auf unsere Situation übertragbar.

Zum besseren Verständnis der Lernziele, Sprechintentionen und sprachlichen Handlungsfelder des ZDfB sei noch erwähnt, dass das *Zertifikat Deutsch als Fremdsprache* vorausgesetzt wird und dass mit zwei *Fremdsprachenanwendungstypen* gearbeitet wird: 1) Deutsch als Integrationssprache (die Fremdsprache als Medium einer dauerhaften, sozialen und beruflichen Integration) und 2) Deutsch als Arbeits- und Kontaktsprache (die Fremdsprache als Medium für zeitlich begrenzte, im wesentlichen beruflich motivierte Kontakte).

Es geht beim ZDfB nicht um die Fachsprache eines Gebietes, sondern um die Bewältigung relativ allgemeiner, beruflicher Handlungsketten innerhalb eines breiten thematischen und situativen Spektrums. Allerdings sind fachsprachliche Lernziele in engerem Sinne (Beherrschung von Fachlexik, usw.) auch vorgesehen.

Dieser Standpunkt wird übrigens auch von den Ergebnissen einer beschränkten Umfrage, die BOLLAERT 1994 in Süd-West-Flandern durchführte, unterstützt. Es wurde untersucht, welche Fremdsprachenkenntnisse Dolmetscher, Übersetzer und Fremdsprachensekretäre am Arbeitsplatz in der Industrie brauchten. Sprechfertigkeit im direkten sozialen Kontakt und am Telefon ist am meisten gefragt. An zweiter Stelle steht die rezeptive Lesefertigkeit fremdsprachiger Korrespondenz. Beim Schreiben überwiegt das Ausfüllen von Formularen.

5. Methodisch-didaktische Vorschläge zum Fachsprachenunterricht

Nachdem wir Grundbegriffe des Fremdsprachenunterrichts genannt haben und nachdem wir vorgeschlagen haben, die Lernziele unseres Deutschkurses im TSO mit entsprechenden Angaben aus der Lernzielbeschreibung des Zertifikats Deutsch für den Beruf zu vergleichen und gegebenenfalls zu konkretisieren oder zu ergänzen, wollen wir jetzt über die Realisierung dieser Ziele in der eigenen Unterrichtspraxis nachdenken.

5.1. Anregungen zur Kursplanung und zu den Stundenentwürfen

TSO- und BSO-Schüler sind im allgemeinen handlungs- und praxisorientierter als ASO-Schüler. Was sofort brauchbar ist und was sie in die Lage versetzt, erfolgreich in konkreten Berufssituationen zu funktionieren, wird sie interessieren. Deshalb müssen diese Chancen im Fachsprachenunterricht voll ausgenutzt werden. Andererseits bietet gerade der Fachsprachenunterricht reichlich Möglichkeiten, um lerner- und handlungsorientierte Lernaktivitäten zu organisieren. Eine in diesem Sinne angemessene Fremdsprachenunterrichtsgestaltung lässt sich mit folgenden Merkmalen beschreiben:

5.1.1. Der Unterricht ist auf die Beherrschung nützlicher Arbeitsstrategien ausgerichtet

Diese Strategien ermöglichen autonomes Handeln und Lernen. Der zweckmäßige Umgang mit Wörterbüchern, Grammatik und Grammatikhilfen, Musterbriefen und Textbausteinen für Geschäftsbriefe, Redemittelverzeichnissen zur schriftlichen Vorbereitung von Telefongesprächen, Telefonbuch, Postleitzahlenbuch und Firmenverzeichnissen wird die Erledigung vieler schriftlicher und mündlicher Aufgaben wesentlich erleichtern. Wenn der Nutzen im Unterricht vorgezeigt und ausprobiert werden kann und die Schüler die Hilfsmittel regelmäßig in realitätsnahen Situationen gebrauchen müssen, werden sie immer selbständiger Aufgaben erfüllen können.

Beispiele: zum zweckmäßigen Umgang mit Wörterbüchern:

Die Benutzung eines Fachlexikons ist meistens einfach, weil dem Stichwort nur die verschiedenen Bedeutungen innerhalb eines Bereichs (Wirtschaft, Elektronik, usw.) folgen. Übersetzungs- und erklärende Wörterbücher sind komplizierter eingerichtet und deshalb muss deren Gebrauch einigermaßen erklärt werden. Wenn die SchülerInnen verschiedene Wörterbücher benutzen, macht man das am besten an Hand einer Kopie einer Wörterbuchseite, indem der Lehrer nach allen möglichen Angaben fragt, während die SchülerInnen die Antworten auf einen Fragebogen eintragen. Bei der Auswertung kann gegebenenfalls extra Erklärung erteilt werden.

Es darf dabei nicht vergessen werden, dass der Umgang mit Wörterbüchern normalerweise schon in den anderen Sprachkursen geübt wurde. Andere Aufgaben, die die LernerInnen etwas mehr fordern:

Vergleichen Sie die Strukturen der häufig vorkommenden Unternehmensformen A.G und G.m.b.H. mit belgischen Unternehmensformen. Benutzen Sie Ihren BWL-Kurs und ein Wörterbuch! (Es können ebensogut Hotelprospekte, Werbeanzeigen, usw. verglichen werden)

Zum zweckmäßigen Umgang mit Grammatik und Grammtikhilfen:

Viele SchülerInnen brauchen viel Zeit, um mit dem für sie wichtigen Grammatikpensum fertig zu werden. Deswegen wird viel Grammatik zunächst idiomatisch angeboten (Wie geht es Ihnen?, am Montag). Es ist aber empfehlenswert die Schüler nach einiger Zeit bei Schreibaufgaben immer eine Grammatikhilfe benutzen zu lassen. Die vielfältige Benutzung macht die Hilfe letzten Endes überflüssig. Der Lehrer soll testen, ob die Lerner mit der Grammatikhilfe arbeiten können:

Musterbriefe und Textbausteine für Geschäftsbriefe:

Nachdem man einige Musterbriefe gesammelt hat, kann man den Schülern wie in den unten angeführten Beispielen Redewendungen, Text- und Satzbausteine anbieten, mit denen sie schnell gute Briefe schreiben können. Ohne diese Hilfe wird die Aufgabe zur langweiligen Schwerarbeit. Mit der Hilfe lässt sich die Übung problemlos in anderen Situationen wiederholen. Die SchülerInnen werden mit der Textsorte vertraut und wissen, wie sie die Schreibaufgabe schnell und erfolgreich bewältigen können.

Redemittel zur schriftlichen Vorbereitung eines Telefongesprächs:

Nachdem sich die Lerner einige typische Telefongespräche angehört haben, entdecken sie bald die immer wiederkehrenden Sprechmuster: Anmeldung, Begrüßung, Anmeldung, Begrüßung, Frage und Antwort, Dankeswort, höfliche Beendigung. Aber auch die Kernstücke der Telefonate können mit stereotypen Ausdrücken geführt werden: Terminvereinbarung: *Passt es Ihnen am ...? Gut, dann treffen wir uns ...* Terminänderung: *Leider kann ich nicht... Wie wäre es mit ...*

Wenn wir die SchülerInnen darauf aufmerksam machen und ihnen die üblichen Redemittel zur Verfügung stellen, kann das Telefonieren intensiv mit den geeigneten Ausdrücken geübt werden. Bei der Vorbereitung eines Telefongesprächs brauchen die Lerner sich nur noch auf das Kernstück des Telefonats zu konzentrieren.

Umgang mit Telefonbuch, Postleitzahlenbuch und Firmenverzeichnissen:

Wichtig ist hier vor allem, dass der vielfältige Umgang mit deutschsprachigen Nachschlagewerken den SchülerInnen nicht nur jede Fremdsprachenangst wegnimmt, sondern sie auch sehr vertraut macht mit deutschsprachigen Familien-, Orts-, Produkt- und Firmennamen.

Es wird wohl jedem klar sein, dass die Fremdsprachenerwerbsstrategien, die die SchülerInnen aus dem allgemeinsprachlichen Unterricht beherrschen (Wortbedeutungen dem Kontext entnehmen, Textsortenmerkmale, Wortbildung), auch im Fremdsprachenunterricht benutzt werden.

5.1.2. Authentizität und großer Wirklichkeitsbezug motivieren stark

Der Unterschied zwischen der lebendigen Umgangssprache und den schulischen Sprachkenntnissen ist durch die Medien, die Reisefreudigkeit der Menschen und nicht zuletzt durch die Anforderungen der kommunikativen Methode kleiner geworden. Unsere SchülerInnen erwarten auch einen Fremdsprachenunterricht, mit dem sie etwas unternehmen können und der ihren Erfahrungen in der Ferienzeit mit Deutschsprachigen oder mit deutschem Fernsehen entspricht. Authentisches Material motiviert auch, weil es die Langeweile des Schulalltags vergessen macht. Überdies sind die Lerner so von den Medien beeinflusst, dass sie auch im Fremdsprachenunterricht entsprechende Präsentationen erwarten.

Der Authentizität des Unterrichtsmaterials sind natürlich Grenzen gesetzt. Die Tonbandtelefongespräche sind alle gespielt und nicht immer von guten Schauspielern. Sehr oft ist ihnen anzuhören, daß sie vorlesen statt sprechen. Spielen ist außerdem sehr wichtig, weil doch permanent Berufssituationen mit Rollenspielen simuliert werden müssen. Die Möglichkeit, die es bei allgemeinsprachlichen Themen gibt, um die SchülerInnen thematisch persönlicher anzusprechen (Taschengeld, Umwelt, ...), ist hier kleiner.

5.1.3. Abwechslung im Unterricht hält die Aufmerksamkeit in Gang

Die ausgesprochene Praxisbezogenheit unserer meisten SchülerInnen erklärt auch, warum sie keine langen Texte oder langen monotonen Übungen mögen. Wir sind froh, wenn sie sich eine Viertelstunde lang konzentrieren können. Es ist klar, dass wir die Aufmerksamkeit der SchülerInnen leicht in Gang halten können, wenn wir im Ablauf einer Unterrichtsstunde

von vornherein einige Abschaltmomente einplanen, in denen jeweils eine neue Aktivität gestartet wird.

Dies lässt sich einfach organisieren, indem wir den allgemeinsprachlichen und den Fachsprachenunterricht integrieren. Eine neue grammatische Funktion, die in einer allgemeinsprachlichen Situation entdeckt, analysiert und geübt wurde, kann zur Abwechslung auch in Berufssituationen geübt werden. (z.B. Konjunktiv -II-Formen zum Ausdruck der Höflichkeit).

Auch das integrierte Üben verschiedener Fertigkeiten in einer berufsorientierten Handlungskette bietet zahlreiche Abwechslungsmöglichkeiten.

Z.B. es wird von 4 Werbeanzeigen für Faxgeräte ausgegangen. Nachdem in einer Zuordnungsübung Neuwortschatz erklärt wurde, müssen die SchülerInnen die technischen Daten vergleichen, indem sie ein Raster ausfüllen. Es folgt eine mündliche Übung, in der man seine persönliche Wahl begründet. Dann wird untersucht welcher Apparat den Anforderungen des Chefs entspricht. Die Firma wird schriftlich und mündlich um Zusendung von Preisliste, Liefer- und Zahlungsbedingungen gebeten.

Es ist ebenfalls sehr empfehlenswert, das Textsortenangebot möglichst zu variieren. Wenn SchülerInnen im Fachsprachenunterricht nur Presseauszüge und Artikel aus Fachzeitschriften zu verarbeiten haben, wird das Interesse schnell verschwinden. Bietet doch das Fachtextsortenangebot ein reiches und verschiedenartiges Sortiment, das sehr oft bildhaft und attraktiv gestaltet ist und gerade dadurch die Lerner zur Mitarbeit motivieren kann. Außerdem kann man mit einer gezielten Textvariation eine interessante Progression der Schwierigkeit der Texte erreichen. Man kann mit Textsorten, die wortkarg und reichlich illustriert sind, anfangen und allmählich Texte einsetzen, in denen die Rolle des verbalen Angebots zunimmt.

Es ist selbstverständlich, dass die Abwechslung der Arbeits-, Übungs- und Sozialformen, die wir im allgemeinen Fremdsprachenunterricht praktizieren auch im Fachsprachenunterricht sehr wirkungsvoll sind. (Rollenspiel, Klassengespräch, Lückenübung, Diktat, Zweiergruppen, Dreiergruppen, Einzelarbeit, usw.)

Schließlich steigert die Arbeit mit Aufgaben, die in relativ beschränkter Zeit erledigt werden können, die Möglichkeit, um Fertigkeiten und Teilfertigkeiten regelmäßig zu wiederholen und konzentrisch zu vertiefen. Wenn wir erreichen wollen, dass unsere SchülerInnen in bestimmten Berufssituationen angemessen reagieren und sich dabei einigermaßen ausdrücken können, dann ist Wiederholung in unterschiedlichen Situationen der richtige Weg.

5.2. Kriterien zur Materialauswahl

Weil Neuerscheinungen, die Wirtschaftsdeutsch für Anfänger anbieten, meistens zu wenig allgemeinsprachliche Themen wie Wohnen, Gesundheit, Wetter, Urlaub, usw. Berücksichtigen, können sie deshalb nicht ohne ein ergänzendes allgemeines Lehrbuch eingesetzt werden. Das heißt, dass der Deutschlehrer noch weiter auf eigene Materialsammlungen und deren Didaktisierung angewiesen ist. In diesem Abschnitt möchten wir dem Deutschlehrer bei der Auswahl geeigneter Unterrichtsmaterialien behilflich sein.

5.2.1. Lernzielgerechte, authentische, zeitgemäße, lerner- und handlungsorientierte Unterrichtsmaterialien

Lernzielgerecht

Es wird jedem klar sein, dass hier Texte und Textsorten gemeint sind, mit denen die Lernziele direkt oder indirekt erreicht werden können. Direkt sind zum Beispiel Dialoge zum Nachspielen oder Katalogtexte zur Wortschatzerweiterung oder Bilder zur Worterklärung. Indirekt sind oft bildhafte Texte oder Grafiken, die als Sprechanlass oder zum Aufbau der richtigen Atmosphäre benutzt werden können.

Dieses Kriterium wirkt natürlich auch negativ. So sind viele Fachtexte aus Fachbüchern, Schulbüchern oder Fachzeitschriften sprachlich zu kompliziert für das Sprachniveau unserer Schüler. Sie weisen keinesfalls die für Fachtextsorten typischen Merkmale auf, die die Entschlüsselung erleichtern (Grammatikreduzierung, Textbaupläne, usw.) und dienen vor allem der Vermittlung fachlicher Inhalte. Unser Fachsprachenunterricht ist aber auf Kommunikation in Berufssituationen ausgerichtet.

Wenn es die Lesefertigkeit der SchülerInnen gegen Ende des Deutschkurses im Sekundarunterricht zulässt, können natürlich auch anspruchsvollere Fachtexte angeboten werden. Nur sei darauf hingewiesen, daß eine vorzeitige Darbietung solcher Texte immer zu globalem oder höchstens selegierendem Lesen führt, was auf die Dauer auf die SchülerInnen frustrierend wirken muss. Sie bekommen nie den Eindruck, den Text völlig verstanden zu haben.

Authentisch

Wie schon oben erwähnt, sind der Authentizität des Materials Grenzen gesetzt. Das gilt nicht nur für Tonbandgespräche, sondern auch für manchen Lehrbuchtext für Anfänger. Da soll es genügen, dass die Verfasser versucht haben, die Texte möglichst authentisch zu gestalten.

Authentisch heißt übrigens 'für Deutschsprachige gemeint' und ist eine Garantie dafür, dass das Sprachmaterial dem lebendigen Sprachgebrauch entspricht.

Ein besonderes Problem bilden hier die Geschäftsbrieftexte. Wenn man Briefe benutzt, die die Schüler vom Betrieb, wo sie ein Praktikum machen, mitbringen, muss man oft mit fehlerhaften Formulierungen rechnen. Am besten geht man diplomatisch mit diesen Fehlern um, damit die guten Beziehungen zur Firma nicht gefährdet werden. Briefe aus Korrespondenzkursen sind sehr oft extra lang, um eine Menge Wortschatz anbieten zu können. Am schönsten ist es, wenn man regelmäßig Briefe deutscher Firmen sammeln kann oder wenn die SchülerInnen selber im Rahmen eines Projekts oder der integrierten Prüfung geschäftliche Korrespondenz führen.

Zeitgemäß

Seit dem 1. Juli 1993 gibt es neue fünfstellige Postleitzahlen in der Bundesrepublik. Wenn wir unsere SchülerInnen richtig informieren wollen, müssen wir entweder das Material anpassen oder die Lerner auf die Erneuerung hinweisen.

Auch was den Inhalt, die Ausfertigung und die Präsentation des Materials anbetrifft, sollten wir die modernen Entwicklungen berücksichtigen, wenn wir die Aufmerksamkeit der SchülerInnen nicht verlieren wollen. Deswegen ist es notwendig, wenn möglich, moderne Medien wie Video, Fernsehen, Internet, E-mail und Computersoftware einzusetzen.

Lerner- und handlungsorientiert

Weil Abwechslung für unsere SchülerInnen eine produktive Wirkung hat, dürfen die Texte nicht zu lange sein. Auch muss es den SchülerInnen klar sein, welche Bezüge der fachsprachliche Text zu den üblichen Aufgaben im Fach hat. Nicht nur bei der Anwendung dieses Kriteriums, sondern auch bei der Anwendung der vorigen kann Rücksprache mit dem Fachlehrer (Wirtschaft, Elektronik, Informatik, usw.) eine eindeutige Hilfe bieten. Der Lehrer im Fach weiß Bescheid über die fachlichen Inhalte und Trends. Er kann über die berufliche Relevanz unserer Textaufgaben urteilen und kann lerner- und handlungsorientierte Textaufgaben vorschlagen. In manchen Fällen verfügt er sogar selber über gut brauchbare Fachtexte in deutscher Sprache.

5.2.3. Fachtextsortenanalyse

Mit Hilfe der Textanalyse nach unten stehendem Raster kann der Lehrer den sprachlichen Bestand eines Textes feststellen. Er kann erkennen, ob in der Morphologie, der Syntax und/oder der Lexik das volle Paradigma vertreten ist, oder ob es nur reduziert vorhanden ist. In Verbindung mit einer Lesbarkeitsmessung hat er dann eine verlässliche Orientierung über den sprachlichen Bestand des Textes, den er im Unterricht gebrauchen will. In der Praxis kommt es darauf an, schnell festzustellen, welche Phänomene im Text dominieren und welche den Text für den Schüler erschweren oder erleichtern. Mit dem Raster könnte man

auch überprüfen, ob der Sprachbestand des ausgewählten Textes repräsentativ ist für die Textsorte, zu der er gehört. Das Raster kann auch bei der Suche nach authentischen Aufgaben und Übungsformen behilflich sein, indem man u.a. die texttypischen Kommunikationsverfahren berücksichtigt.

- Morphologie
- Syntax
- Lexik
- Kommunikationsverfahren
- Textbaupläne
- Gliederungsmittel

Ein ausführlicheres Analyseraster kann folgendermaßen dargestellt werden:

Morphologie

Verb: Person, Singular/Plural

Aktiv/Passiv

Präsens/Präteritum/Perfekt/Plusquamperfekt/Futur

Indikativ/Konjunktiv/Imperativ

Substantiv/Adjektiv

Nom/Gen/Dat/Akk

Wortarten für logische Beziehungen im Satz

Konjunktionen/Adverbien

Pronomina

Präpositionen

Syntax

Hauptsatz: Aussage, Frage, ...

Nebensatz: Temporal-, Kausalsatz ...

Zahlenmäßiges Verhältnis zwischen Hauptsätzen und Satzgefügen

Lexik

Allgemeinsprachliche Lexik

Fachsprachliche Lexik

Spezialisierungsgrad der fachsprachlichen Lexik

Kommunikationsverfahren

- **sprachliche:** Analysieren, Anfragen, Angebote machen, Anpreisen, Anweisungen geben, Auffordern, Argumentieren, Behaupten, Beschreiben, Bestätigen, Beweisen, Definieren, Empfehlen, Erklären, Interpretieren, Klassifizieren, Kommentieren, Referieren, Reklamieren, Sich entschuldigen, Vergleichen, Verweisen, Vorhersagen.

- **außersprachliche:** Tabellen, Skizzen, Zeichnungen, Bilder...

Textbaupläne

konventionalisierter Ablauf oder nicht

Gliederungsmittel

Typo- und topographische Mittel

5.3. Einbettung des Fachsprachenunterrichts in die kommunikative Fremdsprachendidaktik

Dass wir uns ohne weiteres für die kommunikative Fremdsprachendidaktik entschieden haben, hat nicht allein damit zu tun, dass wir schon auf diese Weise die Allgemeinsprache

unterrichten. Sind doch die fachsprachlichen Lernziele auf eine handlungsorientierte Kommunikation in Berufssituationen ausgerichtet. Das heißt, dass wir die Schüler lehren wollen, wie sie im Beruf angemessen reagieren können.

LERNZIELBESCHREIBUNG Sekretariat - Sprachen

i = interaktiv

m = mündlich

Sm = Sprachmittlung mündlich

BL = Bestätigung Lehrer

p = produktiv

s = schriftlich

Ss = Sprachmittlung schriftlich

RS = Realisiert Schüler

r = rezeptiv

PS = Planung Schüler

Berufliche Handlungsfähigkeit in der Fremdsprache Deutsch						
SPRACHLICHE HANDLUNGSFELDER	DETAILLIERTE KANNBESCHREIBUNGEN	BL	RS	PS		BEISPIELE
1. Sozialen Kontakt anbahnen und aufrechterhalten - sich und andere vorstellen (imp)	A1 Kann einfache Begrüßungen und Verabschiedungen verstehen und diese erwidern.(imp)					- Kann bei Arbeitsschluss den Abschiedsgruß einer Kollegin verstehen und mit einer entsprechenden Verabschiedung darauf reagieren. - Kann sich nach einem offiziellen Termin auf einem Amt verabschieden.
	A1 Kann sich selbst und andere vorstellen und reagieren, wenn er/sie vorgestellt wird.(imp)					- Kann in einem Arbeitskollegenkreis mit Name, Herkunft, Beruf über sich Auskunft geben. - Kann verstehen, wenn ihr am Arbeitsplatz eine Kollegin vorgestellt wird, und auf die Vorstellung reagieren.

		A1 Kann mit einfachen, meist unverbundenen Ausdrücken sich selbst beschreiben, was er/sie macht und wo er/sie wohnt.(imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann Kolleginnen sagen, woher sie kommt, wo sie jetzt wohnt ,was sie beruflich macht und was ihr Hobby ist.
- ein gutes Gesprächsklima herstellen können (imp)		A1 Kann nach dem Befinden fragen und auf Informationen dazu reagieren bzw. Fragen danach beantworten.(imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann auf die Frage des Chefs "Wie geht's Ihnen?" antworten. - Kann beim Zusammentreffen mit den Kolleginnen fragen, wie es ihnen geht, und darauf antworten.
		A1 Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten auch mit Hilfe von Gesten um Wiederholung bitten.(imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann eine Kollegin bitten, die Wegbeschreibung zum Bahnhof zu wiederholen. - Kann den Kollegen bitten, dass er ihm zeigt, wie ein Gerät funktioniert, wenn er die Anweisung nicht richtig verstanden hat. - Kann einen Kollegen bitten, ihm zu erklären, was ein Wort heißt.
		A1 Kann in vertrauten Situationen kurze, einfache und klare Anweisungen verstehen.(mr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann eine Kollegin verstehen, die ihm mit einfachen Worten den Weg zu einem vereinbarten Treffpunkt erklärt.

		A2 Kann in verschiedenen alltäglichen Situationen einfache Formen des Grüßens, der Anrede, von Bitten, Entschuldigungen und des Dankens anwenden. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann um Entschuldigung bitten, wenn er in einer Besprechung gestört hat. - Kann einen Mitarbeiter ansprechen, ihn um Hilfe bitten und sich dafür bedanken. - Kann einen Besucher an der Rezeption begrüßen und nach seinen Wünschen fragen.
		A2 Kann in alltäglichen Situationen bei Unklarheiten seine/ihre Gesprächspartner um Wiederholung oder Klärung bitten. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einen Kollegen bitten, ihm die einzelnen Arbeitsschritte, die er machen muss, noch einmal zu wiederholen.
		A2 Kann in Gesprächen, die in seiner/ihrer Gegenwart stattfinden, das Thema erkennen, wenn das Gespräch langsam geführt und deutlich Standardsprache gesprochen wird. (mr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem Gespräch zwischen Kolleginnen, bei dem sie als Zuhörerin anwesend ist, das Thema erkennen und Daten und Fristen für einen Auftrag verstehen.
		A2 Kann mit einfachen sprachlichen Mitteln Vermutungen äußern. (mp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann gegenüber einer Arbeitskollegin sagen, was sie denkt, wenn die Chefin auffallend gute Laune hat.
		A2 Kann vor Publikum mit kurzen, eingeübten Wendungen etwas vortragen oder ankündigen. (mp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann am Abschluss eines Betriebsausflugs ein paar Dankesworte im Namen der Teilnehmer sagen.
		B2 Kann in den meisten Situationen einen kurzen Text relativ spontan und frei vortragen. (mp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann sich als Teilnehmerin bei einer Verhandlungseröffnung kurz vorstellen und sich dabei für die Einladung bedanken und ein paar Worte über die Gründe der Teilnahme sagen.

<p style="text-align: center;">- <i>Small Talk</i> und ritualisierte Vorlaufkommunikation (imp)</p> <p style="text-align: center;"><i>Einfache Kommunikation im Büro</i></p>	<p>A1 Kann mit einfachen Ausdrücken über Vorlieben und Abneigungen kommunizieren.(imp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einer Kollegin sagen, was ihr Hobby ist, und sie auch fragen, was sie gern macht. - Kann bei einem Treffen mit Kolleginnen mitteilen, welche Musik sie am liebsten hört und welche sie nicht mag. - Kann seine Vorlieben beim Essen nennen, aber auch, was er nicht gern mag.
	<p>A1 Kann andere um alltägliche Dinge bitten, verstehen, wenn Dinge verlangt werden, und sich bedanken.(imp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann eine Kollegin um einen Stift oder ein Blatt Papier bitten und sich dafür bedanken. - Kann beim Essen um das Brot bitten oder das Brot weitergeben.
	<p>A1 Kann auf einfache, direkt an ihn/sie gerichtete Fragen mit einfachen Antworten reagieren.(imp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einer Bekannten, die nachfragt, in welcher Firma er arbeitet, antworten. <p>Kann reagieren, wenn sie nach ihrer Herkunft und Muttersprache gefragt wird.</p>
	<p>A1 Kann in mündlichen Texten häufig gebrauchte Formeln (z. B. für Begrüßungen, Verabschiedungen oder Entschuldigungen) verstehen.(mr)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann verstehen, wenn die Gastgeberin ihre Gäste begrüßt.
	<p>A1 Kann in Nachrichten, vor allem in Fernsehnachrichten, die Namen, Zeit- und Ortsangaben und einen erheblichen Anteil an Internationalismen enthalten, das Thema identifizieren.(mr)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann als Zuschauer von Fernsehnachrichten die Themen der verschiedenen Beiträge identifizieren.

		A2 Kann in vertrauten, alltäglichen Bereichen auf einfache Art und Weise Informationen austauschen. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann bei einer Kollegin anfragen, ob sie mit einer ganz bestimmten Arbeit schon fertig ist. - Kann einem Besucher einfache Informationen über den eigenen Ort geben und auf dessen Fragen antworten.
		A2 Kann in vertrauten oder alltäglichen Situationen auf einfache Art Bedürfnisse mitteilen. (imp)					- Kann am Arbeitsplatz bei einem Problem mit dem Computer eine Kollegin um Hilfe bitten.
		A2 Kann in einem Gespräch einfache Fragen beantworten und auf einfache Aussagen reagieren. (imp)					- Kann auf Aussagen einer Kollegin über ihr Heimatland reagieren und selbst einfache Auskünfte über die eigene Heimat geben.
		A2 Kann in einer vertrauten Situation einfache Vorschläge machen und auf Vorschläge reagieren, z. B. zustimmen, ablehnen oder Alternativen vorschlagen. (imp)					- Kann am Arbeitsplatz vorschlagen, in der Mittagspause einmal in ein anderes Lokal zu gehen.
		A2 Kann in einem alltäglichen Gespräch auf einfache Art seine/ihre Meinung oder Vorlieben und Abneigungen mitteilen. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann ihre Meinung über das Essen äußern und andere nach ihrer Meinung fragen. - Kann sagen, welche Arbeiten sie in der Firma gern macht und was sie besonders gut kann.

		A2 Kann in alltäglichen Situationen einfache Anweisungen verstehen. (mr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann die Beschreibung, wie man einen Weg zu Fuß oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurücklegt, verstehen. - Kann an der Rezeption verstehen, wenn sie um den Pass gebeten wird. - Kann verstehen, was sie mit ihren Kolleginnen in einer Teamarbeit machen soll.
		A2 Kann ihm/ihr vertraute Dinge oder Personen in einfacher Form beschreiben und vergleichen. (mp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann seine frühere Arbeitsstelle beschreiben und mit der jetzigen vergleichen. - Kann beschreiben, wo und wie sie wohnt.
		A2 Kann aus einer kurzen mündlichen deutschsprachigen Äußerung einfache Informationen über Personen (z. B. Herkunft, Hobbys, Ausbildung) anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einen deutschen Besucher mit einer Kollegin bekannt machen und im Gespräch einfache deutschsprachige Informationen (z. B. zu Wohnort, Beruf) der Kollegin in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
		B1 Kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühlsäußerungen anderer reagieren. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einem Arbeitskollegen erklären, dass er sich von ihm in einer bestimmten Angelegenheit missverstanden fühlt.
		B1 Kann ohne Vorbereitung an Gesprächen über vertraute Themen teilnehmen. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann sich mit Geschäftspartnern in Pausen über alltägliche Dinge wie z. B. Wetter, Hobbys unterhalten.
		B1 Kann in formellen Gesprächen oder Interviews Ansichten und Meinungen äußern. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann mit anderen über eine erledigte Arbeit diskutieren.

		B1 Kann ihm/ihr vertraute oder ihn/sie persönlich interessierende Dinge oder Personen einfach und klar beschreiben. (mp)					- Kann seine Heimatstadt beschreiben. - Kann seinen Arbeitsplatz beschreiben.
		B1 Kann die wichtigsten Informationen über Dinge und Sachverhalte von unmittelbarer Bedeutung aus anderssprachigen mündlichen Texten Deutschsprachigen vereinfacht und verständlich auf Deutsch weitergeben. (Sm)					- Kann während einer kurzen anderssprachigen Diskussion am Arbeitsplatz die wichtigsten Äußerungen des Chefs für eine deutschsprachige Kollegin sinngemäß auf Deutsch zusammenfassen.
		B1 Kann in einem einfachen Gespräch über aktuelle oder ihn/sie interessierende Themen zwischen deutschsprachigen und anderssprachigen Teilnehmern die wichtigsten Informationen in beiden Sprachen wechselseitig weitergeben. (Sm)					- Kann während eines kurzen Gesprächs zwischen dem deutschsprachigen Chef und einer neuen Kollegin am Arbeitsplatz die wichtigsten Äußerungen in beiden Sprachen wechselseitig sinngemäß weitergeben.
		B2 Kann über aktuelle oder abstrakte Themen sprechen und seine/ihre Gedanken und Meinungen dazu äußern. (mp)					- Kann einen Besuch aus Deutschland am Flughafen abholen und den Gast auf dem Weg ins Hotel über jüngste Ereignisse in der Firma informieren und diese aus eigener Sicht kommentieren.
	- gute Beziehung schriftlich (brieflich, per Mail, usw) über	A1 Kann ganz einfache Mitteilungen schreiben. (isp)					- Kann eine Notiz schreiben, in der sie sich bei einer Kollegin für die Hilfe bedankt.
A1 Kann in bewusst einfach geschriebenen kurzen E-Mails oder Briefen den Anlass oder die Hauptinformation verstehen. (sr)						- Kann eine E-Mail, die an ein geschäftliches Treffen erinnert, verstehen.	

		A1 Kann einfache persönliche Angaben in geschriebener Form machen. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann mit einfachen Sätzen schreiben, wo und wie er wohnt. - Kann über andere Personen schreiben, was diese machen.
		A2 Kann sehr einfache persönliche Briefe, Postkarten und E-Mails schreiben und darin Persönliches austauschen. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem kurzen Brief einem Kollegen für einen Gefallen danken.
		A2 Kann in offiziellen Schreiben Gruß-, Anrede-, Bitt- und Dankeformeln anwenden. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann auf eine Einladung zu einem formellen Anlass reagieren und sich entschuldigen.
		B2 Kann seine/ihre Gedanken und Gefühle beschreiben. (sp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann nach einem Bewerbungsgespräch in einer E-Mail beschreiben, welche Bedenken er vor diesem Termin hatte und wie sich sein Gefühl im Verlauf des Gesprächs verändert hat.
2. Geschäftlich motivierte Kontakte / Reisen bewältigen	Besuchstermin vereinbaren (imsp)	A1 Kann im beruflichen Bereich einfache Informationen, die Zeit- und Ortsangaben enthalten, verstehen. (mr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einen Arbeitskollegen mit einer kurzen Notiz um einen Termin bitten. - Kann eine einfache Terminmitteilung von Kollegen verstehen (z. B. "Freitag, 10.00 Uhr, Treffen"). - Kann eine einfache Mitteilung der Sekretärin über Zeiten, Termine und Räume, in denen ein Kurs abgehalten wird, verstehen.
		A2 Kann in Alltagssituationen Informationen, die wesentlich auf Mengen-, Preis- oder Terminangaben basieren, erfragen und austauschen. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann am Telefon nachfragen, ob die Termine in der nächsten Woche gleich bleiben.

		A2 Kann das Wesentliche kurzer, einfacher und alltäglicher Telefonanrufe verstehen und entsprechend antworten. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann am Arbeitsplatz einen Anruf entgegennehmen, in dem eine Terminänderung mitgeteilt wird. - Kann einem Anrufer sagen, dass der Mitarbeiter in zwei Stunden wieder da ist. - Kann am Telefon eine Kollegin bitten, einen Moment zu warten.
		A2 Kann kurze, einfache, oft formelhafte Mitteilungen schreiben, die alltägliche Bereiche und Bedürfnisse betreffen. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einer Kontaktperson eine E-Mail oder Faxmitteilung über vereinbarte Termine schicken. - Kann per E-Mail ein Hotelzimmer reservieren.
		A2 Kann in vertrauten Situationen einfache sachliche Informationen und Zahlenangaben verstehen. (mr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann im Büro die Mitteilung, dass ein Termin in der nächsten Woche entfällt, verstehen.
		A2 Kann über Pläne und Absprachen mit anderen in einfacher Form sprechen. (mp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einer Arbeitskollegin die geplanten Aktivitäten für das kommende Wochenende schildern. - Kann nach einer Besprechung die Vorhaben für die nächste Zeit wiedergeben.
		A2 Kann verständlich Zahlenangaben machen (z. B. Jahreszahlen, Datumsangaben, wichtige Nummern). (mp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann auf einem Amt sein Geburtsdatum mit Ordinalzahlen angeben. <p>Kann ohne Probleme die Telefonnummer der Firma und die Durchwahl einer Kollegin nennen.</p>

		A2 Kann einzelne wichtige Informationen aus einfachen deutschsprachigen Schreiben zu vertrauten Themen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					- Kann die wichtigsten Informationen aus einem deutschsprachigen Memo zu einem Treffen (z. B. Was? Wer? Warum? Wann? Wo?) einem Arbeitskollegen in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
- Kommunikation in Zusammenhang mit Reisen bewältigen (Buchungen, Reiseplanungen, Stornierungen) (imsp)		A1 Kann in einfachen kurzen Texten, die langsam und deutlich gesprochen werden, internationale Wörter, Namen und Zahlen verstehen.(mr)					- Kann am Flughafen einen kurzen Aufruf verstehen (z. B. "Herr Bauer zur Information bitte, Herr Bauer!"). - Kann die Durchsage "Das Auto mit dem Kennzeichen [eigene Nummer] versperrt eine Einfahrt!" verstehen.
		A1 Kann den Inhalt von sehr einfachen Informationstexten und listenartigen Darstellungen zu vertrauten Themen erfassen, besonders wenn diese viele internationale Wörter und/oder visuelle Elemente enthalten.(sr)					- Kann aus einem Fahrplan Abfahrts- und Ankunftszeiten für ein einfaches Reiseziel entnehmen.
		A1 Kann Wörter und Ausdrücke in öffentlichen Aufschriften, denen man im Alltag oft begegnet, verstehen, besonders wenn sie konventionelle Logos oder Farben enthalten.(sr)					- Kann wichtige Orientierungsschilder auf der Straße (z. B. "Bahnhof", "Parkplatz") verstehen. - Kann an öffentlichen Orten Schilder wie "Rauchen verboten" verstehen.
		A1 Kann elementare Befehle eines Computerprogramms verstehen.(sr)					- Kann als Benutzer eines Computers Wörter wie "speichern", "löschen", "öffnen", "schließen" verstehen.

		A2 Kann einfache Informationen über Reisen und öffentlichen Verkehr einholen. (imp)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann Auskünfte für Bus- oder Zugverbindungen einholen und Tickets besorgen. - Kann direkt im Hotel oder in einem Tourismusbüro ein Hotelzimmer buchen. - Kann sich an der Rezeption nach einem guten Restaurant erkundigen.
		A2 Kann die Hauptaussage kurzer, einfacher und eindeutiger Ansagen oder Durchsagen verstehen. (mr)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann beim Autofahren im Radio-Verkehrsfunk verstehen, dass "die Autobahn A 7 gesperrt ist". - Kann auf der Messe die Durchsage, dass ein Auto (mit Nennung des Kennzeichens) falsch geparkt hat, verstehen. - Kann auf der Messe die Durchsage, dass in wenigen Minuten geschlossen wird, verstehen.
		A2 Kann an öffentlichen Orten häufig vorkommende Schilder und Aufschriften verstehen. (sr)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann am Arbeitsplatz die wichtigsten Hinweise (z. B. "Eintritt nur mit Schutzkleidung") verstehen. - Kann sich auf dem Postamt anhand der dort üblichen Schilder und Aufschriften orientieren. - Kann, wenn sie mit dem Auto unterwegs ist, häufige Hinweisschilder wie "Straße gesperrt" verstehen.

		A2 Kann einzelne Teile aus anderssprachigen mündlichen Anweisungen oder Durchsagen Deutschsprachigen mit einfachen Worten auf Deutsch weitergeben. (Sm)					- Kann am Bahnhof einzelne Punkte einer anderssprachigen Durchsage (z. B. Zugverspätung) einer deutschsprachigen Geschäftspartnerin auf Deutsch weitergeben.	
		B1 Kann in einfachen Situationen mit Behörden verkehren. (imp)					- Kann bei einem Amt telefonisch einzelne Informationsschriften anfordern.	
		B1 Kann die meisten Situationen bewältigen, die sich im Alltag oder auf Reisen ergeben. (imp)					- Kann an der Hotelrezeption nach Sehenswürdigkeiten und Speiselokalen fragen. - Kann sich erklären lassen, wie sie mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu einem bestimmten Platz kommt. - Kann an einem Schalter Fahrzeiten erfragen und Fahrkarten kaufen.	
		B2 Kann die meisten Informationen in Ansagen und Mitteilungen verstehen. (mr)					- Kann in der U-Bahn die Ansage, dass der nächste Zug aufgrund einer technischen Störung ausfällt und mit erheblichen Verspätungen zu rechnen ist, verstehen.	
	- Einladungen ausprechen und annehmen oder höflich ablehnen (imsp)		A1 Kann aus kurzen informierenden Texten Angaben zu Personen und Orten entnehmen. (sr)					- Kann in Anzeigen, Bekanntmachungen, Eintrittskarten und Fahrkarten wichtige Angaben verstehen.
			A1 Kann einzelne Informationen aus einem kurzen schriftlichen, oft listenartigen deutschen Text zu vertrauten Themen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben, wenn der Text einfachen Basiswortschatz, Internationalismen oder					- Kann einer neu eingezogenen Kollegin wichtige Angaben einer deutschsprachigen schriftlichen Einladung zu einem Sommerfest (z. B. Ort, Tag und Uhrzeit) in der gemeinsamen Sprache weitergeben.

- Kommunikation in Hotels, Restaurants und bei Privateinladungen (imsp)	visuelle Elemente enthält. (Sm)					
	A2 Kann einfache und erwartbare deutschsprachige Wünsche, Anweisungen oder Aufforderungen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					- Kann auf einer Messe eine Einladung des deutschsprachigen Geschäftspartners einer Arbeitskollegin in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
	A1 Kann einfache Formulare und Fragebögen mit Angaben zu seiner/ihrer Person verstehen und ausfüllen. (isp)					- Kann bei der Ankunft im Hotel das Anmeldeformular ausfüllen (z. B. Name, Adresse, Staatsbürgerschaft, Daten).
	A1 Kann kurze, einfache schriftliche Anleitungen verstehen, besonders wenn diese illustriert sind. (sr)					- Kann kurze, einfache Orientierungshilfen wie "2.Stock rechts, Zimmer 24" verstehen, besonders wenn diese zusätzlich illustriert sind. - Kann die wichtigsten Informationen aus den Sicherheitsvorschriften am Arbeitsplatz verstehen, wenn diese mit Logos illustriert sind.
	A1 Kann aus kurzen deutschsprachigen mündlichen Äußerungen wichtige Informationen, die auf Namen oder Zahlen basieren, anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					- Kann einer Bekannten an der Hotelrezeption in Berlin die Auskunft der deutschsprachigen Empfangsdame über die Frühstückszeit in der gemeinsamen Sprache weitergeben.

		A1 Kann aus kurzen deutschsprachigen mündlichen Äußerungen ganz einfache, alltägliche und ihm/ihr vertraute Informationen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann bei der Anmeldung im Hotel wichtige Informationen zu den Kosten einem Kollegen in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
		A1 Kann in sehr vertrauten Situationen geläufige mündliche Informationen oder Fragen aus einer anderen Sprache Deutschsprachigen sehr einfach auf Deutsch weitergeben. (Sm)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem Restaurant eine einfache Bemerkung des deutschsprachigen Kellners (z. B. "Mit oder ohne Eis?") einer Kollegin in der gemeinsamen Sprache weitergeben. - Kann in einem Geschäft die Frage des deutschsprachigen Verkäufers nach der Zahlungsart (z. B. "Bezahlen Sie mit Karte?") für einen Kollegen in der gemeinsamen Sprache übersetzen. - Kann in einem Restaurant helfen, den Getränkewunsch einer Bekannten (z. B. Un verre d'eau, s'il vous plaît!) für die deutschsprachige Bedienung auf Deutsch zu übersetzen.
		A1 Kann einfache anderssprachige Informationen von Schildern und Aufschriften Deutschsprachigen in Einzelwörtern auf Deutsch weitergeben. (Sm)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann im Hotel einfache Begriffe auf der Informationstafel (z. B. "breakfast") für einen deutschsprachigen Gast übersetzen.
		A2 Kann in Alltagssituationen Informationen, die wesentlich auf Mengen-, Preis- oder Terminangaben basieren, erfragen und austauschen. (imp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann etwas zum Essen und Trinken bestellen und um die Rechnung bitten. - Kann beim Auschecken um die Rechnung bitten und mit Karte bezahlen.

		A2 Kann einfache und sehr gebräuchliche Formulare, die persönliche oder berufsbezogene Angaben erfordern, ausfüllen. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem Fragebogen über ihre speziellen Kenntnisse Auskunft geben. - Kann an der Rezeption das Anmeldeformular ausfüllen.
		A2 Kann einige wichtige Informationen aus deutschsprachigen listenähnlichen Texten oder Aufschriften zu vertrauten Themen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					- Kann in einem Restaurant wichtige deutsche Begriffe auf der Speisekarte für eine Geschäftspartnerin in die gemeinsame Sprache übersetzen.
		A2 Kann die wichtigsten Informationen aus anderssprachigen schriftlichen Texten und Aufschriften von unmittelbarem oder aktuellem Interesse Deutschsprachigen mit einfachen sprachlichen Mitteln auf Deutsch weitergeben. (Sm)					- Kann beim Essen Informationen auf der Speisekarte zu typischen Gerichten einem deutschsprachigen Geschäftspartner in einfachem Deutsch erklären.
		B1 Kann wichtige Informationen einer anderssprachigen kurzen mündlichen Durchsage oder Mitteilung Deutschsprachigen mit einfachen Worten ausreichend genau auf Deutsch weitergeben. (Sm)					- Kann anderssprachige Erklärungen des Kellners zu Menüvorschlägen einem deutschsprachigen Gast auf Deutsch erklären.
		B2 Kann komplexe Formulare oder Fragebögen ausfüllen und darin auch freie Angaben formulieren. (isp)					- Kann im Fragebogen eines Hotels eine Beschwerde über den schlampigen Zimmerservice schreiben.

3 Kommunikation im Zusammenhang mit Kundenkontakt	- Termine abstimmen, Rückfragen, Beschwerden, Entschuldigungen (imsp)	A1 Kann in alltäglichen Situationen elementare Angaben, die auf Zahlen basieren, verstehen und machen. (imp)				- Kann die Telefonnummer angeben, unter der sie zu erreichen ist.
		A1 Kann in knappen, einfachen Texten in geläufigsten Alltagssituationen Namen, Zahlen, Wörter und sehr einfache Strukturen verstehen. (sr)				- Kann eine Absprache über einen Termin verstehen und weitergeben (z. B. "Besprechung am Freitag um 10 Uhr"). - Kann am Arbeitsplatz einen Aushang über den Betriebsausflug (z. B. Termin, Abfahrtszeiten, Zielort) verstehen. - Kann beim Durchblättern von Messeprogrammen und Warenkatalogen Termine, Anzahl und Dauer der Events und Preise der Waren verstehen.
		A2 Kann aus einer kurzen mündlichen deutschsprachigen Äußerung einfache, erwartbare Informationen zu vertrauten Themen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)				- Kann die wichtigsten Punkte einer deutschsprachigen Mitteilung auf dem Anrufbeantworter zu einer Terminverschiebung einer Arbeitskollegin in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
		B1 Kann seine/ihre Meinung sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen. (imp)				- Kann einem Kunden vorschlagen, wie man die gemeinsame Mittagspause gestalten kann. - Kann vor einer Besprechung mit einem Kunden, der vorzeitig abreisen muss, klären, wann welche Punkte behandelt werden. - Kann einem Kunden, der sich über die verspätete Lieferung einer Ware beschwert,

						einen Preisnachlass anbieten.
		B1 Kann relativ flüssig ein Telefonat als Auskunft suchende oder Auskunft gebende Person führen. (imp)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann telefonisch Termine vereinbaren, bestätigen und - falls nötig – verschieben - Kann telefonisch Auskünfte über ein Produkt oder über Dienstleistungen geben. - Kann sich bei einer Behörde telefonisch über die Öffnungszeiten und die Unterlagen, die man mitbringen muss, erkundigen.
		B1 Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung verstehen. (mr)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann am Telefon einfache Informationen über Ankunftszeiten oder Treffpunkte verstehen. - Kann am Schalter oder am Telefon einfache Informationen über die Kundenbedürfnisse verstehen.
		B1 Kann an öffentlichen Orten praktische Durchsagen verstehen. (mr)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann am Bahnhof bei guten akustischen Bedingungen eine Durchsage verstehen, in der die Verspätung ihres Zuges mitgeteilt wird. - Kann bei einer Messedurchsage verstehen, wann und in welchem Stand der Sonderverkauf von Küchengeräten stattfindet.

		B1 Kann wichtige Teile eines längeren mündlichen deutschsprachigen Textes zu vertrauten oder ihn/sie interessierenden Themen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache ausreichend genau weitergeben. (Sm)					- Kann eine deutschsprachige Nachricht auf dem Anrufbeantworter über die Gründe einer Terminverschiebung einer Arbeitskollegin in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
		B2 Kann auch detaillierte Informationen umfassend und inhaltlich korrekt weitergeben. (imp)					- Kann als Büroangestellte Mitteilungen von Kunden annehmen und an die zuständigen Kollegen weitergeben.
		B2 Kann auch in Telefongesprächen Bezug auf den Gesprächspartner nehmen und sprachlich komplexere Situationen bewältigen. (imp)					- Kann in der Firma ein Telefonat entgegennehmen, in dem sich ein Kunde beschwert, diesem sagen, dass sie seine Empörung versteht, und erklären, wie es zu diesen Umständen gekommen ist.

- „Nachfassen“ (imsp)	<p>A2 Kann in listenartigen Texten zu vertrauten Themen spezifische Informationen auffinden und die gesuchte Information entnehmen. (sr)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann im Branchenverzeichnis des Telefonbuchs eine bestimmte Dienstleistung oder eine Firma finden. - Kann in einem Katalog gezielt Ersatzteile zu einem ihm vertrauten Gerät auffinden.
	<p>B1 Kann konkrete Informationen überprüfen und bestätigen. (imp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann sich bei einer Zulieferfirma bestätigen lassen, ob eine Ware pünktlich verschickt wurde. - Kann telefonisch ihren Flug bestätigen. - Kann sich telefonisch einen Liefertermin bestätigen lassen. - Kann für einen Kunden telefonisch die Stornobedingungen eines Reiseveranstalters erfragen. - Kann einem Kunden telefonisch eine Buchung bestätigen.
	<p>B1 Kann auch nicht alltägliche Situationen in Geschäften oder bei öffentlichen Dienstleistern bewältigen. (imp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann sich auf der Post nach einer verlorenen Sendung erkundigen. - Kann sich bei einer Zulieferfirma nach einer noch nicht eingetroffenen Sendung erkundigen.
	<p>B1 Kann Informationen überprüfen und bestätigen. (isp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann per E-Mail bei einer Zulieferfirma die Garantiebedingungen für ein Zusatzteil erfragen. - Kann in einem Geschäftsbrief Lieferbedingungen bestätigen. - Kann per Fax eine Preisbestätigung bei

						einer Firma einholen.
		B2 Kann eine Angelegenheit oder ein Problem klar darlegen, dabei Vermutungen über Ursachen und Folgen anstellen und die Vor- und Nachteile verschiedener Lösungen gegeneinander abwägen. (imp)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem Gespräch mit der Chefin die Probleme mit einem Geschäftspartner, der die Absprachen nicht einhält, darlegen und über einen Ausweg aus der Situation beraten. - Kann in einer Verhandlung Gründe für und wider die Notwendigkeit neuer Absatzmärkte und neuer Verkaufsmöglichkeiten darlegen.
		B2 Kann sich an Einrichtungen oder Organisationen wenden und um Rat oder Hilfe bitten. (imp)				- Kann sich bei einem Problem mit der Versicherung an einen Makler wenden und sich über das weitere Vorgehen beraten lassen.
		B2 Kann Schriftwechsel mit Behörden und Dienstleistern im Allgemeinen selbstständig abwickeln. (isp)				- Kann nach dem Erhalt der Telefonrechnung per Fax eine genaue Aufschlüsselung nicht näher ausgeführter Rechnungsposten verlangen.
	- eigene Tätigkeit / Ausbildung darstellen (imsp)	A1 Kann mit einfachen, meist unverbundenen Ausdrücken über sich, andere Personen und die unmittelbare Umgebung sprechen. (imp)				- Kann beschreiben, wie die Firma heißt, in der sie arbeitet, und was sie dort macht.
		A2 Kann in einfachen formellen Gesprächen oder Interviews wichtige Informationen verstehen und geben, wenn er/sie direkt danach gefragt wird. (imp)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann bei einer Besprechung sagen, bis wann sie mit einer Arbeit fertig ist. - Kann bei einer Besprechung verstehen, welche Aufgaben er für die nächste Woche

						hat, und nachfragen, was er zuerst machen soll.
		A2 Kann einfach und kurz von persönlichen Erfahrungen, Ereignissen und eigenen Aktivitäten berichten. (mp)				- Kann den eigenen Ausbildungsweg mit den wichtigsten Stationen schildern.
		A2 Kann alltägliche Aspekte der eigenen Situation mit einfachen Mitteln beschreiben. (sp)				- Kann kurz schriftlich Auskunft über Tätigkeiten am Arbeitsplatz geben.
		A2 Kann über alltägliche Dinge schreiben und dabei auf einfache Weise seine/ihre Meinung ausdrücken. (sp)				- Kann beschreiben, was er an seinem jetzigen Arbeitsplatz nicht gut findet.
		B1 Kann Informationen über bekannte Themen oder Themen aus seinem/ihrem Fach- oder Interessengebiet austauschen. (imp)				- Kann einen Besucher am Flughafen abholen und mit dem Gast auf dem Weg ins Hotel Informationen zur Stadt und zu aktuellen Ereignissen in der Firma austauschen. - Kann einem neuen Mitarbeiter seine Ausbildung beschreiben und ihn dazu befragen.
		B1 Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten. (imp)				- Kann in einem Vorstellungsgespräch Fragen zur eigenen Ausbildung beantworten.
		B1 Kann Beschreibungen von vertrauten oder ihn/sie persönlich interessierenden Dingen verstehen. (mr)				- Kann in einem Referat über die Zukunft des eigenen Arbeitsbereichs die Hauptinformationen verstehen.

		B1 Kann konkrete Anweisungen und Aufträge verstehen. (mr)					- Kann am Arbeitsplatz Aufträge von einem Vorgesetzten verstehen.
		B1 Kann Informationen oder Ideen verständlich vortragen und diese mit einfachen Argumenten stützen. (mp)					- Kann in einer kurzen Präsentation seinen Job beschreiben und die Abfolge der einzelnen Arbeitsschritte erklären und begründen.
		B2 Kann bei Interessenkonflikten oder Auffassungsunterschieden eine Lösung aushandeln. (imp)					- Kann als Projektmitarbeiter bei Interessenkonflikten und Problemen in einer Verhandlung konstruktive Vorschläge für eine Lösung vortragen und Kompromissbereitschaft zeigen.
		B2 Kann detaillierte Anweisungen und Aufträge inhaltlich genau verstehen. (mr)					- Kann in der Firma den Arbeitsauftrag für die anstehende Dienstreise verstehen. - Kann am Arbeitsplatz einen Kollegen verstehen, der ihr sagt, nach welchen Richtlinien eine Reise mit der Buchhaltung abgerechnet werden muss.
	- sein Unternehmen und sein Produkt vorstellen, erläutern (imsp)	A1 Kann Zahlen, wichtige Zeit- und Mengenangaben sowie Daten gut verständlich sprechen. (imp)					- Kann die eigene Telefonnummer so deutlich sprechen, dass sie mitgeschrieben werden kann. - Kann auf einem Amt wichtige Angaben wie Geburtsdatum oder Adresse verständlich sagen. - Kann in einem Geschäft wichtige

						Größenangaben mit einfachen sprachlichen Mitteln nennen.
		A2 Kann die wichtigsten Fakten einer einfachen Präsentation zu einem vertrauten Thema verstehen, wenn diese visuell und/oder gestisch unterstützt wird. (mr)				- Kann als Mitarbeiter einer Firma bei einer Präsentation einfache Informationen über die Geschäftsentwicklung verstehen, wenn diese gleichzeitig veranschaulicht werden.
		A2 Kann kurzen, alltäglichen informierenden Texten wichtige Informationen entnehmen. (sr)				- Kann auf dem Etikett eines Lebensmittels Informationen (z. B. Ablaufdatum, Haltbarkeit und Mengenangaben) verstehen.
		A2 Kann einfachen, klar formulierten Anzeigen in der Zeitung mit wenigen Abkürzungen wichtige Informationen entnehmen. (sr)				- Kann in Kleinanzeigen die Angebote zu gebrauchten Computern (z. B. Preis, Leistung, Zubehör) verstehen. - Kann in Stellenanzeigen überprüfen, ob für ihren Beruf Angebote enthalten sind.
		A2 Kann kurzen Zeitungsberichten, die stark auf Namen, Zahlen, Überschriften und Bildern aufbauen, wichtige Informationen entnehmen. (sr)				- Kann einer Nachricht über eine Schließung einer großen Firma wichtige Angaben entnehmen.
		A2 Kann vertraute Personen oder Dinge verständlich beschreiben. (sp)				- Kann Personen, die sie gut kennt, beschreiben. - Kann Produkte der Firma beschreiben.
		B1 Kann jemanden in einer einfachen Angelegenheit beraten. (imp)				- Kann nach einer Präsentation auf die Fragen von Kunden eingehen und einem Kunden ein Gerät besonders empfehlen. - Kann in seinem Arbeitsbereich einem Kunden ein Gerät (z. B. einen Kopierer)

						empfehlen.
		B1 Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten. (imp)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem Vorstellungsgespräch Fragen zur eigenen Ausbildung beantworten. - Kann in einem Kundengespräch Fragen zu Produkteigenschaften beantworten.
		B1 Kann längere Texte zu aktuellen Themen oder solchen aus dem eigenen Interessengebiet nach gewünschten Informationen durchsuchen. (sr)				- Kann für ein Kurzreferat die wichtigsten Informationen über ein neues Produkt aus verschiedenen Texten zusammenfassen.
		B2 Kann klare und detaillierte Absprachen machen und getroffene Vereinbarungen bestätigen. (imp)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann in der Verhandlung mit Geschäftspartnern Absprachen treffen, wie die nächsten Arbeitsschritte verteilt und umgesetzt werden. - Kann in einer kurzen Vorbesprechung den Besucher über den Ablauf der bevorstehenden Besichtigung informieren und ihn nach Wünschen fragen.
		B2 Kann anderen Personen Ratschläge oder detaillierte Empfehlungen geben. (imp)				- Kann Kunden Tipps geben, was sie bei der Benutzung des Firmenprodukts beachten sollten.
		B2 Kann zu einem Arbeitspapier oder einem Dossier schriftlich Stellung nehmen und positive oder negative Kritikpunkte kurz aufführen. (isp)				- Kann den Berichtsentwurf einer Arbeitskollegin durch schriftliche Anmerkungen kommentieren und dabei einige

						Änderungen vorschlagen.
		B2 Kann ausführliche Beschreibungen von Dingen und Sachverhalten, die ihn/sie interessieren, verstehen. (mr)				<ul style="list-style-type: none"> - Kann als interessierte Besucherin einer Fachmesse die Funktionsweise eines neuen, dort vorgestellten Haushaltsgerätes verstehen. - Kann eine ehemalige Kollegin verstehen, die ihr am Telefon ihren neuen Arbeitsplatz und Tätigkeitsbereich beschreibt.
		B2 Kann zu vielen Themen des eigenen Fach- oder Interessengebiets ziemlich klare und detaillierte Beschreibungen geben. (mp)				- Kann während der Betriebsbesichtigung die Abläufe in der Firma detailliert beschreiben und auf Fragen des Besuchers kompetent antworten.
		B2 Kann Erfahrungen, Ereignisse und Einstellungen darlegen und dabei seine/ihre Meinung mit Argumenten stützen. (mp)				- Kann in einem Gespräch in der Firma seine Meinung über ein ihm bekanntes Produkt überzeugend darstellen und dabei betonen, was für oder gegen einen Kauf spricht.
		B2 Kann Vermutungen über Sachverhalte, Gründe und Folgen anstellen. (mp)				- Kann in einer Firmenbesprechung sagen, was passieren könnte, wenn eine bestimmte Arbeit nicht rechtzeitig fertig wird.
		B2 Kann ein vertrautes Thema systematisch darlegen und dabei entscheidende Punkte angemessen hervorheben sowie die Darlegungen stützende Beispiele anführen. (sp)				- Kann für eine Betriebsbesichtigung ein einfaches Dossier mit den wichtigsten Informationen über den Betrieb zusammenstellen.

- Standard-Korrespondenz (unterschiedliche Textsorten) beherrschen (sp)	A2 Kann einfachen Standardbriefen wichtige Informationen entnehmen. (sr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann am Arbeitsplatz eine Routinebestellung verstehen, die einfache Angaben enthält. - Kann eine E-Mail verstehen, in der die Reservierung eines Hotelzimmers bestätigt wird. - Kann Lieferscheine und Rechnungen sortieren, ohne sie im Detail zu verstehen.
	A2 Kann die wichtigsten Inhalte aus anderssprachigen formellen und privaten Schreiben Deutschsprachigen mit einfachen Worten auf Deutsch weitergeben. (Sm)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann Thema und Grund eines amtlichen Schreibens einer deutschsprachigen Praktikantin in einfachem Deutsch erklären. - Kann am Arbeitsplatz wichtige Teile einer Bestellung per E-Mail einer deutschsprachigen Kollegin in einfachem Deutsch weitergeben.
	B1 Kann Informationen über bekannte Themen oder Themen aus seinem/ihrem Fach- oder Interessengebiet austauschen. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann kurze schriftliche Anfragen zu Produkten oder Arbeitsschritten stellen und beantworten.
	B1 Kann kurze, einfache Sachinformationen, Aufgaben oder Problemstellungen weitergeben und erklären. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einer Kundin die Resultate der Verhandlungen über eine Beschwerde in einem kurzen Schreiben mitteilen. - Kann per Laufzettel eine Terminänderung weitergeben und den Grund dafür angeben. - Kann die Beschwerde eines Kunden an den zuständigen Kollegen weiterleiten.

		B1 Kann einfache Standardbriefe verstehen. (sr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann eine Ankündigung zu einer Geschäftsversammlung verstehen. - Kann in einem Brief, in dem sich eine neue Firma vorstellt, verstehen, was diese Firma macht und was sie anbietet.
		B2 Kann einen formellen Brief schreiben, der über standardisierte Anfragen oder Bestätigungen hinausgeht. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann sich in einer E-Mail-Anfrage an ein Hotel nach den Einrichtungen und Serviceleistungen für Behinderte erkundigen. - Kann auf die Beschwerde eines Geschäftspartners antworten und in einem Brief erklären, warum die Ware nicht früher geliefert werden konnte. - Kann einen wichtigen Geschäftspartner aus dem Mutterhaus zu einer Betriebsbesichtigung einladen und in der Korrespondenz Fragen des Besuches klären.
		B2 Kann Informationen und Sachverhalte weitergeben und erklären. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann die wesentlichen Punkte einer Kundenanfrage aufzeichnen und an den Verantwortlichen zur Klärung weitergeben.
	- Korrespondenz nach Textbausteinen beherrschen (spr)	A2 Kann in Texten mit Illustrationen und anderen Wort-Bild-Kombinationen die Hauptinformation verstehen. (sr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann im Handbuch für ein Faxgerät, das er am Arbeitsplatz benutzt, einen Vorgang (z. B. "Nummern speichern") verstehen.
		A2 Kann bei der Anwendung von Computerprogrammen häufige Befehlsbezeichnungen und einfache Rückmeldungen verstehen. (sr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann eine Rückmeldung des E-Mail-Programms verstehen (z. B. "der angewählte Computer reagiert nicht").

		B1 Kann sich über einfache Sachverhalte beschweren. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann sich schriftlich über eine falsch gelieferte Ware beschweren. - Kann eine zu hohe Rechnung reklamieren.
		B1 Kann in einfachen Situationen mit Behörden verkehren. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann schriftlich ein Visum oder eine Aufenthaltsgenehmigung beantragen. - Kann bei einem Amt schriftlich Informationsmaterial anfordern.
		B1 Kann auf Annoncen und Inserate reagieren und mehr oder genauere Informationen verlangen. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann per E-Mail um Informationen zu verschiedenen Produkten bitten.
		B1 Kann ein einfaches offizielles Schreiben verfassen oder beantworten. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann einem Kunden einen Brief schreiben, in dem sie bestätigt, dass die Firma die Beschwerde des Kunden erhalten hat und prüfen wird, und den Adressaten um etwas Geduld bitten. - Kann ein Hotelzimmer per Fax reservieren. - Kann einem Kunden eine Mahnung schreiben. - Kann ein Einladungsschreiben für Kunden zum Tag der offenen Tür erstellen.

- Protokolle und Berichte verstehen (sr)	B1 Kann sich über einfache Sachverhalte beschweren. (is)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann sich schriftlich über eine falsche Ware beschweren. - Kann per Fax eine zu hohe Rechnung reklamieren.
	B2 Kann sich über ein Problem beschweren und dem Ansprechpartner klar machen, welche Zugeständnisse von ihm erwartet werden. (isp)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann bei einer Lieferverzögerung der bestellten Möbel in einem Schreiben an die Geschäftsleitung die Fakten auflisten, die dadurch eingetretenen Umstände beschreiben und einen Preisrabatt einfordern.
	A2 Kann einfache Unterlagen oder kurze Berichte zu vertrauten Themen verstehen. (sr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann im Bericht über eine Mitarbeiterbesprechung verstehen, was für den Arbeitsablauf wichtig ist.
	B1 Kann in kurzen Berichten oder Zeitungstexten wichtige Fakten und Informationen finden (z. B. wer was wo gemacht hat). (sr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem Protokoll über eine Geschäftssitzung verstehen, wer mit wem welche Entscheidungen getroffen hat.
	B1 Kann kurzen verbindlichen Texten, die für die Öffentlichkeit bestimmt sind, relevante Informationen entnehmen. (sr)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem Merkblatt der Ausländerbehörde verstehen, welche Dokumente er mitbringen muss und welche einzelnen Schritte zu tun sind.
	B1 Kann die Hauptpunkte schriftlicher deutschsprachiger Mitteilungen oder Anweisungen zu vertrauten Themen für anderssprachige Personen inhaltlich genau in der gemeinsamen Sprache notieren. (Ss)					<ul style="list-style-type: none"> - Kann die Hauptpunkte eines deutschsprachigen Protokolls (z. B. Anwesende, Entscheidungen, Termine) für eine Arbeitskollegin stichwortartig in der gemeinsamen Sprache notieren.

- Gesprächsnotizen abfassen (sp)	<p>B2 Kann in Korrespondenz, die sich auf das eigene Fach- oder Interessengebiet bezieht, die wesentlichen Aussagen verstehen. (sr)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einem Protokoll zentrale Aspekte des Verhandlungsverlaufs sowie die wichtigsten Ergebnisse verstehen und markieren. - Kann eine E-Mail-Anfrage an ihre Firma, in der es um Sponsoring für eine geplante Veranstaltung geht, verstehen.
	<p>B2 Kann wichtige Inhalte geläufiger deutschsprachiger Schreiben anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann die wichtigsten Inhalte einer schriftlichen Anweisung der deutschsprachigen Vorgesetzten an alle in der Abteilung Beschäftigten einer Arbeitskollegin in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
	<p>A1 Kann Namen, einzelne Wörter und kurze Wortgruppen aufschreiben. (isp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann den Firmennamen und den Namen des Anrufers aufschreiben.
	<p>A1 Kann in sehr vertrauten Bereichen einfache Notizen für sich machen, die Zeit- und Ortsangaben enthalten. (isp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann sich den Termin und die Uhrzeiten für den bevorstehenden Betriebsausflug notieren.
	<p>A1 Kann in Stichpunkten Fakten und Daten aufschreiben, die sich auf alltägliche Aufgaben beziehen. (isp)</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann in einfacher Form ihren Reiseplan und ihre Reiseroute notieren. - Kann sich im Betrieb auf Anweisung der Chefin notieren, welche Seiten er wie oft kopieren soll.
	<p>A2 Kann in vertrauten Situationen wichtige</p>					<ul style="list-style-type: none"> - Kann als Grundlage für eine Besprechung die in der letzten Woche erledigten Arbeiten

	Informationen für sich notieren. (sp)					notieren.
	A2 Kann Pläne und Aufgaben kurz und in einfacher Form aufschreiben. (sp)					- Kann nach einer Besprechung den Arbeitsplan für die nächsten Tage notieren.
	B1 Kann über Alltagsthemen und über speziellere Themen aus dem eigenen Erfahrungsbereich einfache Texte schreiben und darin persönliche Ansichten und Meinungen ausdrücken. (sp)					- Kann in einem kurzen Arbeitsbericht die erledigten Arbeitsschritte darstellen und hervorheben, was noch zu tun ist.
	B1 Kann zu einem ihm/ihr vertrauten Thema Notizen machen, die für seinen/ihren späteren Gebrauch ausreichend genau sind. (sp)					- Kann als Vertreter einer Firma zur Vorbereitung einer Präsentation die wichtigsten Informationen stichwortartig auf Folien festhalten. - Kann die wichtigsten Ergebnisse einer Besprechung in Stichworten festhalten.
	B1 Kann wichtige Aussagen deutschsprachiger informierender mündlicher Texte zu Themen von persönlichem oder aktuellem Interesse für anderssprachige Personen in der gemeinsamen Sprache notieren. (Ss)					- Kann wichtige Informationen einer deutschsprachigen Nachrichtensendung über einen Streik im Verkehrswesen und dessen Auswirkungen für eine Kollegin stichwortartig in der gemeinsamen Sprache notieren.
	B1 Kann wichtige Aussagen anderssprachiger mündlicher informierender Texte zu Themen von persönlichem oder aktuellem Interesse für Deutschsprachige vereinfacht auf Deutsch notieren. (Ss)					- Kann wichtige Informationen einer anderssprachigen Produktpräsentation für eine deutschsprachige Kollegin in Stichpunkten auf Deutsch notieren. - Kann nach einer anderssprachigen Sitzung im Betrieb für einen abwesenden deutschsprachigen Kollegen in Stichworten

						eine Gesprächsnotiz auf Deutsch notieren.
		B2 Kann sich während eines Gesprächs oder einer Präsentation im eigenen Fach- oder Interessengebiet Notizen machen. (sp)				- Kann bei einer Produktpräsentation wesentliche Merkmale mitschreiben, die dieses Produkt von ähnlichen Produkten unterscheiden. - Kann in einer Besprechung Notizen machen, die die wesentlichen Absprachen enthalten.
4. Verkaufs- und Kooperationsgespräche führen können (einfache Formen)	- Preise und Konditionen klären (imsp)	B1 Kann seine/ihre Ansichten, Pläne oder Handlungen begründen oder erklären. (mp)				- Kann einleitend vor einer internen Besprechung seinen Kolleginnen die Tagesordnungspunkte kurz ankündigen und deren Abfolge begründen. - Kann am Arbeitsplatz die nächsten Arbeitsschritte erklären und deren Abfolge begründen.
		B1 Kann wichtige Informationen aus listenähnlichen deutschsprachigen Texten zu vertrauten Themen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)				- Kann am Arbeitsplatz die meisten Begriffe des deutschsprachigen Firmenkatalogs einer Kundin in der gemeinsamen Sprache erklären.

- Vorzüge und Besonderheiten des eigenen Produkts im Vergleich zu anderen darstellen können (imsp)	B2 Kann klare und detaillierte Absprachen machen und getroffene Vereinbarungen bestätigen. (imp)					- Kann am Telefon mit einem Kunden die Bedingungen für die Lieferung und Zahlung aushandeln.
	B2 Kann Informationen und Argumente aus verschiedenen Quellen zusammenfassen und kommentiert wiedergeben. (mp)					- Kann Informationen von mehreren Firmen sammeln und darstellen, welches die Vorteile der einzelnen Angebote sind.
	B1 Kann Informationen über bekannte Themen oder Themen aus seinem/ihrem Fach- oder Interessengebiet austauschen. (imp)					- Kann kurze telefonische Anfragen zu Produkten oder Arbeitsschritten stellen und beantworten.
	B1 Kann Beschreibungen von vertrauten oder ihn/sie persönlich interessierenden Dingen verstehen. (mr)					- Kann bei einer Präsentation eines neuen Produkts die Beschreibung der Neuerungen verstehen.
	B1 Kann Beschreibungen von vertrauten oder ihn/sie persönlich interessierenden Dingen und Sachverhalten verstehen. (sr)					- Kann in einem Werbeprospekt eine Produktbeschreibung verstehen.
	B1 Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung wiedergeben und deutlich machen, welcher Punkt für ihn/sie am wichtigsten ist. (mp)					- Kann Informationen über ein Produkt geben und die wichtigsten Vor- und Nachteile deutlich machen. - Kann in einem kurzen Arbeitsbericht die erledigten Arbeitsschritte darstellen und hervorheben, was noch zu tun ist.
	B1 Kann unkomplizierte Texte selbstständig zusammenfassen. (sp)					- Kann für einen Kurzbericht zu einem neuen Produkt verschiedene Artikel in unterschiedlichen (Fach-) Zeitschriften auswerten.

		B1 Kann wichtige Teile eines längeren mündlichen deutschsprachigen Textes zu vertrauten oder ihn/sie interessierenden Themen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache ausreichend genau weitergeben. (Sm)					- Kann am Arbeitsplatz wichtige Informationen eines deutschsprachigen Videobeitrages zu einem neuen Produkt einer Vorgesetzten in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
		B1 Kann wichtige Inhalte deutschsprachiger schriftlicher Texte über vertraute Themen für andere Personen auf Deutsch vereinfachen. (Sm)					- Kann am Arbeitsplatz bei einem Gespräch über neue Computer Informationen aus einem Zeitschriftenartikel auf einfache Art für einen Kollegen auf Deutsch zusammenfassen und weitergeben.
		B2 Kann auf Fragen im eigenen Fach- oder Interessengebiet detaillierte Antworten geben. (imp)					- Kann Informationen über ein Produkt geben und die wichtigsten Vor- und Nachteile deutlich machen.
		B2 Kann auch detaillierte Informationen umfassend und inhaltlich korrekt weitergeben. (imp)					- Kann als Büroangestellte Mitteilungen von Kunden annehmen und an die zuständigen Kollegen weitergeben.
5. Die Standard-Prozeduren der Geschäftsabwicklung	- Angebot erstellen (isp)	B1 Kann wichtige Inhalte geläufiger deutschsprachiger Schreiben anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					- Kann einem Arbeitskollegen wichtige Abschnitte einer deutschsprachigen Offerte in der gemeinsamen Sprache sinngemäß weitergeben.
	- Auftragserteilung und Bestätigung (isp)	B1 Kann konkrete Anweisungen und Aufträge verstehen. (mr)					- Kann eine telefonische Bestellung mit einfachen Daten (z. B. Menge oder Lieferfrist) entgegennehmen.

		B1 Kann die Hauptpunkte schriftlicher deutschsprachiger Mitteilungen oder Anweisungen zu vertrauten Themen für anderssprachige Personen inhaltlich genau in der gemeinsamen Sprache notieren. (Ss)					- Kann die wichtigsten Informationen einer deutschsprachigen Bestellung per Fax für einen Kollegen auf einem Notizzettel in der gemeinsamen Sprache notieren.
		B1 Kann wichtige Teile anderssprachiger schriftlicher Mitteilungen, Anweisungen oder Schreiben von persönlichem oder aktuellem Interesse für Deutschsprachige in Stichworten oder vereinfacht auf Deutsch notieren. (Ss)					- Kann am Arbeitsplatz die Hauptinformationen einer anderssprachigen Standardbestellung für einen deutschsprachigen Mitarbeiter mit einfachen Worten auf Deutsch notieren.
	- Klärung- von Liefer- und Zahlungsbedingungen (isp)	A2 Kann Verträgen Informationen entnehmen, die den Kernbereich (Preise, Fristen, Gültigkeit) betreffen. (sr)					- Kann einfache Informationen (z. B. die Höhe der monatlichen Miete und die Fälligkeit) aus einem Mietvertrag entnehmen. - Kann im Arbeitsvertrag die Angaben zur Arbeitszeit verstehen.

	- Verzögerungen verständlich machen (imsp)	B1 Kann seine/ihre Ansichten, Pläne oder Handlungen aufzeichnen und begründen oder erklären. (sp)					- Kann in einem kurzen Arbeitsbericht begründen, warum sie ein Angebot zum Einkauf eines neuen Produkts abgelehnt hat.
		B2 Kann aktiv zu formellen Diskussionen beitragen, indem er/sie den eigenen Standpunkt begründet und zu Aussagen anderer Stellung nimmt. (imp)					- Kann bei der wöchentlichen Besprechung des Arbeitsablaufs in der Firma auf den Vorschlag eines Kollegen mit einem Gegenvorschlag antworten und seine Aussagen begründen. - Kann bei einer Teamsitzung, in der die Verzögerung der Arbeiten besprochen wird, sagen, worin sie die Probleme sieht und wie man diese lösen könnte.
	- Nachfragen bei Verzögerungen und Störungen (imsp)	B1 Kann sich über einfache Sachverhalte beschweren. (imp)					- Kann eine beschädigte Lieferung telefonisch reklamieren.
		B2 Kann aktiv zu formellen Diskussionen beitragen, indem er/sie den eigenen Standpunkt begründet und zu Aussagen anderer Stellung nimmt. (imp)					- Kann nach Beschwerden von unzufriedenen Kunden mit den verantwortlichen Geschäftspartnern über Entschädigungsgelder verhandeln.

6 Finanzen, Banken, Zoll, Zahlungsverkehr (einfache Formen)	- Konto einrichten (imsp)	A2 Kann Alltagssituationen in Geschäften oder bei öffentlichen Dienstleistern bewältigen. (imp)					- Kann auf der Bank eine Überweisung von ihrem Konto machen.
		B1 Kann auch nicht alltägliche Situationen in Geschäften oder bei öffentlichen Dienstleistern bewältigen. (imp)					- Kann Fragen, die bei einer Kontoeröffnung gestellt werden, beantworten.
		B1 Kann gebräuchliche Formulare ausfüllen. (isp)					- Kann einen Antrag zur Eröffnung eines Bankkontos im Gastland ausfüllen.
		B1 Kann einfache Informationen von unmittelbarer Bedeutung verstehen. (mr)					- Kann am Bankschalter verstehen, wann die Kontoauszüge geschickt werden.
		B2 Kann im Umgang mit Behörden oder Dienstleistern auch sprachlich komplexere Situationen bewältigen. (imp)					- Kann auf die schriftliche Mitteilung ihrer Bank, dass sich die Kontobedingungen ändern, am Schalter nachfragen, was die konkreten Auswirkungen in ihrem Fall sind.
	- internationaler Zahlungsverkehr (sr) (sr)	A2 Kann einfache Anleitungen verstehen, wenn sie schrittweise aufgebaut sind und durch Illustrationen unterstützt werden. (sr)					- Kann mit Hilfe der Anweisungen einen Bargeldautomaten bedienen.
		B1 Kann in Gesprächen Fragen zu vertrauten Themen beantworten. (imp)					- Kann einem Kunden die Formalitäten erklären, die beim Western-Union-Geldtransfer zu beachten sind.

- Kredite und Zinsen		B1 Kann die Hauptpunkte von Verträgen des alltäglichen Lebens verstehen. (sr)				- Kann die Zahlungsbedingungen in einem Leasingvertrag verstehen.

7 Vermarktung	- Marktbeobachtung (Presseauswertung zu relevanten Fragen) (sr)	B2 Kann in Texten zu Themen aus dem eigenen Fach- oder Interessengebiet Informationen, Argumente oder Meinungen ziemlich vollständig verstehen. (sr)					- Kann als Angestellter für eine Besprechung wichtige Informationen zur Erweiterung des Verkaufsnetzes einholen.
		B2 Kann wichtige Inhalte längerer schriftlicher deutschsprachiger Fachtexte aus dem eigenen Fachgebiet anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					- Kann für eine Arbeitskollegin wichtige Inhalte eines deutschsprachigen Artikels aus einer Fachzeitschrift zum Thema "Netzwerk am Arbeitsplatz" in der gemeinsamen Sprache zusammenfassen.
		B2 Kann wichtige Inhalte anderssprachiger mündlicher Beiträge oder Medienberichte zu aktuellen Themen für Deutschsprachige klar strukturiert auf Deutsch notieren. (Ss)					- Kann zentrale Aussagen eines deutschsprachigen Fachbuches auf Wunsch der Kollegen am Arbeitsplatz in der gemeinsamen Sprache schriftlich festhalten.
	- Informationen einholen (z.B. bei Handelskammern, Banken) (imsp)	B2 Kann in alltäglichen Verträgen im privaten oder beruflichen Bereich die Hauptpunkte verstehen, den spezifisch rechtlichen Bereich jedoch nur mit Hilfe des Wörterbuchs. (sr)					- Kann in den Geschäftsbedingungen der Bank die Konditionen für ein Gehaltskonto (z. B. Gebühren und Zinsen, Rahmen zum Überziehen, Fristen) verstehen.
		B2 Kann Informationen und Argumente aus verschiedenen Quellen zusammenführen und gegeneinander abwägen. (sp)					- Kann die Interessengegensätze von Konsumenten und im Handel Beschäftigten in der Frage der Ladenöffnungszeiten übersichtlich darstellen und ihre eigene Meinung damit stützen. - Kann als Angestellter für eine Besprechung

						wichtige Informationen zur Erweiterung des Verkaufsnetzes zusammenstellen und notieren.
		B2 Kann wichtige Inhalte aus längeren deutschsprachigen Vorträgen oder mündlichen Beiträgen aus dem eigenen Fach- oder Interessengebiet für andere Personen auf Deutsch vereinfachen. (Sm)				- Kann nach einem Referat über "Geldwäsche" die wichtigsten Standpunkte des deutschsprachigen Redners für interessierte Arbeitskollegen, die nicht alles verstanden haben, vereinfacht auf Deutsch umschreiben.
		B2 Kann wichtige Aussagen und Meinungen mündlicher deutschsprachiger Beiträge zu aktuellen Themen oder aus dem eigenen Fach- oder Interessengebiet für anderssprachige Personen in der gemeinsamen Sprache schriftlich festhalten. (Ss)				- Kann die wichtigsten Meinungsäußerungen einer deutschsprachigen Podiumsdiskussion zum Thema "Sponsoring" für ihren Arbeitgeber in einem schriftlichen Kurzbericht in der gemeinsamen Sprache zusammenfassen.

-Präsentationen und Messen (mp)	A2 Kann Basisinformationen über sehr vertraute Themen mit einfachen sprachlichen Mitteln kurz präsentieren. (mp)					- Kann bei einer Besprechung mit Hilfe einer Folie darstellen, wer aus dem Team die einzelnen Teile eines Projektes bearbeitet hat.
	B1 Kann die generellen Aussagen und die wichtigsten Informationen der meisten Vorträge, von kurzen Reden und kurzen Vorlesungen über bekannte Themen verstehen, wenn diese unkompliziert und klar strukturiert dargestellt werden. (mr)					- Kann bei einer Abschiedsfeier die Glückwünsche und Danksagungen der Redner verstehen. - Kann bei einer firmeninternen Präsentation die Zielgruppe und die Anwendungsbereiche eines neuen Produkts verstehen.
	B1 Kann unkomplizierte Texte selbstständig zusammenfassen. (mp)					- Kann im Arbeitsteam die wichtigsten Punkte einer Produktpräsentation zusammenfassen und diese bewerten.
	B1 Kann verständlich beschreiben, wie man etwas macht. (mp)					- Kann in einer kurzen Präsentation ihren Arbeitskolleginnen die Bedienung eines ihr bekannten Kopierers erklären.
	B1 Kann in alltäglichen oder vertrauten Situationen einen kurzen eingeübten Text vortragen. (mp)					- Kann einleitend vor einer Produktpräsentation möglichen Kunden den Ablauf der Veranstaltung erklären und deren Abfolge begründen. - Kann einleitend vor einer Betriebsbesichtigung den Besuchern den Ablauf der Besichtigung erklären und deren Abfolge begründen. - Kann eine kurze Abschiedsrede für einen Kollegen halten, in der sie ihm für die Zusammenarbeit dankt und ihm alles Gute

						wünscht.
		B2 Kann eine vorbereitete Präsentation gut verständlich vortragen. (mp)				- Kann in einer Besprechung mit Kollegen den Stand eines Auftrags mit passenden Unterlagen präsentieren.
		B2 Kann als Zuhörer von längeren deutschsprachigen Diskussionen zu Themen des eigenen Fach- oder Interessengebiets wichtige Inhalte anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)				- Kann auf einer Fachmesse in einer Diskussion unterschiedliche Standpunkte der deutschsprachigen Gesprächsteilnehmer einem Geschäftspartner in der gemeinsamen Sprache vereinfacht weitergeben.
		B2 Kann wichtige Inhalte aus anderssprachigen schriftlichen komplexen informierenden Texten zu aktuellen Themen für Deutschsprachige gut verständlich auf Deutsch notieren. (Ss)				- Kann fremdsprachige Informationen über Konkurrenzprodukte für die Präsentation eines neuen Produktes der eigenen Firma übersetzen und für eine Folien-Präsentation klar strukturiert aufbereiten
	- Schaubilder und Tabellen kommentieren (mp)	B1 Kann routinemäßig und flüssig Zahlenangaben machen. (mp)				- Kann bei einer Produktpräsentation Mengenangaben und Jahreszahlen fließend aussprechen.
		B2 Kann in seinem/ihrem Fach- oder Interessengebiet die Hauptaussagen von komplexeren Vorträgen, Reden und Präsentationen verstehen, wenn die Thematik				- Kann als Teilnehmerin an einer Konferenz einem Vortrag folgen, in dem die Informationen mit Präsentationsunterlagen veranschaulicht werden.

		nicht ganz neu und der Aufbau klar ist. (mr)					
		B2 Kann wichtige Punkte mündlicher deutschsprachiger Präsentationen und Vorträge aus seinem/ihrem Fachgebiet für anderssprachige Personen leicht nachvollziehbar in der gemeinsamen Sprache zusammenfassen. (Sm)					- Kann wichtige Aussagen aus einer deutschsprachigen Präsentation über die "Neue Trends im Management" einer Kollegin in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
8 Produktion und Vertrieb	- Zusammenarbeit mit Zulieferern (imsp)	B2 Kann aktiv zu formellen Diskussionen beitragen, indem er/sie den eigenen Standpunkt begründet und zu Aussagen anderer Stellung nimmt. (imp)					- Kann bei Verhandlung mit Geschäftspartnern auf Vorschläge mit Gegenvorschlägen antworten und seine Aussagen begründen.
		B2 Kann auch detaillierte Informationen umfassend und inhaltlich korrekt weitergeben. (imp)					- Kann sich nach Auskunftsgesprächen bei verschiedenen Zulieferfirmen mit seinen Arbeitskollegen darüber austauschen, was das Angebot enthält, was es kostet und was die wichtigsten Bedingungen sind.

<p style="text-align: center;">9</p> <p style="text-align: center;">Organisationsstrukturen</p>	<p>- die wichtigsten Rechtsformen (sr)</p>	<p>A2 Kann in Firmenfragen die jeweilige Rechtsform identifizieren.(sr)</p>				<p>- Kann in Firmenbezeichnungen die wichtigsten Abkürzungen von deutschen Rechtsformen verstehen z.B. AG, GmbH, ...</p>
	<p>- Logistik und Transportwesen (Just-in-time, Lagerhaltung, Kurierdienste, Spediteure, Bahn, Luftfracht) (sr)</p>	<p>B1 Kann einfache mündliche deutschsprachige Anweisungen anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache schrittweise und verständlich weitergeben. (Sm)</p>				<p>- Kann die Erklärung einer deutschsprachigen Vorgesetzten, wie Poststücke zu versenden sind, einer Arbeitskollegin Schritt für Schritt in der gemeinsamen Sprache weitergeben.</p>

	- Unternehmensstruktur (mp) (sr)	B2 Kann längeren Gesprächen zu aktuellen und ihn/sie interessierenden Themen folgen. (mr)					- Kann ein Gespräch von Arbeitskollegen über die Umstrukturierung der Firma verstehen
	- Personalwesen (auch Bewerbung) (mspr)	A2 Kann mit Hilfe von Textbausteinen oder Mustern Informationen aus einem vertrauten Bereich aufschreiben. (sp)					- Kann mit Hilfe einer Vorlage einen tabellarischen Lebenslauf schreiben.
		B1 Kann Beschreibungen von vertrauten oder ihn/sie persönlich interessierenden Dingen und Sachverhalten verstehen. (sr)					- Kann in Stellenanzeigen die Tätigkeitsbeschreibungen verstehen.
		B1 Kann einfache Anzeigen mit klaren Informationen und wenigen Abkürzungen verstehen. (sr)					- Kann in einer Stellenanzeige aus ihrem Arbeitsbereich das Firmenprofil, die Anforderungen und die Leistungen des Arbeitgebers verstehen.
		B1 Kann Träume, Gefühle und Ziele einfach beschreiben. (mp)					- Kann sagen, was er sich von einem neuen Arbeitsplatz erhofft.

		B1 Kann eine einfache Anzeige verfassen. (sp)					- Kann bei der Arbeitssuche eine Anzeige verfassen, in der er seine persönlichen Stärken beschreibt und Wünsche formuliert.
		B2 Kann in einem Interview oder einem ähnlichen Gespräch ohne viele Hilfen oder Anstöße der befragenden Person Gedanken ausführen und entwickeln. (imp)					- Kann in einem Vorstellungsgespräch erklären, warum ihr diese Stelle gut gefällt und welche besondere Eignung sie dafür hat.
		B2 Kann Anzeigen verfassen, die seine/ihre Interessen oder Bedürfnisse betreffen. (sp)					- Kann in einem Stellengesuch formulieren, welche Kenntnisse und Erfahrungen er in seinen Arbeitsbereich einbringen kann.
- Arbeitszeit (Gleitzeit, Schichtbetrieb, Teilzeitbeschäftigung) (mp) (sr)		B1 Kann eine Argumentation über ein aktuelles oder vertrautes Thema in groben Zügen erfassen. (mr)					- Kann in einer Diskussion von Arbeitskollegen die Argumente für oder gegen den Zeitausgleich von Überstunden verstehen.
		B2 Kann sich in vertrauten Situationen aktiv an Gesprächen und Diskussionen beteiligen und seine/ihre Ansichten mit Erklärungen, Argumenten oder Kommentaren klar begründen und verteidigen. (imp)					- Kann in einem Pausengespräch am Arbeitsplatz gegen die fixe Arbeitszeitregelung und für ein flexibleres Modell argumentieren.
		B2 Kann komplexe Informationen über alltägliche oder berufsbezogene Themen verstehen. (mr)					- Kann auf der Betriebsversammlung die Mitteilungen des Betriebsrats zu den Verhandlungen über neue Arbeitszeitmodelle mit der Firmenleitung verstehen.
		B2 Kann die meisten Anzeigen zu Themen seines/ihrer Fach- oder Interessengebiets verstehen. (sr)					- Kann die Stellenanzeigen seines Fachgebiets verstehen.
- K r a n k		B1 Kann über die wichtigsten Einzelheiten eines					- Kann für die Versicherung einen einfachen

		unvorhergesehenen Ereignisses berichten. (sp)					Unfallbericht verfassen.
		B2 Kann aus komplexeren schriftlichen deutschsprachigen Texten zu Themen von allgemeinem oder aktuellem Interesse detaillierte Informationen für anderssprachige Personen in der gemeinsamen Sprache notieren. (Ss)					- Kann die wichtigsten Abschnitte eines deutschsprachigen Versicherungstextes für einen Kollegen, der in Deutschland einen Unfall hatte, in der gemeinsamen Sprache schriftlich zusammenfassen.
	- Personalvertretung (sr)	B1 Kann die Hauptpunkte von Verträgen des alltäglichen Lebens verstehen. (sr)					- Kann in einem Arbeitsvertrag verstehen, welchen Urlaubsanspruch sie hat und wie die Kündigungsfristen sind.
		B2 Kann in einem Gespräch über aktuelle oder ihn/sie interessierende Themen zwischen deutschsprachigen und anderssprachigen Teilnehmern wichtige Aussagen und Meinungen in beiden Sprachen wechselseitig weitergeben. (Sm)					- Kann während einer Gewerkschaftsversammlung unterschiedliche Standpunkte der deutsch- und anderssprachigen Arbeitnehmer in beiden Sprachen wechselseitig weitergeben.
10 Das politische und gesellschaftliche Umfeld (jeweils im Vergleich zur	- Medien (mspr)	B1 Kann wichtige Inhalte aus deutschsprachigen informierenden schriftlichen Texten zu Themen von persönlichem oder allgemeinem Interesse anderssprachigen Personen in der gemeinsamen Sprache weitergeben. (Sm)					- Kann wichtige Informationen aus einer deutschsprachigen Zeitschrift über die politische Lage in ihrem Land einem Kollegen in der gemeinsamen Sprache weitergeben.
		B2 Kann im Fernsehen auch bei anspruchsvolleren Sendungen wie Nachrichten, aktuellen Reportagen, Interviews oder Talkshows die wesentlichen Informationen					- Kann in den Tagesnachrichten die Argumente von Befürwortern und Gegnern eines Gesetzesantrages zur Finanzpolitik verstehen.

		verstehen. (mr)					
	- Wirtschaftsgeographie (Regionen, Standorte) (sr)	B1 Kann wichtige Aussagen schriftlicher deutschsprachiger informierender Texte zu Themen von persönlichem oder aktuellem Interesse für anderssprachige Personen in der gemeinsamen Sprache notieren. (Ss)					- Kann wichtige Informationen eines deutschsprachigen Zeitschriftenartikels zur wirtschaftlichen Situation des Landes für eine Kollegin stichwortartig in der gemeinsamen Sprache notieren.
	- Bildungssystem (duale Berufsbildung, Schulen, Hochschulen) (mspr)	B2 Kann komplexere informierende deutschsprachige schriftliche Texte zu aktuellen Themen für andere Personen auf Deutsch vereinfachen. (Sm)					- Kann schwer zu verstehende deutschsprachige Informationen eines Fachartikels über das deutsche Bildungssystem für eine Kollegin vereinfacht auf Deutsch mündlich zusammenfassen.

BEGRÜSSUNGEN BEIM SEMINARANFANG

In diesem Abschnitt: lernen Sie, wie Sie ein Begrüßungsgespräch anknüpfen und beenden können
 lernen Sie, wie Sie sich vorstellen können
 lernen Sie, welche Themen sich für solche Gespräche eignen
 können Sie die Aussprache deutscher Familiennamen üben
 können Sie die Deutschlandkarte näher kennen lernen

Im Seminarzentrum Sonnenberg auf dem Sankt Andreasberg im Harz treffen sich Chefsekretärinnen und Chefsekretäre von Großunternehmen zu einer zweitägigen Tagung zum Thema: *Mein Chef trinkt wieder! Was soll ich machen?*

Im Speisesaal trifft man sich kurz nach Ankunft, Anmeldung und Zimmerzuweisung. Es finden Begrüßungen, Vorstellungsgespräche und Bekanntmachungsgespräche statt. Man bietet den Teilnehmern Kaffee an.

**Welche Themen eignen sich für ein Begrüßungsgespräch, welche nicht?
 Begründen Sie Ihre Antwort.**

Eheprobleme - Politik - Wetter - Einkommen - Anreise - Verkehrsverhältnisse - Umgebung - Hobbys - Ärger am Arbeitsplatz - Familie - Unterbringung der Kinder

Cd 1 (02)

- * Entschuldigung. Guten Tag. Darf ich mich vorstellen? Wieland aus Lübeck. Ich arbeite bei Bayer.
- > Freut mich. Mein Name ist Fedeler. Ich komme aus Bielefeld und arbeite bei der BASF.
- * Sind Sie auch mit dem Auto angereist? Die Staus waren schrecklich.
- > Nein, ich habe den Zug genommen. Bis Bad-Harzburg. Da stand der Bus vom Zentrum. Ich war nicht so lange unterwegs.
- * Glücklicherweise ist schönes Wetter.
- > Ja, ich hoffe, das Programm lässt auch etwas Zeit für ein paar Waldspaziergänge. Die Umgebung ist wunderschön.
- * Das hoffe ich auch. Also, wir sehen uns noch.
- > Ja, bis später.

Also ist ein Signalwort, mit dem Sie das Ende eines Gesprächs eindeutig ankündigen können.

Rollenspiel.

Nehmen Sie sich beim Kursleiter einen Zettel mit Familiennamen, Wohnort und Firmennamen. Versuchen Sie, die deutschen Eigennamen richtig auszusprechen.

Sehen Sie sich jetzt mal die Deutschlandkarte an und suchen Sie Ihren Wohnort. Entscheiden Sie sich für eine Flugreise, eine Bahnfahrt oder eine Autofahrt um das Sonnenbergzentrum zu erreichen. Wissen Sie, was in Ihrer Firma produziert wird? Führen Sie dann, zunächst an Hand einiger Notizen, in der Gruppe ähnliche Gespräche wie oben. Sie können folgende Redemittel benutzen:

Entschuldigung, wie heißen Sie?

Angenehm.

Darf ich mich vorstellen?

Freut mich.

Löber aus München, guten Tag.

Mein Name ist ..

Ich freue mich, Sie kennen zu lernen

Ich heiße ..

Nett, Sie kennen zu lernen

Sind Sie auch zum ersten Mal hier?

Ich hatte eine gute Fahrt.

So um 8.00 Uhr bin ich losgefahren.

Bei dem schönen Wetter hat mir die Fahrt gut gefallen.

Na ja, ich wohne nicht so weit von hier. Etwa 100 km.

Mit der Bahn ist es nicht so anstrengend.

Herrliches Wetter.

Hoffentlich können wir die herrliche Umgebung ein bisschen kennen lernen.

Die Sonne tut gut in Sonnenberg.

Ein schöner Tag und die Umgebung ist sehr reizvoll.

Ich freue mich schon auf ein paar freie Stunden im Wald.

Ich mag den Harz sehr, vor allem wenn es sonnig ist.

Ich möchte auf jeden Fall die Gelegenheit nutzen, um den Harz zu genießen.

Hoffentlich können wir die Natur ein bisschen genießen.

DEUTSCHLANDKARTE

<p>Klein Osnabrück Volkswagen</p>	<p>Grimm Stuttgart AEG</p>	<p>Wieland Lübeck Bayer</p>
<p>Messerschmidt Erfurt Siemens</p>	<p>Fedeler Bielefeld BASF</p>	<p>Rathenau Hanau Thyssen</p>
<p>Dickhofsbusch Jena Braun</p>	<p>Schneiderhahn Augsburg Volkswagen</p>	<p>von Münchhausen Berlin Bayer</p>
<p>Löber München Siemens</p>	<p>Hofmann Dresden BASF</p>	<p>Hardenberg Heidelberg AEG</p>
<p>Mayerhofen Hamburg Thyssen</p>	<p>Schuhmacher Wolfsburg Braun</p>	<p>Witzoreck Koblenz Siemens</p>

<p>Schlüter Bremen Bayer</p>	<p>Blücher Wiesbaden Volkswagen</p>	<p>Schliemann Frankfurt AEG</p>
<p>Schröter Hannover BASF</p>	<p>Beckenbauer Kassel Braun</p>	<p>Scharnhorst Münster Thyssen</p>
<p>Bliesener Saarbrücken AEG</p>	<p>Müller Dortmund BASF</p>	<p>Wittenberg Schwerin Bayer</p>
<p>Baumgarten Brandenburg Volkswagen</p>	<p>Bismarck München Siemens</p>	<p>Hammerschmidt Aachen Thyssen</p>
<p>Tappert Rosenheim Braun</p>	<p>Brandt Ingolstadt Audi</p>	<p>Pohl Gütersloh Miele</p>

Hörverstehen: Am Telefon

Anfrage / Bitte um weitere Auskünfte / Absage

In diesem Abschnitt: - hören Sie sich einige Gespräche an, die mit einem Aufenthalt in einer Tagungsstätte zusammenhängen (Anfrage - Auskünfte - Absage)
 - lernen Sie, wie man telefonisch etwas anfragt, um Auskünfte bittet, einen Aufenthalt absagt

Hören Sie die Telefongespräche im Internationalen Haus Sonnenberg und beantworten Sie die Fragen!

1. Anfrage (CD1 11)

- | | |
|----------------------------------|-------|
| 1. Name des Anrufers : | |
| 2. Wofür interessiert sie sich? | |
| 3. Was möchte sie bekommen? | |
| 4. Wen soll sie dazu anrufen? | |
| 5. Was kann sie sofort bekommen? | |

2. Bitte um weitere Auskünfte (CD1 12)

- | | |
|---|--|
| 1. Für welchen Sprachkurs hat sich H. Nossack angemeldet? | |
| 2. Was möchte er noch wissen? | |
| 1. | |
| 2. | |

3. Absage (CD1 13)

Der Rezeptionist (die Rezeptionistin) schreibt eine kleine Telefonnotiz :

Name des Anrufers
Kurs :
Problem :
Lösung :

Hören Sie die Absage noch einmal und beantworten Sie die Fragen!

1. Warum kann Eva Brückner nicht am Kurs teilnehmen?

.....

2. Wann fängt der Kurs an?

.....

3. Was soll sie dem Brief beilegen?

.....

4. Welchen Betrag bekommt sie nicht zurück?

.....

1. Anfrage

R Haus Sonnenberg. Guten Morgen.

M Guten Morgen. Hier Ilse Meyer. Ich bin an dem Anti-Tabak- _____ interessiert. Der läuft doch vom 07.10 bis zum 15.10, oder?

R Ja, das stimmt.

M Also, könnte ich von Ihnen ein detailliertes _____ bekommen?

R Also, Frau Meyer. Leider habe ich im Moment von diesem Kurs keine _____ mehr. Aber Sie können sich mit dem Anti-Tabak-Verband in Berlin in Verbindung setzen. Ich kann Ihnen aber unseren Haus _____ schicken, damit Sie einiges über unser Haus erfahren.

M Ja, das wäre interessant. Also, mein Name ist Ilse Meyer, Mozartstraße 7, 86890 München.

R Mozartstraße 7, 86890 München also.

M Genau. Könnten Sie mir die Telefonnummer des AT-Verbands _____?

R Mal sehen. AT-Verband. Also, die Anschrift lautet : An der Spree 27 in 10670 Berlin, und die Nummer , also 030 für Berlin, und die _____ ist 36 22 67

M 36 22 67. In Ordnung. Vielen Dank für die _____.

R Gern geschehen!

Abreise / mitteilen / der Prospekt / die Rufnummer / Anmeldung / das Programm / die Auskunft

2. Bitte um weitere Auskünfte

R Guten Morgen. Haus Sonnenberg.

N Hier Nossack, Hubert Nossak. Ich habe mich bei Ihnen für den _____ vom 08.07. angemeldet und da möchte ich noch wissen, ob ich _____ und _____ mitbringen soll.

R Also, Herr Nossack. _____ ist vorhanden. Aber _____ müssten Sie selbst mitbringen.

N Gut zu wissen. Vielen Dank!

R Bitte sehr. Und noch einen angenehmen Aufenthalt in unserem Haus!

Badetücher / Rasierapparat / Bettwäsche / Sprachkurs / Zahnbürste / Haartrockner

3. Absage

R Guten Tag. Haus Sonnenberg

B Guten Tag. Hier Eva Brückner. Ich habe mich für den Makrobiotik-Kurs _____, der übermorgen anfängt.

R Ja, ich sehe. Makrobiotikkurs unter der Leitung von Prof. Dr. Sperber.

B Ja, genau. Nun, heute Vormittag hat mein Vater einen _____ gehabt, und..

R Ich hoffe, es ist nicht allzu schlimm.

B Ich fürchte, es sieht nicht gut aus. Er liegt noch auf der Intensivstation, und da verstehen Sie, dass ich jetzt unmöglicherweise an dem Kurs _____ kann.

R Selbstverständlich. Und ich sehe, Sie haben den Kurs schon _____.

B Das ist es. Ich hoffe nur, dass ich diesen _____ erstattet bekomme.

R Wissen Sie, Frau Brückner, in diesem Fall ist eine _____ doch kein Problem. Ich schlage vor, Sie schreiben uns einen Brief, in dem Sie die Sache erklären und Sie müssen natürlich einen Krankenschein von Ihrem Vater beilegen. Das ist sehr wichtig.

B Ja, ich verstehe.

R Sobald wir den Krankenschein haben, können wir Ihnen den Betrag zurückzahlen. Allerdings fallen 30,-DM Verwaltungskosten an.

B Ja, das weiß ich. Also, vielen Dank für Ihr _____.

R Gern geschehen. Ich hoffe, es geht Ihrem Vater bald besser!

B Danke schön.

Rückzahlung / teilnehmen / der Betrag / das Verständnis / der Unfall / bezahlt / angemeldet

Hörverstehen: Gespräche an der Rezeption

An der Rezeption / Anmeldung / Eine besondere Bitte

In diesem Abschnitt: - hören Sie einige Telefongespräche, die mit einem Aufenthalt in einer Tagungsstätte zusammenhängen, um Hörverstehen zu üben
 - Sie können erfahren, wie man sich anmeldet und kleine Probleme in Kurzgesprächen am Telefon erklären und lösen kann

1. An der Rezeption (CD 14)

Hören Sie das Gespräch im Internationalen Haus Sonnenberg und kreuzen Sie Zutreffendes an!

1. Herr Pohl hat sich für

- 0 a) einen Tenniskurs angemeldet
 0 b) einen Öko-Kurs angemeldet
 0 c) einen Klavierkurs angemeldet

2. Das Problem ist:

- 0 a) Herr Pohl hat sich nicht angemeldet
 0 b) Herr Pohl hat noch nicht bezahlt
 0 c) Herr Pohl hat den Betrag auf das Konto des Kursleiters überwiesen

3. Herr Pohl

- 0 a) bekommt sofort ein Zimmer
 0 b) muss bis 7 Uhr warten; wenn dann noch ein Zimmer frei ist, kann er am Kurs teilnehmen.

2. Anmeldung (CD1 15)

Hören Sie das Gespräch und beantworten Sie die richtig/falsch-Fragen!

Richtig oder falsch?

1. Frau Mechteld hat sich für den Makrobiotikkurs angemeldet.
2. Frau Mechteld hat noch nicht bezahlt.
3. Frau Mechteld hat keinen Beleg dabei.
4. Frau Mechteld muss die Buchhaltung verständigen.

3. Eine besondere Bitte (CD1 16)

Hören Sie das Gespräch und beantworten Sie die Fragen!

1. Welche Bitte hat der Gast?
2. Mit wem sollte er also an demselben Tisch essen?

1. An der Rezeption

- R Guten Morgen.
- P Guten Morgen. Mein Name ist Pohl.
Ich möchte mich zum Öko-Kurs anmelden. Helmut Pohl.
- R Herr Pohl. Moment mal. Pohl...
(buchstabiert) P-O-H-L ?
Ihr Name _____ aber auf der Liste der Kursteilnehmer.
Und Sie haben sich bei uns angemeldet?
- P Ja, genau.
- P Na ja, ich habe den Kursleiter, Herrn Wohmann, _____ und ihm erklärt, ich möchte an seinem Kurs teilnehmen, und er hat gesagt, das wäre in Ordnung.
- R Und Sie haben schon bezahlt?
- P Ja, vor etwa 10 Tagen.
- R Ich schaue mal nach. ... Auf unser Konto ist aber keine Bezahlung von Ihnen _____ worden.
- P Oh je! Ich habe aber 760,-DEM auf das Konto von Herrn Wohmann überwiesen. Leider haben ich keinen _____ dabei.
- R Ja, ich verstehe! Sehen Sie, Herr Pohl, normalerweise bezahlen die Kursteilnehmer uns und nicht den Kursleiter.
- P Ich kann aber meine Bank anrufen und innerhalb von 2 oder 3 Tagen könnte ich einen Überweisungsbeleg _____.
- R Das brauchen Sie nicht. Herr Wohmann ist schon vor einer halben Stunde eingetroffen. Ich schlage vor, wir _____ ihn sofort.
Dann trage ich jetzt Ihren Namen in die Liste der Kursteilnehmer ein. Sehen wir mal... Also, Zimmer 7 in Haus D ist noch frei. (gibt Herrn Pohl den Schlüssel) Bitte sehr.
- P Vielen Dank für Ihre Hilfe!
- R Gern geschehen!

Überwiesen / nachreichen / angerufen / der Beleg / verständigen / fehlt

2. Anmeldung

- R Guten Morgen
- M Morgen. Mein Name ist Mechteld.
Ingeborg Mechteld.
- R Oh ja. Sie haben sich für den Makrobiotikkurs angemeldet. Mal sehen. Das ist Ihr _____, Frau Mechteld. Da gibt es noch ein Problem. Ihre Bezahlung ist noch nicht _____ worden.

M Das wundert mich aber. Ich habe schon vor 10 Tagen bezahlt. Moment mal. (*sucht in der Brieftasche*) Also, hier ist mein _____. Sehen Sie, 760,-DM auf das Konto von Haus Sonnenberg.

R Ja, ich sehe. Dann muss wohl alles in Ordnung sein. Entschuldigen Sie, bitte. Ich werde die Buchhaltung verständigen.

Also, Frau Mechteld, das ist Ihr _____. Sie bekommen das Zimmer 9.

M Danke schön.

R Um 11 Uhr werden Sie im Speisesaal erwartet. Der Kursleiter erklärt Ihnen dann das Programm.

M In Ordnung.

R Ich wünsche Ihnen noch einen schönen _____.

M Vielen Dank.

Der Schlüssel / der Aufenthalt / gebucht / der Anmeldeschein / der Einzahlungsbeleg

3. Eine besondere Bitte

R Bitte schön.

G Ich habe mich heute Morgen schon angemeldet, aber vom _____ habe ich gerade _____, dass man hier auch vegetarisch essen kann. Stimmt das?

R Ja, sicher. Sie brauchen nur Ihren Namen in diese Liste _____. Es gibt schon 5 Vegetarier, die sich angemeldet haben.

G Ach so, dann schreibe ich mich einfach dazu.

R Also, dann möchten wir Sie _____, sich zusammen mit den anderen Vegetariern an denselben Tisch zu setzen. Ich glaube, das ist der Tisch gerade neben der Küchentür. Aber fragen Sie am besten noch einmal im Speisesaal nach.

G Gut. Mache ich. Vielen Dank!

R Keine _____!

ein(zu)tragen / bitten / Ursache / der Kursleiter / gerade / erfahren

Hörverstehen: Durchsagen und Probleme an der Rezeption

In diesem Abschnitt: - hören Sie einige Durchsagen und Gespräche, die mit einem Aufenthalt in einer Tagungsstätte zusammenhängen, um Hörverstehen zu üben
 - können Sie erfahren, wie man Durchsagen macht und kleine Probleme in Kurzgesprächen an der Rezeption erklären und lösen kann

1. Durchsagen (CD1 17)

Hören Sie die Durchsagen im Internationalen Haus Sonnenberg und notieren Sie, worum folgende Personen gebeten werden!

Beantworten Sie die Fragen!

1. Frau Binser :

2. VW-Besitzer :

3. Herr Lehmann :

Wem gilt die letzte Mitteilung?

Was ist geändert worden?

2. Probleme

Hören Sie die Gespräche und beantworten Sie die Fragen!

VERGESSEN (CD1 18)

1 Was hat der Gast vergessen?

2. Wie kann er das Problem lösen?

MEIN KUMPEL IST KRANK... (CD1 19)

1. Warum ist Hans nicht aufgestanden?

2. Um wieviel Uhr kommt der Arzt vorbei?

3. Was kann Erika schon mitnehmen?

GESTÜRZT (CD1 20)

1. Welche Verletzung hat sich der Gast zugezogen?
2. Wo gibt es Erste-Hilfe-Kästen?

EINE PANNE MELDEN (CD1 21)

1. Was funktioniert nicht?
2. Was wird der Rezeptionist machen?

ZU VIEL GETRUNKEN... (CD1 22)

1. Wer soll frische Bettwäsche holen, der Gast oder der Rezeptionist?
2. Wo findet der Gast einen Besen und einen Eimer?

VERSPÄTUNG (CD1 23)

1. Warum haben sich die Gäste verspätet?
2. Was für ein Problem haben sie jetzt?

WANDERKARTE (CD1 24)

1. In welchem Maßstab gibt es Karten? (2) und
1. Welche Karte kauft der Gast?

Durchsagen

1. Frau Binser wird ans Telefon _____ . Telefon für Frau Binser.
2. Der Besitzer des roten VW mit dem _____ HH – CE 985 wird gebeten sein Fahrzeug umzustellen. Bitte, kann der Besitzer des roten VW mit der Nummer HH – CE 985 sein Auto _____ parken! Danke schön.

3. Herr Lehmann wird an die Rezeption gebeten. _____ Herr Lehmann sich an die Rezeption begeben? Danke.

4. Achtung, Achtung. Hier folgt eine wichtige Mitteilung für die Kursteilnehmer, die morgen mit dem _____ zum Bahnhof fahren. Der Bus fährt morgen schon um 7 Uhr 30 ab. Also, ich wiederhole, der Sonderbus fährt morgen eine _____ früher ab als geplant. Wir bitten um Ihr Verständnis.

könnte / der Sonderbus / woanders / die Viertelstunde / gebeten / das Nummernschild

Probleme

VERGESSEN

R Ja, bitte.

G Guten Tag. Ich bin _____ angekommen und da habe ich gemerkt, dass ich einige Toiletten-sachen vergessen habe, _____ und Rasierklingen, und so.

R Ach so. Das können Sie alles in unserem Shop kaufen. Der ist bis 7 Uhr _____.

G Ah so! Danke schön.

R Bitte sehr.

geöffnet / die Zahnbürste / gerade

MEIN KUMPEL IST KRANK...

R Kann ich Ihnen helfen?

G Also, mein Freund Hans Lehmann ist heute Morgen nicht aufgestanden. Er _____ immer und ich glaube, er hat _____.

R Ja, wissen Sie, um elf Uhr kommt der _____ vorbei. Vielleicht wäre es am besten, er untersucht Ihren Freund einmal.

G Ja, das glaube ich auch.

R Wie ist der Name?

G Loestner, Erika Loestner. Zimmer 6 in Haus D.

R Ich meinte, der Name Ihres Freundes, nicht Ihr Name.

G Hans Lehmann.

R So. Am besten gebe ich Ihnen dann schon einmal ein paar _____ mit.

G Ja, sehr freundlich. Danke schön.

R Gern geschehen.

Aspirinen / der Arzt / hustet / das Fieber / die Erkältung

GESTÜRZT

- G Entschuldigung. Ich bin da eben auf dem Spielplatz gefallen und ich habe eine _____ am Bein.
- R Oh je. Das sieht ziemlich schlimm aus. Das müssen Sie _____ und desinfizieren.
- G Ja, ich gehe sofort ins Badezimmer. Haben Sie irgendein Desinfektionsmittel und ein _____?
- R Also, die sind in jedem Erste-Hilfe-Kasten.
- G Und wo finde ich einen?
- R Den gibt es in jedem Haus, hinter der _____ . In welchem Haus sind Sie, bitte?
- G Haus B.
- R Also direkt hinter der Haustür ist ein Erste-Hilfe-Kasten. Soll jemand mitkommen?
- G Nein, es geht schon. Vielen Dank!
- R Gern geschehen.

Die Eingangstür / die Schramme / das Pflaster / saubermachen
--

EINE PANNE MELDEN

- G Entschuldigung. Das Telefon in Haus D _____ nicht.
- R Haus D. Also, das notiere ich mal. Ich werde möglichst bald jemanden _____ .
- G Sehr _____. Danke schön.
- R Bitte schön.

freundlich / geht / nett / hinschicken / funktioniert

ZU VIEL GETRUNKEN...

- R Guten Morgen.
- G Morgen. Wir haben ein kleines Problem. Mein Freund hat sich im Zimmer _____ und ...
- R Oh, ist er krank? _____ er einen Arzt?
- G Ich glaube nicht. Wir haben gestern Abend ziemlich was getrunken... und ich _____ , er hat zu tief ins Glas geschaut...
- R Ach so, ich verstehe.
- G Und jetzt ist sein Bett ganz _____ und...
- R Also, frische Bettwäsche können Sie in Haus E holen. Könnten Sie bitte die schmutzige Bettwäsche in die _____ bringen?
- G Ja, sicher. Und noch etwas. Auf dem Boden sieht es ganz schlimm aus! Kann ich irgendwo einen _____ und einen _____ Wasser bekommen?
- R Ja, wissen Sie. Dann gehen Sie am besten

mal in Haus F, da haben die _____ so einen Abstellraum. Fragen Sie da mal nach.

G Ja, mache ich. Und ich bitte Sie noch einmal um Entschuldigung. Das wird nicht wieder vorkommen.

R Macht nichts! Das kann schon mal passieren.

Besen / schmutzig / der Eimer / die Wäscherei / erbrochen / fürchte / Putzfrauen / braucht

VERS PÄTUNG

R Ja, bis 10 Uhr!

G Guten Abend. Ich sehe, Sie arbeiten noch.

G Also, wir sind gerade von einem _____ zurückgekommen. Wir haben uns im Wald _____ und da haben wir das Abendbrot verpasst. Wir sind zum Speisesaal gegangen, aber der war schon geschlossen.

R Dann sind Sie nicht in die Küche _____?

G Nein, haben wir nicht gemacht.

R Also, ich glaube, da arbeiten noch ein paar Leute und da gibt es bestimmt noch was zum _____.

G Vielen Dank! Und entschuldigen Sie die _____!

R Macht nichts!

Gegangen / verlaufen / Essen / der Spaziergang / die Störung

WANDERKARTE

R Ja, bitte.

G Ich möchte gern eine Wanderkarte kaufen.

R Also, mal sehen.

Von dieser _____ gibt es zwei Karten.

G Ach so. Gibt es da einen _____, im Preis und so?

R Ja, diese hier ist im _____ von 1 zu 50 000 und kostet 7,50 DEM und die andere kostet 12,50 DEM aber ist im _____ 1: 25 000.

G Ich glaube, wir nehmen die zweite, die wäre doch besser, nicht wahr? Wir _____ uns nämlich nicht verlaufen!

R Die ist sicher _____. Also, das wäre dann 12,50 DEM.

G Bitte sehr.

R Danke schön.

Maßstab / möchten / die Gegend / übersichtlicher / der Unterschied

Papier für den Kopierer

In diesem Abschnitt: lernen Sie Fachausdrücke in Preislisten und Lieferbedingungen, indem Sie den Umgang mit Preislisten und Lieferbedingungen üben können Sie das Telefonieren üben (Rückfragen zum Angebot) können Sie die Zahlwörter üben (hören und sprechen)

BÜROTEC 2000 GmbH Aachen

Auf der Suche nach einem neuen Papierlieferanten hat sich Ihr Chef auf der Hannover CeBIT-Messe von drei Firmen beraten lassen: SMA, JAHN GmbH und HASENKAMP PAPIER GmbH haben ihm unterschiedliche Informationsblätter mitgegeben.

Vergleichen Sie die Preis- und Qualitätsinformationen sowie die Lieferbedingungen für weißes Kopierpapier DIN A4. Die Firma braucht für die zwei Kopiergeräte jährlich etwa 20.000 Blatt. **Tragen Sie die Daten ins Raster ein.**

Firma	Hasenkamp	Hasenkamp	SMA	SMA	JAHN
Bezeichnung	Ergo-Top	Ergo-Papier			
Papierformat					
Farbe					
Sonstige Merkmale					
Verpackungseinheit					
Preis ohne MwSt.					
Preis mit MwSt.					
Lieferbedingungen					

Wortschatzarbeit.

Was gehört zusammen?

- | | |
|-----------------------------|----------------------------------|
| 1. VPE | a Mehrwertsteuer |
| 2. Spitzenpapier | b zuzüglich Mehrwertsteuer |
| 3. MwSt. | c ohne Verwendung von Tropenholz |
| 4. Preisknüller | d Verpackungseinheit |
| 5. exklusive Mehrwertsteuer | e Sonderangebot |
| 6. umweltfreundlich | f Qualitätspapier |

1	2	3	4	5	6

Wie heißt auf Deutsch?

- kettingpapier
- laserprinter
- zonder chloor
- papierversnipperaar

Wie heißt auf Niederländisch?

- Preis gilt solange Vorrat reicht
- Preisänderungen und Irrtum vorbehalten
- Lieferungen erfolgen frei Haus
- Kein Mindermengenzuschlag

Es fehlen noch einige Auskünfte im Raster, um eine Entscheidung treffen zu können.
Kreuzen Sie notwendige Rückfragen an.

- 1. Bitten Sie die Firma SMA um Mitteilung der Lieferbedingungen.
- 2. Fragen Sie die Firma SMA, ob sie einen Mengenrabatt gewährt.
- 3. Bitten Sie die drei Firmen um Mitteilung der aktuellen Preise.
- 4. Bitten Sie die Firma Jahn um Mitteilung der aktuellen Preise.
- 5. Bitten Sie die Firma Jahn um Mitteilung der Lieferbedingungen.
- 6. Fragen Sie die Firma Jahn, ob sie einen Mengenrabatt gewährt.
- 7. Bitten Sie Firma Hasenkamp um Mitteilung der Zahlungsbedingungen.

Partnerarbeit. Rollenspiel. Lesen Sie das Datenblatt A (das Datenblatt B) und führen Sie das **Telefongespräch an Hand der Dialogskizze.**

Datenblatt A

Datenblatt B

Sie sind Sekretär(in) bei **Bürotec 2000 GmbH, Klosterallee 4, 52060 Aachen**. Sie rufen die Firma Jahn in Gütersloh an und bitten um Mitteilung der aktuellen Preise und der Lieferbedingungen für eine Bestellung von 20.000 Blatt Kopierpapier im DIN-A4-Format.

begrüßen
sich melden
Sonderangebot?
Preise Kopierpapier?
Lieferbedingungen?
Bitte um Zusendung
Anschrift buchstabieren
sich bedanken
sich verabschieden

Sie arbeiten in der Verkaufsabteilung bei **Jahn GmbH, Lenbachstraße 66, 33615 Bielefeld**. Das Kopierpapier ist zur Zeit nicht mehr im Sonderangebot. Eine Verpackungseinheit von 20.000 Blatt kostet jetzt 180,00 € inklusive Mehrwertsteuer. Bei einer Lieferfrist ab 4 Wochen entstehen keine Versand- oder Transportkosten.

begrüßen
sich melden
kein Sonderangebot
Preisangaben
Lieferbedingungen
Firmenanschrift
sich bedanken
sich verabschieden

ERGO PAPIER

HASENKAMP PAPIER

Lieferbedingungen : - alle Lieferungen erfolgen frei Haus und verstehen sich zuzüglich 15% MwSt.
- die gelieferte Ware bleibt bis zur restlosen Bezahlung unser Eigentum
- Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Witten / Ruhr

Ich bestelle gemäß Ihren Lieferbedingungen
Lieferung bitte per Nachnahme / Vorkasse

ERGO Bestellseite

Ergo – Top – Spitzenkopierpapier

Laser- und Inkjetfähig. Umweltfreundlich, holzfrei, **hochweiß** für höchste Ansprüche. DIN A4. Chlorfrei mit Laufgarantie. Keine Verwendung von Tropenholz.

Stückzahl	Verpackungseinheit	Preis (€) netto	Preis (€) inkl. MwSt.
	500 Blatt	4,51	5,18
	1.000 Blatt	8,79	10,10
	2.500 Blatt	42,95	49,39
	10.000 Blatt	79,90	90,18
	20.000 Blatt	150,00	172,50
	50.000 Blatt	349,50	401,92
	100.000 Blatt	605,00	695,75

Ergo – Papier - Der Preisknüller

Umweltfreundliches Kopierpapier. Holzfrei, weiß, läserfähig. DIN A4. Chlorfrei, keine Verwendung von Tropenholz

Stückzahl	Verpackungseinheit	Preis (€) netto	Preis (€) inkl. MwSt.
	500 Blatt	3,99	4,58
	1.000 Blatt	7,79	8,95
	2.500 Blatt	18,97	21,81
	10.000 Blatt	69,90	80,38
	20.000 Blatt	130,00	149,50
	50.000 Blatt	249,50	286,92
	100.000 Blatt	405,00	465,75

JAHN GMBH

Aktionen & Sonderangebote

Sonderangebot

Gültig bis zum 30.08.2010

Kopierpapier hochweiß 80 g/m²

Preis pro 1 000 Blatt – sehr gute Qualität

5,29 €

VPE = 1 Karton zu 2 500 Blatt

Aktenvernichter IDEAL 8210

Der Kleinste unter den Profis

49,00 €

Aktionspaket – Preis gilt solange Vorrat reicht

Aktendulli (Heftstreifen)

Kunststoffdeckleiste

1,90 €

Büroklammern 26 mm

1 000er Pack

1,00 €

Endlospapier 240x12 1-lagig

Preis pro 1 000 Blatt

7,95 €

VPE = 1 Karton zu 2 000 Blatt

Endlospapier 240x12 2-lagig

Preis pro 1 000 Blatt

17,45 €

VPE = 1 Karton zu 1 000 Blatt

Alle Preise zuzüglich 15 % Mehrwertsteuer
Keine Versand- und Transportkosten, kein Mindermengenzuschlag
Bei Lieferungen im Rahmen der Tourenplanung

By Jahn Büroorganisation GmbH
 Erstellt : 21.6.2010

Preisliste

SMA

Papier A4/A3

Best.-Nr.	Bezeichnung	Inhalt Blatt	Einkaufspreis (€)	
			ohne MwSt.	mit MwSt.
Qualitätspapier für Ink-Jet-Drucker, Laser-Drucker, Kopierer und Nadel-Matrix-Drucker				
2574	80g, weiß, blanko, 100% chlorfrei gebt. oberflächenbehandelt, A4	500	7,35	8,45
10105	80g, blanko, Recycling presseweiß, oberflächenbehandelt, A4	500	6,50	7,47
Ink-Jet-Papiere mit Spezialbeschichtung für Brillante Farbausdrucke, A4/A3				
2578	80g, weiß, blanko	200	14,23	16,56
2598	80g, weiß, blanko	50	5,17	5,94
2577	90g, weiß, blanko	200	19,95	22,94
2597	90g, weiß, blanko	50	6,92	7,95
2585	100g, weiß, blanko, beids . beschichtet	200	21,20	24,38
2588	100g, weiß, blanko, beids. Beschichtet	50	7,70	8,85
2576	110g, weiß, blanko	200	21,25	24,43
2596	110g, weiß, blanko	50	8,60	9,89
2594	110g, weiß, blanko (A3)	200	49,77	57,23
2595	110g, weiß, blanko, Überformat 329 x 483 mm (> A3)	200	56,42	64,88
2579	150g, weiß, blanko	150	21,25	24,43
2599	150g, weiß, blanko	25	5,45	6,26
2591	150g, weiß, blanko	150	37,75	43,41
2592	150g, weiß, blanko	50	24,70	28,40
2573	160g, weiß, blanko, mit Glossy-Effekt	50	22,65	26,04
2593	160g, weiß, blanko, mit Glossy-Effekt	10	6,07	6,98

Stand 06.November 2009

Preisänderungen und Irrtum vorbehalten !

FIRMA HASENKAMP PAPIER GmbH WITTEN

In diesem Abschnitt: lernen Sie allgemeinen Wortschatz aus der Wirtschaft
 können Sie das Perfekt als Zeitform fürs Berichten über Vergangenes üben
 können Sie über Firmengeschichten berichten
 lernen Sie Redemittel, um Interesse, Aufmerksamkeit, usw. zu zeigen

Die Firma Bürotec 2000 wird in Zukunft Kopierpapier von der Firma Hasenkamp Papier GmbH in Witten bei Bochum beziehen. Die Firma hat eine Web-Seite im Internet. **Lesen Sie die Firmengeschichte und tragen Sie die wichtigsten Daten zu den Stichwörtern in das Raster ein.**

Firmenname	
Standort	
Hauptaktivitäten bis 1987	
Spezialisierung	
Umsatz 1997	
Qualität	
Schnelle Lieferung	
Niederlassung	

Wortschatztraining (Benutzen Sie, wenn nötig, ein Wörterbuch.)

Was gehört zusammen?

- | | |
|---------------------------|-----------------------------------|
| 1. der Standort | a. der Produzent |
| 2. Dienstleistungen | b. ökonomisch |
| 3. der Hersteller | c. die Lage |
| 4. betriebswirtschaftlich | d. die Zweigstelle, Filiale |
| 5. das Lager | e. tertiärer Sektor |
| 6. die Niederlassung | f. wo die Waren aufbewahrt werden |

1	2	3	4	5	6

Lückentext

Industriepartner - Dienstleistungen - Handel - Lieferung - Einzelhandel - Standort - Spezialisierung - Qualität - Lager - Hersteller - Niederlassung - Firma - Kunden - Unternehmen

Die _____ Hasenkamp Papier GmbH wurde 1982 gegründet und hat seitdem ihren _____ in Witten-Annem.

Bis 1987 haben wir hauptsächlich _____ im werblichen Bereich angeboten. Als _____ und Verbreiter von Prospekten sind wir vor allem für den _____ tätig geworden.

Das _____ entwickelte sich stetig weiter. Seit 1988 haben wir uns konsequent auf den _____ mit Fotokopierpapier spezialisiert. Im Geschäftsjahr 2010 werden wir annähernd 8000 Tonnen Fotokopierpapier verkaufen.

Durch diese konsequente _____ erreichen wir neben vielen betriebswirtschaftlichen Vorteilen für unsere _____ vor allem eine hohe Kompetenz.

Weil die _____ an erster Stelle steht, haben wir gemeinsam mit unseren _____ hochwertige und umweltfreundliche Papiere entwickelt.

In Witten haben wir ein straff organisiertes, überschaubares _____. Das bedeutet für Sie schnellste _____.

Von unserer _____ in Offenbach betreuen und beliefern wir direkt das Rhein-Main-Gebiet

Üben Sie das Perfekt (haben/sein + 2.Partizip) fürs Berichten über Vergangenes.

Die Firma Hasenkamp Papier GmbH ist 1982 _____ (gründen) worden und hat seitdem immer ihren Standort in Witten-Annem _____ (haben).

Bis 1987 hat sie hauptsächlich Dienstleistungen im werblichen Bereich _____ (anbieten) . Als Hersteller und Verbreiter von Prospekten ist sie dann vor allem für den Einzelhandel tätig _____ (werden).

Das Unternehmen hat sich stetig _____(weiterentwickeln). Seit 1988 hat sie sich konsequent auf den Handel mit Fotokopierpapier _____ (spezialisieren). Im Geschäftsjahr 2008 hat sie annähernd 8000 Tonnen Fotokopierpapier _____(verkaufen).

Durch diese konsequente Spezialisierung hat sie neben vielen betriebswirtschaftlichen Vorteilen für die Kunden vor allem eine hohe Kompetenz _____ (erreichen).

Weil die Qualität immer an erster Stelle _____ (stehen) hat, hat sie gemeinsam mit ihren Industriepartnern hochwertige und umweltfreundliche Papiere _____ (entwickeln).

In Witten hat das Unternehmen ein straff organisiertes, überschaubares Lager _____ (ausbauen), um den Kunden eine sehr schnelle Lieferung zu gewähren.

Von der Niederlassung in Offenbach wird direkt das Rhein-Main-Gebiet _____ (betreuen) und _____ (beliefern).

Partnerarbeit. Rollenspiel. Berichten Sie Ihrem Chef (Partner in der Klasse) kurz über die Firmengeschichte von Hasenkamp Papier GmbH. Benutzen Sie das obige, ausgefüllte Raster als Gesprächsvorlage. Auch die Zeitangaben sind eine gute Hilfe. Der Partner reagiert zwischendurch mit einer der folgenden Redewendungen:

So zeigt er im Gespräch Interesse, Begeisterung und Aufmerksamkeit.

Ach so.	Hört sich gut an.	Aha.	Interessant.	Das ist gut.
Das wusste ich nicht.		Na, so was!		

Zeitangaben:

1982	seitdem	bis 1987	später	jetzt / zurzeit
------	---------	----------	--------	-----------------

Sammeln Sie ähnliche Angaben über den Betrieb, an dem Sie Ihr Praktikum machen, oder über eine andere deutsche Firma und berichten Sie in der Klasse. Sie finden Firmendaten einfach im Internet (z.B. <http://www.miele.de>). Bei der Sprechübung können Sie einen Zettel mit stichwortartigen Notizen benutzen.

(Gründung, Standort, Produktion, Spezialisierung, Erfolg, usw.)

ERGO
PAPIER

HASENKAMP
PAPIER

Willkommen. Mit diesem Programm möchten wir Sie, den "home Office"-Anwender, ansprechen.

Die Firma Hasenkamp Papier GmbH wurde 1982 gegründet und hat seitdem ihren Standort in Witten-Annen.

Bis 1987 haben wir hauptsächlich Dienstleistungen im werblichen Bereich angeboten. Als Hersteller und Verbreiter von Prospekten sind wir vor allem für den Einzelhandel tätig geworden.

Das Unternehmen entwickelte sich stetig weiter. Seit 1988 haben wir uns konsequent auf den Handel mit Fotokopierpapier spezialisiert. Im Geschäftsjahr 2010 werden wir annähernd 8000 Tonnen Fotokopierpapier verkaufen.

Durch diese konsequente Spezialisierung erreichen wir neben vielen betriebswirtschaftlichen Vorteilen für unsere Kunden vor allem eine hohe Kompetenz. Weil die Qualität an erster Stelle steht, haben wir gemeinsam mit unseren Industriepartnern hochwertige und umweltfreundliche Papiere entwickelt.

In Witten haben wir ein straff organisiertes, überschaubares Lager. Das bedeutet für Sie schnellste Lieferung. Von unserer Niederlassung in Offenbach betreuen und beliefern wir direkt das Rhein-Main-Gebiet.

Unser Programm:
Die Vorteile von ERGO-Papier
Bestellseite

Hasenkamp Papier GmbH

Freiligrathstr. 46
58453 WITTEN

Berliner Str. 256
63067 OFFENBACH

Telefon: 02302-9680-0
Fax: 02302-9680-186

Telefon: 069-812055
Fax: 069-80181

Email:
Info@hasenkamp.de

Verantwortlich für Internet: Michael Sprathoff

Sie sind Besucher Nr. 91 166 auf dieser Seite seit dem 14.12.09

SAG ES ENDLICH DEM KOLLEGEN ... ABER HÖFLICH!

In diesem Abschnitt lernen Sie, wie Sie auf Arbeitskollegen, die sich nicht korrekt benehmen, reagieren können.
 lernen Sie, wie Sie direkt, aber auch höflich reagieren können.
 können Sie die Imperativformen wiederholen.
 können Sie frequente Konjunktiv-II-Formen auch in anderen Situationen als Ausdruck der Höflichkeit üben.

In den Sommerferien machen Sie ein sechswöchiges Praktikum bei NMC in Eupen. Sie arbeiten dort als Receptionist(in). In Ihrem Büro sind Sie noch mit zwei weiteren Praktikanten zusammen. Detlev Meyer ist Schreibkraft und bedient den Kopierer, Olga Schmidt überprüft Rechnungen und macht ein paar Stunden pro Tag die Briefablage im Sekretariat im ersten Stock des Verwaltungsgebäudes.

1. Unerhört, wie sich die Mitarbeiter im Büro benehmen!

- Detlev Meier raucht ständig Zigaretten im relativ kleinen Büroraum.
- Weil er die Firma schon seit langem kennt, mischt er sich immer ein, wenn Sie Besucher an der Rezeption um Auskünfte bitten.
- Sehr oft kommt er morgens zu spät und ärgert er sich darüber, dass Sie seine Zeitkarte nicht zusammen mit Ihrer Karte gestempelt haben. Die Firma kennt keine gleitende Arbeitszeit.
- ...

- Olga Schmidt findet es sehr lustig, um die Mittagszeit Ihre Tasche zu verstecken. Nach der Suche haben Sie kaum noch Zeit, die Butterbrote zu essen.
- Sie hat kein Gefühl für Ordnung. Es kommt häufig vor, dass sie Ihre Gesprächsnotizen verlegt und sie unauffindbar macht.
- Immer wieder nimmt sie den Kugelschreiber weg, den Sie beim Telefon brauchen. Nie bringt sie ihn zurück.
- ...

(Können Sie sich noch weitere ähnliche Unangenehmlichkeiten vorstellen?)

2. Sagen Sie den folgenden Personen kurz Ihre Meinung! (Benutzen Sie Imperativsätze!)

Herr Meier, (nicht so viel rauchen)
 Detlev, (nicht so viel rauchen)

Herr Meier, (sich nicht einmischen)
 Detlev, (sich nicht einmischen)

Herr Meier, (pünktlich ins Büro kommen)
 Detlev, (pünktlich ins Büro kommen)
 Frau Schmidt, (die Tasche zurückgeben)
 Olga, (die Tasche zurückgeben)

Frau Schmidt, (die Zettel liegen lassen)
Olga, (die Zettel liegen lassen)

Frau Schmidt, (mir den Kuli nicht wegnehmen)
Olga, (mir den Kuli nicht wegnehmen)

3. Sagen Sie es jetzt höflicher!

Herr Meier, **bitte**, rauchen Sie doch nicht in diesem kleinen Zimmer!
Detlev, **kannst** du die Zigarette nicht draußen im Hof rauchen?
Herr Meier, es ist **vielleicht** besser, Sie rauchen Ihre Zigaretten draußen?
Detlev, **darf** ich dich **bitten**, deine Zigaretten draußen zu rauchen?
Herr Meier, ich **möchte** Sie bitten, ...

Frau Schmidt,
Olga, ...
usw.

Redemittel zur Höflichkeit können sein:

- Verwendung von Modalverben (können, dürfen)
- Frageform
- Redepartikeln (bitte, vielleicht, gern, eigentlich, mal, wohl)
- Tonfall, Gestik, Mimik
- möchte

Herr Meier, **wäre** es nicht besser, draußen zu rauchen?
 Detlev, **könntest** du vielleicht draußen rauchen?
 Herr Meier, **würden** Sie nicht besser draußen rauchen?
 Herr Meier, ich **möchte** Sie bitten, draußen zu rauchen!

Konjunktiv II-Formen zum Ausdruck der Höflichkeit (zou-vormen)			
	Bildung Präsens	Präteritum	Konjunktiv II
ich	kann	konnte	kÖnnt - e
du	kannst	konntest	kÖnnt - est
er	kann	konnte	kÖnnt - e
wir	können	konnten	kÖnnt - en
ihr	könnt	konntet	kÖnnt - et
sie	können	konnten	kÖnnt - en
Präteritumstamm + Umlaut + -e, -est, -e, -en, -et, -en			
ich	bin	war	wäre
ich	habe	hatte	hätte
ich	werde	wurde	würde
ich	mag	mochte	möchte
ich	darf	durfte	dürfte

4. Sagen Sie es den Kollegen mal höflich mit Konjunktiv II - Formen.

Herr Meier, ...

Frau Schmidt, ...

Entschuldigungen: *Oh, Entschuldigung - ich wollte Sie nicht stören - es wird nicht mehr vorkommen - das war nicht böse gemeint - in Zukunft werde ich darauf achten - usw.*

5. Sagen Sie es noch höflicher oder freundlicher!

Beim Einkaufen

- + Kann ich Ihnen helfen?
- = Ein halbes Kilogramm Aufschnitt, bitte.
- + Haben Sie sonst noch einen Wunsch?
- = Nein, das ist alles.

Im Restaurant

- + Hat 's geschmeckt?
- = Ja, prima. Danke.
- + Vielleicht noch einen Kaffee oder einen Nachtisch?
- = Kann ich mir die Speisekarte noch mal ansehen?
- + Selbstverständlich. Hier, bitte.
- = Zahlen, bitte.

Am Telefon

- + Grenz-Echo-Verlag, Cormann, guten Morgen.
- = Peeters, guten Morgen, kann ich den Chef sprechen?
- + Wie bitte? Sprechen Sie bitte was lauter. Ich verstehe Sie nicht.
- = Peeters, guten Morgen, kann ich den Chef sprechen?
- + Die Verbindung ist sehr schlecht. Vielleicht ist es besser, Sie legen auf und wählen aufs Neue.

.....

- + Grenz-Echo-Verlag, Cormann, guten Morgen.
- = Peeters, kann ich den Chef sprechen?
- + Tut mir Leid, Herr Peeters, der Chef hat gerade eine Sitzung.
- = Ist es wirklich nicht möglich, ihn kurz zu sprechen?
- + Das glaube ich nicht. Vielleicht kann ich ihm was ausrichten?

= Nein danke, ich will ihn persönlich sprechen.

+ Am besten rufen Sie in einer Stunde wieder an. Dann ist er bestimmt in seinem Büro.

= Gut, das mache ich. Vielen Dank. Auf Wiederhören.

+ Keine Ursache. Auf Wiederhören.

Im Unterricht

- Herr Müller, haben Sie keine Lust, nachher mit uns ins Big Eden zu gehen?

- Herr Bliesener, darf ich Sie bitten, etwas leserlicher zu schreiben?

- Herr König, ist es möglich, die Bildung der Konjunktivformen noch mal zu wiederholen?

- Frau Schäfer, kann ich heute eine Viertelstunde früher weggehen, mein Bus fährt um zehn vor neun.

Herr Schröder, wir planen am Kursende einen Ausflug nach Eupen. Reisen Sie dann mit?

In Briefen

Deutsche Zentrale für Tourismus
A.De Boeckstraat 54 - 56
1140 BRUSSEL

Sehr geehrte Damen und Herren,

in den kommenden Sommerferien besuchen wir Südbayern. Schicken Sie uns bitte allgemeine touristische Informationen. Haben Sie auch Auskünfte über

Campingplätze? Ist es möglich, etwas über Wassersport und Reiten beizulegen?

Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

Die Deutsche Postbank AG

- In diesem Abschnitt:
- lernen Sie Wortschatz und Ausdrücke aus dem Bereich Geldverkehr
 - können Sie über Ihre Erfahrungen mit dem Bankwesen berichten
 - können Sie die wesentlichen Informationen eines Postbankprospekts verstehen
 - müssen Sie Ihr Fachwissen über Bankgeschäfte als Schlüssel zum Leseverstehen einsetzen

Klassengespräch

Die Banken haben schon längst entdeckt, dass Jugendliche über (viel) Geld verfügen und eine interessante Kundschaft darstellen. Deshalb wird ihnen möglichst früh der Weg zur Bank gezeigt. Diskutieren Sie in Kleingruppen folgende Fragen. Jeweils ein Gruppensprecher berichtet nachher vor der Klasse.

- Haben Sie selber auch ein Girokonto oder ein Bankkonto, ein Sparkonto, eine Bankkarte, Euroschecks?

- Für welche Bank haben Sie sich entschieden oder würden Sie sich entscheiden? Warum?

- Kann man bei uns in Belgien im Postamt auch alle üblichen Bankgeschäfte tätigen, wie zum Beispiel Geld vom Postscheckkonto abheben, Geld einzahlen, Geld überweisen, ein Sparkonto eröffnen, Geld wechseln, usw.?

Lesen Sie die fettgedruckte Einleitung des Prospekttextes, also den Vorspann, und antworten Sie mit Worten aus dem Text!

- Wie beweist die Broschüre, dass viele deutsche Kunden der Postbank vertrauen?

- Warum zahlt es sich aus, Kunde der Postbank zu sein?

- Stimmt es, dass man in Deutschland immer eine Postbank oder ein Postamt in der Nähe hat?

- Stimmt es, dass die Öffnungszeiten sehr praktisch sind?

- Welche drei Postbankdienstleistungen stellt diese Broschüre vor?

1.

2.

3.

1 Soll Ihr Geld richtig verdienen? Die Sparangebote der Postbank.

Was gehört zusammen?

- | | | | |
|----|-----------------------------|---|-------------------------|
| 1. | gesetzliche Kündigungsfrist | a | geld storten |
| 2. | der Zins (e) | b | beleggingsvoorstel |
| 3. | das Guthaben | c | wettelijke opzegtermijn |
| 4. | der Anlagevorschlag | d | beschikbaarheid |
| 5. | Geld einzahlen | e | interest, opbrengst |
| 6. | die Verfügbarkeit | f | tegoed, credit |
| 7. | Geld abheben | g | geld afhalen, innen |

1	2	3	4	5	6	7

Lesen Sie die erste Seite und beantworten Sie die Fragen. Achten Sie auf die Titel, so finden Sie schnell die richtige Textstelle. Antworten Sie kurz und bündig!

Postbank Sparbuch 1.500 plus

Voor welke gespaarde bedragen is de hoge interest van toepassing?

Voor welke bedragen geniet je de hoge interest niet?

Kan je snel over je spaargeld beschikken?

Wat wordt er toegestuurd, zodra je meer dan 7.500 € gespaard hebt?

Postbank Sparen mit festem Zins

Was geschieht, wenn Sie nach Ablauf eines Sparjahres die Zinsen nicht vom Konto abheben?

Postbank Sparbrief

Welche Laufzeiten kann man hier für seine Geldanlagen wählen?

Kann man bei diesem Sparangebot 4.511,16 € anlegen?
Begründen Sie Ihre Antwort!

Was bekommt man am Ende der Laufzeit ausbezahlt?

- 1.
 - 2.
 - 3.
-

2 Ist Girokonto gleich Girokonto? Die Girovorteile der Postbank.

Postbank Bargeld-Service:

Man kann _____

_____, wenn man _____

_____ vorzeigen kann.

Postbank EUROCARD und EUROCARD GOLD: Wo kann man mit dieser Karte bargeldlos zahlen?

Welche elektronischen Anlagen braucht man für Online-Banking?

Welche Möglichkeiten bietet der Postbank Telefon-Banking?

Wie wird das Bankgeheimnis hier geschützt?

3 Schmieden Sie gerade Urlaubspläne? Die Reisezahlungsmittel der Postbank.

Was sind die üblichen Reisezahlungsmittel?

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Welchen Service bietet hier das Reisesparbuch der Postbank?

Kann man in **allen** Postämtern **alle** Fremdwährungen bekommen?

Wie kann man sich Reiseschecks besorgen, ohne das Haus zu verlassen?

Welche Geldautomaten kann man als Inhaber einer Postbank-ec-Karte benutzen?

Was geschieht, wenn man im Ausland die EUROCARD verliert?

Internetsuche: <http://www.postbank.de>

Welcher Zinssatz gilt heute für die Sparangebote der Postbank?

Hat sich das Kreditkartenangebot geändert?

Welche Spar-, Giro- und Reisegeldangebote sind für die Postbankkunden kostenlos?

Gibt es neue Möglichkeiten im Bereich Online-Banking und Telefon-Banking ?

DEUTSCHE POSTBANK

In dieser Broschüre wollen wir Ihnen aufzeigen, warum es sich auszahlt, Kunde der Postbank zu sein. Überlegen Sie mal, ob die Deutsche Postbank in Zukunft auch nicht Ihre Bank sein könnte.

Dafür spricht zum Beispiel das Vertrauen, das die Postbank bei ihren Kunden genießt. Immerhin ist sie, gemessen an der Anzahl ihrer Giro- und Sparkonten, Deutschlands größte Bank.

Dafür spricht auch die Kundennähe der Postbank, die in Deutschland in rund 22.000 Postämtern und Poststellen vertreten ist.

Dafür sprechen schließlich die kundenfreundlichen Öffnungszeiten. Viele Postämter und Poststellen sind zum Beispiel auch am Samstagvormittag geöffnet.

Und dafür sprechen vor allem die zahlreichen Vorteile, die Ihnen die Postbank Produkte bieten. Doch davon sollten Sie sich Ihr eigenes Bild machen.: am Beispiel ausgewählter Spar- und Giro-Angebote und der Reisezahlungsmittel, die wir Ihnen im Folgenden vorstellen.

1

Soll Ihr Geld richtig Geld verdienen?

Die Sparangebote der Postbank.

Postbank Sparen, das steht nicht nur für das allgemein bekannte Postbank Sparbuch mit gesetzlicher Kündigungsfrist, sondern auch für eine Reihe von Sparprodukten, die alle auf ihre Art ganz unterschiedliche Vorteile bieten. Je nach Ihren persönlichen Sparwünschen und -zielen ist mal das eine, mal das andere für Sie interessant. Im Folgenden stellen wir Ihnen drei Sparprodukte der Postbank vor, die vor allem eines verbindet: ihre derzeit besonders große Beliebtheit bei unseren Kunden.

**Bringt viel ein, ohne viel einzuengen:
Postbank Sparbuch 1.500 plus.**

Was sich üblicherweise meist ausschließt, ergänzt sich beim Sparbuch 1.500 plus sozusagen zu einem Doppelplus. Neben hohen Zinsen sichern Sie sich dabei den Vorteil der schnellen Verfügbarkeit, wie sie vom Sparbuch mit gesetzlicher Kündigungsfrist her

bekannt ist. Die hohe Verzinsung wird für das gesamte Guthaben gewährt, wenn dieses zwischen 1.500 € und 10.000 € liegt. Ist das Gesamtguthaben auf dem Sparbuch unter 1.500 € erhalten Sie einen niedrigeren Zinssatz. Dieser gilt auch für den Betrag, der 10.000 € übersteigt. Haben Sie mehr als 7.500 € angespart, schicken wir Ihnen im Übrigen automatisch einen attraktiven Anlagevorschlag. Und nicht zuletzt kommen Sie mit dem Postbank Sparbuch 1.500 plus auch in vielen Ländern Europas an Ihr Geld. Damit bietet das Sparbuch 1.500 plus also eigentlich nicht nur ein doppeltes, sondern sogar ein vierfaches Plus

**Ein-, zwei-, dreimal gut gewählt:
Postbank Sparen mit festem Zins.**

Wollen Sie mindestens 2.500 € fest anlegen, sprechen drei gute Gründe für das Postbank Sparen mit festem Zins: Zum einen sichern Sie sich dabei einen hohen, jeweils von der Laufzeit abhängigen Zinssatz. Zum anderen garantieren wir Ihnen diesen hohen Zins für die ganze Laufzeit, so dass Sie von Anfang an wissen, was Ihnen die Anlage am Ende einbringt. Und zum dritten können Sie zwischen drei Laufzeiten (1 Jahr, 2 Jahre, 4 Jahre) wählen und so zeitgenau auf Ihr Ziel hinsparen. Über die Zinsen, die automatisch mit

Ablauf jedes Sparjahres dem Sparkonto gutgeschrieben werden, können Sie jährlich verfügen. Sie können aber auch die Zinsen auf dem Konto belassen, sie werden dann mit Ihrem Kapital verzinst.

**Brief und Siegel auf Zins und Zeit:
Postbank Sparbrief.**

Für Sparer mit Weitblick, die das Auf und Ab der Zinsen nicht mitmachen wollen, ist der Postbank Sparbrief eine gute Empfehlung. Da sichern Sie sich nämlich den einmal vereinbarten Zins für die gesamte Laufzeit von wahlweise 4 oder 6 Jahren. Und wissen von Anfang an, was Ihnen Ihr Sparbrief in diesen Jahren an Zins und Zinseszins einbringt. Die jährlichen Zinsen werden dem Kapital zugerechnet und mit ihm verzinst. Am Ende der Laufzeit erhalten Sie also den eingezahlten Betrag einschließlich der Zinsen und Zinseszinsen. Dieser ertragreiche Postbank Sparbrief mit der eingebauten Zinsgarantie setzt eine Mindesteinlage von 2.500 € voraus. Natürlich können Sie auch höhere Einlagen leisten, die jedoch durch 500 € teilbar sein müssen.

Nutzen Sie unsere verschiedenen Infoangebote, wenn Sie mehr über das Postbank Sparangebot Ihrer Wahl erfahren wollen.

<http://www.postbank.de>

2

Ist Girokonto gleich Girokonto? Die Girovorteile der Postbank.

Postbank Giro bietet alles, was Sie von einem modernen Girokonto erwarten. Zum Beispiel den 90-Tage-Dispo mit einem Dispolimit von bis zu 5.000 € in Abhängigkeit von Kontoführung und Zahlungseingängen. Zum Beispiel den bargeldlosen Zahlungsverkehr, Zahlungen per Dauerauftrag und Lastschrift, und Auslandsüberweisungen. Zum Beispiel den Bargeld-Service, EUROCARD sowie verschiedene Möglichkeiten des electronic banking: Online-Banking und Telefon-Banking.

Postbankgiro garantiert, dass Sie Ihre Geldgeschäfte schnell, einfach und bequem von zu Hause erledigen können. Sie füllen einfach Ihre Zahlungsaufträge aus, stecken sie in einen von uns bereits vorbereiteten Briefumschlag und werfen diesen in den nächsten Briefkasten.

Postbank Giro hilft auch, Geld zu sparen. Denn das Entgelt für die Kontoführung ist nicht nur anerkannt günstig, sondern enthält auch noch so manches Extra. Für 6

bis 15 Buchungsposten monatlich, inklusive der Zusendung von einem Monatskontoauszug, zahlen Sie z.B. nur 3,00 €.

Hier die wichtigsten Angebote, die Sie als Girokunde der Postbank nutzen können.

Portemonnaie auftanken, wo immer Sie sind: Postbank Bargeld-Service

Wenn Sie Postbank Girokunde sind, dann können Sie an rund 13.000 Schaltern in den alten und neuen Bundesländern von Ihrem Girokonto Geld abheben. Einfach gegen Vorlage Ihres Auszahlungsscheines und Ihrer Postbank Card oder Ihrer Postbank ec-Karte. Die 13.000 Schalter erkennen Sie an dem Aufkleber "Postbank Bargeld-Service". Ganz gleich also, wo sie sich gerade aufhalten, Ihr Konto ist da, wo Sie es brauchen.

Zahlen ohne einen Cent Bargeld in der Tasche: Postbank Eurocheques und ec-Karte.

Als Girokunde der Postbank können Sie natürlich auch eurocheques und eine ec-Karte bekommen. Beide zusammen sind so gut wie bares Geld. Nur sicherer. Damit können Sie überall bezahlen, wo das ec-Zeichen zu sehen ist. Und wenn es

sich dabei um Postämter, Banken oder Sparkassen handelt, sogar Bargeld von Ihrem Konto abheben.

Mit der ec-Karte und Ihrer persönlichen Geheimzahl können Sie sich außerdem Geld an allen ec-Automaten im Inland und auch an vielen im Ausland besorgen. Rund um die Uhr. Und zum Bezahlen in immer mehr Geschäften und Tankstellen mit automatisierten Kassen genügen ebenfalls Ihre ec-Karte und Ihre persönliche Geheimzahl (electronic cash).

Gute Karten braucht der Mensch: Postbank EUROCARD EUROCARD GOLD

Als Postbank Girokunde haben Sie gute Karten. Denn von der Postbank gibt's die EUROCARD und die EUROCARD GOLD. Damit können Sie mittlerweile bereits bei 9 Millionen Akzeptanzstellen in 170 Ländern bargeldlos zahlen. In Deutschland werden EUROCARD und EUROCARD GOLD alleine von 222.000 Geschäften, Hotels, Restaurants, Fluggesellschaften, Reisebüros und Autovermietungen sowie 10.000 Tankstellen akzeptiert. Damit sind sie – Unterschrift genügt – überall und jederzeit liquide und finanziell flexibel.

Warum nicht Kontoführung um Mitternacht:

Postbank Giro Online

Mit Bildschirmtext wird die Postbank zur echten Hausbank. Oder besser: zur "Zuhausebank". Denn in Ihren eigenen vier Wänden oder von Ihrer Firma aus können Sie Ihre Geldgeschäfte via Bildschirm abwickeln. Und das rund um die Uhr, zu jeder Tages- und Nachtzeit. Geld überweisen, Daueraufträge einrichten, ändern oder löschen, den Kontostand abfragen, und vieles mehr ermöglicht Ihnen das Online-Banking. Dafür benötigen Sie keine Extra-Software. Es genügt ein Standard-PC oder MAC mit Modem oder ISDN-Karte, Zugang zum Internet sowie ein Standard-Browser von Microsoft, Netscape oder Opera.

Der Heiße Draht zu Ihrem Girokonto:

Postbank Telefon-Service

Telefon-Banking ermöglicht das schnelle telefonische Abfragen Ihres Kontostandes und das anfordern von zusätzlichen Kontoauszügen. Und damit das Bankgeheimnis dabei hundertprozentig gewahrt wird, erhalten Sie eine persönliche, von Ihnen auch jederzeit abänderbare Geheimzahl, ohne die kein Zugriff auf Ihr Konto möglich ist. Telefon-Banking wird in Zukunft immer mehr Möglichkeiten bieten.

3

Schmieden Sie gerade Urlaubspläne? Reisezahlungsmittel der Postbank.

Geld auf Reisen, ein Thema, zu dem es die unterschiedlichsten Meinungen gibt. Der eine schwört auf Reiseschecks, der andere füllt seine Brieftasche mit Banknoten in Landeswährung, ein Dritter verlässt sich auf seine Kreditkarte, und ein Vierter zahlt am liebsten mit eurocheques. Welches Zahlungsmittel sich für unterwegs am besten eignet, das lehrt die persönliche Erfahrung, das hängt vom Reiseziel ab, und das ist nicht zuletzt eine Frage der persönlichen Vorliebe. Doch ganz egal, für welche Art von Reisegeld Sie sich letztendlich entscheiden, von der Postbank erhalten Sie alles, um Ihre Urlaubskasse nach Ihren eigenen Vorstellungen zu füllen.

Exklusiv, sicher, bequem und unkompliziert: Das Reisesparbuch der Postbank.

Wollen Sie im Urlaub auf Nummer Sicher gehen, sollten Sie unbedingt Postbank Sparer werden. Und Ihr Postbank Sparbuch unterwegs als

Reisesparbuch nutzen. Von ihm können Sie nämlich in insgesamt 19 europäischen Ländern Geld abheben. Ganz einfach und so sicher, dass kein anderer an Ihr Ersparnis kommt.

Nicht nur Liftboys lieben's bar: Fremdwährungen von der Postbank.

Ob Sie nur das nötige Startgeld für Ihre Erstausgaben in England, an der türkischen Riviera oder an einem anderen außereuropäischen Urlaubsort mitnehmen oder sich gleich für drei Wochen mit britischen Pfunden, mit türkischen Lira oder einer anderen Fremdwährung eindecken wollen, Fremdwährungen gibt's bei der Postbank. Die gängigsten (nicht die exotischen, siehe <http://www.postbank.de>) bei vielen Postämtern in den Großstädten, an Flughäfen und in Fremdenverkehrs- sowie in Grenzorten und bei allen Postgiroämtern.

Mit den besten Empfehlungen von Weltenbummlern: Die Reiseschecks von der Postbank.

Wenn Sie viel im Ausland, vor allem auch außerhalb Europas unterwegs sind, werden Sie auf Reiseschecks nicht verzichten

wollen. Denn die werden fast überall wie Bargeld akzeptiert.

Reiseschecks von der Postbank gibt es nicht nur in US-Dollar und EURO, sondern auch in einigen anderen Währungen. Jeder, ob Postbank Kunde oder nicht, kann Reiseschecks bequem per Telefon unter **0681 / 9 333 222** bestellen. Sie liegen dann zur Abholung bei Ihrem Postamt bereit.

Ein besonderer Vorteil für Postbank Girokunden: Sie können den Gegenwert von Ihren Postbank Girokonto abbuchen lassen und bekommen ihre Reiseschecks dann sogar nach Hause geschickt. Zusätzlich gibt es Reiseschecks auch bei vielen Postämtern und bei allen Postgiroämtern direkt.

Wie der Name sagt, eine echte "Europawährung": EURO-Schecks und Postbank EUROCARD.

Gut, dass es die EURO-Schecks und die EUROCARD gibt und dass sie in über 40 Ländern akzeptiert werden. Mit der Postbank ec-Karte haben Sie außerdem Zugang zu allen ec-Geldautomaten im Inland und auch zu besonders gekennzeichneten Automaten im Ausland.

Finanzielle Freiheit ganz großgeschrieben: Postbank EUROCARD und Postbank EUROCARD GOLD.

Gut, wenn Sie die EUROCARD oder EUROCARD GOLD der Postbank haben. Noch besser, wenn Sie damit Ihren Urlaub, Ihr Ticket, Ihren Leihwagen bezahlen. Denn in diesem Fall genießen Sie weltweiten Versicherungsschutz. Gut geschützt sind Sie auch beim Verlust der Karte. Und in kürzester Zeit wird eine Ersatzkarte ausgestellt.

Wünschen Sie zu den hier vorgestellten Angeboten der Postbank weitere Informationen, dann:

- nutzen Sie zum Nulltarif den Infoservice Postbank. Unter der Rufnummer 0130 08 80 erhalten Sie hier Antworten auf alle Ihre Fragen
- lassen Sie sich von unseren MitarbeiterInnen am Schalter in Ihrem Postamt beraten oder <http://www.postbank.de>

ES TUT MIR LEID, DER CHEF IST NICHT DA ...

In diesem Abschnitt: lernen Sie Fachausdrücke im Bereich geschäftliches Telefonieren
 lernen Sie, wie man Gesprächsnotizen macht
 können Sie das Hörverstehen beim Telefonieren üben
 können Sie in Partnerarbeit einige Telefonate üben

Sie arbeiten als Chefsekretär(in) bei **MAJATEX** in Brüssel. Dieses kleine mittelständische Textilunternehmen ist auf die Produktion und den Vertrieb exklusiver Pullover für junge Leute spezialisiert. Die Rohstoffe werden größtenteils aus Deutschland bezogen und 70% der Fertigwaren werden in größeren deutschen Kaufhäusern angeboten. Es kommen bei Ihnen viele Anrufe aus Deutschland an. Sie führen nicht nur den Terminkalender Ihres Chefs (Herrn Fedeler), er erwartet auch von Ihnen, dass Sie, wenn er nicht erreichbar ist, Gesprächsnotizen zu den Telefonaten machen.

Hören Sie folgende Anrufe und notieren Sie zu jedem Gespräch die wichtigen Daten! Cd 1 (03)

Anruf 1

<i>Gesprächsnotiz</i>	MAJATEX
<input type="radio"/> telefonisch <input type="radio"/> persönlich <input type="radio"/> Gespräch Kurzbericht <input type="radio"/> Anfrage <input type="radio"/> Auftrag <input type="radio"/> Bitte zurückrufen!	_____
Datum: _____	Zeit: _____
Gesprochen mit Herr/Frau/Firma	_____
Adresse	_____
Tel:	_____
erledigt durch: <input type="radio"/> Telefon <input type="radio"/> Telex <input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Brief	

Anruf 2

<p><i>Gesprächsnotiz</i></p> <p> <input type="radio"/> telefonisch <input type="radio"/> persönlich <input type="radio"/> Gespräch Kurzbericht <input type="radio"/> Anfrage <input type="radio"/> Auftrag <input type="radio"/> Bitte zurückrufen! </p> <p>Datum: _____ Zeit: _____</p> <p>Gesprochen mit Herrn/Frau/Firma _____</p> <p>Adresse _____</p> <p>Tel: _____</p>	<p>MAJATEX</p> <hr style="width: 100%;"/>
erledigt durch: <input type="radio"/> Telefon <input type="radio"/> Telex <input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Brief	

Anruf 3

<p><i>Gesprächsnotiz</i></p> <p> <input type="radio"/> telefonisch <input type="radio"/> persönlich <input type="radio"/> Gespräch Kurzbericht <input type="radio"/> Anfrage <input type="radio"/> Auftrag <input type="radio"/> Bitte zurückrufen! </p> <p>Datum: _____ Zeit: _____</p> <p>Gesprochen mit Herrn/Frau/Firma _____</p> <p>Adresse _____</p> <p>Tel: _____</p>	<p>MAJATEX</p> <hr style="width: 100%;"/>
erledigt durch: <input type="radio"/> Telefon <input type="radio"/> Telex <input type="radio"/> Fax <input type="radio"/> Brief	

Vergleichen Sie Ihre Gesprächsnotizen mit den Transkriptionen der Anrufe!

Anruf 1

- Sekretariat:** Guten Morgen. Majatex Brüssel. Peeters am Apparat.
- Frau Schäfer:** Guten Morgen. Hier Sonja Schäfer von der Firma Junge Mode in Düsseldorf. Kann ich bitte Herrn Fedeler sprechen?
- Sekretariat:** Es tut mir Leid, Herr Fedeler ist nicht da, er macht gerade Kundenbesuche. Soll ich etwas ausrichten?
- Frau Schäfer:** Ja, sagen Sie Herrn Fedeler, bitte, dass ich angerufen habe. Es geht um unser Treffen nächste Woche in Düsseldorf. Da sind noch ein paar Terminfragen offen. Könnte er mich zurückrufen? Ich bin noch bis 18.30 Uhr im Büro.
- Sekretariat:** Das geht in Ordnung. Wie war Ihr Name bitte?
- Frau Schäfer:** Schäfer. Soll ich buchstabieren?
- Sekretariat:** Nein, danke, und von welcher Firma sind Sie?
- Frau Schäfer:** Von der Firma Junge Mode in Düsseldorf.
- Sekretariat:** Ich nehme an, Herr Fedeler hat Ihre Telefonnummer?
- Frau Schäfer:** Ich glaube schon, aber ich gebe sie Ihnen besser noch mal durch: null zwei zwei eins vierunddreißig elf sieben.
- Sekretariat:** Ich wiederhole: null zwei zwei eins vierunddreißig elf sieben. In Ordnung, Frau Schäfer, ich sage Herrn Fedeler Bescheid.
- Frau Schäfer:** Vielen Dank. Auf Wiederhören.
- Sekretariat:** Auf Wiederhören.

Anruf 2

- Sekretariat:** Guten Morgen. Majatex Brüssel. Peeters am Apparat.
- Herr Sanders:** Guten Tag, hier Dieter Sanders von Trautman AG in Nürnberg. Ich möchte gern Herrn Fedeler sprechen.
- Sekretariat:** Tut mir Leid, Herr Sanders, der Chef ist heute zur Modemesse in Düsseldorf.
- Herr Sanders:** Könnten Sie ihm dann bitte etwas ausrichten?
- Sekretariat:** Aber sicher.
- Herr Sanders:** Es handelt sich um unseren Auftrag Nr. 1203/c. Könnte er da nicht zwei Wochen früher liefern?
- Sekretariat:** Gut, ich richte es Herrn Fedeler aus, sobald er aus Düsseldorf zurück ist.
- Herr Sanders:** Und könnte er mich bitte zurückrufen? Es ist ziemlich dringend.
- Sekretariat:** Kein Problem, Herr Sanders, ich sage ihm Bescheid.
- Herr Sanders:** Vielen Dank. Auf Wiederhören.
- Sekretariat:** Keine Ursache. Auf Wiederhören.

Anruf 3

- Sekretariat:** Guten Tag. Majatex Brüssel. Peeters.
- Herr Löber:** Guten Tag. Hier spricht Franz Löber von Textirama Hamburg. Ich möchte Herrn Fedeler sprechen.
- Sekretariat:** Herr Fedeler ist in einer Sitzung.
- Herr Löber:** Ach so, wissen Sie, wie lange das ungefähr dauert?
- Sekretariat:** Das dauert wahrscheinlich den ganzen Tag. Wollen Sie eine Nachricht hinterlassen?
- Herr Löber:** Ich möchte ihn lieber persönlich sprechen. Die Sache ist wichtig. Könnte er mich in der Mittagspause zurückrufen?
- Sekretariat:** Das kann ich leider nicht versprechen. Ich werde es versuchen.
- Herr Löber:** Könnten Sie ihm bitte doch ausrichten, dass ich für die computergesteuerten Strickmaschinen ganz andere Konditionen habe. Er sollte mich unbedingt morgen deshalb anrufen.
- Sekretariat:** Ich sage ihm noch heute Bescheid, Herr Löber.
- Herr Löber:** Vielen Dank. Wiederhören.
- Sekretariat:** Auf Wiederhören.

Unterstreichen Sie in den obigen Texten typische Ausdrücke und Redemittel, die Sie auch in ähnlichen Telefonaten benutzen können. Achten Sie besonders auf:

- Gesprächseröffnung (Gruß, sich melden)
- Entschuldigungen
- Lösungsvorschläge
- Bitte um Rückruf
- Gesprächsbeendigung

Führen Sie nach kurzer schriftlicher Vorbereitung ähnliche Telefongespräche als Partnerarbeit. Benutzen Sie die folgenden Datenkarten und machen Sie Gesprächsnotizen.

Aufgabe 1

Datenkarte A

Majatex, Brüssel, Peeters
Geschäftsführer: Herr Fedeler

Das Telefon klingelt um 9.10 Uhr. Herr Fedeler muss morgens zum Arzt und nachmittags besucht er einen wichtigen Kunden. Er versucht von 17.30 Uhr bis 18.30 Uhr noch im Büro zu sein.

Datenkarte B

Versandhaus Fashion, Schlierseestraße 23, 81541 München
Tel.: 089 6230004 Fax: 089 623000-23
Geschäftsführer: Herr Keplinger

Kurz nach 9.00 Uhr ruft Herr Keplinger bei Majatex an. Er möchte mit Herrn Fedeler über günstigere Verkaufsbedingungen verhandeln. Herr Fedeler soll ihn möglichst bald zurückrufen, weil er das neue Sortiment Pullis von Majatex noch in das Weihnachtsangebot aufnehmen möchte.

Aufgabe 2

Datenkarte A

Steuerungstechnik Stieber, Weidenstraße 8, 22767 Hamburg
Tel.: 040 382257 Fax: 040 3892535
Geschäftsführer: Herr Stieber

Um die Mittagszeit ruft Herr Stieber bei Majatex an. Er möchte dem Chef mitteilen, dass die neuen Kataloge erst in vier Wochen erscheinen. Kann die Firma Majatex noch so lange warten? Wenn nicht, kann nächste Woche schon ein Vertreter zu Besuch kommen. Er bittet um Rückruf.

Datenkarte B

Majatex, Brüssel, Peeters
Geschäftsführer: Herr Fedeler

Das Telefon klingelt um 12.30 Uhr. Herr Fedeler isst in der Stadt und anschließend hat er einen Termin bei der Bank. Er hat vor, heute nicht mehr ins Büro zu kommen.

TERMINKALENDER

MAJATEX

JANUAR

13. Montag	14. Dienstag	15. Mittwoch
7	7	7
8	8	8
9	9	9
10	10	10
11	11	11
12	12	12
13	13	13
14	14	14
15	15	15
16	16	16
17	17	17
18	18	18
19	19	19

Sitzung / Besprechung / Messebesuch / Geschäftsreise / Mittagessen / Urlaubsreise / zum Zahnarzt / Betriebsrat / zur Bank / zur Versicherung / Kundenbesuch / Auslandsreise / Teilnahme an einem Fachseminar / Gastvortrag an der Uni / Einkaufsbummel mit Gattin / Beerdigung eines Kollegen / der Sohn heiratet / im Büro, möchte aber nicht gestört werden / zum Finanzamt, usw.

Tragen Sie möglichst viele Termine, Besprechungen, Besuche, usw. in den Kalender ein, erwähnen Sie auch genaue Anfangszeit und vermutliche Dauer und sorgen Sie dafür, dass an den drei Tagen nur einmal etwa zwei Stunden offen bleiben.

Nachher benutzen Sie den ausgefüllten Terminkalender als Gesprächsvorlage zum folgenden Rollenspiel:

Am Montag dem 6. Januar um 9.30 Uhr ruft Herr Dr.Klemens vom Kaufhaus Herta in Düsseldorf bei Majatex an. Er möchte Herrn Fedeler sprechen. Der ist verreist und kommt erst am nächsten Montag zurück. Herr Dr. Klemens versucht dann mit Ihnen einen Termin zu vereinbaren. Er ist vom 13.1. bis zum 15.1. in Brüssel und möchte diese Gelegenheit nutzen, um Herrn Fedeler mal kurz zu treffen. Das Gesprächsthema ist persönlich. Rückruf geht hier nicht.

"Wir rufen zurück"

Große Schäden durch unerfüllte Versprechungen / Regeln für den Umgang am Telefon

1. Wer anruft und etwas vom anderen will, ist am Apparat, wenn der Angesprochene abhebt.
2. Rückruf wird prinzipiell mit Zeitvorschlag oder der Frage angeboten, bis wann er erfolgen soll.
3. Wer den Rückruf verspricht, muss die Kompetenz haben, ihn auch durchzusetzen. Gegebenenfalls muss er selbst zurückrufen und mitteilen, dass der gewünschte Partner - gleich aus welchen Gründen - nicht zur Verfügung steht.
4. Die Zentrale fragt grundsätzlich den Anrufer, wen er zu sprechen wünscht. Ist das nicht möglich, soll sie fragen, ob eine schriftliche Notiz übermittelt werden soll oder ob er einen Rückruf wünscht. Einen Rückruf zu versprechen mit der Formel "Er ruft Sie zurück" ist nicht statthaft, denn die Zentrale hat nicht die Kompetenz, den Rückruf durchzusetzen.
5. Das Vorzimmer fragt stets nach dem Inhalt des Gesprächswunsches, um den Angerufenen entsprechend informieren zu können. Hier kann der Rückruf angeboten werden.
6. Bei externen Anrufen meldet sich der Angerufene zunächst mit einem Gruß, damit sich der Partner auf die Stimme einstellen kann, dann exakt und deutlich ausgesprochen mit Namen des Unternehmens, damit der Partner weiß, dass er auch richtig gewählt hat, und dann mit dem eigenen Namen.
Ganz besonders wichtig ist bei diesen Angaben eine saubere Artikulation. In der Praxis müssen in 50 bis 60 Prozent der Fälle vom Anrufer Nachfragen angestellt werden, weil sowohl Unternehmens- als auch Personennamen nicht richtig verstanden worden sind.

Lesen Sie die 6 obigen Regeln für einen wirksamen Umgang am Telefon.

Mit welcher Regel kann man folgenden Störungen in der telefonischen Geschäftskommunikation vorbeugen?

A) Am Telefon verspricht man oft einfach "Ich rufe Sie zurück" und der Partner hängt dann in der Luft mit seiner eigenen Zeitdisposition.

=> Regel ____

B) Das Angebot des Rückrufes durch die Sekretärin oder den Kollegen nützt überhaupt nichts, wenn der gewünschte Gesprächspartner gar nicht daran denkt, diesen Rückruf zu tätigen, weil er das Gespräch für überflüssig hält.

=> Regel ____

C) Die Erfahrung zeigt, dass korrektes, freundliches und hilfsbereites Telefonverhalten noch immer Sache einer Minderheit ist.

=> Regel ____

D) Oft muss ein Anrufer seinen Gesprächswunsch mehrere Male wiederholen, bis er den Angerufenen erreicht.

=> Regel ____

E) 90 Prozent aller Rückrufversprechen werden nicht eingehalten. Rückrufversprechen sind einfacher als die Erstellung einer Gesprächsnotiz.

=> Regel ____

F) Es geht viel Zeit verloren, wenn man nicht selber wählt, sondern die Sekretärin die Verbindung herstellen lässt.

=> Regel ____

STANDORTWECHSEL NACH OSTBELGIEN ?

In diesem Abschnitt: erfahren Sie Wissenswertes über Ostbelgien (Politik, Wirtschaft, Standortfaktoren)
 lernen Sie neue Wörter aus dem Bereich Politik und Wirtschaft
 müssen Sie wichtige Daten aus einem Text sammeln
 können Sie an Hand von Stichwörtern und Fragen mit einem Partner über Ostbelgien als Industriestandort sprechen

Die Firma **PRODUREX** hat ihren Hauptsitz (Verwaltung und Produktionsstätte) in einem alten Genter Arbeiterviertel. Sie produziert Plastikbeutel für den Export. Wegen städtischer Renovierungspläne wird die Firma in Kürze über keine Gewerbezulassung mehr verfügen. Auf der Suche nach einem neuen Standort hat man zunächst an Ostbelgien gedacht, weil ein Großteil der Produkte in die Bundesrepublik exportiert wird.

Ihr Chef hat Sie gebeten, erste Informationen zu sammeln, sie zu vergleichen und zusammenzufassen. Neben einem Internettext "*Ostbelgien: Grenzland in der Mitte*" liegt auch ein Video von der Wirtschaftsförderungsgesellschaft Ostbelgiens vor.

Lesen Sie die Internetseiten über Ostbelgien und tragen Sie die wichtigsten Daten zu den vorgegebenen Themen in die Raster ein!

Grenzland in der Mitte Europas	
Wichtige Städte:	
Nachbarländer:	
Sprache:	
Regionale Zugehörigkeit:	
Autonomie:	
Gemeinschaft:	

Wirtschaftsraum mit Tradition	
Lage:	
Alte Industrien im Eupener Raum:	
Traditionsreiche Betriebe Im Malmedyer Raum:	
Überwiegende Unternehmensgröße:	
Großbetrieb:	
Neue Wirtschaftsbranche:	
Standortvorteile:	

Wirtschaftsraum mit Zukunft	
Gründe der Exportorientierung:	
Größe des Absatzmarktes:	
Standortbedingte Unternehmen:	
Günstige Verkehrsanbindungen:	
Zugang zu den Weltmärkten:	
Zukunft der Bahnverbindungen:	
Hauptstadtnähe:	

Der europäische Binnenmarkt	
Tatsächliche Kundennähe:	
Kein Sprachenproblem:	
Fremdsprachenunterricht:	
Forschungsinstitute:	
Lokaler Provider:	

Das rechte Klima zum Leben	
Freizeitangebote:	
Vennbahn:	
Aufschwung im Tourismus:	

Führen Sie in Partnerarbeit Gespräche an Hand der untenstehenden Fragen und der ausgefüllten Raster. Ein Vertreter von Produrex (P) fragt einen Sprecher der Wirtschaftsförderungsgesellschaft Ostbelgiens (WGO). Benutzen Sie indirekte Fragen und Partikeln und Redewendungen, die zu einem lebendigen Gespräch gehören!

Grenzland in der Mitte Europas
Welches sind die wichtigen Städte in Ostbelgien?
Welche Nachbarländer hat Ostbelgien?
Wird in Ostbelgien nur Deutsch gesprochen?
Zu welcher Region gehören die Ostkantone?
In welchem Sinne sind die Ostbelgier selbstständig?
Zu welcher Gemeinschaft gehören die Ostkantone?

Wirtschaftsraum mit Tradition
Zwischen welchen Flüssen liegt dieser Wirtschaftsraum?
Welche alten Industrien hatten ihren Standort in Eupen?
Welche traditionsreichen Wirtschaftsbranchen findet man in Malmedy?
Welche Unternehmensgröße ist für Ostbelgien typisch?
Wie heißt das bekannte und einzige Großunternehmen in Eupen?
Welche neue Wirtschaftsbranche ist in voller Entwicklung?
Nennen Sie die wichtigsten Standortvorteile Ostbelgiens!

Wirtschaftsraum mit Zukunft
Warum ist die Wirtschaft stark exportorientiert?
Wie groß ist der Absatzmarkt in unmittelbarer Nähe?
Was sind typisch standortbedingte Unternehmen?
Hat Ostbelgien günstige Verkehrsanbindungen?
Wie erreicht man von hier aus die Weltmärkte?
Haben die Bahnverbindungen noch Zukunft?
Ist die europäische Hauptstadt weit entfernt?

Der europäische Binnenmarkt
Was ermöglicht eine schnelle Belieferung eines Großteils der EU-Konsumenten?
Gibt es ein Sprachenproblem?
Welche Fremdsprachen werden im Unterricht angeboten?
Mit welchen Forschungsinstituten kann man direkt zusammenarbeiten?
Hat Ostbelgien einen eigenen Provider fürs Internet?

Das rechte Klima zum Leben
Nennen Sie einige typische Freizeitangebote Ostbelgiens!
Hat Tourismus in Ostbelgien noch Zukunft?

Ordnen Sie die Begriffe den entsprechenden Oberbegriffen zu!

Gemeinschaften und Regionen / Kabelwerk Eupen / voll erschlossene Gewerbezone / Gesetzgebungshoheit / gute Verkehrsanschlüsse/ Speditionsgeschäft / Binnenmarkt / Hotels und Ferienwohnungen / Exekutive / Leder- und Papierindustrie / Branchen / Banken und Versicherungen / Tourismus / Hauptstadt Nähe / Wachstum / mittelständische Betriebe / Ein- und Ausfuhr / Wassersportzentrum / Lebensmittelproduzent

Politik	Standortfaktoren	Dienstleistungsgewerbe
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Industrieunternehmen	Wirtschaft	Sonstiges
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Lückentext

Ostbelgien: Wirtschaftsraum in der Mitte Europas

Die Ostkantone sind ein Teil der wallonischen _____. Die Bewohner Ostbelgiens sind größtenteils _____. 9 Gemeinden bilden die _____ Belgiens.

In Ostbelgien zeichnet sich jetzt ein breites Branchenspektrum im _____ Gewerbe ab. Meistens handelt es sich dabei um kleine und mittlere _____ Unternehmen. Die Kabelwerk Eupen AG ist das einzige _____.

Durch die Grenzlage sind die Unternehmer dieses Gebietes sehr _____. Deshalb haben sich hier auch zahlreiche _____ niedergelassen, die für den internationalen Warenverkehr unentbehrlich sind.

Neben der optimalen Verkehrsinfrastruktur bildet auch die Mehrsprachigkeit der Bevölkerung einen extra _____ für potentielle Investoren. Auch die Technische Hochschule Aachen ist nicht weit weg. Die _____ der Universität garantiert Zusammenarbeit zwischen Industrie und Forschung. Überdies bietet *euregio.net* Internetanschluss gegen lokale _____.

EUREGIO.NET

Ostbelgien: Grenzland in der Mitte Europas

Ostbelgien ist seit alters her ein Land ohne Grenzen: Seine Lage am Schnittpunkt der europäischen Kulturen prädestinierte es gerade dazu, Grenzen zu überwinden. Die Städte Eupen, Malmedy und Sankt Vith bilden die Eckpunkte einer Region, die sich von den Niederlanden im Norden entlang den deutschen Ländern Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz bis nach Luxemburg im Süden erstreckt.

Die Bewohner Ostbelgiens sind größtenteils deutschsprachig: in der Stadt Malmedy und in der Gemeinde Waimes wird überwiegend Französisch gesprochen.

Die Ostkantone sind ein Teil der wallonischen Region sowie der Provinz Lüttich.

Eine Besonderheit: Die 9 deutschsprachigen Gemeinden Kelmis, Lontzen, Eupen und Raeren im Norden sowie Bütgenbach, Büllingen, Amel, Sankt Vith und Burg-Reuland im Süden wurden im Zuge der Reform des belgischen Staates zu einem autonomen Gebiet mit Gesetzgebungshoheit und einer Exekutive (drei Minister) zusammengefaßt.

In der neuen bundesstaatlichen Verfassung des Königreichs bilden diese Gemeinden nun die Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens.

Wirtschaftsraum mit Tradition

Zwischen Maas und Rhein gelegen, gehörte Ostbelgien zu den ersten industrialisierten Gebieten des europäischen Kontinents.

So entstand nördlich von Eupen, in Kelmis, eine Zinkindustrie (Vieille Montagne). Die Stadt Eupen wurde im 18. und 19. Jahrhundert mit ihren Tuchen weltberühmt, und Raeren erlebte im 17. Jahrhundert die Blütezeit des Töpferhandwerks.

Auf die Wirtschaft des Malmedyer Raumes hat bis zum heutigen Tage die Leder- und Papierindustrie großen Einfluß.

Jetzt zeichnet sich in Ostbelgien ein breites Branchenspektrum im produzierenden Gewerbe ab. Es handelt sich dabei um kleine und mittlere mittelständische Unternehmen.

Einziges Großunternehmen ist die Kabelwerk Eupen AG. Daneben ist aber auch das Dienstleistungsgewerbe seit Jahren auf dem Vormarsch.

Nicht zuletzt verfügt Ostbelgien über ein gutes Angebot voll erschlossener Industrie- und Gewerbebezonen mit sehr guten Verkehrsanschlüssen, bei flexibler Preisgestaltung.

Wirtschaftsraum mit Zukunft

Bedingt durch die Grenzlage sowie die jeweiligen Neuorientierungen nach den Weltkriegen sind die Unternehmer des Gebietes überdurchschnittlich exportorientiert.

Wenn man bedenkt, daß die Region inmitten eines Marktes von fast 30 Millionen Menschen liegt, spricht einiges dafür, daß Ostbelgien vom europäischen Binnenmarkt in besonderem Maße profitieren wird.

So hat sich Ostbelgien immer mehr zu einer Drehscheibe des internationalen Warenverkehrs entwickelt. Zahlreiche internationale Transportunternehmen und Speditionen ließen sich hier nieder.

Die Ballungszentren von Rhein und Ruhr und des Rhein-Main-Beckens sind, dank des Anschlusses an die Autobahnen Ostende-Köln (E 40) und Lüttich-Trier (E 42), schnell zu erreichen.

Auch die Häfen von Antwerpen, Zeebrugge und Rotterdam sind nicht weit. Die Nähe zum Lütticher Binnenhafen, dem drittgrößten Europas, sowie zu den Flughäfen Aachen-Maastricht, Lüttich, Brüssel, Düsseldorf, Köln und Luxemburg garantieren einen direkten Zugang zu den Weltmärkten.

Der Intercity-Bahnhof Eupen verbindet Ostbelgien mit dem internationalen Schienenverkehrsnetz. Wenn Lüttich und Aachen Haltepunkte des TGV werden, rücken Paris oder London noch näher an Ostbelgien heran.

Europas heimliche Hauptstadt Brüssel liegt vor der Tür.

Ostbelgiens Chance: der europäische Binnenmarkt

Durch diese optimale Verkehrsinfrastruktur kann quasi über Nacht ein Großteil der Konsumenten in der Europäischen Gemeinschaft erreicht werden.

In Ostbelgien stellt die Mehrsprachigkeit der Bevölkerung einen zusätzlichen Trumpf dar. Im Grenzraum ist die Kenntnis der Zweitsprache Französisch ein Must.

Daneben werden an den Schulen noch Niederländisch, das neben Französisch und Deutsch offizielle Landessprache ist, und Englisch angeboten.

Einen weiteren Pluspunkt stellt das vorhandene Wissenschafts- und Technologiepotential dar. Die Region profitiert eindeutig von der Nähe zur RWTH Aachen, des größten Polytechnikums in Europa, sowie von der Nähe zur Universität von Lüttich.

Außerdem bietet euregio.net den Anschluß ans Internet gegen Ortsgebühren an.

Ostbelgien bietet auch das rechte Klima zum Leben.

Das Hohe Venn, eine der urwüchsigsten Moor- und Heidelandschaften Europas, ausgedehnte Laub- und Nadelwälder, die Stauseen von Eupen, Robertville und Bütgenbach (Wassersport- und Freizeitzentren), ein umfassendes Wintersportangebot, Tennis und Golf machen Ostbelgien zu einer Region mit sehr hohem Wohn- und Freizeitwert.

Besonders beliebt sind die Fahrten auf der historischen Vennbahnstrecke.

Der Fremdenverkehr verzeichnet hierzulande Zuwachsraten wie nirgendwo sonst in Belgien. Auch Kunst und Folklore sowie die vielgerühmte feine Kochkunst sind Pluspunkte, die von den vielen Gästen aus dem In- und Ausland geschätzt werden.

Ostbelgien wird gewiß seinen Platz in Europa behaupten. Dabei kommt es aber auch auf die Partner an. Die föderale Regierung, die Wallonische Region und die Gemeinden bieten eine Vielzahl von wirtschaftlichen Vorteilen.

© 1995 euregio.net AG

Letzte Anpassung: 25/8/98

© 1995-98 hosted on the euregio.net web-servers

Last Modified: 07/10/1998 - Pages served since August 1995: 21179323