

telc

Direkt zur Prüfung



Passt zu
Einfach
besser!

Schreibtraining

Deutsch für den Beruf B2

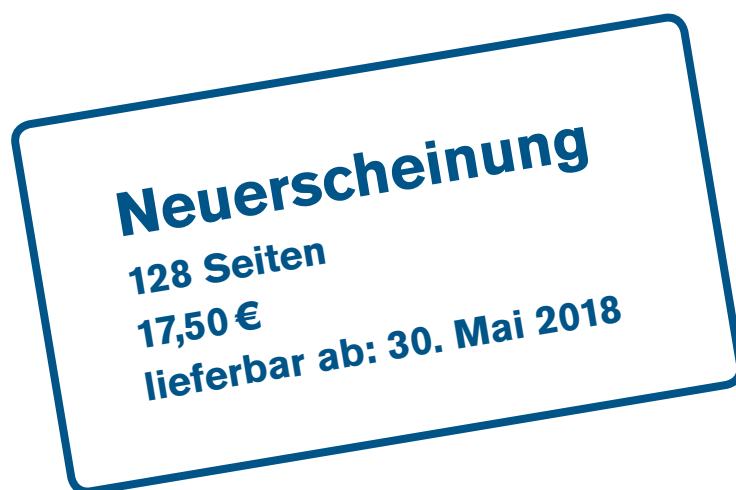
Schreibtraining

Autorinnen: Nicole Fernandes

Redaktion:

Layout und Satz:

Weitere Informationen zu unseren Lehrwerken finden Sie unter: www.telc.net/verlagsprogramm.



Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlags.

Hinweis zu § 52 a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung überspielt, gespeichert und in ein Netzwerk eingespielt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen sowie Firmen.

1. Auflage 2018

© telc gGmbH, Frankfurt am Main 2018

www.telc.net

telc Order-Nr.: 4004-TST-1801A

ISBN: 978-3-946447-22-1

Teil I: Schreibübungen

1 Bewerbung

Lebenslauf | Anschreiben | persönliches Berufsprofil | begleitende E-Mail

2 Anfragen und Bitten

Anfragen per E-Mail, Notiz oder Brief in unterschiedlichen Situationen und mit verschiedenen Kommunikationspartnern | angemessene Reaktionen darauf

3 Formulare und Anträge

Kreditanträge | Sendungsinformationen | Gewerbeschein | Handelsregister | Fahrtenbuch | elektronische Formulare

4 Angebote und Verhandlungen

Angebote | Nachfragen | Einwände | Vorschläge per E-Mail | Brief | SMS-Chat

5 Arbeitsanweisung

Erläuterung von Aufgaben und Pflichten in unterschiedlichen Situationen und mit verschiedenen Kommunikationspartnern

6 Einladung

Verschiedene Anlässe | Verbindung von Informationen wie Anlass, Ort und Zeit | Zu- und Absagen

7 Reklamation

Beschwerden aus verschiedenen Gründen und eine angemessene Reaktion darauf mit Entschuldigung | Aufklärung | Verbesserungsvorschlägen | Ersatzleistungen

8 Übergabe und Dokumentation

Erläuterung von Sachständen | Dokumentation von Beständen und durchgeführten Arbeiten | Einhaltung von Qualitätsstandards

9 Protokoll und Statistik

Notizen | Verlaufs- und Ergebnisprotokoll | Grafikbeschreibung

10 Kündigung

Kündigungsgründe | persönliches Kündigungsschreiben eines Vertrags oder Arbeitsverhältnisses | Aufkündigung der Zusammenarbeit mit Dienstleistern

11 Berichtsheft

Erfahrungsbericht | Ausformulieren von Stichpunkten | Ergänzung von Informationen

12 Businessplan

Von der Idee zum Plan | Zusammenfassungen | Persönlichkeitsprofil | Formulierung der Geschäftsidee

Teil II: Anwendungsszenarien

A Auf Jobsuche

Thema Suche nach einem Ausbildungsplatz | Kontakt zur Arbeitsagentur | Bewerbung

Berufsbeispiel Auszubildender in einer Kfz-Werkstatt | außerdem: Lagerist, Busfahrer, Koch

B Im Chat mit den Kollegen

Thema Austausch von Informationen | Planung von Einsätzen | Krankmeldung | Anweisungen

Berufsbeispiel Personalservice Reinigung | außerdem: Pflegedienst, Personalservice Gastronomie

C Berufe

Thema Problemschilderung | Bitten um Vertretung | Tauschvorschläge | Verhandlung

Berufsbeispiel Servicemitarbeiterin im Restaurant | außerdem: Büro, Krankenhaus

D Einladung zum Betriebsfest

Thema Planung | Einladungen | Vorschläge | Verteilung von Aufgaben | Anfragen | Angebote

Berufsbeispiel Mitarbeiter im Einzelhandel | außerdem: Altenpflege, Paketdienst, Baufirma

E Das Orga-Meeting

Thema Vorbereitung | Themenvorschläge | Planung von Einsätzen und Urlaub | Protokoll

Berufsbeispiel Baufirma | außerdem: Büro, Hotel, Zahnarztpraxis

F Der Weg in die Selbstständigkeit

Thema Informationen einholen | Behörden befragen | Businessplan erstellen

Berufsbeispiel Gründer eines Umzugsunternehmens | außerdem: Einzelhandel, Installateur, Renovierungsfirma

G Das war so nicht vereinbart!

Thema Beschwerden | Umgang mit Reklamationen und Kritik | Verhandlung | Einigung

Berufsbeispiel Renovierungsfirma | außerdem: Hotel, Reinigung, Kfz-Werkstatt

H Bitte kümmern Sie sich darum.

Thema Arbeitsanweisungen | Vorschläge | Anfragen | Bestellungen | Einwände

Berufsbeispiel Zahnarztpraxis | außerdem: Erzieher, Baugewerbe, Transport

I Ich muss Ihnen leider mitteilen, dass ...

Thema Kündigung | Kündigungsgründe | Nachverhandlungen | Dank

Berufsbeispiel Physiotherapie | außerdem: Logistik, Einzelhandel, Gärtnerei

J Die Produktpräsentation

Thema Small Talk | Kontakt- und Informationsgespräch | Produktbeschreibung | Protokoll | Interessentenformular | Rundschreiben

Berufsbeispiel Sanitärinstallation | außerdem: Kfz-Werkstatt, Einzelhandel

K Wir erwarten eine wichtige Sendung!

Thema Bestellungen | Nachfragen | Beschwerde und Lösungsvorschläge | Paketformulare und Lieferscheine

Berufsbeispiel Büro | außerdem: Autozulieferer, Lebensmittellieferant, Spedition

L In Ausbildung

Thema Materialien aus dem Berufsschulunterricht | Berichtsheft führen | Lob und Kritik | um Unterstützung bitten | Wünsche äußern

Berufsbeispiel Friseur | außerdem: Baufirma, Arzthelfer, Einzelhandel

Sei es, dass Sie einen Kollegen um Hilfe bitten müssen, Ihren Urlaub beantragen wollen oder Ihre Schicht tauschen möchten – Anfragen und Bitten zu formulieren, gehört zur täglichen Kommunikation im Arbeitsalltag. Im eigenen Unternehmen müssen Sie überlegen, ob Sie Ihre Kontaktperson duzen oder siezen und welche Höflichkeitsformeln Sie verwenden. Wenn Sie an eine andere Firma schreiben, nutzen Sie gewöhnlich einen formelleren Stil. Oft müssen Sie auch mehr erklären, weil Ihre Ansprechperson Sie und Ihr Unternehmen nicht kennt.

1 Bitten innerhalb des eigenen Unternehmens formulieren

a Die Mitarbeiter verschiedener Firmen haben sich Notizen gemacht, um daraus per E-Mail Anfragen an Ihre Kollegen oder Chefs zu formulieren. Lesen Sie die Stichpunkte und vergegenwärtigen Sie sich das jeweilige Anliegen.

- 1 Boubacar Fouda, Mitarbeiter einer Speditionsfirma
- 2 Julie Smits, Rezeptionistin im Hotel
- 3 Thomas Schönberg, Physiotherapeut im Pflegeheim
- 4 Céline Jardin, Verkäuferin im Kaufhaus
- 5 Cem Arslan, Leiter eines Reinigungsteams

1
- an Personalabteilung schreiben
- 1 Woche Urlaub im Mai (05.05.-09.05.)
- Familie in Frankreich besuchen
- Schwester heiratet

2
- an Kollegin Helena Becker schreiben
- Spätschicht statt Frühschicht
- ganzer Juli
- Kindergarten hat Ferien

3
- an den Praktikanten Nhan Nguyen schreiben
- Hilfe mit Herrn Wüst
- Herr Wüst kann nicht allein aus dem Bett und dem Rollstuhl aufstehen
- morgen 10:00-12:00 Uhr hat Herr Wüst Physiotherapie

4
- an die Abteilungsleiterin Katharina Fröhlich-Schmitz schreiben
- Vertretung für übernächsten Samstag
- Sohn hat Schulfest

5
- an den Chef Theo Bürli schreiben
- Gesprächstermin
- wann und wo?
- Probleme im Reinigungsteam

b Formulieren Sie schriftlich jeweils das zentrale Anliegen. Die ersten beiden Stichpunkte auf den Notizzetteln helfen Ihnen dabei.

Beispiel:

- 1 Die Personalabteilung soll eine Woche Urlaub genehmigen.
- 2
- 3
- 4
- 5

- c** Beginnen Sie Ihre E-Mail an die jeweiligen Ansprechpartner mit der Anrede und formulieren Sie eine vollständige Erklärung der Situation. Nutzen Sie dazu die weiteren Stichpunkte auf den Notizzetteln. Die Satzanfänge unten helfen Ihnen. Entscheiden Sie zunächst, welcher Anfang zu welcher Situation passen könnte. Manchmal sind mehrere möglich. Wenn Sie eigene Formulierungen kennen, können Sie auch diese benutzen.

REDEMITTEL

Sehr geehrte Damen und Herren,
 Sehr geehrter Herr ... / Sehr geehrte Frau ...,
 Liebe/Lieber ...,
 Hallo ...,

wie du sicher weißt, wird am ...
 wir haben seit einiger Zeit ...
 ich habe heute erfahren, dass ...
 wie in jedem Jahr ...
 es ist mal wieder soweit: ...
 ich habe morgen einen Termin mit ...
 ich möchte Ihnen mitteilen, dass ...
 ich schreibe Ihnen, weil ...

Beispiel:

- 1 *Sehr geehrte Damen und Herren,
 ich schreibe Ihnen, weil ich im Mai dieses Jahres meine Familie in Frankreich
 besuchen möchte. Meine Schwester heiratet am 07.05.*

- d** Was möchten Sie mit Ihrer E-Mail erreichen? Schreiben Sie nun Ihr Anliegen auf. Dabei ist es wichtig, dass Sie eine sinnvolle Verbindung zwischen beiden Teilen schaffen. Wählen Sie einen der Anfänge unten.

REDEMITTEL

Aus diesem Grund ...
 Entsprechend ...
 Deshalb / Darum / Deswegen / Daher ...

Also ...
 Aber ...
 Nun ist es leider so, dass ...

Beispiel:

- 1 *Deshalb möchte ich in der Woche vom 05.05. bis zum 09.05. gern fünf Tage
 Urlaub nehmen.*

- e** Formulieren Sie nun konkret Ihre Bitte bzw. Anfrage. Achten Sie auch hier darauf, dass sie klar ist und gut zur Situation passt. Wählen Sie einen der folgenden Satzanfänge.

REDEMITTEL

Es wäre wirklich toll, wenn du ...
 Ich bitte Sie herzlich, ...
 Könntest du vielleicht ...
 Wäre es möglich, dass ...
 Sie würden mir sehr entgegenkommen,
 wenn ...

Es wäre eine große Hilfe für mich, wenn ...
 Ich hätte ein Problem weniger, wenn ...
 Ich frage mich deshalb, ob ...
 Sie würden mir einen großen Gefallen tun,
 wenn ...
 Sie würden mir eine große Freude machen,
 wenn ...

Beispiel:

- 1 *Sie würden mir einen großen Gefallen tun, wenn Sie diesen Urlaub schnellst-
 möglich genehmigen.*

- f** Um Ihre Bitte zu verstärken, können Sie erklären, wie wichtig eine positive Antwort für Sie ist. Wählen Sie einen passenden Anfang aus und schreiben Sie den Satz zu Ende.

REDEMITTEL

Es ist wirklich sehr wichtig für mich, ...

Ich würde dich sicher nicht bitten, wenn ...

Ich möchte keine Umstände machen, aber ...

Wenn es nicht so wichtig wäre, ...

Ich weiß, dass du viel zu tun hast, aber ...

Es liegt mir sehr am Herzen, ...

Ich sehe leider keine andere Möglichkeit, als ...

Beispiel:

- 1 *Es liegt mir sehr am Herzen, meine Familie wiederzusehen und an der Hochzeit meiner Schwester teilzunehmen.*

- g** Vielleicht möchten Sie Ihrem Kommunikationspartner etwas anbieten, damit er Ihre Bitte erfüllt. Wählen Sie einen passenden Anfang und schreiben Sie.

REDEMITTEL

Im Gegenzug wäre ich bereit, ...

Selbstverständlich kann ich in Zukunft ...

Gerne revanchiere ich mich für Ihr Entgegenkommen, indem ...

Dafür kann ich Ihnen anbieten, ...

Ich könnte dann auch für dich ...

Um das wieder gut zu machen, könnte ich gern ...

Gern tue ich dir auch einen Gefallen, wenn ...

Beispiel:

- 1 *Im Gegenzug wäre ich bereit, auf meinen schon genehmigten Urlaub in den Osterferien zu verzichten.*

- h** Beenden Sie Ihren Text nun freundlich und sinnvoll. Wählen Sie dazu einen passenden Schluss.

REDEMITTEL

Im Voraus vielen Dank.

Ich danke Ihnen im Voraus für Ihr Bemühen.

Schreib mir bitte so schnell wie möglich, ob das klappt.

Danke für eine kurze Info.

Ich freue mich auf Ihre Vorschläge.

Ich freue mich auf deine/Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Herzliche Grüße

Viele Grüße

Beispiel:

- 1 *Ich danke Ihnen im Voraus für Ihr Bemühen.
Mit freundlichen Grüßen*

2 Auf Anfragen aus dem eigenen Unternehmen reagieren

a Lesen Sie die folgenden Nachrichten und füllen Sie die Lücken.

1

Sehr geehrter Herr Fouda,

Vielen Dank1..... ihre Nachricht.
2..... genehmigen wir Ihren Urlaub vom 05. bis 09. Mai in diesem Jahr,
 damit Sie zu Ihrer Familie nach Frankreich3..... können.
 Ihr Angebot, auf Ihren Urlaub in den Osterferien zu verzichten,4.....,
 da5..... ihr Kollege Herr Fröhn um Urlaub6..... hat.
 Denken Sie bitte daran, in den nächsten Tagen in unserem Büro7.....,
8..... einen offiziellen9..... auszufüllen.

(Werner, Personalabteilung)

- | | | |
|-------------------------------------|--|--|
| 1 a <input type="checkbox"/> um | 4 a <input type="checkbox"/> annehmen wir gern | 7 a <input type="checkbox"/> vorbeikommen |
| b <input type="checkbox"/> für | b <input type="checkbox"/> wir nehmen gern an | b <input type="checkbox"/> vorbeizukommen |
| c <input type="checkbox"/> wegen | c <input type="checkbox"/> nehmen wir gern an | c <input type="checkbox"/> vorbeigekommen |
| 2 a <input type="checkbox"/> gern | 5 a <input type="checkbox"/> tatsächlich | 8 a <input type="checkbox"/> ohne |
| b <input type="checkbox"/> niemals | b <input type="checkbox"/> echt | b <input type="checkbox"/> um |
| c <input type="checkbox"/> klar | c <input type="checkbox"/> vielleicht | c <input type="checkbox"/> statt |
| 3 a <input type="checkbox"/> reisen | 6 a <input type="checkbox"/> geboten | 9 a <input type="checkbox"/> Urlaubsantrag |
| b <input type="checkbox"/> reisen | b <input type="checkbox"/> gebetet | b <input type="checkbox"/> Formular |
| c <input type="checkbox"/> reisten | c <input type="checkbox"/> gebeten | c <input type="checkbox"/> Brief |

2

Hallo Julie,

.....1..... können wir dieses Jahr unsere Schichten nicht2..... .
 Ich bin im Juli zwei Wochen im Urlaub und3..... kommen meine Eltern zu
 Besuch.4..... können besser5..... allein etwas unternehmen,
6..... muss ich abends selbst frei haben. Vielleicht7..... du
8..... Irene? Sie tauscht9..... mit dir.
 Tut mir10..... leid, ich hoffe,11..... du jemanden findest.

Viele Grüße
 Helena

- | | | |
|---|--|---------------------------------------|
| 1 a <input type="checkbox"/> glücklicherweise | 2 a <input type="checkbox"/> tauschen | 3 a <input type="checkbox"/> dahinter |
| b <input type="checkbox"/> dummerweise | b <input type="checkbox"/> verwechseln | b <input type="checkbox"/> danach |
| c <input type="checkbox"/> schwierig | c <input type="checkbox"/> vertauschen | c <input type="checkbox"/> bevor |

- 4 a Sie
b Er
c Alle
- 6 a denn
b also
c wirklich
- 8 a mal
b wohl
c eben
- 10 a richtig
b wirklich
c besonders
- 5 a tagsüber
b sonntags
c mittags
- 7 a gehst
b guckst
c fragst
- 9 a bestimmt
b selten
c gar nicht
- 11 a weil
b indem
c dass

b Schreiben Sie selbst Antworten auf die übrigen Beispiele aus Aufgabe 1. Geben Sie Gründe an und schlagen Sie Alternativen vor, wenn Sie negativ antworten, und machen Sie Einschränkungen, wenn Sie positiv antworten.

3 Bitten gegenüber Mitarbeitern aus fremden Unternehmen formulieren

a Auch wenn sich interne und externe Anfragen voneinander unterscheiden können, bleibt die Struktur von Anfragen dieselbe. Bringen Sie die Textteile unten in eine sinnvolle Reihenfolge.

- 1 Das Angebot sollte die Preise für die Lieferung und Aufstellung und natürlich für die Getränke enthalten.
- 2 Ich danke Ihnen im Voraus für Ihr Bemühen.
- 3 wir sind ein mittelgroßes Unternehmen der Logistik und haben kürzlich eine neue Niederlassung in Hamburg eröffnet.
- 4 Sehr geehrte Damen und Herren,
- 5 Ich bitte Sie daher um ein Angebot für die Lieferung und Aufstellung von fünf Getränkeautomaten (2x Heißgetränke, 2x nichtalkoholische Kaltgetränke und 1x alkoholische Kaltgetränke).
- 6 Mit freundlichen Grüßen
Patrick Wels, Paketblitz
- 7 Ein Kollege aus einem anderen Unternehmen hat mir Ihre Firma empfohlen und nachdem ich mir Ihre Webseite angesehen habe, denke ich, dass eine Zusammenarbeit möglich wäre.
- 8 Aktuell sind wir auf der Suche nach einem Dienstleister, der unseren Pausenraum und unsere Kantine für die Mitarbeiter mit Getränkeautomaten ausstattet.
- 9 Ebenfalls würde ich gern wissen, wie schnell Sie die Automaten neu befüllen können, wenn sie fast leer sind.

b Dies sind die Notizen zur Vorbereitung einer Abendveranstaltung. Mit der Ausformulierung der schriftlichen Anfrage wurde begonnen, sie ist aber noch nicht komplett. Ergänzen Sie das Schreiben auf der nächsten Seite mit den unten stehenden Informationen in ganzen Sätzen.

- Frühstück für alle zehn Gäste (Zeiten?)
- Abendessen à la carte (Pauschalpreis für Getränke möglich?)
- Termin flexibel, aber es muss ein Freitag sein

- fünf Übernachtungen im Doppelzimmer, 10 x Frühstück, 10 x Abendessen
- Tisch für 12 Personen, nicht zu laut
- zeitnahe Antwort nötig

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten an einem Freitag im Juni einige unserer besten Kunden in unsere Firma nach Köln einladen und den Tag mit einem gemütlichen Abendessen in Ihrem Restaurant ausklingen lassen.

.....1.....

Außerdem benötigen wir für die Übernachtung unserer Gäste fünf Doppelzimmer in Ihrem Hotel.

.....2.....

Wären Sie so freundlich, uns ein detailliertes Angebot für diese Veranstaltung zu schicken?

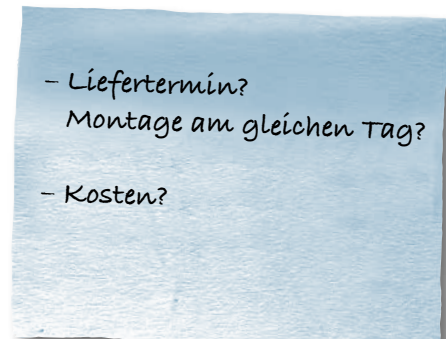
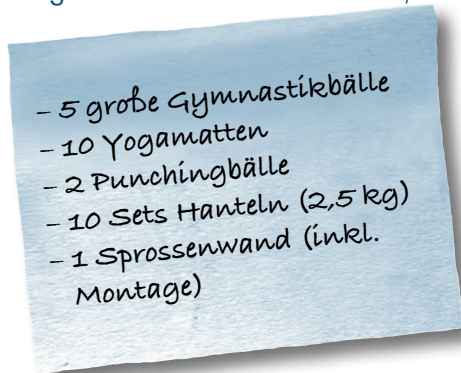
.....3.....

Zudem würden wir gern wissen, an welchem Termin im Juni eine Buchung möglich wäre.

.....4.....

Mit freundlichen Grüßen
Christine Wolf, Kundenservice

- c** Sie arbeiten in einer Praxis für Physiotherapie. Ihre Chefin hat Sie gebeten, eine Anfrage an einen Hersteller von Trainingsgeräten zu schreiben. Sie hat Ihnen dazu die folgenden Notizen an die Hand gegeben. Vergessen Sie nicht den Betreff, die Einleitung und den Schluss.



- d** Sie arbeiten bei der Gebäudereinigungsfirma „Saubermann“. Ihr Vorgesetzter hat auf Ihre Mailbox gesprochen, als Sie in der Mittagspause waren. Hören Sie die Nachricht, ergänzen Sie die Informationen und formulieren Sie anschließend eine Anfrage an einen Hersteller von Reinigungsmitteln. Denken Sie auch an die Betreffzeile, die Einleitung und den Schluss.

Firma: Möller1.....
Anfragen:2.....
Bestellmenge:3..... Liter Bodenpflege Linoleum,4..... Liter
Badreiniger zum Sprühen,5..... Liter Glasreiniger zum Sprühen,
.....6..... Universalreiniger
Weitere Informationen: Universalreiniger7..... geeignet? Wenn nicht:
.....8.....
Sonstiges:9.....

Das Szenario

Malaika Hadrawi macht seit einem Jahr eine Ausbildung zur Hotelfachfrau im Hotel „Altona“. Zurzeit ist sie dort als Servicekraft im Restaurant eingeteilt. Normalerweise arbeitet sie tagsüber und unter der Woche, damit sie abends und am Wochenende Zeit für ihren Sohn hat. An einem Tag pro Woche geht sie zur Berufsschule.

Ihre Schwester, die in Berlin lebt, hatte einen Unfall mit dem Fahrrad. Es ist nichts Schlimmes passiert, aber Malaika Hadrawi möchte am Wochenende nach Berlin reisen, wenn ihre Schwester aus dem Krankenhaus entlassen wird. Sie hat vor, eine Woche zu bleiben und zu helfen, damit die Schwester sich erholen kann. Bis zum Wochenende muss sie eine Vertretung für ihre Tagschichten finden. Die aktuelle Sommersaison ist ohnehin arbeitsintensiv, doch in der nächsten Woche findet in der Stadt außerdem noch eine Messe statt. Das Hotel ist gut gebucht und das Mittagsangebot des Restaurants sehr beliebt.

Berufsgruppe: Hotelpersonal und Mitarbeiter

Rollen

Malaika Hadrawi

Auszubildende zur Hotelfachfrau; sie braucht jemanden, der sie für eine Woche im Restaurant vertreten kann.



Mike Turner

Austauschstudent mit einem Ferienjob im Hotel; er hilft dem Servicepersonal und übersetzt, wenn die Gäste Englisch oder Französisch sprechen. Mit Deutsch hat er noch Schwierigkeiten.

Fritz Hochberger

Kellner im Restaurant; er ist unzufrieden mit seinen Arbeitszeiten und seinem Verdienst und möchte nicht mehr arbeiten als nötig.

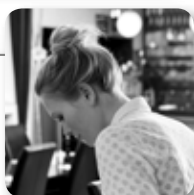
Frieda Merkle

Schichtleiterin im Restaurant



Tina Sellmann

Hotelfachfrau; sie arbeitet meistens abends im Hotelrestaurant oder für andere Gastronomiebetriebe und studiert tagsüber Betriebswirtschaft für die Tourismusbranche



Otto Baumeister

Sachbearbeiter für den Bereich Gastronomie in einer Agentur für Zeitarbeit

Gertrud Schneider

Personalleiterin des Hotels

Was ist zu tun?

Erster Schritt: Versuch, das Problem selbstständig mit den Kollegen zu lösen
Rollen: Malaika Hadrawi, Fritz Hochberger, Tina Sellmann, Mike Turner

Situation

Malaika Hadrawi schreibt eine Nachricht in die WhatsApp-Gruppe der Restaurantmitarbeiter. Sie erklärt kurz ihr Anliegen und bittet ihre Kollegen einzuspringen. Fritz Hochberger arbeitet schon seit fünf Jahren in dem Restaurant, meistens am Abend. Er könnte zusätzlich in der Tagschicht einspringen, möchte aber nicht doppelt arbeiten. Tina Sellmann hat in der kommenden Woche frei. Sie wird aber in dieser Zeit bei einem Catering-Service arbeiten und kann das nicht mehr absagen. Mike Turner hat Zeit und möchte helfen, aber er weiß, dass sein Deutsch noch nicht gut genug ist und dass Frieda Merkle ihn im Restaurant ungern allein arbeiten lässt.



Aufgaben

- 1 **Malaika Hadrawi**
Schreiben Sie eine Gruppen-SMS, in der Sie Ihr Problem schildern und die Kollegen um Hilfe bitten. Machen Sie Vorschläge (die Kollegen können einzelne Tage übernehmen, morgens und abends arbeiten etc.) Erklären Sie, wie wichtig es für Sie ist, in dieser Woche frei zu haben und versprechen Sie, dass Sie in Zukunft gern die Schichten der Kollegen übernehmen.
- 2 **Fritz Hochberger**
Schreiben Sie eine SMS, dass Sie nicht für Malaika arbeiten können. Denken Sie sich eine Erklärung dafür aus.
- 3 **Tina Sellmann**
Erklären Sie, warum Sie in der Woche nicht arbeiten können und schlagen Sie Malaika vor, sich direkt an Frieda Merkle zu wenden.
- 4 **Mike Turner**
Antworten Sie auf Malaikas Bitte und bieten Sie an, an zwei Tagen für sie zu arbeiten, wenn Frieda Merkle einverstanden ist.
- 5 **Malaika Hadrawi**
Antworten Sie auf die SMS Ihrer Kollegen, bedanken Sie sich und versuchen Sie noch einmal, Fritz und Tina zu überreden.
- 6 **Tina Sellmann, Fritz Hochberger**
Schreiben Sie Malaika, dass Sie im Moment wirklich nicht helfen können.

Zweiter Schritt: Die Schichtleiterin einbeziehen

Rollen: Malaika Hadrawi, Frieda Merkle, Fritz Hochberger, Tina Sellmann, Mike Turner

Situation

Da ihr die Kollegen nicht helfen können oder wollen, muss Malaika Hadrawi mit der Schichtleiterin sprechen und ihr das Problem schildern. Frieda Merkle wünscht sich eine pragmatische Lösung und weiß, dass die Zeit knapp ist. Sie spricht die Kollegen an.

Aufgaben

1 Malaika Hadrawi, Frieda Merkle

Malaika Hadrawi: Erklären Sie Frieda Merkle, wie wichtig die Reise für Sie ist und, dass dies eine Ausnahmesituation ist.

Frieda Merkle: Fragen Sie, ob sich nicht jemand anderes um die Schwester kümmern kann. Erklären Sie, dass Sie viele Reservierungen für die kommende Woche haben und es viel zu tun gibt.

2 Frieda Merkle, Fritz Hochberger, Tina Sellmann, Mike Turner

Frieda Merkle: Sprechen Sie mit den Kollegen. Üben Sie Druck auf Fritz Hochberger und Tina Sellmann aus (beide könnten zwei Schichten arbeiten). Sie wollen die beiden aber auch nicht verärgern, weil alle im Moment viel zu tun haben. Bei Mike Turner sind Sie nicht sicher, ob er allein vertreten kann.

Fritz Hochberger und Tina Sellmann: Machen Sie klar, dass Sie maximal einen Tag übernehmen können.

Mike Turner: Schlagen Sie vor zu helfen. Sie können sich vorstellen, Malaikas Aufgaben allein zu übernehmen.

Dritter Schritt: E-Mailverkehr mit der Personalleiterin

Rollen: Gertrud Schneider, Malaika Hadrawi, Frieda Merkle

Situation

Da das Problem im Team nicht gelöst werden kann, kontaktiert Frieda Merkle die Personalleiterin und tauscht sich mit ihr per E-Mail aus.



Aufgaben

- 1 **Frieda Merkle**
Schreiben Sie Gertrud Schneider eine E-Mail, in der Sie die Situation erklären und sie um Rat bitten.
- 2 **Gertrud Schneider**
Fordern Sie Frieda Merkle auf, eine Agentur für Zeitarbeit zu kontaktieren. Machen Sie klar, dass Sie damit in der Vergangenheit schon Ärger hatten und bitten Sie darum, deshalb mögliche Kandidaten zuerst zu einem Gespräch einzuladen.
- 3 **Frieda Merkle**
Antworten Sie Gertrud Schneider, dass Sie sich melden werden, sobald Sie jemanden gefunden haben.
- 4 **Gertrud Schneider**
Schreiben Sie Malaika Hadrawi, dass sie frei nehmen kann, wenn Frieda Merkle einen Ersatz über die Agentur findet. Malaika Hadrawi soll Ihnen einen Urlaubsantrag schicken.
- 5 **Malaika Hadrawi**
Schreiben Sie eine kurze E-Mail an Gertrud Schneider, in der Sie sich bedanken und offiziell Urlaub beantragen.

Vierter Schritt: Kontakt zur Agentur für Zeitarbeit

Rollen: Otto Baumeister, Frieda Merkle

Situation

Frieda Merkle wendet sich an eine Zeitarbeitsagentur, mit der das Hotel schon öfter zusammengearbeitet hat. Otto Baumeister, der dortige Sachbearbeiter, weiß, dass das Hotel ein guter Kunde ist und dass es in der Vergangenheit Ärger mit einigen Einsätzen gegeben hat, weil seine Mitarbeiter unpünktlich und nicht freundlich genug waren.



Aufgaben

- 1 **Frieda Merkle**
Schreiben Sie Otto Baumeister eine formelle Anfrage per E-Mail, in der Sie Ihr Anliegen und Ihre Bedingungen schildern und um eine schnelle Antwort bitten. Bitten Sie um ein ausführliches Angebot und erklären Sie, dass Sie sich keine Probleme erlauben können.
- 2 **Otto Baumeister**
Schicken Sie Frieda Merkle ein ausführliches Angebot. Schreiben Sie ihr, dass Sie sich um zuverlässiges Personal kümmern werden.

3 Frieda Merkle

Schreiben Sie Otto Baumeister, dass Sie nach einem Gespräch einen der vorgeschlagenen Mitarbeiter ausgewählt haben. Bedanken Sie sich für den schnellen Service und bitten Sie ihn, einen Vertrag zu schicken.

Vorschläge zur Änderung

Situation

Fritz Hochberger erklärt, an einem Tag für Malaika Hadrawi einzuspringen und Tina Sellmann an einem weiteren. Die übrigen zwei Schichten wird Mike Turner übernehmen, was aus Gertrud Schneiders Sicht allerdings nicht ideal ist.



Aufgaben

- Gertrud Schneider schreibt Frieda Merkle ihre Bedenken und bittet sie, Mike Turner gut in die Aufgaben einzuweisen, damit die Vertretung funktioniert.
- Frieda Merkle erklärt Mike Turner die Arbeit und erstellt für ihn eine schriftliche Checkliste.
- Malaika Hadrawi schreibt zusätzlich noch eine Abmeldung an ihre Berufsschule.
- Malaika Hadrawi schreibt Gertrud Schneider und entschuldigt sich für die Unannehmlichkeiten.

Anwendung auf andere Berufsfelder

Im Büro

Zentrale Rollen: Alex Braun, Anne Bender

Alex Braun muss an seinen dreiwöchigen Urlaub bei der Familie seiner Frau in Slowenien noch eine weitere Woche dranhängen, weil sein Schwager sich dort gerade selbständig macht und seine Hilfe braucht. Dies muss Alex Braun seiner Chefin Anne Bender erklären und für die weitere Woche jemanden finden, der seine Aufgaben übernimmt.

Im Krankenhaus

Zentrale Rollen: Elsa Berghoff, Mathilde Krämer

Elsa Berghoff arbeitet als Krankenschwester in der örtlichen Klinik im Schichtbetrieb nachmittags, abends und nachts. Doch seit sie geschieden ist, kann sie sich durch diese Arbeitszeiten nicht genug um ihre neunjährige Tochter kümmern. Deshalb muss sie jemanden finden, der die Schichten mit ihr tauscht. Mathilde Krämer ist die Stationsleiterin.



Schreibtraining

Deutsch für den Beruf B2

Mit dem telc Schreibtraining verbessern Lernende gezielt ihre Fertigkeiten in der schriftlichen Kommunikation. Sie gewinnen Sicherheit für die Prüfung zum Abschluss des BAMF-Basismoduls B2 der berufsbezogenen Deutschsprachförderung. Das Schreibtraining

- bietet Schreibübungen zu allen beruflich relevanten Sprachhandlungen
- trainiert die wichtigen Textsorten
- übt den angemessenen Ausdruck in verschiedenen Situationen mit unterschiedlichen Gesprächspartnern
- berücksichtigt ein breites Spektrum an Berufen
- ermöglicht die sofortige Anwendung in zwölf realistischen Szenarien mit verschiedenen Rollen und Aufgaben
- bereitet optimal auf die Schreibaufgaben der Prüfung zum Abschluss des BAMF-Basismoduls B2 der berufsbezogenen Deutschsprachförderung vor

**Für den Kurs und
zum Selbstlernen**

