

Inhalt

Lektion 1	A	Kunden begrüßen	6
	B	Unternehmensstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen	7
	C	seinen Beruf vorstellen	11
		Lernwortschatz	16
Lektion 2	A	Ratschläge verstehen und geben	18
	B	Formalitäten und Regelungen verstehen	21
	C	Anweisungen verstehen und darauf reagieren	24
		Lernwortschatz	28
Lektion 3	A	eine Stellenanzeige verstehen	30
	B	ein Anschreiben und ein Vorstellungsgespräch verstehen	33
	C	Anschreiben verfassen, Vorstellungsgespräch führen	37
		Lernwortschatz	40
Lektion 4	A	eine Besprechung verstehen	42
	B	ein Protokoll verstehen	45
	C	an einer Besprechung teilnehmen	48
		Lernwortschatz	52
Lektion 5	A	Anweisungen geben und darauf reagieren	54
	B	sich erkundigen, weiterverbinden	57
	C	eine Beschwerde beantworten	60
		Lernwortschatz	64
Lektion 6	A	eine Bedienungsanleitung verstehen	66
	B	ein technisches Gerät beschreiben und erklären	69
	C	ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten	72
		Lernwortschatz	76
Lektion 7	A	Werdeaussagen eines Unternehmens verstehen	78
	B	ein Beratungsgespräch verstehen	81
	C	ein Beratungsgespräch führen	84
		Lernwortschatz	88
Lektion 8	A	sich mit Kollegen beraten	90
	B	über Fehler sprechen	93
	C	Termine absagen und verschieben	97
		Lernwortschatz	100

Lektion 9	A Kunden beraten und über Waren informieren	102
	B eine Anfrage verstehen und ein Angebot erstellen	105
	C telefonisch reklamieren und auf eine Reklamation reagieren	108
	Lernwortschatz	112
Lektion 10	A über Entwicklungen in einer Firma sprechen	114
	B über Unfallgefahren sprechen, eine Unfallmeldung machen	117
	C einen Text über Qualitätsmanagement verstehen	121
	Lernwortschatz	124
Lektion 11	A ein Angebot nachverhandeln, eine Bestellung schreiben	126
	B über Transportwege und Lieferbedingungen sprechen	129
	C den Versand organisieren	132
	Lernwortschatz	136
Lektion 12	A ein Bankgespräch verstehen	138
	B Auskünfte über einen Geschäftskredit einholen	143
	C ein Mahnschreiben verfassen	145
	Lernwortschatz	148
Lektion 13	A Konfliktstrategien verstehen	150
	B Konfliktgespräche verstehen	153
	C in Konfliktsituationen reagieren	157
	Lernwortschatz	160
Lektion 14	A Urlaubs- und Überstundenregelungen verstehen	162
	B eine Bekanntmachung verstehen und schreiben	165
	C ein Gespräch mit dem Betriebsrat führen	168
	Lernwortschatz	172
Lektion 15	A eine Radiosendung verstehen	174
	B Weiterbildungsangebote recherchieren	178
	C einen Erfahrungsbericht verstehen	180
	Lernwortschatz	184
Anhang	Liste der wichtigsten Verben mit Präpositionen	186