

WIRTSCHAFTSDEUTSCH ALS FREMDSPRACHE

Ein Leitfaden mit ausgewählten Themen
für die Praxis



Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego

WIRTSCHAFTSDEUTSCH ALS FREMDSPRACHE

WIRTSCHAFTSDEUTSCH ALS FREMDSPRACHE

Ein Leitfaden mit ausgewählten Themen
für die Praxis

pod redakcją
Izabeli Kujawy

Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego
Gdańsk 2020

Autorstwo rozdziałów: Małgorzata Błaszewska (Rynek pracy), Ewelina Damps (Zarządzanie), Izabela Kujawa (Aktualne trendy na rynku pracy), Izabela Olszewska (Świat biurokracji), Ewa Wojacek (Komunikacja w przedsiębiorstwie)

Recenzent

dr hab. Anna Dargiewicz, prof. UWM

Native speaker

Matthias Guttke

Projekt okładki i stron tytułowych

Filip Sendal

Korekta techniczna, skład i łamanie

PRACOWNIA

Wszystkie ilustracje zamieszczone w publikacji wykorzystano na prawach wolnego dostępu (domena publiczna)

Publikacja sfinansowana ze środków projektu „PROgram Rozwoju Uniwersytetu Gdańskiego (ProUG) realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój na podstawie umowy nr POWR.03.05.00-00-Z308/17-00, zawartej pomiędzy Narodowym Centrum Badań i Rozwoju a Uniwersytetem Gdańskim w dniu 11.12.2017 roku” oraz ze środków Wydziału Ekonomicznego Uniwersytetu Gdańskiego



Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



© Copyright by Uniwersytet Gdański
Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego

ISBN 978-83-8206-097-3

ISBN 978-83-8206-167-3 (online)

Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego
ul. Armii Krajowej 119/121, 81-824 Sopot
tel./fax 58 523 11 37, tel. 725 991 206
e-mail: wydawnictwo@ug.edu.pl
www.wyd.ug.edu.pl

Druk i oprawa
Zakład Poligrafii Uniwersytetu Gdańskiego
ul. Armii Krajowej 119/121, 81-824 Sopot
tel. 58 523 14 49

Księgarnia internetowa:
www.kiw.ug.edu.pl

SPIS TREŚCI

Przedmowa	7
Bevor du dich in die Arbeit stürzt...	9
Stellenanzeigen unter der Lupe: das Unternehmen	24
Stellenanzeigen unter der Lupe: der (richtige) Kandidat	45
In ein paar Schritten zum Erfolg – Bewerbung	64
Vorstellungsgespräch	80
Verhaltensregeln in geschäftlichen Situationen	99
Management im Unternehmen	114
Human Resource Management	128
Zeitmanagement	148
Warenbestellung	166
Warenlieferung	186
Warenreklamation	206
Willkommen in der Welt der Bürokratie	224
Formulare rund um die Arbeit	224
Formulare rund um den Alltag	244
Formulare in der zwischenmenschlichen Kommunikation	260

PRZEDMOWA

Niniejszy skrypt jest przeznaczony dla studentów studiów pierwszego stopnia na kierunku filologia germańska (specjalność biznesowo-gospodarcza) i powstał w ramach projektu „PROgram Rozwoju Uniwersytetu Gdańskiego” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

Skrypt uwzględnia najnowsze trendy oraz wiedzę z zakresu gospodarki krajów niemieckiego obszaru językowego oraz komunikacji w biznesie. Jest on oparty na aktualnych i autentycznych materiałach niemieckojęzycznych, przystosowanych do potrzeb specjalistycznych zajęć dydaktycznych. Kolejne jednostki tematyczne zawierają każdorazowo, poza licznymi ćwiczeniami, wykaz słownictwa specjalistycznego wraz z tłumaczeniem.

Skrypt został opracowany przez grupę pięciu autorów będących pracownikami naukowo-dydaktycznymi Instytutu Filologii Germańskiej Uniwersytetu Gdańskiego. Redaktorem naukowym publikacji jest **dr Izabela Kujawa**. Za poszczególne jednostki tematyczne skryptu odpowiedzialne są:

Małgorzata Błaszowska

Rynek pracy:

- Skuteczne poszukiwanie pracy
- Rozmowa kwalifikacyjna
- Zasady komunikacji w biznesie

Ewelina Damps

Zarządzanie:

- Zarządzanie przedsiębiorstwem
- Zarządzanie kadrami
- Zarządzanie czasem

Izabela Kujawa

Aktualne trendy na rynku pracy

- Ogłoszenia o pracę (prezentacja firmy, opis stanowiska)
- Ogłoszenia o pracę (opis kandydata, kompetencje)
- Ubieganie się o pracę, dokumenty (życiorys, list motywacyjny)

Izabela Olszewska

Świat biurokracji

- Formularze urzędowe (socjalne, prawne)
- Umowy o pracę
- Formularze w komunikacji codziennej

Ewa Wojacek

Komunikacja w przedsiębiorstwie

- Zamawianie towarów
- Dostawa towarów
- Reklamacja zamówienia

KAPITEL 1

BEVOR DU DICH IN DIE ARBEIT STÜRZT... (Małgorzata Błaszczowska)

Sehen Sie sich das Foto an und beantworten Sie die Fragen.



canva.com

- Womit assoziieren Sie das Foto? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Stellen Sie sich vor: die Person auf dem Foto geht gerade zur Arbeit. Macht sie ihre Arbeit mit Vergnügen? Warum (nicht)?
- Unter welchen Umständen macht einem Menschen seine Arbeit wirklich Spaß? Welche Faktoren sind dabei ausschlaggebend?

Jede Generation stellt sich immer wieder die Frage: Was will ich mit meinem Leben machen? Was will ich erreichen? Oder: Womit kann ich mein Geld verdienen? Haben Sie sich schon einmal die Frage gestellt: Welcher Beruf ist gut für mich?

Den passenden Beruf zu finden, ist eine schwierige Aufgabe, die über die ganze berufliche Zukunft eines Menschen entscheiden kann. Viele Jugendliche haben Probleme damit, ihre Interessen und Fähigkeiten zu definieren und entsprechend auszurichten. Hilfreich wäre dabei die Entdeckung der beruflichen Veranlagungen, die in unserer Persönlichkeit oft tief verborgen liegen.

Manche suchen im Netz nach einem meist kostenlosen Berufstest (genannt auch Berufswahltest, Berufseignungstest oder Berufsfindungstest). Es ist ein Test, der unsere eigenen Stärken und Schwächen ermittelt und dazu passende Berufsvorschläge liefert. Fragen in einem solchen „Welcher Job passt zu mir – Test“ oder „Was soll ich werden – Test“ basieren auf unseren Vorlieben, auf Aktivitäten, die wir mögen, die uns Spaß machen und in denen wir einfach gut sind. Dabei sind die Antworten weder richtig noch falsch. Wichtig ist es halt, die Fragen ehrlich und nach seinem eigenen Ermessen zu beantworten. Neben den Stärken und Interessen sollten auch unsere persönlichen Ziele und Leidenschaften in die Berufsorientierung mit einbezogen werden.

Machen Sie einen von den im Internet zugänglichen Berufstests:

<https://www.arbeitsagentur.de/bildung/ausbildung/welche-berufe-passen>

<https://www.finest-jobs.com/Berufstest/Kostenloser-Test>

<https://berufstest.plakos.de/>

<https://www.futureplan.de/career/starte-durch/berufswahltest/>

<https://www.mein-wahres-ich.de/berufstest/start>

<http://www.berufsinteressentest.at/bkakooe3/>

- 1. Haben Sie schon eine gewisse Vorstellung, für welchen Beruf Sie sich entscheiden wollen? Dann lesen Sie die Abschnitte des Textes „Was ist der richtige Job für mich?“ und beantworten Sie die im Text gestellten Fragen aufrichtig und überlegt.**

Was ist der richtige Job für mich?

Den passenden Job zu finden, ist eine große Herausforderung und ganz nebenbei auch mit mehr oder weniger viel Glück verbunden. Wer genau weiß, was er will und was er kann, trifft mit höherer Wahrscheinlichkeit die richtige Entscheidung.

Was können Sie?

Ihre Fähigkeiten können Sie sich durch das Setzen von Häkchen auf Listen von Hard und Soft Skills vor Augen führen. Sie können aber auch ganz einfach Revue passieren lassen, mit welchen Fähigkeiten Sie die größten Erfolge in Ihrem Leben

erzielt haben – beruflich wie privat. Vielleicht besitzen Sie sogar Fähigkeiten, die Ihre Mitmenschen begeistern. Führen Sie sich diese Fähigkeiten vor Augen. Manchmal hilft auch das Feedback von Freunden, Kollegen oder Verwandten, eigene Fähigkeiten klar zu identifizieren. Erst dann sollten Sie sich dann mit den nachfolgenden drögen Listen auseinandersetzen.

- Welche Hard Skills bringen Sie mit?
Meine Hard Skills:
- Über welche Soft Skills verfügen Sie?
Meine Soft Skills:

Was wollen Sie?

Wollen Sie Familie, Freunde, Gesundheit oder Geld? Worauf können Sie am ehesten verzichten? Wer unbedingt den beruflichen Erfolg will, der wird in Kauf zu nehmen haben, dass für Freunde und Familie die Zeit fehlt. Lange Arbeitstage, Stress und eine hohe Reisetätigkeit lassen den Blutdruck steigen und die Lebenserwartung sinken. Sie müssen wissen, was Sie wollen und entscheiden, was Sie in die Waagschale werfen wollen.

Wer sich mit seinem Unternehmen voll identifiziert, dem macht der Job deutlich mehr Freude. Wer mit seinen Kollegen oder auch seinem Chef zumindest theoretisch auch privat ein Bier trinken würde, der geht auch morgens gerne zur Arbeit. Wer eine Tätigkeit ausübt, in der er seine Fähigkeiten voll entfalten kann, der wird deutlich zufriedener nach Hause gehen. Wem all dies egal ist, der sucht eine andere Herausforderung als der, dem diese Faktoren am Herzen liegen.

- Was will ich eigentlich? Was ist mir wirklich wichtig?
- Worauf könnte ich verzichten?

Quelle: <https://www.jobware.de/Ratgeber/Was-ist-der-richtige-Job-fuer-mich.html>

Jetzt können Sie sich ruhig auf die Suche nach einem Job machen ☺

2. **Wie und wo kann man nach einer Arbeitsstelle suchen? Welche Möglichkeiten gibt es? Welche Methoden sind besonders effizient? Warum?**

3. Was ist ein Inserat? Nennen Sie Synonyme zu diesem Nomen.

Das Inserat ist nicht nur eine der meistgenutzten Rekrutierungsmethoden vieler deutscher Firmen, sondern auch eine der erfolgreichsten. Jede zweite Stellenanzeige führt zur Einstellung eines neuen Mitarbeiters.

4. Was bedeutet die Wendung *eine Stelle ausschreiben*? Versuchen Sie sie mit anderen Worten zu erläutern.

5. Was gehört wohin? Ergänzen Sie die Tabelle:

- *Das Angebot des Unternehmens;*
- *Die Bezeichnung der Stelle;*
- *Anforderungen und Erwartungen seitens des Unternehmens;*
- *Zusätzliche Informationen/Bitten/Wünsche des Inserenten;*
- *Über das Unternehmen.*

„Wer wir sind...“	
„Wir suchen...“	
„Wir erwarten...“	
„Wir bieten...“	
„Wir bitten um...“	

6. Lesen Sie den Text *Inserate richtig lesen* und entscheiden Sie, welche der folgenden Aussagen dem Textinhalt entsprechen (richtig oder falsch).

	richtig	falsch
a. Eine typische Stellenanzeige besteht aus drei Teilen		
b. Die Bezeichnung der angebotenen Stelle fällt selten auf		
c. Komplizierte englische Bezeichnungen können manche Bewerber einschüchtern und verunsichern		
d. Muss-Voraussetzungen lassen sich an bestimmten Schlüsselwörtern erkennen		

e.	Wenn die Beschreibung einer ausgeschriebenen Stelle nicht ganz verständlich oder nicht eindeutig formuliert wird, kann man sich mit der Personalabteilung des Unternehmens in Verbindung setzen		
f.	Die Formulierung ‚interessante Vergütung‘ kann immer mit einem guten Festgehalt gleichgesetzt werden		
g.	Zusätzliche Informationen wie z. B. solche zur erwarteten Form sowie zum erwarteten Umfang der Bewerbung sollten vom Bewerber beachtet und berücksichtigt werden		
h.	Je schneller man sich bewirbt, desto größer wird die Gefahr, dass man im Anschreiben viele Fehler macht		

Inserate richtig lesen

In der Ausschreibung von offenen Stellen werden fachliche und persönliche Anforderungen an den idealen Bewerber formuliert. Beim Lesen der Angebote stellt sich häufig die Frage, auf welche Fähigkeiten das Unternehmen bei der Auswahl dann wirklich großen Wert legt. Wir zeigen Ihnen, worauf Sie beim Lesen einer Stellenanzeige achten sollten.

Das klassische Stelleninserat setzt sich regelmäßig aus den folgenden fünf Blöcken zusammen. In jedem dieser Blöcke können wertvolle Informationen versteckt sein:

„Wer wir sind ...“

Das Unternehmen stellt sich vor. Diese Informationen können für das Vorstellungsgespräch hilfreich sein. Achten Sie darauf, welches Unternehmen wirklich inseriert. Gerade bei Tochterunternehmen ist dies nicht immer auf den ersten Blick erkennbar. Hier finden sich ggf. wertvolle Informationen zu geplanten Projekten, zum Geschäftsverlauf und zur Organisationsstruktur.

„Wir suchen ...“

Hier steht die Bezeichnung der angebotenen Stelle. Sie sticht regelmäßig hervor. Lassen Sie sich durch schwer verständliche, vielleicht auch englische Bezeichnungen nicht beeindrucken. Manchmal sind sie einfach ein Ergebnis einer komplizierten Organisationsstruktur und bringen keine besonderen Anforderungen zum

Ausdruck. So ist ein „Incoming and Outgoing Correspondence Managing Director (m/w)“ einfach für die Poststelle zuständig. Die in der Anzeige beschriebenen Aufgaben, Anforderungen und erwartete Qualifikationen sind deutlich wichtiger als der Titel der Position. Nur hier erfahren Sie, was sich tatsächlich hinter der Stellenbezeichnung verbirgt.

„Wir erwarten ...“

Hier stehen die geforderten Anforderungen und Qualifikationen, häufig mit Aufgaben und Profil überschrieben. Doch nicht alles, was hier steht, wird wirklich vollumfänglich gefordert. Muss-Voraussetzungen sind erkennbar an Schlüsselwörtern wie „erforderlich“, „unabdingbar“, „notwendig“ oder „setzen wir voraus“. Optionale Voraussetzungen, die sich das Unternehmen somit wünscht, werden hingegen beispielsweise durch „idealerweise“ oder „wünschenswert“ abgeschwächt.

Achten Sie darüber hinaus auf erwartete Anforderungen, die nur implizit aufgeführt werden: Bewerben Sie sich beispielsweise in einem Unternehmen auf eine Stelle, die Kontakt mit dem spanischen Mutterkonzern mit sich bringt, können gute Spanischkenntnisse erforderlich sein. Unternehmen benutzen in Jobausschreibungen häufig ungenaue Adjektive wie „stark“, „hohe“ oder „sicher“. Anforderungen wie „mehrjährige Erfahrung“ und „ausgeprägte Problemlösungskompetenz“ lassen viel Raum für Interpretation: Lassen Sie sich von solchen ungenauen Anforderungen nicht abschrecken. Ob Sie über zwei, fünf oder sieben Jahre Berufserfahrung verfügen, bewerben Sie sich. Ähnlich verhält es sich etwa mit der „ausgeprägten Problemlösungskompetenz“: Ein Problem zu lösen, ist eine grundlegende Eigenschaft des Menschen. Das können Sie also.

Wenn Sie sich bei einer Formulierung unsicher sind, dann bewerben Sie sich im Zweifel einfach oder kontaktieren Sie die Personalabteilung des Unternehmens und bringen Sie so ganz nebenbei schon einmal Ihren Namen ins Spiel. Ihr Bewerbungsschreiben beginnen Sie dann mit „Bezug nehmend auf unser Telefonat vom ...“

Achten Sie auf Angaben zu Sprachen: „Sehr gute Englischkenntnisse“ oder „verhandlungssicheres Spanisch“ sind Angaben, die sich nach bestimmten Werten richten (...).

„Wir bieten ...“

Was bietet Ihnen das Unternehmen? Hier finden Sie besondere Schmankerl, mit denen ein Unternehmen Ihnen die Stelle schmackhaft machen möchte, etwa einen Dienstwagen zur privaten Nutzung, Umzugskostenerstattung oder die Option auf eine Betriebswohnung. Eine „interessante Vergütung“ kann ein gutes Festgehalt sein. Es ist aber auch möglich, dass es erst durch flexible Vergütungsbestandteile richtig interessant werden kann. Was ein „überdurchschnittliches Gehalt“ bedeutet, das werden Sie erst dann erfahren, wenn Sie das Unternehmen für sich einnehmen konnten. Solange sollte die Adressierung dieses Themas für Sie tabu sein.

„Wir bitten um ...“

Hier finden Sie Informationen zur erwarteten Form sowie zum erwarteten Umfang der Bewerbung. Diese Daten, wie z. B. den Ansprechpartner oder die Kennziffer, korrekt in das Anschreiben zu übernehmen, sollte ebenso selbstverständlich sein wie die Beachtung der Bewerbungsfrist.

Fazit – wann bewerben?

Bewerben Sie sich, wenn Sie die Anzeige vollständig verstanden haben und Sie entweder die Muss-Anforderungen erfüllen oder Sie relativ sicher sind, dass kaum ein anderer Bewerber alle Muss-Anforderungen erfüllen wird. Schließlich gilt: Je knapper der Markt, umso flexibler das Unternehmen. Zögern Sie nicht! Je schneller Sie sich bewerben, umso größer sind nach unseren Studien Ihre Chancen

Hinweis: Sperrvermerk und Chiffre

Es gibt unterschiedliche Gründe für eine Chiffre-Anzeige. Die Position kann noch besetzt sein. Der Wettbewerb soll nicht über eine Ausweitung des Geschäftsfeldes informiert werden. Das Unternehmen möchte nur mit geeigneten Kandidaten in Kontakt treten.

Sollte es sich um Ihren aktuellen Arbeitgeber handeln können, so sollten Sie sehr vorsichtig sein. Immer seltener werden Sperrvermerke berücksichtigt. Dies gilt nicht, wenn Ihre Bewerbung zunächst einer Personalberatung zugeht!

Quelle: <https://www.jobware.de/Ratgeber/stellenanzeigen-richtig-lesen.html>

Sperrvermerk: Vertraulichkeitserklärung; einschränken-
der Vermerk, an etwas hindernde Eintragung
in Dokumenten wie z. B. Ausweisen

Worterklärungen:

Tochterunternehmen, das – von einer Firma gegründete, kleinere Firma
ggf. (gegebenenfalls) – wenn es passt, wenn es sich so ergibt, möglicherweise
hervorstechen – auffallen, sich stark herausheben
zuständig sein für – zur Bearbeitung einer Sache berechtigt bzw. verpflichtet sein
sich verbergen – sich verstecken
unabdingbar – unbedingt nötig
abschwächen – mildern, schwächer machen
implizit – einbegriffen, mit einbezogen
ausgeprägt – deutlich, kennzeichnend gestaltet
Schmankerl, das (österr.) – leckeres kleines Gericht (hier: im übertragenen Sinne)
Kostenerstattung, die – die Rückgabe der Kosten
jemanden für sich einnehmen – jemanden für sich gewinnen
Frist, die – festgesetzter Zeitraum, Termin
zögern (mit D) – sich nicht entschließen können, abwarten
Wettbewerb, der – Kampf um die beste Arbeit, Leistung, Konkurrenz
Vergütung, die – die Rückerstattung, eine Vergütung für etwas bekommen

- 7. Markieren Sie in jedem Abschnitt des Textes den (Ihrer Ansicht nach) wichtigsten Satz, der einen konkreten Tipp/Hinweis beinhaltet. Sie können ruhig Ihre eigenen Anmerkungen dazu schreiben, z. B.:**

Abschnitt „Wer wir sind...“

Achten Sie darauf, welches Unternehmen wirklich inseriert. (Vorsicht bei Tochterunternehmen!)

- 8. Versuchen Sie die folgenden Sätze anders auszudrücken. Verwenden Sie den angegebenen Wortschatz:**

von Bedeutung sein, sich (nicht) einschüchtern lassen, sich (nicht) verunsichern lassen, sich in Verbindung setzen mit, bekannt machen, jemanden für sich gewinnen, warten, auffallen

- a. Die Bezeichnung der angebotenen Stelle sticht regelmäßig hervor;
- b. Auf welche Fähigkeiten legt das Unternehmen wirklich großen Wert?
- c. Lassen Sie sich durch schwer verständliche, vielleicht auch englische Bezeichnungen nicht beeindrucken;
- d. Lassen Sie sich von ungenauen Anforderungen nicht abschrecken;
- e. In Zweifelsfällen kontaktieren Sie die Personalabteilung des Unternehmens;
- f. So bringen Sie ganz nebenbei Ihren Namen ins Spiel;
- g. Das werden Sie erst erfahren, wenn Sie das Unternehmen für sich einnehmen;
- h. Zögern Sie nicht mit dem Anschreiben!

9. Ergänzen Sie die fehlenden Verben:

- a. eine Entscheidung _____;
- b. großen Wert _____;
- c. zum Ausdruck _____;
- d. sich auf eine/ um eine Stelle _____;
- e. etwas ins Spiel _____;
- f. Anforderungen und Erwartungen _____;
- g. mit geeigneten Kandidaten in Kontakt _____;
- h. Sperrvermerke _____;
- i. Bezug _____.

10. Ergänzen Sie die fehlenden Adjektive bzw. Adverbien. Achten Sie auf die Endungen:

überdurchschnittlich, erwartet, vollständig, angeboten, erst (___), optional, flexibel, ausgeprägt, mehrjährig

- a. die Anzeige _____ verstehen;
- b. _____ Vergütungsbestandteile;
- c. _____ Gehalt;
- d. mit der _____ Problemlösungskompetenz;
- e. _____ Erfahrung;
- f. _____ Anforderungen;
- g. _____ Voraussetzungen;
- h. die Bezeichnung der _____ Stelle;
- i. auf den _____ Blick.

11. Suchen Sie nach Synonymen zu den Verben:

- a. sich zusammensetzen aus – *bestehen aus*;
- b. versteckt sein – _____;
- c. inserieren – _____;
- d. hervorstechen – _____;
- e. zum Ausdruck bringen – _____;
- f. voraussetzen – _____;
- g. erfordern – _____;
- h. verfügen – _____;
- i. zögern – _____;
- j. berücksichtigen – _____.

12. Was bedeuten die Nomen unten? Können sie als Synonyme betrachtet werden oder gibt es auch Bedeutungsunterschiede?

*die Vergütung, das Gehalt, der Lohn, das Einkommen, der Verdienst,
die Bezahlung, das Entgelt*

13. Übersetzen Sie die Sätze ins Deutsche:

- a. Opisane w ogłoszeniu o pracę zadania i wymagania są o wiele ważniejsze od nazwy stanowiska.
- b. Niektóre wymagania pozostawiają wiele miejsca do interpretacji.
- c. Umiejętność rozwiązywania problemów jest jedną podstawowych cech człowieka.
- d. W razie wątpliwości proszę się skontaktować z działem kadr.
- e. W nawiązaniu do naszej rozmowy telefonicznej...
- f. Im szybciej złożysz aplikację, tym większe masz szanse na dostanie tej pracy.

14. Nachdem Sie ein Stellenangebot „entziffert“ und richtig interpretiert haben, müssen Sie sich selber noch einige Fragen stellen. Lesen Sie die Textpassagen unten und schreiben Sie die Sätze unter jedem Abschnitt zu Ende.

- **Passt das Unternehmen?**

Lesen Sie aufmerksam die Unternehmensbeschreibung. Weckt dies grundsätzlich Ihr Interesse, dann zögern Sie nicht, die Homepage des Unternehmens zu besuchen, um sich ein umfassendes Bild zu verschaffen.

Schon frühzeitig sollten Sie sich darüber hinaus mit der Frage auseinandersetzen, ob Sie lieber in einem großen oder doch eher in einem mittelständischen Unternehmen arbeiten wollen. Die Entscheidungswege in mittelständischen Unternehmen sind häufig kürzer. Entscheidungen werden regelmäßig schneller getroffen und lassen sich eher beeinflussen und nachvollziehen. Der Einfluss des Einzelnen auf den Erfolg des Unternehmens wird deutlich spürbarer. Viele mittelständische Unternehmen sind von einem hohen Gemeinschaftsgefühl und langen Zeiten der Betriebszugehörigkeit geprägt.

Großunternehmen bieten hingegen deutlich häufiger die Möglichkeit der Projektarbeit in internationalen Teams. Die stärkere Aufgabenteilung bietet mehr Möglichkeiten zur Spezialisierung. Die Organisation ist regelmäßig deutlich vielschichtiger und bietet differenziertere Entwicklungschancen.

Um zu prüfen, ob ein Unternehmen zu mir passt, muss ich _____

- **Passt die Branche?**

Werfen Sie einen Blick auf die Branche, in der das Unternehmen tätig ist. Manche Branche verspricht Sicherheit, andere sind in der Rezession, wieder andere konsolidieren, andere wachsen stark. Sie investieren Ihre gesamte Arbeitskraft in eine Branche und sollten Ihre Entscheidung mindestens genauso sorgfältig treffen, wie jede Anlageentscheidung. Größere Branchen bieten andere Vorteile als Branchen, die sich aus wenigen Marktteilnehmern zusammensetzen. Zugleich sollten Sie sich natürlich mit der Branche und den Produkten ebenso identifizieren können wie mit den Menschen, die diese Branche dominieren.

Um zu prüfen, ob die Branche zu mir passt, muss ich _____

- **Passt die Aufgabe?**

Häufig stimmt die in der Stellenanzeige beschriebene Aufgabe nur rudimentär mit der Herausforderung überein, die Sie erwartet. Letzterer sollten Sie natürlich

im Anschluss an eine vernünftige Einarbeitung gewachsen sein. Nutzen Sie den gesamten Bewerbungsprozess, um mehr über die tatsächliche Herausforderung zu erfahren und gehen Sie nicht davon aus, dass die in der Stellenanzeige genannten Aufgaben Ihnen tatsächlich begegnen werden. Manchmal lässt sich gerade der beste Kandidat hiervon abschrecken, statt dem Unternehmen die Möglichkeit zu geben, die Position auf die individuellen Fähigkeiten des Kandidaten zuzuschneiden. Frauen neigen deutlich häufiger dazu, ihre Fähigkeiten deutlich zu unterschätzen.

Um zu prüfen, ob die Aufgabe zu mir passt, muss ich _____

- **Passt der Arbeitsort?**

Überlegen Sie frühzeitig, wie Sie mit einem Umzug oder längeren Fahrzeiten umgehen. Sichern Sie sich die Unterstützung Ihrer Familie für Ihr Vorhaben. Viele Arbeitgeber werden diese Frage im Rahmen des Auswahlprozesses zur Sprache bringen. Schließlich sollen Sie sich vollumfänglich im neuen Job wohlfühlen.

Um zu prüfen, ob der Arbeitsort zu mir passt, muss ich _____

Fazit

Haben Sie den richtigen Job gefunden, dann werden Sie mit Freude an die Arbeit gehen, erstklassige Ergebnisse erzielen und Erfolge feiern. Ganz nebenbei werden Sie sich gut fühlen, was auf Ihre Freunde, Ihre Familie und Ihre Gesundheit ausstrahlt.

Quelle: <https://www.jobware.de/Ratgeber/Was-ist-der-richtige-Job-fuermich.html>

15. Folgende Abteilungen sind typischer Weise in größeren Unternehmen / Konzernen vorhanden. Versuchen Sie herauszufinden, womit sich die einzelnen Abteilungen beschäftigen und was ihre Aufgaben und Tätigkeitsbereiche sind.

- Geschäftsführung (Management);
- Personalabteilung (Human Resources);
- Buchhaltung, Rechnungswesen;

- Finanzen;
- Rechtsabteilung (Legal Department);
- Forschung & Entwicklung;
- Fertigung, Produktion;
- Qualitätssicherung.

**16. In welcher der oben genannten Abteilungen würden Sie gerne arbeiten?
Warum? Welche Fähigkeiten und Kompetenzen sind da gefragt?**

**17. Welche Formulierungen in Stellenangeboten sollten Sie stutzig machen?
Was kann das im Klartext heißen? Stellen Sie Vermutungen an.**

Beispiel:

Formulierung im Inserat: „Wenn **Belastbarkeit** eine Ihrer Stärken ist, dann sind Sie bei uns genau richtig“.

Deutung: Es ist möglich, dass der Arbeitgeber einen Mitarbeiter sucht, der ständig (möglicherweise unbezahlte) Überstunden macht und ohne Protest alle Einfälle seiner Vorgesetzten in die Tat umsetzen wird.

- „Wir suchen einen Mitarbeiter, der fähig ist Entscheidungen zu treffen und **Verantwortung** zu **übernehmen**“.
- „Wir bieten Ihnen **übliche Sozialleistungen**“.
- „Sie **investieren in Ihre Zukunft**, indem Sie bei uns arbeiten“.
- „Wir erwarten von Ihnen, dass Sie **pünktlich**, ... und ... sind“.
- „Ihre **Reisebereitschaft** ist besonders gefragt“.
- „Wir hoffen, dass **Organisationstalent** eine Ihrer Eigenschaften ist“.
- „Ihre **Fortbildungsbereitschaft** ist ein absolutes Muss“.
- „Ihre **Mobilität** wäre für uns von Vorteil“.
- „Wir legen großen Wert auf Ihre **kommunikativen Fähigkeiten**.“

18. Schriftlicher Ausdruck. Schreiben Sie jemandem, der nach einer Arbeitsstelle sucht, worauf er beim Lesen der Stellenangebote achten sollte.

Wortschatz

1. Anlage <-, -n> f – *wirtsch* Einsatz von Geld, Kapital – inwestycja
2. Fazit <-s, -s [o. -e]> nt – Schlussfolgerung f, Resümee nt – wniosek, podsumowanie

1. Feedback <-s, -s> nt – Reaktion f, Antwort f – reakcja
2. Frist <-, -en> f – festgesetzter Zeitraum, Termin m – termin
3. Lebenserwartung <-, kein Pl.> f – Zeitraum, den ein Mensch wahrscheinlich durchleben wird – przewidywana długość życia
4. Schmanckerl <-s, -n> nt *südd* – etwas Leckeres, hier: im übertragenen Sinne – łakomy kąsek
5. Vergütung <-, -en> f – Rückerstattung f, Bezahlen nt, Honorar nt – rekompensata, wynagrodzenie
6. Vorhaben <-s, -> nt – Plan m, Absicht f – zamiar, przedsięwzięcie, plan
7. sich auseinandersetzen (mit) – sich gründlich mit etwas befassen – rozprawić się z czymś, zgłębić coś
8. ausstrahlen (auf Akk.) – wirken auf Akk. – promieniować (na)
9. entfalten – entwickeln – rozwijać
10. erzielen – erlangen, erreichen
11. hervorstechen – auffallen, sich stark herausheben – wyróżniać się
12. konsolidieren – vereinigen, zusammen legen – łączyć
13. neigen (zu Dat.) – eine Vorliebe für etwas haben – skłaniać się (ku)
14. prägen – gestalten, formen – kształtować
15. umgehen (mit Dat.) – behandeln – obchodzić się (z), traktować
16. unterschätzen – zu gering schätzen – niedoceniać
17. übereinstimmen (mit Dat.) – zueinander passen, gleich sein – zgadzać się (z)
18. zögern (mit Dat.) – abwarten, sich nicht entschließen können – zwlekać, ociągać się (z)
19. zuschneiden (auf Akk.) – ausrichten auf – przystosować do
20. sich zusammensetzen (aus Dat.) – bestehen (aus Dat.) – składać się z
21. dröge – trocken, langweilig – suchy, nudny
22. mittelständisch – mittelgroß – średniej wielkości
23. tabu – unantastbar, verboten – nietykalny, zabroniony
24. rudimentär – verkümmert – szczątkowy
25. umfassend – weitgehend, alles erhaltend – całościowy, kompletny
26. sich etwas vor Augen führen – sich etwas vorstellen – wyobrazić sobie coś
27. einen Blick werfen auf (Akk.) – sich etwas kurz ansehen – rzucić okiem na coś
28. (einer Sache *Gen.*) gewachsen sein – mit einer Sache fertig werden – podołać czemuś
29. etwas in Kauf nehmen – sich mit etwas abfinden, etwas hinnehmen – uzwzględnić coś

30. etwas liegt mir am Herzen – etwas ist mir wichtig – coś mi leży na sercu
31. etwas Revue passieren lassen – (in Gedanken) an sich vorüberziehen lassen – zrobić przegląd
32. etwas zur Sprache bringen – beginnen über etwas zu sprechen – poruszyć jakąś kwestię
33. sich ein Bild verschaffen – eine Vorstellung von etwas gewinnen – uzyskać obraz czegoś

KAPITEL 2

STELLENANZEIGEN UNTER DER LUPE: DAS UNTERNEHMEN (Izabela Kujawa)

Sehen Sie sich die Fotos an und beantworten Sie die Fragen.



pixabay.com



- Womit assoziieren Sie die Fotos? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Wie wird unsere Arbeitswelt in Zukunft (in 10, 20, 30 Jahren) aussehen?
- Was fällt Ihnen zu den folgenden Begriffen ein? (in Bezug auf die Arbeitswelt);
 - Unternehmensform;
 - Unternehmensstruktur;
 - Konzern;
 - hochvernetzte, räumlich und zeitlich flexibilisierte Arbeitsorganisation;

- steigende Innovationskraft;
- Effizienz und Effektivität;
- Work-Life-Balance.

Es gibt heutzutage so viele Möglichkeiten einen Job zu finden. Jeder hat sich schon einmal die Frage gestellt: Wo soll man nach den besten Jobs suchen? Wie sieht eine professionelle Stellenanzeige aus, die uns einen guten Job versprechen kann?



Die noch vor einigen Jahren bekannteste und häufigste Art der Stellenanzeige war die klassische Anzeige in den Printmedien. Zwar ist sie heutzutage noch nicht ganz verschwunden, aber sie gehört zur Seltenheit. Die dominierende Art aller Stellenanzeigen ist heutzutage eine schriftliche Stellenanzeige auf den Online-Jobportalen. Jedes Unternehmen greift bei der Gestaltung eigener Stellenanzeigen auf kreative Lösungen, die die Aufmerksamkeit potenzieller Bewerber auf sich lenkt. Innovative Stellenanzeigen bestehen nicht nur aus dem Fließtext, sondern werden auch mit grafischen Elementen, Stichwörtern, Sprüchen und digitaler Technik ergänzt. Hauptsache sie fallen in der Menge klassischer Anzeigen auf, ziehen die Aufmerksamkeit auf sich. Das Medium Internet bietet nicht nur statische Inserate, die eine Mischung von Text und Bild sind. Immer häufiger erscheinen Video-Stellenanzeigen im Netz auf Online-Jobbörsen, die in Form einer dynamischen Präsentation ihr

Unternehmen mit seinen Aufgabenbereichen und Mitarbeitern vorstellt. Die Video-Stellenanzeigen haben zum Ziel das Interesse an dem Unternehmen und der ausgeschriebenen Stelle zu wecken, um den besten Kandidaten für eine bestimmte Stelle anzusprechen. Viele Stellenanzeigen weisen eine ähnliche Struktur auf und bestehen aus festen Elementen, die sich auf das Firmen-, Aufgaben-, Anforderungs-, Kandidatenprofil und Leistungen des Unternehmens beziehen und sie genau präsentieren.

1. **Wie haben die Deutschen nach Jobs im Jahre 2015 gesucht? Besprechen Sie die Graphik (s. oben). Vergleichen Sie Schlussfolgerungen aus der Graphik mit der aktuellen Situation auf dem Markt in Polen.**
2. **Haben Sie schon darüber nachgedacht, wo man nach den besten Jobs suchen soll? Dann lesen Sie den Text und kreuzen Sie die nachstehenden Aussagen an, die dem Text entsprechen.**

Hier sollten Kandidaten suchen. So findet man die besten Jobs

Der Job würde wie maßgeschneidert passen, doch das hilft wenig, wenn der potenzielle neue Mitarbeiter die Stellenanzeige gar nicht liest. Wie stellen Arbeitssuchende sicher, dass sie die relevanten Angebote nicht verpassen? Das Internet hat die Jobsuche einfacher gemacht. Wo man früher die Stellenanzeigen in Zeitungen und Fachmagazinen durchforstete, bekommt man heute nach wenigen Klicks Ausschreibungen geliefert, die zu einem passen könnten. Das Problem ist nur: Keine Jobbörse im Netz deckt wirklich alles ab. Und so kann es sein, dass einem die besten Chancen durch die Lappen gehen. Karriereberater erzählen, wie Bewerber sicherstellen, dass sie die für sie relevanten Angebote finden:

Zeitungen: Mancher Bewerber ist so auf das Netz fokussiert, dass er den Blick in die Print-Stellenmärkte vergisst. Dabei gibt es viele Firmen, die ausschließlich in Zeitungen inserieren, sagt Dietmar Leuninger, Karriereberater aus Harsum in Niedersachsen. Bei vielen Stellen führe kein Weg an der Lokalzeitung vorbei. Andere überregionale Zeitungen sind zum Beispiel für Stellen im Wissenschaftsbereich wichtig.

Meta-Jobbörsen: Wer im Netz nach Stellenanzeigen sucht, probiert es am besten zunächst mit Meta-Suchmaschinen. Dort lassen sich mit wenigen Klicks gleich mehrere Jobbörsen auf einmal absuchen, sagt Leuninger. Dazu gehören Seiten wie

indeed.de, kimeta.de oder opportuno.de. Manche von ihnen durchsuchen nicht nur Jobbörsen, sondern auch Firmenseiten nach Jobangeboten. Um sich einen ersten Überblick zu verschaffen, sind die Meta-Suchmaschinen ideal. Allerdings erlauben die Suchmasken oft keine besonders spezifische Einschränkung, sodass die Ergebnisse nicht unbedingt übersichtlich sind.

Branchenspezifische Jobbörsen: Die passendsten Jobangebote finden Bewerber häufig bei Jobbörsen, die sich auf einzelne Branchen spezialisiert haben. So gibt es zum Beispiel mit hotelcareer.de ein Jobportal, das sich auf Stellenangebote im Hotelbereich konzentriert. Nur an Naturwissenschaftler richtet sich jobvector.de. Medienleute und Kreative sehen sich beispielsweise bei dasauge.de um.

Um die für den eigenen Bereich relevanten Jobbörsen herauszubekommen, fragt man am besten bei Kollegen oder dem jeweiligen Branchenverband nach. Außerdem kann man sich direkt bei Arbeitgebern erkundigen, wo sie typischerweise inserieren.

Jobbörse der Arbeitsagentur: Inzwischen gibt es im Netz so viele Jobbörsen von kommerziellen Anbietern, dass das Angebot der Bundesarbeitsagentur häufig übersehen wird. „Gerade für Jugendliche, die auf der Suche nach einem Ausbildungsplatz sind, sollte das aber die Anlaufstelle Nummer eins sein“, erklärt Jürgen Zech, Bewerbungsberater aus Köln. Hinzu kommt, dass diese Jobbörse eine lange Tradition hat und es nicht wenige Firmen gibt, die schon immer ausschließlich dort inseriert haben und das auch weiterhin so halten.

Firmen-Homepages durchsuchen: Manche Firmen stellen ihre Gesuche ganz bewusst nicht in Jobbörsen ein, weil sie befürchten, anschließend Hunderte von Bewerbungen sichten zu müssen. Bewerber sollten sich deshalb eine Liste mit Firmen machen, bei denen sie gerne arbeiten würden und deren Seiten sie regelmäßig nach Jobangeboten absurfen. Meta-Suchmaschinen, die darauf spezialisiert sind, Firmen-Homepages zu durchsuchen, sind jobscanner.de, yovadis.de oder jobsuma.de.

Berufliche soziale Netzwerke: Eine andere Möglichkeit, passende Stellenangebote zu finden, bieten die Jobbörsen von beruflichen sozialen Netzwerken wie Xing oder LinkedIn. Wer auf Jobsuche ist, hat hier am besten ein aktuelles Profil. Hilfreich ist es, sich an fachlichen Diskussionen zu beteiligen, um sich so sichtbar zu machen, rät Karriereberater Dietmar Leuninger. Es gibt durchaus Personaler, die sich dort

auf die Suche nach Bewerbern machen, bevor Stellen überhaupt ausgeschrieben werden. Sie werden eher auf Jobsuchende aufmerksam, wenn sie in diesen beruflichen sozialen Netzwerken aktiv sind.

Headhunter: Wer schon über ein paar Jahre Berufserfahrung verfügt, kann die Karriere womöglich über einen Kontakt zum Headhunter pushen. Viele Firmen lagern die Mitarbeitersuche an Personalberater mit speziellen Branchenkenntnissen aus. Oft werden diese Stellen gar nicht erst offiziell ausgeschrieben. Üblicherweise finden Headhunter die Kandidaten, es spricht aber auch nichts dagegen, selbst bei den Vermittlern vorstellig zu werden. Das komme aber erst ab circa dem sechsten Berufsjahr infrage, sagt Leuninger. Anfänger vermitteln Headhunter eher weniger. Für Bewerber kostet der Service bei seriösen Anbietern nichts.

Bekanntenkreis: Dieser Punkt versteht sich fast von selbst, aber das eigene Netzwerk wird viel zu wenig genutzt. Wichtig ist, dass Jobsuchende im Bekanntenkreis publik machen, dass sie eine neue Stelle suchen. Viele Stellen gehen unter der Hand weg, bevor sie überhaupt ausgeschrieben werden. Im Übrigen sollten Bewerber sich nicht verrückt machen: „Alle Angebote zu finden, ist utopisch“, sagt der Berliner Berufsberater Jürgen Hesse. Wer die Tipps berücksichtigt, stellt aber sicher, dass er zumindest einen Großteil der ausgeschriebenen Stellen abgegrast hat.

n-tv.de, ino/dpa 14. JUNI 2015

Wörterklärungen:

durchforsten – kritisch durchsehen

jemandem durch die Lappen gehen – (ugs.) jemandem entkommen, entgehen

Stellenausschreibung, die – Stellenangebot, Stelleninserat, Anbieten einer freien Arbeitsstelle

in Zeitungen inserieren – eine Anzeige in die Zeitung setzen

Anlaufstelle, die – Kontaktadresse

Karriere pushen – Karriere zum Erfolg bringen

sich auf etwas fokussieren – sein Hauptaugenmerk auf etwas richten, sich auf etwas konzentrieren

sich einen Überblick verschaffen – sich erkundigen, sich umsehen, sich orientieren

sich auf etwas spezialisieren – seine Interessen auf ein bestimmtes Gebiet konzentrieren

Firmen-Homepages durchsuchen – bis in den letzten Winkel absuchen, um etwas zu finden

abgegrast sein – (ugs.) keine anderen Möglichkeiten mehr anbieten, erschöpft sein, z. B. Das Thema ist schon abgegrast

- **Kreuzen Sie an, welche der folgenden Aussagen dem Textinhalt entsprechen (richtig oder falsch).**

Aussagen	richtig	falsch
1. Um eine richtige Stelle zu finden, muss man heutzutage die Stellenanzeigen in Zeitungen immer noch durchsuchen		
2. Die Karriereberater bestätigen, dass es heutzutage Firmen gibt, die ihre Stellenausschreibungen nur in Zeitungen setzen		
3. Meta-Suchmaschinen erlauben mit einem Klick mehrere Jobportale auf einen Hieb zu finden		
4. Hoch spezialisierte Branchenportale geben den Bewerbern die einzige Möglichkeit maßgeschneiderte Jobangebote zu finden		
5. Um Hunderte von unnötigen Bewerbungen zu vermeiden, verzichten manche Firmen auf Stellenausschreibungen auf Jobportalen		
6. Xing und LinkedIn sind berufliche soziale Netzwerke, die sowohl für Bewerber als auch für Personaler bestimmt sind		
7. Über den Kontakt zu einem Headhunter kann man seine Karriere auch zum Erfolg bringen, vorausgesetzt, dass man langjährige Erfahrung in seinem Beruf hat		
8. Auf der Suche nach dem richtigen Job sollten die Bewerber auf den Bekanntenkreis und das eigene Netzwerk verzichten, weil sie nicht effektiv genug sind		

3. Was passt zusammen? Ordnen Sie den folgenden Begriffen entsprechende Erklärungen zu.

Personalbeschaffung	Stellenangebot	Human Resource	Belegschaft
Personalabteilung	Personalfluktuatation	Rekrutierungsprozess	Head Hunting

- a. Die zuständige Organisationseinheit eines Unternehmens, die für unterschiedliche Zielgruppen Personalaufgaben erfüllt, u. a. Personalbeschaffung, Arbeitsbewertung, Personalbeurteilung, Entgeltfestlegung, Personalbedarfsplanung, Personalentwicklung, Konzeption von Führungsmodellen.
- b. Gesamtheit aller im Betrieb tätigen Arbeitnehmer: Arbeiter und Angestellte, einschließlich der Auszubildenden, ausschließlich leitende Angestellte.
- c. Entscheidung über die Besetzung einer frei gewordenen, freiwerdenden oder einer noch zu schaffenden Stelle aus dem Angebot an internen und/oder externen Bewerbern, einschließlich der die Personalauswahl vorbereitenden Arbeiten.
- d. Der Austausch des Personals von Gesundheitsbetrieben bezeichnet und damit die Eintritts- bzw. Austrittsrate von Mitarbeitern, die den Personalbestand, über einen bestimmten Zeitraum gemessen, verändert.
- e. Teilfunktion des Personalmanagements (der Personalwirtschaft) mit der Aufgabe, die in einer Organisation benötigten Arbeitskräfte in qualitativer, quantitativer, zeitlicher und räumlicher Hinsicht zu rekrutieren.
- f. Die Suche und Auswahl qualifizierter und oft sehr spezialisierter Fach- und Führungskräfte im Auftrag von Organisationen. Teil der Managementberatung, bei der ein Personalberater einen Personalsuchauftrag für eine bestimmte zu besetzende Position erhält (Personalgewinnung).
- g. Instrument der Personalbeschaffung, mit dem sich eine Organisation an das interne (innerbetriebliche Stellenausschreibung) und externe Arbeitskräftepotenzial wendet, um vakante Stellen zu besetzen.

- h. Gesamtheit der Leistungspotenziale (Leistungsreserve), die einem Unternehmen durch seine Mitarbeiter zur Verfügung gestellt werden. Es wird dabei nicht nur die Erwerbskapazität von Individuen (etwa als Barwert ihrer durch Erwerbsarbeit erzielbaren Einkommen) bezeichnet, sondern ein breiteres Spektrum menschlicher Fähigkeiten und Potenziale.

Quelle: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de>

4. Was passt zusammen? Finden Sie entsprechende Synonyme.

*das Einstellungsverfahren – die Rückmeldung – der Rekrutierer – das Jobportal –
die Personalberatung – der Chef – Humanvermögen – das Personal –
der Personalwechsel – die HR-Abteilung – Personalgewinnung – Ausschreibung
von Arbeitsplatz*

Personalbeschaffung	
Stellenangebot	
Human Resource	
die Belegschaft	
die Personalabteilung	
die Personalfluktuatation	
der Rekrutierungsprozess	
Head Hunting	
die Jobbörse	
das Feedback	
der Headhunter	
der Vorgesetzte	

5. Besprechen Sie einzelne Bestandteile der Stellenanzeige. Analysieren Sie die Annonce nach den folgenden Punkten:

- Beschreibung des Unternehmens (Wir sind ...);
- Beschreibung der angebotenen Stelle (Wir suchen ...);
- Aufgaben/Anforderungen an die Bewerber (Zu leisten ist ...);
- Voraussetzungen (Wir erwarten ...);
- Gebotene Leistungen des Unternehmens (Wir bieten ...);
- Gewünschte Bewerbungsunterlagen (Wir bitten um ...).

HR Business Manager (m/w/divers)

**Ennepetal, Nordrhein-Westfalen, Deutschland — thyssenkrupp
Bilstein GmbH**

Ihre Aufgaben

- Sie steuern eigenverantwortlich alle HR Prozesse und Instrumente für die beiden Standorte.
- Zusammen mit Ihrem Team unterstützen Sie die von ihnen betreuten Funktionsbereiche in der Erreichung Ihrer Ziele.
- Sie entwickeln Ihre Mitarbeiter im Sinne des „Business Partner“ Gedanken und überzeugen dabei mit starken Werten und einer ambitionierten Einstellung.
- Sie identifizieren HR relevante Handlungsfelder und entwickeln sowie implementieren HR Maßnahmen und Lösungen;
- Sie koordinieren Change-Management Maßnahmen im Kontext großer Veränderungen und verantworten dabei das Talent Management, die Nachfolgeplanung sowie das Performance Management in Ihrem Verantwortungsbereich.
- Sie pflegen eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit den Betriebsratsgremien in allen relevanten Fragestellungen inkl. Verhandlung von Betriebsvereinbarungen.
- Sie arbeiten eng mit den Business-Schnittstellen und mit dem zentralen HR Team der Business Unit sowie der relevanten HR Funktionen in der tk AG zusammen.

Ihr Profil

- Sie verfügen über ein erfolgreich abgeschlossenes Hochschulstudium, gerne mit Schwerpunkt Human Resources Management, Psychologie, Recht oder Wirtschaft.
- Sie haben mehrjährige fundierte Berufserfahrung im strategischen und operativen Personalmanagement, idealerweise mit entsprechender Führungserfahrung.
- Sie weisen einschlägige Erfahrung in einem internationalen Konzern mit Matrixstruktur und einer modernen HR Kultur vor.
- Sie verfügen über eine umfassende Expertise in allen HR Themenfeldern und fundierte Kenntnisse im Change-Management sowie in der Durchführung von entsprechenden Organisationsveränderungen.
- Sie sind erfahren im Umgang mit den gängigen MS-Office-Anwendungen und verfügen über Kenntnisse einschlägiger HR IT-Tools.
- Kommunikationsstärke, eine überzeugende Persönlichkeit sowie eine hohe und interkulturelle Kompetenz runden Ihr Profil ab.
- Sie sind Teamplayer und Team Denker.
- Sie haben fließende Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift und Freude an regelmäßigen überwiegend nationalen Dienstreisen.

Was wir Ihnen bieten

Flexibilität

Mit der Zeit gehen: Sie profitieren von flexiblen Arbeitszeiten, Homeoffice-Angeboten und der Option, Auszeiten unterschiedlicher Art zu nehmen.

Gestaltungsraum

Neue Wege gehen: Wir bieten ein Arbeitsumfeld mit großen Freiheitsgraden, das neue Möglichkeiten eröffnet, und eine Fehlerkultur, die dazu einlädt, neue Lösungen auszuprobieren.

Kollegialität

Starker Zusammenhalt: Wir begegnen jedem Mitarbeiterengagement mit Respekt, Anerkennung und Wertschätzung. Regelmäßige Team- und Firmenevents schweißen zusammen.

Onboarding

Gut ankommen: Wir betreuen Sie während der ersten Tage im Unternehmen persönlich und individuell.

Gesundheit

Von Kopf bis Fuß: Unsere umfassenden Leistungen und flexiblen Angebote rund um Gesundheitsförderung und -vorsorge steigern Ihr Wohlbefinden.

Vielfalt

Stärke durch Individualität: Wir fördern eine offene, tolerante und konstruktive Umgebung – und nutzen die verschiedenen Sichtweisen und Hintergründe unserer Teammitglieder.

Wir bieten Ihnen als verlässlicher Partner eine herausfordernde und verantwortungsvolle Aufgabe in einem jungen und dynamischen Team. Sie erhalten Freiraum für innovative und konzeptionelle Gestaltungen sowie deren Umsetzungen. Neben flexiblen Arbeitszeiten profitieren Sie von zahlreichen individuellen, fachlichen und persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten.

Wir wertschätzen Vielfalt und begrüßen daher alle Bewerbungen – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer und sozialer Herkunft, Religion/Weltanschauung, Behinderung, Alter sowie sexueller Orientierung und Identität.

Quelle: <https://karriere.thyssenkrupp.com/de/jobs/hr-business-manager-m-w-divers-402280.html>

6. Aufbau einer Stellenanzeige. Ordnen Sie jedem festen Bestandteil einer Stellenanzeige entsprechende Beschreibungen zu.

Beschreibung des Unternehmens	
Beschreibung der Stelle	
Aufgaben und Anforderungen an den Bewerber/die Bewerberin	
Leistungen des Unternehmens	
Organisatorisches – gewünschte Bewerbungsunterlagen	

1. Informationen über die Geschäftstätigkeit/Branche;
2. Reichweite/Markt: regional, national, international;
3. eine Vollzeit/Teilzeit;
4. Anzahl der Mitarbeiter;
5. Schul-/Hochschulabschlüsse.
6. Attraktives Arbeitszeitmodell;
7. Motto- und/oder Philosophie;

8. besondere Fähigkeiten;
9. Zahl der Niederlassungen;
10. Unternehmensgröße;
11. Weiterbildungsangebote;
12. Unterstützung bei der Wohnungssuche;
13. Kurzbewerbung;
14. Aufstiegschancen;
15. erforderliche Sprachkenntnisse;
16. Telefonnummer für eventuelle Rückfragen;
17. Produktpalette;
18. Reisebereitschaft;
19. Teamfähigkeit;
20. Kommunikationsfähigkeit;
21. Online-Bewerbung;
22. Urlaubsgeld;
23. Bereitstellung eines Firmenwagens;
24. Unternehmensstrategie;
25. befristete Position;
26. eine Aushilfstätigkeit;
27. Berufserfahrung;
28. Angaben zu Bewerbungsfristen;
29. Verantwortungsbereich des Bewerbers;
30. Kenntnisse über Branche und Produkte;
31. Vergütung;
32. Boni-Zahlungen;
33. Ausbildung/ Berufserfahrung;
34. Fremdsprachenkenntnisse;
35. Auslandserfahrung;
36. EDV-Kenntnisse;
37. spezielle Kenntnisse;
38. Betriebswohnung;
39. Arbeitsweise;
40. Persönliches Engagement;
41. Höhe des Umsatzes;
42. Standort/Hauptsitz.

7. Beschreibung der angebotenen Stelle. Lesen Sie noch einmal die Stellenanzeige aus der Übung 5 und besprechen Sie folgende Punkte:

- Um welche Stelle handelt es sich? (genaue Bezeichnung der zu besetzenden Stelle).
- Welche konkreten Aufgaben soll der/die einzustellende Mitarbeiter/in dem Unternehmen übernehmen? Wofür wird er/sie zuständig sein?
- Welche Voraussetzungen stellt das Unternehmen dem/der zukünftigen Mitarbeiter/in? Was wird von ihm/ihr erwartet?
- Nennen Sie gebotene Leistungen des Unternehmens.
- Nennen Sie alle dem/der zukünftigen Mitarbeiter/in gestellten Muss-Anforderungen und Kann-Anforderungen! Ergänzen Sie folgende Tabelle.

Muss-Anforderungen Qualifikationen und Kenntnisse, die unbedingt erforderlich sind	Kann-Anforderungen Qualifikationen, die idealerweise vorhanden sind

- **Suchen Sie nach anderen Stellenanzeigen im Internet, die Ihrem Wunsch und Ihren Kompetenzen und Qualifikationen entsprechen! Nennen Sie erforderliche und gewünschte Anforderungen! Gebrauchen Sie dabei folgende Internetseiten:**

<https://www.arbeitsagentur.de>

<https://www.xing.com/jobs>

<https://www.jobbörse-stellenangebote.de>

<https://www.stellenangebote.de>

Wörter und Wendungen

Ankauf und Verkauf

Aufträge bestätigen

Angebote erstellen/vorbereiten

Bestellungen vorbereiten

Liefertermine überwachen

Verkaufsbedingungen besprechen

Materialien auswählen
Liefertermine festlegen, besprechen, überwachen
Verkaufsstatistik führen
den Lagerbestand überwachen
Aufträge erteilen, bestätigen
Garantie gewähren
Mängel aufweisen
mangelhafte Ware beanstanden
Zahlungsziel einräumen
Preisnachlass/Skonto gewähren

Kundenbetreuung

Kunden gewinnen/die Gewinnung neuer Kunden
Kontakte zu den Kunden pflegen
Kunden betreuen/die Betreuung der Kunden
den vorhandenen Kundenstamm betreuen
Kunden empfangen/der Empfang von Kunden
die vorhandenen Kundenbeziehungen ausbauen
Kundenbesuche machen
Kundenanfragen entgegennehmen/die Entgegennahme von Kundenanfragen
Angebote/ neue Produkte präsentieren
Reklamationen bearbeiten
verantwortlich sein für
zuständig sein für
zur Verfügung stellen

Forschung und Entwicklung

neue Produkte entwickeln
Produkte testen
Forschungen durchführen
Daten sammeln, analysieren
Statistiken erstellen
Arbeitsschritte und Prozesse dokumentieren
Tests/Laboruntersuchungen durchführen
Experimente planen, koordinieren, durchführen, bewerten
Befragungen durchführen
innovative Ideen entwickeln

Leitungs- und Beratungstätigkeiten

eine Abteilung/ein Unternehmen/Sitzungen führen/leiten
Verhandlungen führen
ein Team leiten
Mitarbeitersitzungen planen/leiten
(Kauf)Verträge unterschreiben
Aufträge abwickeln
an Sitzungen teilnehmen
Mitarbeiter anleiten/schulen
fachliche Beratung geben
Projektarbeit koordinieren
Projekte präsentieren
Produkte/Konzepte/Ideen entwickeln
(Marketing/PR-)Pläne ausarbeiten und umsetzen

Buchhaltung

die Buchhaltung erledigen
Kundenkonten verwalten
Rechnungen ausstellen
Rechnungen an die Kunden verschicken

Technische Berufe

Datenbanken verwalten
Netzwerke und Server verwalten und überwachen
das IT-Sicherheitskonzept weiterentwickeln
Webapplikationen konzipieren und designen

Allgemeine Tätigkeiten

die Korrespondenz/Telefonate erledigen
Termine vereinbaren und überwachen
bei Sitzungen Protokolle führen
Berichte schreiben
Routinearbeiten erledigen
Geschäftsreisen machen
selbständige Ausarbeitung von Problemlösungen

8. Welche der gegebenen Formulierungen aus den Stellenanzeigen verweisen auf Muss-Anforderungen (M), welche auf Kann-Anforderungen (K)? Kreuzen Sie an.

Aussagen	M	K
1. Wir erwarten von Ihnen fundierte Englischkenntnisse		
2. Sie müssen Eigeninitiative und Wille zum Teamwork mitbringen		
3. Von Vorteil wären Kenntnisse der Textilbranche.		
4. Erforderlich ist Ihre mindestens 2-jährige Erfahrung in der Branche		
5. Folgende Qualifikationen sind erwünscht: ein abgeschlossenes betriebswirtschaftliches Studium und exzellente Englischkenntnisse		
6. Der Bewerber sollte über ein hohes Maß an Eigeninitiative verfügen		
7. Kenntnisse der deutschen Sprache sind unabdingbar		
8. Mehrjährige Berufserfahrung ist die Voraussetzung		
9. Bevorzugt werden Bewerber mit technischer Ausbildung		
10. Wünschenswert wären gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift		

9. Lesen Sie die kurze Präsentation der Firma *thyssenkrupp* auf ihrer Homepage. Ergänzen Sie die Lücken im Text mit den unten angegebenen Wörtern

Wir sind thyssenkrupp!

Thyssenkrupp, das sind mehr als 160.000 _____ in 78 Ländern und € 42,7 Mrd. _____ im Jahr. Das ist Automotive, Logistik, Anlagenbau, Aufzugsbau und noch mehr. Auf der ganzen Welt, in großen und in kleinen Unternehmen, aber immer gemeinsam. Das sind über 200 Jahre Industriegeschichte und modernste Technologie. [...] Die thyssenkrupp Business Services GmbH ist _____ des thyssenkrupp Konzerns und Teil der Global Shared Services (GSS)-Organisation mit _____ am Standort Essen. Die Gesellschaft bietet Dienstleistungen aus einer Hand für den thyssenkrupp Konzern in den Bereichen: _____, _____, _____ und Real Estate an. Dabei stehen im Vordergrund Aufgaben mit einem hohen Standardisierungsgrad, wobei höchste Priorität auf _____ und Kundennutzen gelegt wird.

Thyssenkrupp Corporate _____ mit rund 4.000 Mitarbeitenden die thyssenkrupp AG, die Regional Headquarter sowie Serviceeinheiten wie Global Shared Services und weitere Konzerngesellschaften. Die thyssenkrupp AG mit Hauptsitz in Essen legt unter anderem die Strategie für die Konzernentwicklung fest und _____ die Geschäftsbereiche, die Konzernfunktionen, die Service-Einheiten und die unterschiedlichen Regionen.

Thyssenkrupp ist ein diversifizierter Industriekonzern mit einem wachsenden Anteil an Industriegüter- und Dienstleistungsgeschäften und traditionell hoher Werkstoffkompetenz. Über 160.000 Mitarbeiter _____ in 78 Ländern mit Leidenschaft und Technologie-Know-how an hochwertigen Produkten sowie intelligenten industriellen Verfahren und Dienstleistungen für nachhaltigen Fortschritt. Ihre Qualifikation und ihr Engagement sind die Basis für unseren Erfolg. thyssenkrupp _____ im Geschäftsjahr 2017/2018 einen Umsatz von 42,7 Mrd €. Dazu bieten wir Ihnen ein Umfeld, in dem Sie gerne arbeiten. Spannende Projekte, Zukunftsthemen und ein gemeinsames Ziel: die Welt jeden Tag ein wenig besser zu _____ – im Kleinen wie im Großen, gemeinsam mit unseren Kunden, gemeinsam mit Ihnen. Dafür strengen wir uns an. Dafür sind wir offen und ehrlich, _____ einander – unabhängig von Hierarchien. Verlässlichkeit ist unser gemeinsamer Wert. Wir sind ein Team. Und wir _____, wenn Sie ein Teil davon werden.

<https://karriere.thyssenkrupp.com/de>

steuern – sich freuen – erwirtschaften – umfassen- arbeiten – machen – respektieren

10. Präsentation des Unternehmens. Suchen Sie nach einer Firma im Internet und sammeln Sie alle nützlichen Informationen über die Firma auf ihrer Homepage. Dann bereiten Sie eine ausführliche und interessante Präsentation der Firma vor. Gebrauchen Sie dazu den gegebenen Wortschatz. Arbeiten Sie in Paaren oder Gruppen.

- Name;
- Branche;
- Größe und Struktur;

- Tätigkeit;
- Strategie der Firma;
- Produkte/Dienstleistungen;
- Umsatz;
- Zahl der Mitarbeiter;
- Niederlassungen/Filialen/Produktionsstätten;
- Absatzmärkte/Kunden.

Wörter und Wendungen

eine kleine/mittelständische/internationale Firma

ein zukunftsorientiertes/international tätiges/innovatives/erfolgreiches Unternehmen

die Tochterfirma

das Tochterunternehmen

der Konzern

mit Sitz in...

die Zweigstelle/Niederlassung/Filiale in

Mitarbeiter beschäftigen

erzielen einen Umsatz von

Marktführer im Bereich...

einen Marktanteil haben von... % im Bereich

einer der größten Hersteller/Produzenten/Anbieter von

Produkte vertreiben

Abteilungen (Einkauf, Verkauf, Produktion, Vertrieb, Lager, Buchführung, Finanz, Personal, Verwaltung, Forschung und Entwicklung)

Personalstruktur (Geschäftsführer, Leiter, Manager, Direktor, Chef, Referent, Konditorist, Vertreter, Facharbeiter)

11. **Schriftlicher Ausdruck. Schreiben Sie eine kurze Präsentation der Firma zu dem gegebenen Bild. Verwenden Sie dabei Punkte aus der Übung 9. Denken Sie alle Details aus.**



pixabay.com

Wortschatz

1. Effizienz <-, -en> f – Produktivität f – wydajność
2. Effektivität <-, kein Pl.> f – Wirksamkeit f – efektywność
3. Nische <-, -n> f – Marktnische für besondere Produkte/Nebenprodukte – nisza rynkowa
4. Personalbeschaffung <-, -en> f – Rekrutierung f – rekrutacja personelu
5. Belegschaft <-, -en> f – Besatzung f, Personal n – personel
6. Personalabteilung <-, -en> f – dział kadr
7. Personalfluktuation <-, -en> f – Personalaustausch m – fluktuacja, płynność kadr
8. Entgeltfestlegung <-, -en> f – ustalenie wynagrodzenia
9. Personalbedarf <- [e]s, kein Pl.> m – Nachfrage nach Personal – zapotrzebowanie na personel
10. Personalbestand <- [e]s, -bestände> m – Anzahl und Art des bei einem Unternehmen beschäftigten Personals – stan kadr

11. Einstellungsverfahren <-s, -> n – Personalauswahl f – proces rekrutacji
12. Rückmeldung <-, -en> f – Reaktion f – odzew, reakcja/informacja zwrotna
13. Personalgewinnung <-, -en> f – Rekrutierung von Personal – pozyskiwanie zatrudnienia
14. Standort <- [e]s, -e] m – Produktionsstätte f – siedziba, lokalizacja (przedsiębiorstwa, firmy)
15. Frist <-, -en> f – Termin m – termin, okres
16. Niederlassung <-, -en> f – Zweigstelle f – oddział
17. Vergütung <-, -en> f – Bezahlen n, Honorar n – wynagrodzenie
18. Umsatz <-es, Umsätze> m – Gewinn m – obrót
19. Absatz <- es, Absätze> m – Verkauf m – zbyć, sprzedaż
20. Marktanteil <- [e]s, -e> m – der in Prozent ausgedrückte Anteil eines Unternehmens oder Produkts am gesamten Marktvolumen – procentowy udział firmy w rynku
21. sichten – erspähen – dostrzegać
22. ausschreiben (eine Stelle) – bekannt machen – rozpisać konkurs na stanowisko
23. erwirtschaften (Gewinne) – erreichen – osiągać
24. erzielen (Ergebnis, Gewinn) – erreichen – osiągać
25. vertreiben (Waren) – verkaufen – rozprowadzać
26. einschließlich (mit G/D) – łącznie z
27. ausschließlich (mit G) – bez, z wyjątkiem
28. qualitativ – jakościowy/o
29. quantitativ – ilościowy/o
30. fundiert – ugruntowany, solidny
31. umfassend (Maßnahmen, Kenntnisse) – weitgehend – szeroki, kompleksowy, rozległy
32. gängig – üblich, geläufig – powszechnie stosowany, obiegowy, chodliwy
33. einschlägig – właściwy
34. befristet – ograniczony czasowo

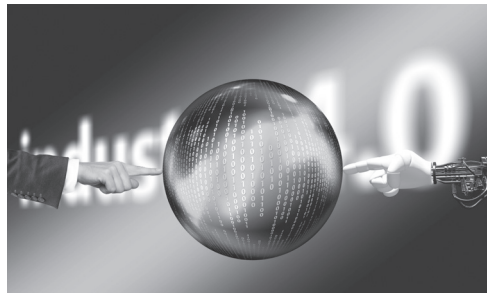
KAPITEL 3

STELLENANZEIGEN UNTER DER LUPE: DER RICHTIGE KANDIDAT (Izabela Kujawa)

Sehen Sie sich die Fotos an und beantworten Sie die Fragen.



pixnio.com



pixabay.com

- Womit assoziieren Sie die Fotos? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Was assoziieren Sie mit dem Begriff *Industrie 4.0/Arbeit 4.0*? Suchen Sie nach Begriffserklärungen im Internet (z. B.: wirtschaftslexikon.gabler.de)
- Was fällt Ihnen zu den folgenden Begriffen ein?
 - Digitalisierung und Automatisierung der Arbeitswelt;
 - globalisierte Wissensgesellschaft;
 - Big Data;
 - Cloud Worker.

Der technische Fortschritt verändert ständig die Arbeit und den Arbeitsmarkt. Unser Arbeitsleben hat sich seit dem Beginn der Industriegesellschaft im 18. Jh. wesentlich geändert. Seit dieser Zeit gab es vier industrielle Revolutionen: die erste durch die Mechanisierung (im 18. Jh.), die zweite durch die Massenfertigung am Fließband (Massenproduktion im 19. Jh.), die dritte durch Elektronik und Computer und die vierte Revolution durch die Digitalisierung und Vernetzung. Die Revolution 4.0 ist keine Revolution im Sinne eines Durchbruchs, sondern es ist eine Vertiefung und Beschleunigung der dritten Revolution. Die damit verbundenen

Begriffe Arbeit 4.0 und Arbeiten 4.0 werden in einem von Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Jahre 2016 veröffentlichten Grünbuch als neue Perspektiven für die Arbeitsgesellschaft ausführlich beschrieben. Die Revolution des Digitalen erfordert eine Veränderung der bisherigen Arbeitswelt und eine Evolution des Sozialen. Dank der Digitalisierung und Vernetzung sind wir heutzutage imstande von überall zu arbeiten. Immer mehr moderne Unternehmen benötigen für ihre Geschäftsmodelle nur einen Laptop mit Internetzugang, was den Mitarbeitern erlaubt in größeren internationalen Teams aus allen Winkeln der Welt an einem Projekt flexibel mitzuarbeiten. Der digitale Wandel nimmt großen Einfluss auf unsere Arbeitswelt, in dem Sinne, dass manche Arbeitsplätze durch die zunehmende Robotik und Automatisierung verdrängt werden, viele neue entstehen. Die entstehenden neuen Arbeitsverhältnisse und Arbeitsformen erfordern auch neue Kompetenzen der zukünftigen Kandidaten, die sich um eine Stelle in einem modernen Unternehmen bewerben werden.

Jeder Arbeitgeber ist daran interessiert, den besten Kandidaten für die zu besetzende Stelle zu finden. Deshalb formuliert er in der Stellenanzeige schon am Anfang der Suche bestimmte/unabdingbare Anforderungen, wer für die ausgeschriebene Stelle gesucht wird. Ob der Kandidat den erforderlichen Anforderungen entspricht, wird später in einem persönlichen Gespräch mit dem Bewerber geprüft.

Eine der bekanntesten Fragen in jedem Bewerbungsgespräch lautet: Warum sollten wir Sie einstellen? In dieser offen formulierten Frage steckt das eigentliche Interesse des Personalers an den Qualifikationen, Kompetenzen, Skills und Persönlichkeit des Bewerbers. Die einzige Frage beinhaltet noch viele weitere Fragen, mit denen sich ein Personaler ein Bild über den Bewerber und seine zukünftige Arbeitsweise macht. Die Ausbildung, Qualifikationen und Kompetenzen des Bewerbers sind die Basis für jeden Personaler aber um das eigene Erscheinungsbild zu ergänzen, sind auch persönliche Eigenschaften, Stärken und Schwächen, die sog. Soft Skills des Bewerbers und seine berufliche Erfahrung erforderlich.

Formulieren Sie andere mögliche Fragen des Personalers, die die Frage: *Warum sollten wir Sie einstellen?* beinhalten. Beispiel: Warum passen Sie perfekt zu uns?

1. **Haben Sie schon darüber nachgedacht, welche Berufe heutzutage aussichtsreich sind? Welche Berufe werden auf dem Arbeitsmarkt besonders gefragt? Dann lesen Sie den Text und machen Sie Übungen dazu.**

Digitalisierung: Berufe 4.0
Berufe und Kompetenzen der Zukunft
(von Natalie Kuba)

Die **Digitalisierung** und **Industrie 4.0** werden Auswirkungen haben auf die Inhalte der **Berufsbilder**. Ein Blick in die Historie belegt: Die Fertigkeiten und Kenntnisse des Stellmachers (oder Wagners), der ursprünglich Wagenräder und Kutschen aus Holz fertigte, waren mit dem Aufkommen der Eisenbahn als Waggonbauer oder später als Karosseriebauer in der Automobilindustrie auch noch äußerst begehrt, wenngleich sich das Berufsbild verändert hatte.

Skills der Zukunft

Einig sind sich Experten darin, dass die meisten Berufsbilder einen wesentlich höheren **IT- Anteil** haben werden. Die Nachwuchskräfte sollten **IKT-bezogene Kompetenzen** (Informations- und Kommunikationstechnik) mitbringen: Sie werden zur Schlüsselkompetenz und sind notwendig, um das Potenzial digitaler Technologien am Arbeitsplatz zu nutzen. IKT wird dort noch wichtiger, wo die Fähigkeit zur Anwendung und Entwicklung von „digitalen Produkten“ wie zum Beispiel Computern, mobilen Endgeräten, Software und Online-Diensten benötigt wird. Aber auch die Verknüpfung von IT-Kompetenzen mit ökonomischen Fähigkeiten und Führungskompetenzen wird stärker gefragt sein. Dabei handelt es sich um eine unternehmerische Kompetenz. Sie ist dann wichtig, wenn Digitalisierung die Geschäftsmodelle und Organisation verändert. Es gilt, dieses Potenzial zu erkennen und für das eigene Unternehmen nutzbar zu machen. Dies impliziert, dass zum Beispiel ein IKT-Spezialist zusätzlich über Wirtschaftskompetenzen verfügen und dabei ökonomische sowie organisatorische Aspekte des Wertschöpfungsprozesses im Auge haben sollte. Umgekehrt sollte zum Beispiel eine mit Führungsaufgaben und betriebswirtschaftlicher Verantwortung betraute Person über ein ausreichendes Maß an IKT-Kompetenzen verfügen.

Neben den bereits genannten Kompetenzen, die überwiegend Tech-Spezialisten und Führungskräfte beherrschen müssen, stellt die Digitalisierung überdies neue Anforderungen an alle Mitarbeiter.

Eine Studie des Stifterverbandes „Future Skills“ hat ergeben, dass Mitarbeiter in den nächsten fünf Jahren ein neues Set an Schlüsselqualifikationen benötigen werden, um der zunehmend schnelleren und komplexeren **Arbeitswelt 4.0** gerecht zu werden.

Erstens werden die sogenannten **digitalen Grundfähigkeiten** wichtiger. Dazu gehört der informierte und souveräne Umgang mit digitalen Daten und gängiger Software – Stichwort **Digital Literacy**. Überdies müssen Mitarbeiter in der Lage sein, ihr Wissen digital zu erweitern. Und schließlich werden Fähigkeiten zum **kollektiven und agilen Arbeiten** wichtiger. Zweitens müssen die klassischen, also nicht digitalen Fähigkeiten, ausgebaut werden. Qualifikationen wie Adaptions- und Problemlösungsfähigkeit, Kreativität und Durchhaltevermögen helfen, sich in der neuen Arbeitswelt besser und schneller zurechtzufinden.

Berufe an Arbeitswelt 4.0 flexibel anpassen

In einigen Branchen und für bestimmte Jobs werden **neue Berufsbilder** entstehen. So gibt es seit dem 1. August 2018 den **dualen Ausbildungsberuf Kaufmann/Kauffrau im E-Commerce**. Dieser nimmt den Online-Handel in den Fokus.

Auch Hochschulen reagieren und bieten Studiengänge an, die junge Menschen für die **Arbeitswelt 4.0** fit machen. Folgend werden ein paar Beispiele vorgestellt, die baden-württembergische Hochschulen entwickelt haben.

Die SRH Fernhochschule Riedlingen offeriert den berufsbegleitenden Masterstudiengang Digital Management & Transformation (M.Sc.). Dieser verbindet die Disziplinen Digital Business, Management sowie BWL (Betriebswirtschaftslehre) und vermittelt Verständnis für die digitale Ökonomie. Gelehrt werden u. a. technologisch-ökonomische Grundlagen sowie Prozesse zur Gestaltung der digitalen Transformation.

Die Fachhochschule AKAD bietet ebenfalls Fernstudiengänge. Die technische Perspektive – Stichwort intelligente Verzahnung industrieller Prozesse mit digitalen Systemen – wird im Bachelorstudium Digital Engineering & Industrie 4.0 angeboten. Die betriebswirtschaftliche Perspektive lehrt die AKAD im Studiengang Betriebswirtschaftslehre – Digital Transformation (B.A.). Und die Hochschule Albstadt-Sigmaringen bietet Studiengänge mit Informatik-Schwerpunkt, so zum Beispiel den Master Data Science (M.Sc.), an

Der **digitale Wandel** wird folglich auch **neue Jobs** schaffen. Das ist nur logisch, denn Digitalisierung ermöglicht neue Geschäftsmodelle und eröffnet neue Märkte. Und diese erfordern neue Fachkenntnisse. So gab es vor 20 Jahren noch keine Online-Marketing-Manager, Data Scientisten oder Cloud-Architekten – alles Berufe, die bereits heute gefragt sind und morgen noch wichtiger werden.

Der Stifterverband schätzt übrigens den Bedarf an zusätzlichen Tech-Spezialisten bis 2023 auf rund 700.000 Personen (bundesweit). Davon entfallen allein 50 Prozent auf die Fähigkeit zu komplexer Datenanalyse.

Quelle: <https://www.agv-bw.de/digitalisierung/berufe-4-0>

Worterklärungen

Berufsbild, das – Jobprofil, der

Benötigen – Bedarf haben – brauchen

Anforderungen an jmd stellen – Erwartungen, Ziele

Verzahnung, die – Aufnahme, Einbeziehung

gerecht werden – (erfolgreich) bewältigen, (Aufgabe) erfüllen, einer Sache gerecht werden – halten, was man verspricht

Data Scientist, der – IT – Spezialist, der Daten systematisch auswertet und Wissen daraus extrahiert

Kollaborieren – (hier) parallel, gemeinsam an etwas arbeiten, kooperieren, ein kollaborativer Arbeiter

agil – junggeblieben, unternehmungslustig, vital

Bedarf an etw. haben/feststellen – Bedürfnis, Verlangen

- **Beantworten Sie folgende Fragen zum Text:**
 - a. Wie und warum ändern sich die Berufsbilder der Zukunft?
 - b. Welche neuen Kompetenzen in Bezug auf die zukünftigen Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt werden erforderlich sein (vonseiten der Führungskräfte, Spezialisten und anderer Mitarbeiter)?
 - c. Worin besteht eine kollaborative und agile Arbeitsweise?
 - d. Welche von den klassischen Fähigkeiten sind noch heute erfragt?
 - e. Wie werden Berufe an die Arbeitswelt 4.0 flexibel angepasst?
 - f. Wie sehen die Perspektiven auf dem Arbeitsmarkt in den nächsten Jahren aus?
- **Erklären Sie folgende Begriffe aus dem Text. Sie können auch dazu Lexika benutzen:**
 - a. Berufsbild;
 - b. IKT-Spezialist;

- c. digitale Produkte;
- d. Tech-Spezialisten;
- e. Future-Skills;
- f. Schlüsselqualifikationen;
- g. E-Commerce;
- h. Arbeit 4.0.

2. Kompetenzen kennen und unterscheiden. Machen Sie sich mit der Einteilung der Kompetenzen in Hard und Soft Skills vertraut. Dann machen Sie folgende Übung.

Kompetenz

die Fähigkeit (angeboren) und Fertigkeit (erlernt, erworben) in bestimmten Gebieten oder Situationen Probleme, Anforderungen oder Aufgaben erfolgreich und verantwortungsvoll zu lösen oder zuständig/bereit sein sie zu lösen. Kompetenzen lassen sich allgemein in weiche und harte Kompetenzen (**Soft Skills** und **Hard Skills**) einteilen. Zu den Hard Skills gehören: **Fachkompetenzen** (Ausbildung, berufliche Qualifikationen) und **Methodenkompetenzen** (Zeitmanagement, Organisation). Die Soft Skills sind: **Sozialkompetenzen** (z. B. Kommunikations- oder Teamfähigkeit und andere) und **Individualkompetenzen/ Persönlichkeitskompetenzen** (personale Kompetenzen: Selbstdisziplin oder -reflexion).

Ordnen Sie den folgenden Kompetenzen entsprechende Erklärungen zu.

Methodenkompetenz – Persönlichkeitskompetenz – Soft Skills – Sozialkompetenz – Fachkompetenz – Hard Skills

- _____ – die sogenannten fachbasierten Fähigkeiten einer Person, die sich in Fach- und Methodenkompetenzen widerspiegeln, alle Fähigkeiten, die helfen, fachliche Anforderungen des Berufs zu erfüllen. Diese notwendigen Fachkenntnisse (oder das durch die Praxis aufgebaute theoretische Wissen) werden im Laufe der Schul- oder Berufsausbildung erworben;

- _____ – eine nicht abschließend definierte Vielzahl persönlicher Werte (z. B. Fairness, Respekt, Verlässlichkeit), persönlicher Eigenschaften (z. B. Gelassenheit, Geduld, Freundlichkeit), individueller Fähigkeiten (z. B. Kritikfähigkeit, Zuhören, Begeisterungsfähigkeit) und sozialer Kompetenzen (Umgang mit anderen Menschen: Teamfähigkeit, Empathie, Kommunikationsfähigkeit) von Führungskräften und Mitarbeitern, die die Kooperation und Motivation im Unternehmen begünstigen (wirtschaftslexikon.gabler.de);
- _____ – kommunikative (Dialogfähigkeit), integrative (Konsensfähigkeit) und kooperative (Teamfähigkeit) Fähigkeiten eines Menschen, die aus der Sozialisation bzw. aus dem sozialen Lernen entstehen. Kenntnisse, Fertigkeiten und Fähigkeiten des Menschen in den Beziehungen zu anderen Menschen situationsadäquat zu handeln (wirtschaftslexikon.gabler.de);
- _____ – Fähigkeit, fachbezogenes und fachübergreifendes Wissen zu verknüpfen, zu vertiefen, kritisch zu prüfen sowie in Handlungszusammenhängen anzuwenden. Es handelt sich um rein fachliche Fertigkeiten und Kenntnisse, die i.d.R. im Rahmen einer Ausbildung erworben und durch Fort- bzw. Weiterbildung erweitert werden (wirtschaftslexikon.gabler.de);
- _____ – Fähigkeit zur Anwendung von Arbeitstechniken, Verfahrensweisen, Analysetechniken sowie von Lernstrategien. Methodenkompetenz beinhaltet die Fähigkeit, Informationen zu beschaffen, zu strukturieren, auszuwerten, wiederzuverwerten, darzustellen, Ergebnisse von Verarbeitungsprozessen richtig zu interpretieren und sie geeignet zu präsentieren (wirtschaftslexikon.gabler.de);
- _____ – auch als Selbstkompetenz bezeichnet, umschreibt eine talentierte, charaktervolle, entschlossene Person mit starker Ausstrahlung. Die Person vereint Fähigkeiten und Einstellungen in sich, in denen sich die individuelle Haltung zur Welt und zur Arbeit widerspiegelt. Persönlichkeitskompetenz schließt eigenverantwortliches Handeln und Bereitschaft zu sozialer Verantwortung ein (wirtschaftslexikon.business-on.de).

3. Ordnen Sie folgende Fähigkeiten und Fertigkeiten bestimmten Kompetenzen zu. Diskutieren Sie darüber in der Gruppe.

*Fachkompetenzen (a), Methodenkompetenzen (b), Sozialkompetenzen (c),
Individualkompetenzen (d)*

Organisationsfähigkeit
Kommunikationsfähigkeit
Initiative und Tatkraft
Kreativität
Verhandlungsgeschick
Fremdsprachenkenntnisse in... (in Wort und Schrift)
Planungsfähigkeit
Erfahrung im Umgang mit ...
Kooperationsfähigkeit
Verantwortungsbewusstsein
fundierte Qualifikationen in ...
Kundenorientierung
Teamfähigkeit
Konflikt-/Problemlösungsfähigkeit
PC-Anwenderkenntnisse
Arbeitseffizienz
Überzeugungsfähigkeit
Akquisitionsstärke
Belastbarkeit
Flexibilität
Leistungsbereitschaft
Beratungsfähigkeit
sicheres Auftreten
Entscheidungsfähigkeit
Engagement
Ergebnis- und zielorientiertes Handeln
Führungskompetenz
Selbstständigkeit
Einsatzbereitschaft
Selbstmanagement
Lernbereitschaft

Anpassungs-/Integrationsfähigkeit
mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit
Selbstverantwortung
Glaubwürdigkeit
rhetorische Fähigkeiten
Menschenkenntnis
Überblick haben
Durchsetzungsvermögen
Verwaltung von Dateien, Ordnen und Laufwerken
Erstellen und Gestalten von Internet/Intranet-Seiten
Organisationstalent
Hilfsbereitschaft
Zuverlässigkeit
Kenntnis der grundlegenden Funktionen der Textverarbeitung
Ehrgeiz
analytisches und logisches Denken
Offenheit
sicherer Umgang mit den technischen Geräten

4. Stellenanzeige. Analysieren Sie die Annonce. Beantworten Sie folgende Fragen:

- Welche Anforderungen werden an den Bewerber gestellt?
- Welche Kompetenzen (Soft und Hard Skills) werden für die ausgeschriebene Stelle gefragt?
- Was wird dem Kandidaten in der Annonce angeboten?

**Werkstudent Communication Support (m/w/divers)
Essen, Nordrhein-Westfalen, Deutschland — thyssenkrupp
Business Services GmbH**

Ihre Aufgaben

- Sie unterstützen administrativ bei der Pflege unserer Intranetseite (we. connect) welche ca. 1000 Mitarbeitende umfasst.
- Zudem bringen Sie sich aktiv bei der Weiterentwicklung und der Layoutimplementierung von Änderungen der we. connect Seite ein.

- Sie helfen bei der Erstellung einzelner Beiträge sowie der permanenten Attraktivitätssteigerung der Intranetseite.

Ihr Profil

- Sie sind aktuell studierend eingeschrieben und bringen die Leidenschaft und Begeisterung für Kommunikationstechniken mit. Zudem sind Sie bereit, sich aktiv in neue Themen einzuarbeiten.
- Sie verfügen über fließende Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift.
- Ihre gute Kommunikations- und Teamfähigkeit, selbstständige und sorgfältige Arbeitsweise, schnelle Auffassungsgabe sowie gutes IT-Verständnis helfen Ihnen die gestellten Aufgaben zu meistern.
- Sie besitzen EDV-Kenntnisse in MS-Office (insbesondere Power-Point) und Grafikprogrammen; idealerweise IBM connect oder ähnliche unternehmensorientierte Social Media Plattformen.

Was wir Ihnen bieten

Kollegialität

Starker Zusammenhalt: Wir begegnen jedem Mitarbeiterengagement mit Respekt, Anerkennung und Wertschätzung. Regelmäßige Team- und Firmenevents schweißen zusammen.

Arbeitgeberleistungen

Wir bieten viel: Faire Arbeitsbedingungen und eine angemessene, wettbewerbsfähige Vergütung sind der Grundstein für viele weitere attraktive Arbeitgeberleistungen.

Vielfalt

Stärke durch Individualität: Wir fördern eine offene, tolerante und konstruktive Umgebung – und nutzen die verschiedenen Sichtweisen und Hintergründe unserer Teammitglieder.

Gestaltungsraum

Neue Wege gehen: Wir bieten ein Arbeitsumfeld mit großen Freiheitsgraden, das neue Möglichkeiten eröffnet, und eine Fehlerkultur, die dazu einlädt, neue Lösungen auszuprobieren.

Flexibilität

Mit der Zeit gehen: Sie profitieren von flexiblen Arbeitszeiten, Homeoffice-Angeboten und der Option, Auszeiten unterschiedlicher Art zu nehmen.

Onboarding

Gut ankommen: Wir betreuen Sie während der ersten Tage im Unternehmen persönlich und individuell. Für uns ist es selbstverständlich, Ihnen optimale Rahmenbedingungen zu bieten. Dazu gehören unter anderem:

- eine flexible Arbeitszeitgestaltung;
- ein modernes Arbeitsumfeld;
- kostenlose Parkplätze.

Kollegiale Zusammenarbeit und Respekt im Umgang miteinander – das finden Sie bei uns seit über 200 Jahren. Wenn Ihnen das genauso wichtig ist wie uns, dann bewerben Sie sich jetzt!

Die Werkstudentenstelle umfasst 20 Stunden in der Woche.

Wenn auch Sie Mitglied der thyssenkrupp Familie werden möchten, freuen wir uns auf Ihre Bewerbung, die Sie uns online über unser Bewerbungsmanagementsystem zur Verfügung stellen können.

Wir wertschätzen Vielfalt und begrüßen daher alle Bewerbungen – unabhängig von Geschlecht, Nationalität, ethnischer und sozialer Herkunft, Religion/Weltanschauung, Behinderung, Alter sowie sexueller Orientierung und Identität.

Wir sind thyssenkrupp!

thyssenkrupp, das sind mehr als 160.000 Mitarbeitende in 78 Ländern und € 42,7 Mrd. Umsatz im Jahr. Das ist Automotive, Logistik, Anlagenbau, Aufzugsbau und noch mehr. Auf der ganzen Welt, in großen und in kleinen Unternehmen, aber immer gemeinsam. Das sind über 200 Jahre Industriegeschichte und modernste Technologie. Wir haben eine Aufgabe, die zu Ihnen passt, die Ihre Neugier weckt und Sie herausfordert.

Eintrittsdatum

Das Eintrittsdatum dieser Stelle ist flexibel, eine zeitnahe Besetzung ist jedoch wünschenswert. Wir richten uns natürlich auch nach Ihrer Verfügbarkeit, soweit sie im Einklang mit unserer Planung steht

Bewerbungsfrist

So lange die Stelle auf unserer Karriereseite aufgeführt ist, suchen wir nach passenden Kandidaten. Los geht's, wir freuen uns auf Ihre Bewerbung.

Verdienstmöglichkeiten

thyssenkrupp ist in unterschiedlichen Branchen tätig. Damit gelten in Deutschland je nach Konzernunternehmen unterschiedliche Tarifverträge (wie z. B. die der Metall- und Elektroindustrie oder des Groß- und Außenhandels). Je nachdem, wie eine Stelle innerhalb oder auch außerhalb des Tarifs eingruppiert ist, können sich die Verdienstmöglichkeiten unterscheiden. Im Interview gibt Ihnen der Recruiter dazu Auskunft

karriere.thyssenkrupp.com/de/jobs/werkstudent-communication-support-m-w-divers-401989.html, Zugang: 20.12.2019

Wörter und Wendungen

Denkvermögen

abstrakt
analytisch
konkret, präzise
kreativ
logisch
scharfsinnig
objektiv
vorausschauend
räumliches Vorstellungsvermögen
klar und strukturierend

Lern- und Arbeitstechnik

motiviert und neugierig für neue Lern- und Arbeitsinhalte/für Neuigkeiten sein
über eigene Lernstile verfügen
Informationen nach Wichtigkeit filtern
Prioritäten setzen
Lern- und Arbeitsinhalte strukturieren
Notiztechniken kennen und anwenden
Methoden der Energie- und Zeiteinteilung kennen und anwenden (Zeitmanagement)
Wissen wirksam verarbeiten
Aufgaben zeitlich und inhaltlich planen, kontrollieren und evaluieren
Informationstechnologie und andere Hilfsmittel gezielt einsetzen
Arbeiten sinnvoll delegieren

Haltung und Einstellung

verantwortungsbewusst
pflichtbewusst
zuverlässig
diszipliniert
einsatzbereit
belastbar
ausdauernd, durchhaltend (Übersicht und Ruhe in der Hektik bewahrend)
eigene Kräfte realistisch einschätzend
realitätsbewusst

Flexibilität

Bereitschaft und Mut, sich auf neue und ungewohnte Situationen einzustellen von einer Aufgabe zur anderen wechseln
auf kurzfristige Arbeitsanfragen eingehen

Kreativität

Ideen entwickeln, einbringen und konkretisieren
in offenen Situationen schöpferische Lösungsmöglichkeiten finden/erproben
improvisieren

Selbstständigkeit

seine Fähigkeiten richtig einschätzen und präsentieren
Initiative ergreifen
unabhängig sein
eine eigene Meinung vertreten
selbstständig entscheiden, planen und handeln
Verantwortung für sein Handeln übernehmen
sich durchsetzen

soziales Verhalten

sich durchsetzen
Möglichkeiten und Grenzen der eigenen Kompetenzen kennen
mitreißend
ermutigend
partnerschaftlich
einführend
kooperativ
ausgleichend
rücksichtsvoll
diplomatisch
solidarisch
integrierend
fördernd
loyal

weitere Fähigkeiten

sich selbst reflektierend und weiterentwickelnd – fähig zu gesunder Selbstkritik
aus eigenen Fehlern lernend
selbstsicher

frustrationstolerant
reif
ehrlich, gradlinig
auf dem Boden der Realität verwurzelt
ruhig, gelassen
geduldig
beharrlich
entscheidungsfreudig
begeisterungsfähig
impulsgebend
temperamentvoll

5. Sehen Sie sich das Foto an und charakterisieren Sie die dargestellte Bewerberin, die an einem Vorstellungsgespräch teilnimmt. Stellen Sie Vermutungen nach ihren möglichen Kompetenzen oder persönlichen Eigenschaften.



pixabay.com

6. Lesen Sie Ausschnitte aus der Stellenanzeige der Firma *thyssenkrupp*. Ergänzen Sie die Lücken im Text mit unten angegebenen Wörtern.

Senior Consultant (m/w/divers) – Inhouse Consulting

Essen, Nordrhein-Westfalen, Deutschland

thyssenkrupp Management Consulting GmbH

Ihr Profil

- Sie bringen mindestens zwei Jahre relevante _____ im Consulting einer namhaften Beratung oder aus dem Strategieberreich eines Großkonzerns sowie bestenfalls im Projektmanagement mit.
- Sie bringen _____ in den Fachrichtungen Wirtschafts- und Naturwissenschaften, (Wirtschafts-)Informatik oder Ingenieurwesen an einer der führenden Universitäten mit – gern ergänzt durch _____ oder eine Promotion. Durch internationale Praxis- oder Studienerfahrung können Sie _____ nachweisen.
- Sie besitzen sehr gute analytische _____, eine ausgeprägte Affinität zur Umsetzung und Operationalisierung von komplexen Strategien sowie ein hohes Maß an Business Judgement im Industriegüterbereich.
- Zudem haben Sie sehr gute Erfahrung im Umgang mit _____ und mit Datenbanken.
- Sie überzeugen durch entschlossenes und professionelles Auftreten, eine ausgeprägte Teamfähigkeit sowie Flexibilität und eine hohe Reisebereitschaft.
- Sie verfügen über _____ in Deutsch und Englisch und optimaler Weise einer weiteren Fremdsprache
 - a. *ein MBA,*
 - b. *ein ausgezeichneter Schul- und universitären Masterabschluss,*
 - c. *Praxiserfahrungen,*

- d. *sehr gute Sprach- und Kommunikationsfähigkeiten,*
- e. *das MS Office-Paket,*
- f. *interkulturelle Kompetenzen,*
- g. *Fähigkeiten.*

Senior Consultant (m/w/divers) – Inhouse Consulting

Essen, Nordrhein-Westfalen, Deutschland
thyssenkrupp Management Consulting GmbH

Ihre Aufgaben

- Ihre Aufgaben _____ beispielsweise die detaillierte Analyse zu Märkten und Wettbewerbern, Strategieentwicklung, Umsetzungsbegleitung und Implementierung von Performance-Maßnahmen.
- Ihre Handlungsempfehlungen _____ Sie in Präsentationen für das Top-Management und unterstützen bei der Abstimmung mit der Vorstandsebene.
- Sie übernehmen die Vor- und Nachbereitung von projektspezifischen Meetings, Schulungen und Kundenworkshops und _____ Interviews mit unseren Kunden im Konzern.
- Sie bewerten Projekte in Bezug auf Zeit, Budget und Machbarkeit und _____ bei der Projekt- und Change-Management-Kommunikation.
- Sie _____ Verantwortung einzelner Projektmodule und begleiten das Projektmanagement.
- Sie _____ Digitalisierungsstrategien und unterstützen bei der Bewertung von digitalen Geschäftsmodellen.
- Das Anleiten von Consultants, Praktikanten und – nach Bedarf – Kundenmitarbeitern sowie das Mitwirken bei der Weiterentwicklung von TKMC werden Ihre Verantwortlichkeiten _____
 - a. *unterstützen;*
 - b. *umfassen;*

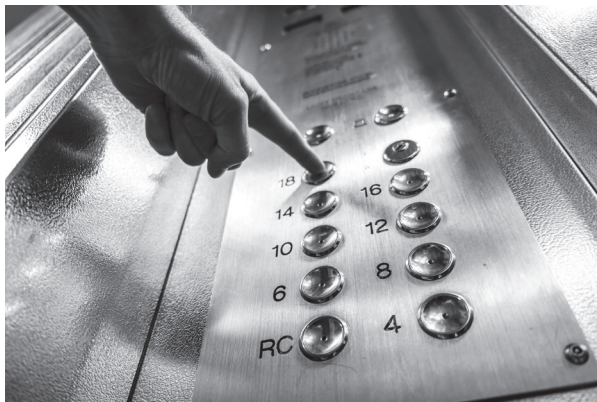
- c. führen;
- d. abrunden;
- e. erarbeiten;
- f. übertragen;
- g. übernehmen.

karriere.thyssenkrupp.com/de/jobs/senior-consultant-m-w-divers-inhouse-consulting-394731.html. Zugang: 20.12.2019

7. Erklären Sie folgende Begriffe und Formulierungen aus der obigen Stellenanzeige (Übung 6):

- a. der MBA;
- b. die Promotion;
- c. interkulturelle Kompetenzen;
- d. entschlossenes und professionelles Auftreten;
- e. Umsetzung und Operationalisierung von komplexen Strategien;
- f. Implementierung;
- g. ausgeprägte Teamfähigkeit und Flexibilität;
- h. Verantwortlichkeiten abrunden.

8. Schriftlicher Ausdruck. Wie kann man jemanden in nur 60 Sekunden begeistern? Am besten mit *Elevator Pitch* („einer Fahrstuhlpräsentation“)! Suchen Sie im Internet, was hinter dem Begriff steht. Dann bereiten Sie (erst schriftlich, dann mündlich) eine Autopräsentation vor.



pixabay.com

Wortschatz

1. Fähigkeit <-, -en> f – Begabung f – talent, zdolność
2. Fertigkeit <-, -en> f – Geschicklichkeit – sprawność, umiejętność
3. Gelassenheit <-, kein Pl.> f – Gemütsruhe f, Gleichmut f, innere Ruhe – opanowanie
4. Führungskraft <-, -kräfte > f – Entscheider m, leitende Kraft, Manager – kadra kierownicza
5. Ausstrahlung <-, -en> f – Wirkung einer Person – emanacja
6. Arbeitsumfeld <- [e]s, -er> – obszar pracy
7. Werkstudent <-en, -en, -nen> m – der arbeitende Student – pracujący student
8. Eintrittsdatum <-s, Daten> n – Arbeitsbeginn – początek pracy
9. Verfügbarkeit <-, kein Pl.> f – dostępność
10. begünstigen (Bewerber) – bevorzugen – protegować, faworyzować
11. erwerben (Besitz, Titel, Vertrauen) – erlangen – zdobywać, pozyskiwać
12. verdrängen – wegdrängen, ersetzen – wyrugować kogoś, zepchnąć z miejsca
13. fundiert – gesichert – solid[e] – ugruntowany, solidny
14. mit etwas im Einklang sein – einverstanden sein – być w zgodzie z czymś

KAPITEL 4

IN EIN PAAR SCHRITTEN ZUM ERFOLG – BEWERBUNG (Izabela Kujawa)

Sehen Sie sich das Foto an und beantworten Sie die Fragen.



pxhere.com

- Womit assoziieren Sie das Foto? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Was fällt Ihnen zu den folgenden Begriffen ein?
 - beruflicher Werdegang;
 - das Bewerbungsanschreiben;
 - tabellarischer Lebenslauf.
- Sie möchten Ihrem neuen Vorgesetzten Ihren bisherigen beruflichen Werdegang darstellen. Sprechen Sie über folgende Punkte:
 - Ihre Schulbildung/Ausbildung/Ihr Studium;
 - Ihre besonderen Interessen;
 - Ihre bisherigen beruflichen Erfahrungen;
 - Ihr Berufsziel/Ihre Berufserwartungen;
 - Ihre gewünschte Branche, in der Sie tätig sein möchten.

Bevor man seine eigene Bewerbung verfasst, sollte man sich einige wichtige Punkte/Fragen/Aspekte überlegen:

- Entsprechen meine Ausbildung und Kompetenzen den Anforderungen der ausgeschriebenen Stelle?
- Was weiß ich über den potenziellen Arbeitgeber (Unternehmensphilosophie, Werte, Strategie, Produkt- und Dienstleistungspalette, Standorte, Märkte etc.)? Diese Informationen erlauben dem Bewerber einerseits entsprechend überzeugende Argumente für seine eigene Person zu liefern, andererseits mit eigenem Bewerbungsschreiben einen direkten Bezug zum Unternehmen herzustellen.
- Wie schreibt man eine überzeugende Bewerbung (ein aussagekräftiges Bewerbungsanschreiben und einen klaren Lebenslauf)?

Der richtige Ausgangspunkt bei der Erstellung der Bewerbung (aller Bewerbungsunterlagen) ist der Lebenslauf, der das Profil des Bewerbers darstellt (Ausbildung, individuelle Erfahrungen, Fähigkeiten und Qualifikationen, am besten in einer tabellarischen Form). Wichtig dabei ist, dass man seine eigenen wertvollen Qualifikationen und Kompetenzen in Erinnerung ruft und sie in der Bewerbung anschließend berücksichtigt.

Der nächste Schritt ist die Erstellung des Anschreibens (auch als Bewerbungsschreiben bezeichnet), dass eigene Motivation vor allem spiegelt, warum ich mich auf die Stelle bewerben möchte, warum ich die/der Richtige für diese Position bin etc. Das Bewerbungsanschreiben wird im Anschluss auf den Lebenslauf verfasst, sollte aber nur Höhepunkte der eigenen Biografie berücksichtigen (der Rest steht im Lebenslauf). Außer wesentlichen Gründen für die Bewerbung sollte man im Anschreiben auf die in der Stellenausschreibung formulierten Anforderungen eingehen und gute Argumente für seine Kandidatur liefern. Das Bewerbungsschreiben hat auch sein bestimmtes Design, eine festgelegte Struktur, die man beachten sollte, um ein gelungenes Anschreiben zu erstellen.

Einer der besten deutschsprachigen Karriereportale *karrierebibel.de* mit professionellen Tipps rund um die Karrierefragen und Bewerbung überträgt das Bewerbungsverfahren auf den Grund der Verkaufspsychologie und vergleicht einen gut erstellten Lebenslauf mit einem Produkt und ein professionell erfasstes Anschreiben mit einem Verkaufsgespräch.

Überlegen Sie, wie man folgende Stufen des AIDA-Modells auf seine eigene Bewerbung erfolgreich übertragen kann. Was bedeuten einzelne Punkte des Modells in Bezug auf das Bewerbungsverfahren?

AIDA-Modell in der Bewerbung

Zwei Fragen – ein Ziel. Der Verkäufer fragt sich: *Wie kann ich den Kunden zum Kauf überreden?* Der Bewerber fragt: *Wie kann ich den Personal gewinnen, mich zum Bewerbungsgespräch einzuladen und am Ende gar einzustellen?* In beiden Situationen geht es um Überzeugungskraft, um Psychologie und um einen erwünschten Abschluss. Warum sich also nicht in der **Bewerbung** bei bewährten Konzepten der Werbepsychologie bedienen? Vor allem das sogenannte **AIDA-Modell** lässt sich hervorragend auf das Anschreiben übertragen und dient so als Leitfaden für einen überzeugenden Aufbau...



Das von dem amerikanischen Marketing-Spezialisten Elmo Lewis schon im Jahr 1898 entwickelte **AIDA-Modell** (auch *AIDA-Prinzip*, *AIDA-Konzept* oder *AIDA-Formel* genannt) stammt ursprünglich aus der Werbepsychologie und ist ein sogenanntes **Akronym**. Es setzt sich aus den englischen Begriffen zusammen:

- **Attention** (Aufmerksamkeit),
- **Interest** (Interesse),
- **Desire** (Verlangen),
- **Action** (Handlung).

Damit beschreibt es ein **vierstufiges Verfahren**, das ein potenzieller Kunde durchlaufen soll, um ihn schließlich zu einer positiven **Kaufentscheidung** zu

führen. Der Einsatz des AIDA-Stufenmodells ist allerdings vielseitig und findet inzwischen in zahlreichen anderen Bereichen Anwendung – zum Beispiel auch in der **Bewerbung**.

karrierebibel.de

- 1. Wie kann man nach den besten Jobs suchen? Haben Sie schon darüber nachgedacht? Dann lesen Sie den Text und machen Sie folgende Aufgaben dazu.**

In nur 8 Schritten zum neuen Job – so geht's

Die Suche nach einer neuen beruflichen Herausforderung ist für viele ein Buch mit sieben Siegeln. Dabei muss es gar nicht schwer sein: Wer bei der Suche nach dem neuen Traumjob strukturiert vorgeht, hat schon halb gewonnen – und beste Chancen auf dem Arbeitsmarkt. Acht einfache Schritte machen die Jobsuche zum Erfolg.

Schritt 1: Orientieren Sie sich

Egal, ob Sie als Absolvent ganz am Anfang Ihrer Karriere stehen und nach einer Erstanstellung suchen, oder ob Sie sich nach jahrelangem Arbeitsleben beruflich neu orientieren möchten: Machen Sie sich schon zu Beginn der Suche bewusst, was Sie möchten. Denn nach der passenden Stelle können Sie erst zielgerichtet suchen, wenn Sie wissen, wohin Ihre Suche führen soll. Nehmen Sie sich die Zeit, Ihre Gefühle und Gedanken zu ordnen. Was macht Ihnen Spaß? Für welche Aufgaben brennen Sie? Wieviel Zeit möchten Sie für Freunde und Familie einräumen und wie weit würden Sie pendeln? Antworten auf diese Fragen helfen Ihnen bei der Suche nach der perfekten Stelle. Und für Berufseinsteiger eignen sich Praktika oder Berufswahltests, um erste Eindrücke und Ideen zu sammeln.

Schritt 2: Suche mit System

Während es früher mit einem Blick in die Samstagszeitung noch recht einfach war, das passende Jobangebot zu finden, ist die Suche heutzutage komplexer: Heute finden sich zahlreiche Stellen in Online-Stellenbörsen sowie auf spezialisierten Karriereportalen, in sozialen Medien und auf Unternehmensseiten. Je genauer Sie wissen, wonach Sie in dem Wust aus Stellenausschreibungen suchen, umso

treffsicherer sind die Suchergebnisse. Verschaffen Sie sich einen Überblick auf Online Jobbörsen wie dem **XING Stellenmarkt**. Hier können Sie direkt in Ihrem Umkreis nach passenden Vakanzen, Branchen oder Unternehmen suchen, die Sie interessieren. Viele Stellenbörsen bieten außerdem die Möglichkeit, sich die Ergebnisse zu Ihrer Suchanfrage regelmäßig per E-Mail schicken zu lassen. Der Vorteil: Der einmalige Aufwand, sich praktische Suchaufträge einzurichten, ist gering – die Chance, vom passenden Job gefunden zu werden, dafür umso höher.

Profi-Tipp: Verpassen Sie keine Stellenausschreibung mehr: Viele Stellenbörsen bieten sogar mobile Apps für iOS und Android mit denen Sie auch unterwegs immer erreichbar sind und über interessante Jobangebote informiert werden.

Schritt 3: Netzwerk, Netzwerk, Netzwerk

Wer kennt wen? Fast jede dritte Stelle in Deutschland wird über persönliche Kontakte vermittelt. Machen Sie sich das zunutze: Mobilisieren Sie ihren Freundes- und Bekanntenkreis oder ehemalige Kollegen. Auch wenn Sie schon eine konkrete Stelle oder ein bestimmtes Unternehmen im Blick haben, ist Vitamin B viel wert. Denn persönliche Kontakte sind unschlagbar, was die Nähe zum suchenden Unternehmen angeht: So können Sie vorab mehr über die Kultur, neue Stellen oder den neuen Chef erfahren.

Profi-Tipp: Berufliche Netzwerke wie XING schlagen Ihnen auf Basis Ihres Profils regelmäßig Kontakte vor, die Sie kennen könnten. Je mehr Informationen Sie zu Ihrem Werdegang und Ihrer Suche angeben, desto wertvoller können die Kontaktvorschläge für Sie und Ihre Jobsuche werden.

Schritt 4: Ergreifen Sie die Initiative

Gerade finden Sie im Stellenmarkt nichts Passendes? Und Ihr Karrierenetzwerk hat auch keine offenen Stellen für Sie? Das macht nichts. Bewerben Sie sich initiativ bei Unternehmen, die Sie reizen oder auf die Sie während Ihrer Recherchen aufmerksam geworden sind. Denn immerhin fast 20 Prozent der Stellen werden an Bewerber vergeben, die proaktiv geworden sind – das hat eine aktuelle Studie des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Bundesagentur für Arbeit ergeben.

Eine Bewerbung ohne offizielle Ausschreibung gilt bei Personalentscheidern als Zeichen großer Motivation. Zudem verblassen Sie nicht in der großen Menge von Konkurrenten, die sich auf eine reguläre Stellenanzeige bewerben. Die Chance mit einem Alleinauftritt zu punkten, sollten Sie sich daher nicht entgehen lassen.

Schritt 5: Überzeugend bewerben

Vollständige und ordentliche Unterlagen sind bei jeder Bewerbung das A und O. Denn Ihr Lebenslauf und ein individuelles und überzeugendes Anschreiben sind die ersten Arbeitsproben, die der potenzielle neue Arbeitgeber von Ihnen sieht. Der Lebenslauf ist dabei besonders entscheidend: Viele Personaler haben nur wenig Zeit und lesen Ihren CV meist noch vor dem Anschreiben. Achten Sie also auf einen gut strukturierten Lebenslauf, beschränken Sie sich auf die wichtigen Stationen und setzen Sie Ihre Fähigkeiten prominent in Szene. Ein Bewerbungsfoto ist heute keine Pflicht mehr für die Bewerbung. Dennoch sollten Sie ein professionelles Foto nutzen, damit der Personaler schon gleich einen Eindruck von Ihnen bekommt. Auch beim Anschreiben gilt: Überzeugen Sie durch eine klare Struktur und treffen Sie den richtigen Ton in der Ansprache. Überlegen Sie sich schon für das Anschreiben, was Sie an der ausgeschriebenen Stelle reizt und wie Sie sich bei dem suchenden Unternehmen einbringen können.

Profi-Tipp: Ideal ist es, wenn sich das Design Ihres Lebenslaufs auch im Anschreiben wiederfindet. Hilfe beim Erstellen der Unterlagen bieten kostenlose Tools wie die Online-Editoren Lebenslauf.com und Anschreiben.com.

Schritt 6: Gute Vorbereitung

Herzlichen Glückwunsch – Ihre Bemühungen haben sich gelohnt und Sie wurden zum Vorstellungsgespräch eingeladen. Jetzt zählt es sich aus, wenn Sie schon zu Beginn Ihrer Recherchen Buch geführt haben. Grundlegende Informationen zum Unternehmen, Fakten zur Branche und Anforderungen an die Stelle sollten Sie aus dem Effeff kennen. Ziehen Sie dabei die Unternehmens-Website zurate, befragen Sie Freunde und Bekannte. Außerdem sollten Sie auch die Stationen in Ihrem Lebenslauf genau kennen, damit Sie Fragen des Personalers gezielt beantworten können.

Profi-Tipp: Üben Sie vor dem Gespräch, sich in einem „Elevator Pitch“ selbst zu präsentieren. Das Ziel: Erzählen Sie einem Fremden möglichst viel von sich selbst, von Ihrer Karriere und Zielen für die neue Position – in weniger als 60 Sekunden. Eben genauso lang, wie eine Aufzugfahrt dauern würde.

Schritt 7: Fragen Sie nach!

Wenn Sie Fragen zur Stellenausschreibung, zum Unternehmen oder den Strukturen haben, oder wenn es Unklarheiten während des Vorstellungsgesprächs gibt – sogar, wenn Sie abgelehnt werden: Fragen Sie nach. Nutzen Sie die Gelegenheit, offene Fragen zu klären und den zuständigen Personaler um Rückmeldung zu bitten.

Denn letztlich sollten Sie den Bewerbungsprozess auch für sich selbst als Chance sehen, Ihren potenziellen neuen Arbeitgeber zu prüfen. Schließlich muss sich Ihr neuer Chef nicht nur für Sie entscheiden, sondern Sie auch für Ihn.

Schritt 8: Betrachten Sie eine Absage als Chance

Klingt schwierig – aber versuchen Sie, auch Ablehnung positiv zu nehmen. Eine Absage gibt Ihnen die Chance, Ihre bisherige Jobsuche zu beurteilen und sich selbst kritisch zu hinterfragen. Vielleicht müssen Sie etwas ändern: Können Sie Ihre Unterlagen optimieren oder sich noch besser auf das Bewerbungsgespräch vorbereiten? Haben Ihnen grundlegende Informationen zur Stelle oder dem Unternehmen gefehlt, die sie beim nächsten Mal vorher in Erfahrung bringen können?

Bedenken Sie auch: Nicht jeder Arbeitgeber sucht das Gleiche. Sie können Fähigkeiten haben, die für viele Unternehmen unwichtig sind – aber für eine bestimmte Stelle perfekt. Manchmal stimmt die Chemie auch einfach nicht – und das ist keine Schande.

Sie sind jetzt bereit für die Jobsuche? Dann nichts wie los: Im XING Stellenmarkt finden Sie sicher passende Jobangebote.

www.xing.com/news/articles/in-nur-8-schritten-zum-neuen-job-so-geht-s-1567035

Worterklärungen

Erstanstellung, die – die erste Arbeit

Stellenausschreibung, die – Stellenanzeige

im Umkreis – im Umfeld

Vakanz, die – freie Stelle

Rückmeldung, die – Reaktion

Anschreiben, das – Bewerbungsschreiben

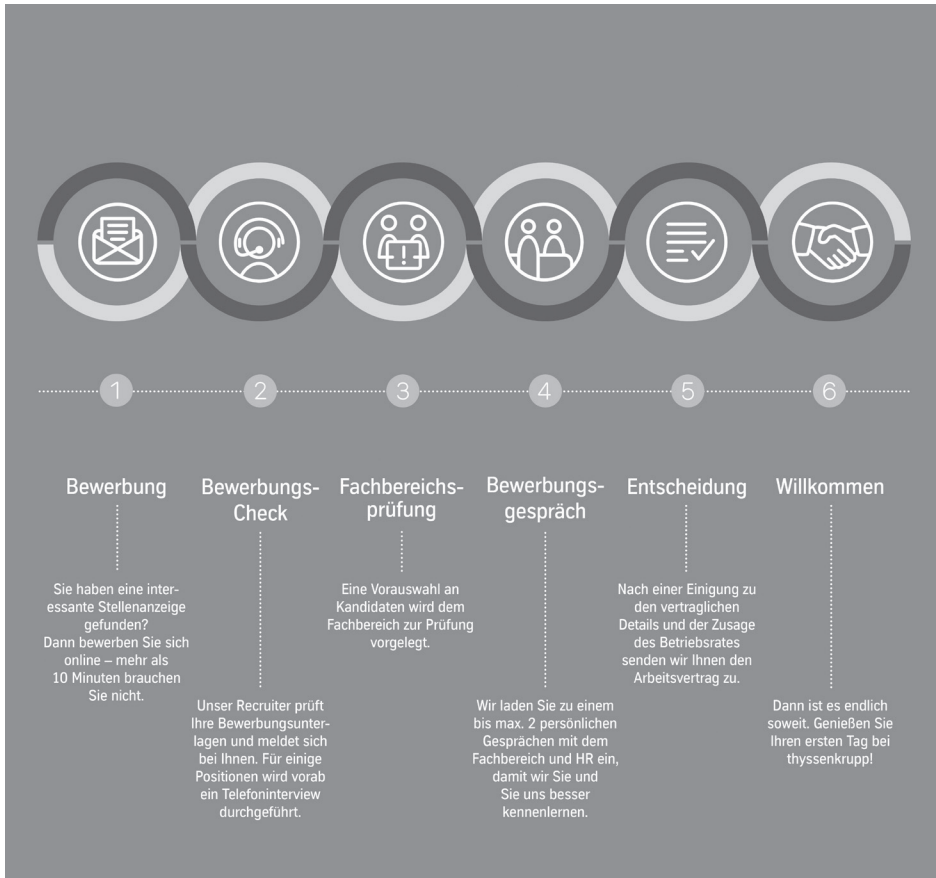
- **Anhand des Textes schreiben Sie 8 goldene Regeln für eine richtige Stellensuche.**
- **Formulieren Sie folgende Sätze aus dem Text (ihre unterstrichenen Teile) um. Geben Sie jeweils denselben Inhalt wieder**

- a. Die Suche nach einer neuen beruflichen Herausforderung ist für viele ein Buch mit sieben Siegeln;
- b. Wer bei der Suche nach dem neuen Traumjob strukturiert vorgeht, hat schon halb gewonnen Für welche Aufgaben brennen Sie?
- c. Wieviel Zeit möchten Sie für Freunde und Familie einräumen?
- d. Wie weit würden Sie pendeln?
- e. Verschaffen Sie sich einen Überblick auf Online-Jobbörsen wie dem XINGStellenmarkt;
- f. Persönliche Kontakte sind unschlagbar;
- g. Achten Sie also auf einen gut strukturierten Lebenslauf, beschränken Sie sich auf die wichtigen Stationen und setzen Sie Ihre Fähigkeiten prominent in Szene;
- h. Überzeugen Sie durch eine klare Struktur Ihres Anschreibens und treffen Sie den richtigen Ton in der Ansprache;
- i. Grundlegende Informationen zum Unternehmen, Fakten zur Branche und Anforderungen an die Stelle sollten Sie aus dem Effeff kennen;
- j. Können Sie Ihre Unterlagen optimieren oder sich noch besser auf das Bewerbungsgespräch vorbereiten?

• **Erklären Sie folgende Begriffe aus dem Text. Sie können auch dazu Lexika gebrauchen**

- a. Initiativbewerbung;
- b. Stellenausschreibung;
- c. strukturierter Lebenslauf;
- d. Berufseinsteiger;
- e. ausgeschriebene Stelle;
- f. Elevator Pitch.

2. Der Bewerbungsprozess bei thyssenkrupp. Schauen Sie sich die Grafik an und entscheiden Sie, ob die unten angegebenen Feststellungen mit der Grafik übereinstimmen.



karriere.thyssenkrupp.com

Aussagen	richtig	falsch
a. Die OnlineBewerbung bei thyssenkrupp nimmt höchstens 10 Minuten in Anspruch		
b. Der Bewerbungscheck erfolgt immer nach einem telefonischen Gespräch mit einem Recruiter		
c. Der Recruiter ist für den Gesamtbewerbungsprozess zuständig, u. a. für Prüfung der Bewerbungsunterlagen oder Telefoninterviews mit potenziellen Kandidaten		

d.	Nach der ersten Auswahl müssen die Kandidaten eine Fachprüfung ablegen		
e.	Die letzte Bewerbungsetappe, auf die der Bewerber den Einfluss hat, ist ein Gespräch mit einem Personaler		
f.	Letztendlich entscheidet der Betriebsrat und HR über die Auswahl des besten Kandidaten		

3. Lebenslauf. Machen Sie sich mit der Struktur eines Lebenslaufes und dem unten angegebenen Musterlebenslauf vertraut. Erstellen Sie Ihren eigenen beruflichen Lebenslauf

Kurzstruktur eines Lebenslaufes

- **Persönliche Daten:** Name, Kontaktdresse
- **Ausbildung**
- **Beruflicher Werdegang:** berufliche Positionen
- **Weiterbildung:** Zertifikate
- **Sprach-, EDV- und sonstige Kenntnisse**
- **Interessen und Hobbys (fakultativ)**

Max Mustermann • Musterstraße 1 • 12345 Musterstadt
 Telefon: 01234 56789 • E-Mail: max.mustermann@bewerbung.co

MAX MUSTERMANN

Adresse: Musterstraße 1, 12345 Musterstadt
 Telefon: 01234 567890
 E-Mail: max.mustermann@bewerbung.co
 Geburtsdatum / -ort: 01.01.2000 / Musterstadt
 Familienstand: ledig
 Staatsangehörigkeit: Deutsch



BERUFLICHER WERDEGANG	
09/2009 – heute	Musterstelle Musterfirma GmbH & Co. KG, 12345 Musterstadt <ul style="list-style-type: none"> • Kurzbeschreibung Tätigkeit 1 • Kurzbeschreibung Tätigkeit 2 • Kurzbeschreibung Tätigkeit 3
07/2000 – 08/2009	Musterstelle Musterfirma GmbH & Co. KG, 12345 Musterstadt <ul style="list-style-type: none"> • Kurzbeschreibung Tätigkeit 1 • Kurzbeschreibung Tätigkeit 2 • Kurzbeschreibung Tätigkeit 3
AUSBILDUNG	
09/1996 – 06/2000	Musterstudium Musterhochschule, 12345 Musterstadt Studienschwerpunkte: Schwerpunkt 1, Schwerpunkt 2 Thesis-Thema: Musterthema Abschluss: Musterabschluss Abschlussnote: 1,0
09/1993 – 06/1996	Ausbildung zum Musterberuf Musterfirma GmbH, 12345 Musterstadt Ausbildungsschwerpunkte:
Schwerpunkt 1, Schwerpunkt 2	Abschluss: Musterabschluss Abschlussnote: 1,0
09/1986 – 06/1993	Abitur Mustergymnasium, 12345 Musterstadt Abschluss: Abitur Abschlussnote: 1,0
WEITERBILDUNG	
09/2009 – 11/2009	Weiterbildung zur Musterqualifikation Musterorganisation, 12345 Musterstadt Abschluss: Muster-Abschluss

BESONDERE KENNTNISSE	
EDV-Kenntnisse (fortgeschritten)	Microsoft Office 2010
Sprachkenntnisse	Englisch (fließend)
Führerschein	Klasse B
HOBBYS & INTERESSEN	
Ehrenamtliches Engagement Musterverein	Jugendleiter Abteilung Basketball,
Hobbys Basketball, Astronomie, Reisen	Entwicklung von Webseiten,
Musterstadt, 01.01.2019	Max Mustermann

Andere Bewerbungsvorlagen (Muster für Lebenslauf) finden Sie auch auf der Seite: <https://karrierebibel.de/bewerbungsvorlagen/>

4. Anschreiben. Machen Sie sich mit der Struktur des Bewerbungsschreibens vertraut. Besprechen Sie feste Bestandteile des Anschreibens und finden Sie sie in dem unten gegebenen Musteranschreiben.

<p>Kurzstruktur eines Bewerbungsschreibens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Absenderadresse (mit Telefon-, Mobilnummer und E-Mail-Adresse) • Empfängeradresse (mit Ansprechpartner) • Datum • Betreff <i>Bewerbung als..., Ihre Stellenausschreibung vom... in ...</i> • Anrede <i>Sehr geehrte Frau.../ Sehr geehrter Herr.../ Sehr geehrte Damen und Herren</i> • Einleitungssatz
--

- **Hauptteil**

Kurzdarstellung des Bewerberprofils: Ausbildung, beruflicher Werdegang (nur Höhepunkte!), Kompetenzen, besondere Kenntnisse (mit Bezug zum neuen Unternehmen, zur ausgeschriebenen Stelle!), Angabe besonderer Stärken und Soft Skills (mit Beispielen), ggf. Hinweis auf Referenzen

- **Abschlussformulierung**

- **Unterschrift**

- **Anlagen** (Lebenslauf mit Foto, Zeugnis- und Zertifikatskopien)

Max Mustermann • Musterstraße 1 • 12345 Musterstadt
Telefon: 01234 56789 • E-Mail: max.mustermann@bewerbung.co

Musterfirma GmbH
Frau Petra Personal
Musterstraße 11
12345 Musterstadt

01.02.2019

BEWERBUNG ALS <STELLENBEZEICHNUNG>

Sehr geehrte Frau Personal,

über die Internetseite www.bewerbung.co bin ich auf Ihre Stellenanzeige vom 20.01.2019 aufmerksam geworden. Durch meine mehr als 5-jährige Berufserfahrung in der <Musterbranche> und die kontinuierliche, selbständige Weiterbildung bin ich davon überzeugt, die mit der herausfordernden Stelle als <Musterberuf> verbundenen Anforderungen zu Ihrer Zufriedenheit erfüllen zu können. Daher bewerbe ich mich hiermit gerne bei Ihrem renommierten Unternehmen.

Mittlerweile arbeite ich seit mehr als fünf Jahren in der <Musterbranche>. Bereits während meiner Ausbildung hatte ich die Möglichkeit, Tätigkeiten

wie die <Mustertätigkeit> und die <Mustertätigkeit> kennenzulernen. In meiner aktuellen Position als <Musterposition> hatte ich die Möglichkeit, bei der <Mustertätigkeit> und der <Mustertätigkeit> Erfahrung in der strukturierten und sorgfältigen Bearbeitung von <Musteraufgabengebiet> zu sammeln und darüber hinaus aktiv an der Weiterentwicklung des <Musterprozesses> mitzuwirken.

Eine hohe Einsatzbereitschaft sowie sorgfältiges, aber effektives Arbeiten bei der <Mustertätigkeit> ist für mich die Grundlage, um die dort gesteckten Unternehmensziele zu erreichen. Auch bei der <Mustertätigkeit> treibt mich die Motivation, stetig besser zu werden, an und bildet damit die Grundlage für ein erfolgreiches Arbeiten in Ihrem Unternehmen. Bei der <Muster-tätigkeit> und der <Mustertätigkeit> reizt es mich als leidenschaftlicher <Teamsportler>, die mir übertragenen Aufgaben bei der konstruktiven Arbeit im Team zu erledigen.

Mein Ziel ist es, die angeeigneten Fähigkeiten gewinnbringend in Ihrem Unternehmen einzusetzen und mich dabei selbst kontinuierlich weiter-zuentwickeln, um stets ein leistungsfähiger Mitarbeiter in Ihrem Unter-nehmen zu sein.

Gerne überzeuge ich Sie bei einem persönlichen Vorstellungsgespräch von meinen Fähigkeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann

Max Mustermann

Anlagen

Andere Bewerbungsvorlagen (Muster für Bewerbungsanschreiben) finden Sie auch auf der Seite: karrierebibel.de/bewerbungsvorlagen/

5. Ordnen Sie die einzelnen Bestandteile des Initiativbewerbung.

Initiativbewerbung als <Mustertätigkeit>

Sehr geehrte Frau Personal,

.....

(...) Der gute Ruf Ihrer Firma und ihre Position als das führende Unternehmen der Region sind mir schon seit mehreren Jahren bekannt.

(...) Wie vereinbart lasse ich Ihnen heute meine Bewerbungsunterlagen zukommen und bedanke mich nochmals für das freundliche und informative Telefonat.

(...) Meine Kollegen und Vorgesetzten schätzen mich als fairen Teamplayer, der die Fähigkeit besitzt, andere für seine Ideen und Ziele zu begeistern.

(...) Als gelernter <Musterberuf> mit mehrjähriger Berufserfahrung als <Musterberuf> im <Musterbereich> bin ich davon überzeugt, mit meinen Fertigkeiten und Qualifikationen sehr gut zu Ihrem Unternehmen zu passen.

(...) Daher hat es mich umso mehr gefreut zu erfahren, dass Sie in den nächsten Monaten Ihre <Musterabteilung> vergrößern werden.

(...) Mein Aufgabenbereich umfasst die <Aufgabe 1>, die <Aufgabe 2> sowie die <Aufgabe 3> inklusive <Aufgabe 4>.

(...) Gerne überzeuge ich Sie persönlich von meinen Kenntnissen und meiner Motivation. Daher freue ich mich auf Ihre Einladung zum Vorstellungsgespräch.

(...) Dank meiner <Musterfähigkeit> konnte ich auch bei der <Mustertätigkeit> stets überdurchschnittliche Ergebnisse erzielen.

(...) Auch für die <Mustertätigkeit 1>, die <Mustertätigkeit 2> und die <Mustertätigkeit 3> bin ich aktuell zuständig.

(...) Zurzeit bin ich als <Mustertätigkeit> eines mittelständischen Unternehmens tätig und kann dort täglich meine Flexibilität und mein Organisationstalent unter Beweis stellen.

Mit freundlichen Grüßen

Max Mustermann

- **Schriftlicher Ausdruck.** Suchen Sie im Internet nach einer Stellenausschreibung, deren ausgeschriebene Position und an Sie gestellten Anforderungen Ihrer Ausbildung und Ihren Kompetenzen nach dem Studienabschluss entspricht. Schreiben Sie Ihr eigenes Bewerbungsanschreiben. Nutzen Sie dabei folgende Internetseiten:

www.arbeitsagentur.de
www.xing.com/jobs
www.jobbörse-stellenangebote.de
www.stellenangebote.de

Wortschatz

1. Vorgesetzte(r) <-n, -n, -n> m/f – Chef – przełożony
2. Ruf <- [e]s, -e> m – (ein guter Ruf) – Ansehen, das – reputacja, dobra opinia
3. Einsatz <-es, kein Pl.> m – Engagement, das – zaangażowanie
4. Einsatzbereitschaft <-, kein PL> f – einsatzfähigkeit, Einsatzwilligkeit, die – chęć pomocy, gotowość do poświęceń
5. pendeln – hin – und herfahren – dojeżdżać do pracy
6. ablegen (Prüfung) – bestehen – zdawać egzamin
7. einräumen (Frist) – zugestehen, gewähren- przyznawać, udzielać
8. vorgehen – verfahren- postępować
9. vereinbaren (Termin) – absprechen- ustalać
10. mittlerweile – währenddessen – tymczasem, z upływem czasu
11. kontinuierlich – ständig – ciągle, nieprzerwany

KAPITEL 5

VORSTELLUNGSGESPRÄCH (Małgorzata Błaszowska)

Was fällt Ihnen spontan ein, wenn Sie das Wort *Vorstellungsgespräch* hören? Was ist ein Vorstellungsgespräch? Wann findet es statt? Machen Sie Gebrauch vom unten angegebenen Wortschatz

- die Jobsuche;
- sich um eine Stelle bewerben;
- neue Herausforderungen;
- beruflicher Aufstieg;
- Stress, Aufregung;
- höheres Gehalt;
- Hunger nach Abwechslung;
- das notwendige Übel;
- ...

Was ist ein Vorstellungsgespräch?

Das Vorstellungsgespräch (Bewerbungsgespräch, Einstellungsgespräch oder Job-Interview) ist ein persönliches Gespräch zwischen einem Arbeitgeber und einem potenziellen Arbeitnehmer (Bewerber). Es verläuft nach dem Frage-Antwort-Prinzip und dient dem Arbeitgeber hauptsächlich dazu, sich einen Eindruck von einem Bewerber zu verschaffen. Dabei werden fachliche, soziale und zwischenmenschliche Kompetenzen des Bewerbers untersucht. Es wird geprüft, ob er in das Unternehmen, zur ausgeschriebenen Stelle und ins Team passt. Ein Vorstellungsgespräch bietet dem Arbeitgeber überdies die Gelegenheit, den Lebenslauf des Bewerbers zu revidieren oder nachzufragen, wenn etwas unklar erscheint. Der Bewerber hat dagegen die Möglichkeit, sich ausführlich über das Unternehmen zu informieren, zusätzliche Fragen zu stellen, das Betriebsklima zu spüren. Außerdem hat der Bewerber die Chance, seine Stärken zu betonen, Schwächen ins positive Licht zu rücken, Fachkenntnisse zu unterstreichen und seine Erfolge zu nennen.

Bei einem Vorstellungsgespräch werden meistens fünf Phasen unterschieden:

- Begrüßungsphase;
- Kennenlernen-Phase;
- Vorstellung des Unternehmens;
- Rückfragen von Unternehmens- und Bewerberseite;
- Abschlussphase.

Je nach Verlauf werden gewöhnlich drei Arten des Vorstellungsgesprächs unterschieden:

- strukturiertes Vorstellungsgespräch;
- freies Vorstellungsgespräch;
- halbstrukturiertes Vorstellungsgespräch.

Das strukturierte (o. standardisierte) Interview verläuft nach einem zuvor intern besprochenen Schema. Es wird anhand eines im Vorfeld vorbereiteten Fragenkatalogs gehalten. Die Fragen müssen natürlich auf das Jobprofil abgestimmt werden.

Das freie Interview ähnelt am ehesten einem normalen Gespräch und kann sich deswegen von Bewerber zu Bewerber unterschiedlich darstellen. Bei dieser Form von Vorstellungsgespräch sind zwar wichtige Fragen erhalten, aber die Reihenfolge kann von Gespräch zu Gespräch variieren.

Eine häufig gewählte Form von Vorstellungsgespräch ist das halbstrukturierte Interview – eine Kombination aus den beiden oben erwähnten Formen. Es besteht aus einer Struktur von Fragen, denen flexible freie Teile hinzugefügt werden können.

Eine der wichtigsten Fragen, die wir uns vor einem Vorstellungsgespräch stellen sollten, lautet: Welches Bild von mir selbst will ich vermitteln?

Und vergessen Sie nicht: Den ersten Eindruck kann man nur einmal machen!

- 1. Was geschieht wohl in den einzelnen Phasen eines Vorstellungsgesprächs? Stellen Sie Vermutungen an;**
- 2. Welche Form von Vorstellungsgespräch wäre für Sie persönlich am ehesten geeignet? Warum?**
- 3. Was für ein Mensch sind Sie? Was sind Ihre Stärken? Was sind Ihre Schwächen? Welches Bild von sich selbst möchten Sie in einem Vorstellungsgespräch vermitteln?**
- 4. Sehen Sie sich die Fotos unten genau an. Beantworten Sie anschließend die Fragen.**



Gabe Morales (canva.com)

- Wer von den beiden Personen hat Ihrer Meinung nach bessere Chancen bei einem Vorstellungsgespräch? Wo? Bei welchem potentiellen Arbeitgeber? Warum?
 - Spielt das Aussehen in allen Berufen eine wichtige Rolle? In welchen Berufen/an welchen Arbeitsplätzen ist es ohne Bedeutung?
 - Was ist Dress-Code? Wie könnte man *Dress-Code* ins Deutsche übersetzen?
 - Kennen Sie den Begriff *casual Friday*? Worauf bezieht er sich? Wie wird *casual Friday* ins Polnische übersetzt? Wie könnte man *casual Friday* ins Deutsche übersetzen?
5. Was ist wichtig bei einem Vorstellungsgespräch? Wie sollte man sich verhalten? Was schickt sich, was schickt sich nicht bei einem Vorstellungsgespräch? Stellen Sie Vermutungen an.
6. Lesen Sie die Textabschnitte *Bewerbungsgespräch* und *Das Bewerbungsgespräch erfolgreich meistern* und ergänzen Sie die fehlenden Elemente:
- a. eine Checkliste für euer Vorstellungsgespräch;
 - b. zu einem persönlichen Treffen;
 - c. jedes Bewerbungsgespräch erfolgreich.

Bewerbungsgespräch

Macht ihr euch bereits Gedanken um euer Vorstellungsgespräch? Dann habt ihr bereits eine große Hürde gemeistert. Eure Bewerbung wurde für gut (vielleicht sogar sehr gut) befunden und ihr wurdet _____ gebeten. Doch mit der Freude kommen gleichzeitig viele Bedenken auf. Seid ihr optimal auf euer Bewerbungsgespräch vorbereitet oder völlig planlos?

Wie auch immer ihr euch fühlt, die Aufregung vor einem Jobinterview ist normal. Schließlich geht es um mehr als nur einen Job – es geht um eure berufliche Zukunft. Eine unlösbare Aufgabe ist ein Vorstellungsgespräch jedoch nicht. Mit einer ernsthaften Herangehensweise und den wichtigsten Tipps schließt ihr _____ ab.

Das Bewerbungsgespräch erfolgreich meistern

Um eine Aufgabe gekonnt zu bewältigen, führt ihr euch am besten erst einmal vor Augen, was überhaupt zu tun ist – quasi _____. So steht ihr vor keinem Wirrwarr aus Sorgen und Problemen, sondern wisst ganz genau, was auf euch zukommt.

Unsere folgenden Tipps basieren auf einem alltäglichen Hergang eines Bewerbungsgesprächs. Lasst euch von uns durch den Ablauf führen und erhaltet einen Eindruck davon, was euch erwartet.

Quelle: <https://bewerbung.net/bewerbungsgespraech/>

Worterkklärungen

die Hürde – das Hindernis

Bedenken (Pl.) – Zweifel, Überlegungen

die Herangehensweise – die Einstellung

meistern – bewältigen, schaffen

der Wirrwarr – das Durcheinander

der Hergang – der Ablauf

7. **Wie kann man sich auf ein Vorstellungsgespräch vorbereiten? Was gehört dazu? Stellen Sie Vermutungen an.**
8. **Lesen Sie den Textabschnitt *Vorbereitung auf das Vorstellungsgespräch* durch und ergänzen Sie die linke Spalte der Tabelle:**

Recherche	Planung
Tätigkeitsfelder des Unternehmens ...	Pünktlichkeit ...

Vorbereitung auf das Vorstellungsgespräch

Recherche

Zur **Vorbereitung auf ein Vorstellungsgespräch** gehört vor allem die Recherchearbeit. Dabei forscht ihr, wie Detektive oder Reporter, nach Informationen über das Unternehmen

- Was sind die Tätigkeitsfelder des Unternehmens?
- Wofür steht es und welche Ziele hat es?
- Welche Aufgaben erwarten dich?

All diese Fragen und mehr solltet ihr euch selbst stellen und beantworten können, um im Bewerbungsgespräch mitzureden und einen **fachkundigen Eindruck zu hinterlassen**. Für eine schnelle Recherche sind Unternehmenswebsites die erste Anlaufstelle. Aktuelle Pressemitteilungen oder Social-Media-Kanäle der Unternehmen können ebenfalls sehr hilfreich sein.

Bewerber sollten Unternehmenslogos und Sprüche jedoch nicht für ihre eigene Werbekampagne im Anschreiben oder auch im Gespräch nutzen. Am interessantesten ist es immer noch, **wichtige Details über sich selbst** preiszugeben.

TIPP Um euch bestmöglich auf das Vorstellungsgespräch und die Fragen des Arbeitgebers vorzubereiten, gibt es keine bessere Hilfe als das Wissen eines bereits angestellten Mitarbeiters.

Solche Kontakte knüpft ihr am leichtesten in Karrierenetzwerken wie zum Beispiel XING. Ohne viel Aufwand kommt ihr so an Tipps, Insider-Informationen und könnt sogar von Stellen erfahren, die nicht öffentlich ausgeschrieben sind.

Quelle: <https://bewerbung.net/bewerbungsgespraech/>

9. Versuchen Sie mit eigenen Worten zu erklären, was die Nomen unten bedeuten.

- Details – _____;
- Recherchearbeit – _____;
- Anlaufstelle – _____;
- Insider – Informationen – _____.

10. Schreiben Sie die Sätze im Sinne des gelesenen Textanschnittes zu Ende:

- a. wenn man sich auf ein Vorstellungsgespräch gut vorbereiten will, muss man vor allem...;
- b. Eine der besten Informationsquellen über ein Unternehmen sind u. a. ...;
- c. Insider – Informationen sind ...

11. Welches Verb passt? Ordnen Sie die Verben richtig zu.

- a. die Recherchearbeit _____;
- b. wichtige Details _____;
- c. Fragen _____ und _____;
- d. eine Stelle öffentlich _____;
- e. einen fachkundigen Eindruck _____;
- f. Kontakte _____.

12. Lesen Sie den Textabschnitt *Planung* durch und ergänzen Sie die fehlenden Adjektive in der richtigen Form. Anschließend ergänzen Sie die rechte Spalte der Tabelle aus Aufgabe 8.

wichtig, rechtzeitig, genügend, gut, mitten, ärgerlich, lang, spät, natürlich

Planung

Habt ihr einen Termin für euer Vorstellungsgespräch gilt es _____, auf keinen Fall zu _____ zu kommen. Oftmals ist die Anreise zu einem Vorstellungsgespräch sehr _____ und der neue Arbeitgeber sitzt nicht mal eben um die Ecke.

Pünktlichkeit ist enorm _____. Schließlich bildet sie einen Grundpfeiler im Berufsleben und geht Hand in Hand mit eurer Verlässlichkeit. Wollt ihr also einen _____ Eindruck hinterlassen, dann beginnt eure Anreise _____, um Verspätungen entgegenzuwirken.

Gerade, wenn die Anreise sehr lang ist, kann es ratsam sein, bereits einen Tag vorher anzureisen. So gehst du möglichen Zugverspätungen oder Staus auf der Autobahn aus dem Weg und musst dich nicht schon _____ in der Nacht auf den Weg machen, nur um pünktlich auf der Matte zu stehen.

Doch auch wenn der Weg nicht ganz so weit ist, kann mal etwas dazwischen kommen. Nichts ist _____, als sich zu verspäten, weil man keinen Parkplatz gefunden hat oder die Bahn Verspätung hatte. Plant also auch hier _____ Zeit ein, um entspannt anzukommen.

Quelle: <https://bewerbung.net/bewerbungsgespraech/>

Worterkklärungen

der Grundpfeiler – wesentliches Element

die Matte – die Fußmatte

entgegenwirken – vorbeugen

die Verlässlichkeit – die Glaubwürdigkeit

13. Was gehört nicht zur Planungsphase? Markieren Sie.

- rechtzeitig anreisen;
- zwei Stunden früher als geplant auf der Matte stehen;
- Verspätungen entgegenwirken;
- genügend Zeit einplanen;
- sich schon in der Nacht auf den Weg machen;
- das Auto in der Garage stehen lassen.

14. Lesen Sie den Text *Der typische Ablauf eines Vorstellungsgesprächs* durch und ordnen Sie die Überschriften richtig zu.

- Gesprächsthemen;
- Körpersprache;
- Verhalten;
- Blickkontakt;
- Verabschiedung;
- Smalltalk;
- Wohin mit den Händen?
- Begrüßung.

Der typische Ablauf eines Vorstellungsgesprächs

Die _____ ist wohl der aufregendste Moment – sowohl für Bewerber als auch Arbeitgeber. Viele Bewerber sind in diesem Moment so euphorisch, dass sie gleich den ersten Schritt machen wollen. Doch dieser gebührt dem Arbeitgeber.

Seid ihr bei der Begrüßung angekommen, lasst euch von eurem Gegenüber leiten. Bietet er euch einen Händedruck an, dann erwidert diesen. Bietet er euch einen Platz an, dann setzt euch. Der Arbeitgeber ist sozusagen euer Gastgeber und macht die Regeln.

Werdet ihr von mehreren Personen in Empfang genommen, begrüßt ihr jeden Gesprächspartner einzeln mit Handschlag und stellt euch vor.

Für _____ ist reichlich gesorgt. Ihr müsst euch also keine Sorgen machen, dass von euch erwartet wird, das Gespräch zu führen. In aller Regel wird der Arbeitgeber diese Rolle übernehmen. Er hat schließlich eine Menge Fragen an euch im Gepäck und weiß, was er von euch wissen will. Du solltest aber natürlich auf das obligatorische „Erzählen Sie doch mal was über sich“ vorbereitet sein.

Doch auch von eurer Seite wird Wissbegierde gefordert. Neben Antworten werden von euch ebenso Fragen an den Arbeitgeber erwartet. Macht euch vor und während des Bewerbungsgesprächs Notizen zu Punkten, die euch wichtig oder unklar sind.

Das zeigt nicht nur euer Interesse, sondern sollte euch selbst klar machen, ob das Unternehmen das Richtige für euch ist. Doch nicht nur Arbeitsabläufe oder das Betriebsklima sollten zu Gesprächsthemen werden – die Ansprache von Themen, wie eurem Gehalt, Weiterbildungsmöglichkeiten oder der Anzahl der Urlaubstage ist legitim und wichtig für euch.



Kurze Nebengespräche gehören zu einem Bewerbungsgespräch dazu. Vielleicht entdeckt ihr plötzlich eine Gemeinsamkeit mit dem Arbeitgeber – ihr mögt zum Beispiel beide den gleichen Fußballverein oder ihr habt beide das gleiche Haustier.

Solche Nebengespräche können Sympathie vermitteln, aber auch ein Trick des Arbeitgebers sein, um euch zu testen. Die Vorliebe für Extremsport ist keine gute Eigenschaft, da ihr häufig verletzt sein könntet. Ein Hobby, das euch besonders viel Aufwand kostet, könnte euch von der Arbeit abhalten und sollte ebenfalls verschwiegen werden.

Natürlich will ein Unternehmen wissen, ob ihr euch souverän verkaufen könnt. Viel mehr interessiert allerdings, was ihr zu sagen habt. Außerdem ist Coolness

nicht immer ein Verkaufsschlager. Wer zu kalt reagiert, dem kann dies als Gleichgültigkeit ausgelegt werden. Eine leichte Nervosität lässt erkennen, dass euch die Stelle wichtig ist. Versucht daher einfach, ganz natürlich zu bleiben.

Gestik und Mimik spielen beim Vorstellungsgespräch eine wichtige Rolle. Bewerber sagen mit ihrer Körpersprache oft mehr aus, als das Unternehmen wissen sollte.

Du solltest durch deine Sitzhaltung Aufmerksamkeit zeigen, aber gleichzeitig entspannt wirken. Meist wird dies durch eine gerade Haltung mit dem Rücken am Stuhl ausgedrückt. Wenn du irgendwie auf dem Stuhl „hängst“, zeugt das von Desinteresse. Das Sitzen an der Stuhlkante zeugt von Nervosität und Unsicherheit.

Während des Gesprächs solltest du dem Personalern dein Interesse zeigen, indem du dich deinem Gesprächspartner etwas entgegenlehnst und auch dem Kopf zu ihm neigst. Eventuell kannst du auch versuchen, die Körperhaltung deines Interviewers zu kopieren. Das soll unterbewusst eine Verbindung zwischen dir und dem Arbeitgeber herstellen – ihr seid auf einer Wellenlänge.

TIPP Natürlich ist die Körpersprache deines Gegenübers im Bewerbungsgespräch ebenfalls interessant für dich. Interviewer achten nicht immer auf ihre eigene Körpersprache oder Mimik und du kannst lernen, diese Signale zu deuten.

Wenn sie sich beispielsweise über etwas ärgern, wird dies durch Kopfschütteln, Seufzer oder das Zurücklehnen im Stuhl mit gefalteten Händen signalisiert. In diesem Fall ist es empfehlenswert, das Vorstellungsgespräch in eine andere Richtung zu lenken oder deinen Standpunkt verständlicher zu erklären. Meist hast du so noch die Möglichkeit, den negativen Eindruck zu beseitigen.

Während des Bewerbungsgesprächs, oder auch in anderen Situationen, wie bei Präsentationen im Job, wissen viele nicht, was sie mit ihren Händen machen sollen. Im besten Fall sollte die Gestik deine Aussagen unterstützen und hervorheben.

Bei Fragen ist es besser, die Hände locker im Schoß liegen zu lassen oder auf den Armlehnen abzulegen. Auf gar keinen Fall solltest du die Arme ineinander verschränken, da diese Haltung abwehrend und unsicher wirkt.

Wichtig ist, dass die Hände ruhig und kontrolliert bleiben. Versuche sie nicht zu „kneten“ oder zu reiben. Ebenso solltest du nicht mit deinen Haaren spielen oder mit den Beinen wippen.

TIPP Bei der Vorbereitung auf das Vorstellungsgespräch ist es sinnvoll, das Gespräch mit Freunden oder der Familie zu üben.

Sprich sie darauf an, ob ihnen unbewusste Verhaltensweisen bei dir aufgefallen sind und versuche, in einem weiteren Testdurchlauf mehr darauf zu achten. Bist du dir deiner Ticks nämlich erst einmal bewusst, kannst du sie einfacher vermeiden.

Bewerber sollten versuchen beim Vorstellungsgespräch alle Gesprächspartner in gleichem Maße anzuschauen. Direkter Blickkontakt vermittelt Selbstvertrauen und Aufmerksamkeit. Schau bei Fragen immer die sprechende Person an, um dein Interesse zu zeigen und versuche bei deinen Antworten ebenfalls Blickkontakt zu den anderen Gesprächsteilnehmern aufzubauen, um diese bewusst in das Gespräch einzubeziehen.

Das Ende eines Bewerbungsgesprächs verspricht Erleichterung. Ob ihr den Job habt oder euch weiterhin auf Jobsuche befindet, entscheidet das Unternehmen nach gründlicher Überlegung in den Folgetagen.

Bei der letztendlichen Verabschiedung gilt das Gleiche wie bei der Begrüßung. Der Arbeitgeber führt durch das Vorstellungsgespräch und beendet es auch. Plant also von Beginn an genug Zeit für das Gespräch ein, um nicht unter Zeitdruck zu geraten und verabschiedet euch abschließend freundlich!

Quelle: <https://bewerbung.net/bewerbungsgespraech/>

Worterkklärungen:

der Aufwand – der Einsatz

verschweigen – verheimlichen

die Wellenlänge (sie haben die gleiche Wellenlänge) – sie verstehen sich hervorragend, ohne Worte

deuten – interpretieren, erklären

der Seufzer – einmaliges, kurzes [Auf]schluchzen, das Stöhnen

sich zurücklehnen – sich mit dem Rücken an die Stuhllehne stützen

kneten – drücken

reiben – etwas auf einer Fläche mit Druck hin und her bewegen

abschließend – zum Schluss

15. Lesen Sie den Text noch einmal durch und entscheiden Sie, ob die Sätze richtig oder falsch sind

Aussagen	richtig	falsch
a. Der Arbeitgeber bestimmt den Ablauf des Vorstellungsgesprächs		
b. Es ist unangebracht, während des Vorstellungsgesprächs Notizen zu machen		
c. Die Fragen des Bewerbers nach dem Gehalt oder Weiterbildungsmöglichkeiten können den weiteren Hergang des Gesprächs beeinträchtigen		
d. Smalltalk kann dem Arbeitgeber dazu dienen, den Bewerber zu testen		
e. Eine leichte Nervosität des Bewerbers ist absolut nachvollziehbar und akzeptabel		
f. Mit der Körperhaltung lässt sich manchmal unterbewusst eine Verbindung zwischen dem Arbeitgeber und dem Bewerber herstellen		
g. Wenn man nicht weiß, was man mit den Händen machen soll, kann die Arme einfach ineinander verschränken		
h. Das Vorstellungsgespräch wird gewöhnlich vom Bewerber beendet, nachdem er alles gesagt hat, was er zu sagen hatte		

16. Ordnen Sie die Sätze richtig zu.

- Am besten wäre es, ganz natürlich zu bleiben.
- Die Hände dürfen weder gerieben noch geknetet werden.
- Man sollte dem Gesprächspartner in die Augen schauen.
- Gestik und Mimik können oft mehr über uns aussagen als die Worte.
- Kurze Nebengespräche gehören zu einem Bewerbungsgespräch dazu.
- Der Arbeitgeber beendet das Gespräch.
- Auch von Ihrer Seite ist jetzt Wissbegierde gefragt.
- Begrüßen Sie alle Gesprächspartner einzeln mit Handschlag und stellen Sie sich vor.

Begrüßung	
Gesprächsthemen	
Smalltalk	
Verhalten	
Verabschiedung	

17. Ergänzen Sie die fehlenden Verben:

- a. das Gespräch _____ ;
- b. den ersten Schritt _____ ;
- c. sich Sorgen _____ ;
- d. diese Rolle _____ ;
- e. sich Notizen _____ ;
- f. viel Aufwand _____ ;
- g. von Desinteresse _____ .

18. Ergänzen Sie die fehlenden Nomen:

- a. Der erste _____ gebührt dem Arbeitgeber.
- b. Lasst euch von eurem _____ leiten.
- c. Begrüßen Sie jeden Gesprächspartner einzeln mit _____.
- d. Der Arbeitgeber hat eine Menge Fragen an euch im _____ und weiß, was er von euch wissen will.
- e. Die _____ von Themen, wie eurem Gehalt, Weiterbildungsmöglichkeiten oder der Anzahl der Urlaubstage ist legitim und wichtig für euch.
- f. Plant von Anfang an genug Zeit für das Gespräch ein, um nicht unter _____ zu geraten.
- g. Das Ende des Bewerbungsgesprächs verspricht _____ .

19. Körpersprache/Pantomime. Was bedeuten diese Redewendungen?

Führen Sie sie im Plenum vor:

- die Hände kneten;
- die Hände reiben;
- mit den Haaren spielen;
- mit den Beinen wippen;
- mit ineinander verschränkten Armen sitzen/stehen;
- die Hände locker im Schoß liegen lassen;
- sich im Stuhl zurücklehnen;

- mit geradem Rücken sitzen;
- an der Stuhlkante sitzen;
- den Kopf zum Gesprächspartner neigen.

Die oben genannten Körperhaltungen könnten im Gespräch von unserem Gegenüber als Signale gedeutet werden. Wie könnten sie interpretiert werden?

20. Übersetzen Sie die Sätze ins Deutsche:

- Miło mi Pana/Panią poznać.
- Czy podczas rozmowy mogę robić notatki?
- Jakie procedury obowiązują w Państwa firmie?
- Ile dni urlopu przysługuje mi w roku?
- Jakie możliwości doskonalenia zawodowego daje Państwa firma?
- Czy mogę spytać o wysokość wynagrodzenia?

21. Sind Sie ein nervöser Mensch oder lassen Sie sich nicht so leicht aus der Fassung bringen? Wie äußert sich bei Ihnen die Nervosität aus? Wie reagiert Ihr Körper auf Stresssituationen?

- zittern;
- blass werden;
- schwitzen;
- im Gesicht rot werden;
- stottern;
- ...

22. Lesen Sie den Textabschnitt *Tipps gegen die Nervosität im Vorstellungsgespräch* durch und markieren Sie die Stellen, die die Körperreaktionen auf Stress beschreiben.

Tipps gegen die Nervosität im Vorstellungsgespräch

Besonders Berufsanfänger sind vor ihren ersten Vorstellungsgesprächen **sehr nervös** und aufgeregt. Dein Herz pocht, du bekommst einen trockenen Mund und die Handflächen sind klamm und feucht – du bist nervös. Im Folgenden wollen wir dir einige Tipps geben, um dem Bewerbungsgespräch ruhiger entgegenzusehen und dich auch währenddessen **sicherer zu fühlen**.

Quelle: <https://bewerbung.net/bewerbungsgespraech/>

23. Lesen Sie die Textabschnitte *Vor dem Vorstellungsgespräch* und *Während des Vorstellungsgesprächs* durch und formulieren Sie die einzelnen Tipps mit eigenen Worten. Sie können z. B. so anfangen:

Vor dem Vorstellungsgespräch:

- a. du solltest ...;
- b. eine gute Idee wäre, ...;
- c. vergiss nicht, dass ...

Vor dem Vorstellungsgespräch

Die richtige Vorbereitung ist alles: Wenn du dich im Vorfeld gut über das Unternehmen informiert hast, fühlst du dich direkt viel sicherer und weniger gestresst. Informationen über den zukünftigen Arbeitgeber lassen sich heutzutage einfach im Internet suchen. Teilweise finden sich auf der Unternehmenswebseite sogar Tipps für die Bewerbung und das Vorstellungsgespräch.

Übung macht den Meister: Frage deine Familie oder Freunde, ob du mit ihnen ein Vorstellungsgespräch üben kannst. Dabei können Fragen über das Unternehmen sowie zu deinen Stärken und Schwächen gestellt werden.

Gutes für Körper und Seele: Achte darauf, dass du ausreichend Schlaf vor dem Bewerbungsgespräch bekommst. Ebenso nimm eine ausgewogene und gesunde Mahlzeit zu dir. Wenn du müde und hungrig zum Gespräch erscheinst, kannst du dich nicht von deiner besten Seite zeigen.

Während des Vorstellungsgesprächs:

- a. Sieh zu, dass ...;
- b. Besonders wichtig ist vor allem, ...;
- c. Empfehlenswert ist, ...

Während des Vorstellungsgesprächs

Der erste Eindruck zählt: Es gibt keine zweite Chance für einen ersten Eindruck. Gehe mit einem Lächeln in das Gespräch, schüttele mit einem festen Händedruck die Hände deines Gesprächspartners und zeige eine aufrechte Körperhaltung. Diese Signale zeugen von einem selbstbewussten Auftreten.

Be yourself: Auch wenn es in solch speziellen Situationen schwerfällt. Spiele deinem Gegenüber nichts vor. Am besten stellst du dir vor, dass du mit einem Bekannten sprichst und dich darüber freust. Bleibe professionell, aber auch gleichzeitig freundlich und sympathisch.

Sei souverän: Auch wenn du trotz aller Vorbereitung doch einmal ins Straucheln geraten solltest und dich vielleicht versprichst, ist das nicht schlimm und kann schon einmal passieren. Wichtig ist jedoch, dass du am Ball bleibst und weitermachst. Das zeigt dem Arbeitgeber, dass du dich von Rückschlägen nicht unterkriegen lässt und bei Fehlern einen kühlen Kopf behältst.

Quelle: <https://bewerbung.net/bewerbungsgespraech/>

24. Arbeit mit einem Wörterbuch. Finden Sie Synonyme:

- a. pochen – _____;
- b. klamm – _____;
- c. feucht – _____;
- d. nass – _____;
- e. gestresst – _____;
- f. ausreichend _____;
- g. souverän – _____.

25. Versuchen Sie herauszufinden, was die Redewendungen unten bedeuten. Erklären Sie sie mit eigenen Worten:

- a. am Ball bleiben – _____;
- b. einen kühlen Kopf behalten – _____;
- c. ins Straucheln geraten – _____;
- d. Übung macht den Meister – _____;
- e. sich (von Rückschlägen) nicht unterkriegen lassen – _____.

26. Übersetzen Sie die Sätze ins Deutsche:

- a. Musisz spróbować opanować swoje zdenerwowanie.
- b. Nie jestem pewien, czy dobrze zrozumiałem Pana pytanie.
- c. Co Pan chce przez to powiedzieć?
- d. Dlaczego to stanowisko jest wolne/nieobsadzone?
- e. Jak Państwa przedsiębiorstwo wspiera i rozwija talenty?
- f. Jakim wyzwaniom musi obecnie sprostać Państwa firma?
- g. Do moich mocnych stron należy dobra organizacja i umiejętność pracy w zespole.
- h. Chętnie wykorzystałbym te doświadczenia, żeby rozwijać się zawodowo w Państwa firmie.

- i. Zawsze jestem wdzięczny za słowa krytyki i staram się nie odbierać jej osobiście.
- j. Również pod presją umiem zachować zimną krew.

27. Was meinen Sie: Welche weiteren Themen sind in einem Vorstellungsgespräch unzulässig?

- Fragen zur Religion und Konfession;
- Fragen zu politischen Ansichten;
- Fragen ...

28. Waren Sie schon einmal in einem Vorstellungsgespräch? Wie ist es abgelaufen? Haben Sie den Job bekommen?

29. Eine der am meisten gestellten Fragen bei Vorstellungsgesprächen lautet: „Könnten Sie etwas über sich erzählen?“ Überlegen Sie, wie Sie diese Frage beantworten würden. Welche Details möchten Sie über sich preisgeben?

30. Welche Fragen werden bei einem Vorstellungsgespräch gestellt? Erstellen Sie in Gruppen einen Fragen-Katalog.

„Warum haben Sie sich für uns entschieden?“

„Besitzen Sie die nötigen Fähigkeiten und Kenntnisse für die ausgeschriebene Stelle?“

„Was treibt Sie im Job an?“

„Wo sehen Sie sich beruflich in 10 Jahren?“

„Was sind Ihre Stärken?“

„Was sind Ihre Schwächen?“

„Warum stehen Sie morgens überhaupt auf?“

31. *Nobody is perfekt.* Überlegen Sie, wie Sie ihre Schwächen ins positive Licht rücken könnten.

Beispiel:

Ihre Schwäche: „*Manchmal bin ich ziemlich chaotisch und zerstreut.*“

Ihre Strategie: Ich bin mir dieser Schwäche bewusst und ich arbeite schon daran, sie in Griff zu bekommen. Ich habe zum Beispiel bemerkt, dass mir To-Do-Listen dabei helfen, mich besser zu organisieren und alles zu planen.

andere Schwächen:

Ich bin ungeduldig.

Im Grunde genommen bin ich ziemlich faul und stehe selten vor 10 auf.

Ich neige zum Perfektionismus.

Eigentlich bin ich stets von meiner Unfehlbarkeit überzeugt.

Lassen Sie sich andere Schwächen einfallen. Wie könnten Sie sie geschickt umschreiben bzw. ins positive Licht rücken?

32. Spielen Sie ein Vorstellungsgespräch. Suchen Sie sich mehrere authentische Stellenangebote im Internet aus. Verteilen Sie die Rollen. Bereiten Sie sich Ihrer Rolle entsprechend vor.

33. Stellen Sie sich vor, Sie führen einen Blog im Internet. Beraten Sie Ihre Leser, denen ein Job-Interview bevorsteht.

Berücksichtigen Sie dabei u. a. folgende Aspekte:

- Planung und Recherche;
- Verhalten/Körpersprache;
- Stärken betonen;
- Schwächen geschickt umschreiben;
- Erfahrungen ins Spiel bringen;
- Fachkenntnisse unterstreichen;
- Erfolge herausstellen;
- sympathisch wirken, lächeln ☺

Wortschatz

1. Anlaufstelle <-, -en> f – hier: die richtige Adresse, Anlaufpunkt m – adres kontaktowy
2. Anschreiben <-s, -> nt – Bewerbungsschreiben nt, Bewerbungsbrief m – list motywacyjny
3. Aufwand <-[e]s, kein Pl.> m – Einsatz m - nakład
4. Bedenken <-s, -> nt, meist Pl. – Zweifel Pl, Einwände Pl - wątpliwości
5. Grundpfeiler <-s, -> m – wesentliches Element – główny filar, podstawa
6. Hergang <-[e]s, Hergänge m – Verlauf m, Ablauf m - przebieg
7. Hürde <-, -n> f – Hindernis nt, Barriere f – przeszkoda, płotek (sport)
8. Recherche <-, -n> f meist Pl. – Ermittlung f, Nachforschung f – kwerenda, poszukiwania

9. Seufzer <-s,-> m – Laut des Seufzens, Jammerlaut m - westchnienie
10. Verkaufsschlager <-s,-> m – Ware, die sich besonders gut verkauft - chodliwy towar
11. Vorliebe (für Akk.) <-,-n> f – besonderes Interesse, ausgeprägte Neigung – upodobanie (do)
12. Wirrwarr <-s, kein Pl.> m – Durcheinander nt, Unordnung f – zamieszanie, mętlik
13. Wissensgierde <-,-, kein Pl.> f – Wissensdurst m – żądza wiedzy
14. abhalten (von Dat.) – nicht herankommen oder eindringen lassen, fernhalten – powstrzymać (od)
15. auffallen – ins Auge springen, bemerkt werden – zostać zauważonym
16. auslegen – hier: deuten – tłumaczyć, interpretować
17. deuten – hier: interpretieren - interpretować
18. einbeziehen (in Akk.) – hier: mitwirken lassen – uwzględnić, objąć
19. entgegenwirken (Dat.) – dagegenwirken - przeciwdziałać
20. gebühren – hier: als Recht zukommen, zustehen – przysługiwać, należeć się
21. herangehen (an Akk.) – näher treten – zbliżyć się (do)
22. hervorheben – betonen - podkreślać
23. preisgeben – hier: verraten – zdradzić, ujawnić
24. schwerfallen – große Schwierigkeiten bereiten – przychodzić z trudem
25. wippen – auf und ab bewegen – kołysać wymachiwać
26. zukommen (auf Akk.) – bevorstehen – nadchodzić, czekać kogoś
27. ausgewogen – sorgfältig abgestimmt – zrównoważony, wyważony
28. klamm – steif (Füße, Finger), nass (Wäsche) – zdrętwiały, wilgotny
29. quasi – sozusagen, so gut wie – tak jakby
30. unterbewusst – im Unterbewusstsein vorhanden, auf Intuition beruhend – podświadomy
31. Kontakte knüpfen – Bekanntschaften machen – nawiązywać kontakty
32. (einen kühlen) Kopf behalten – sich nicht aus der Ruhe bringen lassen – zachować spokój
33. (den ersten) Schritt machen – Initiative ergreifen – zrobić pierwszy krok
34. (eine) Stelle ausschreiben – neue Mitarbeiter suchen – rozpisać konkurs na stanowisko
35. (ins) Straucheln greifen – hier: einen Fehler machen – potknąć się
36. (eine) Verbindung herstellen – hier: eine Verständigung erreichen – stworzyć więź, osiągnąć porozumienie

37. (im) Vorfeld - vor dem eigentlichen Beginn oder im Anfangsstadium eines Projekts – w przededniu
38. (auf einer) Wellenlänge (mit jemandem) sein – sich gut mit jemandem verstehen, gleiche Interessen haben – nadawać na tych samych falach (pot.)

KAPITEL 6

VERHALTENSREGELN IN GESCHÄFTLICHEN SITUATIONEN (Małgorzata Błaszowska)

Sehen Sie sich die Fotos an.



Robbin Higgins (pixabay.com)



canva.com



pixabay.com



Ivandrei Pretorius (pixabay.com)

- Womit assoziieren Sie die Fotos? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Was machen die Personen?
- Wo könnten sich die Szenen abspielen? Haben Sie vielleicht einen gemeinsamen Nenner? Stellen Sie Vermutungen an.

Was ist Savoir-vivre eigentlich?

Wenn man das zweiteilige Wort ‚savoir-vivre‘ aus dem Französischen ins Deutsche direkt übersetzt, dann kommt man zu der Erkenntnis, dass es eigentlich

bedeutet, wie man leben sollte. Savoir steht nämlich für „wissen“, vivre für „leben“. Es bezeichnet also die Kunst des Lebens. Wenn wir jedoch der französischen Sprache nicht mächtig sind oder einfach Deutsch bevorzugen, können wir ruhig die Bezeichnungen wie Umgangsformen, Etikette, gute Manieren oder Verhaltensregeln verwenden. Der Begriff Savoir-vivre umfasst die Gesamtheit der gesellschaftlichen Normen, Gewohnheiten, Höflichkeitsregeln und Traditionen, die in einer bestimmten Gruppe gelten. Wenn man sie kennt, richtig interpretiert und gezielt einsetzt, hat man es leichter im Leben; man ist imstande, verschiedene schwierige Situationen im Leben zu bewältigen.

Die Savoir-vivre-Regeln beziehen sich hauptsächlich auf folgende Lebensbereiche:

- Tischsitten, Verhalten am Tisch;
- Aussehen, Hygiene, Dress-Code;
- gesellschaftliche Normen (z. B. am Arbeitsplatz, auf Partys);
- Kommunikation (auch per Telefon und E-Mail);
- Verhalten und Reagieren in kritischen Situationen.

Umgangsformen sind kulturgeschichtlich bedingt und je nach Weltregion unterschiedlich. Die Kenntnis der interkulturellen Verhaltensregeln bezeichnet man als cross-cultural savoir-vivre.

Wenn man die Regeln des Savoir-vivre beherrscht und praktisch einsetzt, gilt man als kultiviert.

Die Grundsätze dieser Kunst lernen wir das ganze Leben lang kennen, denn das Leben stellt uns immer wieder neue Herausforderungen sowohl im privaten als auch im beruflichen Bereich.

- 1. Was ist Savoir-vivre? Kennen Sie deutsche Nomen für diese französische Bezeichnung?**
- 2. Welche Verhaltensregeln im Alltag kennen Sie? Was meinen Sie: Erschwert oder erleichtert die Etikette unser Leben? In welchen Lebensbereichen/Situationen spielen gute Umgangsformen eine besonders große Rolle? Warum?**
- 3. Übersetzen Sie die unten angegebenen Wendungen ins Polnische**
 - Welche von diesen Verhaltensweisen sind angebracht, welche unangebracht? Was schickt sich, was schickt sich nicht?

- Nennen Sie weitere Beispiele für korrekte bzw. inkorrekte Verhaltensweisen in allen möglichen Lebensbereichen oder Situationen.
 - a. mit verschränkten Armen stehen;
 - b. die Arme in die Hüften stemmen;
 - c. dem Gegenüber aufmerksam zuhören;
 - d. die Hand reichen/schütteln;
 - e. die Tür aufhalten;
 - f. die Finger ablecken;
 - g. die Serviette in den Kragen stecken;
 - h. seinen Sitzplatz frei machen;
 - i. älteren Personen helfen;
 - j. in der Nase bohren;
 - k. die Hand küssen;
 - l. seine Meinung für sich behalten;
 - m. zum Meeting pünktlich kommen;
 - n. mit geradem Rücken sitzen;
 - o. _____ .

Wer war Knigge?

Als Schöpfer der Benimmregeln gilt in Deutschland Adolph Franz Friedrich Ludwig Freiherr Knigge (geb. 1752). Er war ein deutscher Aufklärer und Schriftsteller. Knigge entstammte einer adeligen Familie (war somit mit der höfischen Etikette vertraut), aber sein Elternhaus war verarmt und deshalb konnte er die Probleme des einfachen Volkes an seinem eigenen Leib erfahren. Bekannt wurde er durch sein Werk „Über den Umgang mit Menschen“. Diese Schrift sollte vor allem der Aufklärung dienen und nicht wie ein Benimmratgeber angesehen werden, was heutzutage irrtümlich geschieht.

wikipedia. Adolph Franz Friedrich Ludwig Knigge

- 4. Lesen Sie die einzelnen Abschnitte des Textes und entscheiden Sie, ob die Sätze richtig oder falsch sind.**

Business-Knigge: Regeln im Beruf

Gutes Benehmen ist im Berufsleben entscheidend. Verhaltensweisen, die im privaten Umfeld völlig in Ordnung sind, können im beruflichen Kontext unangebracht

sein. Nur wer souverän auftritt, empfiehlt sich für leitende Positionen. Ihre fachlichen Qualifikationen können noch so überzeugend sein, wenn Ihr Arbeitgeber fürchten muss, dass Sie das Unternehmen nicht repräsentieren können, werden Sie auch nicht für Führungspositionen in Betracht gezogen. Mit den richtigen Umgangsformen können Sie kritische Situationen charmant bewältigen und Ihre Mitmenschen für sich einnehmen. Business-Knigge-Regeln, die jeder kennen sollte, der im Job einen professionellen Eindruck hinterlassen will...

Aussagen	richtig	falsch
Ihre fachlichen Qualifikationen können manchmal genauso wichtig sein wie Ihr Auftreten		
Nicht alle eignen sich für Führungspositionen		

Worum es Knigge eigentlich ging

Was Benehmen und Etikette angeht, kommt man um den Namen Adolph Freiherr von Knigge nicht herum. In seinem Werk *Über den Umgang mit Menschen* findet man jedoch keine einzige Passage darüber, mit welcher Gabel Salat gegessen wird oder wie ein Weinglas richtig gehalten wird.

Knigge ging es um Aufklärung. Zu seinen Lebzeiten war Deutschland in viele Fürstentümer geteilt. Die Landesfürsten bestimmten über das Wohl und Wehe der Menschen. Bürger hatten das Problem, dass sie mit den spezifischen Umgangsformen am Hof nicht vertraut waren und so leicht ausgenutzt werden konnten. Knigge wollte den Bürgern etwas an die Hand geben, das sie befähigen würde, für ihre Belange sprechen zu können.

Aussagen	richtig	falsch
In seinem Werk <i>Über den Umgang mit Menschen</i> konzentriert sich Adolph Freiherr von Knigge auf Tischmanieren		
Knigge ging es vor allem darum, das Bürgertum mit der höfischen Etikette bekannt zu machen		

Dem Freiherrn ging es um **ein zivilisiertes und konfliktfreies Miteinander**. Das gelingt, je besser man eine Situation richtig einschätzen kann und je mehr man über sein Gegenüber weiß. **Höflichkeit** und **Respekt** gehörten genauso dazu, wie die Wahrung der eigenen Würde. Deswegen riet er seinen Lesern: „Handle selbständig! Verleugne nicht Deine Grundsätze, Deinen Stand, Deine Geburt, Deine Erziehung; so werden Hohe und Niedere Dir ihre Achtung nicht versagen können“.

Heute wird seine Botschaft leicht vergessen und sein Werk als reine Anstandsbibel betrachtet.

Aussagen	richtig	falsch
Das Wissen über unser Gegenüber kann zum Erfolg der Verhandlungen beitragen		
Wenn man respektiert werden will, muss man seine Herkunft vergessen		

<https://karrierebibel.de/business-knigge/>

Worterklärungen

das Umfeld – die Umgebung

etwas ist unangebracht – etwas schickt sich nicht

Menschen für sich einnehmen – für sich gewinnen

vertraut – bekannt

jemanden befähigen – fähig machen, jemandem etwas ermöglichen

Belange (Pl.) – Angelegenheiten, Interessen

die Würde – das Wertgefühl

etwas verleugnen – etwas abstreiten, zurückstoßen

der Anstand – die Schicklichkeit, korrektes Verhalten

5. Ergänzen Sie die fehlenden Verben:

- in Betracht _____;
- einen professionellen Eindruck _____;
- jemandem etwas an die Hand _____;
- für seine Belange _____;
- die eigene Würde _____;
- seine Grundsätze _____.

6. Drücken Sie es anders aus:

- kritische Situationen bewältigen – *schwierige Situationen meistern*;
- sich für leitende Position empfehlen – _____;
- was Benehmen und Etikette angeht – _____;
- sie waren damit nicht vertraut – _____;
- das gelingt – _____;
- jemanden befähigen – _____;
- heute wird seine Botschaft leicht vergessen – _____.

7. Rektion der Verben. Ergänzen Sie die fehlenden Präpositionen:

- a. Es ist eine Kunst, Menschen _____ sich einzunehmen;
- b. Bei diesem Thema kommt man _____ seinen Namen nicht herum;
- c. Knigge ging es _____ Aufklärung;
- d. Die Landesfürsten bestimmten _____ das Wohl und Wehe der Menschen;
- e. Höflichkeit und Respekt gehörten genauso da _____, wie die Wahrung der eigenen Würde;
- f. Es ist von Vorteil, _____ sein Gegenüber viel zu wissen.

8. Übersetzen Sie die folgenden Sätze ins Deutsche:

- a. Nie każdy nadaje się na kierownicze stanowisko.
- b. Znając zasady savoir-vivre można sobie poradzić w kryzysowych sytuacjach.
- c. Ważne jest, żeby zrobić na rozmówcy profesjonalne wrażenie.
- d. dobre maniery są czasem równie ważne jak kompetencje zawodowe.
- e. Wiektoóre zachowania w życiu prywatnym mogą być niestosowne w życiu zawodowym.
- f. Nie jest dobrze, jeśli pracodawca musi obawiać się, że jego pracownicy; nie umięją reprezentować swojej firmy.

9. Lesen Sie alle Regeln und ordnen Sie die Überschriften/die Anfangssätze den entsprechenden Abschnitten des Textes zu.

- a. *Bleiben Sie immer höflich.*
- b. *Wahren Sie auch in einer E-Mail die Höflichkeitsform.*
- c. *Kritik gehört immer in ein Gespräch unter vier Augen.*
- d. *Empfangen und begleiten Sie Ihre Gäste.*
- e. *Achten Sie bei der Begrüßung auf die richtige Reihenfolge.*
- f. *Verzichten Sie auf veraltete Gepflogenheiten bei der Begrüßung.*
- g. *Nehmen Sie bei Geschäftstreffen Anrufe nur in dringenden Fällen an.*
- h. *Stecken Sie die Visitenkarte nicht einfach in die Tasche.*
- i. *Seien Sie bei Meetings pünktlich.*
- j. *Bleiben Sie beim Smalltalk positiv.*
- k. *Bietet Ihnen ein Geschäftspartner oder ein Kollege eine Mitfahrgelegenheit an, setzen Sie sich nicht auf die Rückbank.*
- l. *Duzen Sie nicht zu vorschnell.*

- m. Sprechen Sie Ihren Gesprächspartner mit dem akademischen Titel an, sofern dieser einen führt.*
- n. Bleiben Sie bei Komplimenten unverfänglich.*
- o. Wahren Sie die Distanzzone beim Gespräch.*

Business-Knigge-Regeln, die jeder kennen sollte

Knigge alt und verstaubt? Ganz und gar nicht. Genau wie die Menschen Ende des 18. Jahrhunderts als Knigges Werk erschien, sind wir auch heute noch auf der **Suche nach Orientierung in Situationen, die uns unbekannt sind**. Das gilt insbesondere für den Job. Wie verhalte ich mich bei einem Geschäftsessen? Wie begrüße ich wichtige Kunden oder Geschäftspartner? Deswegen haben wir hier die fünfzehn wichtigsten Regeln für den Beruf:

(...)_____

Selbst, wenn Sie privat Gespräche gerne aus nächster Nähe führen oder Ihr Gegenüber dabei berühren, sollten Sie beruflich davon Abstand nehmen. Die meisten Menschen empfinden es als unangenehm, wenn ihnen eine Person, die sie nicht gut kennen, zu nah kommt.

(...)_____

Selbst in Stresssituationen sollten Sie nicht ausfällig werden und Ihre Wut an anderen auslassen. Zugegeben, in vielen Situationen stellt das eine richtige Herausforderung dar. Doch, wer eine wutverzerrte Miene zieht und schreit, macht keinen souveränen Eindruck. Bleiben Sie stattdessen ruhig und hören Sie sich den Standpunkt Ihres Gegenübers an.

(...)_____

Niemand wird gerne auf seine Fehler und Schwächen hingewiesen. Möchten Sie Grundsatzdiskussionen führen oder vergangene Entscheidungen in Zweifel ziehen, tun Sie dies in einem persönlichen Gespräch. Stellen Sie Ihre Kollegen oder Ihren Chef nicht vor versammelter Mannschaft bloß. Vermeiden Sie es auch Allgemeinposten anzukreiden und beispielsweise Ihren Kritikpunkt mit den Worten „nie“ oder „immer“ einzuleiten. Benennen Sie lieber konkrete Situationen.

(...) _____
Zuerst wird immer die ranghöchste Person begrüßt, auch wenn eine Dame anwesend ist. Danach gilt: Ältere Personen werden vor jüngeren und Damen vor Herren begrüßt.

(...) _____
Heute ist es nicht mehr üblich eine Frau mit einem Handkuss zu begrüßen. Und in der Regel sagt man statt „angenehm“ eher „Ich freue mich, Sie kennenzulernen“. Alles andere wirkt affektiert.

(...) _____
Besucht Sie ein Kunde oder ein potenzieller Geschäftspartner in Ihren Räumlichkeiten, lassen Sie diese nicht allein durchs Haus irren. Nehmen Sie Ihre Gäste in Empfang und führen Sie diese zum Ort des Treffens. Begleiten Sie diese auch zur Tür nach Beendigung des Treffens.

(...) _____
Üblicherweise werden bei Geschäftstreffen Visitenkarten ausgetauscht. Dabei ist es grob unhöflich, wenn Sie die Visitenkarte Ihres Gegenübers erhalten, diese ungelesen in die Tasche zu stecken. Nehmen Sie sich ein wenig Zeit diese zu studieren und verstauen Sie das Kärtchen sorgfältig in Ihren Unterlagen. Haben Sie Ihre eigene Visitenkarte nicht dabei, ist das nicht nur unprofessionell, Sie signalisieren damit auch, dass Sie kein Interesse an einem weiteren Austausch haben.

(...) _____
Wer bei einem Treffen mit einem Kunden oder Geschäftspartner ständig ans Telefon geht, zeigt damit, dass alles andere wichtiger ist, als die aktuelle Zusammenkunft. Klingelt das Mobiltelefon ständig, sorgt das auch für Unruhe und verhindert das Fortschreiten der Konversation. Auch als grob unhöflich gilt es das Smartphone demonstrativ auf dem Tisch zu platzieren. Seien Sie sich auch bewusst darüber, welchen Eindruck Ihr Klingelton erweckt.

(...) _____
Zwar gibt es zahlreiche akademische Titel, doch in Deutschland werden nur Träger eines Doktor- oder Professorentitels auch mit diesem angesprochen. Prof. Dr. med. Dr. rer. nat. – wie soll man da noch wissen, wie die betreffende Person anzusprechen ist? Hier gilt: Verwenden Sie nur den höchsten Titel. Weglassen können Sie

den Titel, wenn es Ihnen von Ihrem Gesprächspartner angeboten wird. Von sich aus sollten Sie das nicht tun.

(...) _____
Eine E-Mail ist nicht so förmlich wie ein Brief. Doch trotzdem sollte man sich die Zeit für Höflichkeit nehmen. Steigen Sie nicht vorschnell auf das „Hallo“ um, sondern bleiben Sie bei „Sehr geehrte/r“. Verzichten Sie auf Abkürzungen wie Mfg. Nur in den internen Kommunikationen können E-Mails auch formloser geschrieben werden.

(...) _____
Wurde eine bestimmte Zeit für ein Meeting vereinbart, sollten Sie sich bereits fünf Minuten vorher in dem entsprechenden Raum einfinden. Es ist unhöflich Ihre Kollegen warten zu lassen. Zusätzlich verhindern Sie damit, dass Sie abgehetzt in ein Meeting stürmen, die Hälfte Ihrer Unterlagen vergessen oder vor lauter Eile stolpern. So ein Verhalten lässt Sie planlos, unvorbereitet und unprofessionell wirken.

(...) _____
Das „Du“ wird immer vom Ranghöheren angeboten. Wird es Ihnen vom Chef auf einer Betriebsfeier unter Alkoholeinfluss angeboten, sollten Sie nur dabei bleiben, wenn er sich auch noch nach der Feierlichkeit daran erinnert.

(...) _____
Jeder wird gerne gelobt und fühlt sich geschmeichelt, wenn er Komplimente erhält. [...] Vor allem Männer sollten vorsichtig mit Komplimenten über das Aussehen einer Kollegin sein. Loben Sie stattdessen Leistungen und Charakterzüge.

(...) _____
Beim lockeren Gespräch geht es nicht um tiefgründige Inhalte, sondern darum, einander kennenzulernen, Gemeinsamkeiten zu entdecken und die Basis für eine gute Beziehung zu legen. Das schaffen Sie nicht, wenn Sie nörgeln oder alles schlecht machen. Vermeiden Sie auch Themen, die zu Differenzen führen könnten, wie beispielsweise politische Debatten.

(...) _____
 Nur, wenn Sie chauffiert werden oder in ein Taxi steigen, nehmen Sie Platz auf der Rückbank. Bei Geschäftspartnern und Kollegen gilt das als unhöflich und erschwert das Gespräch.

Quelle: <https://karrierebibel.de/business-knigge/>

Wörterklärungen

verstaubt – mit Staub bedeckt

wahren – bewahren, behalten

berühren – anfassen

ausfällig werden – ordinär werden

jemanden auf etwas hinweisen – jemanden auf etwas aufmerksam machen

jemanden bloßstellen – blamieren

der Rang – der Dienstgrad, die Position

Gepflogenheiten (Pl.) – Floskeln (Pl.)

affektiert – gekünstelt

(umher)irren – im finsternen tappen, desorientiert herumlaufen

in Empfang nehmen – empfangen

verstauen – stopfen, hineintun

jemandem etwas ankreiden – jemandem etwas zuschreiben

abgehetzt – außer Atem, keuchend

stolpern – das Gleichgewicht verlieren

unverfänglich – harmlos

nörgeln – meckern, jammern

10. Verbal oder nonverbal? Ordnen Sie die Regeln richtig zu:

Verbales Verhalten	Nonverbales Verhalten
(...)	<i>Stecken Sie die Visitenkarte nicht einfach in die Tasche.</i> (...)

11. Angebracht oder unangebracht? Lesen Sie die Regeln noch einmal durch und ergänzen Sie die Tabelle:

angebracht/empfehlenswert	unangebracht
<i>nicht zu schnell duzen</i> (...)	<i>nörgeln</i> (...)

12. Welche Regel ist damit gemeint? Tagen Sie die entsprechende Nummer ein:

- Meckern und jammern gehören nicht in ein geschäftliches Gespräch ().
- Tadeln? Manchmal ja, aber nicht wenn andere dabei sind ().
- Das Handy lieber ausschalten und in der Tasche liegen lassen ().
- Visitenkarte nicht achtlos einstecken ().
- Lieber das Innere und nicht das Äußere loben ().
- Nicht nur beim Autofahren sollte man Abstand halten ().
- Aufs Siezen zu verzichten, ist manchmal keine gute Idee ().

13. Vervollständigen Sie die Äußerungen im Sinne des gelesenen Textes:

- Kritik üben? Ja, aber ...
- Eine Mitfahrgelegenheit kann man zwar in Anspruch nehmen, aber ...
- Komplimente sind nett und man kann sich geschmeichelt fühlen, aber ...
- Die Visitenkarte sollte man nicht ungelesen in die Tasche stecken, sondern ...
- Bleiben Sie immer höflich, selbst wenn ...
- Beim Gespräch sollten Sie die Distanzzone wahren, denn ...
- Bei der Begrüßung achten Sie auf die richtige Reihenfolge. Da gelten folgende Regeln: ...
- Zu vereinbarten Treffen erscheinen Sie immer pünktlich, denn ...
- Wurde das Duzen vom Chef unter Alkoholeinfluss angeboten, dann ...
- Vermeiden Sie heikle Themen wie z. B.: ...

14. Wie verhalten Sie sich in folgenden Situationen? Was sagen bzw. machen Sie?

- Ein Kunde gibt Ihnen seine Visitenkarte.
- Auf einer Betriebsfeier bietet Ihnen Ihr Chef an, zum „Du“ zu wechseln.
- Ihr Chef hat Sie für Ihre Leistungen gelobt.

- d. Sie wollen Ihren Arbeitskollegen auf die Fehler hinweisen, die er bei einer Präsentation gemacht hat.
- e. Ein Kunde besucht Sie in Ihrem Unternehmen.
- f. Ihr Kunde bietet Ihnen eine Mitfahrgelegenheit an.
- g. Sie müssen eine E-Mail an einen Ihrer Kunden schreiben.
- h. Sie führen ein lockeres Gespräch mit Ihrem Kunden.
- i. Sie sitzen am Verhandlungstisch. Ihr Handy vibriert in Ihrer Tasche.
- j. Sie sind unterwegs zu Ihrem Kunden und haben eine Panne.

15. Lesen Sie die unten stehenden Feststellungen und entscheiden Sie, ob sie im beruflichen Alltag in Deutschland gelten, oder nicht.

Aussagen	Ja	Nein
a. Die Kunden werden gewöhnlich nach Hause eingeladen und der Familie vorgestellt		
b. Man trägt formelle Kleidung		
c. Zu vereinbarten Terminen kommt man etwa eine Stunde früher		
d. Das Duzen ist im beruflichen Alltag an der Tagesordnung		
e. Man sollte den Augenkontakt meiden		
f. Die Geschäftspartner sollte man immer mit ihren Titeln anreden		
g. Am Verhandlungstisch werden Komplimente ausgetauscht, um eine angenehme Atmosphäre zu schaffen		
h. In kritischen Situationen sollte man Ruhe bewahren und höflich bleiben		
i. Geschäftsessen mit viel Alkohol ist keine Seltenheit		
j. Verletzung religiöser Vorschriften kann zum Abbruch der Gespräche führen		

16. Übersetzen Sie ins Deutsche:

Podstawowe zasady zachowania w kontaktach zawodowych w Niemczech

- a. Należy się przedstawić imieniem i nazwiskiem.
- b. Do naszych partnerów biznesowych zwracamy się zawsze na Pan/ Pani. Na „ty“ przechodzi się rzadko.

- c. Na powitanie i pożegnanie podaje się sobie rękę. Uścisk powinien być zdecydowany. To świadczy o pewności siebie, otwartości i szczerości.
- d. Zawsze należy być punktualnym.
- e. Jeśli klienci przychodzą do nas do firmy, należy im towarzyszyć od początku do końca wizyty.
- f. W biurze proponujemy klientom coś do picia, ale nie alkohol.
- g. Po krótkiej luźnej rozmowie, przechodzimy do rzeczy.
- h. Staramy się zachowywać kontakt wzrokowy, to świadczy o naszym zainteresowaniu.
- i. Oddzielamy życie zawodowe od prywatnego. Z reguły nie zaprasza się klientów do siebie do domu.
- j. Wybór restauracji należy do tej osoby, która proponuje wspólny posiłek. Ona opłaca też rachunek.
- k. Telefon komórkowy pozostaje wyłączony zarówno podczas negocjacji, jak i w restauracji.

Was ist Smalltalk?

Unter diesem Begriff versteht man lockere, kurze Gespräche, die nicht in die Tiefe gehen und trotzdem von Bedeutung sind. Ihr Ziel ist es, einen guten Einstieg ins Geschäftliche zu finden, die Gesprächspartner für sich einzunehmen, eine gute Atmosphäre als Basis für bevorstehende Verhandlungen zu schaffen.

Gute Themen für einen Smalltalk sind z. B.: das Wetter, Hobbys und Interessen, Urlaub und Ausflüge, aktuelle kulturelle Veranstaltungen, Kunst, Musik, Sport, Orte, Natur und Tiere.

17. Formulieren Sie einige Smalltalk-Fragen/-Themen

18. Manche Themen sind beim Smalltalk tabu und sollten auf jeden Fall vermieden werden. Wissen Sie, um welche Themen es sich handelt?

- Sexualität;
- Politik;
- Religion;
- ...

Kommunikation ist nicht nur die Sprache. Dazu gehört auch die sog. nonverbale Kommunikation, die u. a. Gestik, Mimik, Blickkontakt, Kleidung, Tonfall, Körperhaltung einschließt. Auch wenn wir schweigen, kommunizieren wir immer noch durch unsere Kleidung, Frisur, Make-up, Schmuck usw.

19. Versuchen Sie herauszufinden, was die Aktivitäten unten signalisieren könnten:

- mit verschränkten Armen stehen;
- mit hängenden Schultern gehen;
- den Blickkontakt suchen;
- den Blickkontakt vermeiden;
- mit dem Kuli spielen;
- mit dem Fuß wippen;
- beim Gespräch nach oben gewandte Handflächen zeigen;
- sich am Kopf oder an der Nase kratzen;
- locker sitzen, den Kopf geneigt halten.

20. Stellen Sie sich vor, dass es keine Verhaltensregeln mehr gibt. Welche gesellschaftlichen und sozialen Konsequenzen könnte es nach sich ziehen?

21. Projektarbeit in Gruppen: Verfassen Sie einen Benimmratgeber für geschäftliche Anlässe.

Wortschatz

1. Aufklärung <-, en> f – Belehrung f – oświecenie, uświadomienie
2. Erkenntnis <-, -se> f – Überzeugung f – przekonanie, przeświadczenie
3. Miteinander <-[s], kein Plural> nt, Zusammensein nt – współistnienie, współżycie
4. Savoir-vivre <kein Plural> nt, Etikette f, Umgangsformen Pl. – zasady zachowania, etykieta
5. Smalltalk <-s, -s> m o nt, lockeres Gespräch, oberflächliche Unterhaltung - pogawędka
6. Umfeld <-e] s, -er> nt, Umgebung f – otoczenie, środowisko
7. Umgang <-[es]s. kein Plural> m, Zusammensein nt, Verkehr m – kontakt, obchodzenie się
8. Zusammenkunft <-, -künfte> f, Treffen nt, Sitzung f – spotkanie, zebranie
9. ansprechen – anreden – zagadnąć, zaczepić, zwrócić się do kogoś
10. bloßstellen – blamieren, beschämen – kompromitować
11. herausfordern – auffordern (zum Kampf) – wezwać (do walki)
12. duzen – jemanden mit *DU* ansprechen – zwracać się do kogoś na TY

13. siezen - jemanden mit *SIE* ansprechen – zwracać się do kogoś na PAN/
PANI
14. verhalten sich – benehmen sich – zachowywać się
15. abgehetzt – außer Atem, keuchend - zasapany
16. grob – barsch, unhöflich – nieuprzejmy, grubiański, nieokrzesany
17. souverän – beherrscht – opanowany (o osobie)
18. unangebracht – unerwünscht – niestosowny, niepożądany
19. Abstand nehmen – Abstand wahren – zachować dystans
20. an die Hand geben (jemandem etwas) – jemanden zu etwas befähigen –
dać komuś broń (argument) do ręki
21. Eindruck erwecken – Eindruck gewinnen – stworzyć wrażenie
22. einer Sprache mächtig sein – eine Sprache sprechen – władać jakimś
językiem
23. Gäste in Empfang nehmen – Gäste empfangen – przyjąć gości
24. in Betracht ziehen – etwas erwägen, berücksichtigen – rozważyć coś, wziąć
pod uwagę
25. in die Tiefe gehen – etwas ergründen – zgłębić coś (temat), pogłębić
(rozmowę)
26. jemandem etwas ankreiden – jemandem etwas zuschreiben – przypisać
komuś coś
27. Menschen für sich einnehmen – Menschen für sich gewinnen
28. sich geschmeichelt fühlen – sich geehrt, anerkannt fühlen – czuć się
wyróżnionym, docenionym
29. unter Alkoholeinfluss – nachdem man Alkohol getrunken hat – pod
wpływem alkoholu
30. Wut (an anderen) auslassen – abreagieren – odreagować złość (na innych)

KAPITEL 7

MANAGEMENT IM UNTERNEHMEN (Ewelina Damps)

Sehen Sie sich das Foto an und beantworten Sie die Fragen.



pixabay.com

- Was fällt Ihnen ein, wenn Sie sich die Situation auf dem Foto ansehen?
- Sehen Sie Unterschiede zwischen den Begriffen: Unternehmen, Firma, Konzern, Betrieb und Start-up? Versuchen Sie diese Begriffe zu definieren!
- Welche von den unten genannten Unternehmensbranchen erfreuen sich heute großer Beliebtheit und warum?

Handel, IT-Branche, Kunst, Gastgewerbe, Logistik, Nahrungsbranche, Information und Kommunikation, Gesundheitswesen, Bildungswesen, Druckindustrie, Finanzdienstleitung, Sozialer Dienst, Pharmaindustrie, Holzindustrie, Möbelindustrie, Freizeitbranche, Forschung und Entwicklung, Versicherungen, Textilbranche, Glas- und Keramikindustrie, Banken, Medienbranche, Transportwesen, Baugewerbe, Rechtsberatung.

Die Haupteinheit im Bereich der Wirtschaft ist das Unternehmen, das als eine „wirtschaftlich-finanzielle und rechtliche Einheit, die einen bestimmten Zweck oder ein bestimmtes Ziel verfolgt“ (<https://debitoor.de/lexikon/unternehmen>), definiert wird. Das Hauptziel einer selbständigen Organisationseinheit ist Gewinne zu erreichen und sie zu steigern. Es stellt sich die Frage, welchen Unterschied es zwischen einem **Unternehmen**, einer **Firma**, einem **Konzern** und einem **Betrieb**, einem **Start-up** gibt. Die Begriffe Unternehmen und Betrieb werden oft als Synonyme verwendet, wobei ein Betrieb sowohl ein privatrechtliches als auch ein öffentlich-rechtliches Unternehmen bezeichnet. Ein Konzern wird dagegen als „Zusammenschluss mehrerer selbstständiger Unternehmen mit gemeinsamer Leitung“ (<https://debitoor.de/lexikon/unternehmen>) definiert. Die Firma ist der Name, dessen sich der Unternehmer bedient. Ein Start-up wird als ein junges meistens Privatunternehmen verstanden. Das Start-up wird mit solchen positiven Merkmalen wie Kreativität, Innovation und geringe finanzielle Ressourcen assoziiert.

Nach der Rechtsform werden die Unternehmen in **rechtliche** und **öffentlich-rechtliche** gegliedert. Zu den **rechtlichen** Unternehmen gehören u. a.: **Einzelunternehmen** (vom Einzelunternehmen geführt), **Kapitalgesellschaften** (Unternehmergesellschaft, Aktiengesellschaft, Kommanditgesellschaft auf Aktien), **Personalgesellschaften** (Gesellschaft bürgerlichen Rechts, offene Handelsgesellschaft, Kommanditgesellschaft, Partnergesellschaft, stille Gesellschaft und Mischformen). Unter den **öffentlich-rechtlichen** Unternehmen unterscheidet man Betriebe **mit eigener Rechtspersönlichkeit** und **ohne eigene Rechtspersönlichkeit** (vgl. <https://debitoor.de/lexikon/unternehmen>).

Die Unternehmensformen werden auf folgende Weise eingeteilt:

- nach **Größe**: kleine, mittlere und große Unternehmen; sie unterscheiden sich zwischen einander durch Mitarbeiterzahl, Umsatz und Bilanzsumme;
- nach **Branche**: je nach dem Tätigkeitsbereich (siehe oben);
- nach **Phasen**: Gründungsphase – Umsatzphase – Auflösungsphase;
- nach **räumlicher Struktur**: regionale, nationale und internationale Unternehmen (vgl. <https://debitoor.de/lexikon/unternehmen>).

Bei Gründung eines Unternehmens spielen solche Faktoren wie innovative Idee, durchdachter Businessplan die wichtigsten Rollen. Ein Geschäftsführer muss aber gewisse **Risiken** (u. a. externe, technologische, leistungswirtschaftliche und finanzwirtschaftliche Risiken) in jeder Entwicklungsphase seines Unternehmens eingehen.

1. Lesen Sie den Text und machen Sie danach die nachstehenden Aufgaben zum Text.

Start-up gründen: In 8 Schritten durchstarten

Ihr habt DIE Geschäftsidee und wollt euch selbständig machen? Wenn eure Idee innovativ und neuartig ist, ist ein Start-up vielleicht genau das Richtige für euch. Als Start-up könnt ihr von diversen Finanzierungsmethoden profitieren, die "klassische" Unternehmen nicht für sich nutzen können. Doch was unterscheidet ein Start-up von einem 08/15-Unternehmen? Und wie setzt ihr eure Idee erfolgreich um? In diesem Artikel findet ihr eine Übersicht der wichtigsten Schritte, mit denen ihr durchstarten könnt.

Die wichtigsten Schritte: So gründet ihr euer Start-up

Von der Idee bis zur Gründung dauert es oft länger als gedacht. In den meisten Fällen mag das allerdings daran liegen, dass die Gründer sich im Vorhinein nicht ausreichend informiert haben. Deshalb haben wir die acht Schritte zum erfolgreichen Start für euch in kurzer Form zusammengestellt.

Schritt 1: Geschäftsidee

Vielleicht habt ihr ja bereits eine tolle Geschäftsidee, vielleicht müsst ihr euch aber noch eine überlegen. Hier kann sich ein Blick ins Ausland als durchaus lohnenswert herausstellen: Was dort funktioniert, lässt sich möglicherweise leicht angepasst auch auf dem deutschen Markt etablieren. Viele Geschäftsideen haben es bereits aus dem Ausland nach Deutschland geschafft, indem findige Start-ups den Trend für sich genutzt haben. So etwa Geschäftsideen aus dem Ernährungssektor, wie beispielsweise Bubble Tea, Frozen Yoghurt oder aber auch hochwertige Matratzen, die direkt vom Hersteller online gekauft werden können.

Allerdings gilt es bei solchen "Copy Cat"-Methoden, auf den Markenschutz zu achten! Wenn für die spannende Geschäftsidee nämlich ein internationales Patent oder ein anderes Schutzrecht besteht, dürfte es schwierig werden, den Trend nach Deutschland zu bringen. Deshalb solltet ihr, bevor ihr eine Trend-Idee für euer Start-up nutzt, stets eine ausführliche Recherche durchführen, um zu verhindern, dass ihr ein Schutzrecht verletzt. Besser, ihr startet mit eurer eigenen Idee, aber auch hier solltet ihr euch vor dem Start vergewissern, dass niemand anderes eure Idee bereits umgesetzt hat.

Schritt 2: Gründerteam

Ein klassischer Fehler ist es, mit den Entwickler-Freunden zu gründen, sodass ein völlig homogenes Gründerteam entsteht. Euer Team sollte aus Menschen bestehen, deren Fähigkeiten sich stark unterscheiden, aber gleichzeitig ausgeglichen sind. So könnt ihr und eure Talente euch gegenseitig ergänzen. Gerade bei kniffligen Entscheidungen bieten unterschiedliche Perspektiven sehr wertvolles Feedback. Idealerweise besteht euer Team minimal aus jeweils einer Person für Vertrieb, Technik und einem, der das nötige BWL-Wissen mitbringt. Ein gutes Team, in dem ihr euch wohlfühlt, ist bei der Start-up-Gründung Gold wert, denn eure Mitgründer seht ihr während der Anfangsphase eures Start-ups vermutlich häufiger als Partner, Kinder oder Freunde. Eure Geschäftsidee wird im Zuge der Gründung weiterhin laufend angepasst oder sogar komplett auf den Kopf gestellt. Gerade deshalb ist es von immenser Wichtigkeit, dass ihr als Team unzertrennlich seid und alle Veränderungen gemeinsam durchsteht. Nur so kann es euch auf Dauer gelingen, euch auf dem überaus dynamischen Markt zu behaupten.

Schritt 3: Businessplan

Auch wenn es euch altmodisch und überholt erscheint: Schreibt einen Businessplan! Nicht nur ist der Businessplan Machbarkeitsstudie und Finanzierungsplan zugleich, sondern hilft er euch auch, eine klare Struktur in eure Gründung zu bringen. Ein Businessplan ist selbst heute noch unerlässlich — besonders, wenn ihr euch Fremdkapital beschaffen wollt. Zwar scheint der Businessplan in Zeiten des Business Model Canvas (ein komprimierter Businessplan im DIN-A3-Format) und diversen Pitches (etwa bei Gründerwettbewerben) an Bedeutung, dennoch ist er eine tolle Übung für euch — auch, wenn ihr ihn letztendlich doch nicht benötigen solltet. Er hilft euch dabei, eure Zukunft detailliert zu diskutieren und zu formulieren. Das bestärkt in jedem Fall eure gemeinsame Zielsetzung und deckt mögliche Stolpersteine in eurem Geschäftsmodell auf.

Schritt 4: Finanzierung

Für innovative Start-ups gibt es eine große Menge an Initiativen zur Förderung. Ob ihr aber auf klassisches Fremdkapital setzt oder eher auf Inkubatoren, Acceleratoren, Crowdfunding und dergleichen, solltet ihr euch bereits im Vorhinein gut überlegen. Verschafft euch einen Überblick über die verschiedenen Fördermöglichkeiten und wägt genau ab, ob der “Rattenschwanz”, den viele Finanzierungen nach sich ziehen, in Ordnung für euch ist. Je nach Fördermöglichkeit müsst ihr mit den Konsequenzen, wie etwa Anteilen, Gewinnflüssen, steuerlichen Folgen oder

Mitspracherechten, rechnen. Solltet ihr auf Angel Investoren oder Venture Capital (Wagniskapital) setzen, solltet ihr bedenken, dass mögliche Investoren bereits bei eurem Pitch erwarten, eine Exit-Strategie vorgestellt zu bekommen. Das bedeutet, dass für den Investor bereits vor der Zusage klar sein muss, inwiefern er von seinem Investment profitieren kann und wie sein Return on Investment (ROI) möglicherweise aussieht. Bei Venture Capital gilt es zu bedenken, dass ihr zwar sehr schnell wachst, allerdings benötigt ihr immer weiteres VC, um die Wachstumszuwächse beizubehalten.

Falls ihr euch nicht von Fremdkapital abhängig machen wollt, ihr aber selbst keine großen Mengen Kapital einbringen könnt, ist Bootstrapping vielleicht etwas für euch. Bei dieser Methode erstellt ihr euch einen strengen Finanzplan, an den ihr euch akribisch halten müsst. So lernt ihr bereits von Anfang an, sparsam zu wirtschaften und euch auf das Wesentliche zu konzentrieren.

Schritt 5: Passende Unternehmensform

Bevor es nun ans Eingemachte geht, müsst ihr euch noch für eine Rechtsform entscheiden. Für viele Start-ups kommt direkt die GmbH oder alternativ die UG in Frage, Rechtsformen, bei denen ihr von einer Haftungsbeschränkung profitieren könnt. Das bedeutet, falls es zu einem Haftungsfall kommt, leidet nur das von euch eingebrachte Vermögen, nicht aber eure privaten Vermögenswerte. Die Gründung einer GmbH ist mit ihren 25.000 Euro Stammkapital vielleicht erst einmal einschüchternd, aber da ihr vermutlich sowieso auf der Suche nach Investoren bzw. Fremdkapital seid, stellt diese Summe womöglich ein geringeres Problem dar, als ihr zuerst denkt. Wenn euer Startkapital eher klein ausfällt, solltet ihr die Gründung einer UG (haftungsbeschränkt) in Betracht ziehen.

Falls ihr kleiner (oder größer) starten wollt, gibt es auch noch andere Rechtsformen. Am besten verschafft ihr euch einen genauen Überblick darüber, welche Rechtsformen es gibt, was ihr mitbringt und was am besten zu euch passt.

Startet ihr als Freiberufler, gelten bei der Unternehmensgründung Sonderregelungen für euch. Da ihr als Freiberufler keine Einkünfte aus gewerblicher Tätigkeit erzielt, kommen für euch GmbH oder UG weniger in Frage, da ihr mit Gründung dieser alle Vorteile eurer Freiberuflichkeit aufgeben würdet. Für Freiberufler sind Personengesellschaften wie etwa die GbR besser geeignet.

Über die Rechtsform hinaus müsst ihr euch auch überlegen, ob ihr mit einer individuellen Satzung oder einem Musterprotokoll gründen wollt. Das Musterprotokoll mag vielleicht unkomplizierter und günstiger erscheinen, jedoch seid ihr

dabei an bestimmte Voraussetzungen gebunden: euer Start-up darf beispielsweise nur einen Geschäftsführer und maximal drei Gesellschafter haben. (...)

Schritt 6: Firmennamen und Markenrechte

Euer Firmenname ist euer Aushängeschild, deshalb muss er individuell und wiedererkennbar sein. Der Findungsprozess für den perfekten Firmennamen kann eine harte Nuss sein: Ihr müsst in jedem Fall beachten, dass der Wunschname für euer Start-up nicht mit einem bereits bestehenden in derselben Branche kollidiert und gleichzeitig den rechtlichen Vorgaben entspricht. Bereits eine lautsprachliche Ähnlichkeit zu einem bereits bestehenden Namen kann zu Abmahnungen führen.

Basiert euer Start-up auf einer technischen Erfindung, könnte der Patentschutz relevant für euch sein. Eure innovativen Produkte oder Dienstleistung schützt ihr durch eine Marken Anmeldung. Sowohl Patente als auch Marken schützen euch vor Nachahmern. Auch Designs oder kleine Erfindungen können geschützt werden. Marken, Patente und Designs meldet ihr alle beim Deutschen Patent- und Markenamt an. Achtet allerdings darauf, dass ihr vor der Anmeldung eine gründliche Ähnlichkeitsrecherche durchführt.

Schritt 7: Das Gründungsprozedere

Viele Gründer fürchten die Bürokratie – und das zu Recht! Wer nicht gut informiert ist, verliert hier leicht den Überblick. Deshalb solltet ihr euch vor der Gründung eures Start-ups umfassend zu der Gründungsbürokratie informieren. Je nach Unternehmensform unterscheidet sich das Gründungsprozedere marginal. Folgende Schritte müsst ihr erledigen, wenn ihr euer Start-up als Kapitalgesellschaft gründen wollt:

- definiert, wer welche Aufgaben im Unternehmen übernehmen und wer wie viel Kapital einbringen wird;
- bespricht, ob und wenn ja, welche Sonderregelungen ihr vertraglich vereinbaren wollt;
- überlegt euch, ob ihr euer Unternehmen mit einem Gesellschaftsvertrag oder dem standardisierten Musterprotokollgründen möchtet und könnt;
- lasst einen Gesellschaftsvertrag aufsetzen oder füllt das Musterprotokoll aus.
- Vereinbart einen Notartermin zur Gründung des Start-ups;
- eröffnet ein Geschäftskonto und zahlt euer Stammkapital dort ein;
- belegt dem Notariat die Einzahlung und vollendet damit die Anmeldung beim Handelsregister;

- wenn euer Start-up in das Handelsregister eingetragen wurde, fehlt noch die Gewerbeanmeldung;
- füllt den Fragebogen zur Steuerlichen Erfassung für das Finanzamt aus;
- Meldet euer Start-up bei allen nötigen Behörden an: IHK oder HWK, Berufsgenossenschaft, Arbeitsagentur usw. (...).

Schritt 8: Mitarbeiter suchen

Wenn euer Start-up schnell wachsen soll, braucht ihr Mitarbeiter. Dafür braucht ihr zwingend eine Betriebsnummer der Agentur für Arbeit. Da es besonders in der Startphase schwierig sein kann, Mitarbeiter fair zu bezahlen, könnt ihr euren Angestellten möglicherweise andere Vorteile bieten, etwa mit Investitionen: Anstatt eure Mitarbeiter zu bezahlen, erhalten sie beispielsweise eine prozentuale Beteiligung am Unternehmen. Ist euer Start-up angelaufen und Umsätze stellen sich ein, könnt ihr euch immer noch dafür entscheiden, eure Mitarbeiter “regulär” zu entlohnen. (...)

Quelle: <https://www.firma.de/firmengruendung/start-up-gruenden-in-8-schritten-durchstarten/>

Worterklärungen

Anteil, der – Beteiligung am Kapital eines Unternehmens

Freiberufler, der – jmd., der in einem freien Beruf tätig ist

Fremdkapital, das – ein Teil des Kapitals, das von außen (Anleihen, Kredite) stammt

Gewerbeanmeldung, die – Anmeldung eines eigenen Unternehmens bei einer Behörde

Haftungsbeschränkung, die – Beschränkung der Haftung bis zur Höhe des eingebrachten Kapitals

Markenschutz, der – Anordnung, die ermöglicht, den Markennamen vor Nachahmung zu schützen

Patent, das – ein gewerbliches Schutzrecht für eine Erfindung

Satzung, die – schriftliche Bestimmungen über Tätigkeit einer Organisation feststellen; Statut

Schutzrecht, das – Recht, das geistiges und gewerbliches Eigentum schützt

Stammkapital, das – Summe der Einlagen, die im Geschäftsvertrag vereinbart wird

- **suchen Sie nach Anglizismen im Text und erklären Sie ihre Bedeutung**
- **erklären Sie ihre Bedeutung der deutschen Abkürzungen aus dem Text: BWL-Wissen, GmbH, UG, IHK, HWK;**
- **kreuzen Sie an, ob die Aussagen dem Textinhalt entsprechen (richtig oder falsch).**

Aussagen	richtig	falsch
a. Bei der Wahl einer Geschäftsidee lohnt es sich Trends auf den ausländischen Märkten zu beachten		
b. Die „Copy Cat“-Methoden ermöglichen jede spannende Geschäftsidee auf den einheimischen Markt zu bringen		
c. Partner, Kinder oder Freunde bilden das beste Gründer-team, weil alle die Geschäftsidee aus derselben Perspektive betrachten		
d. Ein durchdachter Businessplan hilft, Ziele zu setzen und potenzielle Schwierigkeiten in jedem Geschäftsmodell zu erkennen		
e. Bootstrapping wird Gründerteams mit wenig Kapital, die auch auf fremdes Kapital verzichten möchten, empfohlen		

- **Kreuzen Sie an, welche Aussage dem Text entspricht:**
 - a. Die Investoren, die ein innovatives Start-up finanziell unterstützen wollen, möchten wissen:
 - inwiefern die Geschäftsidee den Markt beeinflusst;
 - welche Gewinne sie erzielen werden;
 - wie viele ausländische Fördermöglichkeiten die Start-up-Gründer nutzen.
 - b. Im Falle von Venture Capital (Wagniskapital):
 - zählt die Exit-Strategie überhaupt nicht;
 - ist das Risiko der Verluste sehr hoch;
 - profitiert ein Start-up zwar schnell, aber ohne weitere VC kann es auch viel verlieren.
 - c. Das Stammkapital, das für die Registrierung einer GmbH notwendig ist, beträgt:
 - 20.000 Euro;
 - 25.000 Euro;
 - 15.000 Euro.

- d. Für Freiberufler werden im Text Personalgesellschaften empfohlen, wie z. B.:
- GmbH;
 - GbR;
 - GMO.

- e. Der Firmenname sollte:
- auf andere bekannte Namen aus der gewählten Branche anspielen;
 - sich von anderen Firmennamen wesentlich unterscheiden;
 - auf den Individualismus der Unternehmer hinweisen.

• **Was passt zusammen? Finden Sie Synonyme!**

- | | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| 1. ein Schutzrecht verletzen | a. eine Hürde sein |
| 2. Kapital beschaffen | b. den Businessplan ausarbeiten |
| 3. den Finanzplan erstellen | c. die Reserven angreifen |
| 4. ans Eingemachte gehen | d. Vermögen besorgen |
| 5. eine harte Nuss sein | e. gegen ein Gesetz verstoßen |
| 6. den Vorgaben entsprechen | f. Regel aufstellen |
| 7. zu Abmahnungen führen | g. etw. vereinbaren |
| 8. eine Recherche durchführen | h. einen Verweis erteilen |
| 9. Regelungen vereinbaren | i. den Richtlinien folgen |
| 10. einen Vertrag aufsetzen | j. nach etw. suchen |

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

• **Ergänzen Sie die Lücken im Text!**

Sonderregelungen, aufsetzen, Behörden, Kapitalgesellschaft, Bürokratie, ins Handelsregister, die Gewerbebeanmeldung, das Stammkapital, Musterprotokoll, einbringt

Das Gründungsprozedere

Viele Gründer eines Start-ups haben Angst vor _____. Wenn man ein Start-up als _____ registrieren möchte, sollte man einige Gründungsschritte berücksichtigen. Zuerst sollte im Gründerteam vereinbart werden,

wer und wie viel Kapital _____. Später wird darüber diskutiert, welche _____ der Vertrag beinhalten sollte. Die Gründer entscheiden gemeinsam, ob sie einen Gesellschaftsvertrag _____ oder _____ ausfüllen wollen. Darüber hinaus wird _____ aufs Geschäftskonto eingezahlt. Nach der Einzahlung begeben sich die Gründer zum Notar, die Gründung vollendet durch Eintragung _____. Danach müssen sich die Gründer nur um _____ kümmern. Sinnvoll wäre es noch, ein Start-up bei anderen _____, wie IHK, HWK, Berufsgenossenschaft oder Arbeitsagentur, anzumelden.

- **Vervollständigen Sie die Sätze. Verwenden Sie dabei die unten genannten Formulierungen**

nur mit ihrem eingebrachten Vermögen riskieren, Machbarkeitsstudie und Finanzierungsplan zugleich, die Veränderungen gemeinsam durchsetzen, Inkubatoren, Acceleratoren oder Crowdfunding, Schutzrecht anderer Unternehmer nicht zu verletzen

- Eine ausführliche Recherche nach einer Geschäftsidee hat zum Ziel, _____.
_____.
- Kennzeichnend für ein gutes Gründerteam sind seine Resistenz und untrennbare Einheit, die dabei helfen _____.
_____.
- Obwohl der Businessplan oft als altmodisch und überholt betrachtet wird, gilt er als _____.
_____.
- Unter verschiedenen Fördermöglichkeiten eines Start-ups werden im Text u. a. _____ gemeint.
- Die Haftungsbeschränkung bedeutet für die Unternehmer, dass sie bei einem Haftungsfall _____.



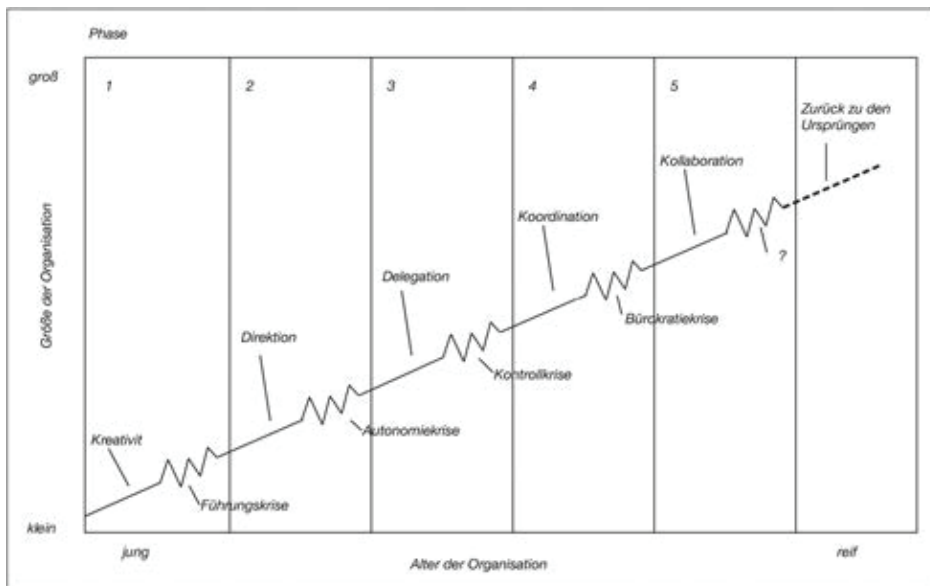
pixabay.com

2. **Gruppenarbeit (2–3 Personen):** Sie möchten ein Start-up/ein kleines Unternehmen gründen. Folgen Sie den oben genannten Richtlinien und überlegen Sie sich folgende Aspekte:

- Geschäftsidee;
- Werbung;
- Businessplan;
- Finanzierung;
- Mitarbeiter.

Stellen Sie die Ergebnisse Ihrer Teamarbeit den Kollegen/-innen aus anderen Gruppen dar! Beurteilen Sie zusammen, welches Start-up die größten Chancen auf dem Markt hat, sich weiter zu entwickeln?

3. Schauen Sie sich das Diagramm zur Unternehmensentwicklung an, das von Larry E. Greiner stammt. Analysieren Sie, welche Entwicklungsphasen sich in der Tätigkeit eines Unternehmens unterscheiden lassen? Inwiefern beeinflusst die Größe und das Alter einer Organisation die einzelnen Phasen (Gründungsphase, Umsatzphase, Auflösungsphase)?



Modell der Unternehmensentwicklung nach Greiner Larry, E. 1998
(daswirtschaftslexikon.com)

- Manager verwenden häufig die so genannte SWOT-Analyse, um die Stärken und Schwächen des eigenen Unternehmens zu definieren. Suchen Sie nach Informationen über diese Methoden. Nehmen Sie an, dass Ihr Unternehmen schon ein paar Jahre auf dem Markt tätig ist. Wie beurteilen Sie Ihre bisherige Tätigkeit: Chancen und Risiken? Ergänzen Sie die Tabelle!

	Interne Analyse		
		Stärken	Schwächen
	Chancen		
	Risiken		

5. Schriftlicher Ausdruck: Sie haben schon Ihr eigenes Unternehmen gegründet und Chancen sowie Risiken des Unternehmens analysiert. Wie kann man mit diesen Risiken umgehen, um sie zu bewältigen? Nennen Sie Beispiele!

Wortschatz:

1. Arbeitsagentur <kein Plural> f – Agentur für Arbeit f, Arbeitsvermittlung f – urząd pracy, agencja pracy
2. Aushängeschild <-[e]s, -er> nt – Werbeplakat nt – tablica reklamowa
3. Berufsgenossenschaft <-, -en> f – z. B. Zunft f, Gilde f – zrzeszenie zawodowe
4. Einkünfte Pl. – Gewinne f, Umsätze f – wpływy, dochody
5. Haftung <kein Plural> f – Verantwortlichkeit f – odpowiedzialność cywilna, gwarancja
6. Handelsregister <-s, - > nt – öffentliches Verzeichnis der Kaufleute – rejestr handlowy
7. Investment <-s, -s> nt – Kapitalaufwand m – inwestowanie, inwestycja
8. Machbarkeit f – Durchführbarkeit f, Realisierbarkeit f – wykonalność
9. Mitspracherecht <-[e]s, -e> nt – Mitentscheidungsrecht nt – prawo głosu
10. Stolperstein <-[e]s, -s> m – Hürde f – przeszkoda, trudność
11. Vermögenswert <-[e]s, -e> m – Anlagegegenstand m, Aktivposten m – wartość majątku, aktywa
12. Wachstum <-es, kein Pl.> – Zuwachs m – wzrost
13. Wagnis <-ses, -se> nt – Risiko nt – ryzyko, ryzykowne przedsięwzięcie
14. abwägen – einschätzen, beurteilen – rozważać
15. durchstehen – ertragen – przetrzymać
16. einstellen sich – anpassen sich – dostosować się
17. entlohnern – (Lohn) auszahlen, bezahlen – zapłacić komuś za coś, wynagrodzić coś komuś
18. komprimieren – kürzen, resümieren; zusammendrücken – kompresować, sprężyć
19. vergewissern (sich) – sicherstellen – upewnić się
20. akribisch – sorgfältig – skrupulatny
21. durchaus – völlig, sehr – całkiem, zupełnie
22. findig – aufgeweckt, erfinderisch – sprytny, pomysłowy
23. gewerblich – kaufmännisch, privatwirtschaftlich – przemysłowy, gospodarczy

24. hochwertig – vor hoher Qualität – wysokiej jakości
25. relevant – wichtig – istotny
26. überholt – überaltert, archaisch – staroświecki, przestarzały
27. unerlässlich – unersetzbar – nieodzowny
28. eine knifflige Entscheidung – keine einfache Lösung – skomplikowane decyzje
29. im Vorhinein – im Voraus – z góry
30. im Zuge – bei, im Verlauf (einer Sache) – w trakcie
31. von immenser Wichtigkeit – von großer Bedeutung – ogromny, niezwykle ważny
32. zu Recht – ordnungsgemäß – słusznie, właściwie

KAPITEL 8

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT (Ewelina Damps)

Sehen Sie sich das Foto an und beantworten Sie die Fragen.



pixabay.com

- Was fällt Ihnen ein, wenn Sie sich die Situation auf dem Foto ansehen?
- Welche aus den unten genannten Eigenschaften charakterisieren einen guten Mitarbeiter? Welche von ihnen besitzen Sie? Erstellen Sie Ihre persönliche Reihenfolge der wichtigsten Voraussetzungen, die besonders günstig für die Karriere sind?

Streben nach **besserer** Leistung, Mangel an Motivation, Organisationstalent, KONFLIKTLÖSUNGSKOMPETENZ, Neugierde, Vermittlungsfähigkeit, Offenheit, Unselbständigkeit, **Kreativität**, **Affektivität**, ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein, Konzentration auf den Lohn, **Zuverlässigkeit**, Ehrlichkeit, Anstand, *Vorbildwirkung*, Faulenzer, Durchhaltevermögen, *gute Anpassungsfähigkeit*, **Sorglosigkeit**.

Der Begriff **Human Resource Management** (HRM) stammt aus dem Englischen und wird als Synonym für das Wort **Personalmanagement** verwendet. Darunter wird das Wissen über die Personalleitung sowie über menschliche Ressourcen eines Unternehmens verstanden. Im Mittelpunkt des HRM stehen drei Untersuchungsaspekte:

- Mitarbeiter als Individuen, ihre Teilnahme am Unternehmensprozess und gegenseitige Anerkennung (**Humanorientierung**);
- Fähigkeiten der Mitarbeiter und ihr optimaler Einsatz zu Gunsten des Unternehmens (**Ressourcenorientierung**);
- Führungsfunktionen in Bezug auf Unternehmen, Mitarbeiter und Gesellschaft (**Managementorientierung**) (vgl. http://www.daswirtschaftslexikon.com/d/human_resource_management/human_resource_management.htm).

Das Personalwesen wird oft als **Humankapital** bezeichnet. HRM-Experten befassen sich mit **Wissen, Fähigkeiten, Qualifikation** und der **Motivation der Mitarbeiter**. HRM stellt sich detaillierte Aufgaben zum Ziel, die sich auf folgende Faktoren beziehen:

- Personalbedarfsplanung und -bestandsanalyse;
- Personalbeschaffung, -entwicklung und -freisetzung;
- Personalführung;
- Personalmanagement und -controlling (http://www.daswirtschaftslexikon.com/d/human_resource_management/human_resource_management.htm).

HMR-Experten untersuchen, wie man Mitarbeiter effektiv engagieren kann, um Gewinne des Unternehmens zu steigern und Risiken zu senken. Erforscht werden u. a. **Beurteilungssysteme, Schulungen, Vergütungs- und Belohnungssysteme der Mitarbeiter sowie gute Arbeitsorganisation**.

HRM wird immer häufiger durch die Abkürzung HCM (**Human Capital Management**) ersetzt, was aus dem Einsatz von Software resultiert. Social Media ermöglichen die Verwendung von modernen Bewerberverwaltungen (E-Recruiting, Social Media Networks wie LinkedIn) für die Personalentwicklung und Mitarbeitersteuerung (E-Learning-Module, Talent Management, Personalcontrolling) durch digitale Personalakten oder HR-Outsourcing.

1. **Lesen Sie den Text und widmen Sie sich im Anschluss den nachstehenden Aufgaben zum Text.**

Mitarbeiter: Die 16 Arbeitertypen

Mitarbeitertypgruppe: Die Macher

1. Der Extrovertierte

Dieser Menschentyp ist nach außen gewandt, was sich dadurch zeigt, dass er schnell und rasch Beziehungen knüpfen kann, sehr kontaktfreudig ist, über ein aktives Kontaktstreben verfügt, direkt auf die andere Person zugeht [und] sozial integrativ und aktiv ist.

Dabei tritt er entgegenkommend, offen, manches Mal auch überschwänglich auf. Denn sein Ehrgeiz und seine Tatkraft treiben ihn an. Er will nicht nur dabei sein, sondern er will aktiv gestalten, d.h. er will mit seinem Handeln etwas erreichen. Dies zeigt er auch gerne dadurch, dass er das Wort führt. Die Gefahr bei ihm besteht darin, dass er (nur) im Außen lebt und sich selbst in jedes Umfeld hineinprojiziert, um Möglichkeiten der Selbstentfaltung und Selbstverwirklichung zu finden.

2. Der Aufsteiger

Er bevorzugt das hierarchische Unternehmen mit klaren Strukturen, in denen er zielgerichtet auf der Karriereleiter emporklettern kann. Dieser Ehrgeiz zeigt sich durch Interesse und Engagement, Wissen, um was es geht, hohe Identifikation mit dem Unternehmen, Bejahung der eigenen Aufgaben als auch Übernahme von Aufgaben in eigener Verantwortung, Leistungsbereitschaft. (...)

Diesen Einsatz will er natürlich auch belohnt sehen: durch Beförderung und raschen Aufstieg. Motivatoren, die bei ihm wirken, sind Macht, Einkommen und Prestige (nicht allein in finanzieller Hinsicht, sondern auch in Form des größeren Büros, der eigenen Sekretärin, des Firmenwagens). Die Kehrseite der Medaille liegt in seiner Angst, zu versagen. Dadurch tritt er in manchen Meetings, in denen er mit seinen Argumenten nicht punkten kann, manipulativ auf und zeigt so seinen Trieb nach Macht.

3. Das Alpha-Tier

Das wirkliche Alpha-Tier ist der Dreh- und Angelpunkt des Teams bzw. der Abteilung und wird stets deren Vorteile als auch Bedürfnisse im Blick behalten, ohne natürlich seine eigenen zu missachten. Dabei zeigt er Intelligenz, Selbstbewusstsein, Erfolgswillen, Leistungsstärke, Konfliktbereitschaft und Überzeugungskraft,

um für «das Rudel zu sorgen und es zu beschützen». Er lässt sich weder durch Niederlagen noch von der Konkurrenz abschrecken, sondern geht seinen Weg, um die Führung zu übernehmen. Basieren alle seine Vorgehensweisen auf seiner natürlichen Autorität statt auf Manipulation und dem Versuch, sich auf Kosten der Kollegen zu profilieren, dann gewinnt er das Vertrauen der Kollegen, erhält den Respekt seiner Konkurrenten und erfährt die Hochachtung seiner Mitarbeiter, die ihm alle folgen werden.

Das Alpha-Tier nimmt gerne etwas in die Hand, d.h. es zeigt eine hohe Verantwortungsbereitschaft und entscheidet schnell, wobei es so weit als möglich die Meinungen und Ideen anderer einholt, um dann aber die Entscheidung alleine zu treffen. Schwierig kann es werden, wenn mehrere Alpha-Tiere aufeinandertreffen, die sich dann in Konkurrenzkämpfe verbeißen.

4. Der Machtmensch

Das Alpha-Tier wird gerne mit dem Machtmenschen verwechselt. Doch anders als das Alpha-Tier ist der Machtmensch, wie der Typname schon verrät, durch Machtgier, gar Machtbesessenheit geprägt, die er in jedem Falle durchsetzen will. Dabei sollen ihm die anderen, ob Kollegen oder Mitarbeiter, Gehorsam leisten und sich seinen Meinungen und Anordnungen nicht nur fügen, sondern auch unterordnen. Grundlage seines Erfolgs ist die Vermittlung der Rechtschaffenheit und Glaubwürdigkeit, da er seine Gedanken und sein Verhalten mit Beharrlichkeit, Scharfsinn, Intelligenz und Charme vorträgt, um so die anderen von seiner tatkräftigen Persönlichkeit zu überzeugen. Gelingt dies nicht auf diese Weise, setzt er auf Manipulation, wobei er sein Wissen als Machtmittel einsetzt.

Mitarbeitertypgruppe: Die Denker

5. Der Kreative

Sein Wesen ist geprägt von Interesse, Neugierde und einer offenen, kritischen Haltung, die er nicht nur als Tüftler und Erfinder unter Beweis stellt, sondern gerade im Umgang mit Problemen, für die er besonders sensibel ist. Sein Credo lautet: Für alles gibt es eine Lösung. Und bei dieser Lösungssuche zeigt er eine Intensität und Gründlichkeit im Denken, die jedoch gepaart ist mit dem Umwandeln oder Verändern gegebener Informationen, um daraus wirklich Neues zu schaffen, das auch funktioniert. Denn Luftschlösser sind nicht sein Ding. Vielmehr tritt er zielgerichtet und mit einem Sinn für die Realität auf.

6. Der Ingenieur

Der Ingenieur zeigt ein genaues, sachliches und realistisches Denken, das darin seine Stärke offenbart, dass er Wunschvorstellungen vom Machbaren und Wesentlichen vom Unwesentlichen trennt. Dabei geht er konzentriert, intellektuell und mit geistigem Augenmaße an die Dinge heran, sodass er nicht allein selbstbewusst Lösungen erkennt, sondern auch entscheidungsfreudig eine Lösung auswählt, die er umsetzt.

Da für ihn die Aufgabe im Vordergrund steht, ist er im Kontakt eher zurückhaltend und zeigt wenig Interesse an Hierarchie, Prestige und der Organisation. Vielmehr bearbeitet er gewissenhaft, zuverlässig und mit einer großen Portion an Selbstdisziplin die ihm gestellten Aufgaben.

7. Der Introvertierte

Der Introvertierte ist in sich gekehrt und verschlossen, ohne abweisend zu sein. Denn er tastet sich in der Interaktion mit anderen langsam heran, ohne dabei erst einmal viel von sich selbst preiszugeben. Vielmehr zeigt er hier eine seiner Stärken: Er beobachtet gut und tieferliegend, sodass er bei Problemen oder auch Konflikten Ursachen erkennen kann, die anderen verborgen bleiben. Dadurch als auch durch seinen Willen, sich mit Fragen oder Problemen des Unternehmens, sowohl auf der technischen, sozialen und/oder ethischen Seite, auseinanderzusetzen, liefert er viele wichtige Anregungen, die das Image und die Corporate Identity stärken können. Bei seiner Arbeit zeigt er Sorgfalt, Selbstbeherrschung und Verantwortlichkeit.

8. Der Lernwillige

Der Lernwillige ist ein Denker der besonderen Art, da er stets auf dem Laufenden sein will. Sein Wesen ist deshalb geprägt von Offenheit, Neugierde, Interesse und Wissbegierde, die er sowohl im Unternehmen als auch außerhalb des Unternehmens befriedigt. Dafür hat er sich ein Netzwerk aufgebaut, das er dazu nutzt, Wissen und Informationen zu sammeln, die er bei seiner Arbeit einsetzt und mit bestehenden Arbeitsabläufen verknüpft, um so Bestehendes zu optimieren oder auch Neues zu etablieren.

Mitarbeitertypgruppe: Die Zuarbeiter

9. Der Kontaktmensch

Ebenso wie der Extrovertierte geht der Kontaktmensch leicht und schnell auf seine Mitmenschen zu. Doch er sucht im Außen nicht die Möglichkeit der Selbstverwirklichung,

sondern will einfach mit anderen Menschen in freundschaftlicher Weise zusammen sein bzw. arbeiten. Dabei ist ihm sein Wesen, das freundlich, gesellig und gutmütig ist, ohne dass er sich ausnutzen lässt, ein Türöffner. Durch seine Sorglosigkeit und Großzügigkeit sorgt er auch schnell für eine entspannte Atmosphäre, was sich im Kontakt zu Kunden positiv auswirkt. Und als tatkräftiger Praktiker mit gesundem Menschenverstand leistet er Tüchtiges, ohne sich profilieren zu wollen und zu müssen.

10. Der Zuverlässige

Dieser Mitarbeitertyp sorgt für Stabilität im Team oder in der Abteilung. Er kennt seine Funktion. Er weiß um seine Aufgaben und seinen Arbeitsbereich. Beides füllt er zuverlässig aus, d.h. auf ihn ist Verlass. Diese Zuverlässigkeit zeigt sich durch eine ruhige und gut organisierte Planung der einzelnen Aufgaben, eine einwandfreie Abwicklung des Tagesgeschäftes, Zusagen, die eingehalten werden, Absprachen, die gewissenhaft umgesetzt werden [und] durch ein zielgerichtetes Arbeiten, bei dem im Grunde nur noch die Ergebnisse kontrolliert werden müssen.

11. Der Angepasste

Dieser Mitarbeitertyp bevorzugt Sicherheit, eine stabile Arbeitsumgebung und geregelte (Routine-)Tätigkeiten, die durch ihre Wiederkehr auch sein Sicherheitsbedürfnis befriedigen. Er ist loyal und pflichtbewusst, wobei er sich mühelos in die Organisation des Unternehmens ein- und unterordnet. Die Sachzwänge, die durch Arbeitsabläufe oder durch die Zusammenarbeit im Team gegeben sind, akzeptiert er ohne Murren, sodass er ein bequemer, aber dennoch arbeitsamer Mitarbeiter ist, der stets ein bisschen mehr tut, als von ihm gefordert wird, um so sein Gefühl der Sicherheit zu befriedigen.

12. Der Pragmatiker

Sein Blick als auch sein Tun sind stets auf die Sache ausgerichtet, die er fachmännisch und ohne Voreingenommenheit angeht, d.h. organisatorische Regeln, die für ihn keinen praktischen Nutzen haben, werden wenig befolgt. Denn es geht ihm stets um den praktischen Nutzen. Dadurch bringt er die Dinge voran und zeigt so oft genug seinen Kollegen, «was eigentlich Sache ist». Seine Fähigkeit, sich auf das Wesentliche in der Sache zu konzentrieren, ermöglicht es ihm, für klare Verhältnisse zu sorgen, wodurch er als auch alle anderen im Hier und Jetzt handeln können.

Mitarbeitertypgruppe: Die Problematischen

13. Der Pedant

In seinem Wesen ist er übertrieben korrekt und will immer alles ordnen. Durch diese übersteigerte Ordnungsliebe legt er gesteigerten Wert auf die Beachtung von Kleinigkeiten und Vorschriften (falls er keine vorfindet, macht er sich welche). Er ist gewissenhaft und pünktlich. Seine Arbeiten verrichtet er gewissenhaft und genau. Allerdings ist er in seinem Tun äußerst unflexibel und wird zum Erbsenzähler und zum Umstandskrämer, der auf die strikte Einhaltung von Normen und Vorschriften pocht, so dass er zum Kritiker innerhalb der eigenen Reihen wird.

14. Der Nörgler

Dieser Typ mäkelte und kritisiert an allem herum. Killerphrasen beherrscht er aus dem Effeff. Durch seine destruktive Grundhaltung «findet er stets das Haar in der Suppe» und geht so zu allem in Opposition. Hinter diesem Verhalten des ständigen Querulanten verbirgt sich der Zwang nach Geltung und Einfluss. Denn er will Recht haben und Recht behalten.

15. Der Choleriker

Gefühlsmäßig völlig unbeherrscht, kann er bei Kleinigkeiten, die ihm gegen den Strich gehen, aggressiv werden, um seine Position zu verteidigen und sich mit seinem cholerischen Auftritt durchzusetzen. Er sieht dann rot, weil er sich im Grunde emotional überfordert fühlt. Er kann nicht anders auf die Situation reagieren und zeigt somit eine Inflexibilität in seinem Weltbild und seinem Verhalten. Hat er keinen cholerischen Ausraster, ist er ein engagierter Mitarbeiter auf seinem Arbeitsgebiet.

16. Der Individualist

Seine Grundzüge sind individuell bis hin zu egozentrisch, d.h. er ist unangepasst und wird sich weder ein- noch unterordnen. Denn durch seine übersteigerte Individualität ist er gegen den organisierten und rationell gesteuerten Betrieb. Typische Aussagen von ihm sind «Da ist man nur eine Nummer», «Dies bedeutet eine Begrenzung der eigenen Entfaltungsmöglichkeiten» oder «Die eigenen Kompetenzen werden durch viel zu starre Regeln eingeschränkt». Er respektiert keine Autorität, sondern nur die Leistung und den individuellen Erfolg. Er ist

durchaus leistungswillig als auch leistungsfähig und strebt sogar persönlichen Erfolg an. Doch seine individuelle Menschenwürde ist ihm wichtiger als erreichte Positionen.

Quelle: <https://www.weka.ch/themen/fuehrung-kompetenzen/mitarbeiterfuehrung/fuehrungsinstrumente/article/mitarbeiter-die-16-mitarbeitertypen/>

Worterklärungen

Leistungsbereitschaft, die – Motivation zur Arbeit

Querulant, der, Nörgler, der – jmd., der oft meckert und alles kritisiert

Selbstbeherrschung, die – Fähigkeit, sich selbst zu kontrollieren

Selbstverwirklichung, die – Selbstentfaltung

Sorgfalt, die – Genauigkeit, große Behutsamkeit beim Arbeiten

Sorglosigkeit, die – Unbesorgtheit, Leichtsinn

pochen auf etwas – festhalten an etwas

gewissenhaft – fleißig, entschlossen

zuverlässig – verantwortungsfreudig

abweisend zu jmdm. sein – unfreundlich sein

- **Mündlicher Ausdruck: Welcher aus diesen Mitarbeitertypen sind Sie? Begründen Sie Ihre Meinung.**
- **Kreuzen Sie an, ob die Aussagen dem Textinhalt entsprechen (richtig oder falsch).**

Aussagen	richtig	falsch
a. Die Gefahr bei dem Extrovertierten besteht darin, dass er sich oft auf die anderen konzentriert		
b. Das Alpha-Tier hat keine Angst vor Niederlagen und strebt danach, die Führung zu übernehmen		
c. Der Introvertierte zeigt sich als guter Beobachter, der die Ursachen jeder Auseinandersetzung richtig beurteilen kann		
d. Der Angepasste kümmert sich so sehr um eigene stabile Arbeitsumgebung, dass er imstande ist, mit dem Chef gegen die anderen zu kollaborieren		
e. Die strikte Einhaltung von Normen und Vorschriften lässt sich bei einem Pragmatiker bemerken		

- **Kreuzen Sie an, welche Aussage dem Text entspricht:**
- a. Die wichtigsten Motivationsfaktoren des Aufsteiger-Typus sind:
 - Selbstentfaltung, Macht, neue Aufgaben;
 - Hierarchie, Geld und Erfolg des Gesamtprojektes;
 - Macht, Gehalt und Prestige.
 - b. Welcher Mitarbeitertyp zeichnet sich durch solche Charakterzüge, wie kritische Haltung, Gründlichkeit im Denken und Sinn für die Realität, aus:
 - der Ingenieur;
 - der Kreative;
 - der Angepasste;
 - c. Charakteristisch für einen Nörgler ist:
 - dass er alle am Anfang herunkritisiert, aber dann kommt er schnell zu einem Kompromiss;
 - dass er keine Suppen mit Nudeln mag;
 - dass er sich oft mit anderen Mitarbeitern auseinandersetzt und immer Recht haben will.
 - d. Die Schwächen des Individualisten bei der Arbeit resultieren aus:
 - seiner Unfreundlichkeit gegenüber allen, die anders als er denken;
 - seiner Unfähigkeit sich an sie Situation anzupassen;
 - seiner übersteigerten Ordnungsliebe.
 - e. Das pragmatische Denken wird im Text erklärt, als:
 - die Fähigkeit, alle Probleme in der Mitarbeitergruppe zu lösen;
 - Befolgung klarer Regeln;
 - die Fähigkeit, sich auf das Wesentliche in der Sache zu konzentrieren.
2. **Gruppenarbeit (4–5 Personen): Sie haben schon ein Unternehmen gegründet. Jetzt stellt sich die Frage, welche Mitarbeiter Sie sonst in Ihrem Team brauchen. Bestimmen Sie ihre Eigenschaften!**
 3. **Formulieren Sie eine Stellenanzeige! (Beispiele dafür finden Sie im Kapitel 3).**

Als Grundlage kann das AIDA-Prinzip dienen. Hinter dem Akronym stehen die Komponenten Attention, Interest, Desire und Action

Ihre Anzeige soll folgende Angaben beinhalten:

- Wer sind wir?
- Was erwarten wir?
- Wen suchen wir?
- Was bieten wir an?
- Wie kann man sich bewerben?

Lesen Sie Ihre Stellenanzeigen den Kollegen/-innen aus anderen Gruppen vor!

4. Was passt zusammen? Finden Sie Synonyme!

- | | |
|---|--|
| 1. das Haar in der Suppe finden | a. jmdn. stören |
| 2. auf die Karriereleiter emporklettern | b. jmdn. auf hören Posten befördern |
| 3. die Kehrseite der Medaille | c. vorsichtig an eine Sache herangehen |
| 4. sich in etwas profilieren | d. die Schattenseite |
| 5. etwas aus dem Effeff beherrschen | e. schweigsam sein |
| 6. sich in Konkurrenzkämpfe verbeißen | f. sich gegenseitig vernichten |
| 7. in sich gekehrt sein | g. etwas sehr schnell lernen |
| 8. sich (an etwas) herantasten | h. sich auf etwas spezialisieren |
| 9. auf dem Laufenden sein | i. nur das Negative sehen |
| 10. jmdm. gegen den Strich gehen | j. über das Aktuelle informiert werden |

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

5. Ergänzen Sie die Lücken im Text!

gewissenhaft, mäkelt, der Nörgler, eine übersteigerte Ordnungsliebe, gegen den Strich gehen, ein- ... unterordnen, pocht, der Individualist, Erbsenzähler, Entfaltungsmöglichkeiten

Mitarbeitergruppe: Die Problematischen

Zu den Problematischen werden folgende Mitarbeitertypen im Text gezählt: der Pedant, _____, der Choleriker und _____.

Der Pedant zeichnet sich durch _____ aus, er übt seine Aufgaben _____ und genau aus. Wegen seiner Inflexibilität könnte man ihn mit einem _____, der auf Einhaltung von Normen _____, vergleichen. Der Nörgler ist dagegen sehr kritisch und _____ oft. Dem Choleriker können die Kleinigkeiten _____ und sein cholerisches Verhalten hervorrufen. Die übersteigerte Individualität des Individualisten erschwert ihm seine Anpassung an die Mitarbeiter, deshalb kann er sich weder _____ noch _____. Den organisierten Betrieb versteht er oft als Begrenzung seiner _____.

6. Vervollständigen Sie die Sätze. Verwenden Sie dabei die Formulierungen unten

seinen Meinungen und Anordnungen unterordnen, seine Beharrlichkeit, sein Scharfsinn, seine Intelligenz und Charme, mit geistigem Augenmaße an die Dinge heran, abweisend zu jemandem sein wollen, Sorgfalt, Selbstbeherrschung und Verantwortlichkeit

- a. die Machtgier beim Machtmenschen zeigt sich dadurch, dass er erwartet, seine Mitarbeiter werden sich _____;
- b. _____ sollen die anderen von seiner Persönlichkeit überzeugen;
- c. der realistisch denkende Ingenieur geht _____;
- d. die Introvertierten sind eher schüchterne und in sich verschlossene Personen, was aber nicht bedeutet, dass sie _____;
- e. bei der Arbeit tut sich der Introvertierte mit _____ hervor.

7. Lesen Sie den Text und machen Sie danach die nachstehenden Aufgaben zum Text

Motivation von Mitarbeitern – die besten Methoden

Der britische Unternehmer und Gründer der Virgin Gruppe Richard Branson sagte einmal Folgendes: „Clients do not come first. Employees come first. If you take care of your employees, they will take care of the clients.“

Die Bedeutung dieser Aussage ist vielen Arbeitgebern noch nicht klargeworden. Natürlich ist Kundenorientierung ein Muss. Aber jedes Unternehmen, das vorgibt, die Wünsche seiner Kunden zu kennen und befriedigen zu wollen, muss dieses Prinzip auch innerhalb seiner eigenen Wände anwenden und die Bedürfnisse seiner Mitarbeiter ernst nehmen. Die Motivation von Mitarbeitern ist die wichtigste Aufgabe eines Unternehmens. Tut es das nicht, hängt irgendwann der Haussegen schief, was ab einem gewissen Zeitpunkt auch die Kunden bzw. Stakeholder wahrnehmen werden.

Ein Unternehmen – egal wie groß oder klein – kann noch so gute Produkte oder Dienstleistungen anbieten; wenn die Motivation der Mitarbeiter nicht stimmt, werden die Produktivität, das Miteinander unter den Kollegen, das Auftreten gegenüber Kunden und irgendwann auch der Gewinn bzw. das Ansehen des Unternehmens in Mitleidenschaft gezogen.

Was ist Mitarbeitermotivation und wie kann man Mitarbeiter motivieren?

Mitarbeitermotivation beschäftigt sich vereinfacht gesagt mit der Frage, was die Führungskraft bzw. das Unternehmen veranlassen kann, um das Verhalten oder die Leistung seiner Mitarbeiter zu verbessern. Wichtig bei der Mitarbeiterführung ist daher, das Verhalten und die Lebensumstände der Mitarbeiter zu verstehen. Was motiviert die Mitarbeiter, was entzieht Ihnen Motivation?

Der Hauptantrieb eines Menschen zu arbeiten ist zunächst einmal, sich und seine Familie ernähren zu können. Das ist der Hauptpunkt, von dem man beim Thema Arbeitsmotivation ausgehen muss. Danach erst kommen Aspekte wie soziale Anerkennung, Selbstverwirklichung, etc. Diese Motivation wird von verschiedenen weiteren Faktoren beeinflusst. Dazu gehören auf der einen Seite Faktoren, die in der Sphäre des Unternehmens liegen, wie das Zahlen eines angemessenen Gehalts, der Führungsstil des Vorgesetzten oder die Zusammenarbeit

mit den Kollegen. Auf der anderen Seite spielen Faktoren eine Rolle, die aus dem Privatbereich des Mitarbeiters stammen, wie Familie, Freunde oder Freizeit. Von großer Bedeutung ist in diesem Zusammenhang auch die oft erwähnte „Work-Life-Balance“. Ist diese unausgeglichen, wird sich das irgendwann auf die Performance des Mitarbeiters auswirken. Nimmt die Arbeitsmotivation eines Mitarbeiters über einen längeren Zeitraum ab und stagniert schließlich auf einem minimalen Niveau, folgt früher oder später die innere Kündigung.

Mitarbeiter stellen dem Unternehmen ihre Zeit, Fähigkeiten und Bildung zur Verfügung (input). Was sie dafür umgekehrt vom Unternehmen erwarten sind etwa eine angemessene Bezahlung, weitere nicht-monetäre Vorteile sowie Anerkennung für ihre geleistete Arbeit sowohl vom Arbeitgeber als auch von den anderen Kollegen (outcome). Inputs und outcomes werden vom einzelnen Mitarbeiter subjektiv in Relation gesetzt. Das Verhältnis wird anhand eines Maßstabes z. B. einer Vergleichsperson, etwa den Kollegen oder anderer Personen in ähnlicher Arbeitssituation, verglichen. Ein Missverhältnis zwischen input und outcome führt zu einer abnehmenden Arbeitsmotivation beim Mitarbeiter. Diese fangen an zu überlegen, wie sie die Balance wieder ausgleichen können. Das kann etwa in der Form geschehen, dass sie aufgrund einer wahrgenommenen Unterbezahlung weniger arbeiten, ihre Produktivität senken, indem sie später zur Arbeit kommen, früher den Arbeitsplatz verlassen oder andere von der Arbeit abhalten, indem „Kaffeekränzchen“ gehalten werden. Andere Szenarien sind das Abwerten der Leistungen anderer Kollegen, was zu Spannungen innerhalb des Teams führen kann und schließlich die Kündigung durch den Mitarbeiter.

Methoden zur Steigerung der Mitarbeitermotivation in Ihrem Unternehmen

1. Monetäre Motivationsfaktoren

Klare Ziele und ein transparentes Belohnungssystem

Welches Ziel soll vereinbart werden, womit kann er nach dem Erreichen der Ziele rechnen? Setzen Sie realistische Ziele, die aber zugleich auch herausfordernd sind. Wenn das jeweilige Ziel erreicht wurde, sind Boni und Incentives neben einem Fixgehalt übliche monetäre Anreize. Dafür werden Beurteilungssysteme zur Messung der Mitarbeiterperformance implementiert. Überlegen Sie, welche Gruppen sich für diese monetären Belohnungen eignen bzw. ob alle Mitarbeiter von diesem Anreizsystem profitieren würden. Im Controlling oder in der Rechtsabteilung kann von dieser Regelung nicht so viel Gebrauch gemacht werden, weshalb

dort höhere Festgehälter eher geeignet sein können. Zahlen Sie Ihren Vertriebsmitarbeitern beispielsweise trotz ähnlicher Qualifikation und Berufserfahrung deutlich unterschiedliche Gehälter oder Boni, wird dies zu einer Verschlechterung der Mitarbeitermotivation führen.

2. Nicht-monetäre Motivationsfaktoren

Lernen Sie Ihre Mitarbeiter kennen

Unterhalten Sie sich mit Ihren Mitarbeitern nicht nur beim Vorstellungsgespräch. Im Laufe der Zeit können sich viele Dinge in ihren Leben verändern, die direkten oder indirekten Einfluss auf die Arbeitsmotivation haben können. Wenn Sie die persönliche Situation Ihrer Mitarbeiter kennen, können Sie deren Arbeitsverhalten besser nachvollziehen. Suchen Sie ab und an den Dialog zu Ihren Mitarbeitern bzw. ermutigen Sie diese, den Dialog zu Ihnen zu suchen. Vielen Mitarbeitern fällt es nämlich schwer, über Probleme zu reden, die aus dem familiären Bereich oder Arbeitsumfeld stammen. Daher sollten Sie eine vertrauensvolle Atmosphäre in Ihrem Unternehmen schaffen, sodass über diese Probleme gesprochen werden kann, um sie aus der Welt zu schaffen. Davon haben sowohl die Mitarbeiter als auch Sie etwas, denn jedes Problem bremst die Arbeitsleistung.

Wertschätzung durch Lob und Kritik

Lobende Worte, sofern sie denn auch ernst gemeint und angebracht sind, motivieren manchmal mehr als man denkt, denn jeder Mensch strebt nach Anerkennung. Ein hochbezahlter Job ist zwar attraktiv, aber ist er das immer noch, wenn man nur Kritik von Vorgesetzten und Kollegen einstecken muss?

Auch Kritik ist eine Form von Wertschätzung, solange sie unter vier Augen und nicht vor anderen Kollegen ausgesprochen wird. Erklärt der Vorgesetzte mit der passenden Wort- und Tonwahl, was falsch gemacht wurde und worauf der Mitarbeiter in Zukunft zu achten hat, ist dies ein Anreiz, es beim nächsten Mal besser zu machen.

Mehr Freiheiten im Entscheidungsprozess

Geben Sie Ihren Mitarbeitern, nachdem die Ziele klar definiert worden sind, mehr Freiheiten hinsichtlich der Erreichung der Ziele und involvieren Sie sie in den täglichen Entscheidungsprozess. Wenn ihnen jeder einzelne Arbeitsschritt vorgegeben wird, bleibt kaum Platz für die Erarbeitung eigenständiger, kreativer Lösungen. So eignen sie sich auch Fähigkeiten an, die für die Lösung ähnlich gelagerter Probleme hilfreich sein werden. Nebenbei wächst das Selbstvertrauen,

weil sie sich in schwierigen Situationen nicht aus der Ruhe haben bringen lassen und sie nehmen Ihnen auch Arbeit bzw. Verantwortung ab.

Erklären Sie, wie Ihre Produkte und Dienstleistungen anderen helfen

Erklären Sie, warum Sie tun was Sie tun. Verstehen Ihre Mitarbeiter den Sinn und Zweck einer spezifischen Aufgabe nicht, berufen Sie ein kurzes Meeting ein oder lassen Sie eine Schulung durchführen, falls umfangreichere Verständnisprobleme bestehen. Heben Sie auch die Mission und Vision Ihres Unternehmens hervor und zeigen Sie Ihrem Team, wie durch Ihre Produkte und Dienstleistungen anderen Personen und Unternehmen geholfen wird. So geben Sie Ihrem Team das Gefühl, Teil von etwas Größerem zu sein und zeigen, welchen Anteil jeder einzelne Job am Erfolg des Gesamtprojekts hat.

Zusammengefasst

Arbeitgeber sind daher gut beraten, das Verhalten ihrer Mitarbeiter zu beobachten – nicht durch Überwachung, aber durch aufmerksames Verfolgen von Veränderungen und Auffälligkeiten im Verhalten des Teams sowie diese schnell anzusprechen und eine Lösung für sie zu finden. Hat ein Unternehmen nur wenige Mitarbeiter, ist ein persönliches Gespräch zwischen Chef und Mitarbeiter immer die beste Wahl, da sich unausgesprochene Probleme durch das tägliche Miteinander sonst zu ernststen Konflikten entwickeln können. Mit steigender Mitarbeiterzahl wird ein persönliches Gespräch mit dem Vorgesetzten jedoch immer schwieriger.

Wenn Ihnen die Motivation von Mitarbeitern und damit eine verbesserte Arbeitsproduktivität am Herzen liegt, fangen Sie an, mit regelmäßigen Feedbackgesprächen und Befragungen die Mitarbeiterzufriedenheit zu verfolgen. Dies sollte in anonymer Weise geschehen, denn Ihre Mitarbeiter sollen keine Bestrafung für ihre Meinungen und Einstellungen befürchten müssen.

Quelle: <https://www.honestly.de/blog/motivation-von-mitarbeitern-methoden/>

Worterkklärungen

Anreiz, der – Antrieb; etwas, was jmdn. motiviert, etwas zu tun

Bonus, der – etwas, was als Vorteil, Vorsprung dienen kann; Ermäßigung, Rabatt

Führungskraft, die – leitende Kraft in einem Unternehmen

Kündigung, die – Entlassung, Lösung des Vertrags

Wertschätzung, die – Anerkennung

ausgleichen – ausbalancieren, regeln

implementieren – einsetzen, verwirklichen, einbauen

involvieren – einschließen, beteiligen

stagnieren – nicht weiterführen, nicht entfaltet werden

angemessen – passend, adäquat

- **Erklären Sie die Bedeutung der Anglizismen ‚Stakeholder‘ und ‚Incentives‘!**
- **Kreuzen Sie an, ob die Aussagen dem Textinhalt entsprechen (richtig oder falsch)**

Aussagen	richtig	falsch
a. Die Produktivität der Mitarbeiter sinkt auf Grund von Unterbezahlung		
b. Wenn die Motivation der Mitarbeiter im Unternehmen nicht stimmt, wird der Gewinn bzw. das Aussehen des Unternehmens einer Gefahr ausgesetzt		
c. Die Bezeichnung „Work-Life-Balance“ bedeutet, dass man viel arbeiten muss, um über genug Geld für das private Leben zu verfügen		
d. Der Arbeitgeber sollte die Mitarbeiter immer dann kritisieren, wenn sich andere Mitarbeiter in der Nähe befinden		
e. Hinsichtlich der Erreichung der Ziele wächst das Selbstvertrauen der Mitarbeiter dank mehr Freiheit		

- **Kreuzen Sie an, welche Aussage dem Text entspricht:**
- Wie werden die Begriffe ‚input‘ und ‚outcome‘ im Text verstanden?
 - ‚input‘ als Arbeitsmotivation der Mitarbeiter und ‚outcome‘ als Erwartungen des Arbeitgebers;
 - ‚input‘ als Fähigkeiten, Bildung und Zeit, die dem Arbeitgeber von den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden und ‚outcome‘ als alle Vorteile der Arbeit;
 - ‚input‘ als Einstellung des Mitarbeiters gegenüber anderen Mitgliedern des Teams und ‚outcome‘ als monetäre und nicht-monetäre Profite der Arbeit.
 - Zu den wichtigsten monetären Anreizen bei der Arbeit gehören:
 - Festgehalt, Boni und Incentives;

- Unterschiede in Bezug auf das Gehalt im Team, z. B. anderer Lohn für Frauen und anderer für Männer;
 - Festgehalt, zukünftige Pension.
- c. Warum sollte der Arbeitgeber eigene Mitarbeiter besser kennen lernen?
- um eine familiäre Atmosphäre am Arbeitsplatz zu schaffen;
 - um ihre familiäre Situation und finanzielle Lage für das Unternehmen auszunutzen;
 - um den schüchternen Personen zu helfen, über eigene Probleme offen zu sprechen.
- d. Wie kann der Arbeitgeber seinen Mitarbeitern zeigen, welchen Anteil jeder einzelne Job am Erfolg des Projekts hat?
- der Arbeitgeber könnte eine offizielle E-Mail über die Mission und Vision des Unternehmers an alle Mitarbeiter schicken;
 - der Arbeitgeber könnte ein Meeting einberufen oder Schulungen durchführen lassen;
 - der Arbeitgeber könnte einige Kunden des Unternehmens einladen, damit sie den Mitarbeitern das Gefühl, Teil von etwas Größeren zu sein, geben könnten.
- e. Auf welche Weise darf der Arbeitgeber das Verhalten seiner Mitarbeiter beobachten?
- durch regelmäßige Überwachung der Mitarbeiter;
 - indem er andere Mitarbeiter verpflichtet, die anderen bei ihm zu denunzieren;
 - durch Verfolgung von Veränderungen und Auffälligkeiten im Verhalten des Teams.

8. Was passt zusammen? Finden Sie Synonyme!

- | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Kritik von jmdm. einstecken müssen | a. Nutzen ziehen |
| 2. ein Meeting einberufen | b. von den Aufgaben abbringen |
| 3. eine Schulung durchführen | c. etwas einer Gefahr aussetzen |
| 4. jmdn. von der Arbeit abhalten | d. eine Versammlung anberaumen |
| 5. die Produktivität senken | e. es herrscht gespannte Atmosphäre |
| 6. Gebrauch von etwas machen | f. heftig kritisiert werden |

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------|
| 7. seiner eigenen Wände | g. die Effizienz herabsetzen |
| 8. der Haussegen hängt schief | h. in seinen vier Wänden |
| 9. etwas in Mitleidenschaft ziehen | i. einen Lehrgang durchführen |

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

9. Ergänzen Sie die Lücken im Text!

Anerkennung, im Entscheidungsprozess, Boni, Incentives, unter vier Augen, Wertschätzung, implementieren, Gehälter, Mitarbeitermotivation, Beurteilungssysteme

Monetäre und nicht-monetäre Motivationsfaktoren

Die wichtigsten monetären Anreize sind: Gehalt, _____ und _____. Die Unternehmer bemühen sich gerechte _____ der Mitarbeiter zu _____, wobei die unterschiedlichen _____ oder Boni für vergleichbare Aufgaben in einem Unternehmen zur Senkung der _____ führen können. Jeder Mensch braucht _____, deshalb lohnt es sich, eigene Mitarbeiter zu loben, unter der Bedingung, dass das Lob ernst gemeint wird. Kritik kann auch als Form von _____ verstanden werden, jedoch nur dann, wenn der Vorgesetzte mit dem Mitarbeiter _____ spricht. Entscheidend bei der Art Gesprächen ist eine entsprechende Wort- und Tonwahl. Um kreative und vernünftige Lösungen bei der Arbeit zu finden, benötigen die Mitarbeiter eine gewisse Freiheit _____.

10. Vervollständigen Sie die Sätze. Verwenden Sie dabei die Formulierungen unten

durch Unterbezahlung verursacht, bremsen seine Arbeitsleistung, zur Verschlechterung der Mitarbeitermotivation, zu seiner inneren Kündigung, um das Verhalten und die Leistung der Mitarbeiter zu verbessern

- beim Thema Arbeitsmotivation stellt sich die Frage, was unternommen werden muss, _____;
- wenn die Arbeitsmotivation eines Mitarbeiters abnimmt und stagniert, führt es _____;

- c. das Ungleichgewicht zwischen ‚input‘ und ‚outcome‘ wird u. a. _____;
_____;
- d. falls in einem Belohnungssystem große Unterschiede zwischen Gehältern und Boni entstehen, kommt es oft _____;
_____;
- e. die Probleme im Privatbereich des Mitarbeiters _____.

11. Schriftlicher Ausdruck: Das Burn-Out-Syndrom. Was wird unter diesem Begriff verstanden? Welche Folgen kann es haben? Wie kann man es überwinden?

Wortschatz:

1. Aufstieg <- [e]s, -e> m – Beförderung <-, -en> f, Karriere <-, -n> f – awans, kariera
2. Beharrlichkeit <-, kein Pl.> f – Ausdauer <-, kein Pl.> f, Hartnäckigkeit <-, kein Pl.> f – wytrwałość, upór
3. Bejahung <-, -en> f – Anerkennung <-, -en> f, Zustimmung <-, -en> f – zgoda, uznanie
4. Bessesenheit <-, kein Pl.> f – Neigung <-, kein Pl.> f – obsesja
5. Dienstleistung <-, -en> f – Kundendienst <- [e]s, kein Pl.> m, Arbeitsleistung <-, -en> f – świadczenie usług
6. Ehrgeiz <-es, kein Pl.> m – Ambition <-, -en> f, Geltungsbedürfnis <-ses, kein Pl.> nt – ambicja
7. Führungsstil <- [e]s, -e> – das Verhalten des Vorgesetzten gegenüber den Mitarbeitern – styl zarządzania
8. Kundenorientierung <-, -en> f – Ausrichtung auf die Wünsche der Kunden – zorientowanie na klientów
9. Rechtschaffenheit <-, kein Pl.> f – Gerechtigkeit <-, kein Pl.> f – prawość
10. Rudel <-s, -> nt – Herde <-, -n> f – stado
11. Scharfsinn <- [e]s, kein Pl.> m – Einfallsreichtum <- [e]s, kein Pl.> m, bystrość, przenikliwość
12. Tatkraft <-, kein Pl.> f – Energie f, Initiative f – zapał, wigor
13. Tüftler <-s, -> m – jd., der gern tüftelt – kombinator, dłubek
14. Überzeugungskraft <-, kein Pl.> f – Durchschlagskraft <-, kein Pl.> f – siła przekonywania
15. Voreingenommenheit <-, kein Pl.> f – Vorurteil <-s, -e> nt – uprzedzenia

16. Vorgehensweise <-, -n> f – Behandlungsweise <-, -n> f – sposób postępowania
17. etablieren – gründen, errichten – otwierać, zaprowadzić
18. hervorheben – betonen, kennzeichnen – podkreślać, wyróżniać
19. murren – bemängeln, herummeckern – szemrać, narzekać
20. nachvollziehen – sich in jdn. hineinversetzen können - rozumieć
21. vorgeben – vorschützen, festlegen – utrzymywać, wyznaczyć (termin)
22. einwandfrei – tadellos, unzweifelhaft – nienaganny, bezspreczny
23. fachmännisch – erfahren, qualifiziert – professionell, fachowy
24. überschwänglich – enthusiastisch, euphorisch, maßlos – serdeczny, bezgraniczny

KAPITEL 9

ZEITMANAGEMENT (Ewelina Damps)

Sehen Sie sich das Foto an und beantworten Sie die Fragen.



pixabay.com

- Was fällt Ihnen zu dem Wort „Zeit“ ein? Welche Formulierungen, in denen dieses Wort erscheint, kennen Sie?
- Erklären Sie die Bedeutung der folgenden deutschen Sprichwörter? Nennen Sie auch Beispiele!
 - kommt Zeit, kommt Rat;
 - die Zeit weilt, eilt, teilt und heilt;
 - Morgen, morgen, nur nicht heute, sagen alle faulen Leute;
 - in der Mitte der Nacht beginnt der Tag;
 - man muss sich nach der Zeit richten, die Zeit richtet sich nicht nach uns;
 - ungleiche Zeit macht ungleiche Leut.

- Kennen Sie den Begriff „Zeitmanagement“? Notieren Sie Ihre Assoziationen und versuchen Sie danach, diesen Begriff zu definieren.

Die Zeit wird hauptsächlich als eine physikalische Größe definiert, aber auch Philosophen, Biologen, Soziologen, Psychologen sowie Juristen befassen sich mit diesem Begriff. Die Zeit wird als das wertvollste Kapital unseres Lebens verstanden, was sich sogar auf der sprachlichen Ebene widerspiegelt. Häufig werden folgende Formulierungen gebraucht wie z. B.: Zeit ist Geld, die Zeit drängt, die Zeit kann uns sogar davonrennen. Man spielt auf Zeit oder kauft etwas auf Zeit. Die Zeit kann man gewinnen oder sich die Zeit für jemanden/etwas nehmen, man kann aber auch die Zeit totschlagen oder vergeuden. Leider lässt sich die vergeudete Zeit nicht mehr zurückdrehen.

Das Zeitmanagement wird als **eine bewusste Zeitplanung** verstanden. Dieser Wissenschaftsbereich versucht die Frage zu beantworten, wie man die Zeit besser planen kann, einerseits um effektiver zu arbeiten und andererseits, um das Privatleben nicht zu vernachlässigen und um eigene Interessen sowie Fähigkeiten zu entwickeln. Das Zeitmanagement erlaubt den Wert der Zeit richtig einzuschätzen. Die ausgearbeiteten Methoden dienen dazu, effizient im Leben zu funktionieren und **das Burnout-Syndrom** zu vermeiden. Eine gute Zeitplanung beruht auf drei Komponenten: **hoher Motivation, richtiger Einstellung und richtiger Technik**. Das Ziel dabei wäre, den goldenen Mittelweg zwischen **der Arbeitsproduktivität** und **den persönlichen Bedürfnissen** zu finden.

Die Verantwortung für die richtige Arbeitszeitplanung ruht vor allem auf dem Arbeitgeber (bzw. auf den Berufsselbstständigen), aber auch Arbeitnehmer entscheiden über die Planung eigener Arbeitszeit, d. h. mit dem Begriff Zeitmanagement ist sowohl das **Selbstzeitmanagement** als auch **Zeitwirtschaft** gemeint.

Die Aufteilung zeigt, dass vor allem Arbeitgeber die größere Rolle bei dem Erreichen der Ziele und bei der Koordination der Arbeit spielt. Zugleich sollte der Arbeitnehmer die eigene berufliche Tätigkeit kontrollieren und sich die Frage nach der richtigen Zeitplanung stellen (Selbstzeitmanagement). In erster Linie sollte man die Grenze zwischen den **Haupttätigkeiten** und den **Nebentätigkeiten** sowie der **Wartezeit** einsetzen. Diese drei Komponenten bezeichnet man im Arbeitsstudium als die **Grundzeit**. Da die Menschen „Sklaven eigener Gewohnheiten“ sind, sollte man sich die Fragen nach eigenen Fehlern bei der Zeitplanung stellen, wie z. B.: Warum verliere ich so viele wertvolle Minuten bei der Ausübung meiner Aufgaben? Was lässt sich an meiner Verhaltensweise ändern und auf welche Weise könnte ich diese Änderungen vornehmen?

1. **Lesen Sie den Text und widmen Sie sich im Anschluss den nachstehenden Aufgaben zum Text.**

Zeitmanagement – So wird Ihr Arbeitstag entspannter 8 Tipps für ein erfolgreiches Zeitmanagement

1. Legen Sie To-do-Listen an

Es ist völlig egal, ob Sie klassisch mit Stift und Papier Notizen machen, um Ihre Aufgaben zu erfassen, oder digitale Lösungen wie beispielsweise Trello dafür nutzen. Wichtig ist nur, dass Sie alle anfallenden Aufgaben an einer Stelle sammeln, um sich einen schnellen Überblick verschaffen zu können und die Aufgaben erst einmal aus dem Kopf zu bekommen. Gleichzeitig bildet eine solche To-do-Liste die Grundlage für einige weitere Maßnahmen.

2. Lernen Sie zu priorisieren

Nach der Auflistung aller Aufgaben auf Ihrer To-do-Liste kann es hilfreich sein, diese zu priorisieren. Oftmals reicht schon ein ganz einfaches System aus, um die nötige Struktur in die eigene Arbeit zu bringen. Mit nur drei Dringlichkeitsgraden (zum Beispiel „unwichtig“, „normal“ und „wichtig“) haben Sie bereits ein einfaches Hilfsmittel, um sich selbst eine Reihenfolge für die Abarbeitung Ihrer Aufgaben zu schaffen. Die größte Hürde ist, zu Beginn ein Gefühl dafür zu bekommen, welche Aufgabe mit welchem Dringlichkeitsgrad versehen werden muss. Die Beantwortung der folgenden Fragen kann Ihnen dabei helfen:

Wartet jemand auf die Fertigstellung? (Kunde, Chef, Kollegin, ...)

Gibt es eine Deadline?

Sind positive Ergebnisse beim Abschluss oder negative Konsequenzen beim Ausbleiben eines Abschlusses zu erwarten?

Mit minimaler Übung läuft die Priorisierung der Aufgaben nach kurzer Zeit ganz von alleine und ohne, dass Sie noch groß darüber nachdenken müssen.

3. Planen Sie – (möglichst) langfristig

Haben Sie alles notiert und priorisiert, ist es sinnvoll, die Bearbeitungszeit der einzelnen Aufgaben anhand der eigenen Erfahrung einzuschätzen. Dabei sollten Sie gerade zu Beginn nicht zu knapp planen und lieber einen angemessenen Puffer einbauen. So können Sie auf ungeplante Unterbrechungen reagieren.

Sie können auch versuchen, Ihre Einschätzungen zu präzisieren, indem Sie eine App für die Zeiterfassung zur Hilfe nehmen. Eine der simpelsten dürfte Timelog

sein. Im Prinzip handelt es sich hierbei um eine ganz einfache Stoppuhr. Wenn Sie sich einen kostenlosen Account anlegen, können Sie aber auch unterschiedliche Aktivitäten speichern und messen.

Auf Grundlage Ihrer geplanten zeitlichen Aufwände können Sie dann Ihren Arbeitstag oder besser noch die ganze Woche planen. Vergessen Sie auch hierbei nicht, Pausen und Puffer für Unerwartetes einzuplanen. Auf diese Weise werden Sie wesentlich häufiger entspannt in den Feierabend gehen können. Und wenn Sie über einen Plan für die gesamte Woche verfügen, müssen Sie sich auch keine Sorgen machen, am nächsten Arbeitstag von Ihren Aufgaben erschlagen zu werden.

Vergessen Sie aber bitte nicht, Ihre Planung zumindest in groben Zügen auch mit Ihren Kollegen zu teilen. Wenn niemand vorher weiß, dass Sie in einem bestimmten Zeitraum nicht verfügbar sind, kann das am Ende Probleme und Stress für alle Beteiligten bedeuten.

4. Zerlegen Sie große Aufgaben in ihre Einzelteile

Werden Sie vor eine komplexe Aufgabe gestellt, fällt es vielen Menschen sehr schwer, einen Anfang zu finden, um die Aufgabe effektiv anzugehen. Daher ist es in einem solchen Fall ratsam, die „Mammut-Aufgabe“ in leichter zu bearbeitende Stücke zu zerlegen. Arbeiten Sie mit Etappenzielen und arbeiten Sie sich so stetig voran in Richtung Fertigstellung des Großprojektes.

5. Sorgen Sie für eine Deadline

Ein gewisser Druck durch einen vorgegebenen Zeitpunkt, an dem eine Aufgabe abgeschlossen sein muss, hilft den meisten Menschen dabei, sich auf die zu erledigende Aufgabe zu fokussieren. Eine solche Vorgabe muss aber nicht zwangsläufig vom Vorgesetzten kommen. Sie können sich auch einfach selbst einen entsprechenden Zeitpunkt festlegen. Bleiben Sie aber auch hier bitte realistisch, damit der sanfte Druck nicht zu selbstgemachtem Stress wird.

6. Sagen Sie auch mal „Nein“

Wenn Sie sich eine Weile mit Ihren Aufgaben und der dafür benötigten Zeit beschäftigt haben, wird es Ihnen deutlich leichter fallen, Ihre eigenen Grenzen zu erkennen und ggf. auch mal Anfragen von Kollegen abzulehnen.

7. Delegieren Sie Aufgaben

Sollten Sie während Ihrer Arbeit feststellen, dass Sie sich doch mehr Aufgaben zugemutet haben, als Sie bewältigen können, ist es keine Schande, Aufgaben

abzugeben. Wenn Sie am liebsten immer alles selbst erledigen möchten, bedarf es hierfür dennoch ein wenig Überwindung. Wir möchten Sie aber dazu ermuntern, es zu üben. Am einfachsten klappt dies zum Anfang mit Aufgaben, die Sie als „unwichtig“ eingeordnet haben. So können Sie sich schrittweise auch der Abgabe von Aufgaben nähern, von denen Sie bisher glaubten, sie als Einziger erledigen zu können. Langfristig wird die Arbeit so für alle Beteiligten angenehmer (dabei setzen wir natürlich voraus, dass niemand den größten Teil seiner Aufgaben abgibt, um sich einen entspannten Tag zu machen).

8. Schaffen Sie sich einen „Arbeitsmodus“

Wenn Sie alle bisherigen Tipps beherzigen, haben Sie schon sehr gute Chancen, künftig keine Probleme mehr mit der Erfüllung Ihrer Aufgaben zu haben. Allerdings gibt es trotz allem noch ein großes Risiko: Ablenkungen. Sie können vielfältig sein und sind von Mensch zu Mensch sehr unterschiedlich. Daher ist die nachfolgende Liste auch nicht abschließend, sondern soll Ihnen lediglich dabei helfen, ein Gespür für mögliche Ablenkungen zu entwickeln, um sie vermeiden zu können:

Ein geordneter Arbeitsplatz – Sorgen Sie dafür, dass Sie vor Beginn Ihrer „Arbeitsphase“ alles griffbereit haben, was Sie für ein angenehmes Arbeiten benötigen. „Getränke und Snacks holen“ sind Klassiker, um eine unnötige Unterbrechung zu rechtfertigen.

Das (private) Mobiltelefon – kurz mal E-Mails kontrollieren, die neusten Nachrichten ansehen oder per Whatsapp den Abend planen. Das ist alles absolute Normalität geworden. Aber jedes Mal, wenn das Smartphone sich meldet, werden Sie der Versuchung erliegen und nachsehen, was es Neues gibt. Damit werden Sie aus Ihrem Arbeitsfluss gebracht. Die einfachste Lösung: Komplett lautlos schalten, außer Sichtweite aufbewahren und nur während Ihrer geplanten Pausen überhaupt in die Hand nehmen.

Anrufe – Wenn Kunden oder Kollegen sich per Telefon melden, ist das in aller Regel Teil des Jobs. Allerdings kann ein solcher Anruf Sie ebenfalls völlig aus dem Konzept bringen. Einfach nicht rangehen ist aber in den wenigsten Fällen eine Möglichkeit. Sie können allerdings versuchen, sich mit Ihren Kollegen abzustimmen, sodass nur eine Person zurzeit „Telefondienst“ hat und alle anderen währenddessen konzentrierter arbeiten können. Feste, aber eingeschränkte Zeiten, zu denen Sie telefonisch erreichbar sind, oder die möglichst weitgehende Auslagerung auf E-Mails (die Sie nach Ihrem eigenen Rhythmus beantworten können), sind alternative Strategien, um dieses Problem einzudämmen.

Musik – Während ein Teil der Menschen von Musik abgelenkt wird, hilft sie einem anderen Teil bei der Konzentration. Kopfhörer schirmen Sie von den Ablenkungen in Ihrer Umgebung ab (und andersherum natürlich auch die Kollegen von Ihrer gehörten Musik). Fangen Sie aber bitte hierbei nicht an, nach jedem Track einen neuen zu suchen, sondern greifen Sie auf Playlists zurück. Radio ist übrigens auch eher ungeeignet, da die Unterbrechungen dort (Werbung, Moderatoren, usw.) ebenfalls kontraproduktiv sein können. Außerdem sollten Sie die Musik nicht zu laut stellen, sodass Sie das Telefon oder Kollegen, die Sie ansprechen, noch problemlos hören.

Quelle: <https://www.orizon.de/de/karriereratgeber/zeitmanagement#gref>

Worterkklärungen

Abarbeitung, die – das Versäumte nachholen; etwas ausführen

Ablenkung, die – Zeitvertreib, Unterbrechung wie Fernsehen oder Chatten im Internet etc.

Dringlichkeit, die – Eile, Notwendigkeit

Gespür, das – Empfinden, Gefühlseindruck, Instinkt

Hürde, die – Hindernis; etwas, was stört, eine Aufgabe zu realisieren

Puffer, der – dient zum Auffangen von Stoßen; auch: Pufferspeicher

abschirmen – Schutz gewähren, beschützen

fokussieren sich auf etwas – sich auf etwas konzentrieren

priorisieren – Prioritäten setzen

in groben Zügen – zusammengefasst, kurz und bündig

- Suchen Sie nach Komposita im Text, die entweder das Wort *Zeit* oder das Wort *Arbeit* beinhalten. Schreiben Sie die Worte auf und erklären Sie ihre Bedeutung.

ZEIT	ARBEIT

- **Suchen Sie nach Anglizismen im Text und erklären die ihre Bedeutung.**
- **Kreuzen Sie an, ob die Aussagen dem Textinhalt entsprechen (richtig oder falsch).**

Aussagen	richtig	falsch
a. Die im Text genannten Dringlichkeitsgrade sind unwichtig, wichtig und dringlich		
b. Eigene Arbeitspläne sollte man den Kollegen mitteilen		
c. Man sollte Aufgaben delegieren, um sich einen entspannten Tag zu machen		
d. Vor allem sollen die wichtigen Aufgaben delegiert werden		
e. Um sich einen „Arbeitsmodus“ zu schaffen, sollte man Ablenkungen vermeiden		

- **Kreuzen Sie an, welche Aussage dem Text entspricht:**
 - a. Trello ist
 - eine unbrauchbare web-basierte Projektmanagementsoftware;
 - eine App, die private und berufliche Projekte ordnen hilft;
 - eine Smartphone-App, die dem Kommunizieren dient.
 - b. Das größte Problem bei der Priorisierung der Aufgaben besteht darin;
 - dass man ein Gespür dafür haben muss, den Dringlichkeitsgrad richtig einzuschätzen;
 - dass man dabei immer eine Deadline setzen muss;
 - dass man immer mehr Zeit dafür aufwenden muss, als geplant wurde.
 - c. Um die Aufgaben effektiv anzugehen,
 - sollte man sie jeden Tag Schritt für Schritt ausüben;
 - sollte man große Projekte in Etappen zerlegen;
 - sollte man zuerst mit einem Experten darüber sprechen.

- d. Eine Deadline
- kann sowohl von den Vorgesetzten als auch von den Mitarbeitern selbst gesetzt werden;
 - kann immer beliebig verschoben werden;
 - muss immer von den Vorgesetzten gesetzt werden.
- e. Welche Ablenkungen am Arbeitsplatz werden im Text genannt?
- man isst zu viel Fast-Food;
 - man hört zu viel Musik;
 - man benutzt häufig das (private) Mobiltelefon.

2. Was passt zusammen? Finden Sie Synonyme.

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. einer Versuchung erliegen | a. den Kopf frei haben |
| 2. sich einen Überblick verschaffen | b. Ordnung schaffen |
| 3. etwas aus dem Kopf bekommen | c. Arbeitslust verlieren |
| 4. einen Puffer einbauen | d. eine Nase für etwas haben |
| 5. die Aufgabe angehen | e. die Zeit nicht vertreiben |
| 6. jmd. aus dem Arbeitsflussbringen | f. Schwierigkeiten überwinden |
| 7. außer Sichtweite aufbewahren | g. mit der Arbeit beginnen |
| 8. das Problem eindämmen | h. sich ein Bild machen |
| 9. ein Gespür für etwas entwickeln | i. nicht sehen |
| 10. Ablenkung vermeiden | j. Wirkung von etwas nicht widerstehen |

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

3. Ergänzen Sie die Lücken im Text.

aus dem Arbeitsfluss gebracht, Musik, griffbereit, vermeiden, abschirmen, lautlos schalten, kontraproduktiv, außer Sichtweite aufbewahren, aus dem Konzept bringen, eingeschränkte Zeiten

Ablenkungen bei der Arbeit

Die Experten für Zeitmanagement beraten, wie man die Ablenkungen bei der Arbeit _____ kann. Bevor man die Arbeit beginnt,

sollte man dafür sorgen, alles _____ haben. Oft kann man durch das (private) Mobiltelefon _____. Die Experten empfehlen, das Smartphone _____ und _____ . Viele Anrufe mit den Kunden und Kollegen können auch _____. Sinnvoll wäre _____ einzusetzen, in denen man telefonisch erreichbar ist. Manchen Menschen hilft _____ bei der Konzentration. Die Kopfhörer _____. Sie von den Unterbrechungen _____. Laut Experten kann das Radio auch _____ sein.

4. **Die Zeitmanager verwenden oft die so genannte SMART-Methode sowie die ALPEN-Methode. Suchen Sie nach Informationen über diese Methoden. Wie könnten Sie persönlich diese Methode für Ihr Selbstzeitmanagement anwenden?**
5. **Versuchen Sie die Bedeutung der Akronyme SMART und ALPEN zu entschlüsseln, indem sie die unten genannten Adjektive sowie Definitionen den einzelnen Buchstaben zuzuordnen?**

spezifisch, die Ziele sollten konkret sein, messbar, quantitative und qualitative Messgrößen bestimmen, attraktiv, terminiert, man soll eine Deadline setzen, das Ziel soll auch uns selbst interessant sein, realistisch man wählt ein machbares Ziel

_____ S
 _____ M
 _____ A
 _____ R
 _____ T

Entscheidungen treffen, Länge schätzen, Nachkontrolle, Aufgaben, Termine und geplante Aktivitäten notieren, Pufferzeiten einplanen

A _____
 L _____
 P _____
 E _____
 N _____

6. Die Graphik stellt das so genannte Eisenhower-Prinzip dar. Suchen Sie nach Informationen über diese Regel und erklären Sie die Graphik?

Eisenhower-Prinzip	wichtig	nicht wichtig
eilig	erledigen	delegieren
nicht eilig	terminieren	ablegen

7. Wichtig oder nicht wichtig? Eilig oder nicht eilig? Stellen Sie sich vor, dass Sie ein kleines Unternehmen leiten. Zur Verfügung stehen Ihnen noch zwei Mitarbeiterinnen, eine Sekretärin und Buchhalterin. Wie würden Sie die einzelnen Arbeiten im Unternehmen einteilen? Tragen Sie die folgenden Aufgaben in die Tabelle ein! Ein Hinweis für Sie, es ist Oktober.

Tägliche E-Mails beantworten, Rechnungen verbuchen, Budget für das kommende Jahr bestimmen, neue Möbel fürs Büro kaufen, Ziele für nächstes Jahr setzen, Online-Konferenzen mit wichtigen Kunden führen, unwichtige Nachrichten in der E-Mailbox löschen, Kostenberechnung des durchgeführten Projektes, Vorbereitung einer Tagung, Weihnachtswünsche für Kunden formulieren, Controlling der aktuellen Aufgaben

	wichtig	nicht wichtig
eilig		
nicht eilig		

8. Lesen Sie die nachstehenden Definitionen der Begriffe *Effektivität* und *Effizienz*. Erklären Sie die Bedeutung der Begriffe am Beispiel des unten dargestellten Bildes. Nennen Sie auch andere Beispiele

„**Effektivität** ist die Fähigkeit von Menschen und Organisationen, die *richtigen* Dinge zu tun. **Effizienz** ist die Fähigkeit, die Dinge *richtig* zu tun. Beides zusammen ergibt die *Wirksamkeit*, die für das erfolgreiche Umsetzen von Maßnahmen für das Erzielen von Ergebnissen nötig ist. Für Management als Beruf ist es identisch mit *Professionalität*“¹.

¹ Fredmund Malik (2014): Führen leisten leben. Wirksames Management für eine neue Welt. Frankfurt am Main: Campus Verlag. S. 403.



pixabay.com

9. Lesen Sie den Text und beantworten Sie die Fragen.

Mit weniger Aufwand mehr erreichen – so funktioniert's!

Was ist das Pareto-Prinzip?

Mit nur 20 Prozent Einsatz kann man in vielen Fällen ein 80-prozentiges Ergebnis erreichen – das ist wohl die kürzestmögliche Definition des Pareto-Prinzips. Wer ein 100-prozentiges Ergebnis erreichen will, muss ungleich mehr Aufwand betreiben. Daraus lässt sich eine Regel ableiten, die auf fast alle Lebensbereiche anwendbar ist: Für meinen Erfolg sind nur einige wenige Dinge wirklich wichtig. Und diese wenigen sollte ich nie aus dem Blick verlieren.

Wer hat das Pareto-Prinzip entwickelt?

Der italienische Ökonom Vilfredo Pareto entdeckte Ende des 19. Jahrhunderts ein statistisches Ungleichgewicht: Er fand heraus, dass 20 Prozent der Familien in Italien 80 Prozent des Vermögens besaßen. Pareto schlussfolgerte daraus, dass Banken, die effizient arbeiten wollen, sich am besten auf diese 20 Prozent konzentrieren. Das 80/20-Muster tauchte bei Paretos Untersuchungen immer wieder auf – egal, ob er Daten aus früheren Zeiten oder anderen Ländern untersuchte. Jahrzehnte später untermauerten Wissenschaftler wie George K. Zipf und der US-Ingenieur Joseph Moses Juran das Phänomen. „Es gibt viele weitere Belege dafür – die Verteilung der Verbrechen bei Kriminellen, die Verteilung von Unfällen bei gefährlichen Vorgängen“, schreibt Juran 1951.

Wie können Unternehmer das Pareto-Prinzip anwenden?

Richard Koch, Unternehmer, Investor und Strategieberater, hat das 80/20-Prinzip in seinen Bestsellern weltweit populär gemacht. Laut Koch sei die 80/20-Regel „wie

geschaffen für diejenigen, die den Gewinn steigern und den damit verbundenen Aufwand und die Kosten senken wollen, und denen es vor allem um Effizienz geht“. Setze man es konsequent um, könne man weniger arbeiten und gleichzeitig mehr verdienen. Das Pareto-Prinzip dient hierbei als Faustregel: Die Zahlen 80 und 20 sind nur ein Richtwert, keine in Beton gegossenen Messwerte.

Wie sieht das konkret aus? Im Idealfall setzen Unternehmer Ressourcen dort ein, wo sie den größten Nutzen erzielen. Koch ist davon überzeugt, dass sich Gewinne um ein Vielfaches steigern ließen, wenn man mehr von den besten Produkten verkauft, mehr gute Mitarbeiter einstellt oder mehr von den besten Kunden anlockt. Darum sollten Unternehmer als erstes analysieren, was den größten Gewinn abwirft und was nur Zeit und Geld kostet. Folgende Beispiele zeigen, wie es geht:

Beispiel 1: Die richtigen Kunden finden

Rund 80 Prozent des Umsatzes stammen in der Regel von 20 Prozent der Kunden. Koch ist sicher, dass die Treue der Hauptkunden das Fundament einer rentablen Firma ist.

Unternehmer sollten darum herausfinden, an welchen Kunden sie mit wenig Aufwand am meisten verdienen. Und dann alles tun, um die Wünsche dieser Kunden zu erfüllen. Neue Produkte oder Dienstleistungen können sie direkt auf diese wenigen zuschneiden.

Und die anderen, die nur wenig kaufen? Kochs Tipp ist radikal: Ignorieren Sie sie. Bieten Sie stattdessen den Hauptkunden den bestmöglichen Service, um sie langfristig zu binden. Natürlich sollten Unternehmer dabei im Auge behalten, dass das Ganze kein statischer, sondern ein fließender Prozess ist. Märkte und Kundenverhalten ändern sich. Es gilt also jedes Jahr aufs Neue, nach den 20 Prozent zu suchen.

Beispiel 2: Auf die richtigen Produkte setzen

Auch bei Produkten lässt sich das Pareto-Prinzip anwenden: Mit 20 Prozent der Produkte werden in der Regel 80 Prozent des Umsatzes erzielt. Als Unternehmer sollten Sie darum herausfinden, welche Ihre umsatzstärksten Produkte sind – und ihre Verkaufsanstrengungen auf diese konzentrieren. Koch empfiehlt, dabei folgende Fragen zu berücksichtigen:

Wie viel Verkaufszeit muss ich für das Produkt aufwenden?

Wie viel Werbung muss ich machen, damit es sich verkauft?

Wie komplex sind die Fertigungsabläufe?

Am Ende finden Unternehmer so womöglich heraus, dass die Mehrheit ihrer Produkte unwesentliche Gewinne erzielt. Dann sei es höchste Zeit, die Produktpalette anzupassen. Erfolgreiche Restaurants machen's vor: Sie haben nur eine kleine Auswahl der besten Speisen auf der Karte stehen. Auf diese Weise können sie beispielsweise Zutaten effizienter einkaufen, kalkulieren und lagern.

Fallstricke beim Pareto-Prinzip: Effizienz an falscher Stelle

Das Pareto-Prinzip sollte als Denkschablone dienen, nicht als Effizienz-Dogma. Cordula Nussbaum warnt davor, ein Unternehmen mit der Brechstange nach der 80/20-Regel umzukrempeln. Die Expertin für Zeitmanagement und Zielerreichung verdeutlicht anhand eines Beispiels, was dann passieren kann: „Ich habe mal eine Firma beraten, die beschloss, statt Weihnachtskarten nur noch E-Mails an Kunden zu schicken. Auf den ersten Blick scheint das Sinn zu machen: minimaler Aufwand, gutes Ergebnis. Doch E-Mails haben nicht denselben Wert wie eine Karte. Das Ziel, dem Kunden zu zeigen, dass man ihn wertschätzt, wird so nicht erreicht.“

Das Beispiel zeigt: Unternehmer handeln teils unreflektiert, wenn sie ihre Firma nach dem Pareto-Prinzip effizienter gestalten wollen. „Viele orientieren sich nicht am Ergebnis, sondern konzentrieren sich nur auf die Aufgabe“, sagt Nussbaum. Im Weihnachtskarten-Beispiel hat sich das Unternehmen nicht auf die Kundenbindung, sondern nur auf den Versand der Weihnachtsgrüße konzentriert. Sinnvoller wäre gewesen, darüber nachzudenken, mit welchen Kunden die Firma die besten Geschäfte macht – und nur denen eine Karte zu schicken.

Nussbaum gibt folgenden Tipp: „Das Pareto-Prinzip macht immer dann Sinn, wenn man sich als erstes fragt, was das Hauptziel des Unternehmens ist. Was ist meine Vision? Und wie will ich wahrgenommen werden?“

Die Expertin warnt noch vor einem weiteren Fehler: „Das Pareto-Prinzip passt nicht zu jedem.“ Gerade empathische, kreative Mitarbeiter hätten damit Probleme. Sie können sich dadurch gestresst fühlen und im schlimmsten Fall krank werden, wenn beispielsweise Gesprächszeiten mit Kunden oder Geschäftspartnern nach der 80/20-Regel auf ein effizientes Minimum beschränkt werden.

Das Pareto-Prinzip fürs Zeitmanagement nutzen

Das Pareto-Prinzip eignet sich wunderbar fürs Zeitmanagement. „Es geht darum, die wichtigen Dinge, die mich und mein Geschäft voranbringen, strategisch in meinem Tagesplan zu verankern, sodass sie nicht dem Kleinkram zum Opfer fallen“, sagt Martin Krengel, Autor des Zeitmanagement-Ratgebers „Golden Rules“.

Er empfiehlt die 80/20-Regel als Ansporn, sich auf die entscheidenden 20 Prozent zu konzentrieren. Doch wie lassen sich diese finden?

Not-to-do-Listen führen

Krengel empfiehlt, andersherum zu fragen: Was kann und muss ich ignorieren? Eine Not-to-do-Liste sei hilfreich: Man schreibt auf, welche Arbeiten unwichtig sind und darum nicht erledigt werden sollten. „Die Not-to-do-Liste hilft, Achtsamkeit für all das zu schaffen, was mich von den wichtigen 20 Prozent ablenkt“, sagt der Experte.

Rule of 9

Krengels Lieblings-Hilfsmittel ist die „Rule of 9“. Er kenne sie von Comedians, die sagen: Von zehn Witzen seien neun für die Tonne. Oder anders formuliert: Von zehn Businessideen funktioniert nur eine richtig gut. „Die Kunst ist, schnell herauszufinden, welche das ist“, meint er. „Wenn ich diese Regel vor Augen habe, filtere ich leichter nebensächliche Ideen und Anfragen heraus.“

Zeit begrenzen

Ein probates Mittel, um sich dazu zu zwingen, Unwichtiges wegzulassen: Deadlines setzen. Krengel gibt ein Beispiel: Ich gebe mir drei Wochen Zeit, um ein Projekt anzustoßen, und schaue, was passiert. Nach diesen drei Wochen muss das Ergebnis nicht perfekt sein, ich kann immer noch nacharbeiten und perfektionieren. Aber auf diese Weise kann ich herausfinden, ob es zu den wichtigen Projekten (20 Prozent) gehören sollte.

Mut zum Halbfertigen

Um die 80/20-Regel umzusetzen, braucht man Mut zum Halbfertigen und zur Lücke. Statt nach Perfektion zu streben, sollte man Dinge einfach ausprobieren. „Systematisches Testen und mutige Richtungskorrekturen helfen, die Kernaufgaben zu identifizieren. Wenn ich zum Beispiel merke, dass ich mit meiner Business-Idee keinen Erfolg habe, muss ich mir das eingestehen und mich neuen Dingen zuwenden“, erklärt Krengel.

Strategische Stunde

Krengel rät Unternehmern, einmal in der Woche während einer strategischen Stunde über folgende Fragen nachzudenken: Was hat mich weitergebracht? Wo habe ich Zeit verschwendet? Was hat kein Ergebnis gebracht? Auch das helfe herauszufinden, welche Arbeiten und Projekte zu den wenigen wichtigen gehören.

Unwichtiges auf Randzeiten legen

Aber lassen sich alle Dinge, die zu den unwichtigen 80 Prozent gehören, einfach ignorieren? „80 Prozent liegen zu lassen, das trauen sich viele Unternehmer nicht“, weiß auch Krengel. Was also tun? „Am besten startet man am Morgen mit den wichtigen Dingen, also mit den 20 Prozent. Denn die unwichtigen Dinge, also die 80 Prozent, drängeln sich von allein in den Tag“, sagt Krengel. Nebensächliches erledigt man am besten Freitagnachmittag, wenn man bereits erschöpft von der Woche ist. Oder vielleicht am späten Nachmittag.

Quelle: <https://www.impulse.de/management/selbstmanagement-erfolg/pareto-prinzip/3969973.html>

Worterkklärungen

Brechstange, die – starke Eisenstange, die als Hebel verwendet wird

Ressource, die – Bestand an Geldmitteln

Ungleichgewicht, das – gestörtes Gleichgewicht

anlocken – anziehen, gewinnen wollen

auftauchen – in Erscheinung treten

umkrepeln – umformen, verwandeln, entwickeln

untermauern – begründen, beweisen

rentable Firma – eine Firma, die Gewinne bringt

unreflektiert – ohne Nachdenken handeln

den Gewinn abwerfen – Gewinn bringen

- **Kreuzen Sie an, ob die Aussagen dem Text entsprechen (richtig oder falsch)**

Aussagen	richtig	falsch
a. Das Hauptziel des Pareto-Prinzips ist den Gewinn zu steigern und den Aufwand und die Kosten zu senken		
b. Der Begriff Faustregel bedeutet, dass die Pareto-Regel als Dogma betrachtet wird		
c. Die Restaurants arbeiten effizienter, wenn sie weniger Zutaten für ihre Gerichte verwenden		
d. Laut der Expertin für Zeitmanagement sollte man auf E-Mails mit Weihnachtsgrüßen völlig verzichten, da sie nicht denselben Wert wie eine Karte haben		
e. Laut der Pareto-Regel sollten die Unternehmer ihre Produkte und Dienstleistungen nur auf 20 Prozent der wichtigsten Kunden zuschneiden		

• **Kreuzen Sie an, welche Aussage dem Text entspricht**

- a. Die Not-to-do-Liste hilft,
- unwichtige Arbeiten von den wichtigen zu unterscheiden;
 - bisher unerledigten Aufgaben zu schaffen;
 - Ablenkungen zu erkennen;
- b. Rule of 9 besteht darin,
- lustige Witze bei der Arbeit zu erzählen;
 - die beste aus zehn vorhandenen Ideen herauszufinden;
 - immer neue Ideen in der Hinterhand zu haben, falls andere als ungeeignet für ein Projekt erscheinen.
- c. Die 80/20 Regel bedeutet dementsprechend,
- Mut zum Perfektionismus zu haben;
 - sich immer neuen Dingen zuzuwenden;
 - sich auf Kernaufgaben zu konzentrieren und sie systematisch zu verbessern.
- d. Laut der Pareto-Regel sollte man sich mit den unwichtigen 80 Prozent der Aufgaben befassen:
- gleich nach Arbeitsbeginn;
 - wenn diese Aufgaben dringend erledigt werden müssen;
 - am späten Nachmittag, am besten am Freitagnachmittag.
- e. Für welche Personen eignet sich das Pareto-Prinzip nicht?
- arbeitsame, aber schüchterne;
 - kreative und empathische;
 - hartnäckige, aber kreative;

10. Was passt zusammen? Finden Sie Synonyme

- | | |
|------------------------|---------------------------|
| 1. Aufwand betreiben | a. Ertrag bringen |
| 2. eine Regel ableiten | b. viel Energie verwenden |
| 3. den Gewinn steigern | c. anheimfallen |
| 4. Kosten senken | d. eine Frist setzen |
| 5. den Nutzen erzielen | e. Regeln aufstellen |

- | | |
|----------------------------------|---------------------------|
| 6. den Gewinn abwerfen | f. Einnahmen erhöhen |
| 7. zum Opfer fallen | g. eine Devisen einsetzen |
| 8. Deadline setzen | h. Zeit beschränken |
| 9. Zeit begrenzen | i. Auslagen reduzieren |
| 10. etwas nach Prinzip gestalten | j. Gewinn haben |

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

11. Ergänzen Sie die Lücken im Text.

Ökonom, Faustregel, unwichtigen Aufwands, Kosten, Verkaufsanstrengungen, 80/20 Regel, verankern, Gewinne, besaßen, Effizienz-Dogma

Das Pareto-Prinzip bei der Arbeit

Der italienische _____ Vilfredo Pareto entwickelte Ende des 19. Jahrhunderts die so genannte _____. Er fand heraus, dass nur 20 Prozent der italienischen Familien 80 Prozent des Vermögens _____. Deshalb um effizient zu arbeiten, sollten sich die Banken nur auf diese 20 Prozent der Kunden konzentrieren. Das Prinzip lässt sich in anderen Bereichen _____, es ist aber kein _____, sondern eine _____. Laut Richard Koch bedeutet die 80/20 Regel Steigerung der _____ und Senkung des _____ und der _____. Koch empfiehlt den Unternehmern ihre _____ auf die 20 Prozent des Umsatzes zu zuschneiden.

12. Vervollständigen Sie die Sätze. Verwenden Sie dabei die Formulierungen unten.

eine Not-to-do-Liste zu führen, die nebensächlichen Ideen und Anfragen herauszufiltern, soll man nicht nach Perfektion streben, um ein neues Projekt anzufangen, erst am Ende des Tages oder der Woche erledigen

- die Experten für Zeitmanagement beraten erstens _____;
- Rule of 9 hilft dabei _____;
- um das Pareto-Prinzip umzusetzen, _____;
- Krengel gibt sich drei Wochen Zeit, _____;
- dagegen die unwichtigen Dinge sollte man _____.

13. Schriftlicher Ausdruck: Pro und Kontra. Inwiefern lässt sich die 80/20 Regel im Studium einsetzen? Welche Vor- und Nachteile sehen Sie?

Wortschatz:

1. Aufstieg <-[e]s, -e> m – Beförderung f, Karriere f – awans, kariera
2. Beharrlichkeit <-, kein Pl.> f – Ausdauer f, Hartnäckigkeit f – wytrwałość, upór
3. Bejahung <-, -en> f – Anerkennung f, Zustimmung f – zgoda, uznanie
4. Bessesenheit <-, kein Pl.> f – Neigung f – obsesja
5. Dienstleistung <-, -en> f – Kundendienst m, Arbeitsleistung f – świadczenie usług
6. Ehrgeiz <-es, kein Pl.> m – Ambition f, Geltungsbedürfnis nt – ambicja
7. Führungsstil <-[e]s, -e> – das Verhalten des Vorgesetzten gegenüber den Mitarbeitern – styl zarządzania
8. Kundenorientierung <-, -en> f – Ausrichtung auf die Wünsche der Kunden – zorientowanie na klientów
9. Rechtschaffenheit <-, kein Pl.> f – Gerechtigkeit f – prawość
10. Rudel <-s, ->nt – Herde f – stado
11. Scharfsinn <-[e]s, kein Pl.> m – Einfallsreichtum m – bystrość, przenikliwość
12. Tatkraft <-, kein Pl.> f – Energie f, Initiative f – zapał, wigor
13. Tüftler <-s, -> m – jd., der gern tüftelt – kombinator, dłubek
14. Überzeugungskraft <-, kein Pl.> f – Durchschlagskraft f – siła przekonywania
15. Voreingenommenheit <-, kein Pl.> f – Vorurteil nt - uprzedzenia
16. Vorgehensweise <-, -n> f – Behandlungsweise f – sposób postępowania
17. etablieren – gründen, errichten – otwierać, zaprowadzić
18. hervorheben – betonen, kennzeichnen – podkreślać, wyróżniać
19. murren – bemängeln, herummeckern – szemrać, narzekać
20. nachvollziehen – sich in jdn. hineinversetzen können – rozumieć
21. vorgeben – vorschützen, festlegen – utrzymywać, wyznaczyć (termin)
22. einwandfrei – tadellos, unzweifelhaft – nienaganny, bezsprzeczny
23. fachmännisch – erfahren, qualifiziert – profesjonalnie, fachowy
24. überschwänglich – enthusiastisch, euphorisch, maßlos – serdeczny, bezgraniczny

KAPITEL 10

WARENBESTELLUNG (Ewa Wojaczek)

Sehen Sie sich das Foto an und beantworten Sie die Fragen.



pixabay.com

- Womit assoziieren Sie das Foto? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Mögen Sie Einkäufe oder lassen Sie sie lieber andere machen?
- Wo und wie kaufen Sie am liebsten ein?
- Kaufen Sie tagtäglich klein oder eher einmal pro Woche groß ein?
- Was befindet sich normalerweise in Ihrem Einkaufskorb?
- Was kaufen Sie am häufigsten?
- Wofür geben Sie das meiste Geld aus?

Die Bestellung unterscheidet sich von dem direkten Kauf dadurch, dass die Waren nicht Zug um Zug zwischen Käufer und Verkäufer gegen Zahlung übergeben oder die Dienstleistungen nicht sofort erbracht werden, sondern dass deren Lieferung erst später erfolgt. Demzufolge bestellt man Produkte vor allem im **Versandhandel** und **Online-Handel**. Bevor man jedoch eine Bestellung aufgibt, erkundigt man sich zunächst nach dem entsprechenden Marktangebot, indem man sich bei

unterschiedlichen Firmen allgemeine **Kataloge** mit den wichtigsten Informationen über deren Produkte (z. B. Katalognummer, Warenbezeichnung, Mengenzahl, Stückpreis) oder detaillierte Kataloge mit **Preislisten** und **Probewaren** (z. B. Miniprodukte, Testwaren) bzw. **Musterwaren** (z. B. Stoffstücke) holt. Nach einer vorherigen mündlichen (telefonischen) bzw. schriftlichen (z. B. per Mail oder online, früher auch per Brief oder Fax) **Voranfrage** wird von dem Käufer die endgültige Anfrage und schließlich auch von dem Verkäufer das **Kaufangebot** erstellt, das noch später von beiden Vertragsparteien schriftlich bestätigt wird, in begründeten Fällen aber auch abgelehnt oder widerrufen werden kann. **Der Kauf** erfolgt dann gewöhnlich **nach Probe** (z. B. Kleider, Schuhe), **auf Probe** (z. B. Autos, Haushaltsgeräte) bzw. **auf Abruf** per **Einzahlung** oder per **Nachnahme** (= per NN). Im eigentlichen schriftlichen Auftrag werden auf der Grundlage der **Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)** vor allem die **Zahlungsbedingungen** vereinbart. Als **Zahlungsform** gilt meist das **Bargeld** oder die **Kreditkarte** (früher auch der **Scheck** oder einer der **Wechsel**, z. B. der Sichtwechsel, Datowechsel, Solawechsel, der gezogene oder dokumentäre Wechsel). Es werden auch Bedingungen für den Erhalt eventueller **Rabatte** genannt. Bei der früheren Zahlung ist z. B. das **Skonto** möglich, beim Warenaustausch - der **Waren- bzw. Naturalrabatt**, bei Bestellung einer größeren Warenmenge dagegen der **Mengenrabatt**, und bei mehreren Warenbestellungen - der **Staffelrabatt**. Stammkunden bekommen den **Treuerabatt**, Groß- bzw. Kleinhändler - den **Wiederverkäuferrabatt**, und aus besonderem Anlass (z. B. im Falle des Firmenjubiläums oder zu solchen Festtagen wie Weihnachten oder Ostern) erfreuen sich alle Kunden eines **Sonderrabatts**. Der **Gesamtpreis** für die Bestellung wird üblicherweise nach der Anzahl (bei Stückwaren) und/oder Gewicht (bei Massenwaren) der zu bestellenden Produkte berechnet und enthält bereits die **Mehrwertsteuer** sowie **Transportkosten**. Bei freibleibenden, schwankenden **Tagespreisen** werden jedoch Preiserhöhungen vorbehalten. Höhere Kosten ergeben sich auch z. B. aus dem **Zahlungsverzug**, wenn der Käufer die vereinbarte **Zahlungsfrist** nicht einhält (d. h. die vereinbarte Vertragssumme termingerecht nicht einreicht) und eine **Vertragsstrafe** zahlen muss. Bevor es jedoch dazu kommt, bekommt er zuerst vom Verkäufer einige **Mahnungen** (eine Zahlungserinnerung und eine Mahnung wegen Zahlungsverzug) und letztendlich einen **Mahnbescheid**, falls der Verkäufer den Rechtsweg einschlägt. Im Kaufauftrag werden ganz allgemein auch **Lieferungsbedingungen** (z. B. Transportmittel, Lieferzeit) und **Garantiebedingungen** (z. B. Laufzeit, Haftungsausschluss) bestimmt. Bei den Bestellungen spielen viele unterschiedliche Aspekte eine entscheidende Rolle: qualitative (z. B. Preis- oder Qualitätsorientierung von

Verbrauchern, Bevorzugung von **Marken- oder No-Name-Produkten**), quantitative (z. B. geringe Ausgaben für Einkäufe), räumliche (z. B. Wohnortnähe der Einkaufsstelle, der Online- und Versandhandel), zeitliche (z. B. kurze **Lieferzeit**) und letztendlich auch personelle (z. B. Kundenservice). Je nachdem, wer wem die Waren verkauft, unterscheidet man den Online- und Versandhandel im Firmenkundengeschäft (sog. **B2B-E-Commerce**), den Online-Handel zwischen Unternehmen und Konsumenten (sog. **B2C-E-Commerce**) und den Handel zwischen Privatpersonen (sog. **C2C-E-Commerce**).

1. Lesen Sie den Text und wenden Sie sich danach den nachstehenden Aufgaben zum Text zu.

[...] Abweichende Bedingungen oder Abreden, auch solche des Bestellers bzw. Käufers (gemeinsam „*Käufer*“), sind für uns nur dann verbindlich, wenn wir sie ausdrücklich schriftlich vereinbart oder anerkannt haben und gelten auch dann nur für den jeweiligen einzelnen Geschäftsfall. Unsere AGB gelten auch für alle künftigen Aufträge des Käufers, ohne Rücksicht darauf, ob wir in jedem einzelnen Fall auf sie Bezug nehmen.

[...] Unsere Angebote sind hinsichtlich Preises, Menge, Lieferfrist und Liefermöglichkeit freibleibend. Eine rechtliche Bindung unsererseits tritt erst mit Vertragsabschluss ein. Dieser erfolgt, wenn der vom Käufer gezeichnete Gegenbrief unserer Auftragsbestätigung bei uns eingeht, wodurch auch diese AGB als angenommen gelten. Selbst ohne Gegenbrief gelten diese AGB spätestens durch Annahme unserer Lieferung/Leistung als angenommen. Erklärungen, Beratungen, Auskünfte und mündliche Vereinbarungen jeder Art werden erst durch unsere schriftliche Bestätigung verbindlich.

[...] Diese AGB gelten auch bei Verkäufen auf Grundlage einer Handelsklausel, z. B. der Incoterms. Diese Handelsklauseln sind in der jeweils gültigen Fassung maßgebend, jedoch auch nur dann und insoweit, als in diesen AGB keine anderen Regelungen getroffen sind.

[...] Unsere Preise verstehen sich netto in Euro ab Versandstätte (Werk oder Lager) und unverpackt, soweit nichts anderes vereinbart ist. Beförderungs- und sonstige Nebenspesen werden gesondert in Rechnung gestellt, soweit nichts anderes vereinbart ist. Die zum jeweiligen Zeitpunkt der Lieferung/Leistung gültige Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet. Für die Berechnung der Preise sind die in unserer Versandstätte festgelegten Gewichte, Maße oder Stückzahlen maßgebend.

[...] Wenn sich Beförderungs- und sonstige Nebenspesen, sofern im Preis überhaupt eingeschlossen, nach Absendung unserer Auftragsbestätigung erhöhen oder neu entstehen, gehen die Mehrkosten zu Lasten des Käufers. Erhöhungen oder Neubegründungen sonstiger, etwa auf Erzeugung oder Vertrieb der Waren liegenden Kosten berechtigen uns bei Abschlüssen von Sukzessivlieferungsverträgen zur Erhöhung unserer Preise; gleiches gilt für Lieferungen, die erst nach 4 Monaten gerechnet vom Vertragsabschluss durchgeführt werden sollen.

[...] Der Rechnungsbetrag ist unverzüglich nach Lieferung/Leistung, jedoch längstens innerhalb von 14 Tagen ab Rechnungsdatum in bar zahlbar. Zahlungen sind nur dann rechtzeitig, wenn sie am letzten Tag der Frist bereits vollständig auf einem unserer Konten gutgebracht sind. Zahlungen werden zunächst auf unbesicherte Forderungen angerechnet.

[...] Schecks nehmen wir nur aufgrund ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung zahlungshalber an, hingegen werden Wechsel grundsätzlich nicht angenommen. Die Annahme erfolgt mit der Wertstellung des Tages, an dem wir über den Gegenwert verfügen können. Diskontspesen und alle mit der Einlösung des Scheckbetrages entstehenden Kosten sind vom Käufer zu tragen. Gleiches gilt für Kosten, die im Zusammenhang mit der Zahlung außerhalb Österreichs anfallen.

[...] Bei Zahlungsverzug werden bei Geldforderungen aus zweiseitigen Unternehmensgeschäften die gesetzlichen Verzugszinsen gemäß § 456 UGB verrechnet: bei Verschulden des Käufers am Zahlungsverzug beträgt der Zinssatz 9,2% über dem jeweiligen Basiszinssatz. Trifft den Käufer kein Verschulden, beträgt der Zinssatz 8 % über dem jeweiligen Basiszinssatz. Der Käufer ist verpflichtet, neben den Verzugszinsen auch alle Mahn- und Inkassospesen zu ersetzen. Wir sind auch berechtigt, darüberhinausgehenden Schadenersatz wegen verspäteter Erfüllung zu verlangen oder vom Vertrage zurückzutreten und Schadenersatz wegen Nichterfüllung zu verlangen. In letzterem Falle sind wir auch berechtigt, die vereinbarte Anzahlung, mindestens aber 15% des Kaufpreises als Vertragsstrafe zu fordern bzw. einzubehalten. Dieser Betrag gilt als Mindestschaden wegen Nichterfüllung und lässt darüberhinausgehende Ansprüche unberührt.

[...] Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem Käufer nicht zu; eine Aufrechnung durch den Käufer ist nur insoweit statthaft, als wir seine Ansprüche schriftlich anerkannt haben oder diese rechtskräftig gerichtlich festgestellt sind.

[...] Wir sind berechtigt, mit sämtlichen Forderungen aufzurechnen, die uns gegen den Käufer zustehen und gegen sämtliche Forderungen, die der Käufer gegen uns oder eine unserer Konzerngesellschaften hat. Auf Wunsch werden wir

dem Käufer die von dieser Klausel erfassten Konzerngesellschaften im Einzelnen bekanntgeben.

[...] Wenn der Käufer mit einer Zahlung in Verzug gerät, gegen vertragliche Vereinbarungen verstößt oder uns Umstände bekannt werden, die geeignet sind, die Kreditwürdigkeit des Käufers zu mindern, sind wir berechtigt, für unsere Forderungen ausreichende persönliche oder dingliche Sicherheiten nach unserer Wahl zu verlangen und/oder alle unsere Forderungen, unabhängig von der Laufzeit, sofort fällig zu stellen. Auch sind wir in einem solchen Fall nach unserer freien Wahl berechtigt, noch ausstehende Lieferungen nur gegen Vorauszahlung auszuführen oder nach angemessener Nachfrist vom Vertrag zurückzutreten und wegen Nichterfüllung Schadenersatz zu verlangen. Außerdem können wir die Weiterveräußerung und die Verarbeitung der gelieferten Ware untersagen sowie deren Rückübertragung auf Kosten des Käufers verlangen. Ferner können wir eine dem Käufer allenfalls erteilte Einziehungsermächtigung widerrufen. (Schaden)ersatzansprüche des Käufers in diesen Fällen sind ausgeschlossen. Der Käufer haftet diesfalls für alle Aufwendungen, die uns im Zusammenhang mit dem erteilten Auftrag entstanden sind.

[...] Gerät der Käufer in Zahlungsverzug, sind wir unwiderruflich berechtigt, die Vorbehaltsware zurückzunehmen (auch zu demontieren und abzutransportieren) und zu diesem Zweck jederzeit den Betrieb bzw. das Gelände des Käufers zu betreten und zu befahren. Gleiches gilt, wenn andere Umstände eintreten, die auf eine wesentliche Verschlechterung der Vermögensverhältnisse des Käufers schließen lassen und unseren Zahlungsanspruch gefährden könnten. Auf das Recht der Erhebung einer Besitzstörungsklage wird vom Käufer ausdrücklich verzichtet. Die Kosten der Herausgabe bis zur Rückstellung auf unser Lager trägt der Käufer. Die Rücknahme alleine ist kein Rücktritt vom Vertrag. Vorschriften der Insolvenzordnung bleiben unberührt. Gegen unseren Herausgabeanspruch kann ein Zurückbehaltungsrecht des Käufers nicht geltend gemacht werden.

[...] Der Käufer hat für sichere und sachgemäße Aufbewahrung der in unserem Eigentum oder Miteigentum stehenden Gegenstände zu sorgen und sie auf seine Kosten gegen Diebstahl, Feuer und sonstige Sachschäden zu versichern.

[...] Im Falle der Rücknahme des Vorbehaltseigentums gelten die vom Käufer bis dahin geleisteten Zahlungen als hiermit vereinbarte Wertminderung. Eine Rückverrechnung geleisteter Zahlungen erfolgt daher nicht. Darüberhinausgehende (Schadenersatz)ansprüche unsererseits bleiben unberührt. Treten wir zudem vom Vertrag zurück, erhält der Käufer nur den Betrag für die zurückerhaltene Ware gutgeschrieben, welcher dem Zeitwert der Ware im Zeitpunkt der Rücknahme entspricht, abzüglich der vom Käufer bis dahin geleisteten Zahlungen, uns entstandener

Manipulationsspesen, Transportkosten und sonstiger uns durch den Vertragsrücktritt entstandener Schäden und Nachteile inklusive entgangenem Gewinn.

Quelle: Allgemeine Geschäftsbedingungen ThyssenKrupp Materials Austria GmbH

Worterklärungen:

Annahme, die – die Akzeptanz

Anzahlung, die – der vorbezahlte Betrag

Erzeugung, die – die Herstellung

Fassung, die – die Version

Handelsklausel, die – die Handelsregelung

Nebenspesen, die (Pl.) – zusätzliche Kosten

Vereinbarung, die – die Abrede

Vertrieb, der – der Verkauf

freibleibend – nicht fest

gesondert – separat

vereinbart – festgelegt

auf etwas Bezug nehmen – etwas berücksichtigen

etwas in Rechnung stellen – etwas als eine Rechnungsposition berechnen

zu etwas berechtigt sein – zu etwas Recht haben

zu Lasten des Käufers – auf Kosten des Käufers

- **Kreuzen Sie an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind, d.h. ob sie dem Textinhalt entsprechen.**

Aussagen	richtig	falsch
Alle Vereinbarungen erfolgen nur schriftlich		
Der Rechnungsbetrag ist erst nach 4 Monaten zahlbar		
Es wird immer eine Bestätigung der Bestellung erwartet		
Die vereinbarten Preise dürfen noch später geändert werden		
Für die bestellten Waren zahlt man nur brutto in Euro		
Die Vertragsstrafe beträgt 15% des Kaufpreises		

- **Ergänzen Sie folgende Sätze mit entsprechenden Wörtern aus dem Text.**
 - Selbst ohne _____ sind diese AGB gültig.
 - Vereinbarungen _____ Art müssen noch schriftlich bestätigt werden.

- c. Wechsel werden _____ nicht akzeptiert.
- d. Käufer geraten manchmal in _____.
- e. Bei Verschulden muss man 9,2 % _____ über dem Basiszinnsatz zahlen.
- f. Der Käufer muss die Waren _____ seine Kosten gegen Diebstahl versichern.

- **Übersetzen Sie folgende Sätze ins Polnische**

- a. Alle Kosten sind im Preis eingeschlossen.
- b. Mündliche Vereinbarungen bedürfen einer schriftlichen Bestätigung.
- c. Unsere Preise verstehen sich netto in Euro.
- d. Preiserhöhungen sind nicht ausgeschlossen.
- e. Dies gilt nicht nur innerhalb Österreichs.
- f. Nach der Auftragsbestätigung können neue Nebenspesen entstehen.

- **Unterstreichen Sie die passende Erläuterung**

a. Wertminderung bedeutet

- Preiserhöhung;
- Preisnachlass;
- Preisvergleich.

b. Lieferfrist ist eine

- Datei;
- Unterlage;
- Form.

c. Auf dem Konto gutbringen

- vom Konto auszahlen;
- auf das Konto zahlen;
- vom Konto überweisen.

d. Incoterms heißt

- Firma;
- Gesetz;
- Handelsklausel.

e. Mit *gesondert in Rechnung stellen* wird gemeint

- als zusätzliche Kosten betrachten;
- als Rechnungsanhang betrachten;
- als Rabatt betrachten.

f. Bestätigung

- erfolgt schriftlich;
- erfolgt mündlich;
- ist gar nicht erforderlich;

2. Schauen Sie sich die Fotos genau an und diskutieren Sie folgende Fragen in der Gruppe.



pixabay.com

- Welche der Zahlungsformen sind den obigen Fotos zu entnehmen?
- Welche Informationen enthält eine Kreditkarte? Wozu dienen sie?
- Wie kann man für die Waren mittels Computer zahlen?
- Welche dieser Zahlungsformen ist am sichersten? Warum?
- Welche dieser Zahlungsformen ist am schnellsten? Warum?

3. Übersetzen Sie folgende Sätze ins Deutsche mithilfe des Wortschatzes aus der Tabelle.

Artikelnummer	Produktbezeichnung	Produkt Status	Preis	Menge	Steuer Deutschland 19%	Preis
05	<u>R - 2010 Rubinio Rotwein, Deutscher Qualitätswein</u>	Vom Kunden bestätigt	3,97 € 4,60 €	1	0,00 €	
25	<u>17 - 2009 Morstadter Nonnengarten, Pinot mild</u>	Vom Kunden bestätigt	3,97 € 4,60 €	1	0,00 €	
15	<u>7 - 2009 Abenheimer Klausenberg, Huxelrebe Auslese</u>	Vom Kunden bestätigt	5,04 € 6,00 €	1	0,00 €	
26	<u>19 - 2011 Osthofener Kirchberg, Schönbunger Spätlese</u>	Vom Kunden bestätigt	4,29 € 5,00 €	1	0,00 €	
02	<u>1 - 2015 Rotwein halbtrocken</u>	Vom Kunden bestätigt	4,20 €	20	15,97 €	
					Warenwert	15,97 €
					Versandkostenpauschale bis 29 Flaschen (ab 30 Flaschen frei Haus)	1,60 €
					Barzahlung bei Abholung	0,00 €
					Endsumme	17,56 €
					enthaltene MwSt:	
					Steuer Deutschland 19%	17,56 €

forum.virtuemart.de

- Wino o nazwie *Rubino* należy do win czerwonych.
- Do produkcji wina *Abenheimer Klausenberg* użyto szczepu winnego *Huxel*.
- Najczęściej zamawiane są czerwone wina półwytrawne.
- Wartość netto zamówionego towaru nie przekroczyła 16 Euro.
- Przy zakupie ponad 30 butelek wina dostawa do domu jest darmowa.
- Podatek od zakupu wina wynosi w Niemczech 19%.

4. Was kaufte man online im Jahre 2014? Schauen Sie sich das Diagramm an und ergänzen Sie folgende Sätze angabengemäß.



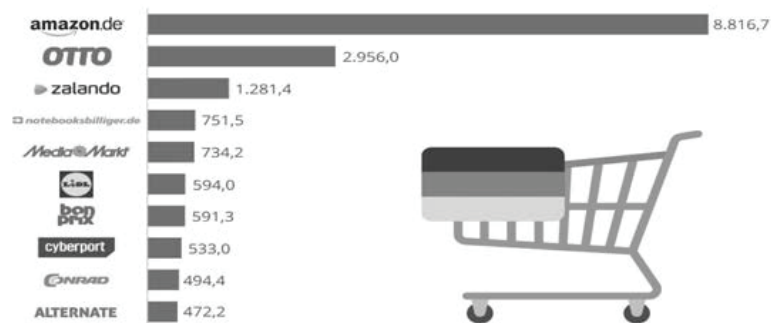
statista.com

- a. Zwei Drittel der Deutschen kauften 2014 _____ online.
 - b. Die Hälfte der deutschen Bevölkerung kaufte _____
 - c. Jeder vierte Deutsche kaufte _____
 - d. Lebensmittel wurden nur ganz _____ online gekauft.
 - e. Urlaubsunterkünfte wurden viel _____ als Filme gekauft.
 - f. Computer kaufte man in Deutschland genauso _____ wie Videospiele.
- Überlegen Sie gründlich die Angaben im obigen Diagramm und beantworten Sie folgende Sätze sprachlich korrekt und sinngemäß in einem vollen Satz.
 - a. Warum kauften Deutsche nur wenige Lebensmittel online?
 - b. Warum wurden Arzneimittel nicht so gern im Internet gekauft?
 - c. Warum verzichtete man oft darauf, Elektroartikel online zu kaufen?
 - d. Warum kaufte man die meisten Sportartikel und Kleidungen im Internet?
 - e. Warum bevorzugte man, Bücher und Zeitungen online zu kaufen?
 - f. Warum bestellten Deutsche ihre Urlaubsunterkünfte sehr häufig über das Internet?

5. Schauen Sie sich das Diagramm genau an und setzen Sie den entsprechenden Firmennamen in folgende Sätze ein.

Die Top 10 Online-Shops in Deutschland

In Deutschland erwirtschaftete Umsätze 2017 (in Mio. Euro)*



© Statista, com

* Umsatzangaben beruhen überwiegend auf Statista-Hochrechnungen
EHI Retail Institute

Quelle: Statista/EHI - E-Commerce Markt Deutschland 2018

ecommerceDB

statista

statista.com

- a. _____ war 2017 unbestritten der beste unter den in Deutschland aktiven Online-Shops.
 - b. Mit weitem Abstand folgte _____ mit seinen knappen 3 Milliarden Euro.
 - c. 2017 erwirtschaftete _____ einen Umsatz in Höhe von beinahe einer halben Milliarde Euro.
 - d. Der Gesamtumsatz der Firma _____ betrug rund 1,3 Milliarden Euro.
 - e. _____ und _____ machten fast gleich große Umsätze.
 - f. Den geringsten Umsatz notierte _____
- **Erkunden Sie sich nach den im Diagramm angegebenen Firmen im Internet oder Lexika und beantworten Sie danach folgende Fragen sprachlich korrekt und sinngemäß in einem vollen Satz.**
 - a. Welche der angegebenen Firmen sind auch in Polen populär?
 - b. Welche der Firmen sind in Polen kaum vertreten?
 - c. In welchen der Firmen kaufen Sie selber manchmal ein?
 - d. Wofür sind die Firmen Otto und Bon Prix bekannt?
 - e. Was für Waren kann man in Media Markt kaufen?
 - f. Was ist das Hauptsortiment der Firma Lidl?

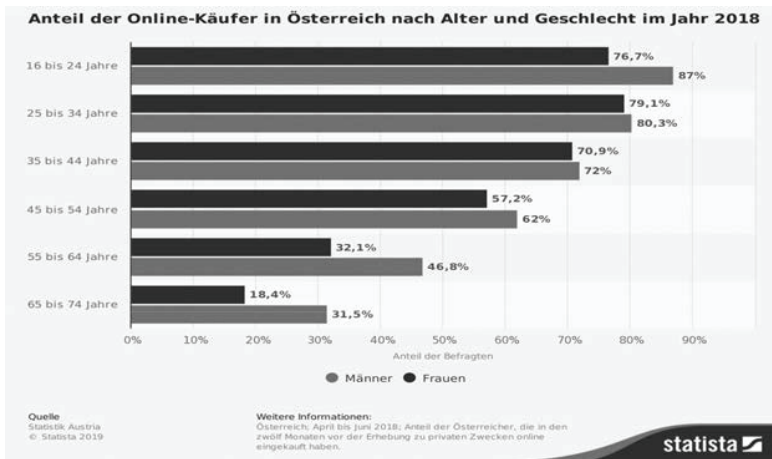
6. Analysieren Sie gründlich Angaben im Diagramm und ergänzen Sie ihnen gemäß folgende Sätze.



statista.com

- a. Briten gaben im Jahre 2017 etwas _____ Geld für Online-Einkäufe als Amerikaner aus.
- b. Zu den geringsten Online-Shoppern in Europa gehörten _____
- c. _____ und _____ gaben beinahe gleich viel Geld online aus.
- d. _____ Online-Shopper folgten gleich nach Briten unter Europäern.
- e. Deutsche Online-Shopper waren erst auf dem _____ Platz unter allen Europäern.
- f. Es schien, dass _____ ein bisschen wohlhabender als Spanier waren.

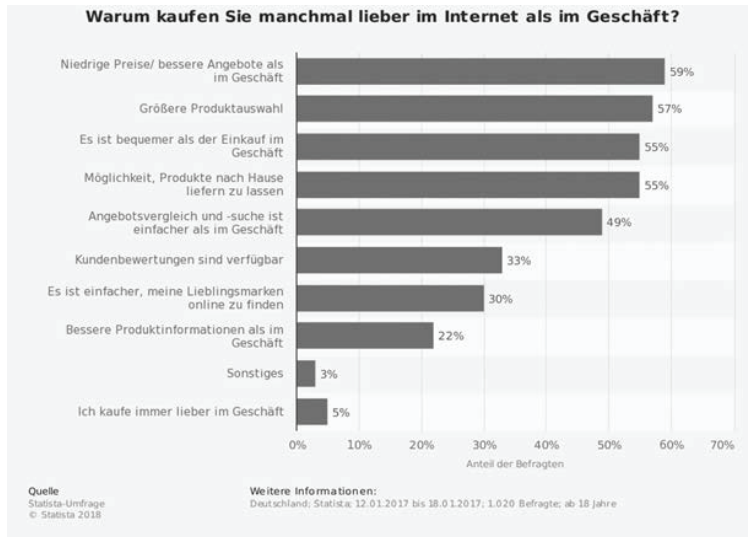
7. Schauen Sie sich das Diagramm genau an und ergänzen Sie folgende Sätze sinn- und angabengemäß.



statista.com

- a. Frauen sind _____ als Männer bei Online-Einkäufen.
- b. Frauen kaufen generell _____ übers Internet ein.
- c. Im jüngeren Alter kaufen beide Geschlechter beinahe gleich _____ im Internet.
- d. Mit dem Alter bestellen beide Geschlechter etwas _____ Waren über das Internet.
- e. Die Männer nutzen das Internet bei Einkäufen _____ als Frauen.
- f. Im hohen Alter _____ Männer unter den Online-Käufern.

8. Warum erfreuen sich Einkäufe im Internet einer so großen Popularität?



statista.com

- Ergänzen Sie folgende Sätze angabengemäß mit den unten stehenden Substantiven in ihrer korrekten sprachlichen Form.

die Bequemlichkeit, das Geschäft, die Information, die Meinung, der Preis, das Produkt

- Online-Shopper schätzen vor allem geringe _____
- Zu 55% wird _____ berücksichtigt.
- Kunden richten sich nach _____ der anderen.
- Im Internet hat man viel mehr _____ zur Wahl.
- Im Geschäft erfährt man weniger _____ über die Produkte.
- Nur 5% der Kunden kaufen ihre Lieblingswaren in _____

- Diskutieren Sie folgende Fragen in der Gruppe.

- Warum sind die Preise im Internet niedriger als im Geschäft?
- Was heißt, dass die Einkäufe im Internet einfacher als im Geschäft sind?
- Wie sucht man Waren im Internet?
- Was enthalten Kundenbewertungen im Internet?

- e. Warum sind Produktinformationen besser im Internet als im Geschäft?
- f. Wie werden Angebote im Internet verglichen?

9. Lesen Sie den Text und machen Sie danach die nachstehenden Aufgaben zum Text.

„Deutsche Supermärkte wollen das Einkaufsverhalten ihrer Kunden noch viel drastischer beeinflussen“

Die Serie „Games of Thrones“ gehört zu den erfolgreichsten Serien aller Zeiten. Doch sie wäre es wohl nicht, wären nicht die visuellen Effekte so realistisch und so detailreich gestaltet. Seit der vierten Staffel wirkt daran auch die Firma Macke-vision mit Sitz in Stuttgart mit.

Sogar einen Emmy hat die Firma bereits für ihre Arbeiten erhalten. Doch es gibt noch einen anderen Bereich, in dem Macke-vision-Chef Armin Pohl großes Potenzial sieht — und der hat rein gar nichts mit Jon Snow und Co. zu tun. Vielmehr geht es um den Einkauf im Supermarkt und die Möglichkeiten, für den Einzelhandel den Umsatz zu optimieren — das Zauberwort dafür lautet Künstliche Intelligenz.

„Für den Handel ist es interessant zu wissen, wie sich seine Kunden durch Supermarktgänge bewegen. Heute müssen dafür Test-Filialen gebaut werden, was viel Geld kostet — besonders für den Fall, dass das Ergebnis des Tests nicht zufriedenstellend ist und damit neu geplant werden muss“, erklärt Armin Pohl im Gespräch mit Business Insider. Heute gebe es durchaus andere Möglichkeiten: „Supermärkte können diese Kundenströme virtuell simulieren und dabei — vom Kind über einen Geschäftsmann und eine Familie bis hin zum Rentner — verschiedene Konsumentenverhalten testen“, sagt Pohl.

Künstliche Intelligenz im Supermarkt ist bereits im Einsatz, steht aber noch am Anfang. Schließlich bewege sich jeder Typ anders durch einen Supermarkt. Während beispielsweise jemand nach der Arbeit schnell durch den Markt huscht und nur die Regale für die Dinge anläuft, die er auch dringend benötigt, hält sich eine Familie mit zwei Kindern länger im Geschäft auf. Diese Bewegungen lassen sich heute also simulieren, wodurch der Handel wichtige Rückschlüsse ziehen kann, wer welche Artikel wo besser wahrnimmt.

Wo also sollten die Sonderangebote platziert werden? Wie schafft es der Handel, seine Kunden zu Produkten zu führen, die sie nicht gezielt kaufen wollen, aber dennoch interessant sein könnten? Künstliche Intelligenz ist im Einzelhandel bereits im Hintergrund im Einsatz. Die Warenbestellung läuft teilweise automatisiert und

analysiert für die richtige Einkaufsmenge Daten wie Wetterprognosen, Feiertage oder auch wichtige Fußballspiele im TV.

Solche Faktoren haben Einfluss auf die Kundenzahlen in den Märkten und damit auf die Ware, die zur Verfügung stehen muss. Je besser die Produkte kalkuliert sind, desto mehr Vorteile bieten sich aus ökologischer und ökonomischer Sicht.

Denn weniger Produkte müssen somit weggeschmissen werden, was gerade bei Lebensmitteln ein wichtiger Punkt ist. Kalkuliert ein Supermarkt gut, ergibt sich auch eine bessere Marge, die er teilweise an Kunden weitergeben könnte.

Wichtige Faktoren für Supermärkte sind Preis, Verfügbarkeit und Erlebnis

Doch ist der Preis nur ein Punkt, der Kunden in die Märkte zieht. „Supermärkte müssen für Kunden die Brücke schlagen vom stationären Einkaufserlebnis zur Möglichkeit auch online einen Service zu bieten. Das Konzept im Internet zu bestellen und die eingepackte und bezahlte Ware nur noch zu einem gewählten Zeitpunkt abholen zu müssen, ist ein Beispiel dafür. Kunden erleben eine deutliche Zeitersparnis und sind dafür eventuell bereit etwas mehr zu bezahlen“, erklärt Pohl.

Das Einkaufserlebnis wird sich durch die neuen Technologien grundsätzlich ändern. Das Stichwort lautet „Extended Reality“. „Kunden können beispielsweise über ihr Smartphone Informationen über ein Produkt erhalten: Wie schmeckt eine Frucht oder welche Zutaten sind in einem Müsli. Je nach Vorlieben oder Allergien kann eine entsprechende App dann auch Hinweise geben, ob ein Produkt geeignet ist oder nicht“, sagt Pohl. Fraglich ist dabei nur die Umsetzung: Muss man seine Daten bei jedem Supermarkt einzeln hinterlegen, oder gibt es eine zentrale Lösung, auf die jeder Händler zugreifen könnte?

Empfehlung an Supermarkt-Kunden: „Wird oft zusammengekauft“

Doch auch für den Einzelhandel würde diese erweiterte Realität Möglichkeiten bieten, den Umsatz anzukurbeln. „Supermärkte könnten Empfehlungen über diesem Weg platzieren, nach dem aus dem Online-Shopping bekannten Motto: ‚Wird oft zusammengekauft‘. So könnte den Kunden, die Nudeln kaufen, direkt ein Rezept angezeigt und sie zu den entsprechenden Produkten im Supermarkt navigiert werden.“

Noch steht der Einzelhandel mit Künstlicher Intelligenz aber am Anfang. Doch das kann sich schnell ändern: „Jeder der großen Supermärkte und Discounter in Deutschland hat die Bedeutung dieses Themas erkannt. Allerdings verfolgt jeder dabei etwas andere Ansätze und noch ist nicht klar, welcher sich davon am Ende durchsetzen wird.“ Klar ist aber: Die Künstliche Intelligenz wird den Einzelhandel verändern – für Kunden und Handel.

Christoph Damm, *Business Insider* vom 26.04.2018

- **Kreuzen Sie an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind, d.h. ob sie dem Textinhalt entsprechen.**

Aussagen	richtig	falsch
Jeder Menschentyp bewegt sich anders durch den Supermarkt.		
Künstliche Intelligenz hat keine Bedeutung für den Handel.		
Im Internet wird oft getrennt gekauft.		
Emmy ist ein weltbekannter Preis.		
Die Warenbestellung wird nicht automatisiert.		
Der Einzelhandel will den Umsatz ankurbeln.		

- **Ergänzen Sie folgende Sätze gemäß des Textinhaltes.**
 - Die Firma Mackevision ist in _____ zu Hause.
 - Den Umsatz soll man mit der _____ Intelligenz optimieren.
 - Zutaten in einem Müsli sind besonders wichtig für _____
 - Es geht um _____ und Vorteile.
 - Eine Familie mit zwei Kindern hält sich _____ im Geschäft auf.
 - Supermärkte müssen für Kunden die _____ schlagen.
- **Wandeln Sie folgende Passivsätze in Aktivsätze um.**
 - Heute müssen dafür Test-Filialen gebaut werden.
 - Wo also sollten die Sonderangebote platziert werden?
 - Oft wird zusammengekauft.
 - Je besser die Produkte kalkuliert sind, desto mehr Vorteile bieten sich.
 - Denn weniger Produkte müssen somit weggeschmissen werden.
 - Sie werden zu entsprechenden Produkten im Supermarkt navigiert.
- **Wandeln Sie folgende Aktivsätze in Passivsätze um.**
 - Diese Bewegungen lassen sich heute also simulieren.
 - Kalkuliert ein Supermarkt gut, ergibt sich auch eine bessere Marge.
 - Doch ist der Preis nur ein Punkt, der Kunden in die Märkte zieht.
 - Kunden können über ihr Smartphone Informationen über ein Produkt erhalten.
 - Doch das kann sich schnell ändern.
 - Jeder der großen Supermärkte hat die Bedeutung dieses Themas erkannt.

11. Schriftlicher Ausdruck: Bestellen Sie ein paar ganz konkrete Waren bei einer Firma, mit der Sie in Ihrem Schreiben alle nötigen Kaufbedingungen vereinbaren.

Wortschatz

1. Anzahlung <-, -en> f – der vorbezahlte Betrag – zaliczka, przedpłata
2. Auftragsbestätigung <-, -en> f – Auftragsannahme f – potwierdzenie przyjęcia zamówienia
3. Bargeld <-s, kein Plural> nt – Münzen oder Geldscheine – gotówka
4. Betrag <-[e]s, Beträge> m – Summe f – kwota
5. Erzeugung <-, -en> f – Herstellung f – wyrób, produkcja (np. towarów)
6. Gegenbrief <-[e]s, -e> m – Anerkenntnis f – przyjęcie warunków
7. Handelsklausel <-, -n> f – Handelsregelung f – klauzula / reguła handlowa
8. Hauptspesen <Plural> - Grundkosten - koszty podstawowe
9. Inkassospesen <Plural> - Einzug von fremden Geldforderungen – koszty inkasa
10. Kaufangebot <-[e]s, -e> nt – Vorschlag zum Warenankauf - oferta handlowa
11. Kreditkarte <-, -en> f – Karte zur Warenczahlung ohne Bargeld - karta kredytowa
12. Mahnung <-, -en> f – Erinnerung wegen einer Verspätung mit etw. – upomnienie
13. Markenprodukt <-[e]s, -e> nt – Ware einer bekannten Marke – produkt markowy / znany
14. Mehrwertsteuer <-, -en> f – eine auf den gesamten Umsatz erhobene Steuer – podatek od wartości dodanej (VAT)
15. Mengenrabatt / Staffelpabatt <-[e]s, -e> m – Rabatt bei Bestellung einer größeren Warenmenge – zniżka / rabat ilościowa/y
16. Musterware <-, -n> f – kleiner Warenteil zum Anfassen, Anschauen usw. – wzornik (towaru)
17. Nebenspesen <Plural> - zusätzliche Kosten - koszty dodatkowe
18. Onlinehandel <-s, kein Plural> m – Verkauf übers Internet – sprzedaż internetowa
19. Preisliste <-, -en> f – Liste mit Warenpreisen – cennik
20. Probeware <-, -n> f – Miniprodukt zum Testen – próbka (produktu)
21. Rechnungsbetrag <-[e]s, -beträge> m – Rechnungssumme f – kwota rachunku

22. Skonto <-s, -i> m oder <-s, -s> nt – Rabatt bei der früheren Zahlung – skonto
23. Sonderrabatt <-[e]s, -e> m – Rabatt aus einem besonderen Anlass (z. B. im Falle des Firmenjubiläums oder zu Weihnachten) – zniżka / rabat okolicznościowa/y
24. Tagespreis <-es, -e> m – schwankender Preis – cena zmienna
25. Transportkosten <Plural> – Kosten für den Transport von Waren – koszty transportu
26. Treuerabatt <-[e]s, -e> m – Rabatt für Stammkunden – zniżka / rabat lojalnościowa/y
27. Vereinbarung <-, -en> f – Abrede f – uzgodnienie / ustalenie
28. Versandhandel <-s, kein Plural> m – Verkauf mit der Zustellung nach Hause – sprzedaż wysyłkowa
29. Versandstätte <-, -en> f – Werk nt, Lager nt – miejsce wysyłki towaru
30. Vertrieb <-[e]s, kein Plural> m – Verkauf m – tu: zbyt, sprzedaż (np. towarów)
31. Voranfrage <-, -n> f – allererste Anfrage nach einem Produkt – zapytanie ofertowe wstępne
32. Zahlungsbedingungen <Plural> – Regelungen bei der Zahlung – warunki płatności
33. Zahlungsform <-, -en> f – Art und Weise, wie man zahlen will – forma płatności
34. Zahlungsfrist <-, -en> f – vereinbarter Zahlungstermin – termin płatności
35. Zahlungsverzug <-[e]s, kein Plural> m – Verspätung bei der Zahlung – zwłoka w płatnościach
36. Zinsen <Plural> – Strafgeld beim Zahlungsverzug – odsetki
37. anerkannt – akzeptiert – uznany, zatwierdzony
38. freibleibend - nicht fest - zmienna, dowolnie ustalana (np. cena)
39. gesondert – separat – oddzielny/ie, osobny/o
40. unwiderruflich – definitiv – nieodwołalny/ie, bezsprzeczny/ie
41. verbindlich – bindend - wiążący
42. vereinbart – festgelegt – uzgodniony
43. Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) <Plural> – alle Ver- und Ank-
aufsinformationen einer Firma – ogólne warunki sprzedaży
44. auf Wunsch – falls erwünscht – na życzenie
45. etwas gesondert in Rechnung stellen - etwas als eine separate Rechnungs-
position berechnen – wpisać coś na rachunek jako osobną pozycję

46. in Zahlungsverzug geraten – mieć opóźnienie w płatnościach
47. Kauf auf Abruf – Ankauf mit der Möglichkeit, die Ware zurückzugeben
– zakup z możliwością zwrotu towaru
48. Kauf auf Probe – Ankauf für den Warentest – zakup w celu przetestowania towaru
49. Kauf nach Probe – Ankauf nach dem Warentest – zakup po przetestowaniu towaru
50. Kauf per Einzahlung – Zahlung vor der Lieferung erforderlich – zakup za zaliczeniem pocztowym
51. Kauf per Nachnahme (= per NN) – Zahlung erst bei der Wareneinstellung
– towar płatny przy odbiorze
52. Preise erhöhen – Preise höher machen – podwyższać ceny
53. Preise mindern – Preise geringer machen – obniżać ceny
54. Verschlechterung der Vermögensverhältnisse – Verminderung des Vermögens – pogorszenie się sytuacji majątkowej
55. vom Vertrag zurücktreten – auf den Vertrag verzichten – odstąpić od umowy
56. zu etwas berechtigt sein - zu etwas Recht haben – mieć prawo / być uprawnionym do czegoś
57. zu Lasten des Käufers – auf Kosten des Käufers – na koszt kupującego

KAPITEL 11

WARENLIEFERUNG (Ewa Wojaczek)

Sehen Sie sich die Bilder an und beantworten Sie die Fragen.



sissoupitch-stock.adobe.com

- Womit assoziieren Sie die Bilder? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Wie verstehen Sie folgende Begriffe: Logistik, Beförderung, Vertrieb von Waren?
- Welche Transportmittel kennen Sie?
- Welche Verkehrsmittel nutzen Sie meist im Alltag? Warum?

Die **Warenlieferung** (fachsprachlich als *Logistik*, *Spedition* oder *Güterverkehr* bezeichnet) erfolgt mit den gleichen **Transportmitteln** und auf den gleichen Wegen wie die gewerbliche Beförderung von Personen. Es werden also folgende **Transportarten** unterschieden: **auf dem Landweg** (der **Straßentransport** mit LKWs, Anhängern, Sattelauflegern, Kurier-, Express-, bzw. Paketwagen oder der **Schienentransport** mit der Eisenbahn), **auf dem Wasserweg** (der **Seetransport** mit unterschiedlichen Schiffstypen für verschiedene Güter [z. B. Tanker, Containerschiff, Massengutfrachter, Kühlschiff usw.] oder der **Binnenschifftransport** über schiffbare Flüsse, Kanäle oder Seen mit Motorschiffen) und **auf dem Luftweg** (der **Lufttransport** z. B. mit Flugzeugen oder Helikoptern, neulich auch mit Lieferdrohnen). Lieferungen sind oft vorbehalten, solange der Vorrat reicht.

Die **Versandkosten** werden sehr unterschiedlich im **Frachtvertrag** geregelt, und die einzelnen Regelungen werden in der Landessprache oder (viel öfter) mittels englischer Abkürzungen bezeichnet (z. B. **ab Werk** [= EXW], **frachtfrei** [= FCA], **frei Grenze** [= DAF], **frei Haus** [= DDP], **frei Ufer** [= DEQ], **frei Schiffsseite** [= FAS], **frei Schiff** [= FOB]). Zwar werden auch Deutsch und Französisch als Handelssprachen weltweit anerkannt, aber die englische Sprache dominiert eindeutig im ganzen Güterverkehr. So werden z. B. alle nötigen **Frachtdokumente** ebenso mit englischen Abkürzungen versehen: **Internationaler Frachtbrief im Straßengüterverkehr** (CMR-Frachtbrief), **Internationaler Eisenbahnfrachtbrief** (CIM-Frachtbrief), der **Seefrachtbrief** (das **Konnossement** oder **Bill of Lading** [= B/L]) und der **Luftfrachtbrief** (Air Waybill [= AWB]). Alle **Frachtbriefe** sind Beweisurkunden über den Abschluss und Inhalt eines Frachtvertrages. Sie werden in **dreifacher Ausfertigung** für je eine **Vertragspartei** (der **Warenabsender**, der **Lieferant** und der **Warenempfänger**) **ausgestellt**, wobei jede Person ein Exemplar in einer anderen Farbe (z. B. für den Lieferanten ist immer ein grünes Exemplar vorgesehen) erhält. Beim Warentransport bedeutet die Übergabe des Lieferscheins automatisch die Warenübergabe. Dies gilt auch beim **Versand im Post- bzw. Kurierverkehr**, wo ein **Posteinlieferungsschein** bzw. eine **Kurierempfangsbestätigung** ausgestellt wird, die ebenso lediglich Beweisfunktion haben. Die bereits erwähnten Dokumente sind unentbehrlich bei der Warenlieferung. Die Waren werden jedoch während des Transports von weiteren schriftlichen Unterlagen begleitet, deren Art und Anzahl von Transportmittel, Transportweg, Warenart und Bestimmungen des Empfänger- und Ausfuhrlandes abhängig ist. Zu den **Begleitdokumenten** gehört u. a. die **Handelsfaktura** (= die Rechnung des Lieferanten), die **Konsulatsfaktura**, die **Zollfaktura** und das **Ursprungszeugnis** (bei Export- und Importwaren), das **Werksattest** und das **Inspektionszertifikat** (bei Fabrikwaren), das **Gesundheitszertifikat** (bei tierischen und landwirtschaftlichen Erzeugnissen), das **Analysenzertifikat** (bei chemischen Waren), das **Wiegezertifikat** (bei Massenwaren), die **Gewichtliste**, die **Ausmaßliste** und die **Verpackungsliste** (bei umfangreichen Warensendungen) sowie das **Versicherungszertifikat** (= der **Versicherungsschein**). Das letzte Dokument ist besonders wichtig beim Versand von sehr wertvollen Waren, für deren Transport dann ein **Rahmenversicherungsvertrag** (bei mehreren Lieferungen) oder ein **Einzelversicherungsvertrag** für Warenversicherung mit **unbegrenzter Deckung** oder **bis Versicherungssumme** abgeschlossen wird. Beim Seetransport sind z. B. folgende **Versicherungen** üblich: die **Strandfalldeckung** (= **Deckung A**), die **mittlere Deckung** (= **Deckung B**) mit DTV-Klauseln

(d.h. Kriegsklauseln, Streik- und Aufruhrklauseln, Kernenergieklauseln), die **volle Deckung** (= **Deckung C**) und die **Versicherung von Containern und Leichtern** (= **Deckung D**).

1. Lesen Sie den Text und machen Sie die nachstehenden Aufgaben dazu.

[...] Wir bemühen uns, vereinbarte Liefer- und Leistungsfristen einzuhalten. Angaben über Liefertermine und -fristen sind grundsätzlich unverbindlich. Lieferpflichten und -fristen ruhen jedenfalls, solange der Käufer mit einer Zahlung im Rückstand ist oder seinerseits den Vertrag nicht vollständig erfüllt hat oder eine zur Erfüllung des Auftrages notwendige Handlung nicht vornimmt (etwa auch, wenn er nicht alle Einzelheiten des Auftrages rechtzeitig und vollkommen klarstellt). Die Lieferfristen und -termine stehen zudem unter dem Vorbehalt richtiger und rechtzeitiger Selbstbelieferung; wir haften nicht für allfällige Verspätungen seitens unserer Lieferanten. Jede Änderung einer Bestellung hat eine Änderung des ursprünglichen unverbindlichen Liefertermins zur Folge. Soweit Teillieferungen möglich sind, sind diese auch zulässig. Jede Teillieferung dient als Geschäft für sich und kann von uns gesondert in Rechnung gestellt werden.

[...] Für Lieferfristen und -termine ist der Zeitpunkt der Bereitstellung bzw. Absendung ab Werk oder Lager maßgebend. Sie gelten mit der Meldung der Versandbereitschaft als eingehalten, wenn die Ware ohne unser Verschulden nicht rechtzeitig abgesendet werden kann. Der Käufer ist verpflichtet, die Ware sofort nach Verständigung über die Bereitstellung zu übernehmen. Bei Abnahmeverzug wird der Käufer, vorbehaltlich sonstiger uns zustehender Rechte, lagerzinspflichtig.

[...] Wenn wir an der Erfüllung unserer Verpflichtungen durch höhere Gewalt oder Eintritt unvorhergesehener Ereignisse, die wir in unserem Unternehmen durch zumutbare Sorgfalt nicht abwenden können, behindert werden, verlängern sich die Fristen und Termine um die Dauer der Behinderung samt einer angemessenen Anlaufzeit. Beispiele hierfür sind Streiks, Aussperrung sowie Verzug von Vorlieferanten, und zwar gleichgültig, ob diese Umstände bei uns, einem Vorlieferanten oder einem Spediteur oder Frachtführer eintreten. Wird uns die Lieferung/Leistung durch die Behinderung unmöglich oder unzumutbar, können wir vom Vertrag zurücktreten. Schadenersatzansprüche des Käufers sind diesfalls jeweils ausgeschlossen.

[...] Vorbehaltlich der vorstehenden Punkte ist bei Überschreitung einer Lieferfrist, wenn eine solche ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurde, der Käufer zur Setzung einer angemessenen Nachfrist berechtigt. Ein Rücktrittsrecht wegen Lieferverzug oder Unmöglichkeit steht dem Käufer erst nach Ende der Nachfrist zu. Dieses Recht besteht nur bezüglich der dann noch nicht gelieferten Ware. (Schaden)ersatzansprüche des Käufers wegen Lieferverzug oder Unmöglichkeit, auch für den Fall des Rücktritts vom Vertrag, sind – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

[...] Sofern nicht eine Sonderverpackung schriftlich vereinbart wurde, erfolgt die Verpackung in handelsüblicher Weise, es sei denn, die Ware wird handelsüblich unverpackt versandt. Verpackung, Schutz- und/oder sonstige Transporthilfsmittel erfolgen auf Kosten des Käufers und unter Ausschluss unserer Haftung. Die Verpackung wird zu Selbstkosten verrechnet und nicht zurückgenommen. Schutz- und/oder sonstige Transporthilfsmittel werden an unserem Lager zurückgenommen. Kosten des Käufers für deren Rücktransport oder für eine eigene Entsorgung der Verpackung, übernehmen wir nicht.

[...] Das Material wird über einen allfällig vereinbarten Oberflächenschutz hinaus nicht zusätzlich gegen Korrosion geschützt geliefert.

[...] Die Wahl des Transportmittels und Transportweges sind unter Ausschluss jeder Haftung unserer Wahl überlassen; diese erfolgt durch uns nach unserem besten Ermessen, ohne Verantwortung für die billigste Verfrachtung. Wir werden uns bemühen, Wünsche des Käufers dabei angemessen zu berücksichtigen.

[...] Versandfertig gemeldete Ware muss sofort abgerufen werden, andernfalls sind wir berechtigt, sie auf Kosten und Gefahr des Käufers nach eigenem Ermessen zu lagern und als geliefert zu berechnen. Waren, welche unmittelbar an Dritte versandt werden, gelten mit dem Versand als bedingungsmäßig geliefert und als endgültig angenommen.

[...] Bei Abschlüssen mit fortlaufender Auslieferung (Sukzessivlieferung) sind uns Abrufe und Sorteneinteilung für ungefähr gleiche Monatsmengen aufzugeben; anderenfalls sind wir berechtigt, die Bestimmungen nach billigem Ermessen selbst vorzunehmen. Überschreiten die einzelnen Abrufe insgesamt die Vertragsmenge, so sind wir zur Lieferung der Mehrmenge berechtigt, aber nicht verpflichtet. Wir können die Mehrmenge zu den bei der jeweiligen Lieferung gültigen Preisen berechnen. Hat der Käufer bis zum Ablauf der Bezugsfrist die vorgesehene Menge nicht abgerufen, haben wir auch das Recht, hinsichtlich der nicht abgerufenen Menge nach Gewährung einer angemessenen Nachfrist und fruchtlosem Ablauf derselben vom Vertrag zurückzutreten.

[...] Mit der Übergabe an den Spediteur oder Frachtführer, spätestens mit dem Verlassen des Werkes oder Lagers, geht die Gefahr auf den Käufer über. Das gilt auch bei Franko- oder Frachtfreilieferungen. Zur Transportversicherung sind wir nur bei diesbezüglicher ausdrücklicher schriftlicher Vereinbarung mit dem Käufer verpflichtet. Die Kosten dazu trägt der Käufer selbst. Der Versand erfolgt auch bei frachtfreien Lieferungen ausnahmslos auf Gefahr des Käufers.

[...] Wenn eine Abnahme vereinbart ist, kann sie nur in unserem Lager sofort nach Meldung der Abnahmebereitschaft erfolgen. Die persönlichen Abnahmekosten trägt der Käufer, die sachlichen Abnahmekosten werden ihm gesondert in Rechnung gestellt.

[...] Sofern bei Abrufaufträgen der Abruf nicht sofort nach dem vereinbarten Abruftermin erfolgt ist, gilt die Ware als vertragsgemäß geliefert und kann von uns nach Mahnung auf Kosten und Gefahr des Käufers nach unserer Wahl versendet oder kostenpflichtig gelagert und sofort in Rechnung gestellt werden.

[...] Wird ohne unser Verschulden der Transport auf dem vorgesehenen Weg oder zu dem vorgesehenen Ort in der vorgesehenen Zeit unmöglich so sind wir berechtigt, auf einem anderen Weg oder zu einem anderen Ort zu liefern; die dabei entstehenden Mehrkosten trägt der Käufer. Dem Käufer wird vorher Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.

[...] Weiterlieferung

Der Export und Weitertransport nicht ausdrücklich zur Ausfuhr verkaufter Waren durch den Käufer oder dessen Abnehmer außerhalb der Zollunion der EU bedarf unseres vorherigen Einverständnisses. Auf unser Verlangen ist der Käufer zur Auskunft über den Verbleib bzw. Bestimmungsort der Waren verpflichtet.

Quelle: *Allgemeine Geschäftsbedingungen ThyssenKrupp Materials Austria GmbH*

Worterklärungen

Frankolieferung, die – kostenfreie Lieferung

Lieferfrist, die – der Liefertermin

Lieferung, die – die Zustellung / Fracht / Verfrachtung

Lieferverzug, der - Verspätung bei der Lieferung

Mahnung, die – die Erinnerung

Nachfrist, die – der zusätzliche, spätere Termin

Selbstlieferung, die – die eigene Lieferung

Spediteur, der – der Lieferant

Sukzessivlieferung, die – fortlaufende Lieferung
allfällig – eventuell
rechtzeitig – termingerecht
eine Handlung vornehmen – eine Maßnahme ergreifen
jmds. Wünsche berücksichtigen – jmds. Wünsche erfüllen
mit einer Zahlung im Rückstand sein – nicht rechtzeitig bezahlt haben
nach bestem Ermessen – verantwortungsvoll bewerten

- **Kreuzen Sie an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind, d. h. ob sie dem Textinhalt entsprechen**

Aussagen	richtig	falsch
Die Teillieferungen sind möglich		
Die Wahl des Transportmittels ist dem Käufer überlassen		
Versandfertige Waren dürfen auch später abgerufen werden		
Mit der Übergabe der Waren an den Spediteur geht die Gefahr auf den Käufer über		
Die Abnahme der Waren erfolgt nur in unserem Lager		
Der Käufer hat das Recht, Stellung zu den dabei entstehenden Mehrkosten zu nehmen		

- Formen Sie unterstrichene Satzteile mit Hilfe der unten angegebenen Ausdrücke in ihrer sprachlich korrekten Form um.
berechtigt sein, betreffen, die Gelegenheit haben, nicht erlaubt sein, sich die Mühe geben, zu Pflichten gehören
 - Wir werden uns bemühen, Wünsche des Käufers zu berücksichtigen.
 - Der Käufer ist verpflichtet, die Ware sofort zu übernehmen.
 - Wir haben das Recht, vom Vertrag zurückzutreten.
 - Dem Käufer wird vorher Gelegenheit zur Stellungnahme gegeben.
 - Dieses Recht besteht nur bezüglich der dann noch nicht gelieferten Ware.
 - (Schaden)ersatzansprüche des Käufers wegen Lieferverzug sind ausgeschlossen.
- Unterstreichen Sie ein Wort, das zu den anderen nicht passt.
 - Spediteur: Kurier, Flugzeug, Schiffskapitän
 - Kosten: Ausgaben, Gebühren, Einkommen

- c. frachten: segeln, liefern, transportieren
- d. klarstellen: bestimmen, festlegen, aufschreiben
- e. franco: kostenfrei, teuer, umsonst
- f. fruchtlos: sinnlos, aussichtslos, gedankenlos

• **Unterstreichen Sie die passende Erläuterung.**

- a. Ausnahmslos bedeutet
 - in keinem Fall;
 - in jedem Fall;
 - in wenigen Fällen.
- b. Mit Rechnung wird gemeint
 - Kanzlei;
 - Buchhaltung;
 - Kostenzusammenstellung.
- c. Als eine Behinderung im Leben kann angesehen werden
 - Lottogewinn;
 - Problem;
 - Glück.
- d. Rechtzeitig heißt
 - zum vereinbarten Zeitpunkt;
 - nie im Leben;
 - später als geplant.
- e. Rücktritt vom Vertrag gleicht
 - Neuunterzeichnung des Vertrages;
 - Festhalten am Vertrag;
 - Verzicht auf den Vertrag.
- f. Höhere Gewalt ist
 - unerwartetes böses Geschehnis;
 - unerwartetes gutes Geschehnis;
 - erwartetes böses Geschehnis.

2. Schauen Sie sich das Ursprungszeugnis genau an und überlegen Sie, welche Ausdrücke Ihrer Meinung nach zusammenpassen. Ordnen Sie sie dann zu.

1 Absender - Consignor - Expéditeur - Exportador	L 474499	ORIGINAL
2 Empfänger - Consignee - Destinataire - Destinatario	<p align="center">EUROPÄISCHE UNION EUROPEAN UNION - UNION EUROPEENNE - UNION EUROPEA</p> <p align="center">URSPRUNGSZEUGNIS CERTIFICATE OF ORIGIN - CERTIFICAT D'ORIGINE CERTIFICADO DE ORIGEN</p>	
4 Angaben über die Beförderung - means of transport - expedición - expedición	<p>3 Ursprungsland - Country of origin - Pays d'origine - País de origen</p> <p>5 Bemerkungen - remarks - observations - observaciones</p>	
<p>6 Laufende Nummer, Zeichen, Nummern, Anzahl und Art der Packstücke: Warenbezeichnung Item no., marks, nos., number and kind of packages, description of goods No. de pos., marquages, nos., nombre et nature des colis, description de marchandises No. de orden, marcas, nos., cantidad y naturaleza de los bultos, descripción de las mercancías</p>		<p>7 Menge Quantity Quantité Cantidad</p>
<p>8 DIE UNTERZEICHNENDE STELLE BESCHEINIGT, DASS DIE OBEN BEZEICHNETEN WAREN IHREN URSPRUNG IN DEM IN FELD 3 GENANNTEN LAND HABEN. The undersigned authority certifies that the goods described above originate in the country shown in box 3. L'autorité soussignée certifie que les marchandises désignées ci-dessus sont originaires du pays figurant dans le case No. 3. La autoridad insubscrita certifica que las mercancías arriba mencionadas son originarias del país que figura en la casilla no. 3.</p> <p>Ort und Datum der Ausstellung; Bezeichnung, Unterschrift und Stempel der zuständigen Behörde Place and date of issue, name, signature and stamp of competent authority</p> <p>Ort und Datum der Ausstellung; Bezeichnung, Unterschrift und Stempel der zuständigen Behörde Lugar y fecha de expedición; nombre, firma y sello de la autoridad competente</p>		

shop.dieckmann-verlag.de

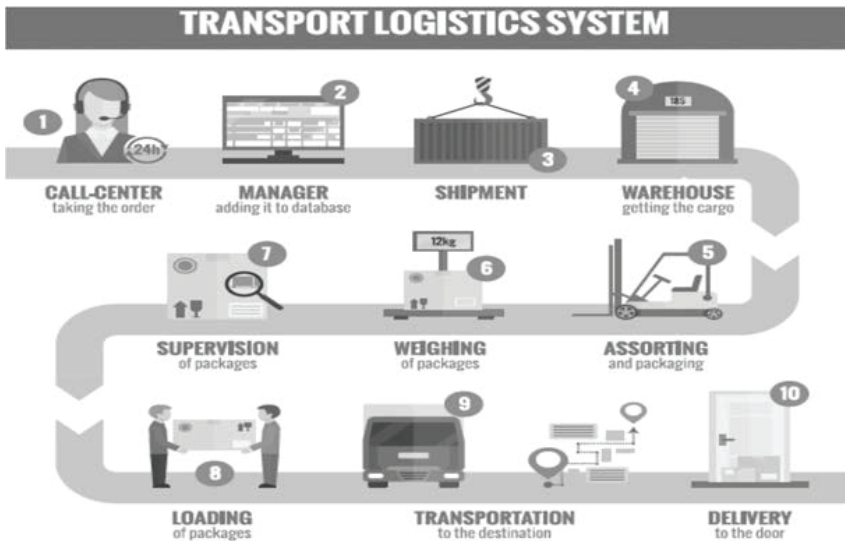
- | | |
|--------------------------|-------------------|
| 1. das Dokument | a. bescheinigen |
| 2. der Empfänger | b. der Kunde |
| 3. die Europäische Union | c. der Länderbund |
| 4. die Grenzkontrolle | d. prüfen |

5. die unterzeichnende Stelle
6. die Ware

- e. die Unterlage
f. der Zollbeamte

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

3. Der Lieferweg einer Ware. Sehen Sie sich das Bild an und widmen Sie sich den nachstehenden Aufgaben.



stock.adobe.com

- Schauen Sie sich das Bild an und erzählen Sie, was genau mit der bestellten Ware eigentlich beim Transport passiert.
- Ordnen Sie die sechs Hauptetappen auf dem Lieferweg in der richtigen Reihenfolge. Setzen Sie die passende Ziffer in Klammern ein.

Aussortieren (_)

Bestellen (_)

Einpacken (_)

Kontrollieren (_)

Wiegen (_)

Zustellen (_)

4. Schauen Sie sich das folgende Diagramm an und ergänzen Sie die Sätze mit den Angaben in Klammern.



- statista.com
- In den Niederlanden spielt die Binnenschifffahrt eine große Rolle, weil (viel, Wasserkanal) _____
 - Der wichtigste Wasserweg Rumäniens ist die Donau, die (das Schwarze Meer, münden) _____
 - Luxemburg setzt eher auf den Straßentransport, weil (nur, klein, Transitland) _____
 - Auch in Deutschland spielt der Straßentransport eine sehr wichtige Rolle, weil (gut, entwickeln, Netz, Autobahnen) _____
 - Durch Ungarn fließt zwar die Donau, aber (der Zugang, das Meer) _____
 - Die Slowakei ist (viel, bergisch, Land) _____ für die Binnenschifffahrt

5. Welche Waren und Transportmittel passen Ihrer Meinung nach zusammen? Ordnen Sie zu.

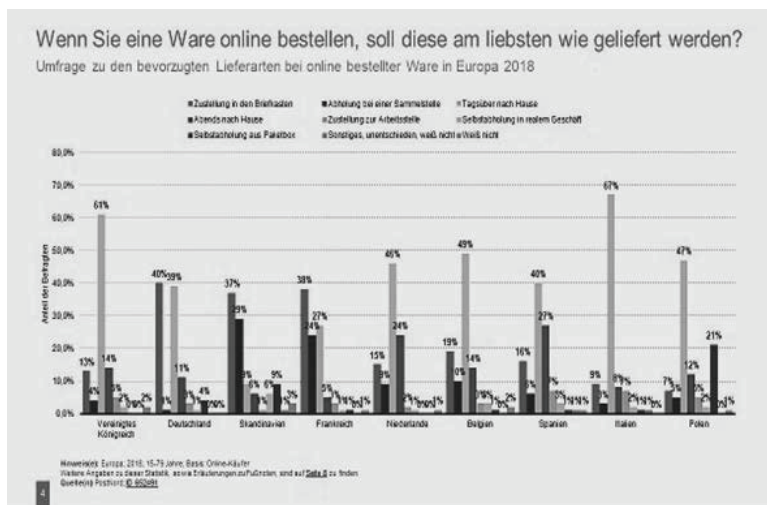


statista.com

- | | |
|---------------------------|-----------------|
| 1. Bergbauerzeugnisse | a. Binnenschiff |
| 2. chemische Erzeugnisse | b. Eisenbahn |
| 3. Erdöl/Erdgas | c. Flugzeug |
| 4. Holzwaren | d. LKW |
| 5. Maschinen/Fahrzeuge | e. Rohrleitung |
| 6. Nahrungs-/Genussmittel | f. Seeschiff |

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

6. In welchen Ländern werden welche Lieferarten bevorzugt? Ordnen Sie zu.



statista.com

- | | |
|-----------------|-------------------------------------|
| 1. Deutschland | a. abends nach Hause |
| 2. Frankreich | b. Abholung bei einer Sammelstelle |
| 3. Italien | c. tagsüber nach Hause |
| 4. Polen | d. Selbstabholung in einem Geschäft |
| 5. Skandinavien | e. Selbstabholung aus der Paketbox |
| 6. Spanien | f. Zustellung in den Briefkasten |

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

7. Schauen Sie sich das Foto an und beantworten Sie folgende Fragen.



Andrey Popov (stock.adobe.com)

- Was ist mit dem Briefkasten passiert?
- Wie ist die Reaktion des Mannes?
- Was denkt er wohl?
- Was befindet sich im Briefkasten?
- Was kann man gegen zu viele Werbesendungen tun?
- Welche anderen Alternativen haben Werbeleute für ihre Sendungen?

8. Schauen Sie sich das Diagramm an und ergänzen Sie richtige Ausdrücke.



statista.com

beschädigt werden, keine Benachrichtigungskarte, Pakete bei Nachbarn abgeben, schlechte Deutschkenntnisse, unfreundliches Benehmen, zu spät ankommen

- _____, obwohl man zu Hause ist.
- Paketzusteller hinterlassen _____.
- Viele Pakete _____.
- Ein Fünftel der Pakete kommt zwar an, aber _____.
- Jeder Sechste ist von _____ der Paketzusteller genervt.
- Nur 10% der Deutschen klagen über _____ der Paketzusteller.

9. Lesen Sie den Text und beschäftigen Sie sich mit den nachstehenden Aufgaben zum Text.

„Drohen bald Drohnen-Staus?“

Die neuen Fluggeräte machen nicht nur Spaß, sie sind auch sehr vielseitig. Doch nicht jedes Einsatzgebiet ist sinnvoll.

Haben Sie etwa noch keine Drohne? Dann wird es höchste Zeit, in den nächsten Elektronikmarkt zu fahren und sich einen dieser schicken Quadrocopter zu sichern. Wer technisch etwas anspruchsvoller ist, kann dafür problemlos 5000 Euro und mehr hinblättern. Aber Moment mal – ist es nicht total antiquiert, sich in Zeiten des Online-Handels mühsam in ein stationäres Geschäft zu begeben? Allein die viele Zeit, die man braucht, um dorthin zu gelangen. Dann die vielen fremden

Menschen, an denen man sich vorbeidrängeln muss – und nirgendwo ist zu lesen, was andere Kunden kauften, die sich für diesen Artikel interessierten.

Da ist es doch viel zeitgemäßer, das Fluggerät online zu bestellen. Aber auch hier von Fortschritt keine Spur. Wer bei Amazon eine Drohne ordert, bekommt irgendwann von einem mutmaßlich unterbezahlten Paketdienst-Mitarbeiter einen Karton vor die Tür gestellt und muss das Gerät dann erst mal einsatzbereit machen. Wir erinnern uns: Eigentlich wollte Amazon doch demnächst damit anfangen, besonders eilige Sendungen per Drohne an der Haustür abzuliefern – oder, wenn keiner da ist, in den Garten plumpsen zu lassen. Doch selbst das ist aus Sicht technikaffiner Kunden noch nicht das Optimum. Die einzig zufriedenstellende Lösung für diese wichtige Zielgruppe wäre eine Drohne, die sich selber zustellt.

Warnwesten sind keine Option

Immerhin werden die Dinge immer schlauer. So arbeiten britische Wissenschaftler an Spezialdrohnen, die eines Tages selbstständig Schlaglöcher auf den Straßen finden und reparieren könnten. Dabei soll ihnen ein eingebauter 3-D-Drucker helfen, der die Löcher in null Komma nix wieder zuschmiert. Doch so sehr sich die Drohnen auch sputen mögen – es wäre nur eine Frage der Zeit, bis die erste von einem rücksichtslosen Autoraser über den Haufen gefahren würde. Dass die Fluggeräte während der Arbeit orangefarbene Warnwesten tragen, ist keine Option: Der Stoff würde sich in den Rotorblättern verfangen. Der Straßenbau-drohne sollen nach den Vorstellungen der Forscher weitere Hightech-Apparate folgen. So soll eine autonome Drohne kaputte Straßenlaternen ausfindig machen und irgendwann auch mal reparieren. Unter der Erde sollen derweil Roboter die bekanntermaßen maroden britischen Rohrleitungen kontrollieren und bei Bedarf instandsetzen.

Ein viel diskutiertes Einsatzgebiet der Drohnentechnik sind auch Lufttaxis, die Pendler staufrei von A nach B bringen sollen. Digital-Staatsministerin Dorothee Bär von der CSU glaubt sogar, dass wir schon in fünf Jahren unsere Brötchen per Flugtaxi holen werden. Dass die Politikerin in ein Start-up-Unternehmen für ebensolche Flugtaxis investiert hat, ist natürlich purer Zufall. Unabhängig davon könnten sich Kunden in einigen Jahren die Frage stellen, warum sie ihr vollvernetztes Digitalheim für so eine niedrige Tätigkeit wie Brötchenholen überhaupt verlassen sollen, wo das eine schlaue Drohne doch ganz von alleine erledigen könnte. Wenn der Ausbau des schnellen Internets nicht so langsam vorangehe, könnten Bäcker ihre Produkte auch durchs Netz jagen. Dann gäbe es jeden Morgen frische Brötchen aus dem 3-D-Drucker.

Noch keine Alternative für Pendler

Wenn man sich vorstellt, dass all die Pendler, die sich heute in ihren Autos über verstopfte Straßen quälen, künftig durch die Lüfte schweben, könnte es über den großen Städten ziemlich eng werden. Doch bis die Meldung „Drohende Drohnens-taus“ über den Ticker läuft, dürften noch ein paar Jährchen vergehen. Der Flugzeugexperte Florian Holzapfel von der TU München schätzt die Kosten für so ein Gerät derzeit auf 250000 bis 500000 Euro.

Auch Drohnen zum Warentransport werden sich nur langsam durchsetzen. Zur sofortigen Belieferung eines Amazon-Kunden, der um Mitternacht noch ganz schnell eine neue Zahnbürste braucht, wird sich ihr Einsatz vielleicht nie lohnen. Anders sieht es aus bei richtig teuren Transportgütern. So setzten Rauschgiftschmuggler schon heute auf Drogen-Drohnen. Online bestellen kann man bei entsprechenden Anbietern aber nur über das Darknet. Dreimal auf den Amazon-Prime-Button klicken, einen streng geheimen Code eingeben und warten, bis der Amazon-Crime-Button erscheint. Mit Doppelklick in den Warenkorb legen, bestätigen, fertig!

Quelle: Werner Ludwig, *Stuttgarter Zeitung* vom 08.08.2018

- Lesen Sie den Text noch einmal und korrigieren Sie die falschen Sätze gemäß dem Textinhalt.
 - a. Eine Drohne kostet nicht mehr als 5000 Euro.
 - b. An Spezialdrohnen arbeiten bereits deutsche Wissenschaftler.
 - c. Alle Drohnen werden orangefarbene Warnwesten tragen.
 - d. Digital-Staatsministerin Dorothee Bär ist ein Mitglied der SPD.
 - e. Drohnen zum Warentransport werden sich ganz schnell durchsetzen.
 - f. Die Ware kann man mit einem Klick in den Warenkorb legen.
- Ordnen Sie den folgenden Wörtern entsprechende Erklärungen zu. Arbeiten Sie bei Bedarf mit dem Wörterbuch.

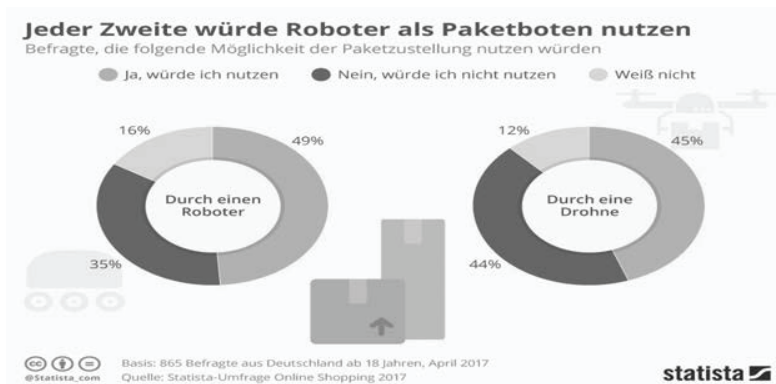
*der Autoraser (), das Darknet (), der Hightech-Apparat (), der Pendler (),
das Start-up-Unternehmen (), der Ticker ()*

- a. Zugriff auf das Netz nicht ohne weiteres möglich
- b. ein hochtechnologisches Gerät
- c. Unternehmensgründung mit einer innovativen Geschäftsidee
- d. Er fährt Auto mit deutlich überhöhter Geschwindigkeit.
- e. ein Ausgabemedium für durchlaufende Listen von Informationen
- f. Er bewegt sich regelmäßig zwischen Wohnort und Arbeitsstätte hin und her.

- Ordnen Sie untenstehende Oberbegriffe folgenden Wortreihen zu.
das Gerät, das Internet, der Mensch, die Lieferung, der Ort, die Zeit

- Forscher, Autoraser, Bäcker:
- Online, der Button, der Klick:
- die Drohne, der Drucker, das Flugtaxi:
- antiquiert, zeitgemäß, künftig:
- die Straße, das Digitalheim, München:
- abliefern, zustellen, bringen:

10. Diskutieren Sie folgende Fragen in der Gruppe. Begründen Sie Ihre Aussagen.



statista.com

- Warum ist die Hälfte der Deutschen für Drohnen oder Roboter als Paketzusteller?
- Welche Vorteile hat menschenlose Warenlieferung?
- Welche Gefahren für Menschen bringt die Warenlieferung mithilfe von Drohnen mit sich?
- Wodurch unterscheidet sich ein Roboter von einer Drohne bei der Warenlieferung?
- In welchen Bereichen sind Roboter und Drohnen als Paketzusteller vorstellbar?
- Welche Güter können ein Roboter oder eine Drohne gar nicht liefern?

11. Tragen Sie alle 10 Lösungen (größtenteils in den Texten und Übungen zu finden) in entsprechende Reihen ein. Die fett nummerierten Buchstaben ergeben das Lösungswort.

[illegible]

- (1) Synonym zu *Versandgebühr*
- (2) Erinnerung an eine nicht erfüllte Verpflichtung
- (3) eine der Ausschlussklauseln bei der Lieferung
- (4) wird jeder Lieferung beigelegt
- (5) Verspätung bei der Zahlung

- (6) gebührenfrei (z. B. Lieferung)
- (7) beim Export von Waren erforderlich
- (8) Schiff zur Lieferung von Massenwaren
- (9) Synonym zu *Zulieferer*
- (10) Termin der Lieferung

12. Schriftlicher Ausdruck: Vereinbaren Sie mit einer Transportfirma schriftlich alle nötigen Bedingungen für die Lieferung von ein paar ganz konkreten Waren.

Wortschatz

1. Benachrichtigungskarte <-, -en> f – Information über die Möglichkeit der Sendungsabnahme im Postamt – awizo pocztowe
2. Binnenschifftransport <-[e]s, -e> m – Transport über schiffbare Flüsse, Kanäle oder Seen (meist mit Motorschiffen) – transport rzeczny / śródlądowy
3. CIM-Frachtbrief <-[e]s, -e> m – Internationaler Eisenbahnfrachtbrief – Międzynarodowy Kolejowy List Przewozowy
4. CMR-Frachtbrief <-[e]s, -e> m – Internationaler Frachtbrief im Straßengüterverkehr – Międzynarodowy List Przewozowy (w transporcie lądowym)
5. Deckung <-, -en> f – Warenversicherung im Seetransport – ubezpieczenie towaru w transporcie morskim
6. Einzelversicherungsvertrag <-[e]s, -verträge> m – Versicherungsvertrag für eine Warenlieferung – jednorazowa polisa ubezpieczeniowa
7. Frachtbrief <-[e]s, -e> m – Lieferschein m – list przewozowy
8. Frachtdokument <-[e]s, -e> m – Lieferungszeugnis s, Lieferungsurkunde f – dokument przewozowy
9. Frachtvertrag <-[e]s, -verträge> m – Liefervetrag m – umowa spedycyjna
10. Frankolieferung <-, -en> f – kostenfreie Lieferung – bezpłatna dostawa
11. Handelsfaktura <-, -fakturen> f – Handelsrechnung f – faktura handlowa
12. Kurierempfangsbestätigung <-, -en> f – Lieferbeweis beim Versand im Kurierverkehr – potwierdzenie odbioru przesyłki kurierskiej
13. Lieferant <-en, -en> m – Spediteur m – dostawca
14. Lieferfrist <-, -en> f – Liefertermin m – czas dostawy
15. Lieferschein <-[e]s, -e> m – Frachtbrief m – list przewozowy
16. Lieferservice <-, kein Plural> m – Lieferdienst m – usługi dostawcze

17. Lieferung <-, -en> f – Zustellung f, Fracht f, Verfrachtung f – dostawa
18. Lieferverszug <-[e]s, kein Plural> m - Verspätung bei der Lieferung – opóźnienie w dostawie
19. Luftfrachtbrief <-[e]s, -e> m - Air Waybill [= AWB] – Lotniczy List Przewozowy
20. Lufttransport <-[e]s, -e> m – Transport auf dem Luftweg – transport lotniczy
21. Mahnung <-, -en> f – die Erinnerung an etw. – upomnienie
22. Nachfrist <-, -en> f – der zusätzliche, spätere Termin – termin dodatkowy, późniejszy termin
23. Paketbote <-n, -n> m – Paketzusteller / Kurier m – kurier
24. Paketbox <-, -en> f – Behälter für Pakete – paczkomat
25. Posteinlieferungsschein <-[e]s, -e> m – Lieferbeweis beim Versand im Postverkehr – poświadczenie wpłynięcia przesyłki do urzędu pocztowego
26. Rahmenversicherungsvertrag <-[e]s, -verträge> m – Versicherungsvertrag für mehrere Warenlieferungen – ramowa polisa ubezpieczeniowa
27. Sammelstelle <-, -en> f – Lagerstelle für Kuriersendungen – punkt odbioru przesyłek kurierskich
28. Seefrachtbrief <-[e]s, -e> m - Konnossement nt / Bill of Lading [= B/L] – Morski List Przewozowy
29. Seetransport <-[e]s, -e> m - Transport auf dem Wasserweg mit unterschiedlichen Schiffstypen – transport morski
30. Selbstabholung <-, -en> f – Warenabholung auf eigene Faust – osobisty odbiór zamówionego towaru (np. w sklepie)
31. Selbstlieferung <-, -en> f – eigene Lieferung – dostawa we własnym zakresie
32. Spediteur <-[e]s, -e> m - Lieferant m – dostawca
33. Straßentransport <-[e]s, -e> m - Transport auf dem Landweg – transport lądowy
34. Sukzessivlieferung <-, -en> f – fortlaufende Lieferung – dostawa wieloetapowa
35. Transportmittel <s, -> nt – Verkehrsmittel nt – środek transportu
36. Ursprungszeugnis <-ses, -se> nt – Zeugnis über das Herkunftsland der Ware – świadectwo pochodzenia towaru
37. Versandkosten <Plural> - Lieferungskosten <Plural> – koszty transportu
38. Versicherungsschein <-[e]s, -e> m - Versicherungszertifikat nt – dowód ubezpieczenia

39. Versicherungszertifikat <-[e]s, -e> nt - Versicherungsschein m – dowód ubezpieczenia
40. Vertragspartei <-, -en> f – Vertragspartner m – strona umowy
41. Warenabsender <-s, -> m – jmd, der eine Ware wegschickt – nadawca towaru
42. Warenempfänger <-s, -> m – jmd, der eine Ware bekommt – odbiorca towaru
43. Warenlieferung <-, -en> f – Logistik f, Spedition f, Güterverkehr m – transport towarów
44. rechtzeitig – termingerecht – w terminie, na czas
45. unentbehrlich – notwendig – niezbędny, konieczny/ie
46. versandfertig – lieferfertig – gotowy do wysyłki
47. Deckung bis Versicherungssumme – Kostenerstattung bis zur Betragshöhe im Versicherungsschein – pokrycie kosztów do kwoty ubezpieczenia
48. eine Handlung vornehmen – eine Maßnahme ergreifen – przedsięwziąć jakiś krok
49. etw. bescheinigen – etw. bekräftigen – poświadczać coś
50. etw. in dreifacher Ausfertigung ausstellen – etw. als Original mit zwei Kopien anfertigen – wystawić / sporządzić coś w trzech egzemplarzach
51. höhere Gewalt – ein Geschehnis, das man nicht beeinflussen kann – siła wyższa
52. in null Komma nix – bis etw. völlig verschwindet – do zera
53. jmdm die Wahl überlassen – jmd darf etw. selber wählen – pozostawić komuś wolność wyboru
54. Lieferung frei Haus [= DDP] – kostenlose Lieferung an die Haustür – bezpłatna dostawa do domu
55. Lieferungen sind vorbehalten, solange der Vorrat reicht – Waren werden geliefert, solange sie im Lager vorhanden sind – dostawa do wyczerpania zapasów
56. mit einer Zahlung im Rückstand sein – nicht rechtzeitig bezahlt haben – zalegać z płatnością
57. nach bestem Ermessen – nach bestem Wissen – wedle najlepszej wiedzy

KAPITEL 12

WARENREKLAMATION (Ewa Wojaczek)

Sehen Sie sich das Foto an und beantworten Sie die Fragen.



pixabay.com

- Womit assoziieren Sie das Foto? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Waren Sie auch schon einmal mit Ihren Einkäufen unzufrieden? Warum?
- Wie gehen Sie mit unpassenden Einkäufen bzw. Geschenken um?
- Denken Sie lange nach, bevor Sie etwas kaufen oder kaufen Sie etwas eher spontan?
- Wonach richten Sie sich bei der Wahl der Waren?

Bei der Wahl eines **Online-Händlers** ist für sehr viele Online-Käufer die Möglichkeit unkomplizierter und kostenloser Retouren ausschlaggebend. Bei Einkäufen in den meisten **Online-Shops** können Produkte in einem gewissen Zeitraum ohne Angabe von Gründen zurückgegeben werden, was im **gesetzlichen Widerrufsrecht** garantiert wird. Demzufolge wird den Kunden im Online-Handel die Möglichkeit einer **Retoure** innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Ware eingeräumt. Einige Händler bieten ihren Kunden eine noch längere **Retourfrist von 30 Tagen**, und nur

ganz wenige eine Frist von sogar 100 Tagen an. Diese Möglichkeit wird dann natürlich auch oft von den Kunden genutzt, die **Waren, die ihren Erwartungen nicht entsprechen**, einfach zurückzuschicken. Viele **Rücksender** bestellen auch mehrere Alternativen mit der Absicht, nicht benötigte Waren anschließend zurückzugeben. **Die retournierten Artikel** werden dann von ihren Herstellern als sog. „**A-Waren**“ wiederverkauft. Unter den retournierten Artikeln befinden sich auch viele reklamierte Waren. Nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch **ist eine Reklamation** nur dann **gerechtfertigt**, wenn die Ware oder Dienstleistung, die reklamiert wird, **fehlerhaft** ist, d.h. wenn sie **verdeckte Fehler, Fabrikationsfehler** oder **Transportschäden (Lieferungsfehler)** hat. **Vermerke** über **äußerlich erkennbare Mängel** einer Ware oder seiner Verpackung befinden sich oft bereits in den Versanddokumenten. Früher musste eine Reklamation mühsam schriftlich dokumentiert und per Post zugestellt werden. Heute kann man per Digitalkamera und E-Mail zeitnah alles festhalten und übermitteln, was für die **Bearbeitung einer Reklamation** erforderlich ist, und schnellere Informationsmittel (z. B. E-Mails, Mobiltelefone oder Skype) haben die Wartezeit deutlich reduziert. Infolge der Reklamation kann die reklamierte Ware **gegen ein mangelfreies Produkt getauscht** werden oder (meist) **an den Verkäufer gegen Erstattung des Kaufpreises zurückgeschickt** werden. Andernfalls behält der Kunde die nicht ganz fehlerfreie Ware, während **ein Teilbetrag des Kaufpreises ihm erstattet wird**. Nur ganz selten werden **Warenmängel auf Kosten des Verkäufers beseitigt**. Die Reklamationen sind also manchmal mit für Geschäfte ziemlich hohen Kosten (**Retourversandkosten** sowie Kosten für die Sichtung, Identifikation, Aufbereitung, Reinigung oder Reparatur von Artikeln) verbunden. Die reklamierten Waren werden später häufig **entsorgt** bzw. **recycelt**, und nur leicht beschädigte Waren können von ihren **Herstellern** als sog. „**B-Waren**“ an Resteverkäufer verkauft werden.

1. Lesen Sie den Text und widmen Sie sich den nachstehenden Aufgaben zum Text.

[...] Die Verwendung, Be- und Verarbeitung unserer Erzeugnisse geschieht auf Gefahr des Käufers. Eine anwendungstechnische Beratung unsererseits ist unverbindlich und befreit den Käufer nicht von der Prüfung unserer Produkte auf ihre Eignung für seine Zwecke.

[...] Mängel sind uns unverzüglich schriftlich anzuzeigen. Mängelrügen können demnach nur berücksichtigt werden, wenn der Käufer die Ware unverzüglich nach ihrer Ankunft an dem vereinbarten Bestimmungsort sorgfältig - erforderlichenfalls durch Probeverarbeitung - untersucht und uns die vermeintlichen Mängel

spätestens innerhalb von 3 Tagen nach Ankunft, nachweislich verborgene Mängel sofort nach Entdeckung schriftlich angezeigt hat. Die Mängelrüge berechtigt den Käufer nicht zur Zurückhaltung von Rechnungsbeträgen. Nach Durchführung einer vereinbarten Abnahme der Ware ist die Rüge von Mängeln, die bei der vereinbarten Art der Abnahme feststellbar sind, ausgeschlossen.

[...] Unterlässt er die rechtzeitige Anzeige oder wird die Ware von ihm verarbeitet oder verbraucht, gilt die Ware als genehmigt. Für einen rechtzeitig gerügten wesentlichen Mangel, der in der Herstellung liegt oder nachweislich nicht nach dem Versand entstanden ist, leisten wir Zug um Zug gegen Erfüllung der Zahlungsverpflichtung des Käufers und Rückstellung der bemängelten Ware nach unserer freien Wahl Verbesserung oder Ersatz. Sofern eine Verbesserungs- oder Ersatzleistung nicht möglich sein, misslingen oder von uns nicht oder nicht in angemessener Frist erbracht werden sollte, sind wir nach unserer freien Wahl zur Preisminderung oder Wandlung verpflichtet.

[...] Gibt der Käufer uns nicht unverzüglich Gelegenheit uns von dem Mangel zu überzeugen, entfallen alle Mängelansprüche. Bei Waren, die als deklassiertes Material verkauft worden sind, stehen dem Käufer bezüglich der angegebenen Fehler und solcher Fehler, mit denen er üblicherweise zu rechnen hat, keine Gewährleistungsansprüche zu.

[...] Jede Gewährleistung unsererseits entfällt zudem bedingungslos, wenn:

- der Käufer oder ein Dritter die von uns gelieferten Gegenstände unsachgemäß behandelt, bearbeitet oder verändert hat; oder
- Mängel aus Witterungseinflüssen wegen unsachgemäßer Lagerung entstanden sind; oder
- Mängel durch Nichtbeachtung unserer technischen Hinweise für die Behandlung und Verarbeitung der von uns gelieferten Gegenstände entstanden sind; oder
- unser Vorlieferer unmittelbar gegenüber dem Besteller eine Gewährleistung übernimmt.

[...] Alle Gewährleistungsansprüche des Käufers erlöschen nach 6 Monaten, gerechnet ab dem Tage der Erfüllung, soweit im Verhältnis zum Käufer nicht zwingend eine längere gesetzliche Gewährleistungsfrist gilt.

[...] Weitergehende Ansprüche, insbesondere auf Schadenersatz sowie Zurückhaltung von Gegenleistungen stehen dem Käufer nicht zu; davon unberührt bleiben allfällige Haftungsansprüche nach Maßgabe des Punkts 12.

[...] Die vorstehenden Vorschriften gelten auch bei Lieferung anderer als vertragsgemäßer Ware.

[...] Bei Verletzung vertraglicher oder vorvertraglicher Pflichten durch uns oder unsere Erfüllungsgehilfen haften wir nur, soweit uns Schäden unverzüglich gemeldet werden und uns grobes Verschulden (Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit) nachgewiesen wird. Unsere Haftung beschränkt sich zudem auf den zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses voraussehbaren Schaden, und gegebenenfalls auf Mehraufwendungen für einen Deckungskauf, und auf die im Einzelvertrag und/oder diesen AGB ausdrücklich vorgesehenen Ansprüchen des Käufers. Sämtliche weitergehende Ansprüche des Käufers oder unserer sonstigen Vertragspartner oder Dritter, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen, darunter auch der Ersatz für Folgeschäden, entgangenen Gewinn und sonstigen Vermögensschäden und/oder mittelbaren Schäden, die nicht an der Ware selbst entstanden sind. Insbesondere haften wir nicht für Beratung. Der Anspruch auf Schadenersatz endet in jedem Fall mit Ende der Gewährleistungsfrist.

[...] Wir haften zudem nur, soweit für solche Schäden unsere Betriebshaftpflichtversicherung Ersatz leistet. Derzeit beträgt die Deckungssumme im Rahmen der Betriebshaftpflichtversicherung EUR 2 Mio. pauschal für Personen- und/oder Sachschäden. Auf Verlangen wird ein entsprechender Versicherungsnachweis vorgelegt.

[...] Produkthaftungsansprüche betreffend die von uns in Verkehr gebrachten oder vertriebenen Produkte sind sowohl gegen uns als auch gegen unsere Vormänner ausgeschlossen, soweit dies rechtlich zulässig ist, insbesondere auch solche, deren Ausschluss nach § 9 PHG gestattet ist. Ausgeschlossen sind insbesondere alle Ansprüche aus Schäden, die kein Verbraucher im Sinne des § 9 PHG erleidet.

[...] Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass bei Stahlprodukten das Vorhandensein von Haarrissen, Dopplungen und Einschlüsse oder anderen nicht offenkundigen strukturellen Schwächen nicht ausgeschlossen werden kann. Er verpflichtet sich daher, diese Produkte vor Verwendung bzw. Verarbeitung einer Überprüfung (z. B. Ultraschallprüfung, Prüfung der chemischen und mechanischen Eigenschaften, Belastungsprobe, Druckprobe etc.) zu unterziehen, soweit dies technisch möglich ist. Soweit die Produkte in Maschinen, Bauten, Geräte, Fahrzeuge, Apparate, Rohrleitungen eingebaut werden, oder daraus Behälternisse und dgl. gefertigt werden, sind diese jedenfalls durch hinreichende Qualitäts- und Belastungsproben vom Käufer zu überprüfen. Die Überprüfung hat zum frühesten möglichen Zeitpunkt zu erfolgen, um Schäden aus allfälligen Mängeln oder sonstigen Fehlern zu vermeiden bzw. so klein wie möglich zu halten. Bei Produkten, für welche diese Proben technisch nicht möglich sind, ist ein anderes technisch geeignetes Prüfungsverfahren zu verwenden. Bei der Verwendung der Produkte

ist soweit möglich konstruktiv Vorsorge zu treffen, dass allfällige Schäden aus Fehlern der Produkte so gering wie möglich gehalten werden. Gegebenenfalls sind entsprechende Sicherheitseinrichtungen vorzukehren. Der Käufer haftet uns für sämtliche Nachteile, welche uns aus einer Nichterfüllung der Verpflichtungen dieses Punktes entstehen.

Quelle: Allgemeine Geschäftsbedingungen ThyssenKrupp Materials Austria GmbH

Worterklärungen

Deckungssumme, die – das Versicherungsgeld

Gewährleistungsfrist, die – die Garantiedauer

Mängelrüge, die – die Reklamation wegen Warenmängel

Prüfungsverfahren, das – die Prüfungsmethode

Versicherungsnachweis, der – der Versicherungsschein

(für etw.) haften – Verantwortung (für etw.) tragen

auf Verlangen – falls man es fordert

deklariertes Material – mangelhaftes Material

der Anspruch auf Schadenersatz – das Recht auf Schadenersatz

Ersatzleistung erbringen – eine mangelhafte Ware gegen eine mangelfreie tauschen

etw. einer Überprüfung unterziehen – etw. testen

etw. steht jmdm. nicht zu – jmd. hat kein Recht zu etw.

Mängel anzeigen – Mängel melden

Sicherheitseinrichtungen vorkehren – Sicherheitsmaßnahmen unternehmen

Zug um Zug – Schritt für Schritt

- **Kreuzen Sie an, ob die Aussagen richtig oder falsch sind, d. h. ob sie dem Textinhalt entsprechen**

Aussagen	richtig	falsch
Der Käufer muss die erhaltene Ware auf ihre Eignung für seine Zwecke prüfen		
Nach der Mängelrüge hält der Käufer aus Sicherheit den ganzen Rechnungsbetrag zurück		
Es wird manchmal auch für Mängel aus Witterungseinflüssen gehaftet.		
In § 9 PHG steht geschrieben, welche Ansprüche ausgeschlossen werden.		
Haarrisse kommen bei Stahlprodukten gar nicht vor		
Die Belastungsprobe ist eines der Prüfungsverfahren		

- **Schreiben Sie folgende Abkürzungen im Wortlaut aus. Arbeiten Sie bei Bedarf mit dem Wörterbuch.**

Mio.	–
PHG	–
z. B.	–
etc.	–
dgl.	–
bzw.	–

- **Formulieren Sie die Sätze mit Hilfe der Wörter in den Klammern um.**

- Die Verwendung unserer Erzeugnisse geschieht auf Gefahr des Käufers. (haften)
- Mängel sind uns unverzüglich schriftlich anzuzeigen. (direkt)
- Alle Gewährleistungsansprüche des Käufers erlöschen nach 6 Monaten. (gelten)
- Die vorstehenden Vorschriften gelten auch bei Lieferung anderer Waren. (betreffen)
- Ausgeschlossen sind insbesondere alle Ansprüche aus Schäden im Sinne des § 9 PHG. (vor allem)
- Die Überprüfung hat zum frühesten möglichen Zeitpunkt zu erfolgen. (müssen)

- **Finden Sie im Text Antonyme zu folgenden Wörtern.**

frühestens	-
verbindlich	-
nachvertraglich	-
fein	-
Verlust	-
beginnen	-

2. Welche Gründe für Retouren passen zu den unten angegebenen Begriffen? Ordnen Sie zu.

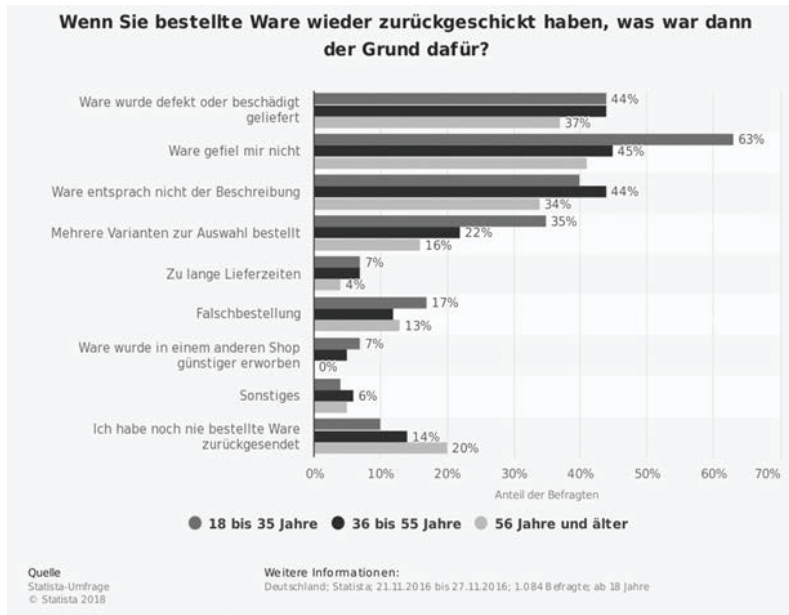


statista.com

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. Der Artikel passt nicht. | a. der Betrug |
| 2. Der Artikel ist defekt oder beschädigt. | b. falsche Größe |
| 3. Der Artikel entspricht nicht der Produktbeschreibung | c. der Fehler |
| 4. Lieferung unvollständig | d. die Ungeduld |
| 5. zu lange Lieferzeit | e. die Unentschiedenheit |
| 6. keine echte Kaufabsicht | f. das Versehen |

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

3. Schauen Sie sich das Diagramm aufmerksam an und ergänzen Sie angabengemäß passende Altersgruppen.



statista.com

- Wählerisch sind eindeutig _____ Menschen.
- Die Produktbeschreibungen lesen aufmerksam meist Menschen im _____ Alter.
- Die Wahlfreiheit schätzen vor allem _____ Leute.
- Am geduldigsten ist die _____ Generation.
- Auf die Preishöhe gucken meist _____ Menschen.
- Mit ihren Einkäufen sind _____ Menschen fast immer zufrieden.

4. Lesen Sie den Text und machen Sie die nachstehenden Aufgaben zum Text.

„10 Sünden bei der Bearbeitung von Reklamationen“

Leider gibt es nach wie vor Unternehmen, die in keiner Weise adäquat mit Kundenbeschwerden umgehen. Im Gegenteil zu anderen Unternehmen scheinen sie

nicht die Regeln zu kennen, welche im Reklamationsmanagement zu mehr Erfolg führen. Nachfolgend lesen Sie die zehn Sünden, die bei Reklamationen besonders schwer wiegen:

1. Den Kunden ignorieren

Der Verkäufer sieht den Kunden, ahnt „Böses“ und geht gleich auf „Tauchstation“. Keine Sorge, der Kunde wird so lange bleiben, bis er seine Reklamation angebracht hat. Durch ewiges Warten kann er natürlich auch noch zusätzlich gereizt werden, sodass der Verkäufer sich nicht nur um die Reklamation, sondern auch noch um die Beruhigung des Kunden kümmern muss.

2. Den Beschwerdegrund bestreiten

„Das ist normal so“ oder „Das ist schon in Ordnung“ sind keine Antworten auf Beschwerden. Klar, es gibt Kunden, die Fehler an einem Produkt zu erkennen glauben, wo wirklich keiner ist. Das ist kein Grund, den Kunden mit einem Standardspruch abzuspeisen. Erklären Sie ihm ruhig und sachlich, warum der vermeintliche Fehler keiner ist.

3. Den Kunden für dumm verkaufen

„Waaas, Ihr Fernseher, den Sie gestern bei mir gekauft haben, funktioniert nicht? Das kann gar nicht sein! Bei uns lief er gestern noch 1a! Kann es sein, dass Sie vergessen haben, den Stecker in die Steckdose zu stecken?“ Wie fühlt sich der Kunde nach dieser Ansprache? Dumm! Und wer möchte sich schon gerne als dumm titulieren lassen? Niemand!

4. Die Bearbeitung auf die lange Bank schieben

Die Devise „manchmal muss man einfach nur lange genug warten und ein Problem löst sich von allein“ ist mit Sicherheit nicht die richtige. Erledigen Sie Reklamationen schnell. Bestätigen Sie den Eingang der Beschwerde zügig und informieren Sie den Kunden über die Bearbeitungsdauer. Eine Bearbeitungszeit von acht Wochen für eine E-Mail an die Servicehotline ist selbst in renommierten Unternehmen keine Seltenheit, aber sicher nicht mehr zeitgemäß!

5. Den Kunden einschüchtern

„Das hat sich vor Ihnen noch niemand getraut!“ oder „Sie sind der Erste und Einzige, der sich hierüber aufregt!“ – Diese Aussagen schüchtern Kunden ein. Und ein eingeschüchterter Kunde wird weder bei Ihnen kaufen noch Ihr Unternehmen weiterempfehlen.

6. Das Blaue vom Himmel erzählen

Der Kunde verlässt sich auf Ihr Wort, enttäuschen Sie ihn nicht! Selbst wenn Sie ihm zu viel versprochen haben und sich im Nachhinein herausstellt, dass es eine sehr hohe Wiedergutmachung ist, halten Sie bitte Ihr Versprechen.

7. Den Kunden vor anderen beleidigen

„Was verstehen Sie schon von ...!“ – Ein einziger Satz, der eine langjährige Kundenbeziehung zerstören kann. Stehen dann zu allem Überfluss noch andere Kunden daneben, können Sie diesen Kunden getrost abschreiben. Selbst wenn Sie als Verkäufer wissen, dass Ihr Kunde etwa auf einem technischen Gebiet nicht unbedingt up to date ist, so lassen Sie ihn das nie fühlen.

8. Beschwerden ausschließlich schriftlich annehmen

Der Kunde steht bei Ihnen im Geschäft und will etwas reklamieren. Sie verlangen es schriftlich. Für den Kunden bedeutet der schriftliche Weg einen höheren Aufwand als der direkte Gang ins Geschäft oder der Griff zum Telefon. Außerdem: Als Verkäufer können Sie ihn durch ein sachliches Gespräch beruhigen, während der Kundenfrust bei einer schriftlichen Reklamation bleibt oder sogar zunimmt. Nutzen Sie den direkten Kontakt zum Kunden. Von Angesicht zu Angesicht lassen sich Probleme – insbesondere bei einfachen Dingen – am besten lösen. In sehr komplexen Fällen ist eine schriftliche Darstellung allerdings häufig für eine rasche Lösung hilfreich.

9. Den Kunden mit Ausflüchten abwimmeln

Nehmen Sie den Kunden ernst. Ein Kunde erkennt faule Ausreden, fühlt sich womöglich auf den Arm genommen und wird beim nächsten Einkauf einen

anderen Anbieter wählen. Statt eine faule Ausrede zu suchen, ist es am besten, den Kunden in einem sachlichen, verständnisvollen und ruhigen Gespräch zu erklären, warum Sie seine Forderungen nicht erfüllen können.

10. Unsachlich und emotional reagieren

Der Kunde ist aufgeregt, vielleicht sogar zornig, weil ein Produkt, das er bei Ihnen erworben hat, Mängel aufweist. Klar, es ist kein schöner Zug von ihm, sich im Vokabular und in der Tonlage zu vergreifen. Zeigen Sie Souveränität! Kopieren Sie auf keinen Fall sein Verhalten, sonst schreien Sie sich womöglich gegenseitig an und eine vernünftige Verhandlungsbasis ist unmöglich. Beruhigen Sie den aufgebrachten Kunden. Dann steht auch einem konstruktiven Gespräch in partnerschaftlicher Atmosphäre nichts mehr im Weg.

Gewusst wie, ist erfolgreiches Reklamationsmanagement gar nicht so schwer: Eine durchdachte und konsequente Strategie, die darauf abgestimmten Prozesse und die richtige Einstellung des Unternehmens und der Mitarbeiter sind die Basis für den kundenorientierten Umgang mit Beschwerden. Und manchmal wie eine Ehe: Wir wissen erst dann, ob wir den richtigen Partner gewählt haben, wenn etwas nicht glattläuft...

Quelle: Sabine Huebner, *10 Faktoren zur Reklamationsbearbeitung*

- **Lesen Sie den Text noch einmal und korrigieren Sie die falschen Sätze.**
 - a. Der Verkäufer darf den Kunden manchmal ignorieren.
 - b. Die Devise „Das Problem löst sich von allein“ hilft immer.
 - c. Man braucht sein Versprechen gar nicht zu halten.
 - d. Der Kundenfrust wird geringer bei einer schriftlichen Reklamation.
 - e. Der Kunde begreift so wie so keine Ausreden.
 - f. Zornig zu sein ist ein schöner Zug.
- **Erläutern Sie auf Deutsch folgende umgangssprachliche Ausdrücke mit eigenen Worten.**
 - a. jmdn. mit einem Standardspruch abspeisen
 - b. jmdn. für dumm verkaufen
 - c. etw. auf die lange Bank schieben
 - d. das Blaue vom Himmel erzählen

- e. jdn mit Ausflüchten abwimmeln
- f. up to date sein

• **Bilden Sie Substantive mit dem bestimmten Artikel aus den folgenden Verben.**

- erfüllen –
- ignorieren –
- kaufen –
- reagieren –
- titulieren –
- wählen –

• **Welche Wörter passen zueinander? Ordnen Sie zu.**

- | | |
|-------------------|-------------------------------|
| 1. beruhigen | a. „Das ist normal“ |
| 2. Beschwerde | b. partnerschaftlich |
| 3. direkt | c. Reklamation |
| 4. empfehlen | d. trösten |
| 5. gegenseitig | e. von Angesicht zu Angesicht |
| 6. Standardspruch | f. weiter |

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

5. **Schauen Sie sich das Foto an und ergänzen Sie folgende Sätze mit den unten angegebenen Wörtern.**



Elnur (stock.adobe.com)

das Beschwerdeschreiben, helfen, der Jurist, die Kanzlei, überlegen, verzweifelt

- a. Die Frau sieht völlig _____ aus.
- b. Der Mann ist _____ vom Beruf.
- c. Sie befinden sich in _____
- d. Der Mann liest _____ der Frau.
- e. Er muss alle Aspekte der Sache gut _____
- f. Die Frau hofft, dass der Mann ihr bei der Reklamation _____

6. Übersetzen Sie folgende Sätze ins Deutsche mithilfe des Wortschatzes im Formular.

Warenreklamationen

Bitte das Online-Formular ausfüllen und absenden.
Sie erhalten daraufhin eine Fallnummer und Informationen zum weiteren Verlauf.

Welche Warenkategorie betrifft die Reklamation?

☐ **Verbrauchssteuerepflichtige Waren, wie Genussmittel (Tabakwaren, alkoholische Getränke), Kosmetika und Süßigkeiten**
Bei berechtigter Reklamation wird der Kaufpreis zurückerstattet.

☐ **Kleidung, Accessoires, Geschenkartikel und Spielzeug**
Soweit vorrätig, wird die Ware bei berechtigter Reklamation ersetzt. Andernfalls wird der Kaufpreis erstattet.

☐ **Elektroartikel und Kameras**
Die Ware wird zur Reparatur eingeschickt. Bitte beachten Sie: Sollte der Schaden nicht von der Garantie abgedeckt werden, trägt der Kunde die Reparaturkosten (z.B. Benutzerfehler, Schäden aufgrund von Gewalteinwirkung).

Bearbeitungszeit

5 Arbeitstage nach Erhalt der Anfrage bis zur Auswertung. ☐ Hinzu kommt die Reparatur- und Versandzeit bei Reparaturen von Elektroartikel Artikel ☐ (i.d.R. 1-2 Wochen)

Produktinformation

Bitte Belegdaten eingeben:

Belegnummer

Terminalnummer

Beschreibung der Ware (Name, Marke usw.)

Noch 7000 Zeichen zur Verfügung

Kundeninformation

Vorname*

Nachname*

E-Mail*

Bitte E-Mail wiederholen*

Telefonnummer

Sind Sie Mitglied vom Color Club? ☐ Ja ☒ Nein

<https://colorline.no/webforms/varereklamasjon/sforce-de.html>

- a. W każdym piśmie reklamacyjnym należy podać numer rozpatrywanej sprawy.
 - b. Reklamacja może dotyczyć tylko jednej z trzech wymienionych w formularzu kategorii towarów.
 - c. W przypadku uznania reklamacji perfum klient otrzymuje zwrot ceny ich zakupu.
 - d. Wybrakowane zabawki wymieniane są na nowe, o ile pozwalają na to zasoby magazynowe.
 - e. Jeżeli reklamowany aparat fotograficzny ma uszkodzenia spowodowane jego niewłaściwym użytkowaniem, wysyłany jest do naprawy, której koszty pokrywa klient.
 - f. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi z reguły pięć dni roboczych.
7. Schauen Sie sich das Reklamationsformular an und ergänzen Sie folgende Sätze angabengemäß.

eltric K. Heckel GmbH
Weiherstr. 29
D - 95448 Bayreuth
Telefon (0049) 0921/89732
Telefax (0049) 0921/89721
www.eltric.com



Kd.-Nr.

Absender

Warenreklamation-Abwicklungsschein:
Diesen ausgefüllten Abwicklungsschein bitte der Warenrücksendung beilegen!

bestehend aus Karton mit kg

Bitte beachten Sie folgende Punkte:

1. Wir gewähren Ihnen 4 Wochen Rückgaberecht. Die Ware muss im verkaufsfähigem Zustand sein.
2. Weiterhin können nur Artikel zurückgenommen werden, die in Originalverpackung und nicht älter als 12 Monate sind, wobei wir anteilige Kosten für die Prüfung und Bearbeitung in Höhe von 20% in Abzug bringen.
3. Größere Rücksendungen können auch abgeholt werden. Bitte informieren Sie Ihren Sachbearbeiter unter der Fax-Nummer (0049) 0921/89721.
4. Technische Produkte müssen immer komplett mit Zubehör und Fehlerbeschreibung zurückgesendet werden.
5. Bei Garantie-Reparaturen bitte den Kaufbeleg und die Garantiekarte beilegen. Bei fehlenden Unterlagen können wir keine Garantiereparaturen durchführen.
6. Rücksendungen bitte unbedingt freimachen (unfreie Rücksendungen werden nicht angenommen).

Rückgabe durch:

☐ ADM ☐ DHL ☐ Trans-O-Flex ☐ zur Abholung durch **eltric** (4) ☐

Pos	Menge	Art.-Nr.	Bezeichnung	RG- oder LS-Nummer	Code * und Grund angeben
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					

* Rückgabecode					
01	Ware falsch bestellt (Rücklieferung)	06	Doppellieferung		
02	Ware defekt	07	Ware nicht bestellt		
03	Falscher Artikel geliefert	08	Verpackung beschädigt		
04	Ware zu spät geliefert	09	Technischer Defekt (Fehlerbeschreibung beilegen)		
05	Ware entspricht nicht den Vorstellungen	10	Transportschaden (Schadensbestätigung beilegen)		

Datum

Unterschrift

eltric.de

8. Tragen Sie alle 10 Lösungen (größtenteils in den Texten und Übungen zu finden) in entsprechende Reihen ein. Die fett nummerierten Buchstaben ergeben das Lösungswort.

[illegible]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

- (1) Synonym zu *Garantie*
- (2) Firmenverantwortung
- (3) einer der Fehler bei Obst oder Gemüse
- (4) Schaden bei der Lieferung
- (5) umgetauschtes Teil
- (6) Verzicht auf die Bestellung
- (7) Berechnungseinheit (bei der Garantie)
- (8) Synonym zu *Preissenkung*
- (9) Breite, Höhe und Tiefe eines Gerätes
- (10) Synonym zu *Produktionsfehler*

9. Schriftlicher Ausdruck. Reklamieren Sie schriftlich ein paar Ihnen bereits zugeliferte Waren. Erläutern Sie dabei den Grund für die Reklamation sowie Ihre Entschädigungserwartungen.

Wortschatz

1. „A-Ware“ <-, -n> f – retournierte, aber nicht beschädigte Ware – pełnowartościowy towar ze zwrotu
2. Benutzerfehler <-s, -> m – Gebrauchsfehler m – wada spowodowana niewłaściwym użytkowaniem
3. „B-Ware“ <-, -n> f – retournierte, leicht beschädigte Ware – niepełnowartościowy towar ze zwrotu
4. Deckungssumme <-, -en> f – Versicherungsgeld nt – kwota odszkodowania
5. Ersatzleistung <-, -en> f – Warentausch m – wymiana towaru
6. Fabrikationsfehler <-s, -> m – Produktionsfehler m – wada fabryczna
7. Fallnummer <-, -n> f – Nummer der Sache – numer sprawy
8. Garantiekarte <-, -n> f – Karte mit Garantiebedingungen – karta gwarancyjna
9. Gewährleistung <-, -en> f – Garantie f – gwarancja, rękojmia
10. Gewährleistungsfrist <-, -en> f – Garantiedauer f – okres gwarancji
11. Kaufbeleg <-[e]s, -e> m – Kassenbon m – paragon, dowód zakupu
12. Lieferungsfehler <-s, -> m – Transportschaden m – wada powstała podczas transportu towaru
13. Mängelanspruch <-s, -ansprüche> m – Forderung wegen Mängel – roszczenie z powodu wad towaru
14. Mängelrüge <-, -n> f – Reklamation einer fehlerhaften Ware – reklamowanie wad towaru

15. Online-Händler <-s, -> m – sprzedawca internetowy
16. Online-Shop <-[s], -s> m – Geschäft im Internet – sklep internetowy
17. Preisminderung <-, -en> f – Preisreduzierung f – obniżenie ceny
18. Retoure <-, -n> f – zwrot towaru
19. Retourversandkosten <Plural> – Kosten des Warenrückversandes – koszty odesłania towaru
20. Rücksender <-s, -> m – jmd, der eine Ware zurückschickt – osoba zwracająca towar
21. Sachbearbeiter <s, -> m – Beamte m – referent
22. Schadenersatz <-es, kein Plural> m – Rückerstattung f, Ausgleich m, Wiedergutmachung f – odszkodowanie
23. Verbesserungsleistung <-, -en> f – Warenkorrektur f – naprawa towaru
24. Vermerk <-[e]s, -e> m – Notiz f – uwaga, adnotacja
25. Versicherungsnachweis <-es, -e> m – Versicherungsschein m – dowód ubezpieczenia
26. etw. entsorgen – etw. recyceln / wegschaffen – zutylizować coś, pozbyć się czegoś
27. fehlerhaft – wadliwy
28. Ansprüche auf etw. stehen jmdm nicht zu. – jmd hat kein Recht auf Forderung von etw. – Komuś nie przysługuje prawo do roszczeń z tytułu czegoś.
29. auf Verlangen – falls man es fordert – na żądanie
30. äußerlich erkennbarer Mangel <-s, Mängel> m – deutlich sichtbarer Fehler – wada widoczna gołym okiem
31. Bearbeitung einer Reklamation – Berücksichtigung der Reklamation – rozpatrzenie reklamacji
32. bei berechtigter Reklamation – nach positiver Bearbeitung der Reklamation – w przypadku pozytywnego rozpatrzenia / uznania reklamacji
33. das gesetzliche Widerrufsrecht – Recht auf die Warenretoure – ustawowe prawo do zwrotu towaru
34. das Versprechen halten – das Wort halten – dotrzymać obietnicy / słowa
35. deklassiertes Material – mangelhaftes Material – towar gorszej jakości
36. den Erwartungen nicht entsprechen – nie spełniać oczekiwań
37. Die Reklamation ist gerechtfertigt. – Reklamacja jest zasadna.
38. die Reparaturkosten tragen – für die Reparatur selbst zahlen – ponosić / pokrywać koszty naprawy
39. die Ware an den Verkäufer gegen Erstattung des Kaufpreises zurückschicken – die Ware zurückschicken und den Betrag dafür vom Verkäufer

- zurückerhalten – odesłać sprzedawcy towar i uzyskać zwrot zapłaconej za niego kwoty
40. Ersatzleistung erbringen – eine mangelhafte Ware gegen eine andere tauschen – dokonać wymiany towaru
41. etw. einer Überprüfung unterziehen – etw. testen – poddać coś kontroli, skontrolować coś
42. etw. gegen ein mangelfreies Produkt tauschen – ein fehlerfreies Produkt statt ein fehlerhaftes fordern - wymienić coś na produkt niewybrakowany
43. etw. zur Kenntnis nehmen – etw. beachten – przyjąć coś do wiadomości
44. für etw. haften – Verantwortung für etw. tragen – ponosić odpowiedzialność za coś
45. Gewährleistungsansprüche erlöschen. – Garantieforderungen sind nicht mehr gültig. – Roszczenia gwarancyjne wygasają.
46. im verkaufsfähigen Zustand – noch nicht gebraucht – w nienaruszonym stanie
47. jmdm ein Teilbetrag des Kaufpreises erstatten – jmdm ein Teil des Warenpreises zurückgeben – zwrócić komuś część ceny towaru
48. Mängel anzeigen – Mängel melden – zgłosić wady / usterki
49. Schäden aufgrund von Gewalteinwirkung – Schäden, die mit Gewalt verursacht wurden – uszkodzenia powstałe wskutek użycia siły
50. Schäden vermeiden – Schäden gering wie möglich halten – zapobiegać powstawaniu szkód
51. Sicherheitseinrichtungen vorkehren – Sicherheitsmaßnahmen unternehmen – przedsięwziąć środki bezpieczeństwa
52. verdeckter Fehler – verborgener Mangel – wada utajona / ukryta
53. Vorsorge treffen – vorsichtig handeln – postępować ostrożnie
54. Warenmängel auf Kosten des Verkäufers beseitigen – den Verkäufer finanziell bei der Beseitigung der Warenmängel belasten – usunąć wady towaru na koszt sprzedawcy
55. Zug um Zug – persönlich – z ręki do ręki

KAPITEL 13

WILLKOMEN IN DER WELT DER BÜROKRATIE FORMULARE RUND UM DIE ARBEIT (Izabela Olszewska)

Sehen Sie sich die Fotos an und beantworten Sie die Fragen.



pixabay.com

- Vergleichen Sie die Fotos – was haben sie Ihrer Meinung nach alle gemeinsam?
- Was für Gebäude sind das? Was befindet sich darin?
- Welchem Zweck dienen die Gebäude? Welche Funktionen erfüllen sie?

1. Kommentieren Sie die folgenden Sprichwörter, Zitate und Aphorismen.

Das Amt macht wohl satt, aber nicht klug (Sprichwort)

Geld regiert die Welt (Sprichwort)

Die Bürokratie ist es, an der wir alle krank (Otto von Bismarck)

Die Fesseln der gequälten Menschheit sind aus Kanzleipapier“ (Franz Kafka)

*Formulardeutsch ist eine gelungene Mischung aus Schizophrenie
und Schikane*“ (Erhard Bellermann)

DAS FORMULAR

Vordruck zur Beantwortung bestimmter Fragen oder für bestimmte Angaben
(DUDEN)

Formulare sind gedruckte Vorlagen für Berichterstattungen, Rechnungen, Bestellungen, Verträge usw. mit Feldern, die zum Ausfüllen vorgesehen sind. Als eine Art von Texten werden sie als nützliche Texte (Gebrauchstexte) klassifiziert, da sie im täglichen Verkehr Informationen überliefern sollen. Formulare finden wir hauptsächlich in der Administration (z. B. Anträge), im Handel (Verträge) aber auch als Element der zwischenmenschlichen Kommunikation (siehe z. B. Kontaktformular, Einladung). Formulare sind bereits seit der Erfindung des Druckes im Umlauf, aber im 19. Jahrhundert, als Postämter populär wurden und für jedermann zugänglich waren, wurden sie immer beliebter. Zu den älteren Formularen, auch blanko ausgefüllt, gehören Checks und Telegramme.

2. Lesen Sie den folgenden Arbeitsvertrag und machen Sie danach die nachstehenden Aufgaben dazu.¹

<p style="text-align: center;">DER ARBEITSVERTRAG</p> <p style="text-align: center;">zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer[in] abgeschlossener Vertrag, der ein Arbeitsverhältnis begründet (DUDEN)</p>
<p style="text-align: center;">Arbeitsvertrag</p>
<p>Zwischen - nachfolgend „Arbeitgeber“ genannt - (ggf.: vertreten durch.....) und Herrn/Frau wohnhaft..... nachfolgend „Arbeitnehmer/-in“ genannt – wird folgender Arbeitsvertrag geschlossen:</p>
<p style="text-align: center;">§ 1 Beginn des Arbeitsverhältnisses</p> <p>Das Arbeitsverhältnis beginnt am ...</p>
<p style="text-align: center;">§ 2 Probezeit</p> <p>Das Arbeitsverhältnis wird auf unbestimmte Zeit geschlossen. Die ersten sechs Monate (oder: drei Monate) gelten als Probezeit. Während der Probezeit kann das Arbeitsverhältnis beiderseits mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden. oder Dieser Vertrag wird auf die Dauer von sechs Monaten (oder: drei Monaten) vom bis zum zur Probe abgeschlossen. Nach Ablauf dieser Befristung endet das Arbeitsverhältnis, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn nicht bis zu diesem Zeitpunkt eine Fortsetzung des Arbeitsverhältnisses vereinbart wird. Innerhalb der Probezeit kann das Arbeitsverhältnis mit einer Frist von zwei Wochen gekündigt werden, unbeschadet des Rechts zur fristlosen Kündigung (befristetes Probearbeitsverhältnis).</p>

¹ Die präsentierten Formulare sind unverbindliche Muster, die im konkreten Einzelfall geändert bzw. ergänzt werden müssen.

§ 3 Tätigkeit

Der Arbeitnehmer wird als eingestellt
und vor allem mit folgenden Arbeiten beschäftigt:

Er verpflichtet sich, auch andere Arbeiten auszuführen – auch an einem anderen Ort -, die seinen Vorkenntnissen und Fähigkeiten entsprechen. Dies gilt, soweit dies bei Abwägung der Interessen des Arbeitgebers und des Arbeitnehmers zumutbar und nicht mit einer Lohnminderung verbunden ist.

§ 4 Arbeitsvergütung

Der Arbeitnehmer erhält eine monatliche Bruttovergütung von € / einen Stundenlohn von Euro.

Soweit eine zusätzliche Zahlung vom Arbeitgeber gewährt wird, handelt es sich um eine freiwillige Leistung. Auch die wiederholte vorbehaltlose Zahlung begründet keinen Rechtsanspruch auf Leistungsgewährung für die Zukunft. Ein Anspruch auf Zuwendungen besteht nicht für Zeiten, in denen das Arbeitsverhältnis ruht und kein Anspruch auf Arbeitsentgelt besteht. Dies gilt insbesondere für Elternzeit, Wehr- und Zivildienst und unbezahlte Freistellung. Voraussetzung für die Gewährung einer Gratifikation ist stets, dass das Arbeitsverhältnis am Auszahlungstag weder beendet noch gekündigt ist.

§ 5 Arbeitszeit

Die regelmäßige wöchentliche Arbeitszeit beträgt Stunden. Beginn und Ende der täglichen Arbeitszeit richten sich nach der betrieblichen Einteilung.

§ 6 Urlaub

Der Arbeitnehmer hat Anspruch auf einen gesetzlichen Mindesturlaub von derzeit 24 Arbeitstage im Kalenderjahr – ausgehend von einer Fünf-Tage-Woche. Der Arbeitgeber gewährt zusätzlich einen vertraglichen Urlaub von weiteren Arbeitstagen. Bei der Gewährung von Urlaub wird zuerst der gesetzliche Urlaub eingebracht.

Der Zusatzurlaub mindert sich für jeden vollen Monat, in dem der Arbeitnehmer keinen Anspruch auf Entgelt bzw. Entgeltfortzahlung hat oder bei Ruhen des Arbeitsverhältnisses um ein Zwölftel. Für den vertraglichen Urlaub gilt abweichend von dem gesetzlichen Mindesturlaub, dass der Urlaubsanspruch mit Ablauf des Übertragungszeitraums am 31.3. des Folgejahres auch dann verfällt, wenn er wegen Arbeitsunfähigkeit des Arbeitnehmers nicht genommen

werden kann. Der gesetzliche Urlaub verfällt in diesem Fall erst 15 Monate nach Ende des Urlaubsjahres.

Bei Ausscheiden in der zweiten Jahreshälfte wird der Urlaubsanspruch gezwölftelt, wobei die Kürzung allerdings nur insoweit erfolgt, als dadurch nicht der gesetzlich vorgeschriebene Mindesturlaub unterschritten wird.

Bei Beendigung des Arbeitsverhältnisses sind verbleibende Urlaubsansprüche innerhalb der Kündigungsfrist abzubauen, soweit dies möglich ist.

Die rechtliche Behandlung des Urlaubs richtet sich im Übrigen nach den gesetzlichen Bestimmungen.

§ 7 Krankheit

Ist der Arbeitnehmer infolge unverschuldeter Krankheit arbeitsunfähig, so besteht Anspruch auf Fortzahlung der Arbeitsvergütung bis zur Dauer von sechs Wochen nach den gesetzlichen Bestimmungen. Die Arbeitsverhinderung ist dem Arbeitgeber unverzüglich mitzuteilen. Dauert die Arbeitsunfähigkeit länger als drei Kalendertage, hat der Arbeitnehmer eine ärztliche Bescheinigung über das Bestehen sowie deren voraussichtliche Dauer spätestens an dem auf den dritten Kalendertag folgenden Arbeitstag vorzulegen. Diese Nachweispflicht gilt auch nach Ablauf der sechs Wochen. Der Arbeitgeber ist berechtigt, die Vorlage der Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung früher zu verlangen.

§ 8 Verschwiegenheitspflicht

Der Arbeitnehmer verpflichtet sich, während der Dauer des Arbeitsverhältnisses und auch nach dem Ausscheiden, über alle Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren.

Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen diese Verpflichtung verpflichtet er sich eine Vertragsstrafe in Höhe einer Bruttomonatsvergütung zu zahlen. Die Geltendmachung eines weiteren Schadens bleibt dem Arbeitgeber vorbehalten.

§ 9 Nebentätigkeit

Jede entgeltliche oder das Arbeitsverhältnis beeinträchtigende Nebenbeschäftigung ist nur mit Zustimmung des Arbeitgebers zulässig.

§ 10 Vertragsstrafe

Der Arbeitnehmer verpflichtet sich für den Fall, dass er das Arbeitsverhältnis nicht vertragsgemäß antritt oder das Arbeitsverhältnis vertragswidrig beendet, dem Arbeitgeber eine Vertragsstrafe in Höhe einer halben Bruttomonatsvergütung für einen Vertragsbruch bis zum Ende der Probezeit und einer Bruttomonatsvergütung nach dem Ende der Probezeit zu zahlen. Das Recht des Arbeitgebers, weitergehende Schadensersatzansprüche geltend zu machen, bleibt unberührt.

§ 11 Kündigung

Nach Ablauf der Probezeit beträgt die Kündigungsfrist vier Wochen zum 15. oder Ende eines Kalendermonats. Jede gesetzliche Verlängerung der Kündigungsfrist zugunsten des Arbeitnehmers gilt in gleicher Weise auch zugunsten des Arbeitgebers. Die Kündigung bedarf der Schriftform. Vor Antritt des Arbeitsverhältnisses ist die Kündigung ausgeschlossen.

Der Arbeitgeber ist berechtigt, den Arbeitnehmer bis zur Beendigung des Arbeitsverhältnisses freizustellen. Die Freistellung erfolgt unter Anrechnung der dem Arbeitnehmer eventuell noch zustehenden Urlaubsansprüche sowie eventueller Guthaben auf dem Arbeitszeitkonto. In der Zeit der Freistellung hat sich der Arbeitnehmer einen durch Verwendung seiner Arbeitskraft erzielten Verdienst auf den Vergütungsanspruch gegenüber dem Arbeitgeber anrechnen zu lassen.

Das Arbeitsverhältnis endet spätestens mit Ablauf des Monats, in dem der Arbeitnehmer das für ihn gesetzlich festgelegte Renteneintrittsalter vollendet hat.

§ 12 Verfall-/Ausschlussfristen

Alle Ansprüche aus dem Arbeitsverhältnis verfallen, wenn sie nicht innerhalb einer Ausschlussfrist von drei Monaten nach ihrer Fälligkeit gegenüber dem Vertragspartner schriftlich geltend gemacht und im Falle der Ablehnung durch den Vertragspartner innerhalb von weiteren drei Monaten eingeklagt werden. Hiervon unberührt bleiben Ansprüche, die auf Handlungen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen.

Die Ausschlussfrist gilt nicht für den Anspruch eines Arbeitnehmers auf den gesetzlichen Mindestlohn. Über den Mindestlohn hinausgehende Vergütungsansprüche des Arbeitnehmers unterliegen hingegen der vereinbarten Ausschlussfrist.

§ 13 Zusätzliche Vereinbarungen

.....

§ 14 Vertragsänderungen

Aus dem reinen einseitigen Verhalten des Arbeitgebers erwachsen dem Arbeitnehmer keine vertraglichen Rechtsansprüche, sofern nicht eine mündliche oder schriftliche einvernehmliche Vertragsänderung vorliegt (Ausschluss der betrieblichen Übung).

.....

Ort, Datum

.....

Unterschrift Arbeitnehmer/-in

.....

Unterschrift Arbeitgeber

Wörtererklärungen

Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, die – die Krankmeldung

Arbeitsverhältnis, das – die Anstellung, die Beschäftigung

Arbeitsvergütung, die – Bezahlung für geleistete Arbeit

Ausschlussfrist, die – Zeit, nach deren Ablauf Ansprüche erlöschen

Befristung, die – die Terminierung, die Beschränkung

einvernehmlich – in Übereinstimmung

Geltendmachung, die – Forderung

Kündigungsfrist, die – Zeitraum zwischen Kündigungszugang und Beendigung des Arbeitsverhältnisses

Zuwendung, die – finanzielle Unterstützung

Zuwiderhandlung, die – Handlung gegen ein Verbot

• Setzen Sie die passenden Substantive ein.

- Die regelmäßige Arbeitszeit beträgt 40 _____.
- Der Arbeitgeber kann dem _____ zugewiesenen Aufgabenbereich je nach den _____ Erfordernissen ergänzen oder auch ändern.
- Die _____ ist jeweils am Monatsende fällig und wird auf das vom Arbeitnehmer benannte Konto _____.
- Der _____ zahlt folgende _____ (z. B. Urlaubsgeld, Weihnachtsgeld) in den Monaten August und Dezember in Höhe von 1000 Euro.
- Im Krankheitsfall hat der Arbeitnehmer _____, spätestens jedoch nach Ablauf des dritten Kalendertages, dem Arbeitgeber eine ärztlich erstellte _____ vorzulegen, aus der sich die voraussichtliche Dauer der Krankheit _____.

• **Übersetzen Sie ins Deutsche.**

- a. Formularz umowy o pracę zawiera informacje m.in. dot. ustalonych przez strony warunków zatrudnienia, jak: rodzaj i miejsce wykonywania pracy, wymiar czasu pracy, składniki wynagrodzenia, ich wysokość oraz podstawę prawną ich ustalenia, a także termin rozpoczęcia pracy.
- b. Umowa o pracę została zawarta w dniu 01.09.2019 pomiędzy panem Adamem Kowalskim a firmą ABCD na czas nieokreślony na następujących warunkach.
- c. Proszę podać przyczyny uzasadniające zawarcie niniejszej umowy o pracę.
- d. Okres wypowiedzenia wynosi 100 dni.
- e. W tym miejscu powinien widnieć podpis pracodawcy lub osoby upoważnionej do składania oświadczeń w imieniu pracodawcy.

3. **Denglisch im Beruf. Finden Sie deutschsprachige Namen für die folgenden Stellen.**

- (a) *Technical Senior Expert*, (b) *Data Analyst*, (c) *Senior Data Scientist*, (d) *Associate Head of Regulatory Affairs*, (e) *User Experience Designer*, (f) *IT Business Engineer*, (g) *Servicekraft*, (h) *Brand Strategist*, (i) *Direktmarketing Manager*, (j) *Product Owner*

4. **Erklären Sie die Bedeutung der folgenden Wörter, Wendungen sowie Abkürzungen.**

- (a) *AGB*, (b) *der Stundenlohn*, (c) *FAQ*, (d) *fristlose Kündigung*, (e) *die Probezeit*, (f) *die Bruttomonatsvergütung*, (g) *entgeltliche Nebenbeschäftigung*, (h) *der Vertragsbruch*, (i) *vertragliche Rechtsansprüche*, (j) *die Nebenabreden*

5. **Schreiben Sie Synonyme zu den folgenden Formulierungen.**

- a. der Arbeitnehmer hat Anspruch auf
- b. Die Vorlage ist früher zu verlangen
- c. Im Übrigen gelten die jeweils maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen
- d. Der Arbeitnehmer erhält eine monatliche Vergütung
- e. Der als Anlage beigefügte Einstellungsfragebogen ist Bestandteil des Vertrages
- f. der Arbeitgeber ist berechtigt

- g. Jede Kündigung hat schriftlich zu erfolgen
- h. unter Berücksichtigung der Wünsche des Arbeitnehmers
- i. Die Vergütung ist jeweils am Monatsende fällig
- j. Der Arbeitgeber kann den dem Arbeitnehmer zugewiesenen Aufgabenbereich je nach den geschäftlichen Erfordernissen ergänzen oder auch ändern

6. Nennen Sie die Antonyme dazu.

- a. fristlose Kündigung
- b. eine monatliche Vergütung
- c. die Sonderzuwendungen
- d. Urlaubsanspruch in Werktagen
- e. ein Anspruch auf Zuwendungen
- f. die Gewährung einer Gratifikation
- g. der Arbeitnehmer wird eingestellt
- h. individuelle Arbeitstage pro Woche
- i. unabhängig von der Höhe des Verdienstes
- j. Beginn des Arbeitsverhältnisses

7. Konstruieren Sie bitte das Formular eines allgemeinen Arbeitsvertrages mit Minimalangaben. Verwenden Sie die im Kasten angegebenen Daten und beachten Sie dabei die folgenden Punkte:

- Vertragsparteien
- Beginn des Arbeitsverhältnisses
- Arbeitsort
- Beschreibung der Tätigkeit
- Arbeitsentgelt
- Kündigung des Arbeitsverhältnisses
- anzuwendende Vereinbarungen
- Sonstiges

Stichwort	<i>Jobs / Praktika / Ausbildung / Ort / PLZ / Land</i>
Kategorien	<i>Ausbildungsangebote / Praktika / IT / Ingenieurberufe, Techniker / Maschinenbau / Beratung, Consulting / Architektur, Bauwesen / Finanzen, Controlling, Steuern / Freiberufler, Selbstständigkeit / Forschung, Wissenschaft / Marketing, Werbung / PR, Medien / Transport und Logistik /</i>

Stellen	<i>IT-Architekt / wissenschaftlicher Mitarbeiter / Koch / Industriemechaniker / Teamleiter Marketing / Data Manager / Lebensmitteltechniker / Mediengestalter / Unternehmensberater / Sachbearbeiter / Mathematiker / ReferentIn für Informationssicherheit / Werkstudent Digital IT / Hausmeister / Pflegeassistent im ambulanten Dienst / Sozialpädagoge / Bankkaufmann /</i>
----------------	---

8. Lesen Sie den folgenden Personalfragebogen und machen Sie danach die nachstehenden Aufgaben dazu.

<p align="center">DER PERSONALFRAGEBOGEN</p> <p align="center">Formular mit einer Aufstellung von Daten einer Person (DUDEN)</p>

Personalfragebogen		
(grau hinterlegte Felder sind vom Arbeitgeber auszufüllen)		
Persönliche Angaben:		
Familienname ggf. Geburtsname	Vorname	
Straße und Hausnummer inkl. Anschriftenzusatz	PLZ, Ort	
Geburtsdatum	Geschlecht	<input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich
Versicherungsnummer gem. Sozialvers.Ausweis	Familienstand	
Geburtsort, -land – <i>nur bei fehlender Versicherungs-Nr.</i>	Schwerbehindert	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein
Staatsangehörigkeit	Arbeitnehmernummer Sozialkasse – Bau	
Kontonummer (IBAN)	Bankleitzahl/Bankbezeichnung (BIC)	
Beschäftigung		
Eintrittsdatum	Ersteintrittsdatum	Betriebsstätte
Berufsbezeichnung		Ausgeübte Tätigkeit
<input type="checkbox"/> Hauptbeschäftigung		<input type="checkbox"/> Nebenbeschäftigung
Üben Sie weitere Beschäftigungen aus?		<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein

Höchster Schulabschluss <input type="checkbox"/> ohne Schulabschluss <input type="checkbox"/> Haupt-/Volksschulabschluss <input type="checkbox"/> Mittlere Reife/gleichwertiger Abschluss <input type="checkbox"/> Abitur/Fachabitur	<input type="checkbox"/> ohne beruflichen Ausbildungsabschluss Höchste Berufsausbildung <input type="checkbox"/> Anerkannte Berufsausbildung <input type="checkbox"/> Meister/Techniker/gleichwertiger Fachschulabschluss <input type="checkbox"/> Bachelor <input type="checkbox"/> Diplom/Magister/Master/Staatsexamen <input type="checkbox"/> Promotion
--	---

Beginn der Ausbildung:	Voraussichtliches Ende der Ausbildung:	Im Baugewerbe beschäftigt seit
Wöchentliche Arbeitszeit: <input type="checkbox"/> Vollzeit <input type="checkbox"/> Teilz.	Ggf. Verteilung d. wöchentl. Arbeitszeit (Std.) Mo Di Mi Do Fr Sa	Urlaubsanspruch (Kalenderjahr)
Kostenstelle	Abt. -Nummer	Personengruppe

Befristung

<input type="checkbox"/> Das Arbeitsverhältnis ist befristet / <input type="checkbox"/> zweckbefristet	Befristung Arbeitsvertrag zum:
<input type="checkbox"/> Schriftlicher Abschluss des befristeten Arbeitsvertrages	Abschluss Arbeitsvertrag am:
<input type="checkbox"/> befristete Beschäftigung ist für mindestens 2 Monate vorgesehen, mit Aussicht auf Weiterbeschäftigung	

Weitere Angaben

Steuer

Identifikationsnr.	Finanzamt-Nr.	Steuerklasse/Faktor	Kinderfreibeträge	Konfession
--------------------	---------------	---------------------	-------------------	------------

Sozialversicherung

Gesetzl. Krankenkasse (bei PKV: letzte ges. Krankenkasse)			Elterneigenschaft <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
KV	RV	AV	PV	UV – Gefahrtarif

Entlohnung

Bezeichnung	Betrag	Gültig ab	Stundenlohn	Gültig ab
Bezeichnung	Betrag	Gültig ab	Stundenlohn	Gültig ab
Bezeichnung	Betrag	Gültig ab	Stundenlohn	Gültig ab

VWL - nur notwendig, wenn Vertrag vorliegt

Empfänger VWL	Betrag	AG-Anteil (Höhe mtl.)
	Seit wann	Vertragsnr.
Kontonummer (IBAN)	Bankleitzahl/Bankbe- zeichnung (BIC)	

Angaben zu den Arbeitspapieren

Arbeitsvertrag	<input type="checkbox"/> liegt vor
Bescheinigung über LSt. -Abzug	<input type="checkbox"/> liegt vor
SV-Ausweis	<input type="checkbox"/> liegt vor
Mitgliedsbescheinigung Krankenkasse	<input type="checkbox"/> liegt vor
Bescheinigung zur privaten Krankenversicherung	<input type="checkbox"/> liegt vor
VWL Vertrag	<input type="checkbox"/> liegt vor
Nachweis Elterneigenschaft	<input type="checkbox"/> liegt vor
Vertrag Betriebliche Altersversorgung	<input type="checkbox"/> liegt vor
Schwerbehindertenausweis	<input type="checkbox"/> liegt vor
Unterlagen Sozialkasse Bau/Maler	<input type="checkbox"/> liegt vor

Angaben zu steuerpflichtigen Vorbeschäftigungszeiten im laufenden Kalenderjahr

Zeitraum von	Zeitraum bis	Art der Beschäftigung	Anzahl der Beschäftigungstage

Erklärung des Arbeitnehmers: Ich versichere, dass die vorstehenden Angaben der Wahrheit entsprechen. Ich verpflichte mich, meinem Arbeitgeber alle Änderungen, insbesondere in Bezug auf weitere Beschäftigungen (in Bezug auf Art, Dauer und Entgelt) unverzüglich mitzuteilen.

Wörtererklärungen

Befristung, die – zeitlich begrenzt, mit festgelegter Frist

Entgelt, das – die Bezahlung, der Lohn

geringfügig Beschäftigten, die – ein Arbeitsverhältnis mit begrenztem Einkommen

Konfession, die – die religiöse Gemeinschaft

kurzfristig beschäftigt – für kurze Zeit in einem Arbeitsverhältnis stehend

Mitgliedsbescheinigung, die – ein Schriftstück, das die Angehörigkeit zu einer Krankenkasse bestätigt

Schwerbehindertenausweis, der – amtlicher Nachweis einer schweren Krankheit

Sozialversicherung, die – die Versicherung des Arbeitnehmers im Fall einer Krankheit o.ä.

unverzüglich mitteilen – umgehend informieren

- **Zulässig oder unzulässig? Welche Fragen verletzen die Persönlichkeitsrechte und dürfen im Personalfragebogen nicht gestellt werden? Verwenden Sie bei der Diskussion die im Kasten angegebenen Formulierungen und Stichpunkte.**

Religionszugehörigkeit, ethnischer Hintergrund des Bewerbers, Vorliegen einer Schwerbehinderung, Partei – sowie Gewerkschaftszugehörigkeit, Vorstrafen, Vermögensverhältnisse, bestehende Lohn-/ Gehaltspfändungen, Vorliegen einer Heiratsabsicht, Höhe der vorherigen Vergütung, beruflicher Werdegang, Arbeitspapiere, Lohnsteuerabzugsmerkmale, Einwilligung zur elektronischen Übermittlung von Bescheinigungen, Angaben zu weiteren Beschäftigungen

9. Übersetzen Sie folgende Wörter und Wendungen ins Deutsche.

- szare pola wypełnia pracodawca;
- wykonywany zawód;
- miejsce wykonywania pracy;
- krótkoterminowe zatrudnienie;
- tygodniowy czas pracy;
- elektroniczne przekazywanie danych;
- wcześniejsze zatrudnienie;
- bieżący rok kalendarzowy;

- i. Czy posiada Pan/i dzieci?
- j. Obowiązek opłacania składki emerytalnej.

10. Bilden Sie Sätze unter Verwendung der angegebenen Wörter und Wendungen.

- a. die Berufsbezeichnung;
- b. Befreiung von der Versicherungspflicht;
- c. mit Aussicht auf Weiterbeschäftigung;
- d. ohne beruflichen Ausbildungsabschluss;
- e. Anschriftenzusatz;
- f. Betriebliche Altersversorgung;
- g. Vorlage der Lohnsteuerkarte;
- h. steuerpflichtige Vorbeschäftigungszeiten;
- i. im laufenden Kalenderjahr;
- j. wöchentliche Arbeitszeit.

11. Verbalisieren Sie die folgenden Stichpunkte.

- a. die Auswahl einer Person;
- b. das Verlangen der Lohnsteuerkarte;
- c. die Ablehnung der Zusammenrechnung der monatlichen Arbeitsentgelte;
- d. die Angabe zur Anzahl der Beschäftigungstage;
- e. die Information bezüglich der Art der ausgeübten Tätigkeit;
- f. die Hinterlegung der Bescheinigung;
- g. die Angaben zu den Arbeitspapieren;
- h. die Verteilung der wöchentlichen Arbeitszeit;
- i. die Übermittlung von Arbeits- und Nebeneinkommensbescheinigungen;
- j. das Vorliegen des Schwerbehindertenausweises.

12. Lesen Sie den folgenden Praktikumsvertrag und machen Sie im Anschluss die nachstehenden Aufgaben dazu.

<p style="text-align: center;">DAS PRAKTIKUM</p> <p style="text-align: center;">im Rahmen einer Ausbildung außerhalb der [Hoch]schule abzuleistende praktische Tätigkeit (DUDEN)</p>

Praktikumsvertrag
<p>Zwischen</p> <p style="text-align: right;">- nachfolgend „Arbeitgeber“ genannt -</p> <p>(ggf.: vertreten durch.....)</p> <p>und</p> <p>Herrn/Frau</p> <p>wohn</p> <p>haft.....</p> <p>- nachfolgend „Praktikant/-in“ genannt - wird folgender Praktikantenvertrag geschlossen:</p>
<p style="text-align: center;">§ 1 Tätigkeitsbereich</p> <p>Dem Praktikanten/Der Praktikantin wird von der Arbeitgeber Gelegenheit gegeben, sich einen Einblick in die Tätigkeit als _____ zu verschaffen. Insbesondere wird dem Praktikanten/der Praktikantin die Möglichkeit geboten, sich in folgenden Bereichen Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p style="text-align: center;">§ 2 Vertragsdauer</p> <p>Das Praktikum beginnt am _____ und endet am _____.</p> <p>Die Probezeit beträgt einen/ zwei/ drei Monate.</p>

§ 3 Kündigung

Während der Probezeit kann der Praktikantenvertrag jederzeit gekündigt werden. Eine Kündigungsfrist ist dabei nicht zu beachten.

Will der Praktikant/die Praktikantin das Praktikum nach Ablauf der Probezeit aufgeben, kann er/sie den Vertrag mit einer Frist von 4 Wochen kündigen.

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann das Vertragsverhältnis außerdem von beiden Parteien fristlos gekündigt werden.

Die Kündigung ist schriftlich und -nach Ablauf der Probezeit- unter Angabe der Kündigungsgründe zu erklären.

§ 4 Tägliche Beschäftigungsdauer

Die regelmäßige tägliche Beschäftigungsdauer des Praktikanten/der Praktikantin beträgt _____ Stunden.

Beschäftigungsbeginn ist _____ Uhr.

§ 5 Vergütung

Für die Dauer seiner/ihrer Beschäftigung erhält der Praktikant/die Praktikantin eine Vergütung in Höhe von _____ € brutto pro Monat.

Die Vergütung wird jeweils fällig zum 15./ / letzten Arbeitstag des Monats.

§ 6 Urlaub

Dem Praktikanten/Der Praktikantin stehen _____ Urlaubstage zu.

§ 7 Sonstige Vereinbarungen

Zwischen dem Arbeitgeber und dem Praktikanten/der Praktikantin wurde außerdem folgende Vereinbarung getroffen:

Ich bestätige, beide Vertragsausfertigungen gelesen und auf ihre Übereinstimmung hin überprüft zu haben.

(Ort)

(Datum)

Arbeitgeber

Praktikant/in

Unterschrift des gesetzlichen Vertreters

Wörtererklärungen

Beschäftigungsdauer, die – die Beschäftigungszeit, die Arbeitszeit

fällig – erforderlich, bezahlt zu werden

Frist, die – das Datum, der Zeitraum

gesetzlicher Vertreter, der – Person mit Vertretungsrecht auf Grund gesetzlicher Bestimmungen

sich einen Einblick verschaffen – etw. im Detail prüfen

Tätigkeitsbereich, der/das – Arbeitsgebiet, Sachbereich

Übereinstimmung, die – das Einverständnis

Vergütung, die – die Entlohnung

Vertragsausfertigung, die – die Vertragsabschrift

Vereinbarung treffen – eine Einigung erzielen

Vorliegen eines wichtigen Grundes, das – eine berechtigte Erklärung

13. Setzen Sie die fehlenden Wörter ein.

- a. Das Unternehmen ist _____, die für das Praktikum erforderlichen _____ zu vermitteln.
- b. Im Falle einer krankheitsbedingten _____ hat der Praktikant/ die Praktikantin dem Unternehmen eine ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung _____.
- c. Das _____ zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt für beide _____ unberührt.
- d. Nach der Probezeit ist der Vertrag ordentlich mit einer _____ von vier Wochen _____.
- e. Die Praktikumsgeberin /Der Praktikumsgeber _____ Beiträge zur Kranken-, Pflege-, und Arbeitslosenversicherung zu _____.

14. Übersetzen Sie ins Deutsche.

- a. Zakład pracy zobowiązuje się do sprawowania nadzoru nad osobami odbywającymi praktykę.
- b. Umowa została zawarta w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.
- c. Wymiar praktyk studentów studiów stacjonarnych wynosi 80 godzin.
- d. Umowa zostaje zawarta na czas odbywania przez studenta praktyki zawodowej.

- e. Praktyki zawodowe odbywają się poza zajęciami semestralnymi przewidzianymi planem studiów. Odbywanie praktyki w trakcie semestru nie zwalnia studenta z obowiązku uczestniczenia w zajęciach.

15. Bewerben Sie sich schriftlich um ein Berufspraktikum. Bitte fragen Sie nach evtl. Vergütung, Versicherungsschutz, Unterkunft sowie Verpflegung. Berücksichtigen Sie folgende Angaben.

- ein Praktikum (Personal / HR, 2 Monate Laufzeit)
- ein Auslandspraktikum (Bauwesen / 4 Monate Laufzeit)
- einen Ausbildungsplatz (Rechnungswesen / 6 Monate Laufzeit)
- eine Werkstudententätigkeit (Personal / unbefristet)
- ein Duales Studium (in Deutschland / 12 Monate Laufzeit)

16. Bereiten Sie ein Telefongespräch bezüglich des Praktikumsvertrags vor. Beachten Sie die dabei folgenden Fragestellungen nach:

- Namen der Vertragsparteien
- Art und Dauer des Praktikums
- Pflichten des Praktikumsunternehmens sowie der Praktikanten
- Arbeitszeiten und Angaben zu Kündigungsfristen

17. Übersetzen Sie ins Polnische.

- a. Als Praktikant(in) wird diejenige Person bezeichnet, die innerhalb einer bestimmten Dauer beruflicher Erfahrung sammeln möchte.
- b. Praktika werden in der Regel für bis zu sechs Monate abgeleistet.
- c. Ein qualifiziertes Praktikum besteht darin, dass die Studierenden mit eigenständigen Aufgaben betraut werden, die ihre fachlichen Vorkenntnisse berücksichtigen.
- d. Zunächst sollte beachtet werden, dass ein Praktikumsvertrag schriftlich verfasst werden sollte.
- e. Ein klassisches Praktikumsverhältnis fällt unter § 26 des Berufsausbildungsgesetzes.

18. Recherchieren und kommentieren Sie schriftlich die heutige Situation auf dem europäischen Arbeitsmarkt (250–300 Wörter).

Wortschatz

1. Bankleitzahl <-, -en > f – Kennziffer eines Geld-bzw. Kreditinstituts – kod banku
2. Entgelt <-[e]s, -e > n – Bezahlung für geleistete Arbeit – wynagrodzenie
3. Freistellung <-, -en > f – Befreiung f – zwolnienie
4. Krankenversicherung <-, -en> f – Versicherung im Falle einer Erkrankung – ubezpieczenie zdrowotne
5. Lohnsteuer <-, n > f – Steuer für Einkünfte – podatek od wynagrodzenia
6. Lohnsteuerkarte <-, -en> f – Unterlage mit persönlichen Daten zur Errechnung von Steuern karta podatkowa
7. Mindestlohn <-[e]s, -löhne> m – niedrigster Lohn, der gesetzlich bestimmt wurde – płaca minimalna, minimalne wynagrodzenie
8. Nebenbeschäftigung <-, -en > f – Nebenjob m– Tätigkeit, die zusätzlich und neben der eigentlichen Tätigkeit ausgeübt wird – praca dodatkowa
9. Nebeneinkommen <-s, -> n – Bezahlung für geleistete Arbeit im Rahmen eines Nebenjobs – dochód dodatkowy
10. Schadensersatzanspruch <-[e]s, -ansprüche> m – Anspruch auf einen Ausgleich für erlittenen Schaden – roszczenie o odszkodowanie
11. Sozialversicherung <-, -en> f – Versicherungssystem, das die Lebensrisiken, wie Krankheit, Arbeitslosigkeit, Pflegefall usw. absichert – ubezpieczenie społeczne
12. Stundenlohn <-[e]s, -löhne> m – Bezahlung für geleistete Arbeit, die nach Stunden bemessen wird – stawka godzinowa
13. Vergütungsanspruch <-[e]s, -ansprüche> m – gesetzlicher Anspruch auf die Belohnung einer Arbeitsleistung – roszczenie dot. zapłaty wynagrodzenia
14. Vertragsstrafe <-, -en> f – Konventionalstrafe f – beim Abschluss eines Vertrags vereinbarte Geldsumme für nicht erbrachte Leistung bezahlt werden muss, die – kara umowna
15. Vertreter, gesetzlicher <-es, -> m – Repräsentant m – reprezentant, przedstawiciel prawny
16. fällig – płatny, wymagany, należny
17. stillschweigend – Diskretion bewahrend, milczący
18. sich etw. aneignen – lernen – przyswoić sobie coś

19. sich richten nach – in Bezug auf etwas handeln – stosować się do
20. vorbehalten – offenlassen – zastrzec sobie
21. auf unbestimmte Zeit – unbefristet – na czas nieokreślony
22. unter Anrechnung – unter Berücksichtigung – z uwzględnieniem

KAPITEL 14

FORMULARE RUND UM DEN ALLTAG (Izabela Olszewska)

Sehen Sie sich die Fotos an und beantworten Sie die Fragen.



unsplash.com.

- Womit assoziieren Sie die Fotos? Was fällt Ihnen spontan dazu ein?
- Beschreiben Sie Ihre Erfahrung mit Bürokratismus. Wie ist die Verwaltung in Ihrem Land/ Ihrer Heimat organisiert?

- Kann man sich auf Beamte verlassen?
- Wie sieht die alltägliche Arbeit der Personen im öffentlichen Dienst aus?

In der Zeit der Globalisierung ist die Bürokratie in dem Alltagsleben eines einzelnen Menschen sowie breiter Bevölkerungsschichten in der Privat- sowie Berufssphäre stark präsent. Verschiedene Vorschriften, Gesetze sowie Verordnungen werden in entsprechenden Formularen, An- sowie Verträgen und ähnlichen Vereinbarungen verbalisiert. Als *‘stille Macht’* genannt, bedient sich die Bürokratie ebenfalls verschiedener Paragraphen, Richtlinien und Kodexen, um z. B. eine bessere Arbeitsorganisation zu gestalten. Die Gegner solcher Art der hierarchisierten Verwaltung verstehen aber die Bürokratie als ein Instrument der Manipulation und wünschen sich, diese abzubauen.

1. Kommentieren Sie die folgenden Sprichwörter, Zitate und Aphorismen:

Durch Schaden wird man klug (Sprichwort)

Erst die Arbeit, dann das Vergnügen (Sprichwort)

Wie gewonnen, so zerronnen (Sprichwort)

„Unser Alltagsleben besteht aus lauter erhaltenden, immer wiederkehrenden Verrichtungen. Dieser Zirkel von Gewohnheiten ist nur Mittel zu einem Hauptmittel, unserm irdischen Dasein überhaupt, das aus mannigfaltigen

Arten zu existieren gemischt ist“ (Novalis)

„Das Tagtägliche erschöpft mich!“ (Ludwig van Beethoven)

2. Kommentieren Sie ihren Werktag, Arbeitstag sowie Ihren Wochentag. Verwenden Sie dabei die folgenden Funktionsverbgefüge:

- *Abschied nehmen von;*
- *auf Ablehnung stoßen;*
- *einen Antrag stellen auf;*
- *in Betracht ziehen;*
- *in Kraft treten;*
- *in Frage stellen;*
- *einen Rat geben;*
- *Stellung nehmen zu;*
- *ein Urteil fällt über;*
- *Wert legen auf;*

- *in Zweifel ziehen;*
- *in Kauf nehmen;*
- *zur Verfügung stellen.*

MUSTERFORMULARE FÜR DEN ALLTAG

DER ANTRAG – die Forderung; das Gesuch (DUDEN)

Urlaubsantrag	
Hiermit beantrage ich..... PersonalNr:	
Arbeitstage:	
<input type="checkbox"/> bezahlten Urlaub <input type="checkbox"/> Freizeitausgleich <input type="checkbox"/> Sonderurlaub <input type="checkbox"/> unbezahlten Urlaub Begrün-	
dung (für unbezahlten- und Sonderurlaub)	
vonbis.....	
..... Ort/Datum Unterschrift Mitarbeiter
<input type="checkbox"/> Urlaub ist genehmigt wie beantragt <input type="checkbox"/> genehmigt von..... bis	
..... Ort/Datum Unterschrift
..... Ort/Datum evtl. Unterschrift Kunde

Wörtererklärungen

Freizeitausgleich, der – Vergütung von Überstunden durch zusätzlichen Urlaub

Genehmigung, die – eine Erlaubnis

Personalnummer, die – Nummer, die zu administrativen Zwecken jedem Mitar-
beiter gegeben wird

3. Übersetzen Sie die folgenden Anträge ins Polnische.

- Antrag auf Einbürgerung
- Antrag auf Ortsabwesenheit
- Antrag auf Fahrkostenerstellung
- Antrag auf Lohnsteuer-Ermäßigung
- Antrag auf Haushaltshilfe
- Antrag auf Elterngeld
- Antrag auf Hartz-4
- Antrag auf Genehmigung einer Geldanlage
- Antrag auf Mietminderung
- Antrag auf Bewilligung von Ratenzahlungen

4. Formulieren Sie einen beispielhaften Antrag. Beachten Sie dabei die unten angegebenen Wörter und Wendungen.

- *Sehr geehrte Damen und Herren, hiermit stelle ich einen Antrag auf ...*
- *Ich bitte Sie darum, mich zeitnah über Ihre Entscheidung zu informieren*
- *Mit freundlichen Grüßen / Genehmigung zu ...*
- *Ich bestätige die Richtigkeit und Vollständigkeit der in diesem Antrag gemachten Angaben*
- *Bitte übersenden Sie mir unentgeltlich Auskunft über ...*
- *Bitte teilen sie mir mit ...*
- *Hiermit beantrage ich gem. §...*
- *Im Zeitraum von bis einschließlich ...*
- *Ich sehe mich daher gezwungen ein (e) zu beantragen*
- *Wir bedauern dies außerordentlich und sind bereit...*
- *Vielen Dank im Voraus für Ihre Unterstützung!*

5. Nennen Sie: eine ausstellende Behörde/ Titel einer beispielhaften Petition/ Gründe einer beantragten Zahlungserleichterung/ Fall einer gegenwärtigen Notlage/ Beispiele für bezahlten Sonderurlaub / Begründung einer Teilzeitarbeit / /

6. Verfassen Sie eine Erörterung zum Thema (250 Wörter): „Wie bestimmt die Bürokratie unseren Alltag“.

7. Schreiben Sie die Sätze zu Ende

- a. Zur eindeutigen Information liegt dem Schreiben eine Kopie _____.
- b. Für weitere Fragen stehe ich Ihnen _____.
- c. Für die wohlwollende Prüfung meines Antrags _____.
- d. Ich bitte um die Erteilung der entsprechenden _____.
- e. Auf der Grundlage folgender Angaben, _____.
- f. Gegen diese Entscheidung lege ich hiermit einen Widerspruch ein, _____.
- g. Gleichzeitig bitte ich um die Mitteilung _____.
- h. In der Begründung sind die rechtlichen Gründe mitzuteilen, _____.
- i. Aufgrund der oben geschilderten Notlage, _____.
- j. Ihrem oben genannten Bescheid entnehme ich, dass _____.

DER VERTRAG – (schriftliche) rechtsgültige Abmachung zwischen zwei oder mehreren Partnern; Schriftstück, das in dem Vertrag niedergelegt ist
(DUDEN)

Allgemeiner Kaufvertrag

Käufer/in:

.....

Verkäufer/in:

.....

Name:

.....

Vorname:

.....

Geburtsdatum/Geburtsort:

.....

Telefon:

.....

Straße/Nr.:

.....

PLZ/Wohnort:

.....

Personalausweis-Nr.:

.....

Ausstellungsbehörde:

.....

über folgenden Gegenstand/Artikel:

Kaufgegenstand:

.....

Hersteller:

.....

Typenbezeichnung:

.....

Seriennummer:

.....

Der Artikel weist folgende Besonderheiten auf:

.....

Der Artikel weist folgende technische Mängel auf:

.....

Zubehör, welches im Lieferumfang des Neugerätes enthalten war, fehlt:

.....

Der o. g. Verkäufer versichert, dass der genannte Artikel alleiniges Eigentum des Verkäufers, nicht als gestohlen gemeldet und frei von Rechten Dritter ist.

In beidseitigem Einvernehmen beträgt der nach Übergabe bar zu entrichtende Kaufpreis:

EURO (in Zahlen)

EURO (in Worten)

Der Verkäufer betont ausdrücklich, dass eine Sachmängelhaftung nach EU-Recht ausgeschlossen ist und es sich um einen Privatverkauf handelt.

Der Vertrag wird in zweifacher Ausfertigung, eine für jede Partei erstellt.

.....

Ort und Datum

.....

Unterschrift

Wörtererklärungen

Einvernehmen, das – die Einigkeit, die Übereinstimmung

Partei, die – eine Fraktion, hier: Geschäftspartner

Sachmängelhaftung, die – rechtliche Konsequenz für die mangelhaft verkaufte Ware bzw. eine Schlechtleistung

zweifache Ausfertigung – zwei Kopien der Unterlagen

8. Ein Autokauf – Handschlag genügt? Geben Sie die Tipps für einen sicheren Autokauf. Verwenden Sie dabei die folgenden Wendungen und Formulierungen: Beim privaten Autoverkauf, Kauf / Verkauf ohne Kaufvertrag / zu Streitereien führen, rechtliche Sicherheiten für beide Seiten, Gefahr von Missverständnissen, einen Unfallschaden / eine Beschädigung erleiden, bekannte Schäden auflisten.

9. Ergänzen sie die alternativen Texte der ‚Salvatorischen Klausel‘¹

- a. Sollte eine (1) _____ dieser Vereinbarung ganz oder teilweise (2) _____ sein oder ihre (3) _____ später verlieren, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt werden. Anstelle der unwirksamen (4) _____ gelten die gesetzlichen Vorschriften.
- b. Die Gesellschafter (5) _____ anstelle dieser unwirksamen Bestimmungen auf die Beschlussfassung und Aufnahme derjenigen wirksamen Bestimmungen in diesen (6) _____ hinzuwirken, welche dem Sinn und Zweck der unwirksamen (7) _____ am meisten entspricht.
- c. Sind (8) _____ Geschäftsbedingungen ganz oder teilweise nicht Vertragsbestandteil geworden oder unwirksam, so (9) _____ der Vertrag im Übrigen (10) _____

¹ Salvatorische Klausel – Bestimmungen zu den Rechtsfolgen bei Teilnichtigkeit eines Vertrags

10. In der Zeit der Globalisierung werden immer mehr Produkte im Ausland bestellt und in das Heimatland transportiert. Formulieren Sie einen Kurierdienstvertrag, in dem alle Rechte und Pflichten beider Vertragspartner genannt werden. Beachten Sie dabei die folgenden Regelungen.

- zum Lieferzeitpunkt (Liefertermin zwischen der Bestellung und dem Eingang von Gütern);
- zum Logistikmanagement (Transport und Lagerung);
- zur Vertragsdauer (einmalige bzw. regelmäßige Lieferung, Verletzung der Vereinbarung);
- zur Verpackung (Kosten für Kartontage, Füllmaterial);
- zur Haftpflichtversicherung (Transportversicherung, Transportmittel, Versicherungsdauer);
- zur Höhe des Fuhrlohns (Transportkosten, Vergütung, Fuhrpark, Abschreibungen usw.).

11. Übersetzen Sie ins Polnische:

- a. Das jeweilige Autohaus hält für Ihr neues Auto den passenden Kaufvertrag bereits bereit.
- b. Eine schriftliche Vereinbarung kann aus vielerlei Gründen erforderlich werden.
- c. Seit Mitte 2014 gilt die 14-tägige Widerrufsfrist in allen EU-Ländern.
- d. Dieser Vertrag muss noch von einem Anwalt bzw. Steuerberater überprüft werden.
- e. Beide Seiten, die eine schriftliche Vereinbarung unterzeichnen, müssen geschäftsfähig sein.
- f. Der Auftraggeber erteilt hiermit dem Auftragnehmer den Auftrag, ihn bei folgenden Entscheidungen/Vorhaben zu beraten.
- g. Der Steuerberater verpflichtet sich zur Erstellung einer Steuererklärung.
- h. Der Vertrag verlängert sich, wenn er nicht von einer der Vertragsparteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Vertragsende gekündigt wird.
- i. Zuzüglich zu diesem Honorar werden Fahrtkosten, bei Nutzung eines KFZ in Höhe von Euro je gefahrenem Kilometer, erstattet.

- j. Beiträge sind gesetzlich nicht vorgeschrieben und können in einer Geld-, Sach- oder Arbeitsleistung bestehen.

12. Was passt zusammen? Ergänzen Sie die Lücken:

Beendigung, Tätigkeit, Eintragung, Rechtsfolgen, zur Gründung, vorübergehender, besondere, haftet, beginnt, Stilllegung

- a. Ein _____ Zweck
- b. _____ im Handelsregister
- c. für _____ gesetzliche Bestimmungen
- d. Standardvertrag _____ einer Gesellschaft
- e. Für Verbindlichkeiten aus Verträgen _____ das Gesellschaftsvermögen
- f. Ausübung _____
- g. _____ des Unternehmens
- h. _____ des Vertrages
- i. Das Vertragsverhältnis _____
- j. Die _____ des Verzichts ergeben sich aus § 90a Abs. 2 HGB

DER KREDIT

1. (besonders Wirtschaft) (im Rahmen eines Geschäfts) befristet zur Verfügung gestellter Geldwert, Betrag; Darlehen; (gewährter) Zahlungsaufschub, zugestandener Spielraum für Zahlungsaufschub, Stundung;
2. (Kaufmannssprache) einer Person oder einem Unternehmen entgegengebrachtes Vertrauen in die Kreditwürdigkeit; finanzielle Vertrauenswürdigkeit.

DAS DARLEHEN

bestimmtes Kapital (meist in Form von Geld), das jemandem für eine bestimmte Zeit zur Nutzung überlassen wird. (DUDEN)

Privater Darlehensvertrag

zwischen _____

Vorname, Name – nachfolgend „Darlehensgeber“ genannt –

Straße und Hausnummer

PLZ und Wohnort

UND

Vorname,

Name – nachfolgend „Darlehensnehmer“ genannt –

Straße
und Hausnummer

PLZ und Wohnort

1. Darlehensgewährung

Der Darlehensgeber gewährt dem Darlehensnehmer ein verzinsliches Darlehen in Höhe von

____ EUR (in Worten _____ Euro).

Das Darlehen hat eine Laufzeit von _____ Monaten ab dem Auszahlungsdatum. Der Darlehensnehmer bestätigt mit seiner Unterschrift unter diesen Darlehensvertrag den Erhalt des Darlehensbetrages.

ODER

Bedingung für die Darlehensauszahlung ist die Bestellung der unter Ziffer 5. genannten Sicherheiten. Der Darlehensbetrag wird vom Darlehensgeber nach Unterzeichnung des Darlehensvertrages und nach Stellung der Sicherheiten gemäß Punkt 5 des Darlehensvertrages auf folgende Kontoverbindung des Darlehensnehmers überwiesen:

Kontoinhaber

Kontoverbindung (Konto-Nr. oder IBAN)

Bank, BLZ oder BIC

2. Verwendungszweck

Das Darlehen wird dem Darlehensnehmer vom Darlehensgeber zu folgendem Zweck gewährt:

Der Darlehensgeber ist berechtigt, die bestimmungsgemäße Verwendung des Darlehens zu überwachen.

3. Verzinsung

Das Darlehen ist mit _____ % p. a. zu verzinsen. Die Zinsen werden wie folgt berechnet: vierteljährlich _____ halbjährlich _____ jährlich _____

Die Zinsen sind nachträglich bis zum 10. des Folgemonats auf das Konto des Darlehensgebers zu überweisen:

_____Kontoinhaber

Kontoverbindung (Konto-Nr. oder IBAN)

Bank, BLZ oder BIC

4. Tilgung

Monatliche Tilgung

Das Darlehen ist in monatlichen Raten von _____ EUR jeweils zum _____. Werktag zurückzuzahlen. Maßgebend ist die Gutschrift auf dem Konto des Darlehensgebers.

Die erste Rate ist am _____ fällig. Zahlungen des Darlehensnehmers werden zunächst auf die aufgelaufenen Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung verrechnet.

Tilgung mit Endfälligkeit

Das Darlehen ist, ohne dass es einer Kündigung bedarf, spätestens am _____ einschließlich Kosten und Zinsen zurückzuzahlen. Der Darlehensnehmer ist berechtigt, jederzeit Zahlungen zu leisten, die auf die aufgelaufenen Zinsen und zuletzt auf die Hauptforderung verrechnet werden.

5. Sicherheiten

Der Darlehensgeber gewährt dem Darlehensnehmer das Darlehen ohne Sicherheiten. Der Darlehensnehmer gewährt dem Darlehensgeber folgende Sicherheit(en):

(genaue Bezeichnung des Gegenstandes oder der Art der Sicherheit)

6. Außerordentliche Kündigung

Der Darlehensgeber kann das Darlehen aus wichtigem Grund jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist schriftlich kündigen und die sofortige Rückzahlung der Darlehensvaluta verlangen, insbesondere wenn

- der Darlehensnehmer mit zwei (aufeinander folgenden) fälligen Raten aus diesem Darlehen in Rückstand geraten ist. Ausnahme ist die Vereinbarung einer Stundung zwischen den Vertragspartnern
- der Darlehensnehmer wesentliche Vertragspflichten verletzt.
- sich die Vermögensverhältnisse des Darlehensnehmers wesentlich verschlechtert haben bzw. bei den aufgrund dieses Vertrages bestellten Sicherheiten Umstände eingetreten sind, die die Sicherung des Rückzahlungsanspruches nicht mehr gewährleisten.
- gegen den Darlehensnehmer das gerichtliche Vergleichs- oder Konkursverfahren oder ein vergleichbares Verfahren beantragt oder eröffnet wird oder der Darlehensnehmer einen gerichtlichen Vergleich anstrebt oder der Darlehensnehmer seine Zahlungen dauernd oder vorübergehend einstellt.
- der Darlehensnehmer unrichtige Angaben über Umstände gemacht hat, die für die Gewährung des Darlehens ausschlaggebend waren.

Die Kündigung bedarf der Schriftform. Wird das Darlehen vor Ablauf der vereinbarten Laufzeit durch Kündigung seitens des Darlehensgebers fällig, so hat der Darlehensgeber den durch die vorzeitige Rückzahlung entstehenden Schaden zu ersetzen.

7. Schlussbestimmungen

Dieser Vertrag gibt die vollständige Vereinbarung der Vertragsparteien wieder. Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Änderungen und Ergänzungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für ein Abweichen vom Schriftformerfordernis.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Die unwirksame Regelung ist durch eine wirksame zu ersetzen, die dem rechtlichen und wirtschaftlichen Willen der Vertragsparteien am nächsten kommt.

Erfüllungsort ist der Sitz des Darlehensgebers. Gerichtsstand ist _____.

Dieser Vertrag unterliegt dem deutschen Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

Ort, Datum

(Darlehensgeber)

(Darlehensnehmer)

Wörtererklärungen

aufgelaufen – sich anhäufen

bestimmungsgemäß – der Bestimmung entsprechend

Gutschrift, die – Geldbetrag auf einem Konto

Kaufrecht, das – die Regelung von Rechtsbeziehung zwischen dem Käufer und dem Verkäufer

Kündigungsfrist, die – Zeitraum des Wirksamwerdens einer festgelegten Beendigung des Arbeitsverhältnisses

13. Nennen Sie die bekanntesten Banken / Kreditinstitute der Welt.

14. Erstellen Sie eine Umfrage zum Thema: „Verwendungszweck der aufgenommenen Kredite“.

15. Diskutieren Sie:

- Sicherheitsabtretung bei einer Geldaufnahme.
- Unterschiede zwischen einem Kredit und einem Darlehen.
- Vor- und Nachteile einer Geldaufnahme.
- Die wichtigsten Punkte eines Kreditvertrages.
- Gründe und Folgen eines Zahlungsverzugs.

16. Bilden Sie Sätze mit folgenden Formulierungen:

- *Einhaltung einer Kündigungsfrist;*
- *eine unwirksame Regelung;*
- *Sicherung des Rückzahlungsanspruches;*
- *Sofort-Auszahlung garantieren;*
- *kostenfreie und unverbindliche Kreditberatung;*
- *zentrale Bedingung für die Kreditvergabe;*
- *verkürzte Auszahlungsdauer;*
- *Voraussetzung einer Kreditbewilligung;*
- *Information zum Zahlungsverhalten des Antragstellers;*
- *das Ausfallrisiko reduzieren.*

17. Kreditberatung online. Empfehlen Sie die beste Finanzierung jedes Verwendungszweckes, erklären Sie die FAQ - Fragen und formulieren Sie anschließend ein Kreditangebot.

DIE MÄNGELRÜGE

Mitteilung über Mängel an einer gekauften Ware, einer bestellten Arbeit o.
Ä. Synonyme: Beschwerde, Reklamation. (DUDEN)

BESCHWERDEFORMULAR FÜR DEN KUNDEN

KUNDENINFORMATION

Name des Kunden:	Telefonnummer des Kunden:
Adresse des Kunden:	
Ansprechpartner:	Position des Ansprechpartners:
Bestell-Nr. des Kunden:	Rechnungs-Nummer:
Produkt-Nummer:	Produktbeschreibung:

INFORMATIONEN ZUR REKLAMATION

Datum der Reklamation:

Reklamation entgegengenommen von:

Einzelheiten zur Reklamation:
Erste Antwort und Korrekturmaßnahme:
Mögliche Ursache:
Person(en) zur Korrekturmaßnahme:
Weiterbearbeitung der Korrekturmaßnahme:
Welche Schritte sollten unternommen werden, um die Wiederholung des Problems zu vermeiden:
Datum:
Unterschrift der Person dieses Formular ausfüllen:

Wörtererklärungen

Defekt, der – die Beschädigung

Reklamation, die – die Mängelanzeige

1. **In welchen Fällen ist die Reklamation eines Produktes / einer Dienstleistung angebracht? Kommentieren Sie. Verwenden Sie dabei die folgenden Wendungen und Formulierungen:** *beschädigte bzw. fehlerhafte Ware, unvollständige Lieferung, Nichteinhaltung der vertraglich fixierten Konditionen (Lieferverzögerung, Preisänderung usw.)*
2. **Übersetzen Sie ins Deutsche:**
 - a. Formularz zgłoszenia reklamacyjnego należy wypełnić i odesłać pod wskazany w umowie kupna-sprzedaży adres.
 - b. Niniejszym zawiadamiam, iż zakupiony przeze mnie w dniu towar jest wadliwy.
 - c. Produkt, zabezpieczony przed uszkodzeniem, wraz z wypełnionym formularzem i dowodem zakupu należy odesłać na adres ...
 - d. Nie przyjmujemy przesyłek wysłanych za pobraniem.

- e. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania przesyłki.
- f. Z uwagi na ww. wady, zgodnie z treścią przepisu ustawy, żądam wymiany towaru na nowy.
- g. Niniejszym odstępuję od umowy i proszę o zwrot ceny towaru na rachunek ... lub przekazem pocztowym na mój adres ...
- h. Z uwagi na powyższe, żądam obniżenia kwoty wykonanej usługi o sumę.....zł (słownie złotych:), która stanowi różnicę pomiędzy ustaloną kwotą za wykonane zgodnie z umową dzieło, a wartością dzieła, które charakteryzuje się wskazaną powyżej niezgodnością.
- i. Wnoszę o zawezwanie do próby ugodowej w sprawie o wydanie towaru nowego, zgodnego z umową.
- j. Konsumentom mogą wykorzystać również drogę rozwiązywania sporów oferowaną przez sieć stałych sądów polubownych przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej.

3. Nennen Sie Unterschiede zwischen den angegebenen Synonymen des Wortes *Reklamation*. Belegen Sie Ihre Thesen mit entsprechenden Beispielen:

*Beschwerde, die / Monitum, das / Kritik, die / Beanstandung, die /
Bekrittelung, die*

4. Charakterisieren Sie schriftlich das Phänomen *der Manipulation im Verkauf*.

5. Schriftlicher Ausdruck. Verfassen Sie eine Reklamation und beachten Sie dabei die folgenden Punkte:

- Beschreibung des Produktes, das beanstandet wird
- Kundennummer, Rechnungsnummer, Auftragsdatum
- Kaufdatum und Mengenangabe
- Art und Umfang des Schadens
- Forderung (z. B.: Frist für Reparatur bzw. Umtausch)

KAPITEL 15

FORMULARE IN DER ZWISCHENMENSCHLICHENKOMMUNKATION (Izabela Olszewska)

Sehen Sie sich die Fotos an und überlegen Sie sich die unterschiedlichsten Formen einer schnellen Informationsübermittlung in der Zeit der Globalisierung.



unsplash.com

DIE KOMMUNIKATION

Verständigung untereinander; zwischenmenschlicher Verkehr besonders mithilfe von Sprache, Zeichen (DUDEN)

DER KONTAKT

Verbindung, die jemand (einmal oder in bestimmten Abständen wieder) für eine kurze Dauer herstellt (DUDEN)

DER KONTAKTER

Angestellter einer Werbeagentur, der den Kontakt zu den Auftraggebern hält (DUDEN)

SOZIALE MEDIEN

dienen der Vernetzung von Benutzern und derer Kommunikation und Kooperation über das Internet (GABLER WIRTSCHAFTSLEXIKON)

DIE HANDELSKORRESPONDENZ

kaufmännische Korrespondenz (DUDEN)

Unter dem Begriff *Kommunikation* (zu lat. *communicatio* ‘Mitteilung, Unterredung’) wird im Allgemeinen der Informationsaustausch, also die Entgegennahme und / oder Weitergabe von Nachrichten, Informationen vom Sender zum Empfänger verstanden. Aus der reichen Palette der wissenschaftlichen Definitionen scheint in Bezug auf sowohl interkulturelle Kommunikation als auch Unternehmenskommunikation sowie Handelskorrespondenz folgende Charakteristik der Kommunikation von Keller erwähnenswert: „Kommunikation soll jedes intentionale Verhalten genannt werden, das in der Absicht vollzogen wird, dem anderen auf offene Weise etwas zu erkennen geben. Kommunizieren in dem hier relevanten Sinne heißt Mitmenschen beeinflussen, und zwar dadurch, dass man dem anderen mittels Zeichen zu erkennen gibt, wozu man ihn bringen möchte, in der Hoffnung, dass diese Erkenntnis für den anderen ein Grund sein möge, sich in der gewünschten Weise beeinflussen zu lassen“ (Keller 2014)¹.

In den letzten Jahrzehnten lässt sich ein neues Zeitalter der Kommunikation feststellen. Neben den traditionellen Kommunikationsformen wie Briefe, Telefonate oder E-Mails (ohne an die archaischen Formen der Informationsübergabe wie Telegramm oder Fax zu erinnern), wird heute, sowohl in der privaten als auch im beruflichen Leben überwiegend mit Hilfe von digitalen Kommunikationsmedien kontaktiert. Die Online-Kommunikation wird dank der *Sozialen Medien* durch die Dienste *Twitter*, *Facebook* sowie andere Internetplattformen ermöglicht.

¹ Rudi Keller „Sprachwandel“ (2014)

1. Kommentieren Sie die folgenden Zitate und Aphorismen:

Die Sprache ist die Kleidung der Gedanken (Samuel Johnson)

Wer fremde Sprachen nicht kennt, weiß nichts von seiner eigenen (Johann Wolfgang von Goethe)

Für ein gutes Gespräch sind die Pausen genauso wichtig wie die Worte
(Heimito von Doderer)

Information ist Energie. Bei jeder Weitergabe verliert sie etwas davon
(Wolfgang Herbst)

Schon längst hat sich die Kommunikation von den Inhalten emanzipiert
(Unbekannt)

**FORMULARE ZUR HANDELSKORRESPONDENZ
UND FÜR DEN KUNDENKONTAKT**

Besucher – Kontakt

Besuchsanlass	Datum	Uhrzeit

Besucher

Name:

Straße:

Ort:

PLZ:

Telefon privat:

Telefon geschäftl.

Fax privat:

Fax geschäftl.

Mobil:

E-Mail

Notizen:

TELEFON-NOTIZ

Gesprächspartner/ Anrede:

Datum:

Uhrzeit:

<hr/>
<hr/>

Name:

Adresse:

Telefon privat:

Telefon geschäftlich:

Fax geschäftlich:

Mobil:

E-Mail:

Anrufanlass/Gesprächsziel:

<hr/>
<hr/>
<hr/>

Bearbeitungsvermerk:	Rückrufzusage:	nächster Kontakt:

Delegiert	Erledigt	Nachsorge	Abschluss

Bestellformular

Zweck:

Logo der Firma

Anrede:

Name:

Straße:

Wohnort:

Telefon:

E-Mail:

Datum:

Anzahl	Produkt	Einzelpreis	Gesamtpreis

Summe: _____ **Gesamtbetrag:** _____ **bezahlt am:** _____

RECHNUNG

Name der Firma

Adresse

Rechnungsnummer:

Datum:

Kunde:

Name:

Adresse:

Stadt:

PLZ:

Teilebezeichnung	Stück	Stückpreis	Gesamt

Arbeitsbezeichnung / Arbeitszeit	Gesamt

Rechnungsbetrag zahlbar bei Waren-
abholung oder innerhalb von 14
Tagen auf folgendes Konto:

Teile:

Arbeitszeit:

Bankverbindung:	inkl. 19 % MwSt.	<input type="text"/>
<input type="text"/>	Rechnungsbetrag:	<input type="text"/>

ONLINE - FEEDBACK - FORMULAR

Problembeschreibung

E-Mail-Adresse*

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse an, damit wir Sie über den Bearbeitungsstand informieren können

Senden

2. **Im DUDEN finden wir die folgenden Synonyme zum Stichwort ‚Kunde‘. Erklären Sie die Bedeutungs- sowie Kontextunterschiede:** *Abnehmer, Ankäufer, Auftraggeber, Besteller, Bezieher, Interessent, Käufer, Konsument, Verbraucher, Mandant.*

3. **Ratgeber zum Kundenkontakt. Formulieren Sie schriftlich die Grundregeln zum Umgang mit Kunden. Verwenden Sie dabei den angegebenen Wortschatz:**
 - im direkten Kundenkontakt stehen;
 - eine Visitenkarte sein;

- gut mit Kunden umgehen;
- positiv über das Unternehmen berichten;
- bei Eingang der Anfrage den Kunden freundlich informieren;
- der Reputation des Unternehmens schaden;
- der potentielle, unzufriedene, anspruchsvolle, langjährige, alte Kunde;
- eine Priorisierung von Aufgaben und Anfragen;
- gut mit Kunden umgehen, Kunden beraten, eine Auskunft geben, freundlich informieren;
- mit einer Reklamation seitens des Kunden konfrontiert werden.

4. Phrasen zur Geschäftskorrespondenz. Ordnen Sie die Formulierungen dem entsprechenden Stil zu:

sehr formell / formell / informell / männlicher Empfänger / weibliche Empfängerin / Empfänger mit besonderem Titel / Empfänger völlig unbekannt / Name des Empfängers bekannt / formelle, direkte Anfrage (höflich, sehr höflich, vorsichtig)

a.	Ich wäre Ihnen sehr verbunden Wären Sie so freundlich	
b.	Sehr geehrte Damen und Herren Sehr geehrter Herr Schmidt Sehr geehrte Frau Schmidt	
c.	Lieber Johann Lieber Herr Schmidt	
d.	Wir schreiben Ihnen bezüglich Bitte antworten Sie und umgehend, da...	
e.	Vielen Dank im Voraus Wir wären Ihnen dankbar, wenn ...	
f.	Wir bitten um Entschuldigung dafür, dass...	
g.	Sie werden dringlichst gebeten	
h.	Hochachtungsvoll Mit freundlichen Grüßen	
i.	Falls Sie weitere Informationen benötigen Für weitere Auskünfte stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung	
j.	Können Sie ... empfehlen...	

5. Ein Bestellformular on-line. Ordnen Sie die Richtlinien einer Bestellung über das Internet zu.

1	eine Bestellung	a	benötigen
2	Zweck und Art der Bestellung	b	informieren
3	einzelne Bestellposten	c	abwickeln
4	einen Bestellschein	d	vermerken
5	ein Bestellformular mit eigenem Design	e	angeben
6	Bestellung vor dem Bezahlvorgang auf Voreinstellungen sowie verdeckte Kosten	f	ausführen
7	beim Online-Shopping eine unmittelbare Geschäftsbeziehung	g	ausliefern
8	absolut wichtige Informationen bei der Online-Bestellung	h	eintragen
9	sich vor dem Einkauf über den Online-Shop	i	prüfen
10	bestellte Ware	j	individualisieren

6. Nennen Sie die Nach- sowie Vorteile des Internet-Handels.

7. Ergänzen Sie die Lücken der folgenden Handelskorrespondenz. Nennen Sie die Unterschiede zwischen den modernen und traditionellen Formen dieser Geschäftsbriefe.

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf Ihrem Kundenkonto bleibt die o.g. Rechnung noch (1) _____.

Leider konnten wir mit dem Zahllauf vom November keine (2) _____

buchen. Die Zahlungsfrist war hier der 30.11.2019. Zahlen Sie bitte den (3)

_____ Betrag umgehend nach.

Die (4) _____ finden Sie im Anhang. Danke.

Mit freundlichen Grüßen,

XXXXX

(5) _____ diese Rechnung (6) _____ wurde, bräuchte

ich Referenznummer und (7) _____ mit welchem Avis die Zah-

lung kam.

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit der o.g. (8) _____ haben Sie bei uns die Fehlmengen zu den
Lieferscheinen _____ und _____ über die Artikel-Nr. 3764045 und
3779347, sowie fehlenden (9) _____ zu dem Lieferschein Nr. XXX (10)
_____. Nach der (11) _____ erwies sich diese Reklamation
teilweise als (12) _____. Die Fehlmengen wurden über
die Gutschriften Nr. 26857079 und 26857081 gutgeschrieben.

Die (13) _____ zu dem Lieferschein XXX wurde abgelehnt, weil laut dem
(14) _____ Abliefernachweis Ihnen die Ware am 01.10.2014 zuge-
stellt wurde. Somit kann die Reklamation nicht (15) _____ werden.
Wir erwarten Ihre zeitnahe Nachzahlung des ausstehenden Betrages.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXX

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit der Rechnung XXXX haben Sie eine Preisdifferenz (16) _____.
Nach der Überprüfung durch unseren (17) _____ wurde diese
abgelehnt. Der (18) _____ ist der Kopie im Anhang zu
entnehmen.

Wir erwarten Ihre kurzfristige (19) _____ Danke.

XXXX

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit der o.g. Rechnung haben Sie bei uns die Fehlmengen zu dem Lieferschein
XXXX (20) _____.

Nach der Überprüfung erwies sich diese (21) _____ als unberechtigt
und wurde (22) _____.

Grund der Ablehnung

Der unterzeichnete und dem hier vorliegenden (23) _____ in Kopie beigefügte Abliefernachweis beweist, dass die (24) _____ bei Ihnen angenommen wurde. Somit kann Ihre (25) _____ nicht anerkannt werden.

Wir erwarten Ihre (26) _____ Nachzahlung in Höhe von XXXXXX.

Mit freundlichen Grüßen

XXXXXX

Sehr geehrte Damen und Herren,

Mit der Rechnung 56538 haben Sie bei uns (27) _____ zu der Retourenegutschrift Nr. 27476291 über den Artikel 4757870 gemeldet. Nach der Überprüfung erwies sich diese Reklamation als unberechtigt und wurde abgelehnt.

Grund der (28) _____

Der Artikel 4757870 wurde 295 Mal zu Retoure genehmigt, 285 ST sind bei uns eingegangen und über die (29) _____ Nr. 27476291 gutgeschrieben.

Dem (30) _____ wurden alle entsprechenden Unterlagen (31) _____, den Sie die genehmigte und (32) _____ Ware in Stückzahl entnehmen können.

Die Preise bei Retouren werden auch den letzten 6 Lieferungen (33) _____. Dies sehen Sie auf Ihrer Retourenegenehmigung. Die (34) _____ Preise der Artikel wurden richtig (35) _____.

Wir (36) _____ Ihre kurzfristige Nachzahlung. Danke.

Für Fragen stehe ich gerne (37) _____ zur Verfügung.

XXXXXX

8. Erklären Sie die folgenden Abkürzungen, die in der Handelskorrespondenz sehr oft vorkommen.

a.		d.i	
abt.		inkl.	
akkr.		sog.	
beil.		u.	
bez.		u. a.	
d.j.		u. z	
einschl.		i.a.	
gem.		Hdl.	
ggf.		HB	
mws.		HV	

9. *Cross-Selling* bezeichnet den Verkauf von passenden sowie ergänzenden Produkten bzw. Dienstleistungen über die bereits bestehenden Kundenkontakte. Diskutieren Sie die besten Tipps dieses Querverkaufs. Nennen Sie dabei Ziele, Vorteile/Nachteile sowie die Risiken einer solcher *Cross-Selling-Taktik*.



10. Schriftlicher Ausdruck. Überlegen Sie schriftlich pro und contra Argumente einer emotiven Kommunikation im Geschäftsleben.

Interne Kommunikation eines Unternehmens mit Hilfe von Anwendungen – professionell und effizient oder vielleicht ein Zeitverlust?

Verwenden Sie dabei die folgenden Wörter und Formulierungen: über aktuelle Geschehnisse in der Firma informieren / digitale, interne Unternehmenskommunikation / strategisch geplant / Sozial Intranet / Webinar / Podcast / Messaging Apps / großer Organisationsaufwand / Erreichung von Unternehmenszielen / Unübersichtlichkeit der Kommunikationskanäle / Tools benutzen / Neuigkeiten übersichtlich darstellen / Unternehmensblog / Kommunikationsmedium / Missverständnisse vorbeugen / Infos abgleichen.

11. Zum Datenschutz im Internet. Schreiben Sie die Sätze zu Ende. Bedienen Sie sich dabei der folgenden Phrasen.

der Abläufe auf die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen hin / postalisch Informationen sowie Angebote zu weiteren Produkten zum Zwecke der Werbung übersendet / sind an folgende Stelle zu richten: XXX/ bei Widerspruch der Versand von Werbemails unzulässig ist/ unterliegen dem Datenschutz/ welche Daten über Sie gespeichert wurden / die Nutzung des Warenkorbs möglich zu machen / die Art sowie den Umfang der Datenerhebung vollständig auflisten/ trat am 24. Mai 2016 in Kraft / präzise über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten informiert werden

- a. Die EU-Datenschutz-Grundverordnung _____
- b. Der Datenschutz beim E-Mail-Verkehr besagt, dass _____
- c. Ein Datenschutzbeauftragter hat die Pflicht zur Kontrolle und Überwachung _____
- d. Eine datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung muss _____
- e. Beschwerden, Auskunftsanfragen sowie weitere Anliegen _____
- f. Der Zweck der Verwendung der Cookies ist, _____
- g. Inhalte und Adressen der On-line-Kommunikation _____
- h. Um den Grundsatz der Transparenz zu erfüllen, müssen die Kunden _____
- i. Hiermit willige ich ein, dass mir der Vertragspartner _____
- j. Sie haben das Recht zu erfahren, _____

12. *Emoticons* und *Smileys* erfreuen sich heutzutage einer größeren Popularität auch in der Handelskorrespondenz sowie internen Unternehmenskommunikation. Erfinden Sie ein Zeichen für Ihre Firma. Erklären Sie Ihre Bedeutung.

Bedeutung:	Bedeutung:
Bedeutung:	Bedeutung:

13. *So können Sie uns erreichen!* Kontaktieren Sie sich bitte per *WhatsApp*-Chat mit dem Serviceteam:



14. Übersetzen Sie die folgenden Sätze ins Deutsche.

- Bardzo dziękujemy za Pańskie zapytanie.
- Cieszymy się z dużego zainteresowania.
- Dziękujemy Państwu za list z dnia... i oferujemy...
- Zobowiązujemy się do odbioru towaru w ciągu tego roku.
- Musimy wzmocnić naszą pozycję na rynku.
- Z powodu dużego popytu oferujemy niewiżąco.
- Przesyłka musi dotrzeć do nas najpóźniej

- h. Proszę przesunąć nam termin płatności o 3 miesiące.
- i. Proszę uwzględnić dodatkowy rabat.
- j. Przy płatności w ciągu tygodnia pomniejszymy kwotę o rabat w wysokości...

WIE ES FRÜHER WAR... HISTORISCHE FORMEN EINER GESCHÄFTSKORRESPONDEZ

DAS TELEGRAMM / DIE DEPECHE – per Telegraf übermittelte Nachricht (DUDEN)

DAS FERNSCHREIBEN / DAS TELEX – durch einen Fernschreiber übermitteltes Schreiben (DUDEN)

DAS TELEFAX = DER / DAS FAX – per Fax verschicktes Schriftstück, Dokument (DUDEN)

Fernschreiben / _____ Telegramm

Firma: _____

Eingang am: _____ um: _____ durch: _____

Ausgang am: _____ um: _____ durch: _____

aufzugeben: sofort

zum verbilligten Tarif: _____

Text

Vermerke: _____

15. Formulieren sie eine eilige Mitteilung des Geschäftsverkehrs. Beachten Sie dabei die formalen Regeln (vollständige Adresse bzw. vereinbarte Kurzadresse, keine Worttrennung, kurzer Inhalt).

16. Telegramm, SMS, Chat. Kommentieren Sie die Entwicklung der Kurz-Nachrichten und deren Einfluss auf die zwischenmenschliche Kommunikation.

17. Was passt zusammen? Mehrfache Wahl ist möglich.

1.	eine Depesche	a.	übermitteln
2.	eine Nachricht durch bestimmte Zeichen	b.	aufgeben
3.	ein Telegramm	c.	telegrafieren
4.	eine Nachricht	d.	zustellen
5.	ein Fax	e.	schicken

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Wortschatz

1. Annahmedatum <-s, -en> n – Zustellungstermin – data wpłynięcia pisma/ telegramu
2. Annahmezeit <-, -en> f – Zustellungstermin – godzina wpłynięcia pisma/ telegramu
3. Eilzusteller <-s, -> m – der Eilbote – posłaniec /goniec
4. (zusätzliche) Entgelte <- , -> PL – weitere Gebühren – (dodatkowe) koszty
5. Wortgebühr <- , en> f – Geldbetrag für zusätzliche Zeichen – opłata za słowa
6. Dienstvermerk < , -e> m – Handelsnotiz – adnotacja służbowa
7. Geschäftsverkehr <-s, -> m – Handelskorrespondenz – korespondencja handlowa
8. Telexverkehr <-s, -> m – wechselseitige Korrespondenz mithilfe von Fernschreiben – komunikacja teleksowa
9. Zustellung <- , -en> f – Auslieferung/Lieferung – doręczenie
10. empfangsbereit – aufnahmefähig– gotowy do odbioru
11. gebührenpflichtig – gegen Bezahlung – za obowiązkową opłatą

