

Lektion 5

A Anweisungen geben und darauf reagieren

S. 29, A1a Wortschatz

1 Welches Verb passt? Verbinden Sie.

- | | |
|-----------------------------|-------------|
| 1. eine Anweisung | A schaffen |
| 2. eine schwere Aufgabe | B auskennen |
| 3. die Arbeit rechtzeitig | C geben |
| 4. einen Stammgast zu etwas | D reagieren |
| 5. eine Woche | E freihaben |
| 6. sich am Empfang | F meistern |
| 7. auf Wünsche von Gästen | G bewegen |

2 Ergänzen Sie die Präpositionen.

S. 29, A1b Verben mit Präpositionen

zu | zum | auf | auf | an

Tipps für den Kundenverkehr

Sie sollten ...

- _____ Wünsche der Kunden sofort reagieren.
- immer etwas _____ Schreiben haben, um die Wünsche der Kunden zu notieren.
- einen Kollegen dar _____ aufmerksam machen, wenn er zu einem Kunden unhöflich ist.
- den Kunden sagen, dass sie sich bei Problemen immer _____ Sie wenden können.
- schwierige Kunden da _____ bewegen, auch zu Ihnen höflich zu sein.

3 | a Was ist das Gegenteil? Verbinden Sie.

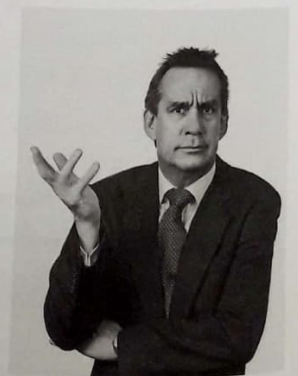
S. 29, A2 Negation

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. jemand | A nirgendwo/nirgends |
| 2. überall | B nie/niemals |
| 3. ein | C nichts |
| 4. schon | D niemand/keiner |
| 5. sowohl ... als auch | E noch nicht |
| 6. immer | F weder ... noch |
| 7. alles/etwas | G kein |

b Sagen Sie das Gegenteil.

Das kann ja wohl nicht wahr sein! ...

- Herr Sahin ist schon nach Hause gegangen!
Nein, Herr Sahin ist noch nicht nach Hause gegangen.
- Überall ist es schmutzig!
- Hier muss alles geändert werden!
- Sowohl Herr Brunner als auch Frau Möller fehlen zu oft!
- Die Mitarbeiter sind immer unhöflich!
- Jemand hat den Drucker kaputt gemacht!



4 | a nicht oder kein-? Ergänzen Sie die Antworten.

Können Sie einspringen?

1. Ich habe morgen keine Zeit.
2. Deshalb kann ich _____ für meinen Kollegen einspringen.
3. Ich kann auch übermorgen _____ arbeiten, weil ich _____ Betreuung für meinen Sohn habe.
4. Aber am Freitag könnte ich arbeiten, weil ich noch _____ Termin habe.
5. Allerdings weiß ich noch _____, ob meine Schwiegermutter zu Besuch kommt.
6. Ich habe zwar _____ Lust auf sie, aber ich kann sie _____ vor der Tür stehen lassen.
7. Also: Wenn sie _____ kommt, dann komme ich am Freitag zur Arbeit.



b Wie ist die Regel richtig? Kreuzen Sie an.

- nicht kein- steht nur bei Nomen mit unbestimmtem Artikel (ein-) oder ohne Artikel, in allen anderen Fällen steht nicht kein-.

5 | a Welches Wort wird im ersten Satz betont. Unterstreichen Sie.

1. Frau Karl hat mit Herrn Schön nicht telefoniert. Sie hat ihm geschrieben.
2. Nicht Frau Karl hat mit Herrn Schön telefoniert. Ich war es.
3. Frau Karl hat nicht mit Herrn Schön telefoniert. Sie hat mit Frau Schön telefoniert.

b Was passt? Verbinden Sie. ★★★

- | | |
|---|---|
| 1. Ich habe mit dem Kunden heute <u>nicht</u> gesprochen. | A Mein Kollege hat mit ihm gesprochen. |
| 2. Nicht <u>ich</u> habe mit dem Kunden heute gesprochen. | B Ich habe mit einem anderen Kunden gesprochen. |
| 3. Ich habe mit dem Kunden nicht <u>heute</u> gesprochen. | C Ich habe mit ihm gestern gesprochen. |
| 4. Ich habe heute nicht mit <u>dem</u> Kunden gesprochen. | D Er war heute noch nicht im Laden. |

6 nicht oder nichts? Kreuzen Sie an.

- | | | | |
|----------------------|--------------------------------|--|--|
| 1. Max weiß | <input type="checkbox"/> nicht | <input checked="" type="checkbox"/> nichts | über die Arbeit im Hotel. |
| 2. Er weiß | <input type="checkbox"/> nicht | <input type="checkbox"/> nichts, | was am Empfang zu tun ist. |
| 3. Er weiß | <input type="checkbox"/> nicht | <input type="checkbox"/> nichts | über die Aufgaben von Hotelfachleuten. |
| 4. Er weiß | <input type="checkbox"/> nicht | <input type="checkbox"/> nichts, | was im Restaurant zu tun ist. |
| 5. Er weiß | <input type="checkbox"/> nicht | <input type="checkbox"/> nichts | von den Problemen mit den Gästen. |
| 6. Er weiß | <input type="checkbox"/> nicht | <input type="checkbox"/> nichts | darüber, was eine Hausdame macht. |
| 7. Er weiß überhaupt | <input type="checkbox"/> nicht | <input type="checkbox"/> nichts | - aber er will Hotelmanager werden! |

7 nicht, nichts oder kein-? Antworten Sie mit einer Negation.

1. Wissen Sie, wo man in München gut und preiswert essen kann?
Nein, das weiß ich leider nicht.
2. Gibt es hier eine U-Bahn?
3. Bekomme ich nach 24 Uhr im Restaurant noch warmes Essen?
4. Ist hier alles reserviert?
5. Haben Sie etwas über das neue Theaterstück gehört?

8 Rund um die Arbeit. Was passt? Schreiben Sie.

sich krankmelden | ~~freihaben~~ | Arbeit übernehmen |
für einen Kollegen einspringen | sich freinehmen

S. 29, A3 Wortschatz

1. Ich muss heute nicht zur Arbeit. – Ich habe frei.
2. Ich bin krank und kann nicht arbeiten. – _____
3. Ich vertrete jemanden. – _____
4. Ich möchte morgen nicht arbeiten. – _____
5. Ich mache morgen zusätzlich die Arbeit an der Kasse. – _____

9 Rund ums Telefon. Finden Sie zehn Wörter.

S. 29, A3 Wortschatz

IS (DURCHWAHL) DER VOWEITERLEITENSTECKUMTELEFONIERENVERNEUBERVERBINDEN
IMSTANLENZURÜCKRUFENBESCHNORDTELEFONNUMMERARSBD
TELEFONDIENTABSORICHTEANRUFENEISSMATUAPPARATRÜMMTENANRUF

10 Wo wird etwas abgesagt/eingewendet (a), wo wird nachgehakt (n) oder wo wird eingelenkt (e)? Ergänzen Sie.

S. 29, A4 Redemittel

1. ____ O.k. Ich versuche es. Ich übernehme die Arbeit.
2. ____ Das geht leider nicht. Ich habe einen Zahnarzttermin.
3. n Könnten Sie nicht etwas später zum Elternabend gehen?
4. ____ Vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich werde mit meinem Mann sprechen.
5. ____ Das macht nichts. Sie können ruhig etwas später kommen.
6. ____ Das würde ich ein andermal gern tun, aber heute Abend bekomme ich Besuch.
7. ____ Wäre es vielleicht möglich, den Termin zu verschieben?
8. ____ Aber ich habe noch nie an der Kasse gearbeitet.

11 Ergänzen Sie die passende Information.

S. 29, A4 Redemittel

Ihre Frau anrufen und fragen, ob ... etwas später kommen können |
die Handwerker kommen | Termin verschieben | bei Problemen Frau Özmir fragen |
~~pünktlich gehen müssen, weil Gäste kommen~~ | noch nie im Lager gearbeitet haben

1. ● Herr Schmidt, könnten Sie heute etwas länger bleiben. Die Lieferung muss noch eingeräumt werden.
◆ Das geht leider nicht. Ich muss pünktlich gehen, weil heute Gäste kommen.
● Könnten Sie nicht _____
2. ● Paul, kannst du morgen vielleicht für mich einspringen? Meine Frau ist krank und ich muss mich um die Kinder kümmern.
◆ Das würde ich ein andermal gern tun, aber wir renovieren die Wohnung und morgen _____
Da muss ich zu Hause sein
● Vielleicht wäre es möglich, _____
Vielleicht bekommst du schnell einen neuen Termin.
3. ● Frau García Álvarez, könnten Sie morgen ausnahmsweise im Lager arbeiten?
◆ Aber ich _____
● Das macht nichts. Sie können _____
◆ O.k., ich versuche es. _____
Die wird Ihnen helfen

12

Schreiben Sie kleine Gespräche wie in 11.

1. ● (heute bis 17.00 Uhr arbeiten?)
 - ◆ (Kind um 16.00 Uhr vom Kindergarten abholen müssen)
 - (Kind eine Stunde später abholen?)
 - ◆ (im Kindergarten anrufen und fragen, ob es möglich ist ...)
2. ● (morgen Nachtschicht übernehmen?)
 - ◆ (morgen mit Freunden zum Essen verabredet sein)
 - (das Essen auf Samstag verschieben?)
 - ◆ (O.k.)
3. ● (heute in der Küche arbeiten?)
 - ◆ (noch nie in der Küche gearbeitet)
 - (die Kollegen fragen)
 - ◆ (O.k.)

B sich erkundigen, weiterverbinden

13

Was passt? Verbinden Sie. Einmal gibt es zwei Möglichkeiten.

S. 30, B1a Wortschatz

- | | |
|--------------------------|-------------|
| 1. Halbwissen als Wissen | A machen |
| 2. einen Fehler | B geben |
| 3. eine Antwort | C bestrafen |
| 4. sich schlau | D zugeben |
| 5. jemanden für etwas | E ausgeben |

14 | a

Lesen Sie den Zeitungsartikel. Welche Überschrift passt? Kreuzen Sie an.

S. 30, B1b Lesen

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Perfekte Menschen sind erfolgreich | <input type="checkbox"/> Man muss nicht perfekt sein |
| <input type="checkbox"/> Nur wer perfekt ist, ist glücklich | <input type="checkbox"/> Wer sich anstrengt, hat zu viel Stress |

Wir wollen immer – in Beruf, Familie, Sport – möglichst perfekt sein. Doch das bedeutet Stress und wir haben zu wenig Zeit für die schönen Dinge des Lebens: einfach mal spazieren gehen, einfach mal im Bett liegen, sich einfach mal mit Freunden treffen. Wir denken ständig, nicht gut genug zu sein.

Natürlich sollen wir uns anstrengen.

Natürlich sollen wir die Dinge gut machen. Es macht ja auch Spaß, ein Instrument gut zu spielen oder in einer Sportart oder in einem Spiel besonders gut zu sein. Wer möchte nicht mal der Beste sein? Gesunder Ehrgeiz, also gut sein zu wollen, ist ein wichtiger Motor im Leben. Doch wir sollten keine Angst davor haben, auch einmal einen Fehler zu machen oder vielleicht sogar etwas einmal nicht zu schaffen. Auf das richtige Maß kommt es an.

Denken Sie an Folgendes:

- Meistens reichen 80 Prozent Anstrengung aus, um gut zu sein.



– Menschen, die nicht ganz so perfekt sind, sind den meisten sympathischer als Perfektionisten.

– Rechnen Sie sich nicht nur an Situationen, in denen Sie einen Fehler gemacht haben, sondern überlegen Sie, wie viele – auch kleine – Dinge Sie gut gemacht haben.

– Wenn Ihnen ein Fehler passiert, sollten Sie nicht zu lange darüber nachdenken.

– Vergessen Sie nicht, was für Sie wichtig ist und was Sie glücklich und zufrieden macht.

Wir müssen lernen, das nicht völlig Perfekte zu akzeptieren und auch zu sehen, was wir alles schon erreicht haben. Nur so können wir innerlich ruhig, glücklich und zufrieden sein. Das heißt nicht, dass wir faul sein und uns nicht mehr bemühen sollen. Jeder soll die Dinge so gut machen, wie er kann. Aber perfekt ist niemand und muss auch niemand sein!

Lektion 5

b Was steht im Text? Kreuzen Sie an.

- Wer perfekt sein will, hat Stress.
- Viele Menschen glauben, besser sein zu müssen.
- Man sollte immer versuchen, am besten zu sein. Das macht Spaß.
- Fehler sollten vermieden werden.
- Viele finden Menschen, die auch mal einen Fehler machen, netter als Menschen, die immer alles perfekt machen.
- Wer einen Fehler macht, sollte darüber nachdenken, warum er passiert ist, damit er denselben Fehler nicht noch einmal macht.
- Man sollte immer daran denken, was man im Leben schon alles geschafft hat.
- Man sollte die Dinge gut machen, man braucht aber nicht perfekt zu sein.

15 Welches Redemittel passt? Ordnen Sie zu.

S. 30, B3b Wortschatz/Redemittel

Da verbinde ich Sie am besten gleich mit ... Die Kollegen dort ... |
 Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen? |
 Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach ... | Da kann Ihnen ... besser Auskunft geben. Darf ich Sie
 mit ... verbinden? | Da muss ich mich selbst erst erkundigen. Kann ich Sie in ... Minuten zurückrufen? |
 Das kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Ich erkundige mich und melde mich dann wieder bei Ihnen.

sich erkundigen

weiterverbinden

16 Welches Verb passt? Ergänzen Sie die richtige Form.

S. 30, B3b Wortschatz

verbinden | beantworten können | nachfragen | warten |
 zurückrufen sollen | nachschauen | Auskunft geben

1. Alexander Sober weiß nicht, ob der Gast eine Rückenmassage buchen kann. Er _____ den Gast mit der Spa-Abteilung. Die Kollegen dort können ihm besser _____.
2. Er weiß, wo man parken kann, und _____ die Frage des Kunden sofort _____.
3. Alexander Sober muss _____, ob der Gast früher einchecken kann. Er fragt den Gast, ob er _____ möchte oder ob er ihn _____.
4. Er _____ im Computer _____, ob es vom 8. bis zum 11. Juli noch ein Einzelzimmer gibt.

17 | a Lesen Sie das Telefongespräch.

Was sagt der Gast (G), was sagt die Hotelmanagerin (H)? Ordnen Sie zu.

S. 30, B3b Lesen/Redemittel

- _____ Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach ...
- _____ Ja, in dem Zeitraum ist noch ein Doppelzimmer frei.
- _____ ... Hier bin ich wieder. Also: Die Küche schließt um 23.00 Uhr.
- _____ Wenn Sie aber vorbestellen, kann Ihnen auch später ein Menü auf Ihrem Zimmer serviert werden.
- 1 H Ja, das wäre gut. Wann kann man denn bei Ihnen einchecken?
- _____ Hotel Nordstern, Weiß am Apparat, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?
- _____ So ab 14.00 Uhr.
- _____ Was kostet das denn pro Nacht?
- _____ Ja natürlich. Die Rezeption ist bei uns rund um die Uhr besetzt.
- _____ So früh werden wir nicht da sein. Geht das auch um 23.00 Uhr?
- _____ Ja. Wenn Sie Fragen dazu haben, verbinde ich Sie am besten weiter. Die Kollegen dort können Ihnen alle Fragen beantworten. ...
- _____ Wenn wir dann so gegen 23.00 Uhr ankommen, können wir dann noch etwas Warmes zu essen bekommen oder ist das nicht möglich?
- _____ 135 Euro mit Frühstück. Soll ich es für Sie reservieren?



Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?

- 2 G Kroll, guten Tag. Ich bräuchte vom 30. Dezember bis 2. Januar ein Doppelzimmer. Hätten Sie da was frei?
 Ich warte. ...
 Das ist gut. Nur noch eine kurze Frage. Haben Sie auch einen Wellnessbereich?

b Ordnen Sie das Gespräch.

c Welche Redemittel aus 15 werden benutzt? Unterstreichen Sie sie.

18 Ergänzen Sie die Telefongespräche.

S. 30, B3b Redemittel

Verwenden Sie passende Redemittel aus 15.

1. ● Haben Sie meine Reservierung bekommen? Ich hatte Sie per E-Mail geschickt.

◆ (nachschaun)

2. ● Bieten Sie auch Rückengymnastik an?

◆ (weiterverbinden an Wellnessbereich)

3. ● Wie warm ist Ihr Schwimmbad?

◆ (erkundigen)

4. ● Gibt es bei Ihnen auch verschiedene vegetarische Hauptgerichte?

◆ (nachfragen)

5. ● Bieten Sie auch eine Kinderbetreuung nach 18.00 Uhr an?

◆ (erkundigen)

19 Was fragen die Gäste? Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie.

S. 30, B4 Wortschatz

1. auch vor 12.00 Uhr / Kann / einchecken / bei Ihnen / ich / ?
2. im Wellnessbereich / Sie / Bieten / an / auch Rückenmassagen / ?
3. es / Was / kostet / pro Tag // ins Zimmer / Sie / wenn / stellen / ein Kinderbett / ?
4. der Weg / Wie weit / bis in die Innenstadt / von Ihrem Hotel / ist / ?
5. bezahlen / Was / ich / muss // erst zwei Tage vorher / ich / storniere / die Buchung / wenn / ?

1. Kann ich bei Ihnen ...

20 Schreiben Sie ein Telefongespräch. Verwenden Sie die Redemittel aus 15 und die folgenden Informationen. ★★★

S. 30, B4 Wortschatz / Redemittel

Herr Schmid ruft bei der Firma FIZZ Electronics an.
 Frau Gruber geht an das Telefon.

G (sich melden)

S (sich melden – Waschmaschine SV 2401 vorrätig?)

G (nachschaun – Waschmaschine SV 2401 auf Lager)

S (Wann liefern?)

G (nachfragen – warten oder zurückrufen?)

S (warten)

G (in zwei Tagen liefern können)

S (einverstanden – sich verabschieden)

G (sich verabschieden)



G1. Fizz Electronics, Gruber, guten Tag.

21 Lesen Sie den Text. Was passt? Kreuzen Sie an.

Richtig telefonieren

Richtiges Telefonieren will gelernt sein. Hier die sieben goldenen Regeln:

1. (1) Sie sich am Telefon mit Firma, Namen und Grußformel.
2. Gehen Sie nicht beim ersten Klingeln an das Telefon, damit sich der Anrufer konzentrieren (2).
3. Haben Sie den Namen des Anrufers nicht richtig (3), sollten Sie freundlich nachfragen, z. B. „Wie war Ihr Name?“
4. Sprechen Sie den Anrufer mit seinem Namen an. Das ist persönlich und (4).
5. Hören Sie gut zu und halten Sie etwas zum (5) bereit, denn oft müssen Sie sich während des Telefonats Notizen machen.
6. Wenn das Gespräch länger dauert, sollten Sie dem Anrufer zeigen, dass Sie ihm gut (6), indem Sie manchmal „mhm“, „ja“ oder „Ich verstehe.“ sagen.
7. Bei Fragen, die Sie nicht beantworten können, sollten Sie den Anrufer mit einem Kollegen (7), der Bescheid weiß.



- | | | | |
|--|---|--------------------------------------|--|
| (1) <input checked="" type="checkbox"/> Melden | (3) <input type="checkbox"/> verstanden | (5) <input type="checkbox"/> Lesen | (7) <input type="checkbox"/> weiterverbinden |
| <input type="checkbox"/> Sagen | <input type="checkbox"/> gelesen | <input type="checkbox"/> Schreiben | <input type="checkbox"/> weiterleiten |
| <input type="checkbox"/> Verabschieden | <input type="checkbox"/> bemerkt | <input type="checkbox"/> Schrift | <input type="checkbox"/> weitersprechen |
| (2) <input type="checkbox"/> darf | (4) <input type="checkbox"/> ordentlich | (6) <input type="checkbox"/> anhören | |
| <input type="checkbox"/> kann | <input type="checkbox"/> lieb | <input type="checkbox"/> hören | |
| <input type="checkbox"/> muss | <input type="checkbox"/> höflich | <input type="checkbox"/> zuhören | |

C eine Beschwerde beantworten

22 Lösen Sie das Silbenrätsel.

A | AN | AN | AN | AN | AUS | BE | BEN | CHERN | DE | DE |
 DER | DI | ENT | FALLS | GE | GE | GE | LE | GEN | GUNG | HEIT |
 JE | LI | MES | NIS | RE | RECHTS | REN | SCHÄ | SCHWER | SEN |
 SI | SICHT | STÄND | TÄT | ÜBER | VER | VER | WALT | ZEIT

1. versprechen, zusagen: ver
2. Mitteilung, dass man mit etwas unzufrieden war: Be
3. was man sieht, wenn man aus dem Fenster schaut: Aus
4. passend, ausreichend: an
5. Wirklichkeit: Re
6. das, was man für einen Schaden bekommt: Ent
7. wenn nicht: an
8. Sache, Tatsache, Problem, das z. B. gelöst werden muss: An
9. immer: je
10. Person, die andere über Gesetze informiert und ihnen vor Gericht hilft: Rechts
11. Fähigkeit, zu verstehen und zu akzeptieren, was ein anderer denkt oder fühlt: Ver
12. jemandem zur Erledigung weiterleiten: über

23 Was passt? Verbinden Sie.

S. 31, C2b Wortschatz

- | | |
|--------------------|--|
| 1. berechtigt sein | A man kann z. B. telefonisch immer angerufen werden |
| 2. beruflich | B die richtige Menge, nicht zu viel und nicht zu wenig |
| 3. erreichbar sein | C immer |
| 4. jederzeit | D normalerweise |
| 5. angemessen | E das Recht zu etwas haben |
| 6. in der Regel | F wegen des Berufs |

24 | a Lesen Sie den Beschwerdebrief.

S. 31, C2b Wortschatz / Lesen

Ergänzen Sie die Verben in der passenden Form.

stornieren | bestellen | sprechen | erreichen | versichern |
zurückrufen | ankommen | sein | versuchen | liefern

Von: j.dohl@lgm.de
 An: kundenservice@bueromoebelexpress.de
 Betreff: Fehlende Lieferung

Sehr geehrte Damen und Herren,

Anfangssituation vor einer Woche habe ich bei Ihnen 12 Schreibtische ST109983A
 Mir war telefonisch _____ worden, dass sie am Dienstag
 _____ werden.

Leider ist die Lieferung bis heute noch nicht _____. Ich habe mehrfach
 vergeblich _____, Sie telefonisch zu _____
 und habe auf den Anrufbeantworter _____. Aber niemand hat
 _____.

Wenn die Schreibtische bis morgen 18.00 Uhr nicht hier _____,
 werde ich die Bestellung _____.

Mit freundlichen Grüßen
 Jens Dohl

b Wie ist eine schriftliche Beschwerde aufgebaut? Ergänzen Sie in a.

Grußformel | Absender | ~~Anfangssituation~~ | Adressat |
Betreff | Folgen/Drohung | Anrede | Problem

25 Schreiben Sie eine Beschwerde-Mail.

S. 31, C2b Schreiben

Beachten Sie den Aufbau einer schriftlichen Beschwerde (24).

Situation: Sie haben vor vier Wochen im Internet eine Lampe bestellt, die bisher noch nicht geliefert worden ist. Sie haben schon drei E-Mails geschrieben und nach dem Liefertermin gefragt, aber keine Antwort erhalten. Sie wollen die Bestellung stornieren, wenn die Lampe nicht in der nächsten Woche ankommt.

Von: _____
 An: _____
 Betreff: _____

Sehr geehrte Damen und Herren,
vor vier Wochen habe ich bei Ihnen ...

Lektion 5

26|a Was wird durch das Futur ausgedrückt: die Sicherheit der Aussage (S), eine Vermutung (V) oder eine Aufforderung (A)? Kreuzen Sie an.

S. 31, C3b Futur

1. Ich werde die Bestellung stornieren.
2. Morgen wird die Lieferung voraussichtlich bei uns ankommen.
3. Sie, Herr Klein, werden die Lieferung bitte zusammen mit Herrn Mugdan verladen.
4. Der Karton wird für Sie allein bestimmt zu schwer sein, Herr Mugdan.
5. Herr Mugdan ist noch nicht da. Er wird wohl krank sein.
6. Du wirst dich um die Stühle kümmern, ich werde die Tische reintragen.
7. Wir werden uns morgen um sieben Uhr hier treffen.

S	V	A
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Unterstreichen Sie die Wörter, mit denen ausgedrückt wird, dass es sich bei der Aussage um eine Vermutung handelt. Schreiben Sie die Wörter.

voraussichtlich,

c Schreiben Sie die Sätze 1 bis 3 in die Tabelle.

POS 1	POS 2		Ende
Ich	werde	die Bestellung	stornieren.

27 Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie im Futur.

S. 31, C3b Futur

Versprochen!

1. jetzt / immer pünktlich / am Arbeitsplatz / Ich / sein
2. Herr Stoll / abends / ins Bett / früher / gehen
3. sein / Zu den Kunden / wir / besonders freundlich
4. streiten / nicht mehr / ihr / miteinander / Über die Arbeitspläne
5. die Kollegen / zusammen / Einmal in der Woche / essen gehen
6. in der Toilette / Du / nicht mehr / rauchen / heimlich
7. Herr Mugdan / endlich mal / seinen Schreibtisch / aufräumen
8. mehr Sport / Alle / treiben / und / mehr / für die Gesundheit / tun
9. mit ihren Freundinnen / so lange / nicht mehr / telefonieren / Sie
10. Wir / Urlaubspläne / machen / schon im Januar

1. Ich werde jetzt immer pünktlich am Arbeitsplatz sein.

28 Was sollen die Mitarbeiter tun? Schreiben Sie Aufforderungen im Futur.

S. 31, C3b Futur

1. Arbeiten Sie heute bitte an der Kasse!
Sie werden heute bitte an der Kasse arbeiten.
2. Räum bitte die Regale auf der rechten Seite ein!
3. Packen Sie bitte den Kunden die Waren ein!
4. Bestellt heute bitte die neue Ware!
5. Mach heute bitte deine Pause erst um 12.30 Uhr!

29|a Lesen Sie die Antwort auf die Beschwerde in 24. Ergänzen Sie die Textbausteine.

S. 31, C4 Textbausteine

~~Mit freundlichen Grüßen~~ | Leider war es in Ihrem Fall nicht möglich | Sehr geehrter |
möchten Ihnen als Entschädigung ... anbieten | Es tut mir sehr leid, dass | Normalerweise

- Von: kundenservice@bueromoebelexpress.de
 An: j.dohl@lgm.de
 Betreff: AW Fehlende Lieferung
- _____ Herr Dohl,
 vielen Dank für Ihre E-Mail vom 25.07.20..
 die Schreibtische bis jetzt noch nicht geliefert worden sind.
 _____ liefern wir pünktlich.
 _____, weil wir die
 Schreibtische nicht auf Lager haben und unser Lieferant Probleme mit den Lkw hatte.
 Wir können aber übermorgen liefern und _____
 einen Rabatt von 1% _____
 Mit freundlichen Grüßen
 Karl Tausch

b Wie ist das Antwortschreiben aufgebaut? Ergänzen Sie die Nummern an der richtigen Stelle.

- | | | | |
|--------------|-------------|--------------------|----------------|
| (1) Absender | (3) Angebot | (5) Betreff | (7) Erklärung |
| (2) Adressat | (4) Anrede | (6) Entschuldigung | (8) Grußformel |

30|a Lesen Sie die Beschwerde. Welcher Betreff passt nicht? Kreuzen Sie an.

S. 31, C4 Lesen / Schreiben

- Falsche Lieferung
 Umtausch
 Farbe gefällt nicht
 Reklamation

Sehr geehrte Damen und Herren,
 vor einer Woche habe ich bei Ihnen einen Pullover bestellt. Er ist auch schnell angekommen.
 Leider ist er in der falschen Farbe geliefert worden.
 Deshalb möchte ich den Pullover gegen einen blauen umtauschen.

 Mit freundlichen Grüßen
 Irene Sauer

b Schreiben Sie eine Antwort. Benutzen Sie die Textbausteine in 29 a.

- Danken Sie für die E-Mail.
- Entschuldigen Sie sich für die falsche Lieferung.
- Erklären Sie den Fehler damit, dass im Moment viele Mitarbeiter krank sind und durch Aushilfen vertreten werden.
- Kündigen Sie an, dass der neue Pullover in zwei Tagen ankommt.
- Bieten Sie einen Gutschein über 5 € als Entschädigung an.

Sehr geehrte Frau Sauer,

vielen Dank für Ihre E-Mail vom 16.08.20.. Es tut mir leid, dass ...

Lernwortschatz

S. 28 | Sophie Martin sucht eine Vertretung

Nomen

- die Akte, -n
- die Aktentasche, -n
- das Büffet, -s
- der Empfang (Sg.)
- der Geschäftsfreund, -e
- der Konferenzraum, =e
- das Markenzeichen, -
- die Notsituation, -en

Verben

- abhandenkommen*
- erfüllen (Wunsch)
- improvisieren
- mitteilen
- stehlen*
- verärgern

Adjektive

- vielfältig
- vielseitig

S. 29 | A Anweisungen geben und darauf reagieren

Nomen

- die Anfrage, -n
- der Ausschnitt, -e
- die Durchwahl, -en
- der Kompromiss, -e
- die Möglichkeit, -en
- die Reservierung, -en
- die Stornierung, -en
- der Telefondienst, -e
- die Unklarheit, -en

Verben

- ablehnen
- absagen
- jemanden auf etwas aufmerksam machen
- sich auskennen*
- sich bedanken
- jemanden zu etwas bewegen

eingehen* (Reservierungen, Anfragen)

einlenken

einspringen* für (einen Kollegen)

einwenden

freihaben*

sich freinehmen*

sich krankmelden

meistern (eine Aufgabe)

nachhaken

planen

reagieren auf (+ Akk.)

reservieren

schaffen (bewältigen)

sich sicher sein*

stornieren

übernehmen* (eine Arbeit)

sich wenden an (+ Akk.)

zurückrufen*

Adjektive

kompromissbereit

weitere Wörter

ansonsten

bereit

als Erstes

übrigens

zunächst

S. 30 | B sich erkundigen, weiterverbinden

Nomen

die Buchung, -en

das Halbwissen (Sg.)

der Internetzugang, =e

die Kompetenz, -en

der Rückruf, -e

die Vermutung, -en

Verben

sich ausgeben* als

Bescheid wissen* (geben*, sagen) _____

bestrafen _____

bieten* (Leistung) _____

bitten* um (+ Akk.) _____

einchecken _____

sich erweisen* als _____

sich schlau machen _____

überprüfen _____

verbinden* mit (+ Dat.) _____

weiterverbinden* mit (+ Dat.) _____

wirken _____

zugeben* (Fehler) _____

Adjektive

inkompetent _____

kompetent _____

kostenfrei _____

offen (ehrlich) _____

vorrätig _____

weitere Wörter

bereits _____

dabei (Konjunktion, Gegensatz) _____

demnächst _____

S. 31 | **C** eine Beschwerde beantworten**Nomen**

die Angelegenheit, -en _____

die Aufforderung, -en _____

die Beschwerde, -n _____

die Drohung, -en _____

die Entschädigung, -en _____

die Realität, -en _____

das Versprechen, - _____

das Verständnis (Sg.) _____

Verben

es ist nicht daran zu denken, dass _____

schiefliegen* _____

jemandem etwas übergeben* _____

versichern (zusagen) _____

Adjektive

angemessen _____

berechtigt _____

erreichbar _____

weitere Wörter

andererseits _____

jederzeit _____

Welche Wörter möchten Sie noch lernen? Notieren Sie:

TIPP

Gleiches & Gegensätze

Üben Sie Wörter zusammen mit ihrem Gegenteil.

Beispiele:

jemand – niemand irgendwo – nirgendwo

Oder üben Sie Wörter oder Redemittel zusammen mit Ausdrücken gleicher Bedeutung.

Beispiel:

in der Regel = normalerweise