




MODUL 1		NEUORIENTIERUNG IM BERUF	7
		<b>Lesemagazin:</b> Unzufriedenheit im Job	14

MODUL 5		IMMER AUF DEM NEUESTEN STAND	39
		<b>Lesemagazin:</b> Mitarbeiterfortbildungen	46

MODUL 2		KUNDENZUFRIEDENHEIT	15
		<b>Lesemagazin:</b> Guter Kundenservice als Erfolgsfaktor	22

MODUL 6		UNTERNEHMENSKULTUR	47
		<b>Lesemagazin:</b> Frauenförderung – Was können Unternehmen tun?	54

MODUL 3		BERATUNG	23
		<b>Lesemagazin:</b> Wie finde ich den passenden Beruf?	30

MODUL 7		BERUFLICH UNTERWEGS SEIN	55
		<b>Lesemagazin:</b> Risikofaktor Dienstreise – wie viel Reisen ist gesund?	62

MODUL 4		BESONDERE MOMENTE IM BERUF	31
		<b>Lesemagazin:</b> Selbst aktiv werden ist gefragt!	38

MODUL 8		KARRIERE MACHEN	63
		<b>Lesemagazin:</b> Führungskräfte richtig fördern	70

## Piktogramme und Symbole

Hörtext auf CD ▶ 01

Wichtige Wörter und Wendungen für Ihren Beruf

die Dienstleistung, -en | der Dienstleistungsbereich, -e | der Dienstleistungssektor, -en | der Einzelhandel (Sg.) | der Erfolgsfaktor, -en | die Kaufentscheidung, -en | die Kundenbindung (Sg.) | die Kundenfreundlichkeit (Sg.)

auswirken: sich positiv/negativ auswirken | beeinflussen: die Kaufentscheidung beeinflussen | beitragen: zum Erfolg beitragen

aufgeschlossen | geschäftsschädigend | verärgert

WORTSCHATZ

Welche Wörter möchten Sie (noch) lernen?



MODUL 1	1	UNZUFRIEDENHEIT IM JOB Ich finde es wichtig, dass meine Arbeit abwechslungsreich ist.	8	
	2	FORMULIERUNGEN IM ARBEITSZEUGNIS Der Mitarbeiter war stets bemüht.	10	
	3	KÜNDIGUNG Hiermit kündige ich meinen Arbeitsvertrag.	12	
MODUL 2	4	FREUNDLICHER UMGANG MIT KUNDEN Ich werde mich um eine Lösung bemühen.	16	
	5	INFORMATIONSTECHNIK AM ARBEITSPLATZ Ein Tablet wäre gut!	18	
	6	SICH SCHRIFTLICH BEDANKEN Ich möchte mich ganz herzlich für die gute Zusammenarbeit bedanken.	20	
MODUL 3	7	VERKAUFSGESPRÄCH Sie sollten berücksichtigen, dass ...	24	
	8	BERUFSBERATUNG Sie sind für soziale Berufe geeignet.	26	
	9	BETRIEBSSPORT Anschließend spreche ich über die Vorteile von Betriebssport.	28	
MODUL 4	10	PANNEN IM BERUF Ich habe mich so über mich geärgert!	32	
	11	GLÜCKSMOMENTE IM BERUF Er ist zum Mitarbeiter des Monats gewählt worden.	34	
	12	SMALL TALK IM BERUF Es hat mich gefreut, Sie kennenzulernen.	36	

MODUL 5	13	<b>GRÜNDE FÜR EINE FORTBILDUNG</b> Diese Fortbildung wäre notwendig, damit ich ...	40	
	14	<b>SUCHE NACH EINER PASSENDEN FORTBILDUNG</b> Ich bin auf der Suche nach einer Fortbildung zum Thema ...	42	
	15	<b>ÜBER EINE FORTBILDUNG BERICHTEN</b> Der Kurs hatte ganz andere Inhalte und Schwerpunkte als erwartet!	44	
MODUL 6	16	<b>MITARBEITERZUFRIEDENHEIT</b> Ich lege größten Wert darauf, dass ...	48	
	17	<b>VEREINBARKEIT VON BERUF UND FAMILIE</b> Ich kann mir gut vorstellen, in Teilzeit zu arbeiten.	50	
	18	<b>UMWELTFREUNDLICHE UNTERNEHMEN</b> Wir möchten uns für den Umweltschutz engagieren.	52	
MODUL 7	19	<b>SICH AM FLUGHAFEN INFORMIEREN</b> Ich würde gern wissen, ...	56	
	20	<b>IM HOTEL EINCHECKEN</b> Ich habe ein Einzelzimmer reserviert.	58	
	21	<b>EINE REISEKOSTENABRECHNUNG AUSFÜLLEN</b> Tickets und Rechnungen müssen eingereicht werden.	60	
MODUL 8	22	<b>EINE FIRMA VORSTELLEN</b> Der Sitz des Unternehmens ist in ...	64	
	23	<b>KARRIEREFÖRDERUNG IM BERUF</b> Uns ist es wichtig, unsere Mitarbeiter zu fördern.	66	
	24	<b>BERUFLICHE ZUKUNFTSVISIONEN</b> Ich würde gern Projektleiter werden.	68	
Anhang			71	

# QUELLENVERZEICHNIS

Cover: © Getty Images/Digital Vision/Andreas Pollok

- S. 4: M 1: © Thinkstock/Stockbyte/George Doyle; M 2 © Thinkstock/iStock/Minerva Studio; M 3 © iStock/nullplus;  
M 4 © Thinkstock/iStock/KatarzynaBialasiewicz
- S. 5: M 5 © Thinkstock/iStock/JackF; M 6 © Getty Images/Neustockimages; M 7 © Thinkstock/Photodisc/Digital Vision.;  
M 8 © Thinkstock/iStock/m-imagephotography
- S. 7: 1 © irisblende.de; 2 © Thinkstock/Valueline/Christine Mariner/Design Pics; 3 © Thinkstock/Stockbyte/George Doyle;  
4 © iStockphoto/wdstock
- S. 8: © iStock/muharrem öner
- S. 9: 1 © Thinkstock/iStock/Wavebreakmedia; 2 © Thinkstock/Hemera/Kheng ho Toh; 3 © Thinkstock/iStock/cmfotoworks
- S. 12: © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 14: © Thinkstock/iStock/Cathy Yeulet
- S. 15: © Thinkstock/iStock/Minerva Studio
- S. 16: © Thinkstock/moodboard
- S. 17: Ü2: A: Mann © fotolia/michaeljung; Frau © Thinkstock/iStock/bowdenimages; B: Florian Bachmeier, Schliersee;  
C © Thinkstock/Stockbyte/Jupiterimages
- S. 18: Ü1 © Thinkstock/iStock/Maximkostenko; Ü2 © Thinkstock/iStock/MatthewJean-Louis
- S. 19: © iStock/M\_a\_y\_a
- S. 21: © Thinkstock/Creatas/Creatas Images
- S. 22: © fotolia/cirquedesprit
- S. 23: 1 © iStock/nullplus; 2 © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages; 3 © Thinkstock/iStock/gpointstudio;  
4 © Thinkstock/iStock/Ridofranz
- S. 24: Ü1 © fotolia/Robert Kneschke; Ü2 © Thinkstock/iStock/Goxi
- S. 25: © Thinkstock/iStock/JackF
- S. 26: Ü1 © Thinkstock/iStock/marko187; Ü2 © fotolia/WavebreakmediaMicro
- S. 28: © Thinkstock/iStock/Jacob Wackerhausen
- S. 30: Simon © MEV/Witschel Mike; Lena © Thinkstock/Stockbyte/Comstock; Tim © Thinkstock/iStock/Shelly Perry
- S. 31: 1 © Thinkstock/PHOTOS.com>>/Jupiterimages; 2 © Thinkstock/Photodisc/Nick White; 3 © Thinkstock/Wavebreak Media;  
4 © Thinkstock/iStock/KatarzynaBialasiewicz
- S. 32: © Thinkstock/iStock/AVAVA
- S. 34: © iStock/JohnnyGreig
- S. 35: © Thinkstock/iStock/AaronAmat
- S. 36: © Thinkstock/Photodisc/Ryan McVay
- S. 37: Ü2b © Thinkstock/iStock/g-stockstudio
- S. 38: © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages
- S. 39: © Thinkstock/iStock/JackF
- S. 40: 1 © iStockphoto/nyul; 2 © PantherMedia/Manuel Tennert; 3 © Thinkstock/iStock/nyul
- S. 41: © PantherMedia/werner.heiber
- S. 42: © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 43: © Thinkstock/iStock/Frank\_Merfort
- S. 44: Tessa © PantherMedia/iloveotto; Irina © Thinkstock/Photodisc; Leon © Thinkstock/iStock/LDProd;  
Tanja: Florian Bachmeier, Schliersee
- S. 46: © fotolia/contrastwerkstatt
- S. 47: © Getty Images/Neustockimages
- S. 50: © Thinkstock/iStock/SerrNovik
- S. 51: Ü2: Quelle: Statistisches Bundesamt; Ü3 © Thinkstock/Wavebreak Media
- S. 52: © fotolia/Robert Kneschke
- S. 53: © Thinkstock/iStock/pixinoo
- S. 54: © Thinkstock/Creatas
- S. 55: 1 © Thinkstock/Pixland; 2 © Thinkstock/Photodisc/Digital Vision; 3 © iStock/Neustockimages
- S. 57: Ü2 © Thinkstock/iStock/Juri Hahhalev
- S. 58: Ü1: 1 © Thinkstock/iStock/PinkBadger; 2 © iStockphoto/ImagesbyTrista; 3 © fotolia/Bjoern Wylezich;  
4 © Thinkstock/iStock/vadimguzhva; 5 © iStockphoto/bgpix
- S. 59: Sonne © fotolia/SG- design; Hotel © iStock/kickstand
- S. 62: © Thinkstock/iStock/diego\_cervo
- S. 63: 1 © Getty Images/Tomml; 2 © Thinkstock/iStock/m-imagephotography; 3: Florian Bachmeier, Schliersee
- S. 64: 1 © Thinkstock/Purestock; 2 © Thinkstock/iStock/Rauluminate; 3 © iStock/wundervisuals
- S. 65: © Thinkstock/Goodshoot
- S. 66: © fotolia/Franz Pfluegl
- S. 68: a © Thinkstock/iStock/vadimguzhva; c © iStock/Yuri Arcurs
- S. 70: © fotolia/BildPix.de

Bildredaktion: Iciar Caso, Hueber Verlag, München