

Inhalt

Lektion 1	A Kunden begrüßen	6
	B Unternehmensstrukturen verstehen, über Aufgaben sprechen	7
	C seinen Beruf vorstellen	11
	Lernwortschatz	16
<hr/>		
Lektion 2	A Ratschläge verstehen und geben	18
	B Formalitäten und Regelungen verstehen	21
	C Anweisungen verstehen und darauf reagieren	24
	Lernwortschatz	28
<hr/>		
Lektion 3	A eine Stellenanzeige verstehen	30
	B ein Anschreiben und ein Vorstellungsgespräch verstehen	33
	C Anschreiben verfassen, Vorstellungsgespräch führen	37
	Lernwortschatz	40
<hr/>		
Lektion 4	A eine Besprechung verstehen	42
	B ein Protokoll verstehen	45
	C an einer Besprechung teilnehmen	48
	Lernwortschatz	52
<hr/>		
Lektion 5	A Anweisungen geben und darauf reagieren	54
	B sich erkundigen, weiterverbinden	57
	C eine Beschwerde beantworten	60
	Lernwortschatz	64
<hr/>		
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
<hr/>		
Lektion 7	A Werbeaussagen eines Unternehmens verstehen	78
	B ein Beratungsgespräch verstehen	81
	C ein Beratungsgespräch führen	84
	Lernwortschatz	88
<hr/>		
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