

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

О. М. Овчинникова

**ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ДЕЛОВАЯ
КОММУНИКАЦИЯ НА ОСНОВЕ
ПРАГМАТИЧЕСКИХ ТЕКСТОВ**

*Рекомендовано в качестве учебно-методического пособия
Редакционно-издательским советом
Томского политехнического университета*

Издательство
Томского политехнического университета
2008

УДК 803.0:801.3 (075.8)

ББК Ш14324–923.4

О - 35

Овчинникова О.М.

О - 35 Профессионально-деловая коммуникация на основе прагматических текстов: учебно-методическое пособие / О.М. Овчинникова. – Томск: Изд-во Томского политехнического университета, 2008. – 62 с.

Пособие нацелено на овладение этическими нормами, коммуникативно-языковыми структурами, вокабуляром, а также практическими навыками делового общения в условиях иноязычной действительности. Текстовый материал составляют прагматические тексты с широким привлечением дидактического потенциала изобразительных средств.

В начале каждой темы указаны целевые установки при формировании умений речевой деятельности, соответствующие уровню самостоятельного владения немецким языком (B1/B2).

Пособие может быть использовано студентами, слушателями курсов, изучающими немецкий язык, и всеми, кто желает овладеть основами немецкого языка профессионально-делового общения.

УДК 803.0:801.3 (075.8)

ББК Ш14324–923.4

Рецензенты

Кандидат педагогических наук, доцент ТГУ

Н.П. Бельтюкова

Кандидат педагогических наук, доцент ТПУ

О.А. Галанова

Кандидат педагогических наук,

старший преподаватель ТГУ

Е.В. Житкова

© О.М. Овчинникова, 2008

© Томский политехнический университет, 2008

© Оформление. Издательство Томского
политехнического университета, 2008

INHALT

Vorwort	Seite 3
Thema I	Seite 5
Thema II	Seite 31
Thema III	Seite 44
Thema IV	Seite 47
Thema V	Seite 51
Lösungen	Seite 53
Quellenangaben	Seite 59

Vorwort

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

das vorliegende Lehrbuch ist für jene Lerner geeignet, die Ihre Deutschkenntnisse für die berufliche Praxis brauchen und deren Sprachniveau den Stufen B1/B2 des „Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens“ entspricht. Es kann als Zusatzmaterial zu Ihrem kurstragenden Lehrwerk eingesetzt werden. Das Lehrbuch trainiert die Grundlagen einer Kommunikation, die auf verschiedene berufliche Situationen übertragbar sind.

Die fünf Kapitel sind nach verschiedenen Textsorten geordnet:

1. Telefonat
2. Schaubild
3. Bedienungsanleitung
4. Bewerbung
5. Beschwerde

Im Lehrbuch finden Sie ein vielseitiges Übungsangebot mit wichtigsten und häufigsten Redemitteln für die berufliche Kommunikation, darunter auch eine Reihe an Szenarien aus verschiedenen Arbeitsbereichen, die Ihnen berufssprachliche und interkulturelle Kompetenz vermittelt.

Zahlreiche Schaubilder des Lehrbuches illustrieren die angebotenen Situationen und Handlungen, informieren über Fakten und helfen Ihnen alle Sinne beim Lernen miteinzubeziehen. Bei der Ausführung der Aufgaben empfehlen wir Ihnen auch, solche Visualisierungstechniken wie Flussdiagramm, Assoziogramm, Mindmapping zu nutzen. Das Lehrbuch gibt Ihnen dazu an einigen Stellen konkrete Anregungen.

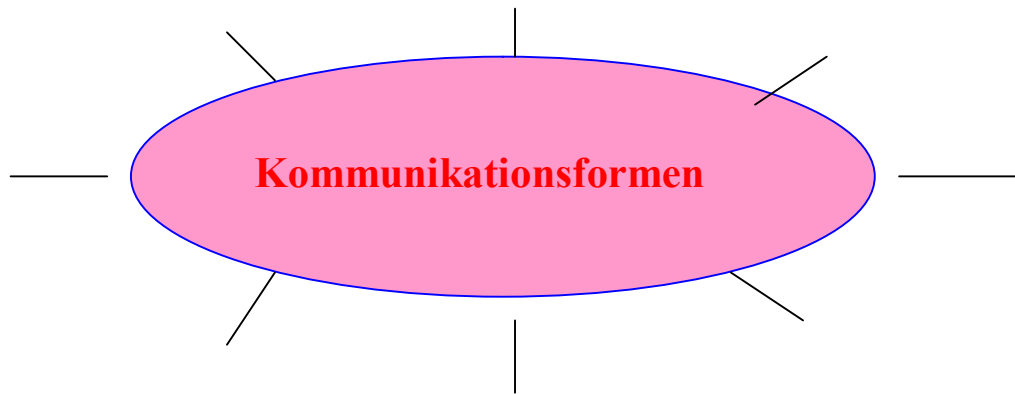
Wir wünschen Ihnen erfolgreiches Lernen und Erfolg bei Ihrer zukünftigen Tätigkeit im Beruf.

Thema I.
Telefongespräch

Aktivität: *interaktiv mündlich*

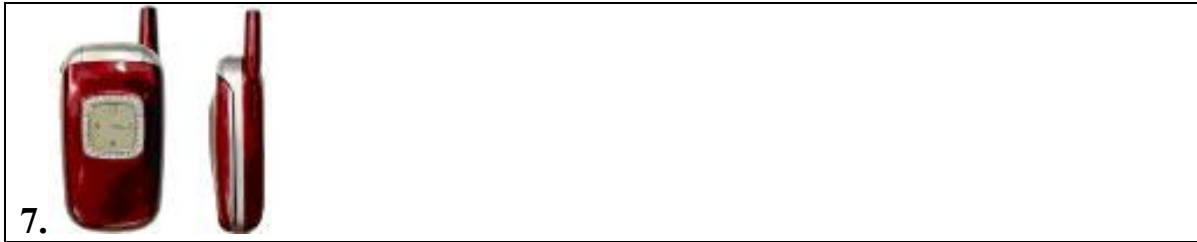
Lernziele: *Kann relativ flüssig ein Telefonat als Auskunft suchende oder Auskunft gebende Person führen. Kann Gefühle ausdrücken und auf entsprechende Gefühlsäußerungen anderer reagieren. Kann Meinungen sagen und Vorschläge machen, wenn es darum geht, Probleme zu lösen oder praktische Entscheidungen zu treffen. Kann kulturspezifischen Unterschieden bei Telefongesprächen Rechnung tragen.*

Aufgabe 1. Welche Formen der Kommunikation gibt es? Sammeln Sie Ihre Ideen.



Aufgabe 2. Wie heißen diese Kommunikationsmittel?

1. 	2. 	3. 
4. 	5. 	6. 



7.

Aufgabe 3. Wie würden Sie am liebsten kommunizieren mit...?

- a. Kollegen, die in Ihrer Stadt wohnen?
- b. Kunden, die in einer anderen Stadt wohnen?
- c. Kunden, die in einem anderen Land wohnen?
- d. Kollegen, die in Ihrer Abteilung arbeiten?
- e. Kollegen aus einer anderen Abteilung?
- f. Ihren Kindern?
- g. Ihrem Mann?

Aufgabe 4. Welche Rolle kommt dabei den Telefonaten zu? Warum?

Aufgabe 5. Diskutieren Sie über die Unterschiede der direkten („face-to-face“) Gespräche und der Telefongespräche. Welche Vorteile oder eventuell Schwierigkeiten bietet die Benutzung des Telefons?

Aufgabe 6. Für die meisten Menschen ist das Telefon Segen und Fluch zugleich. Warum? Machen Sie bitte eine Gegenüberstellung der Vor- und Nachteile eines Telefongespächs.

Vorteile	Nachteile

Aufgabe 7. Welche Gewohnheiten und Tricks am Telefon kennen Sie?

Was trifft auf Sie zu?	Ja	Nein
1. Wenn das Telefon klingelt, gehe ich sofort ran.		
2. Ich lasse ein paar mal klingeln und warte, dass jemand anders rangeht.		
3. Besonders wenn es sich um ein Auslandsgespräch handelt oder ich den Gesprächspartner nicht kenne, mache ich mir vor dem Telefonat Notizen, damit ich nichts vergesse.		
4. Telefonieren fällt mir leichter als Briefe schreiben.		
5. Briefe schreiben fällt mir leichter als Telefonieren.		
6. Telefonieren ist unangenehm, weil man den anderen nicht sehen kann, besonders Telefonate in Fremdsprache.		
7....		
8....		

Aufgabe 8. Was sind Ihre Top-Ten der Telefontricks. Erstellen Sie eine Checkliste für erfolgreiches Telefonieren. Füllen Sie die Tabelle aus.

Wie soll ich mich verhalten?	Warum?

Aufgabe 9. Bilden Sie 2 Gruppen. Lesen Sie Texte aus „Markt“ (Ausgabe 19, S. 13). Die eine Gruppe liest Tipps von 1 bis 5, die zweite Gruppe von 6 bis 10. Markieren Sie **weitere Tipps für erfolgreiches Telefonieren.** Informieren Sie die andere Gruppe und ergänzen Sie die Checkliste.

1. Der **erste Eindruck** zählt. Wer einem Anrufer nur seinen Nachnamen entgeschleudert, braucht gar nicht erst abnehmen. Melden Sie sich deshalb freundlich mit Gruß, Vor- und Nachnamen, sowie dem Namen der Firma- und zwar in dieser Reihenfolge. Grund: Wir merken uns die letzte Information am besten, knüpfen instinktiv an sie an. Das Wichtigste, der Firmenname, gehört deshalb ans Ende der Begrüßung. Zudem gewöhnt sich das Ohr erst einige Sekunden an die Telefonakustik. Nehmen Sie deshalb auch erst nach zwei Klingelzeichen ab.

2. Ihre **Körpersprache** kann man hören. Im Stress krümmen wir uns instinktiv bis zur Embryonalhaltung zusammen. Die Stimme klingt gepresst, weniger souverän. Lehnen Sie sich besser zurück oder stehen Sie bei wichtigen Telefonaten auf. Ihr Zwerchfell ist nicht zusammengedrückt. Ihre Stimme enthält mehr Resonanzraum, wird voller und überzeugender. Und lächeln Sie – immer. Stimme kommt von Stimmung. Weil am Telefon der Blickkontakt fehlt, hilft ein Spiegel auf dem Tisch, um automatisch häufiger zu lächeln.

3. Ihre **Stimmlage** verkörpert Kompetenz. Vor allem Frauen telefonieren oft eine Oktave zu hoch, was unsicher wirkt. Entspannen Sie die Stimmbänder. Je tiefer Sie den Kopf halten, desto tiefer wird die Stimme. Das wirkt glaubwürdiger, haben Psychologen bei Nachrichtensprecherinnen festgestellt. Achten Sie auf Ihre **Artikulation**. Wer nuschelt, wirkt nachlässig. Tipp: TV- Moderatoren üben sauberes Sprechen mit einem Korken im Mund. Auch häufiges Pfeifen hilft, weil es die Mundmotorik trainiert.

4. **Fasse dich kurz** gilt immer. Monologe ermüden schnell. Das Business- Telefonat ist kein Roman, sondern eine packende Short – Story mit direktem Einstieg statt langer Einleitung. Faustregel der Telefontrainer: Sprechen Sie maximal drei bis fünf Sätze hintereinander. Vermitteln Sie Ihre wichtigsten Infos notfalls schlagwortartig und verhaspeln Sie sich nicht in Schachtelsätzen. Ab 16 Wörtern pro Satz laufen Sie Gefahr, Ihren Zuhörer zu überfordern. Aber Vorsicht: **Kürze heißt nicht Tempo.** Schnellsprecher machen misstrauisch. Tipp: Sie reden automatisch langsamer, wenn Sie sich vorstellen. Ihre Sätze können fremdsprachige Kinofilme untertiteln. Bremsen Sie sich durch bewusste Pausen. Damit ziehen Sie den Zuhörer außerdem aktiv ins Gespräch.

5. Erst der geschickte **Gespächsaufbau** führt zum Ziel. Menschen sind neugierig, suchen den eigenen Vorteil und wollen Anerkennung. Versuchen Sie alle drei Bedürfnisse gleich nach der Begrüßung zu erfüllen. Erzeugen Sie Sog statt Druck. Bieten Sie vor allem Nutzwert, um das Interesse zu wecken. Je schlechter Ihre Argumente, desto wichtiger ist ausgesuchte Höflichkeit (sie verpflichtet), Verständnis für die Lage des anderen (lässt Angriffslust verpuffen) oder wohltdosierte Hilflosigkeit (veranlasst zu Unterstützung). Und bedienen Sie die Eitelkeit Ihres Gesprächspartners. Streuen Sie mehrmals seinen Namen ein. Das ersetzt den fehlenden Blickkontakt.

6. **Beschwerdeanrufe** sind die schwierigsten. Oberstes Gebot: Nie zweifeln oder belehren, auch wenn die Kritik unberechtigt ist. Lassen Sie ausreden, zeigen Sie Verständnis, leiden Sie mit dem Anrufer. Kommen Sie nicht mit Sachargumenten, sondern argumentieren Sie emotional. Bei Wutausbrüchen reden Sie einen Tick langsamer. Sie bleiben cool, wenn Sie sich eine schnurrende Katze vorstellen, auch wenn der Anrufer in den Hörer bellt. Mit dem Konter „Gut, dass Sie sich sofort an uns gewendet haben...“ und promptem Lösungsvorschlag nehmen Sie ihm den Wind aus den Segeln und übernehmen unbemerkt die Gesprächsregie.

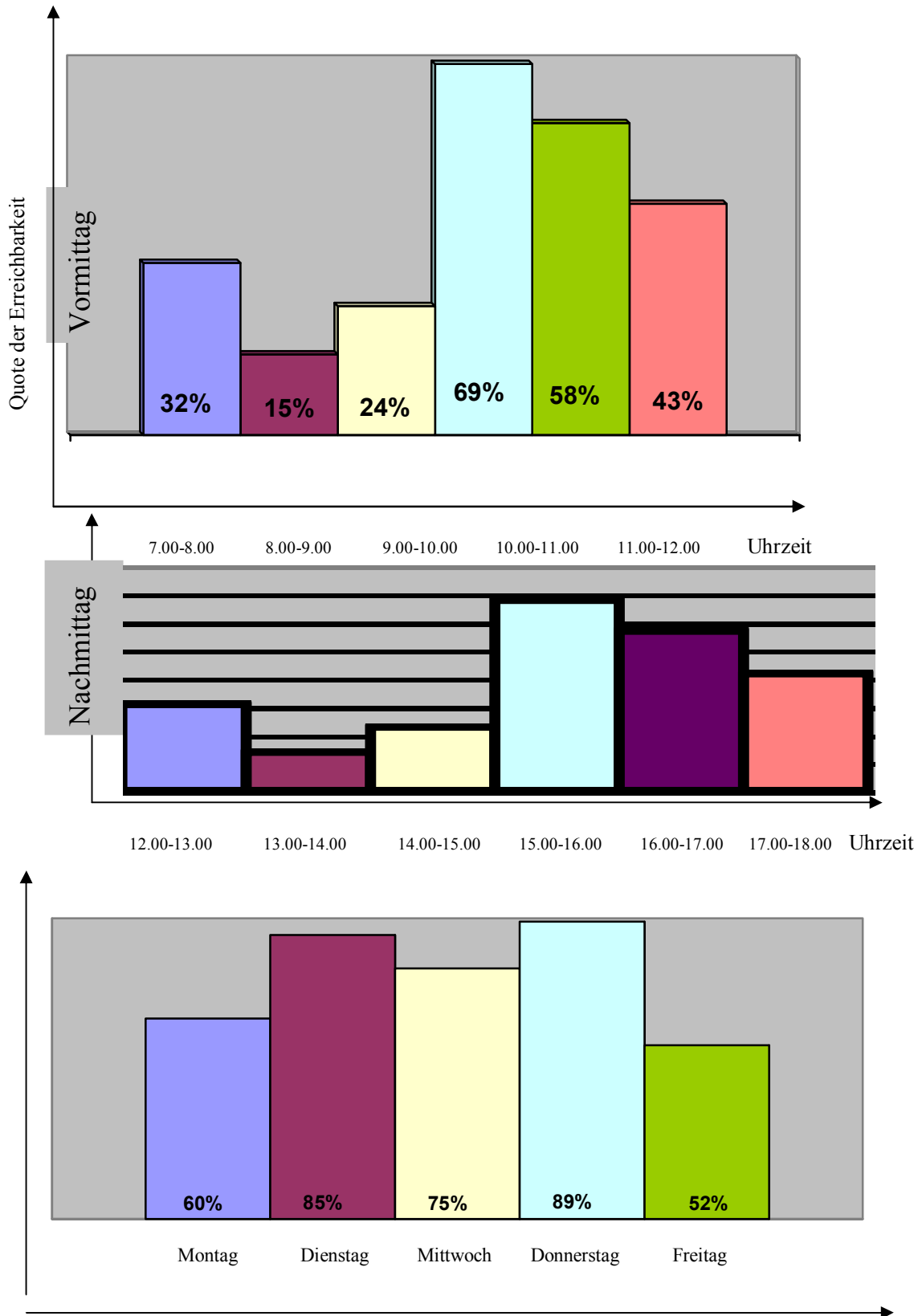
7. **Konzentration und Kontrolle sind alles**. Planen Sie Ihre Anrufe zielorientiert. Formulieren Sie Argumente vor, legen Sie getrennte, übersichtliche Frage – und Ergebnischecklisten an und notieren sie Gespräche grundsätzlich mit. Wer nebenbei Männchen kritzelt, überhört die Hälfte. Ziehen Sie nicht nur am Gesprächsende, sondern auch zwischendurch ein Fazit. Rückformulierungen wie „Sie meinen also, dass...“ verhindern nicht nur Missverständnisse, sondern unterstreichen auch Ihr Interesse. Zeichnen Sie wichtige Telefonate zur Sicherheit und zur Selbstkritik auf Band auf. Lassen Sie einen Kollegen als Privat – Coach Ihre Telefonate mithören. Und Testanrufe im eigenen oder fremden Unternehmen geben nicht nur Anregungen, sondern machen auch Spaß.

8. Überwinden Sie **Hürden**. Der natürliche Feind des Anrufers ist die Sekretärin. Dabei ist sie Ihre Verbündete, wenn Sie sie gleichberechtigt behandeln, mit ihrem Namen ansprechen und sie in ihrer Funktion als Wächterin des Chefs ernst nehmen. Nützt das nichts, beschreiben Sie Ihr Anliegen ausnahmsweise mit Fremdwörtern und Fachausdrücken so kompliziert wie möglich. Behaupten Sie aber keinesfalls, den Vorgesetzten privat sprechen zu wollen. Wenn nicht die Sekretärin, sondern Ihre eigene Hemmung vor einem wichtigen Gesprächspartner die Barriere ist: Betrachten Sie ihn aus der Entfernung als ehemaligen Mitschüler, den Sie nur vor 20 Jahren aus den Augen verloren haben.

9. Achten Sie auf Ihr **Vokabular**. Streichen Sie Wörter wie sicherlich, wahrscheinlich oder irgendwie aus Ihrem Wortschatz. Sie signalisieren Unsicherheit und wirken unverbindlich. Sprechen Sie deshalb auch nie im Konjunktiv. Vermeiden Sie missverständliche Verneinungen und möglichst alle Negativwörter wie nicht oder nie. Formulieren Sie alles positiv. Wer fragt, führt. Aber ein Warum oder Wieso erzeugt Rechtfertigungsdruck. Umgekehrt zwingt eine Ja-aber-Argumentation geradezu auf emotionalen Konfliktkurs. Beschreiben Sie Ihr Produkt außerdem nicht mit Adjektiven, sondern mit Bildern. Sie bieten den größeren Merkeffekt.

10. Nutzen Sie die Tricks der **Verkaufpsychologie**. Nicht Sie wollen etwas verkaufen, Ihr Zuhörer braucht etwas – er weiß es nur noch nicht. Durch Sie-Formulierungen (zum Beispiel „Sie erhalten...“ statt „Ich schicke Ihnen...“) erreichen Sie mehr Aufmerksamkeit. Oder sagen Sie Wichtiges nebenbei. Die Bemerkung „Das Folgende können Sie gleich wieder vergessen“ garantiert, dass sich Ihr Zuhörer die Information ungewollt umso intensiver merkt. Mit Kunstpausen animieren Sie Ihr Gegenüber, den Satz in Ihrem Sinne zu vollenden. Erleichtern Sie Entscheidungen! Fragen Sie nicht: „Brauchen Sie?“, sondern „Wann brauchen Sie...?“ Und geizen Sie nicht mit WPA, dem Telefon-Marketing-Kürzel für Worte persönlicher Anerkennung, beispielsweise: „Das sehen Sie genau richtig, Herr Schmidz.“

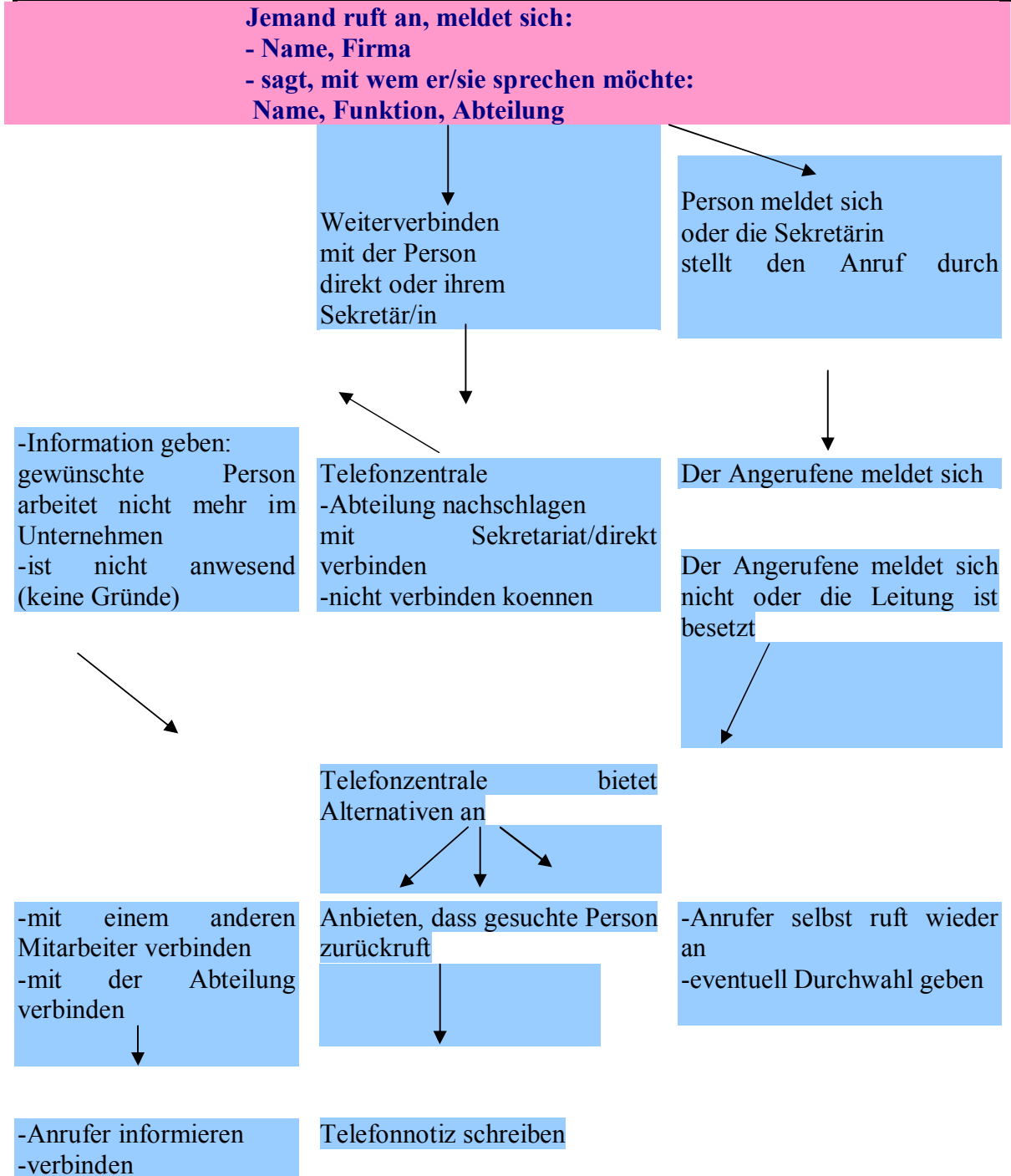
Aufgabe 10: Wann haben Sie die größte Chance, den gewünschten Gesprächspartner zu erreichen. Kommentieren Sie die Tabellen.



Aufgabe 11.

A. Kommentieren Sie die folgende Grafik.

Die Geschäftsgespräche laufen sehr oft über die Telefonzentrale eines Unternehmens. In der folgenden Grafik finden Sie die Antwort auf die Frage: *Was passiert eigentlich in einer Telefonzentrale?* (Verstehenshilfe: die Pfeile kennzeichnen die direkte Arbeit der Telefonzentrale).



Aufgabe 12. Nichts ist schlimmer, als wenn ein Anrufer in Ihrer Firma von einer Abteilung zur nächsten verbunden wird, um dann am Ende doch wieder bei der ersten Anlaufstelle zu landen. Das kostet ihn Zeit und Nerven und Ihre Firma ihren guten Ruf. Hier finden Sie einige Grundregeln für das Verbinden. Lesen Sie sie und entscheiden Sie, welches Wort aus dem Kasten (A. – J.) in die Lücken 1–7 passt. Sie können jedes Wort im Kasten nur einmal verwenden. Nicht alle Wörter passen in den Text.

Verbinden

Beachten Sie folgende Grundregeln:

1. _____ Sie, dass der Anrufende mehr als einmal verbunden wird.
 2. _____ Sie daher kurz mit demjenigen, zu dem Sie verbinden wollen und
 3. _____ Sie sich, ob dieser auch der richtige Ansprechpartner ist.
 4. _____ Sie dem Anrufenden mit, was Sie tun werden, bevor Sie ihn warten lassen.
 5. _____ Sie ihn nicht lange warten. 30 Sekunden können lang sein!
- Nennen Sie vor dem Verbinden deutlich den Namen und eventuell die Funktion desjenigen, an den Sie 6. _____ .
- Oder: Bieten Sie an, dass Sie sich um die nötigen Informationen 7. _____ und selbst zurückrufen.

A. weiterverbinden	B. kümmern	C. notieren	D. vermeiden	E. lassen
F. unterbrechen	G. akzeptieren	H. teilen	I. vergewissern	J. sprechen

1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

Aufgabe 13. Lesen Sie die angeführten Buchstabiertafeln. Versuchen Sie sich das DACH-Alphabet einzuprägen.

	Nationales Alphabet	Internationales Alphabet	Nummern-Kombinationen
A	Anton	Amsterdam	2-7-1●9-4●7-7 Telefon/Faxnummer
Ä	Ärger		
B	Berta	Baltimore	72●81●55 Telefon/Faxnummer
C	Cäsar	Casablanca	
D	Dora	Denmark	
E	Emil	Edison	
F	Friedrich	Florida	
G	Gustav	Gallipolli	
H	Heinrich	Havana	
I	Ida	Italy	
J	Julius	Jerusalem	
K	Kaufmann	Kilogramm	
L	Ludwig	Liverpool	
M	Martha	Madagaskar	
N	Nordpol	New-York	
O	Otto	Oslo	
Ö	Ökonom		
P	Paula	Paris	
Q	Quelle	Quebec	
R	Richard	Roma	
S	Samuel	Santiago	
T	Theodor	Tripolis	
U	Ulrich	Upsala	
Ü	Übermut		
V	Viktor	Valencia	
W	Wilhelm	Washington	
X	Xanthippe	Xanthippe	
Y	Ypsilon	Yokohama	
Z	Zacharias	Zürich	

Aufgabe 14.

A. Was tun Hörerinnen und Hörer, um ein Telefongespräch in Gang zu halten? Sammeln Sie mit Ihrem Nachbarn zusammen Informationen über die Verhaltensweisen am Telefon in Russland, die Sie für typisch halten! Diskutieren Sie Ihre Ergebnisse im Plenum.



B. Welche der folgenden Intentionen thematisieren die obigen Formeln?

Bestätigung

Verständnis

Verständnisprobleme

Gemeinsamkeit des Wissens / Anknüpfungspunkte für eine Gesprächsfortsetzung

Verwunderung

...

C. Vergleichen Sie Ihre eigenen Lösungen (Punkt A und Punkt B) mit den Tipps aus dem folgenden Text.

Die Kunst des aktiven Zuhörens

Nonverbale Signale entfallen beim Telefonieren, z.B. Nicken, Augenbrauen hochziehen, Blickkontakt. Um eine gute Gesprächsatmosphäre zu erhalten

und das Gespräch im Fluss zu halten, müssen Sie daher auf andere Möglichkeiten zurückgreifen:

1. Bemerkungen, Geräusche, z.B. Ahh, Ohh, so so, mmhmmh
2. Zustimmung signalisieren, z.B. ja, genau, stimmt
3. Gefühlen und Stimmungen zuhören, z.B. Meinen Sie?, Ehrlich?, Sagen Sie!, Na sowas!
4. Wortwiederholungen: interessante, wichtige Informationen halblaut wiederholen.
5. Rückformulierungen: Aussage des Gesprächspartners wörtlich oder sinngemäß wiederholen.
6. Echomethoden: z.B. „Es hat sieben Tage nicht geregnet.“
Schlussecho: „Nicht geregnet“
Betonungsecho: „Sieben Tage“
Synonymecho: „Eine Woche“

Aufgabe 15. Gestalten Sie Telefongespräche zu folgenden Situationen. Gebrauchen Sie den Wortschatz aus der unten gegebenen Redemittelliste:

1. Die Angestellte der Botschaft Russlands wird vom Redakteur der Zeitung „Frankfurter Allgemeine“ gebeten, beim ersten Sekretär der Botschaft anzufragen, ob er ein Interview für die Zeitung gewähren kann. Der Sekretär ist aber im Augenblick nicht im Hause. Der Redakteur hinterlässt seine Telefonnummer und erwartet den Anruf des ersten Sekretärs der Botschaft.
2. Herr P. ist mit seinem Geschäftspartner zu einer Unterredung verabredet, aber er muss dringend verreisen. Er telefoniert mit Herrn N. und erfährt vom Anruferbeantworter, dass Herr N. abwesend ist. Dann lässt er seinen Sekretär per Telefon Herrn N. Folgendes ausrichten: er bittet ihn um Entschuldigung, denn er kann die festgelegte Zeit nicht einhalten. Er möchte Herrn N. später anrufen.

Aufgabe 16. Partnerarbeit mit Rollenkarten

Lesen Sie die Rollenkarten. Überlegen Sie sich einen Augenblick, welche Redemittel aus der unten stehenden Redemittelliste in Frage kommen. Improvisieren Sie dann das Telefongespräch! Sitzen Sie mit Ihren Rücken zueinander.

I. Partner A Sie sind Mitarbeiter/in der Firma Möbel-Müller. Sie rufen bei der Firma Sobrex an und möchten eine Preisliste. Bisher haben Sie immer mit Herrn Müller (Vertrieb) gesprochen.	Partner B Sie sind Mitarbeiter/in der Firma Sobrex. Sie sind der/die Nachfolger/in von Herrn Müller. Er ist vor kurzem entlassen worden.
--	--

<p>II. Partner B Sie sind Mitarbeiter/in der Firma Motorenwerke Nürnberg und rufen bei Fa. André an. Sie möchten wegen einer zu hohen Rechnung jemanden aus der Buchhaltung sprechen.</p>	<p>Partner A Sie sind Mitarbeiter/in der Firma André. Sie sitzen heute am Empfang und machen auch die Telefonzentrale. Sie werden angerufen.</p>
<p>III. Partner A Sie sind Mitarbeiter/in der Firma Fertigungsbau in Dinslaken. Sie haben ein technisches Problem und müssen sich unbedingt bei dem Chefingenieur Meier des Baumaschinenherstellers Baumasch über einige Dinge informieren.</p>	<p>Partner B Sie arbeiten in der Firma Baumasch in der Abteilung von Herrn Meier. Ihr Chef ist heute ziemlich im Stress und eigentlich im Augenblick für niemanden zu sprechen.</p>
<p>IV. Partner B Sie sind die Schwägerin von Herrn Wiedenkopf. Sie melden sich mit Familiennamen und möchten ihn sprechen. Es ist dringend, es geht um den Unfall der gemeinsamen Schwiegermutter.</p>	<p>Partner A Sie sind zufällig im Vorzimmer von Herrn Wiedenkopf, seine Sekretärin ist kurz weggegangen. Eine Frau ruft an und möchte dringend Ihren Chef sprechen. Sie haben die Anweisung, Ihren Chef in der schwierigen Verhandlung mit einem Zulieferer nicht zu stören.</p>
<p>V. Partner A Sie arbeiten im Nebenzimmer, Ihr Kollege/Ihre Kollegin, mit dem/der Sie sich sehr gut verstehen, ist gerade nicht in seinem/ ihrem Zimmer. Sie gehen rüber, als das Telefon klingelt, und heben ab.</p>	<p>Partner B Sie haben „Udo“/ „Mira“ gestern in einer Disko getroffen. Sie rufen die Telefonnummer an, die er/sie Ihnen gegeben hat.</p>

(Quelle: Telefonieren im Beruf, S. 18)

Aufgabe 17. Rollenspiel

A. Checkliste zur Bewertung eines komplexen Rollenspiels.

Im Rollenspiel zum Thema „Geschäftstelefonate“ sind einige Techniken besonders relevant. Sehen Sie sich die folgenden Tabellen an und erstellen Sie Ihre eigene Rangliste mit den wichtigsten Bewertungskriterien, indem Sie:

- je fünf bis sieben wichtigste Kriterien für Teil A (Techniken/ Konventionen) und für Teil B (Übergreifende Aspekte) auswählen;
- eine Gewichtung der gewählten Punkte vornehmen und Ihre eigene Rangliste erstellen;
- Maximalpunktzahlen für die gewählten Kategorien festlegen.

B. 6 Kursteilnehmer übernehmen die unten angeführten Rollen für komplexe Simulation und bereiten sich auf Ihre Rollen vor.

C. Die anderen Teilnehmer versetzen sich in die Expertenrolle und sehen sich das komplexe Rollenspiel an. Danach bewerten Sie die einzelnen Personen nach den von Ihnen ausgearbeiteten Kriterien.

D. Vergleichen Sie die Resultate Ihrer Bewertung im Plenum.

A. **Techniken/Konventionen**
Pk. / max.

1. Telefonnummer-Wissen (Durchwahl, ausländische Vorwahlen ...)		
2. Technische Kenntnisse (Verbinden, Stummschalten, Wahlwiederholung ...)		
3. Eröffnungskonventionen (Grüßen, Vorstellung, explizite Formulierung)		
4. Vorstellung (Firma + Name deutlich, wiederholen, evtl. Buchstabieren)		
5. fremder Name (mit Vornamen erfragen, evtl. Buchstabieren, oft wiederholen)		
6. Buchstabierkonventionen (nationale/internationale Alphabete)		
7. Zahlentechnik (überdeutliche Aussprache, max. 2er-Gruppen)		
8. lexikalische Varianten (zwo, Juno, Julie)		
9. klare Anliegenformulierung (Erkennbarkeit der Zuständigkeit)		
10. Unterbrechungskompetenz (z.B. bei Irrtum bzgl. Zuständigkeit)		
11. Abblocktechniken (unerwünschte/ungelegene/indiskrete Anrufe)		
12. Durchdringtechniken (Hartnäckigkeit, Alternativen, Wichtigkeit)		
13. Zuhörbestätigung (Mhm, ja, genau ...)		
14. Wiederholungstechnik (wichtige Zahlen und Fakten)		
15. Beendigungskonventionen (Dank, Auf Wiederhören, andere Schlußformeln)		
16. Abschlußtechnik (Zusammenfassung, verbindliches Ergebnis, Ende einleiten)		

Übergreifende Aspekte

Pk. / max

1. Kundenorientierung/Servicegedenken (Hilfsangebote machen, Auslandsvorwahlen)		
2. Taktgefühl/Höflichkeit (Rückruf, Zwischenbescheide, Kollegen „vorwarnen“)		
3. Diskretion (z.B. bei sensiblen Informationen, Kompetenzgrenzen, Loyalität)		
4. Glaubwürdigkeit, Überzeugungskraft		
5. Freundlichkeit, Souveränität (eigene/fremde Fehler, guter Verlierer, Natürlichkeit)		
6. Eingehen auf den Partner		
7. Artikulation, Stimmführung		
8. Sprechgeschwindigkeit (ca. 100-150 Wörter pro Minute)		
9. Angemessenheit des Sprachstils		
10. Klarheit, Zielstrebigkeit		
11. Initiative (z.B. Zusatzverkäufe, Hinweise auf Rabatte)		
12. Lexik, Grammatik		
13. Berücksichtigung landesspezifischer Besonderheiten		
14. professioneller Umgang mit Unterlagen und Hilfsmitteln (EDV, Formulare)		
15. Notizengestaltung (Name, Funktion, Firma, PLZ, Anliegen)		
16. Körperhaltung (Telefonhörer, Sitzhaltung, Lächeln)		

Telefontraining – Rollenspiel als komplexe Simulation

Lesen Sie die Beschreibung Ihrer Rolle. Bereiten Sie sich auf Ihr Telefongespräch vor. Spielen Sie die vorgegebenen Situationen im Plenum vor. Beachten Sie die von Ihnen ausgearbeiteten Kriterien für ein erfolgreiches Telefonat.

Rolle 1

Sie sitzen in der Telefonzentrale der Firma Sandrup&Co und werden im Verlauf der Simulation mehrere Anrufe zu vermitteln haben. Folgende Informationen stehen Ihnen zur Verfügung

EINKAUF

Frau Schreiter, Einkaufsleiterin, Tel. 2323 (Sekretärin Frau Klein)

Frau Mälzer, Sachbearbeiterin, Tel. 3002

Frau Susanne Mair, Sachbearbeiterin, Tel. 2003

TECHNIK

Herr Brinkmann, Technischer Leiter, Tel. 2682

Frau Gaby Meier, Chemielaborantin, Tel. 2004

Herr Bartos, Technische Zeichner, Tel 3005

SONSTIGE INFORMATIONEN

Herr Kohnen hat vor einem Monat die Firma verlassen; Frau Gaby Meier ist noch bis nächste Woche im Urlaub

Rolle 2

Sie rufen aus Ihrem Heimatland bei der Firma Sandrup + Co, Düsseldorf an (Tel. Laut Briefkopf 0211/311-1). Im Rahmen der Kundennachbetreuung möchten Sie sich erkundigen, wie man in dieser Firma mit den von Ihnen vor 2 Monaten gelieferten Laserdruckern zufrieden ist und evtl. bereits Zusatz- bzw. Ersatzverkäufe anbahnen. Ihr Ansprechpartner war seinerzeit Herr Kohnen, Sachbearbeiter in der Einkaufsabteilung.

Rolle 3/Rolle 4

Sie, Susanne Mair (Ulrike Mälzer), sitzen an Ihrem Arbeitsplatz und schreiben die Antwort auf den Reklamationsbrief aus der vorherigen Lektion. Neben Ihnen sitzt eine Kollegin / ein Kollege Ulrike Mälzer (Susanne Mair), ebenfalls in die Arbeit vertieft. Irgendwann wird Ihr Telefon klingeln und Sie in der Arbeit unterbrechen. Unter Umständen kommen noch weitere Störungen hinzu. Seien Sie darauf gefaßt bzw. Vorbereitet. Reagieren Sie dann richtig, taktvoll und zuvorkommend. Vergessen Sie nicht: Für beide Aufgaben haben Sie nur insgesamt 20 Minuten Zeit. Die Nummer Ihrer Firma lautet: 0211/311-1, Ihre persönliche Durchwahl ist die 2003. Ihr Kollege/Ihre Kollegin hat die Durchwahl 3002.

Rolle 5

Sie sind Herr Bartos, Technischer Zeichner (Tel. 3005) und rufen Frau Mälzer (Tel. 3002), Sachbearbeiterin in der Einkaufsabteilung Ihrer Firma an, weil Sie mit den neu angeschafften Druckern Probleme haben. Es kommt häufig zu Papierstaus und es muß bereits jetzt eine neue Tonerkassette nachbestellt werden, obwohl laut Herstellerangaben eine Kassette normalerweise für die doppelte Seitenzahl ausreichen müßte. Erklären Sie ihr diese Probleme und ziehen Sie das Gespräch möglichst in die Länge, indem Sie auch noch ein bißchen privat mit Frau Mälzer plauschen: das Betriebsfest am vergangenen Wochenende, Tratsch über die lieben Kollegen, das Essen in der Kantine, die Auftragslage der Firma, das Wetter ...

Aufgabe 18. Was würden Sie in diesen Situationen machen? Diskutieren Sie mit Ihrem Partner und notieren Sie das Ergebnis in Stichworten!

- 1) Ein Anrufer will die Chefin sprechen, sagt aber weder Namen noch Anliegen.
- 2) Ein wütender Kunde hat eine Reklamation. Er redet ohne Punkt und Komma auf Sie ein, obwohl Sie nicht zuständig sind.
- 3) Es kommt ein Gespräch für Ihre Kollegin, die gerade telefoniert.
- 4) Während ihr Chef ein Ortsgespräch führt, geht ein Auslandsgespräch auf einer anderen Leitung ein.
- 5) Die Chefin ist in einer wichtigen Besprechung, als ein sehr dringendes Gespräch ankommt.
- 6) Die Kollegin ist noch zu Tisch. Ein Anrufer meldet sich zum dritten Mal, um sie zu sprechen.
- 7) Ihr Vorgesetzter will nicht gestört werden. Ein unbekannter Anrufer möchte ihn sprechen.
- 8) Mitten in einem Telefonat kommt ein unerwarteter Besucher in ihr Büro. Was machen Sie?
- 9) Um die Frage eines Kunden zu beantworten, müssen die Unterlagen erst länger gesucht bzw. woanders geholt werden.
- 10) Ein Kunde redet deutsch, ist aber wegen seines Akzents/Dialekts kaum zu verstehen.
- 11) Eine Anruferin möchte für eine Umfrage der IHK Informationen über die Auftragslage.
- 12) Die Chefin ist zu Hause. Ein Anrufer bittet dringend um ihre private Telefonnummer.
- 13) Ein wichtiger Kunde möchte unbedingt mit Ihnen als Chef/Chefin eine Reklamation klären. Sie haben aber weder Zeit noch Lust noch die notwendigen Sachkenntnisse.

Aufgabe 19 Technische Voraussetzungen für Geschäftstelefonate.

Welches Medium für welchen Anlass?

Sehen Sie sich die folgende Tabelle an. Wie schätzen Sie die technischen Voraussetzungen für den Einsatz der genannten Medien. Diskutieren Sie in Kleingruppen und füllen Sie die Tabelle aus. Markieren Sie:

- + „wird bevorzugt“
- 0 „kann eingesetzt werden“
- „wird durch ein anderes Medium ersetzt“

	Brief	Telefon	E-Mail	Fax
Kosten - große Entfernungen, mehrere Adressaten, große Datenmenge - Inland, wenige Adressaten, kleinere Datenmenge - Inland, ein Adressat, kleine Datenmenge	0	–	+	–
Geschwindigkeit				
Datenmenge – groß – klein				
Datenart – elektronisch – nicht elektronisch: einfacher Text Bilder, Tabellen, etc.				
Rechtssicherheit				
Entfernungen – groß – klein				
Schwierige, problematische Themen/ Absprachen				
Einfache Bestätigung/ Absage				
Adressaten: – einer – mehrere – an verschiedenen Orten				
Formelle Kommunikation				

Aufgabe 20. Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

(Idee von Carmen Tiemann)

Jedes Gespräch soll mit dem Vorsatz, ein angenehmes Klima zu schaffen, geführt werden. Beim Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern ist dies sehr schwer und erfordert ein hohes Maß an Selbstbeherrschung. Geben Sie Ihre eigenen Tipps für die Geschäftskommunikation mit schwierigen Geschäftspartnern.

Typen von Gesprächspartnern und Ihre Charakteristiken	Ihre Vorschläge für die möglichen Vorgehensweisen im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
<p>Der Vielredner lässt Sie nicht zu Wort kommen, unterbricht häufig, weiß alles besser. Er redet viel, ohne viel zu sagen, verliert sich in Details. Er hat meist ein hohes Geltungsbedürfnis</p>	
<p>Der Besserwisser weiß alles, kennt alles - und zwar immer besser. Er ist keiner Argumentation und Logik zugänglich. Er ist oft eitel und hat ein übersteigertes Geltungsbedürfnis.</p>	
<p>Der Schüchterne entschuldigt sich für seine Frage und fragt, ob er fragen darf.</p>	
<p>Der Zögerliche fragt mehrfach hintereinander dasselbe und hat Schwierigkeiten, Ihnen konzentriert zuzuhören.</p>	
<p>Der Aggressive ist laut und überheblich. Er provoziert und ist hartnäckig. Häufig verbirgt sich hinter der Aggression Unsicherheit.</p>	

Aufgabe 21 Autonomes Lernen und Lernstrategien

Strukturieren: sich Notizen machen (ein Telefongespräch vorbereiten)

Notizen können nicht nur zur Vorbereitung auf ein Gespräch, sondern auch zur Aufnahme von fremdsprachlichen Informationen am Telefon angefertigt werden, um sich auf das anstehende Thema oder den zu hörenden Text vorzubereiten.

Das Notieren geschieht zur Unterstützung des Gedächtnisses und nicht zuletzt, um sich besser auf den Gedankengang des Gesprächs einstellen und sich auf das Wesentliche konzentrieren zu können.

1. Welche persönlichen Erfahrungen haben Sie bei der Vorbereitung eines Telefongesprächs mit den Deutschen?
2. Arbeiten Sie bitte zu zweit. Bereiten Sie Telefongespräche zu folgenden Themen gemeinsam vor:

a. Sie sind Mitarbeiter/in von Sportshop und hatten bei der Firma Sportfashion 100 Jogginganzüge Modell Taiga bestellt. Leider ist Ihre Bestellung, die Sie dringend brauchen, noch nicht eingetroffen. Sie rufen bei der Firma Sportfashion an.

b. Sie wollen ein Einzelzimmer im Hotel Alpenblick für eine Woche reservieren.

3. Besprechen Sie jetzt folgende Fragen:

- Was haben Sie gemacht, um sich auf das Gespräch vorzubereiten?
- Sind Sie mit Ihren Ergebnissen zufrieden?
- Was würden Sie vielleicht das nächste Mal anders machen?

Aufgabe 22 Formelhafte Wendungen erkennen und verwenden.

Schreiben Sie in die leeren Spalten Beispiele für Gesprächssituationen, in denen Sie die Ausdrücke aus der linken Rubrik verwenden können.

WENDUNG	SITUATION
1) Frau X spricht gerade. Möchten Sie warten?	
2) Ich hätte gern die Einkaufsabteilung.	
3) Gut, Sie hören dann on uns.	
4) Wie war noch mal der Name?	
5) Tut mir leid, Herr X kann im Moment nicht gestört werden.	
6) Vielleicht kann ich Ihnen weiterhelfen?	
7) Könnten Sie in einer Stunde noch einmal anrufen?	
8) Tut mir leid, da kann ich Ihnen nicht weiterhelfen.	
9) Soll ich Ihnen die Durchwahl geben?	
10) Kann ich etwas ausrichten?	
11) Wann sind Sie zu erreichen?	
12) Wollen Sie das Gespräch übernehmen?	
13) Frau Berg ist zur Zeit leider außer Haus.	
14) Ich wollte eigentlich Frau Gathoff sprechen.	
15) Da kann Ihnen meine Kollegin besser weiterhelfen.	
16) Wer ist am Apparat bitte?	
17) Augenblick, ich notiere.	
18) Ich glaube, wir sind uns einig.	

Diese Aufgabe hat gezeigt, wie nützlich und vielfältig verwendbar die obigen Wendungen sind. Das einmalige Lesen, Herausschreiben und Kommentieren reicht aber nicht aus, um diese Ausdrücke zu behalten.

Wo und in welcher Weise können Sie die nötigen Redemittel sammeln, um sie von Zeit zu Zeit zu wiederholen?

Testen Sie sich

Bitte kreuzen Sie die richtigen Lösungen an. (Es ist nur eine Lösung richtig).

Variante I

1	„Könnte ich bitte ... sprechen ?“ a) Herr X b) Herrn X c) mit Herr X d) mit dem Herr X	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	„Was kann ich für Sie?“ a) tun b) tätigen c) helfen d) haben	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	„Könnten Sie bitte mal Christine ...?“ a) an den Apparat holen b) geben c) zum Telefon bringen d) nehmen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	„Wer ist in Ihrem Hause für die Pressearbeit ... ?“ a) vorhanden b) verantwortbar c) kompetent d) zuständig	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Die vom Anrufer gewünschte Gesprächspartnerin telefoniert gerade selbst. Was sagen Sie dem Anrufer? a) Frau X hebt das Telefon im Moment nicht auf. b) Frau X ist gerade besetzt. c) Da wird gerade besprochen. d) Da ist gerade belegt.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Wenn Sie auf die Fragen des Gesprächspartners nicht eingehen und das Telefonat so schnell wie möglich beenden wollen, dann versuchen Sie, ihn ... a) abzuwimmeln b) einzuseifen c) auszubremsen d) abzustreiten	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

7	<p>Ein Kunde möchte einen Kollegen von Ihnen sprechen, der aber momentan nicht erreichbar ist. Welche Formulierung sollten Sie besser nicht verwenden?</p> <p>a) Herr Meier ist gerade zu Tisch. <input type="checkbox"/></p> <p>b) Herr Meier ist derzeit dienstlich unterwegs. <input type="checkbox"/></p> <p>c) Herr Meier ist zur Zeit nicht im Hause. <input type="checkbox"/></p> <p>d) Herr Meier ist im Augenblick unbekömmlich. <input type="checkbox"/></p>
8	<p>Der gewünschte Gesprächspartner ist nicht zu erreichen, da er gerade telefoniert. Die Telefonzentrale gibt dem Anrufer deshalb die des Gesprächspartners.</p> <p>a) Selbstwahlnummer <input type="checkbox"/></p> <p>b) Durchwahlnummer <input type="checkbox"/></p> <p>c) Direktrufnummer <input type="checkbox"/></p> <p>d) Notrufnummer <input type="checkbox"/></p>
9	<p>Ein Anrufer möchte eine Kollegin von Ihnen sprechen, die aber gerade nicht am Platz ist. Was sagen Sie? - „Kann ich ihr etwas ... ?“</p> <p>a) erteilen <input type="checkbox"/></p> <p>b) entrichten <input type="checkbox"/></p> <p>c) ausrichten <input type="checkbox"/></p> <p>d) ermitteln <input type="checkbox"/></p>
10	<p>Sie möchten einen Anrufer mit einem Kollegen verbinden. Was sagen Sie ihm?</p> <p>a) „Halten Sie bitte die Leiter.“ <input type="checkbox"/></p> <p>b) „Halten Sie bitte die Linie.“ <input type="checkbox"/></p> <p>c) „Bleiben Sie bitte drin.“ <input type="checkbox"/></p> <p>d) „Bleiben Sie bitte dran.“ <input type="checkbox"/></p>

Variante II

1	<p>„Möchten Sie vielleicht eine Nachricht ... ?“</p> <p>a) hinterlassen <input type="checkbox"/></p> <p>b) überlassen <input type="checkbox"/></p> <p>c) übertragen <input type="checkbox"/></p> <p>d) überbringen <input type="checkbox"/></p>
2	<p>Welcher der folgenden Sätze ist eine umgangssprachliche Formulierung für: „Herr X ist am Apparat“ ?</p> <p>a) Herr X ist im Kanal. <input type="checkbox"/></p> <p>b) Herr X ist im Netz. <input type="checkbox"/></p> <p>c) Herr X ist an der Strippe. <input type="checkbox"/></p> <p>d) Herr X in den Strapsen. <input type="checkbox"/></p>

3	<p>Welche Nachfrage kann als unhöflich oder beleidigend aufgefasst werden?</p> <p>a) Entschuldigung, wie war doch gleich Ihr Name? <input type="checkbox"/></p> <p>b) Entschuldigung, ich habe Ihren Namen nicht richtig verstanden. <input type="checkbox"/></p> <p>c) Entschuldigung, was haben Sie denn für einen Namen? <input type="checkbox"/></p> <p>d) Entschuldigung; wenn ich Sie noch einmal um Ihren Namen bitten dürfte? <input type="checkbox"/></p>
4	<p>Sie erhalten einen Anruf von einem Kunden. Mit welcher Frage können Sie das Gespräch einleiten?</p> <p>a) Was kann ich Ihnen antun ? <input type="checkbox"/></p> <p>b) Wer kann etwas für Sie tun? <input type="checkbox"/></p> <p>c) Was kann ich für Sie tun? <input type="checkbox"/></p> <p>d) Was möchten Sie, dass wir tun? <input type="checkbox"/></p>
5	<p>Hätten Sie die ..., mich mit Herrn X zu verbinden?</p> <p>a) Freude <input type="checkbox"/></p> <p>b) Freundlichkeit <input type="checkbox"/></p> <p>c) Nettigkeit <input type="checkbox"/></p> <p>d) Ehre <input type="checkbox"/></p>
6	<p>Entschuldigung, ich muss ... mit Herrn Y sprechen.</p> <p>a) dringend <input type="checkbox"/></p> <p>b) drängend <input type="checkbox"/></p> <p>c) bedrängt <input type="checkbox"/></p> <p>d) drängelnd <input type="checkbox"/></p>
7	<p>„Meine erste Aufgabe am Montagmorgen ist es, die Nachrichten auf dem Anrufbeantworter ...“</p> <p>a) herunterzunehmen <input type="checkbox"/></p> <p>b) abzurufen <input type="checkbox"/></p> <p>c) auszurufen <input type="checkbox"/></p> <p>d) herauszuholen <input type="checkbox"/></p>
8	<p>„Herr Maier, ich bin bereits auf dem Weg in die Konferenz. Könnten Sie so nett sein und den Anruf für mich...?“</p> <p>a) entgegennehmen <input type="checkbox"/></p> <p>b) abnehmen <input type="checkbox"/></p> <p>c) weitersprechen <input type="checkbox"/></p> <p>d) aufheben <input type="checkbox"/></p>

9	Rat für professionelles Telefonieren: „Lassen Sie einen Kunden nie zu lange ohne Rückmeldungen in der Leitung ...!“	
	a) entspannen	<input type="checkbox"/>
	b) hangeln	<input type="checkbox"/>
	c) schmören	<input type="checkbox"/>
	d) liegen	<input type="checkbox"/>
10	Sie rufen bereits zum dritten Mal bei der Zentrale eines Unternehmens an, um mit Frau Meier zu sprechen. Die Leitung war jedoch bisher immer besetzt. Was sagen Sie?	
	a) Könnten Sie es noch einmal bei Frau Meier versuchen?	<input type="checkbox"/>
	b) Könnten Sie es noch einmal mit Frau Meier versuchen?	<input type="checkbox"/>
	c) Könnten Sie mir noch einmal Frau Meier zustellen?	<input type="checkbox"/>
	d) Könnten Sie noch einmal Frau Meier verbinden?	<input type="checkbox"/>

Redemittelliste

Kontaktaufnahme

Kann ich mit Frau/Herrn X sprechen?

Ich hätte gern Frau/Herrn X gesprochen.

Könnte ich bitte Frau/Herrn X sprechen?

Könnten Sie mich mit Frau/Herrn X verbinden?

Würden Sie mich bitte mit Frau/Herrn X verbinden?

Würden Sie es noch mal bei Frau/ Herrn X versuchen.

... ich brauche dringend jemanden vom Vertrieb.

Ich würde gern mit Frau/ Herrn M..., ich weiß den Namen nicht mehr genau, mit Ihrem Mitarbeiter vom Außendienst sprechen.

Wer ist bei Ihnen eigentlich ... zuständig?

Hätten Sie die Freundlichkeit, mich mit Frau/Herrn X zu verbinden?

Ich will Frau/Herrn X sprechen.

Geben Sie mir jetzt Frau/ Herrn X.

Wäre es vielleicht möglich, mit Frau/Herrn X zu sprechen?

Sagen Sie mal, ist die/der (Familiennamen) nicht da?

Jetzt ruf ich schon zum dritten Mal an. Jetzt möchte ich aber wirklich dringend Frau/Herrn X sprechen. Oder verbinden Sie mich mit ihrem /seinem Chef.

a) Nichtverstehen/Missverständnisse bei der Gesprächseröffnung

Wenn Sie mir Ihren Namen nicht nennen, kann ich Sie nicht weiter verbinden.

Tut mir leid, ich brauche zuerst Ihren Namen, sonst kann ich Sie nicht mit Frau/Herrn X verbinden.

Worum geht es denn?

Darf ich Sie um Ihren Namen bitten?

Tut mir Leid, ich bin angewiesen, Anrufer namentlich zu melden.
Vielleicht könnten Sie Ihr Anliegen schriftlich vorbringen? Ich gebe Ihnen
gern unsere Faxnummer.
Ich handele jetzt zwar gegen unsere Anweisungen, verbinde Sie jetzt aber.
Ich glaube, ich habe Ihren Namen nicht richtig verstanden...
Wie war der Name?
Wie ist Ihr Name bitte?
Wie war nochmal Ihr Name?
Mit wem spreche ich bitte?
Ist dort X?
Mit wem spreche ich eigentlich?
Bin ich mit X verbunden?
Können Sie Ihren Namen noch mal wiederholen, die Leitung ist so schlecht/
da ist so ein Knacken in der Leitung, ich kann kaum hören.
Ist dort die Firma X? Spreche ich mit Frau/ Herrn X?
Würden Sie mir Ihren Namen bitte buchstabieren? Darf ich Sie noch einmal
um Ihren Namen bitten? Ich spreche nicht so gut Deutsch und habe Ihren
Namen nicht richtig verstanden. Könnten Sie ihn bitte wiederholen?
Ich habe mit Frau/ Herrn X gesprochen, stimmt das?
Habe ich Ihren Namen richtig verstanden? Schreibt man X mit e oder ä ?
Könnten Sie bitte etwas langsamer und lauter sprechen?

b) Herstellung der Verbindung durch Vermittlung

Einen Augenblick bitte, ich verbinde Sie mit ...
Herr X ist am Apparat 483726 zu erreichen.
Tut mir Leid, Frau/Herr X ist jetzt nicht im Hause. Wenn Sie bitte in einer
Stunde nochmals versuchen würden.
Tut mir Leid, Herr X ist dienstlich verreist und kommt erst in einer Woche
zurück.
Tut mir Leid. Frau X ist zur Zeit nicht im Hause. Soll ich ihr etwas
ausrichten? (Möchten Sie eine Nachricht für sie hinterlassen?)
Herr X spricht gerade auf der anderen Leitung/telefoniert am anderen
Apparat.
Wollen Sie warten?
Können Sie noch einmal anrufen?
Kann Herr X Sie zurückrufen?
Können wir Sie später anrufen?
Nein, kann ich vielleicht eine Nachricht hinterlassen?
Ja, gerne. Ich gebe Ihnen die Nummer meines Handys, denn ich bin heute
ziemlich viel unterwegs.

Ich rufe selber noch einmal an. Können Sie mir bitte seine Durchwahl geben?
Kann ich ihr/ihm etwas ausrichten?
Richten Sie doch bitte aus, dass ...
Nein, das ist nicht so wichtig.
Nein, das war privat, ich versuche es heute Abend zu Hause.
Nein, das ist sehr wichtig, können Sie mich vielleicht mit einem anderen Mitarbeiter verbinden?
Wer ist denn (sonst noch) zuständig?

c) Gründe des Telefongesprächs

Worum geht es bitte?
Worum handelt es sich?
Kann ich Ihnen weiterhelfen?
Was kann ich für Sie tun?
In welcher Angelegenheit rufen Sie an?
Was darf ich fuer Frau/Herrn X notieren?
Wie kann ich Ihnen helfen?
Ist uns/ Frau/Herrn X der Sachverhalt bekannt?
Es geht um ...
Es handelt sich um ...
Ich rufe Sie wegen des ... an.
Ich hätte gern gewußt, ob ...
Ich wollte mich erkundigen, ob ...
Warum ich anrufe? Das ist doch klar, wegen ...
Sagen Sie Frau/Herrn X, dass ich sie/ihn sprechen möchte, er/ sie weiß dann schon Bescheid.
Das möchte ich ihr/ihm persönlich sagen.
Folgendes: ...
Es geht um Folgendes: ...

d) Telefongespräch bei akustischen Problemen

Könnten Sie mir, wenn Sie mich verstehen, ein Fax schicken?
Entschuldigung, das Letzte habe ich akustisch nicht verstanden.
Könnten Sie das wiederholen, bitte?
Wie bitte? Entschuldigung, ich kann Sie nicht hören...
Ich kann Sie leider kaum verstehen.
Hallo, ich höre nichts mehr...
Entschuldigung, das habe ich gerade nicht richtig mitgekriegt.

Könn(t)en Sie bitte etwas lauter/ deutlicher/ langsamer sprechen? Ich höre Sie so schlecht.

Entschuldigung, sind Sie noch da?

Hlallo, sind Sie noch dran?

Die Leitung ist gestört. Ich kann Sie leider nicht verstehen.

Hier bin ich wieder. Wir sind eben getrennt worden.

Die Verbindung ist so schlecht. Ich kann Sie einfach nicht verstehen.

Ich höre nichts mehr....!

e) Hilfsbereitschaft am Telefon bekunden

Ich kümmere mich selbst darum

Ich rufe Sie noch heute zurück

Ich werde es sofort weiterleiten.

Ich kümmere mich unverzüglich darum.

Sie können sich hundertprozentig darauf verlassen.

Ich werde mich persönlich dafür einsetzen.

Ich verspreche Ihnen, mich darum zu kümmern.

Sie können sich darauf verlassen, ich werde ...

f) Beendigung des Telefongesprächs

-so, -also, -ja, dann also

Ich glaube, das wär's.

Das wär's eigentlich.

Das wollte ich wissen.

Deswegen habe ich Sie angerufen.

Nun glaube ich, ich habe Ihre Zeit in Anspruch genommen.

Vielen Dank (noch)!

Ich bedanke mich!

Nochmals vielen Dank für...!

Danke gleichfalls!

Nichts zu danken.

Gern geschehen.

Danke für den Anruf.

Grüßen Sie bitte Herrn Krause von mir.

Viele Grüße an Ihre Familie.

Einen schönen Gruß an Frau Meier.

Danke, werde ich ausrichten.

Ja, danke, wird gemacht (mache ich).

Thema II Schaubild

Aktivität: *produktiv mündlich/ produktiv schriftlich*

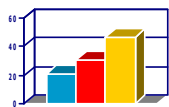
Lernziele: *Kann zu vielen Themen des eigenen Fach- oder Interessengebiets ziemlich klare und detaillierte Beschreibungen geben; kann Sachverhalte zu aktuellem Interesse einigermaßen klar und systematisch erörtern und dabei wichtige Punkte und relevante Details angemessen hervorheben; kann Erfahrungen, Ereignisse und Einstellungen darlegen und dabei seine/ ihre Meinung mit Argumenten stützen; kann eine vorbereitete Präsentation gut verständlich vortragen; kann Vermutungen über Sachverhalte, Gründe und Folgen anstellen*

Aufgabe 1. Welche Rolle spielen in den deutschen Printmedien verschiedene Visualisierungsmittel?

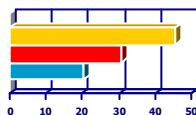
Aufgabe 2. Welche Visualisierungsmittel haben Sie gefunden?

- Welchen Anteil nehmen unter den Bildern logisch-analytische Visualisierungsmittel ein?
- Sind die Darstellungstraditionen der Schaubilder in den deutschen und russischen Medien gleich oder unterschiedlich?
- Welche Unterschiede haben Sie bei der Sichtung der deutschen Zeitungen entdeckt?
- Wie unterscheiden sich verschiedene Visualisierungsmittel durch ihre Informationsdichte?
- Welche Typen von Grafiken sind Ihnen bekannt?

Aufgabe 3. Typen von Schaubildern
Ordnen Sie zu:



b



c



a



d

1. Säulendiagramm
2. Balkendiagramm
3. Kurvendiagramm
4. Tortendiagramm

Aufgabe 4. Welche Leitpunkte sind bei der Beschreibung eines Schaubildes besonders wichtig?

Aufgabe 5. Vergleichen Sie Ihre Resultate mit Informationen aus folgendem Arbeitsblatt:

Anfang

- **Thema vorstellen**
- **Quelle angeben**
- **Darstellungsform bezeichnen**

Hauptteil

- **Konstitutionen (Strukturen, Gliederungen, Zusammenhaenge in Organigrammen, Flussdiagrammen)**
- **Situationen (Vergleich/ Unterschiede in Säulen, Blöcken, Kreisen, Scheiben eines “Kuchens”)**
- **Entwicklungen (Evolution: gestern/ heute, Prognose: gestern/ heute/ morgen, verschiedene Bewegungen)**

Schlussteil

- **Zu dem gegebenen Problem Stellung nehmen**
- **Vergleiche mit den Verhältnissen im eigenen Heimatland ziehen**
- **Persönliche Erfahrungen zum Ausdruck bringen**

Aufgabe 6. Wenn es darum geht, Zahlen und Daten zu vergleichen und zu kommentieren, muss man oft

- A. Thema, Quelle angeben
- B. Zahlen auf – und abrunden
- C. Randordnungen beschreiben
- D. Angaben vergleichen
- E. Angaben kommentieren
- F. Zunahme zum Ausdruck bringen
- G. Zahlen- und Prozentangaben zum Ausdruck bringen
- H. Aufbaustrukturen beschreiben
- I. Abnahme darstellen
- J. Wichtige Daten aufteilen
- K. Zahlen, Mengen, Daten angeben

Ordnen Sie die folgenden Redemittel den genannten Intentionen zu:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J

1.

- das Schaubild enthält Angaben über (Nom)... informiert über (Akk)...
- das Schaubild gibt Informationen darüber, ...
- auf dem vorliegenden Schaubild ist/ sind ... dargestellt/ zu sehen
- bei(Dat)...geht es um(Akk)...
- das ergibt/ zeigt eine Studie/ Umfrage/ Untersuchung.

2.

- auf der linken Seite des Schaubildes ist ... dargestellt
- im rechten/ oberen Teil des Schaubildes erkennt man ...
- der linke/ rechte/ obere Teil des Schaubildes zeigt...

3.

- ... (Nom) beträgt
- ... (Nom) entspricht
- ... (Nom.) beläuft sich auf (Akk)
- ... (Nom) macht aus
- ... (Nom) entfällt auf (Akk)
- ... (Nom) kommt auf (Akk)
- ... (Nom) liegt bei (Dat)
- ... (Nom) entspricht
- ... (Nom) verzeichnet

4.

- Angaben erfolgen in Prozent / Millionen...
- ... bedeuten einen Rückgang von ...%.
- ... entsprechen einem Zuwachs von ...%
- ... steht für ein Drittel (Gen)...

5.

- ... (Nom) nimmt (Platz) ein
- ... (Nom) liegt an (Stelle) / auf (Platz)
- ... (Nom) belegt (Platz/ Stelle)
- ... (Nom) folgt an (Stelle) / auf (Platz)

- der/ die/ das größte/ zweitgrößte
 - an der Spitze liegen/ stehen
 - auf Platz ... der Rangliste folgen
 - ... (Nom) nimmt den vorletzten/ zweitletzten Platz ein
 - deutlich dahinter rangieren
 - auf dem letzten Platz landen
 - mit minimalem Abstand folgen
- 6.
- 19,1 = gut, etwas mehr als, über 19
 - 18,9 = knapp, fast, beinahe 19 / etwas weniger als 19
 - 18,9 – 19,1 = rund, zirka, etwa, ungefähr 19
 - fast ebenso viele
 - fast ein Drittel, ein Viertel, ein Siebtel, ein Zwanzigstel
 - (Nom) ... bewirbt sich um (Akk) ...
 - über den Daumen gepeilt/ kalkuliert (ugs.: определённый на глазок)
 - (Nom)... liegt bei so um (Akk)...
- 7.
- ... (Nom) lässt/ lassen sich unterteilen in ... (Akk)
 - ... (Nom) unterteilt/ unterteilen sich in ... (Akk)
 - ... (Nom) lässt/ lassen sich gliedern in... (Akk)
 - ... (Nom) gliedert/gliedern sich in ... (Akk)
 - ... (Nom) besteht aus ... (Dat)
 - ... (Nom) hat zwei Komponenten.
- 8.
- der Unterschied beläuft sich auf...
 - im Vergleich im Verhältnis zu ...
 - im Gegensatz dazu
 - während/ wogegen/ demgegenüber
 - wenn wir ...mit... vergleichen
 - ...ist gegenüber...
 - tiefer als...
 - ist kleiner/ größer als ...
 - am wichtigsten/ am bedeutendsten
 - der/ die/das beste/ stärkste
 - ist so groß/ klein wie...
 - ist so ähnlich wie ...
 - nicht so viele

9.

- Der Aufschwung/ der Boom/ der Anstieg (von Dat.) ist zu verzeichnen
- (Nom) ... verändert/ erhöht/ beschleunigt/ vergrößert sich
- (Nom) ... wächst/ steigt an
- (Nom) ... nimmt stark/ rasant/ kontinuierlich/ erfreulicherweise zu
- (Nom) ... ist der absolute Spitzenreiter
- (Nom) ... hat die 50%-Marke überschritten
- (Nom) ... geht weiter nach oben
- (Nom) ... hat um 2% zugenommen

10.

- (Nom) ... sinkt
- (Nom) ... nimmt ab
- (Nom) ... gibt nach
- (Nom) ... geht zurück
- (Nom) ... schrumpft steil/ sprunghaft zusammen
- (Nom) ... steckt in der Flaute
- (Nom) ... reduziert/ verkleinert /vermindert/ verringert sich
- (Nom) ... schließt die Liste ab
- (Nom) ... gehört zu den Schlusslichtern
- (Nom) ... registriert Verluste
- (Nom) ... verzeichnet einen Rückgang
- (Nom) ... konnte auf 2% senken
- (Nom) ... erreichte im Jahre seinen Tiefpunkt

11.

- Ich finde/ meine/ glaube/ denke/ vermute/ nehme an, dass...
- Ich kann also feststellen, dass...
- Es könnte sein, dass...
- Man könnte annehmen, dass...
- Ich bin der Meinung/ der Ansicht, ich habe den Eindruck/ das Gefühl, dass...
- Das stimmt zwar, aber...
- Der Grafik ist also zu entnehmen, dass
- Es lässt sich zusammenfassend feststellen, dass...
- Kurz gesagt, kann man behaupten, dass...
- Das alles besagt
- Aus diesen Angaben geht hervor, dass...
- Die Grafik verdeutlicht

Aufgabe 7. Suchen Sie sich aus der vorliegenden Liste Ihr persönliches Werkzeug zur Beschreibung der Schaubilder heraus.

a) Suchen Sie Redewendungen,

- die zu der betreffenden Aufgabe passen
- zu Ihrem sprachlichen Niveau passen
- zu Ihrer Persönlichkeit passen

b) Probieren Sie Ihr eigenes Werkzeug aus, bis Sie es gut im Griff haben.

c) Sagen Sie die Redemittel laut, bis sie gut klingen und Sie sie gut sagen können.

Aufgabe 8. Kommentieren Sie folgende Grafiken. Gebrauchen Sie dabei die Redemittel aus der Redemittelliste. Beachten Sie die Leitpunkte aus Übung 5.

Beispiel 1

Hohe Wertschätzung

Was bedeutet Zeit für Sie? In Prozent



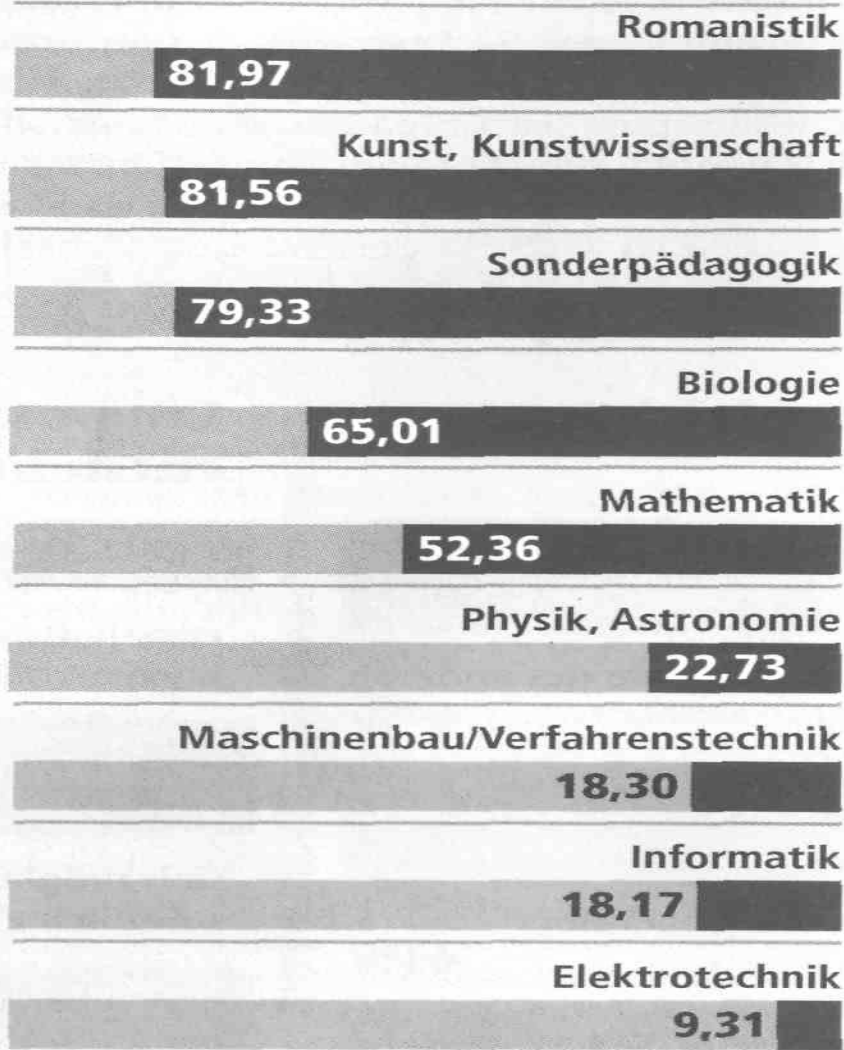
Über ihr Verhältnis zur Zeit hat eine Saarbrücker Sozialarbeiterin 134 Menschen befragt

Quelle: Gesundheitsamt Saarbrücken, 2002

Beispiel 2

Wenig Lust auf Informatik

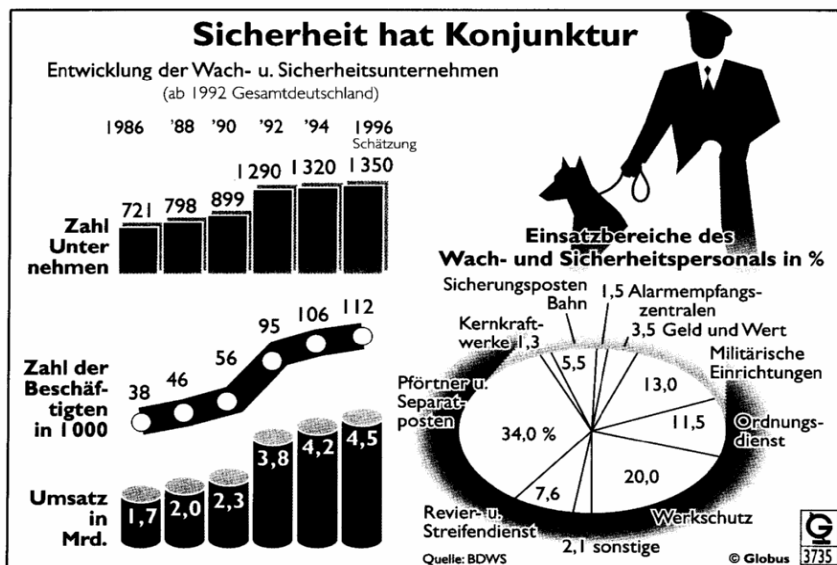
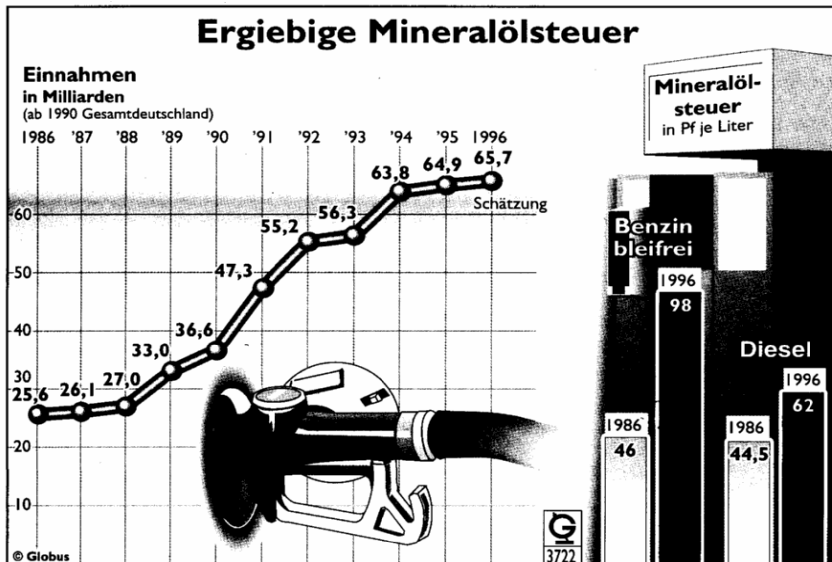
Anteil der weiblichen Studierenden nach Fächern in Prozent
(Wintersemester 2002/2003)






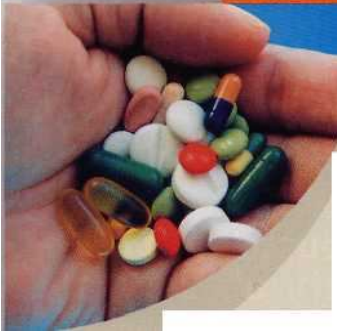








ZEIT-Grafik/Quelle: Destatis

Beispiel 3

(Quelle: Kerstin Namuth/ Thomas Luethi, Gesprächstraining Deutsch für den Beruf, Seite 93)



Aufgabe 9. Sehen Sie sich folgende Bilder an. Welche Lebensbereiche der Menschen können sie visualisieren? Nennen Sie je 3 Assoziationen zu jedem Bild.

<p>1.</p> 	<p>2.</p> 	<p>3.</p> 
<p>4.</p> 	<p>5.</p> 	<p>6.</p> 
<p>7.</p>  <p>> Die meisten Kinder kommen mit</p>	<p>8.</p>  <p>> Fast ... Quadratmeter</p>	<p>9.</p> 
<p>10.</p> 	<p>11.</p> 	<p>12.</p> 

Aufgabe 10. Ordnen Sie die Bilder den folgenden Kategorien zu:
Kinder, Bildung, Liebe, Wohnen, Arbeit, Freizeit, Glaube, Politik, Geld,
Gesundheit, Träume, Tod.

Aufgabe 11. Wählen Sie aus Aufgabe 10 ein Stichwort und sammeln Sie zu diesem Anhaltspunkt möglichst viele Tatsachen über die Deutschen.

Aufgabe 12. Folgende Informationen können Ihre Vorkenntnisse erweitern. Suchen Sie aus der gegebenen Liste passende Fakten zu Ihrer Thematik und bereiten Sie einen kurzen statistischen Bericht vor. Vergleichen Sie die Situation zum jeweiligen Thema in Deutschland mit der in Russland.

- 2225 Euro verdiente ein Arbeitnehmer im Jahr 2003 im Durchschnitt.
- Ein kinderloser Single musste davon rund 40 % für Steuern und Versicherungen abgeben, eine Familie mit 2 Kindern knapp 20%.
- Die meisten Kinder kommen mit sechseinhalb Jahren in die Schule und bleiben dort zehn Jahre lang.
- 25 % der Schüler machen den Hauptschulabschluss, 40 % den Realschulabschluss und 25 % das Abitur, mit dem sie direkt an der Universität studieren können. 10 % haben einen anderen oder gar keinen Schulabschluss.
- Im Vergleich mit 40 anderen Staaten können deutsche Schüler mittelmäßig gut lesen. Auch in den Naturwissenschaften und in Mathematik sind sie mittelmäßig.
- Fast 40 % beginnen ein Studium.
- Das Fach Nummer eins ist Wirtschaft.
- Jedes dritte Paar in Deutschland hat sich im Job kennen gelernt.
- 10 % der Paare, die zusammenleben, sind nicht verheiratet.
- Frauen heiraten im Durchschnitt mit 29 Jahren, Männer mit 32.
- Jede sechste Ehe wird zwischen einem deutschen und einem ausländischen Partner geschlossen.
- Fast jede zweite Ehe wird geschieden.
- Seit 2001 können auch homosexuelle Paare heiraten. Bisher haben sich ungefähr 13 000 solche Paare für die Heirat entschieden.
- 2004 arbeiteten die Deutschen durchschnittlich 37 Stunden pro Woche.
- In 27 von 30 europäischen Ländern wurde länger gearbeitet.
- 80 % der deutschen Männer und 67 % der Frauen zwischen 15 und 64 Jahren sind berufstätig.
- Jede fünfte westdeutsche Mutter arbeitet Vollzeit, im Osten ist es jede zweite.
- Jeder Zehnte arbeitet regelmäßig auch sonntags.

- Fast 80 % der Deutschen machen nie blau. Unter den Europäern sind nur knapp 60 % so fleißig.
- 81 % der Deutschen halten die Arbeitslosigkeit für das größte Problem im Land. So denken in Polen 63 %, in Großbritannien nur 4 %.
- Fast fünf Millionen Deutsche sind arbeitslos.
- Im Durchschnitt fast acht Stunden lang läuft bei den Deutschen täglich das Radio oder der Fernseher.
- Die Zeitung ist weniger interessant als früher: Nur noch jeder Zweite liest sie täglich.
- Das Internet wird immer stärker genutzt: zurzeit mehr als zwei Stunden am Tag.
- Die Bundesbürger gehen lieber ins Kino als ins Theater und lieber aufs Volksfest als ins Museum. Schwimmbäder, Freizeitparks und Sportveranstaltungen sind beliebter als Bibliotheken, Kunstgalerien oder die Oper.
- Der Durchschnitts-Deutsche hat 3,3 Freunde. Jeder Sechste hat gar keine.
- 77 % der Deutschen interessieren sich für Politik.
- Mitglied in einer Partei sind nur noch 1,5 Millionen Menschen im Land: Es werden immer weniger.
- 4 % der Deutschen vertrauen den Parteien.
- Der Bundestag hat das Vertrauen von 11 % der Bundesbürger; 8 % vertrauen der Bundesregierung. Das ist im Vergleich zum Bundesverfassungsgericht (44 %), der Polizei (40%) und der Justiz (31 %) wenig. Nur 43% sind mit der Demokratie zufrieden.
- Trotzdem halten 77 % die Demokratie für die beste Staatsform.
- Weniger als die Hälfte aller Ehepaare bekommt Kinder.
- Jedes dritte Kind hat keine Geschwister.
- Jedes siebte Kind wächst nur bei der Mutter oder dem Vater auf.
- Immer weniger Deutsche wünschen sich Nachwuchs.
- 15 % der Frauen und 26 % der Männer zwischen 20 und 39 Jahren wollen keine Kinder.
- Frauen, die sich für eine Familie entscheiden, werden durchschnittlich mit 29 Jahren zum ersten Mal Mutter.
- Wird es ein Baby in seinem Leben besser haben als seine Eltern? „Ja“ sagen dazu nur 48 % der Deutschen.
- Die meisten Kinder kommen mit sechseinhalb Jahren in die Schule und bleiben dort zehn Jahre lang. 25 % der Schüler machen den Hauptschulabschluss, 40 % den Realschulabschluss und 25 % das Abitur, mit dem sie direkt an der Universität studieren können. 10 % haben einen anderen oder gar keinen Schulabschluss.

- 60 % der deutschen Männer und 40 % der Frauen sind zu dick. Besonders dick sind verheiratete Männer und Witwen.
- 73 % der über 15-jährigen Deutschen sind Nichtraucher. Mehr als die Hälfte der Bundesbürger haben nie geraucht, 19 % haben die Zigaretten aufgegeben.
- Am häufigsten leiden die Deutschen unter Rheuma, Rückenschmerzen und Bluthochdruck.
- 58 % aller Berufstätigen leiden unter Stress.
- Jedes Jahr werden 10 % Schlafmittel und Anti-Depressiva verkauft.
- Die Krankheiten der Deutschen kosteten 2002 pro Kopf durchschnittlich 2710 Euro.
- Um 23.04 Uhr geht der Durchschnitts-Deutsche ins Bett, um 6.18 Uhr wacht er wieder auf.
- Dazwischen träumt er: am häufigsten von der Arbeit (34 %). 27 % verreisen im Schlaf, 22 % träumen von Toten, ebenso viele wollen laufen, aber können es nicht. 19 % träumen von viel Geld, 15 % fallen in die Tiefe. 10 % fliegen im Traum, fast ebenso viele träumen vom eigenen Tod.
- Auch am Tag haben die Menschen in Deutschland Träume:
- 56 % wünschen sich die Deutsche Mark zurück (und mögen den Euro nicht).
- 73 % träumen von einem Haus mit Garten.
- Mehr als jeder Zweite zwischen 18 und 30 Jahren möchte gern einmal in einem anderen Land leben.
- 76 Jahre lang lebt ein Mann im Durchschnitt, Frauen werden fünf Jahre älter.
- Ein Mensch von 100 000 wird umgebracht, zwölf Mal so viele bringen sich selbst um.
- Im Durchschnitt kostet eine Beerdigung 4500 Euro.
- In Westdeutschland werden rund 90 % der Toten kirchlich bestattet. Im Osten sind es nur 20%.
- Etwa 2.000.000.000.000 (= zwei Billionen!) Euro werden in den kommenden zehn Jahren an die nächste Generation vererbt. Rund 15 Millionen Haushalte teilen sich das Geld, die einzelnen Erbschaften sind unterschiedlich groß.
- Fast 42 Quadratmeter hat jeder Deutsche im Durchschnitt zum Wohnen.
- In einer Wohnung leben statistisch 2,2 Personen.
- Mehr als die Hälfte der Westdeutschen und zwei Drittel der Ostdeutschen wohnen zur Miete.
- Eine Mietwohnung kostet durchschnittlich rund 400 Euro im Monat.
- Mit 22 Jahren sind die meisten Frauen aus ihrem Elternhaus

ausgezogen, mit 24 Jahren auch die meisten Männer.

- Ein Deutscher zieht durchschnittlich alle zehn Jahre um; meistens ist die neue Wohnung nur wenige Kilometer von der alten entfernt.
- Fast jeder Zweite teilt seine Wohnung mit einem Haustier, am liebsten mit einer Katze oder einem Hund.
- Rund 400 000 Menschen im Land sind obdachlos.
- 46 % der Deutschen glauben an einen Gott.
- 72 % der Westdeutschen gehören der evangelischen oder der katholischen Kirche an – in Ostdeutschland sind es nur 25 %.
- Einen Gottesdienst besucht jeder zehnte Deutsche regelmäßig.
- Rund 700 000 Deutsche sind Muslime, 100 000 Buddhisten und 25 000 Juden.
- 42 % meinen, dass ein vierblättriges Kleeblatt Gutes bedeutet; 36 % denken, dass es ihnen Glück bringt, wenn sie einem Schornsteinfeger begegnen.
- Vor der Zahl 13 fürchten sich 28 %.
- mit zwei Kindern knapp 20 %.
- Das meiste Geld geben die Deutschen für das Wohnen aus (33 %); für Fahrtkosten und für Lebensmittel jeweils 14 %.
- Einen von zehn Euro, über die sie frei verfügen können, tragen die Bundesbürger auf die Bank.
- Im Durchschnitt besitzt jeder Haushalt 104 000 Euro.
- 17% der Deutschen besitzen Aktien oder Aktienfonds.
- Jeder 13. Haushalt ist überschuldet.
- 14 % der Deutschen gelten als arm, 6 % als reich.

Thema III
Bedienungsanleitung

Fertigkeit: *schriftliche Rezeption*

Lernziel: *Kann konkrete Anweisungen und Aufträge verstehen. Kann einer einfachen Anleitung folgen.*

Material: *Authentische Bedienungsanleitungen zu dem in Deutschland hergestellten Haushaltsgerät.*

Aufgabe 1. Was für Gegenstände sind das?

Ordnen Sie anhand der Bilderreihe aus Aufgabe 3 die passenden Nomen den Buchstaben zu und füllen Sie die Tabelle aus:

1. Stopfer
2. Motorblock
3. Lochscheibe
4. Einfüllschale
5. Ein-/ Ausschalter
6. Verschlussring
7. Einfüllschacht
8. Kopf des Fleischwolfs
9. Durchlauf
10. grosse Lochscheibe
11. Schnecke
12. feine Lochscheibe
13. Kreuzmesser

A	A1	B	B1	B2	B3	C	D	E	E1	E2	F	G

Aufgabe 2. Suchen Sie für die deutschen Nomen aus Aufgabe 1 russische Entsprechungen:

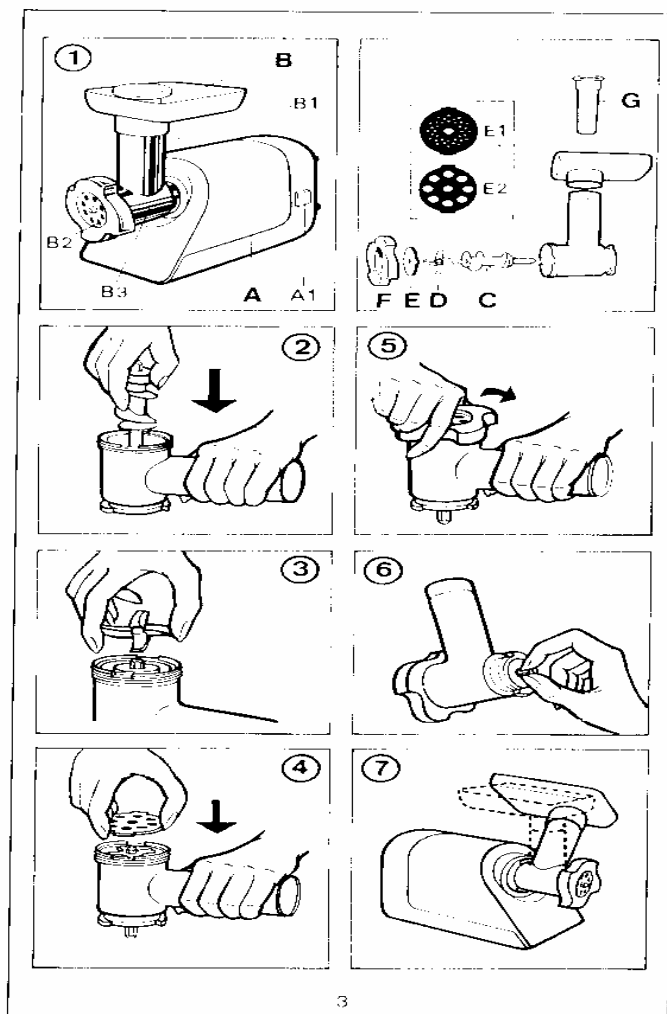
Двигатель, выключатель, поддон, трубка питания, головка корпуса, мясорубка, спиральный шнек, 4-секционный нож, сетка, мелкоячеистая сетка, крупноячеистая сетка, гайка, толкатель.

Aufgabe 3. Welche Anleitung passt zu welchem Bild?

Fleischwolf

Montage:

- a) Halten Sie den Einfüllstutzen so, dass die große Öffnung nach oben zeigt.
- b) Überzeugen Sie sich, ob Sie alles richtig montiert haben, indem Sie am hinteren Ende der Schnecke drehen. Die Schnecke muss fest sitzen; sie darf weder Spiel haben, noch sich drehen lassen. Wenn doch, müssen Sie noch einmal neu montieren.
- c) Schrauben Sie den Verschlussring auf, ohne ihn ganz festzudrehen.
- d) Stecken Sie die Schnecke senkrecht in die Öffnung, so dass die Spitze am anderen Ende wieder herauskommt.
- e) Setzen Sie die Einfüllschale auf. Der fertig montierte Fleischwolf kann nun auf den Motorblock aufgesetzt werden. Den Kopf etwas nach rechts drehen und einsetzen. Dann nach links drehen bis er einrastet und gerade steht.
- f) Setzen Sie das Kreuzmesser ein. Die scharfe Seite zeigt nach außen.
- g) Setzen Sie die gewünschte Lochscheibe ein, so dass die beiden Enden der Lochscheibe in die Aussparungen des Einfüllstutzens passen.
- h) Schrauben Sie den Verschlussring fest.



Aufgabe 4. Rekonstruieren Sie die richtige Reihenfolge der einzelnen Schritte in der Montageanleitung des Fleischwolfs.

Aufgabe 5. Was kann man tun? Was muss wie sein?

Stecken, einsetzen, drehen, aufschrauben, festschrauben, montieren, aufsetzen, sich überzeugen

so dass	in die Öffnung	die Einfüllschale	auf den Motorblock
ob Sie...	das Kreuzmesser	nach links	Verschlussring

Muster: Stecken Sie die Schnecke...

Aufgabe 6. Wie werden die Aufforderungen in der obigen Gebrauchsanweisung zum Ausdruck gebracht? Suchen Sie verschiedene Strukturen und schreiben Sie zu jeder Struktur je ein Beispiel heraus.

Aufgabe 7. Schreiben Sie zu folgenden Sätzen alternative Strukturen zum Ausdruck der Aufforderung!

Imperativ: *Stecken Sie die Schnecke senkrecht in die Öffnung.*

Aussagesatz: *Sie setzen die Einfüllschale auf!*

Aussagesatz mit Modalverb: *Zum Schluss können Sie einige Brotstücke durchdrehen.*

Aussagesatz im Passiv: *Das Gerät wird ausgeschaltet.*

Infinitiv: *Das Fleisch mit dem Stopfer nach unten drücken.*

Partizip Perfekt: *Die gewünschte Lochscheibe aufgesetzt, der Verschlussring aufgeschraubt.*

Sein + Inf. mit zu: *Das Gerät ist anzuschließen.*

Thema IV
Bewerbungsschreiben

Fertigkeit: *produktiv schriftlich*

Lernziele: *Kann klare, gut strukturierte Texte zu komplexen Themen verfassen und dabei die entscheidenden Punkte hervorheben, Standpunkte ausführlich darstellen und durch Unterpunkte oder geeignete Beispiele oder Begründungen stützen und den Text durch einen angemessenen Schluss abrunden.*

Kann sich klar und präzise ausdrücken und sich flexibel und effektiv auf die Adressaten beziehen.

Aufgabe 1. Was fällt Ihnen zum Thema Bewerbung ein?



- Wo kann man Stellenangebote finden? (An welchen Tagen werden in den Tageszeitungen die meisten Anzeigen veröffentlicht?)
- Was muss man bei einer Bewerbung beachten?
- Was gehört zu einer kompletten Bewerbungsmappe?

Aufgabe 2. Ordnen Sie die Angaben A–G den folgenden Teilen eines Bewerbungsschreibens zu:

- A. Praktikantenstelle in Ihrem Haus in der Online-Redaktion
- B. Sehr geehrte Damen und Herren
- C. TT-Com Personalabteilung Postfach 6000 Frankfurt
- D. Ich würde mich freuen, wenn es eine Möglichkeit gäbe, dieses Praktikum bei Ihnen zu machen
- E. Anlagen: Lebenslauf, Zeugnisse in Kopie
- F. Mit freundlichen Grüßen
- G. ich möchte mich bei Ihnen um eine Praktikantenstelle im Bereich Online- Journalismus bewerben, da ich nach meinem Studienabschluss im Fach Kommunikationswissenschaften gern in diesem Bereich arbeiten möchte.

- 1) Grussformel
- 2) Anschrift des Empfängers
- 3) Betreffzeile

- 4) Anrede
- 5) der erste Satz
- 6) Schlussformel
- 7) Anlagevermerk

1	2	3	4	5	6	7

Aufgabe 3. Suchen Sie in der *Stellenanzeige* (links) und in dem *Bewerbungsschreiben* (rechts) Informationen zu folgenden Punkten, füllen Sie den Raster aus.

<p>WAS IN DER ANZEIGE STEHT</p> <p>Weltweit erfolgreich, anspruchsvoll, modern, sympathisch: Dafür steht unser Haus in der internationalen Modewelt. Für unsere Filiale in der Frankfurter Innenstadt suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt eine/n erfahrene/n Verkäufer/in mit Aufstiegsmöglichkeit zum/zur Filialleiter/in. Erste Erfahrungen konnten Sie bereits in gleichbaren Tätigkeiten sammeln. Sie suchen nicht nur eine Arbeitsstelle, sondern möchten sich mit Ihren Aufgaben identifizieren. Internationaler Hintergrund ist von Vorteil. Bitte senden Sie Ihre vollständigen Bewerbungsunterlagen an:</p> <p>STRANIX GmbH, Personalabteilung, Breite Gasse 7, 61234 Frankfurt, Tel. 069/11120</p>	<p>... UND WAS DER BEWERBER SCHREIBT</p> <p><i>... ihr Angebot in der Frankfurter Rundschau interessiert mich sehr. Für eine Mitarbeit in Ihrem Haus bringe ich eine kaufmännische Ausbildung in der Modebranche und Erfahrung im Verkauf mit. Seit Februar 2003 bin ich in Deutschland und arbeite als Fachverkäufer für italienische Mode bei Massimo Vastano in Frankfurt. Vorher habe ich in einem großen Modehaus in Bologna ein sechsmonatiges Praktikum gemacht. Seit dieser Zeit habe ich einen guten persönlichen Kontakt zum Vertriebsdirektor von Moda Roma. Die Mode dieser Firma verkaufe ich auch heute noch gern und erfolgreich. An meinem jetzigen Arbeitsplatz bin ich auch für Reklamationen zuständig. Leider handelt es sich nur um eine Teilzeit-Anstellung. Aus privaten Gründen möchte ich in Frankfurt bleiben und Vollzeit arbeiten. Ich bin bereit, für meine berufliche Entwicklung viel zu arbeiten. Meine Kündigungsfrist beträgt drei Wochen zum Quartalsende.</i></p>
--	---

	Internationalität	Arbeitsbeginn	Qualifikation	Ernsthaftes Interesse
<i>Stellenanzeige</i>	Weltweit ...in der internationalen Modewelt			
<i>Bewerbungsschreiben</i>	Vorher habe ich in einem grossenModeh aus in Bologna ein sechsmonatiges Praktikum gemacht.			

Achtung: Immer mehr Stellenanzeigen gibt es im Internet. Aktuelle Adressen: www.stellenanzeigen.de
www.monster.de
www.jobrobot.de

Aufgabe 4. Ergänzen Sie die fett gedruckten Wörter aus der Anzeige im Bewerbungsschreiben.

Firma Monsori & Drall sucht
Praktikant/in für die Marketingabteilung
Voraussetzungen:

- gute **Sprachkenntnisse** in Englisch (und einer weiteren Fremdsprache)
- **Ausbildung** als Werbekaufmann/frau oder Studium (mind. 5 Semester) plus praktische **Erfahrung**
- Teamfähig, belastbar, kreativ, **kommunikativ**

Dauer des Praktikums: 3 bis 6 **Monate**.
Interesse an einem **Praktikum**? Dann bewerben Sie sich bei Arnold Perlozzi, Kastanienallee 45, 76139 Karlsruhe. Online-Bewerbungen bitte an a.perlozzi@monsoridrall.de

Bewerbung um ein Praktikum, Ihre Stellenausschreibung in Die Zeit, 07.07.05

Sehr geehrter Herr Perlozzi,
Sie suchen eine kompetente _____ mit guten _____ in English für Ihre Marketingabteilung?

Das könnte ich sein, denn ich erfülle alle _____ : Ich spreche nicht nur fließend Englisch, sondern auch Französisch, Spanisch und Deutsch. Ich habe vor einem Jahr meine _____ als Werbefachfrau abgeschlossen und arbeite seitdem bei der Firma Anuncio in Madrid als Trainee. Ich bin teamfähig und verfüge über gute soziale und _____ Kompetenzen.

Aus persönlichen Gründen interessiere ich mich sehr für ein _____ in Deutschland. Gerade Ihre Firma ist bei uns in Spanien bekannt und wird wegen Ihrer guten Qualität sehr geschätzt. Ich habe besonderes Interesse an Ihren neuen Werbestrategien und möchte gerne mehr _____ in diesem Bereich sammeln.

Ab dem 10. Oktober könnte ich Ihnen für 6 _____ als Praktikantin zur Verfügung stehen.

Über eine positive Antwort von Ihnen würde ich mich sehr freuen.

Mit freundlichen Grüßen

Liliana Reyes Palacio


Anlage: Lebenslauf, Zeugnisse.

Aufgabe 5. Was passt nicht? Markieren Sie.

1. Anlagen – Anschreiben – Zeugnisse – Lebenslauf
2. Anschreiben – Bewerbungsmappe – Stellenanzeige – Unterlagen
3. Bewerber – Personalreferent – Kandidat – Interessent
4. Lebenslauf – persönliche Daten – Ausbildung – Schwächen

Aufgabe 6. Bewerbung um einen Praktikumsplatz

Situation: Sie möchten in Deutschland ein Berufspraktikum machen. Bei folgenden Firmen oder Institutionen können Sie sich bewerben:

 BAUER Verlagsguppe	<i>Bauer Verlagsguppe Redaktion kochen & genießen Burchardstr. 11 20077 Hamburg</i>
---	---

DAIMLERCHRYSLER DaimlerChrysler AG Forschung und Technologie EP/MEE 70546 Stuttgart

	<p>Fit und Fun Sportreisen Personal <i>Gerolsweg 34</i> <i>48159 Münster</i></p>
---	--

<p>Bayer</p> <p>Bayer AG Bayer Business Services GmbH Human Resources Services 51368 Leverkusen</p>	
---	---

Schreiben Sie einen Bewerbungsbrief um eine Praktikantenstelle an eine der oben aufgeführten Firmen bzw. Institutionen. Ihr Brief sollte mindestens zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt enthalten:

- Ihre Ausbildung/Ihre Berufsausbildung
- Ihre Interessen und Vorlieben
- Grund für die Berufsrichtung
- Grund für Praktikantenstelle in Deutschland

Bevor Sie den Brief schreiben, überlegen Sie sich die passende Reihenfolge der Punkte, eine passende Einleitung und einen passenden Schluss. Vergessen Sie nicht Ihre Adresse, Adresse der Institution / Firma, Datum, Betreffzeile, Anrede und Schlussformel! Sie haben 30 Minuten Zeit den Brief zu schreiben. Schreiben Sie 150-200 Wörter.

Thema V Beschwerde

Fertigkeit: *Produktion schriftlich*

Lernziele: *Kann ein vertrautes Thema systematisch darlegen und dabei entscheidende Punkte angemessen hervorheben sowie die Darlegungen stützende Beispiele anführen.*

Kann in Briefen verschiedene Gefühle zum Ausdruck bringen und die persönliche Bedeutung von Ereignissen und Erfahrungen hervorheben sowie Mitteilungen oder Ansichten der Korrespondenzpartner kommentieren.

Aufgabe 1. Setzen Sie die fehlenden Wörter aus dem Schüttelkasten ein:

eingeschaltet – Beschwerde – entsprochen – fordert – reklamiert – Rechtsanwalt

Wenn man mit einer Ware oder Dienstleistung nicht zufrieden ist, sollte man sich vor einer 1. _____ nicht scheuen. Dabei 2. _____ man die Mängel, d.h. die Punkte, die nicht den Erwartungen 3. _____ haben. Dabei gilt die Grundregel: Hartnäckigkeit und Höflichkeit zahlen sich aus. Man 4. _____ dann höflich, aber deutlich einen Teil der entstandenen Kosten zurück. Der Vorgang sollte exakt geschildert und, wenn möglich, sollen auch Belege beigelegt werden. Meist hilft der dezente Hinweis, dass ein 5. _____ 6. _____ wird.

Aufgabe 2. Was ist für eine Beschwerde angemessen? Ordnen Sie zu.

Ort Datum	und	Betreff	Anrede	Briefftext	Grußformel

Hallo Sie du dein Brief hochachtungsvoll liebe Frau euch beste Grüße sehr geehrte Dame... Ihr Schreiben vom... aus diesem Grund Ihnen mein Lieber mit freundlichen Grüßen anlässlich Ihres Schreibens vom... euer Angebot Ihr Wie geht es Ihnen? Sehr geehrte Damen und Herren am schönen 5. Oktober Berlin, den 3. Januar 2007 schöne Grüße Berlin, 3.1. 07

Aufgabe 3. Wenn Sie sich für die Beschwerde entscheiden, lesen Sie zuerst die Werbeanzeige, dann die unten beschriebene Situation und die vorgegebenen Aspekte.



Sprachtraining für Erwachsene, Vorsprung mit Fremdsprachen:
Berufsspezifische Einzel-, Crash- und Intensivkurse für Fach- und Führungskräfte.
Intensiv- und Ferienkurse weltweit.
Anerkannt als Bildungsurlaub.

Der Weg zum Erfolg

Bitte fordern Sie unsere ausführlichen Unterlagen an:
ABC-Sprachreisen Fürstenstr. 13 70913 Stuttgart
Tel. 0711/940678 Fax 0711/9406910

Sie haben die obige Anzeige gelesen. Leider versprach sie zuviel. Sie konnten Ihr Deutsch kaum verbessern. Und mit der Wohnung waren Sie gar nicht zufrieden, weil sie erhebliche Mängel hatte. Sie sind enttäuscht und möchten sich beschweren.

Schreiben Sie einen Beschwerdebrief an den Reiseveranstalter *ABC-Sprachreisen*. Ihr Brief sollte folgende Aspekte enthalten:

- Unterricht und Lehrkräfte
- Methoden im Unterricht
- Unterkunft
- Entschädigung

Lösungen

I. Telefonate

3.

1. Diktiergerät, 2. Fernseher, 3. Faxgerät, 4. Computer/ Internet, 5. CD-Player, 6. Computer/Beamer, 7. Telefon.

12.

1.	D
2.	J
3.	I
4.	H
5.	E
6.	A
7.	B

19.

	Brief	Telefon	E-Mail	Fax
Kosten				
– große Entfernungen, mehrere Adressaten, große Datenmenge	0	–	+	–
– Inland, wenige Adressaten, kleinere Datenmenge	–	+	0	+
– Inland, ein Adressat, kleine Datenmenge	0	+	0	+
Geschwindigkeit	–	+ / 0	+	+ / 0
Datenmenge				
– groß	0	–	+	–
– klein	+	+	+	+
Datenart				
– elektronisch	–	–	+	–
– nicht elektronisch: einfacher Text	+	+	–	+
Bilder, Tabellen, etc.	+	0		+
Rechtssicherheit	+	–	–	0
Entfernungen				
– groß	0	0	+	0
– klein	+	+	0	+
Schwierige, problematische Themen/ Absprachen	+	+	–	–
Einfache Bestätigung/ Absage	–	+	+	+

Adressaten:			+	
- einer	+	+	+	+
- mehrere	0	-	+	0
- an verschiedenen Orten	0	-		0
Formelle Kommunikation	+	0	-	-

20.

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Der Vielredner

Nachdem er eine Weile geredet hat, unterbrechen Sie ihn. Nennen Sie z.B. seinen Namen und kommen Sie ihm mit einer positiven Bemerkung oder einem Lob entgegen. Führen Sie ihn mit geschlossenen Fragen durch das Gespräch und nutzen Sie kleine Pausen (z.B. Luftholen), um in das Gespräch zu kommen.

Der Besserwisser

Gehen Sie auf ihn ein und bestätigen Sie ihn, so können Sie leichter mit ihm umgehen.

Der Schüchterne

Hören Sie sensibel heraus, welche Bedeutung hinter seinen Worten und seinem Verhalten steht. Geben Sie ihm das Gefühl, dass Sie ihn akzeptieren. Seien Sie aufgeschlossen und herzlich.

Der Zögerliche

Loben Sie ihn. Bieten Sie ihm Alternativen an und helfen Sie ihm bei Entscheidungen. Beenden Sie geschickt und höflich das Gespräch, wenn seine Fragen sich wiederholen.

Der Aggressive

Hören Sie interessiert zu und starten Sie keine Gegenangriffe. Senden Sie Ich-Botschaften und bewahren Sie Ruhe. Verwenden Sie Zauberwörter und üben Sie keine Kritik.

21.

- Das Herausfinden des Wesentlichen;
- Die Anordnung der Notizen;
- Die Benutug von Abkürzungen und Symbolen;
- Die Auswertung von Notizen

Tests

Variante I

1 B

der Herr; -en: Das Substantiv „Herr“ gehört zur n-Deklination, Außer im Nominativ Singular steht in allen Kasus die Endung „-(e)n“.

2 A

3 A

(B ist falsch, da im Ausgangssatz die Dativergänzung „mir“ fehlt.

4 D

zuständig: verpflichtet oder berechtigt sein, etwas zu entscheiden oder zu bearbeiten.

kompetent: ein Fachmann / Experte in einem Bereich sein.

5 D

Bei A) müsste es heißen : „*Frau X hebt das Telefon im Moment nicht ab.*“, bei B) „*Der Apparat von Frau X ist gerade besetzt.*“ bei C) „*Da wird gerade gesprochen.*“

6 A

jdn. einseifen: jemanden mit vielen schönen Worten zu etwas überreden; jemanden übers Ohr hauen, betrügen.

jdn. ausbremsen: jemanden stoppen oder austricksen.

etw. abstreiten: behaupten, etwas nicht gemacht zu haben.

7 D

unbekömmlich: nicht genießbar; „ein unbekömmliches Essen“. Zwar könnte es sein, dass der Kollege wirklich im Augenblick schlechte Laune hat, und ein Gespräch dem Anrufer schlecht „bekommt“, aber dies würde man wohl kaum einem Kunden sagen.

8 B

Die Begriffe „*Selbstwahlnummer*“ und „*Direktwahlnummer*“ sind erfunden. Der Begriff „*Notrufnummer*“ wird in Deutschland allgemein nur für die zentralen Nummern der Polizei (110) und des Rettungsdienstes (112) verwendet.

9 C

erteilen: jemandem etwas (in sprachlicher Form) geben: „*Ich erteile Ihnen die Erlaubnis / die Vollmacht / den Auftrag.*“

ermitteln: etwas durch Nachforschungen herausfinden: *Die Polizei ermittelt den Täter.*

entrichten: etwas bezahlen: „*Wir müssen noch den Mitgliedsbeitrag für 200... entrichten.*“

10 D

Variante II

1 A

überbringen: jdm. etwas persönlich von jdm. bringen; *Er überbrachte ihr die Glückwünsche der Kollegen; „Ich muss Ihnen eine traurige Nachricht von Ihrem Sohn überbringen.“*

übertragen: etwas mithilfe eines technischen Mediums (Fernsehen, Funk) übermitteln, senden; *„Es folgt nun die Übertragung des Fußballländerspiels Deutschland-Schweiz.“*

2 C

der Kanal, Kanäle: in der Nachrichtentechnik das Medium, über das die Übertragung von Daten zwischen Sender und Empfänger stattfindet.

das Netz, -e: Kurzform für das Internet.

der Straps, -e: Strumpfhalter

3 C

4 C

jdn. etwas antun: jemanden verletzen

5 B

6 A

drängen: jdn. mit Nachdruck auffordern, etwas zu tun; jdn. zur Eile drängen; *„Dränge mich bitte nicht, dass ich mich sofort entscheide.“*

bedrängen: jdn. in die Enge treiben, drohend verfolgen; *„Ich fühle mich von den Journalisten bedrängt.“*

drängeln: immer wieder dringend bitten; *Das Kind hat so lange gedrängelt, bis seine Mutter ihm dann doch die Süßigkeiten gekauft hat.*

7 B

8 A

abheben: *„Könnten Sie bitte den Telefonhörer für mich abheben?“*

9 C

hangeln: 1.) sich hängend mit den Händen an einem Turngerät / einem Seil fortbewegen; 2.) mit kleinen Schritten beharrlich vorwärts kommen: *Er hangelt sich durch alle Abteilungen nach oben.*

10 A

Bei Formulierung B) dürfte sich der Gesprächspartner aufgerufen fühlen, seine persönliche Beziehung zu Frau Meier intimer zu gestalten.

Bei Formulierung C) wird der Gesprächspartner gebeten, Frau Meier gut verpackt per Post oder Boten an den Sprecher zu senden.

Formulierung D) könnte von einem Arzt stammen, der dem Pflegepersonal den Auftrag erteilt, die offene Wunde einer Patientin zu versorgen. Richtig wäre hier: *„Könnten Sie mich noch einmal mit Frau Meier verbinden?“*

II. Schaubild

3.

b1, c2, a3, d4

6.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	6	5	8	11	9	4	7	2	7	3

10.

1. Glaube, 2. Liebe, 3. Träume, 4. Gesundheit, 5. Kinder, 8. Politik, 7. Bildung, 8. Wohnen, 9. Freizeit, 10. Arbeit, 11. Tod, 12. Geld

III. Bedienungsanleitung

1.

A	A1	B	B1	B2	B3	C	D	E	E1	E2	F	G
1	5	4	7	8	2	11	13	3	12	10	6	1

2.

Stopfer – толкатель Motorblock – двигатель Lochscheibe – сетка Einfüllschale – поддон Ein-/ Ausschalter – выключатель Verschlussring – гайка Einfüllschacht – трубка питания	Kopf des Fleischwolfs – головка Durchlauf – корпус мясорубки große Lochscheibe – крупноячеистая сетка Schnecke – спиральный шнек feine Lochscheibe – мелкоячеистая сетка Kreuzmesser – 4-секционный нож
--	--

3.

a) 2, b) 6, c) 5, d) 2, e) 7, f) 3, g) 4, h) 6

4.

1 – a) 5 – c)
2 – d) 6 – h)
3 – f) 7 – b)
4 – g) 8 – e)

5.

Stecken Sie die Schnecke in die Öffnung, setzen Sie das Kreuzmesser auf, drehen Sie den Kopf nach links, schrauben Sie den Verschlussring fest, überzeugen Sie sich, dass Sie alles richtig montiert haben, setzen Sie die Einfüllschale auf.

IV. Bewerbung

1.

Der Stellenmarkt in den Tageszeitungen erscheint meistens am Wochenende. Auch in kostenlosen Anzeigebaltern werden Jobs angeboten.

Bei einer Bewerbung muss man Folgendes beachten:

– persönliches Schreiben soll in wenigen Worten viel über den Bewerber sagen: Warum ist er/sie speziell für diesen Job der richtige Mann/die richtige Frau? Die Sprache soll natürlich sein, aber sachlich bleiben. Also keinen albernen Reklametext. Das Anschreiben muss den Empfänger neugierig machen – in zehn Sekunden.

– im Anschreiben muss stehen, warum Sie sich um diese Stelle bewerben und nicht um eine andere.

2.

1	2	3	4	5	6
F	C	A	B	G	E

3.

	Internationalität	Arbeitsbeginn	Qualifikation	Ernsthaftes Interesse
<i>Stellenanzeige</i>	Weltweit ...in der internationalen Modewelt	Zum nächstmöglichen Zeitbeginn	Erfahrene/r Verkäufern mit Aufstiegs-möglichkeit	Sie ... möchten sich mit Aufgaben identifizieren
<i>Bewerbungsschreiben</i>	Vorher habe ich in einem großen Modehaus in Bologna ein sechsmonatiges Praktikum gemacht	Meine Kündigungsfrist beträgt 3 Wochen zum Quartalsende	Fachverkäufer für italienische Mode	Bin bereit für meine berufliche Entwicklung viel zu arbeiten

5.

1. Anlagen; 2. Stellenanzeige; 3. Personalreferent; 4. Schwächen

V. Beschwerde

1.

1. Beschwerde; 2. reklamiert; 3. entsprochen; 4. fordert; 5. Rechtsanwalt; 6. eingeschaltet

2.

Ort und Datum	Betreff	Anrede	Brieftext	Grußformel
Berlin, den 3. Januar 2006	Ihr Schreiben vom...	Sehr geehrte Damen und Herren	aus diesem Grund	mit freundlichen Grüßen, hochachtungsvoll

Quellenangaben

1. Die besten Tipps für erfolgreiches Telefonieren. Beispiel 7. In: Markt. Handbuch für Osteuropa und Zentralasien. – Goethe-Institut, 1999. – S. 56–57.
2. Hantschel H.-J.: Mit Erfolg zum Zertifikat Deutsch Plus. Übungsbuch. – Stuttgart: Ernst Klett, Sprachen, 2005. – S. 28–29.
3. Keller A. / Roy Ch. / Schlüter M.: Telefonieren im Beruf. Deutsch für den Beruf. – Ismaning: Verlag für Deutsch., 2000. – S. 18.
4. Namuth K. / Lüthi Th.: Gesprächstraining. Deutsch für den Beruf. – Ismaning: Max Hueber Verlag, 2000. – S. 93.
5. So sind die Deutschen. In: Deutsch perfekt. Ausgabe – S. 17–19, 33.
6. Tipps für erfolgreiches Telefonieren. In: “Markt”, Ausgabe 23, 2005. – № 11. – S. 13.
7. Checkliste zur Bewertung der komplexen Rollenspiele (verändert) aus: <http://www.wirtschaftsdeutsch.de/materialboerse/telefon6.php3>
8. Tabelle „Welches Medium für welchen Anlass?“ aus: Olaf Fuhrmann (2000): Passende Briefe für alle Gelegenheiten, Falken Verlag, S.145
9. Tests aus: <http://www.wirtschaftsdeutsch.de/materialboerse/ueberblick-tell.php>

Учебное издание

ОВЧИННИКОВА Ольга Михайловна

ПРОФЕССИОНАЛЬНО-ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА ОСНОВЕ ПРАГМАТИЧЕСКИХ ТЕКСТОВ

Учебно-методическое пособие


Научный редактор кандидат филологических наук, доцент	<i>Ю. В. Кобенко</i>
Редактор	<i>И. В. Вялова</i>
Верстка	<i>А. В. Вельш</i>
Дизайн обложки	<i>Т. А. Фатеева</i>

Подписано к печати 11.10.2008. Формат 60x84 / 16. Бумага «Классика».
Печать RISO. Усл.печ.л. 3,61. Уч.-изд.л. 3,26.
Заказ 1154 Тираж 50 экз.



Томский политехнический университет
Система менеджмента качества
Томского политехнического университета сертифицирована
NATIONAL QUALITY ASSURANCE по стандарту ISO 9001:2000



ИЗДАТЕЛЬСТВО  **ТПУ**. 634050, г. Томск, пр. Ленина, 30.