

German B1

A complete course for everyday and professional communication.



www.colanguage.com

Copyright © 2026 coLanguage

Published by coLanguage - <https://www.colanguage.com>

Editorial team: coLanguage academic & pedagogical team

Academic review: Partner universities and collaborating teachers

ISBN: 979-13-88253-68-3

Title: Learn German B1 intermediate. Complete course with app and exercises

Subtitle: Learn German B1 with activities, grammar, exercises, audio, and vocabulary. Great for self-study or classroom use. For Goethe-Zertifikat.

This book is published by Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spain

NIF. B40622912

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means without prior written permission from the publisher, except for educational use by schools and teachers upon request.

Audio, video, pronunciation practice and interactive exercises are available in the coLanguage app:

<https://app.colanguage.com/german>

Schools and teachers may contact us for bulk printing and translations into multiple languages.

Contact: support@colanguage.com

Acknowledgements

This course was tested in real classrooms with over 300+ students.

We gratefully acknowledge the organizations and institutions that provided support, expertise and exchange programs:

Strategic partners:

- [ES] Marina de Empresas (associated with the University of Valencia and UPV): Logistical and strategic support
- [DE] University of Siegen: Didactics and pedagogical testing

Academic exchanges (pedagogy):

- [DE] Universität Osnabrück
- [DE] Würzburger Dolmetscherschule
- [DE] Cologne University of Applied Sciences

Academic exchanges (IT and app development):

- [BE] Karel de Grote Hogeschool Antwerpen
- [DE] HTW University of Applied Sciences Berlin
- [FR] Université Côte d'Azur
- [NL] Fontys University of Applied Sciences
- [IT] Politecnico di Milano

This book aligns with the language guidelines as established by: Goethe-Institut.

These cooperation programs were made possible thanks to financial support from the European Union.

We would like to thank all the teachers who contributed to the development of this book for their dedication and cooperation.

What will you achieve with this course?

You will learn to speak, understand, read and write in everyday, professional and social situations.

This book is suitable for independent study (with the app) or for use with a teacher.

- Use practical vocabulary for daily life and work
- Understand spoken and written language
- Write emails, messages and short professional texts
- Prepare for official exams like Goethe

Who is this book for?

This book is designed for adult professionals who want structure and fast progress.

Every lesson follows a clear structure:

1. Vocabulary and useful phrases
2. Dialogues and everyday situations
3. Clear grammar explanations
4. Guided exercises with step-by-step practice
5. Reading, listening speaking and writing tasks

A full vocabulary and verb conjugation list is included in the back of the book as reference.

Self assessment - B1 level

- **Listening:** I can understand main points in clear speech about familiar topics and follow TV/radio programs when spoken clearly.
- **Reading:** I can understand everyday texts and personal letters about events and feelings.
- **Spoken Interaction:** I can manage common situations while traveling and discuss familiar topics spontaneously.
- **Spoken Production:** I can describe experiences, dreams and plans, give reasons and tell stories.
- **Writing:** I can write connected texts on familiar topics and personal letters about experiences.

How to use the coLanguage app (audio + self-tests)?

Scan the QR code in each lesson to access audio, video, tests, pronunciation training and interactive exercises.

App:

<https://app.colanguage.com/german/syllabus/b1>



How to use this course as a teacher?

This course provides a complete CEFR-aligned programme of approximately 60–80 teaching hours. Designed for busy teachers, the lessons are ready to use and require minimal preparation time.

Each chapter includes:

- Structured vocabulary development
- Situation-based communicative practice for everyday and professional contexts
- Guided grammar practice
- Integrated reading, listening, speaking and writing tasks

Visual teaching support for online and classroom use

Scan the QR code in each lesson to access digital materials that support live teaching:

- Audio, pronunciation and video materials
- Extra grammar exercises and speaking activities
- Images and visual support for contextual speaking practice
- Copy worksheets to Google Docs or similar tools for real-time writing practice

Manage groups, homework and lesson preparation:

Use our school management portal to organize and support your students:

- Monitor student progress, challenges and correction results
- Send homework and lesson preparation materials (with translations) to groups

More information about digital tools: <https://www.colanguage.com/teach-with-us>

Assessment and Evaluation - B1 level

- **Range:** Has enough vocabulary for basic communication on familiar topics with some hesitation
- **Accuracy:** Uses common patterns accurately in predictable situations
- **Fluency:** Can maintain comprehensible speech despite evident pausing
- **Interaction:** Can handle simple conversations on familiar topics
- **Coherence:** Links simple elements into connected sequences

Curriculum objectives

#	Situation	Grammar focus	Key verbs
B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen Target date: __/__/__		Konjunctive II (könnte, wäre, würde)	<i>sein, haben, können, beantworten</i>
B1.2 E-Mails und Briefe schreiben Target date: __/__/__		Irregular verbs in the subjunctive: käme, ginge, nähme	<i>auswählen, auswählen, ausstellen, ausstellen</i>
B1.3 Emotionen am Arbeitsplatz ausdrücken Target date: __/__/__		Infinitive with zu or without zu?	<i>sich beschweren, sich ärgern</i>
B1.4 Pakete versenden und zurückgeben Target date: __/__/__		Verbs with prepositions (auf, an, für)	<i>finden, abgeben, beschädigen</i>
B1.5 Ein Projektvorschlag senden Target date: __/__/__		Polite questions: könnten, würden	<i>verstehen, werden, analysieren, darstellen</i>
B1.6 Musik und Podcasts Target date: __/__/__		Hypothetical future plans with "wenn" and "Konjunktiv II"	<i>machen, abspielen, abspielen, auftreten</i>
B1.7 Datentarife und Internet Target date: __/__/__		Conditional clause type II: unreal present	<i>aufladen, aufladen, aktualisieren, aktualisieren</i>
B1.8 Nachrichten und Medien Target date: __/__/__		Subjunctive II of modal verbs ("könnte, würde, sollte")	<i>mögen, melden, melden, kommentieren</i>
B1.9 Familienveranstaltungen und Feiern Target date: __/__/__		Future I - "werden" + infinitive	<i>gratulieren, gratulieren, zusagen, zusagen</i>
B1.10 Dating Target date: __/__/__		The Future I for Hope and Assumption (werden + wohl..., werden + sicher...)	<i>sagen, sich verabschieden, sich verabschieden, sich trennen</i>
B1.11 Ins Kino gehen Target date: __/__/__		Reciprocal verbs (sich treffen, sich sehen)	<i>gehen, gucken, besuchen</i>
B1.12 Ins Theater gehen Target date: __/__/__		Showing possession with the genitive: des/der	<i>kommen, inszenieren, applaudieren</i>
B1.13 Die Kunstgalerie Target date: __/__/__		Genitive: dessen, deren as possessive pronouns	<i>sehen, bewundern, gestalten</i>
B1.14 Organisation einer Fernreise Target date: __/__/__		Genitive with prepositions (während, trotz, wegen)	<i>umsteigen, umsteigen</i>
B1.15 Freizeit und Leidenschaften Target date: __/__/__		Genitive with innerhalb, außerhalb (time, place)	<i>sich vergnügen, sich verabreden</i>
B1.16 Masterchef: Fortgeschrittenes Kochen Target date: __/__/__		Brauchen + accusative / zu + infinitive	<i>geben, abschmecken, braten, braten</i>

B1.17 Feine Küche Target date: __/__/__	Indem and dadurch, dass: usage and differences	<i>essen, verkosten, verkosten, servieren</i>
B1.18 Anatomie Target date: __/__/__	Conjunctions: Not only ... but also ..., either ... or ...	<i>wissen, messen, untersuchen</i>
B1.19 Krankenversicherung Target date: __/__/__	N-declension: der Kranke -> dem Kranken	<i>sich versichern, sich schützen</i>
B1.20 In der Apotheke Target date: __/__/__	Adjective declension with indefinite articles (starke Regen, langer Urlaub)	<i>nehmen, sich erkälten, erkranken</i>
B1.21 Eine Diät machen Target date: __/__/__	Adjective declension with definite articles (der grüne, das leckere, ...)	<i>zunehmen, sich ernähren</i>
B1.22 Zum Notfall Target date: __/__/__	Verbs with fixed prepositions (danken für, sprechen über, ...)	<i>sich wehtun, sich schneiden</i>
B1.23 Geburt Target date: __/__/__	Pronominal adverbs: über, um, davon	<i>gebären, erwarten</i>
B1.24 Schönheitstermin Target date: __/__/__	Verb werden: change with noun or adjective	<i>sich föhnen, sich schminken</i>
B1.25 Welche Schule soll man wählen? Target date: __/__/__	The Perfect Tense: Weak, Strong and Mixed Verbs	<i>nachdenken, nachdenken, nachschiessen, nachschiessen</i>
B1.26 Eine Prüfung bestehen Target date: __/__/__	The Präteritum (Imperfect) of weak, strong and mixed verbs	<i>korrigieren, korrigieren, korrigieren, wiederholen, wiederholen, wiederholen</i>
B1.27 Schreiben Sie Ihren Lebenslauf Target date: __/__/__	Participle I as adjective (der schreibende Mann)	<i>verfassen, verfassen, anschreiben, anschreiben</i>
B1.28 Stellenausschreibung und Vorstellungsgespräch Target date: __/__/__	The past tenses of modal verbs — simple past (musste arbeiten)	<i>anwenden, sich präsentieren, sich präsentieren</i>
B1.29 Ihr Arbeitsvertrag Target date: __/__/__	The past tenses of modal verbs — perfect (hat arbeiten müssen)	<i>überprüfen, überprüfen, vereinbaren, vereinbaren</i>
B1.30 Urlaub und Feiertage Target date: __/__/__	Tenses in the passive voice	<i>erfragen, erfragen, erfragen, anfragen, anfragen, anfragen</i>
B1.31 Hausbesichtigung und Umzug Target date: __/__/__	The tenses of the verb "werden" (present, simple past, present perfect)	<i>besichtigen, besichtigen, besichtigen</i>
B1.32 Wohnkultur Target date: __/__/__	Prepositions of duration in German: während, zwischen, außerhalb, innerhalb	<i>umstellen, umstellen, dekorierten, dekorierten</i>

B1.33 Hauswirtschaftsservice Target date: __/__/__	Temporal subordinate clauses <i>bügeln, bügeln, kleben, kleben</i> — wenn, als, bis, seit
B1.34 Einbruch Target date: __/__/__	Temporal subordinate clauses <i>hören, deaktivieren, einbrechen</i> , II - während, nachdem, bevor, <i>einbrechen</i> ehe
B1.35 Vertragsmäßige Pflege zu Hause Target date: __/__/__	Final clauses I: ohne...zu and ohne dass <i>betreuen, betreuen, betreuen</i>
B1.36 Tägliche Finanzen und Steuern Target date: __/__/__	Relative clauses as attributes - <i>ausgeben, ausgeben, berechnen</i> , der, die, das, den <i>berechnen</i>
B1.37 Zivilstand Target date: __/__/__	Da- and Wo-compounds: <i>sich scheiden lassen, sich</i> Examples and usage <i>scheiden lassen,</i> <i>zusammenleben,</i> <i>zusammenleben</i>
B1.38 Führung im Team Target date: __/__/__	Process passive without agent <i>sprechen, mitteilen, mitteilen</i> , with man & niemand <i>überzeugen</i>
B1.39 Stellenbezeichnungen und Unternehmensstruktur Target date: __/__/__	Process passive with modal verbs <i>jemanden befördern, verwalten</i>
B1.40 Pendeln Target date: __/__/__	Modal verbs in the passive — <i>weiterfahren, weiterfahren</i> , past (müssen, sollen, können) <i>weiterfahren, sich verspäten,</i> <i>sich verspäten, sich verspäten</i>
B1.41 Im Labor Target date: __/__/__	Sich lassen + infinitive <i>erfinden, beaufsichtigen</i>
B1.42 Berechtigungen und Subventionen Target date: __/__/__	Verbs with prefixes: lassen <i>bearbeiten, verweigern,</i> <i>erlauben</i>
B1.43 Verhandlungen und Verkauf Target date: __/__/__	Expressing an opinion (e.g. Ich <i>handeln, erreichen</i> bin der Meinung, dass...)
B1.44 Nachhaltigkeit und Umwelt Target date: __/__/__	Advantages and disadvantages: structure <i>zerstören, verbrauchen,</i> them (e.g. Ein Vorteil/ Nachteil <i>verschmutzen</i> ist, dass ...)
B1.45 Auf der Konferenz Target date: __/__/__	Noun-verb collocations (e.g. <i>sich austauschen, netzwerken</i> eine Lösung finden)

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen



- ☐ Einen neuen Kunden telefonisch betreuen.
- ☐ Führe informelle Telefonate mit Freunden und Familie.
- ☐ Ausdrücke, die man am Telefon verwenden kann.
- ☐ Meistere telefonbezogenes Vokabular.

der Anrufbeantworter	<i>(answering machine)</i>	angeben	<i>(to state; to indicate)</i>
die Ansage	<i>(announcement)</i>	übertragen	<i>(to transfer; to forward)</i>
der Anschluss	<i>(connection; line)</i>	anwenden	<i>(to apply; to use)</i>
der Anspruch	<i>(claim; entitlement)</i>	auffordern	<i>(to request; to ask someone to do something)</i>
der Antrag	<i>(application; request)</i>	beantworten	<i>(to answer; to reply)</i>
die Aufforderung	<i>(request; prompt)</i>	bestätigen	<i>(to confirm)</i>
die Aufnahme	<i>(recording)</i>	Bescheid sagen	<i>(to let someone know; to inform)</i>
die SMS	<i>(text message (SMS))</i>	die Bestätigung	<i>(confirmation)</i>
der Kommentar	<i>(comment)</i>	Aber natürlich, gerne.	<i>(But of course, gladly. / Certainly, with pleasure.)</i>
die Rückmeldung	<i>(feedback; response)</i>	Auf Wiederhören!	<i>(Goodbye (on the phone)!)</i>
aufmerksam	<i>(attentive; listening)</i>	Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.	<i>(Please leave a message.)</i>
ankündigen	<i>(to announce)</i>	Das habe ich akustisch nicht verstanden.	<i>(I didn't catch that (I didn't understand it auditorily).)</i>

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)

Beim Telefonieren im Beruf hilft eine einfache Regel: Nenne zuerst den **Firmennamen**, dann deinen Namen. Danach machst du eine kurze **Pause** und sagst freundlich: "Einen **schönen guten Tag**." So entsteht automatisch ein **Lächeln**, und das hört man sogar am **Telefon**. Eine gute **Ansprache** wirkt professionell und schafft sofort eine angenehme Stimmung. *Ich würde diese Reihenfolge besonders bei neuen Kunden nutzen.*



*When making business calls, a simple rule helps: First say the **company name**, then your name. After that, you take a short **pause** and say in a friendly way: "**Good day**." This automatically creates a **smile**, and you can even hear that on the **telephone**. A good **greeting** sounds professional and immediately creates a pleasant atmosphere. I would use this sequence especially with new customers.*

1. Welche Reihenfolge wird für eine professionelle Ansprache am Telefon empfohlen?
 - a. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
 - b. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.
 - c. Zuerst den eigenen Namen, dann den Firmennamen und danach die Telefonnummer.
 - d. Zuerst den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."
2. Warum ist "Einen schönen guten Tag" am Telefon besonders wichtig?
 - a. Weil man damit die Firma sofort kritisiert.
 - b. Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.
 - c. Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt.
 - d. Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Gespräch hat.

1-d 2-c

2. Grammar: Konjunktiv II (könnte, wäre, würde)

könnte, würde, hätte is formed with the endings -e, -est, -e, -en, -et, -en and then the infinitive.



1. Conjugations for könnte are: Ich könnte, du könntest, er/sie könnte, wir könnten, ihr könntet & sie könnten.
2. Wäre: Ich wäre, du wärest, er wäre, wir wären, ihr wäret, sie wären.
3. Würde: Ich würde, du würdest, sie würde, wir würden, ihr würdet, sie würden.

Bedingung	Form (Form)	Beispiel am Telefon (Example on the phone)
Wunsch	Ich + würde (gerne) + Objekt + Verb (I + would (gladly) + object + verb)	Ich würde den Antrag gerne erklären. (I would be happy to explain the application.) Ich würde gerne eine Pizza essen. (I would like to eat a pizza.)
Wunsch/ Bitte	Ich + hätte (gerne) + Objekt (I + would have (gladly) + object)	Ich hätte gerne eine Fritteuse.
Meinung	Objekt + wäre + Sie + Verb (Object + would be + you (formal) + verb)	Es wäre gut, wenn Sie anrufen. (It would be good if you called.)
Bitte	Könnte + ich + Objekt + Verb (Could + I + object + verb)	Könnte ich eine Bestätigung bekommen? (Could I get a confirmation?)

For unreal situations: use wäre/ hätte instead of the indicative.

With ich/er: the form is often like in the simple past, e.g. wäre.

gerne is used with hätte/ würde to strengthen a request or a wish: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (Could I please have your name and your customer number?)
 - a. Können
 - b. Konnte
 - c. Könnte
 - d. Könntest

2. Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (*I would like a confirmation by email.*)
a. habe b. hatte c. hätte d. würde

1. Könnte 2. hätte



2. Rewrite the phrases (QR: AI+)

1. (würde) Ich will den Antrag am Telefon kurz erklären.

(*I would like to briefly explain the application over the phone.*)

2. (hätte) Ich möchte einen Termin am Dienstagvormittag.

(*I would like an appointment on Tuesday morning.*)

3. (Könnte) Kann ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?

(*Could I receive a written confirmation by email?*)

1. Ich würde den Antrag am Telefon gerne kurz erklären. 2. Ich hätte gerne einen Termin am Dienstagvormittag. 3. Könnte ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?

3. Correct the error

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

I would like to postpone the appointment until tomorrow.

2. Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekomme?

Could I please receive a confirmation by email?

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschieben. 2. Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen?

3. Exercises

1. Match each word with its definition.



- | | |
|-------------------------|--|
| a. der Anrufbeantworter | 1. Jemanden informieren – ich würde später anrufen und Bescheid sagen. |
| b. bestätigen | 2. Gerät, das Nachrichten aufnimmt, wenn niemand das Telefon annimmt. |
| c. Bescheid sagen | 3. Sagen, dass etwas stimmt oder gilt – z. B. ein Termin würde passen. |

a-2 b-3 c-1

2. Initial contact by phone: callback policy in the office (QR: Audio)



Fill in the gaps: Ansage, Bestätigung, Anrufbeantworter, SMS, registriert, Rückmeldung

Bitte beachten Sie unsere Regelung für telefonische Anfragen: Neue Kundinnen und Kunden werden kurz (1) _____ und erhalten spätestens am nächsten Werktag eine (2) _____. Ist Ihr Anliegen dringend, nennen Sie bitte den Grund und eine Zeitspanne, zu der wir Sie sicher erreichen können.

Außerhalb der Bürozeiten ist der (3) _____ geschaltet. Die (4) _____ informiert über Zeiten und mögliche Alternativen. Hinterlassen Sie bitte Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und das Thema. Falls wir Sie akustisch nicht verstehen, bitten wir um eine kurze (5) _____ oder eine E-Mail zur (6) _____.

Please note our policy for telephone enquiries: New customers are briefly registered and will receive a reply no later than the next working day. If your matter is urgent, please state the reason and a time window during which we can reliably reach you.

Outside office hours, the answering machine is switched on. The message provides information about times and possible alternatives. Please leave your name, your phone number, and the topic. If we cannot understand you acoustically, we ask you to send a short text message or an email as confirmation.

(1) registriert, (2) Rückmeldung, (3) Anrufbeantworter, (4) Ansage, (5) SMS, (6) Bestätigung

1. Welche Angaben sollen Anrufende hinterlassen, und welche Alternative wird empfohlen, wenn die Nachricht akustisch nicht verständlich ist?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

- Die Sprecherin konnte den Kunden zuerst nicht direkt erreichen und hat deshalb eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen.
- Sie weiß sicher, dass der Kunde nächsten Mittwoch als Termin genannt hat.
- Wenn der Kunde die Uhrzeit bestätigt, leitet sie den Antrag weiter und meldet sich spätestens am nächsten Tag zurück.

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |
| ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(Could I please get a confirmation by email?)*
 a. Könntest b. Können c. Könnte d. Konnte
2. Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(I would be grateful if you could let me know briefly.)*
 a. war b. wären c. wäre d. wärest
3. Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(I would like some feedback on whether the connection has already been transferred.)*
 a. hatte b. hätte c. hättest d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Neue Kundin ruft wegen Antrag an

- Mira König,** *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*
Kundenservice: *(Good day, this is Mira König from RheinMain Insurance customer service. How can I help you?)*
- Frau Hartmann,** *Guten Tag, Frau König, ich bin neu bei Ihnen und habe nur eine SMS zum*
neue Kundin: *Antrag bekommen – ich bin unsicher, was jetzt noch fehlt.*
(Good day, Ms. König. I'm new with you and I only received an SMS about the application – I'm unsure what is still missing.)
- Mira König,** *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer*
Kundenservice: *angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*
(Of course, gladly: Could you please briefly give me your customer number and tell me whether this is about the supplemental insurance?)
- Frau Hartmann,** *Ja, meine Kundennummer ist 48173. In der Ansage war von einer*
neue Kundin: *Aufforderung die Rede, Unterlagen nachzureichen, das habe ich akustisch nicht verstanden.*
(Yes, my customer number is 48173. The recording mentioned a request to submit additional documents; I didn't understand that clearly over the phone.)
- Mira König,** *Kein Problem. Ich sehe hier die Aufnahme der Ansage: Es fehlt noch eine*
Kundenservice: *Kopie Ihres Ausweises. Ich schicke Ihnen gleich eine Bestätigung per E-Mail und melde mich heute bis 16 Uhr noch einmal bei Ihnen. Auf Wiederhören!*
(No problem. I can see the recording here: A copy of your ID is still missing. I'll send you a confirmation by email right away and I'll get back to you again today by 4 p.m. Goodbye!)

1. Warum ruft Frau Hartmann an und welche Information braucht sie von Mira?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



Könnten Sie mir bitte Ihre Kontaktdaten geben? / Wären Sie so freundlich, Ihr Anliegen kurz zu schildern? / Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht, ich rufe später zurück.

1. Sie sind im Büro und ein neuer Kunde ruft an. Wie begrüßen Sie ihn am Telefon und wie fragen Sie höflich nach seinen Kontaktdaten und seinem Anliegen?
-
2. Sie haben eine Ansage auf dem Anrufbeantworter gehört und sollen zurückrufen. Was sagen Sie, wenn Sie jetzt kurz keine Zeit haben und um eine Rückmeldung später bitten möchten?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Betreff: Rückruf zu meiner Anfrage

Guten Tag Frau Yılmaz,

ich habe Sie eben angerufen, bin aber auf Ihrem **Anrufbeantworter** gelandet. Die **Ansage** war leider sehr leise, deshalb habe ich nicht alles akustisch verstanden. Ich möchte kurz über meinen **Antrag** für die Beratung sprechen und wissen, welche Unterlagen Sie brauchen.

Könnten Sie mir bitte eine kurze **Rückmeldung** geben, wann ich Sie am besten erreiche? Sie können mich auch per **SMS** kontaktieren.

Vielen Dank

Anna Neumann



Write an appropriate response: *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*

Important verbs	Sein (to be) Konjunktiv II Präsens	Haben (to have) Konjunktiv II Präsens	Können (to be able to) Konjunktiv II Präsens	beantworten (to answer) Präsens
ich	wäre	hätte	könnte	beantworte
du	wärest	hättest	könntest	beantwortest
er	wäre	hätte	könnte	beantwortet
sie				
es				
wir	wären	hätten	könnten	beantworten
ihr	wäret	hättet	könntet	beantwortet
sie	wären	hätten	könnten	beantworten



B1.2 E-Mails und Briefe schreiben

- ☐ Lernen Sie den Wortschatz zu E-Mails und Briefen
☐ Schreiben Sie klare und professionelle Nachrichten für formelle und informelle Situationen

der Absender	<i>(the sender)</i>	Freundliche Grüße	<i>(Kind regards)</i>
der Empfänger	<i>(the recipient)</i>	Viele Grüße	<i>(Best regards)</i>
das Hilfsmittel	<i>(the aid; the tool)</i>	Ich warte auf Ihre Antwort	<i>(I look forward to your reply)</i>
der Betreff	<i>(the subject (of an email))</i>	Vielen Dank im Voraus	<i>(Thank you in advance)</i>
die Einleitung	<i>(the introduction)</i>	allgemein	<i>(in general)</i>
der Abschnitt	<i>(the paragraph; the section)</i>	andererseits	<i>(on the other hand)</i>
die Auswahl	<i>(the selection; the choice)</i>	außerdem	<i>(besides; moreover)</i>
die Angabe	<i>(the information; the detail)</i>	leider	<i>(unfortunately)</i>
der Ausdruck	<i>(the expression; the phrase)</i>	übertragen	<i>(to transfer; to assign)</i>
die Absicht	<i>(the intention; the purpose)</i>	zuordnen	<i>(to assign; to match)</i>
Sehr geehrte(r)	<i>(Dear Sir or Madam)</i>	ausstellen	<i>(to issue; to display)</i>
Mit freundlichen Grüßen	<i>(Yours sincerely)</i>		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



In vielen **E-Mails** wirken kleine **Formulierungen** sofort professioneller. Wenn du spät antwortest, ist ein freundlicher Satz wie "**Vielen Dank für deine Geduld**" oft besser als eine ausführliche Entschuldigung. Möchtest du einem **Arbeitskollegen** eine **Idee** vorschlagen, klingt "**Es wäre am besten, wenn wir das so machen**" höflicher als "**Wir sollten das so machen**". Und wenn dir jemand dankt, passt "**Immer wieder gern**" gut in den Büroalltag.

In many emails, small phrases immediately sound more professional. If you reply late, a friendly sentence like "Thank you for your patience" is often better than a lengthy apology. If you want to suggest an idea to a coworker, "It would be best if we did it this way" sounds more polite than "We should do it this way." And when someone thanks you, "Anytime" fits well in everyday office life.

- Welche Formulierung passt, wenn du spät auf eine E-Mail antwortest?
 - Ich melde mich nie zurück.
 - Ach, gar kein Problem.
 - Vielen Dank für deine Geduld.
 - Ich denke, wir sollten das so machen.
- Welche Formulierung wird als höflicher Vorschlag für eine Idee empfohlen?
 - Du musst das so machen.
 - Mach das bitte einfach sofort so.
 - Ich denke, wir sollten das so und so machen.
 - Es wäre am besten, wenn wir das so oder so machen.

1-c 2-d



2. Grammar: Irregular verbs in the subjunctive: käme, ginge, nähme

Irregular forms in Konjunktiv II such as käme, ginge, nähme express distance or politeness.

1. You often use the Präteritumstamm + umlaut (kam -> käme).
2. The endings are formed with -e, -est, -e, -en, -et, -en and are added to the irregular verb form of the subjunctive (1st person singular).

Verb (verb)	Konjunktiv (ich) (subjunctive (I))	Konjugation (conjugation)	Beispiel im Schreiben (example in writing)
kommen (to come)	käme	Ich käme, du kämest, er käme, wir kämen, ihr kämet, sie kämen	Ich käme später darauf zurück. (I would come back to it later.)
gehen (to go)	ginge	Ich ginge, du gingest, sie ginge, wir gingen, ihr ginget, sie gingen	Du gingest im Abschnitt darauf ein. (You would address it in the following section.)
nehmen (to take)	nähme	Ich nähme, du nähmest, es nähme, wir nähmen, ihr nähmet, sie nähmen	Sie nähmen Ihre Auswahl an. (You would accept your selection.)
finden (to find)	fände	Ich fände, du fändest, er fände, wir fänden, ihr fändet, sie fänden	Wir fänden den Ausdruck passend. (We would find the wording appropriate.)
wissen (to know)	wüsste	Ich wüsste, du wüsstest, sie wüsste, wir wüssten, ihr wüsstet, sie wüssten	Ihr wüsstet gern mehr dazu. (You would like to know more about it.)

Many verbs change the stem vowel: a->ä, e->ä.

1. Könnten Sie mir bitte sagen, wann Sie zur Besprechung _____? (Could you please tell me when you would come to the meeting?)
a. kämen b. kommen c. kämest d. kamen
2. Ich _____ gern kurz auf den Abschnitt „Betreff“ ein, wenn Sie einverstanden sind. (I would like to briefly address the section "Subject" if you agree.)
a. gehe b. ging c. ginge d. gingen

1. kämen 2. ginge

2. Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. (käme) Ich komme morgen gern vorbei, aber heute habe ich keine Zeit.

(I'd be happy to drop by tomorrow, but today I wouldn't have any time.)

2. Gehst du kurz zur Rezeption und fragst nach dem Formular?

(Would you go quickly to the reception desk and ask for the form?)

3. (nähmen) Wir nehmen Ihre Einladung an und bestätigen den Termin schriftlich.

(We would accept your invitation and would confirm the appointment in writing.)

1. Ich käme morgen gern vorbei, aber heute hätte ich keine Zeit. 2. Gingest du kurz zur Rezeption und fragtest nach dem Formular? 3. Wir nähmen Ihre Einladung an und bestätigten den Termin schriftlich.

3. Correct the error

1. Ich kamme morgen früher ins Büro, wenn nötig.

I would come into the office earlier tomorrow, if necessary.

2. Wenn Sie möchten, ich ginge die Punkte noch einmal durch.

If you would like, I would go through the points again.

1. Ich käme morgen früher ins Büro, wenn nötig. 2. Wenn Sie möchten, ich würde die Punkte noch einmal durchgehen.

3.Exercises

1. Match each word with its definition.



- a. der Betreff 1. Erster Teil: Man begrüßt und nennt kurz den Grund des Schreibens.
b. die Einleitung 2. Kurze Zeile, die kurz sagt, worum es in der E Mail geht.
c. die Auswahl 3. Mehrere Möglichkeiten, aus denen man eine Option nähme.
a-2 b-1 c-3

2. Short guide: Good emails in the company (QR: Audio)



Fill in the gaps: ausstellt, Empfänger, Betreff, Einleitung, Vielen Dank für Ihre Geduld, Absicht, Abschnitte

In vielen Firmen werden Anfragen per E-Mail bearbeitet. Achten Sie auf einen klaren (1) _____, damit der (2) _____ sofort weiß, worum es geht. Nennen Sie in der (3) _____ kurz Ihre (4) _____ und ordnen Sie die wichtigsten Angaben in (5) _____. Wenn Sie längere Zeit nicht geantwortet haben, wirkt „ (6) _____ “ oft professioneller als eine ausführliche Entschuldigung.

Bei formellen Mails beginnen Sie mit „Sehr geehrte(r) ...“ und enden mit „Mit freundlichen Grüßen“. Brauchen Sie eine Bescheinigung oder ein Dokument, bitten Sie konkret darum, dass die zuständige Stelle es (7) _____, und nennen Sie, bis wann Sie es benötigen. Schließen Sie mit einer höflichen Bitte um Rückmeldung, zum Beispiel: „Ich warte auf Ihre Antwort.“

In many companies, inquiries are handled by email. Make sure you use a clear subject line so that the recipient immediately knows what it is about. In the introduction, briefly state your intention and organize the most important information into sections. If you have not replied for a longer time, "Thank you for your patience" often sounds more professional than a lengthy apology.

In formal emails, begin with "Dear ..." and end with "Kind regards". If you need a certificate or a document, specifically ask the responsible department to issue it and state by when you need it. Close with a polite request for a reply, for example: "I look forward to your response."

(1) Betreff, (2) Empfänger, (3) Einleitung, (4) Absicht, (5) Abschnitte, (6) Vielen Dank für Ihre Geduld, (7) ausstellt

1. Welche drei Elemente helfen laut Text dabei, dass eine E-Mail klar und professionell wirkt, und warum sind sie für den Empfänger wichtig?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

1. In der formellen E-Mail bittet die Person um eine Rückmeldung vom Kunden. ☐ ☐
2. Die zweite Nachricht wird mit „Sehr geehrte(r)“ und „Mit freundlichen Grüßen“ abgeschlossen. ☐ ☐
3. Im Betreff der ersten E-Mail steht klar, worum es geht. ☐ ☐



1-V 2-X 3-V

4. Choose the correct solution

1. Bitte _____ Sie im Formular den richtigen Betreff aus, damit der Empfänger Ihre Absicht sofort versteht. *(Please select the correct subject line in the form so that the recipient immediately understands your intention.)*
a. wählst b. wählte c. wählen d. wählet
2. Ich _____ die Teilnahmebescheinigung aus und schickte sie als Anhang per E-Mail. *(I issued the certificate of participation and sent it as an attachment by email.)*
a. stelle b. stellt c. stellst d. stellte
3. Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob Sie mir die Rechnung heute _____ würden? *(Could you please briefly confirm whether you would issue the invoice for me today?)*
a. ausgestellt b. ausstellte c. ausstellen d. ausstellt
1. wählen 2. stellte 3. ausstellen

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Termin per E-Mail bestätigen

- Miriam** *Jonas, ich muss Frau Dr. Keller gleich eine E-Mail schicken und unseren*
(Projektleiterin): *Termin am Donnerstag bestätigen – kannst du kurz drüberschauen?*
(Jonas, I need to send Dr. Keller an email in a moment and confirm our appointment on Thursday—can you quickly take a look?)
- Jonas (Kollege):** *Natürlich. Was ist genau deine Absicht: Nur bestätigen oder auch die Agenda anhängen und etwas ändern?*
(Of course. What exactly is your intention: just to confirm, or also to attach the agenda and change something?)
- Miriam** *Ich möchte bestätigen und außerdem in einem zweiten Abschnitt die Agenda*
(Projektleiterin): *mitschicken, damit sie die Schwerpunkte zuordnen kann.*
(I want to confirm and, in addition, include the agenda in a second paragraph so that she can assign the key points.)
- Jonas (Kollege):** *Dann nimm als Betreff „Bestätigung unseres Termins am 12.06.“ und als Einleitung „Sehr geehrte Frau Dr. Keller, vielen Dank für Ihr Gespräch...“.*
(Then use the subject line “Confirmation of our appointment on 12/06” and an opening like “Dear Dr. Keller, thank you very much for your meeting...”.)
- Miriam** *Gut. Am Ende schreibe ich „Ich warte auf Ihre Antwort“ und „Mit freundlichen*
(Projektleiterin): *Grüßen“ – leider ist es kurzfristig, aber die Mail muss heute raus.*
(Good. At the end I'll write “I look forward to your reply” and “Kind regards”—unfortunately it's short notice, but the email has to go out today.)

1. Welchen Betreff würdest du für Miriams E-Mail wählen und warum?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)

Sehr geehrte Damen und Herren, ich schreibe Ihnen, weil ... / Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurzfristig antworten könnten. / Mit freundlichen Grüßen / Viele Grüße



1. Sie haben vor einer Woche eine wichtige E Mail an eine Firma geschickt und noch keine Antwort bekommen - welche kurze Nachfrage schreiben Sie und welchen Betreff wählen Sie?

2. Sie möchten einem Kollegen höflich sagen, dass Sie morgen nicht zur Arbeit kommen können - wie beginnen und wie beenden Sie die E Mail, und was ist Ihre Absicht?

7. Writing: Email (QR: AI+)

Betreff: Fehlende Angaben für Ihre Rechnung – Bestellung #45821

Guten Tag Frau Yilmaz,
vielen Dank für Ihre Bestellung. Leider können wir die Rechnung im Moment nicht **ausstellen**, weil in Ihrer Rechnungsadresse eine **Angabe** fehlt (z. B. Hausnummer oder Zusatz).

Bitte schicken Sie uns kurz die vollständige Rechnungsadresse. Danach senden wir Ihnen die Rechnung als PDF per E-Mail zu.

Vielen Dank im Voraus und **freundliche Grüße**
Jan Peters
Kundenservice Möbelhaus Nord



Write an appropriate response: Hier ist die vollständige Adresse: ... / Könnten Sie mir bitte bestätigen, dass ...? / Falls nötig, kann ich auch ...

Important verbs	auswählen (to choose)	auswählen (to choose)	ausstellen (to issue)	ausstellen (to issue)
	Präsens	Konjunktiv II Präsens	Präsens	Konjunktiv II Präsens
ich	wähle aus	wählte aus	stelle aus	stellte aus
du	wählst aus	wähltest aus	stellst aus	stelltest aus
er	wählt aus	wählte aus	stellt aus	stellte aus
sie				
es				
wir	wählen aus	wählten aus	stellen aus	stellten aus
ihr	wählt aus	wähltet aus	stellt aus	stelltet aus
sie	wählen aus	wählten aus	stellen aus	stellten aus

B1.3 Emotionen am Arbeitsplatz ausdrücken



- ☐ Konflikte am Arbeitsplatz professionell umgehen
- ☐ Drücken Sie Ihr Wohlbefinden und Unwohlsein im beruflichen Kontext aus

die Ahnung	(the idea, the notion)	sich bemühen	(to make an effort, to try)
der Ärger	(anger, annoyance)	sich beschweren	(to complain)
der Stress	(stress)	sich amüsieren	(to have fun, to enjoy oneself)
abhängig	(dependent)	abwesend sein	(to be absent, to be distracted)
ähnlich	(similar)	merken	(to notice, to realize)
angenehm	(pleasant)	überfordert sein	(to be overwhelmed)
anstrengend	(exhausting, strenuous)	erleichtert sein	(to be relieved)
ärgerlich	(annoying)	komisch	(strange, funny)
aufmerksam	(attentive)	Bist du schlecht gelaunt?	(Are you in a bad mood?)
begeistert	(enthusiastic)	Das ist mir egal.	(I don't care.)
beruhigen	(to calm (oneself/others))		

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



In einem **Meeting** kann es passieren, dass ein Kollege oder der **Chef** eine spitze Bemerkung macht. Wer **Schlagfertigkeit** trainieren will, sollte *lernen*, ruhig zu bleiben und klar zu reagieren, statt sich sofort zu entschuldigen. Wichtig sind Mut, eine gute Argumentation und etwas **Humor**, um die Situation zu entspannen. Man kann sich vorher typische Sätze überlegen, *um* schnell eine passende Antwort zu finden. So wirkt man professionell und schützt die eigene Position.

*In a **meeting**, it can happen that a colleague or the **boss** makes a pointed remark. Anyone who wants to train **quick wit** should learn to stay calm and respond clearly, instead of apologizing right away. What's important is courage, good argumentation, and a bit of **humor** to ease the situation. You can think of typical sentences in advance in order to quickly find a suitable answer. That way you appear professional and protect your own position.*

1. Welche Antwort wird als passende Reaktion auf die Kritik im Meeting vorgeschlagen?
 - a. "Natürlich habe ich mir Zeit genommen, schließlich legen Sie immer großen Wert auf Genauigkeit."
 - b. "Wenn Sie unzufrieden sind, mache ich gar nichts mehr."
 - c. "Das ist nicht meine Aufgabe, das macht sonst jemand."
 - d. "Ich habe mich total geirrt, entschuldigen Sie bitte."
2. Welche drei Merkmale gehören zur Schlagfertigkeit?
 - a. Mut, Argumentationsfähigkeit und Humor
 - b. Schnelligkeit, Lautstärke und Dominanz
 - c. Fachwissen, Perfektion und Disziplin
 - d. Höflichkeit, Zurückhaltung und Geduld

1-a 2-a



2. Grammar: Infinitive with zu or without zu?

You use the infinitive with/without zu: versuchen zu, planen zu, müssen, wollen.

1. Many verbs: verb + zu + infinitive.
2. Modal verbs: müssen/wollen/können + infinitive without zu.
3. With „um ... zu“ you indicate a goal.

Formel (Formula)	Beispiel (Example)
Verb (Verb) + zu + Infinitiv (Infinitive)	Ich versuche, mich zu beruhigen . (I try to calm down.)
müssen/wollen/können + Infinitiv (ohne zu) (infinitive (without zu))	Ich muss mich beschweren . (I have to complain.)
Verb + um + zu + Infinitiv (Infinitive)	Ich rufe an, um den Stress zu klären . (I'm calling to resolve the stress.)
lassen + Infinitiv (Infinitive) (ohne ((without) zu)	Lass mich kurz erklären . (Let me explain briefly.)

After lassen/sehen/hören, the infinitive often comes without zu.

1. Ich versuche, mich vor dem Meeting _____, weil ich gerade sehr gestresst bin. (I'm trying to calm down before the meeting because I'm very stressed right now.)
 a. beruhigen b. beruhigen zu c. zu beruhige d. zu beruhigen
2. Ich muss heute früher _____, weil ich komplett überfordert bin. (I have to leave earlier today because I'm completely overwhelmed.)
 a. zu gehen b. gehen c. zugehen d. gehe

1. zu beruhigen 2. gehen

2. Rewrite the phrases (QR: AI+)



1. (planen) Ich plane. Ich mache nächstes Wochenende einen Deutschkurs.

(I plan to take a German course next weekend.)

2. Ich habe viel Arbeit. Ich kann heute nicht früher nach Hause gehen.

(Because of all the work, I can't go home earlier today.)

3. (um) Ich gehe zur Bank. Ich möchte ein neues Konto eröffnen.

(I'm going to the bank to open a new account.)

1. Ich plane, nächstes Wochenende einen Deutschkurs zu machen. 2. Ich kann wegen der vielen Arbeit heute nicht früher nach Hause gehen. 3. Ich gehe zur Bank, um ein neues Konto zu eröffnen.

3. Correct the error

1. Ich versuche, im Meeting ruhig bleiben.

I try to stay calm in the meeting.

2. Ich muss den Konflikt heute zu klären.

I have to resolve the conflict today.

1. *Ich versuche, im Meeting ruhig zu bleiben.* **2.** *Ich muss den Konflikt heute klären.*

3. Exercises

1. Match each word with its definition.

- | | |
|--------------------|--|
| a. sich beschweren | 1. Druck bei der Arbeit, wenn man viel schaffen muss und wenig Pausen hat. |
| b. sich bemühen | 2. Versuchen, eine Aufgabe gut zu machen (Verb + zu + Infinitiv möglich). |
| c. der Stress | 3. Beim Chef melden, dass etwas nicht in Ordnung ist; oft höflich sagen. |

a-3 b-2 c-1



2. Note from the HR department: Conflicts and strain in the team (QR: Audio)



Fill in the gaps: melden, überfordert, planen, Stress, belastung, Ärger, beruhigen

In den letzten Wochen gab es in mehreren Teams vermehrt Rückmeldungen zu (1) _____ und Missverständnissen in Meetings. Wer sich (2) _____ fühlt oder merkt, dass (3) _____ entsteht, sollte frühzeitig das Gespräch suchen. Führungskräfte werden gebeten, aufmerksam auf Arbeits (4) _____ und Ton im Team zu achten sowie klare Prioritäten zu setzen.

Wenn ein Problem wiederholt auftritt, können Mitarbeitende sich beim HR-Team (5) _____, um gemeinsam eine Lösung zu (6) _____. Ziel ist, Konflikte sachlich zu klären und die Zusammenarbeit angenehm zu gestalten. Bitte versuchen Sie außerdem, sich nach angespannten Situationen kurz zu (7) _____, bevor Sie antworten.

In recent weeks, several teams have received an increasing number of reports about stress and misunderstandings in meetings. Anyone who feels overwhelmed or notices that anger is building should seek a conversation early. Managers are asked to pay close attention to workload and tone within the team and to set clear priorities.

If a problem occurs repeatedly, employees can contact the HR team to plan a solution together. The goal is to resolve conflicts objectively and make collaboration pleasant. Please also try to calm down briefly after tense situations before you respond.

(1) Stress, (2) überfordert, (3) Ärger, (4) belastung, (5) melden, (6) planen, (7) beruhigen

1. Welche konkreten Schritte würden Sie in Ihrem Team vorschlagen, um Stress und Ärger in Meetings frühzeitig zu erkennen und professionell zu klären?
- _____

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Der Sprecher hat seine schlechte Laune bemerkt und versucht, professionell ruhig zu bleiben. | ☐ | ☐ |
| 2. Er hat sich direkt beim Chef beschwert, weil er den Ablauf egal fand. | ☐ | ☐ |
| 3. Am Ende des Tages war er noch überfordert, weil es keinen Plan gab. | ☐ | ☐ |



1-V 2-X 3-X

4. Choose the correct solution

1. Wenn ich mit meinem Kollegen spreche, _____ ich mich oft über den Ton. (When I talk to my colleague, I often get annoyed about the tone.)
a. ärgerst b. ärgern c. ärgere d. geärgere
2. Ich _____ mich beim Vorgesetzten beschweren, wenn das Team mich weiter so abwertend behandelt. (I would complain to my supervisor if the team continued to treat me so condescendingly.)
a. hätte b. würde c. wäre d. werde
3. Ich versuche, mich _____ beruhigen, bevor ich auf die E-Mail antworte. (I try to calm myself down before I reply to the email.)
a. zu b. zum c. Ø d. um

1. ärgere 2. würde 3. zu

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)



Kollege wirkt schlecht gelaunt

- Nora** Timo, bist du schlecht gelaunt? Du wirkst heute sehr abwesend und im Meeting warst du kaum dabei.
(Teamkollegin): (Timo, are you in a bad mood? You seem very absent today, and in the meeting you hardly participated.)
- Timo** Ja, ich bin gerade echt gestresst und etwas überfordert - ich habe seit Tagen keine Ahnung, wie ich die beiden Deadlines schaffen soll.
(Teamkollege): (Yes, I'm really stressed right now and somewhat overwhelmed - for days I've had no idea how I'm supposed to make both deadlines.)
- Nora** Okay, das klingt anstrengend. Was ist ärgerlicher: die Aufgaben selbst oder dass alles gleichzeitig kommt?
(Teamkollegin): (Okay, that sounds exhausting. What's more annoying: the tasks themselves or that everything is coming at the same time?)
- Timo** Beides. Dazu kommen dauernd Rückfragen aus anderen Abteilungen - ich merke, dass ich schneller gereizt bin, obwohl ich mich bemühe, ruhig zu bleiben.
(Teamkollege): (Both. On top of that, there are constant follow-up questions from other departments - I can tell I get irritated more quickly, even though I'm trying to stay calm.)
- Nora** Lass uns kurz priorisieren: Ich übernehme ein paar Punkte, und du gehst dann fünf Minuten raus, um dich zu beruhigen. Wäre das eine Erleichterung?
(Teamkollegin): (Let's prioritize briefly: I'll take over a few points, and then you go out for five minutes to calm down. Would that be a relief?)

1. Warum spricht Nora Timo an, und was ist ihr Ziel?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



Ich merke, dass ich gerade sehr gestresst bin und brauche kurz Zeit, um mich zu sortieren. / Können wir das kurz sachlich besprechen, damit wir eine Lösung finden? / Mir ist wichtig, das Problem zu klären, ohne dass es zu Ärger kommt.

1. Du merkst, dass du im Team gerade gestresst und überfordert bist. Wie sagst du das im Büro professionell, ohne einen Konflikt zu provozieren?

2. Eine Kollegin beschwert sich über deine Arbeit und du bist ärgerlich. Was sagst du, um ruhig zu bleiben und gemeinsam eine Lösung zu finden?

7. Writing: Email (internal) (QR: AI+)

Betreff: Rückmeldung zum Meeting heute Morgen

Hallo Alex,

ich habe gemerkt, dass du im Meeting ziemlich **abwesend** warst und bei der Diskussion mit Tom schnell **ärgerlich** reagiert hast. Ich verstehe, dass das Projekt gerade **Stress** macht, aber der Ton war für die anderen unangenehm.

Können wir heute um 15:30 kurz telefonieren, um das zu klären? Bitte sag auch, ob du im Moment **überfordert** bist und welche Unterstützung du brauchst.

Viele Grüße

Jana Keller



Write an appropriate response: *Danke für Ihre Nachricht. Mir ist aufgefallen, dass ... / Ich würde gern kurz erklären, was passiert ist, und versuchen, mich zu beruhigen. / Können wir ... um die Situation ruhig zu klären?*

Important verbs **sich beschweren** (to complain)

Konjunktiv II Präsens

ich	mich beschwerte
du	dich beschwertest
er	sich beschwerte
sie	
es	
wir	uns beschwerten
ihr	euch beschwertet
sie	sich beschwerten

sich ärgern (to be annoyed)

Präsens

ärgere mich
ärgerst dich
ärgert sich
ärgern uns
ärgert euch
ärgern sich

B1.4 Pakete versenden und zurückgeben



- ☐ Eine Beschwerde einreichen oder eine Garantie für ein Produkt geltend machen
- ☐ Nachliefer- oder Sendungsverfolgungsinformationen zu einem Paket anfragen
- ☐ Online eine Bestellung aufgeben, einen beschädigten oder unerwünschten Artikel zurückgeben oder umtauschen

der Anbieter	<i>(the provider)</i>	absagen	<i>(to cancel)</i>
der Beleg	<i>(the receipt)</i>	achten (auf)	<i>(to pay attention (to))</i>
der Kundenservice	<i>(customer service)</i>	aufheben	<i>(to keep; to pick up)</i>
der Mangel	<i>(the defect)</i>	ausreichen	<i>(to be sufficient)</i>
der Ordner	<i>(the folder)</i>	beschädigen	<i>(to damage)</i>
die Lieferzeit	<i>(delivery time)</i>	eine Reklamation einreichen	<i>(to file a complaint)</i>
die Trackingnummer	<i>(the tracking number)</i>	eine Rückerstattung verlangen	<i>(to request a refund)</i>
das beschädigte Paket	<i>(the damaged package)</i>	eine Rücksendung machen	<i>(to make a return)</i>
abwesend	<i>(absent)</i>	Das muss ein Irrtum sein.	<i>(That must be a mistake.)</i>
abgeben	<i>(to hand in; to drop off)</i>	Das war ein Missverständnis.	<i>(That was a misunderstanding.)</i>
abmachen	<i>(to arrange; to agree on)</i>	Der Nächste, bitte!	<i>(Next please!)</i>

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)



Beim Versand an einer **Packstation** scannt man zuerst den unteren **Strichcode** auf dem Paketaufkleber. Der Aufkleber muss so auf dem **Karton** sitzen, dass alte Codes nicht mehr sichtbar sind. Danach wählt man die passende Größe des Fachs und legt das Paket hinein. Auch ohne Registrierung kann man eine **Einlieferungsbestätigung** erhalten, wenn man seine **E-Mail-Adresse** eingibt. Für *warten auf* einen Beleg kann es sinnvoll sein, den Vorgang kurz mit dem Handy zu filmen.

*When sending at a **Packstation**, you first scan the lower **barcode** on the shipping label. The label must be attached to the **cardboard box** in such a way that old codes are no longer visible. After that, you select the appropriate compartment size and put the parcel inside. Even without registration, you can receive a **posting receipt** if you enter your **email address**. Instead of waiting for a receipt, it may be useful to briefly film the process with your phone.*

1. Was muss man tun, bevor man den Strichcode an der Packstation scannt?
 - a. Die E-Mail-Adresse eintippen und sofort das Fach öffnen.
 - b. Den Paketaufkleber so aufkleben, dass alte Strichcodes überdeckt sind.
 - c. Den Karton wiegen und die Adresse am Bildschirm eingeben.
 - d. Das Paket zuerst in ein Fach legen und dann das Label drucken.

2. Wie kann man eine Einlieferungsbestätigung bekommen, wenn man nicht registriert ist?
- Man muss dafür ein Retouren-Label auf das Paket kleben.
 - Man kann sie anfordern, indem man seine E-Mail-Adresse eingibt.
 - Man muss den Beleg später in der Filiale abholen.
 - Man bekommt sie nur, wenn man mehrere Pakete gleichzeitig verschickt.

1-b 2-b

2. Grammar: Verbs with prepositions (auf, an, für)

Certain verbs are fixed with prepositions such as auf, an, für, e.g. warten auf, denken an.



- Verb + fixed preposition.
- You ask: worauf, woran, wofür?
- Akkusativ is often used after auf, für.
- exceptions: [

Verb (verb)	Struktur (structure)	Beispiel im Kontext (example in context)
sich freuen (to be happy / to look forward)	auf + Akk.	Ich freue mich auf die Lieferung. (I'm looking forward to the delivery.)
sich freuen (to be happy / pleased)	über + Akk.	Ich freue mich über die Rückerstattung. (I'm happy about the refund.)
denken (to think)	an + Akk.	Ich denke an den Termin. (I'm thinking about the appointment.)
warten (to wait)	auf + Akk.	Ich warte auf den Beleg. (I'm waiting for the receipt.)
teilnehmen (to take part)	an + Dat.	Ich nehme an der Veranstaltung teil. (I'm taking part in the event.)
sich interessieren (to be interested)	für + Akk.	Ich interessiere mich für den Anbieter. (I'm interested in the provider.)

The preposition often determines the case.

sich freuen auf = future.

sich freuen über = result.

- Ich warte noch _____ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. (I am still waiting for the receipt because I would like to drop off the return shipment today.)
a. über b. an c. auf d. für
- Denken Sie bitte _____ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. (Please remember the tracking number, otherwise I can't find the package.)
a. auf b. bei c. an d. für

1. auf 2. an

**2. Rewrite the phrases (QR: AI+)**

1. (auf) Ich warte. Der Beleg ist noch nicht da.

(I am waiting for the receipt.)

2. (an) Wir nehmen teil. Die Veranstaltung beginnt um 18 Uhr.

(We are taking part in the event.)

3. (an) Sie denkt. Der Termin ist nächste Woche.

(She is thinking about the appointment.)

1. Ich warte auf den Beleg. **2.** Wir nehmen an der Veranstaltung teil. **3.** Sie denkt an den Termin.

3. Correct the error

1. Ich freue mich auf die Rückerstattung für die Retoure.

I am happy about the refund for the return.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

I am waiting for the shipment number from customer service.

1. Ich freue mich über die Rückerstattung für die Retoure. **2.** Ich warte auf die Sendungsnummer vom Kundenservice.

3. Exercises

1. Match each word with its definition.



- | | |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufen kann. |
| b. der Beleg | 2. Vom Anbieter Geld zurückfordern, wenn ein Artikel beschädigt oder falsch ist. |
| c. eine Rückerstattung verlangen | 3. Nachweis (Zettel oder E-Mail), der den Kauf oder Versand bestätigt. |

a-1 b-3 c-2

2. Online shop notice: Returns and damaged delivery (QR: Audio)



Fill in the gaps: Rückerstattung, Beleg, Kundenservice, Geben, ab, beschädigt, Mangel

Wenn Sie einen Artikel zurücksenden möchten, legen Sie ihn vollständig in den Originalkarton und kleben Sie das Retourenlabel so auf, dass alte Strichcodes nicht mehr sichtbar sind. (1) _____ Sie das Paket in einer Filiale (2) _____ oder nutzen Sie eine Packstation. Heben Sie die Einlieferungsbestätigung als (3) _____ auf, bis die (4) _____ erfolgt.

Ist Ihre Lieferung (5) _____ angekommen, melden Sie den (6) _____ innerhalb von 7 Tagen beim (7) _____. Bitte senden Sie Fotos vom beschädigten Paket, von der Ware und vom Versandetikett und nennen Sie die Trackingnummer. Wir prüfen den Fall und informieren Sie per E-Mail über Austausch, Reparatur oder Rückzahlung; die Bearbeitung kann je nach Lieferzeit einige Tage dauern.

If you want to return an item, place it completely in the original box and attach the return label so that old barcodes are no longer visible. Drop off the package at a branch or use a parcel locker. Keep the drop-off receipt as proof until the refund is issued.

If your delivery arrived damaged, report the defect to customer service within 7 days. Please send photos of the damaged package, the goods, and the shipping label and provide the tracking number. We will review the case and inform you by email about a replacement, repair, or refund; processing may take a few days depending on delivery times.

(1) Geben, (2) ab, (3) Beleg, (4) Rückerstattung, (5) beschädigt, (6) Mangel, (7) Kundenservice

1. Welche Schritte sollen Sie laut Text unternehmen, wenn ein Paket beschädigt angekommen ist, und welche Nachweise müssen Sie aufbewahren oder senden?

3. Listen to the audio fragment and choose the correct answer. (QR: Audio)

True False

1. Der Sprecher konnte das Paket nicht an der Tür entgegennehmen und holte es später in einer Filiale ab.
 2. Der Monitor war ohne Schäden, deshalb brauchte der Sprecher keinen Kontakt zum Kundenservice.
 3. Der Sprecher hat den Kaufbeleg und die Trackingnummer aufbewahrt.
- 1-V 2-X 3-V

☐	☐
☐	☐
☐	☐



4. Choose the correct solution

1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto _____.
(If I no longer had the receipt, I would find the order in the customer account.)
a. fand b. finden c. fände d. finde
2. Bitte _____ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.
(Please drop off the damaged package at the branch and keep the receipt.)
a. gibt b. geben c. gibst d. gab
3. Der Anbieter _____ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.
(The provider sometimes damages the package during packing, so I file a complaint.)
a. beschädigt b. beschädige c. beschädigen d. beschädigte

1. fände 2. geben 3. beschädigt

5. Roleplay - dialogues (QR: Audio)

Beschädigtes Paket im Paketshop



- Mitarbeiterin** *Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?*
Paketshop: *(Next, please! How can we help you?)*
- Kunde:** *Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.*
(Hello, I would like to drop off this damaged parcel and start a return shipment – the item arrived damaged.)
- Mitarbeiterin** *Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?*
Paketshop: *(Do you have the receipt or the provider's QR code with you? And do you know the tracking number?)*
- Kunde:** *Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.*
(Yes, I have the email in the folder. Here are the receipt and the tracking number.)

Mitarbeiterin *Gut, ich drucke das Rücksendeetikett. Kleben Sie es bitte auf das Paket und geben Sie es hier ab. Heben Sie den Beleg auf, falls der Kundenservice noch Informationen braucht.*
Paketshop: *(Good, I'll print the return label. Please stick it on the parcel and drop it off here. Keep the receipt in case customer service needs more information.)*

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?
-

6. Speaking: translate and respond (QR: AI+)



Ich möchte mich über ... beschweren und eine Reklamation einreichen. / Könnten Sie bitte anhand der Trackingnummer prüfen, wo das Paket ist? / Ich achte auf die Lieferfrist und hebe den Beleg auf.

1. Sie haben online etwas bestellt, aber das Paket ist seit einer Woche unterwegs und die Trackingnummer liefert keine aktuellen Informationen. Was tun Sie jetzt, und welche Informationen geben Sie dem Kundenservice?
 2. Ein Paket kommt beschädigt an und der Inhalt ist kaputt. Wie informieren Sie den Anbieter, und möchten Sie einen Austausch oder eine Rückerstattung begründen?
-

7. Writing: Email (QR: AI+)

Betreff: Ihre Anfrage zu Bestellung #A-45821

Guten Tag Frau Yilmaz,
vielen Dank für Ihre Nachricht. Es tut uns leid, dass Ihr Paket **beschädigt** angekommen ist. Damit wir Ihre **Reklamation** bearbeiten können, antworten Sie bitte kurz mit:

- einem Foto vom **beschädigten Paket** und vom **Mangel** am Artikel,
- der **Trackingnummer** (steht in der Versandmail),
- ob Sie eine **Rücksendung** oder einen Austausch möchten.

Sobald wir alles haben, erhalten Sie ein Retouren-Label und eine Info zur **Lieferzeit** des Ersatzartikels.

Freundliche Grüße

Mara König – **Kundenservice** (Nordlicht Online)



Write an appropriate response: *Vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich melde mich wegen Bestellung #... / Ich warte noch auf ... / Ich freue mich über ... / Ich möchte gern ... und bitte um ... (Rückerstattung / Austausch).*

Important verbs	Finden (to find) Konjunktiv II Präsens	abgeben (to hand in) Präsens	beschädigen (to damage) Präsens
ich	fände	gebe ab	beschädige
du	fändest	gibst ab	beschädigst
er sie es	fände	gibt ab	beschädigt
wir	fänden	geben ab	beschädigen
ihr	fändet	gebt ab	beschädigt
sie	fänden	geben ab	beschädigen



B1.5 Ein Projektvorschlag senden

- ☐ Einen neuen Kunden oder Interessenten betreuen
- ☐ Ein Preisangebot und Projektvorschlag erstellen
- ☐ Einen Vertriebsmeeting organisieren

der Manager / die Managerin	<i>(the manager)</i>	einen Vorschlag machen	<i>(to make a proposal)</i>
der potenzielle Kunde	<i>(the potential client)</i>	einen Termin vereinbaren	<i>(to arrange an appointment)</i>
der Kommentar	<i>(the comment)</i>	Kunden betreuen	<i>(to take care of clients)</i>
die Einleitung	<i>(the introduction)</i>	ein Problem lösen	<i>(to solve a problem)</i>
die Darstellung	<i>(the presentation / depiction)</i>	abstimmen	<i>(to vote / to coordinate)</i>
die Folie	<i>(the slide)</i>	anbieten	<i>(to offer)</i>
die Änderung	<i>(the change)</i>	anerkennen	<i>(to acknowledge)</i>
das Abgabetermin	<i>(the deadline)</i>	Auf Wiedersehen.	<i>(Goodbye.)</i>
ein Angebot vorbereiten	<i>(to prepare an offer)</i>	Danke für die Einladung.	<i>(Thank you for the invitation.)</i>
ein Budget festlegen	<i>(to set a budget)</i>	Beeindruckend!	<i>(Impressive!)</i>

1. Scan the QR code to watch the video, or read the text. (QR: Audio)

Ein professionelles **Verkaufsgespräch** beginnt oft mit einer guten Beziehung. In der **Beziehungsphase** zeigt sich, ob der Kunde Vertrauen hat und offen spricht. Danach folgt die Analyse: Man stellt gezielte Fragen und klärt Probleme und Wünsche. So kann man das **Angebot** passend präsentieren. Für einen sicheren nächsten Schritt *könnten* Sie am Schluss einen kurzen Testabschluss machen und dann den **Abschluss** vorbereiten.



A professional **sales conversation** often begins with a good relationship. In the **relationship phase** it becomes clear whether the customer has trust and speaks openly. Then comes the analysis: You ask targeted questions and clarify problems and wishes. That way you can present the **offer** in a suitable way. For a confident next step, you could do a short trial close at the end and then prepare the **close**.

1. Warum ist die Beziehungsphase am Anfang so wichtig?
 - a. Weil man dort die Rechnung schreibt.
 - b. Weil sich dort entscheidet, ob der Kunde kauft.
 - c. Weil man dort das Angebot sofort unterschreibt.
 - d. Weil man dort nur über interne Prozesse spricht.
2. Was passiert nach der Beziehungsphase?
 - a. Man geht in die Analysephase und klärt Wünsche und Probleme.
 - b. Man plant direkt die Lieferung, bevor es ein Angebot gibt.
 - c. Man macht sofort einen Abschluss ohne Fragen.
 - d. Man verschickt nur eine Preisliste per E-Mail.

1-b 2-a