

Spanisch B1

Ein kompletter Kurs für die alltägliche und berufliche Kommunikation.



www.colanguage.com/de

Copyright © 2026 coLanguage

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

Redaktionsteam: coLanguage akademisches und pädagogisches Team

Wissenschaftliche Rezension: Partneruniversitäten und kooperierende Lehrkräfte

ISBN: 979-13-88253-72-0

Titel: Spanisch lernen B1 Mittelstufe. Komplettkurs mit App und Video

Untertitel: Spanisch B1 lernen mit Dialogen, Grammatik, Übungen & Audio. Ideal für Selbststudium und DELE-/SIELE-Vorbereitung

Dieses Buch wird von Edutalent S.L. veröffentlicht.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spanien

NIF. B40622912

Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Veröffentlichung darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung des Verlags in irgendeiner Form oder mit irgendwelchen Mitteln vervielfältigt, in einem Abrufsystem gespeichert oder übertragen werden, mit Ausnahme der Nutzung zu Bildungszwecken durch Schulen und Lehrkräfte auf Anfrage.

Audio-, Video- und Aussprachetraining sowie interaktive Übungen sind in der coLanguage-App verfügbar.

<https://app.colanguage.com/de/spanisch>

Schulen und Lehrkräfte können uns für Broschürendruck in größeren Mengen und Übersetzungen in mehrere Sprachen kontaktieren.

Kontakt: support@colanguage.com

Danksagungen

Dieser Kurs wurde in echten Unterrichtsräumen mit über 300 Studierenden getestet.

Wir danken den Organisationen und Institutionen, die Unterstützung, Fachwissen und Austauschprogramme bereitgestellt haben.

Strategische Partner:

- [ES] Marina de Empresas (verbunden mit der University of Valencia und UPV): Logistische und strategische Unterstützung
- [DE] Universität Siegen: Didaktik und pädagogische Prüfung

Austauschprogramme (Pädagogik):

- Ca' Foscari University of Venice
- Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia

Austauschprogramme (IT und App Entwicklung):

- [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

Dieses Buch entspricht den Sprachrichtlinien wie festgelegt von: Instituto Cervantes.

Diese Kooperationsprogramme wurden dank finanzieller Unterstützung der Europäischen Union ermöglicht.

Wir möchten allen Lehrkräften danken, die an der Erstellung dieses Buches mitgewirkt haben, für ihr Engagement und ihre Zusammenarbeit.

Was werden Sie mit diesem Kurs erreichen?

Sie werden sprechen, verstehen, lesen und schreiben lernen — in alltäglichen, beruflichen und gesellschaftlichen Situationen.

Dieses Buch eignet sich zum Selbststudium (mit der App) oder zur Verwendung mit einem Lehrer.

- Verwende praktischen Wortschatz für Alltag und Arbeit
- Gesprochene und geschriebene Sprache verstehen
- E-Mails, Nachrichten und kurze professionelle Texte verfassen
- Bereite dich auf offizielle Prüfungen wie Dele vor

Für wen ist dieses Buch gedacht?

Dieses Buch richtet sich an berufstätige Erwachsene, die Struktur und schnelle Fortschritte wünschen.

Jede Lektion folgt einer klaren Struktur:

1. Wortschatz und nützliche Redewendungen
2. Dialoge und Alltagssituationen
3. Klare Grammatikerklärungen
4. Geführte Übungen mit schrittweiser Praxis
5. Lesen, Hören, Sprechen und Schreiben

Am Ende des Buches befindet sich ein vollständiges Vokabular- und Verbkonjugationsverzeichnis als Nachschlagewerk.

Selbsteinschätzung - B1-Niveau

- **Hörverstehen:** Ich kann die Hauptpunkte in klarem Sprachgebrauch zu vertrauten Themen verstehen und Fernsehsendungen/Radiosendungen verfolgen, wenn deutlich gesprochen wird.
- **Lesen:** Ich kann Alltagstexte und persönliche Briefe über Ereignisse und Gefühle verstehen.
- **Sprechfertigkeit:** Ich kann typische Situationen beim Reisen bewältigen und vertraute Themen spontan besprechen.
- **Sprachproduktion:** Ich kann Erfahrungen, Träume und Pläne beschreiben, Gründe angeben und Geschichten erzählen.
- **Writing:** Ich kann zusammenhängende Texte zu vertrauten Themen und persönliche Briefe über Erlebnisse schreiben.

Wie benutzt man die coLanguage-App (Audio + Selbsttests)?

Scannen Sie den QR-Code in jeder Lektion, um auf Audio, Video, Tests, Aussprachetraining und interaktive Übungen zuzugreifen.

App:

<https://app.colanguage.com/de/spanisch/lehrplan/b1>



Wie kann man diesen Kurs als Lehrkraft nutzen?

Dieser Kurs bietet ein vollständiges, am GER ausgerichtetes Programm von etwa 60–80 Unterrichtsstunden. Für vielbeschäftigte Lehrkräfte konzipiert sind die Lektionen sofort einsatzbereit und erfordern nur minimalen Vorbereitungsaufwand.

Jedes Kapitel enthält:

- Strukturierte Entwicklung des Wortschatzes
- Situationsbezogenes kommunikatives Training für den Alltag und den Berufsalltag
- Geführte Grammatikübungen
- Integrierte Lese-, Hör-, Sprech- und Schreibaufgaben

Visuelle Unterrichtsunterstützung für Online- und Präsenzunterricht

Scannen Sie den QR-Code in jeder Lektion, um digitale Materialien aufzurufen, die den Präsenzunterricht unterstützen.

- Audio, Aussprache und Video Materialien
- Zusätzliche Grammatikübungen und Sprechaktivitäten
- Bilder und visuelle Unterstützung für kontextbezogene Sprechübungen
- Arbeitsblätter in Google Docs oder ähnliche Tools kopieren, um in Echtzeit Schreibübungen durchzuführen

Gruppen, Hausaufgaben und Unterrichtsvorbereitung verwalten

Nutzen Sie unser Schulverwaltungsportal, um Ihre Schülerinnen und Schüler zu organisieren und zu unterstützen:

- Überwachen Sie den Fortschritt der Studierenden, Probleme sowie Korrekturergebnisse
- Sende Hausaufgaben und Unterrichtsvorbereitungen (mit Übersetzungen) an Gruppen

Mehr Informationen über digitale Werkzeuge: <https://www.colanguage.com/de/unterrichte-mit-uns>

Bewertung und Evaluierung - B1-Niveau

- **Reichweite:** Hat genug Wortschatz für grundlegende Kommunikation zu vertrauten Themen mit etwas Zögern
- **Genauigkeit:** Verwendet in vorhersehbaren Situationen gebräuchliche Muster korrekt
- **Flüssigkeit:** Kann trotz deutlicher Pausen verständlich sprechen
- **Interaktion:** Kann einfache Gespräche zu vertrauten Themen führen.
- **Kohärenz:** Verbindet einfache Elemente zu zusammenhängenden Sequenzen

Curriculumziele

#	Situation	Grammatikfokus	Schlüsselverben
B1.1 Atender llamadas telefónicas formales e informales Zieltermin: __/__/__		Der Konjunktiv Präsens, die regelmäßigen Verben: deje, responda, reciba...	<i>atender, descolgar</i>
B1.2 Escribir correos electrónicos y cartas Zieltermin: __/__/__		Der Konjunktiv Präsens – unregelmäßige Verben: cierre, pida, agradezca...	<i>adjuntar, solicitar, tener</i>
B1.3 Expresar emociones en el trabajo Zieltermin: __/__/__		Indikativ oder Konjunktiv?	<i>enfadarse, dar, soportar</i>
B1.4 Enviar y devolver paquetes Zieltermin: __/__/__		Konjunktiv Präsens: Wünsche und Bewertungen - "espero que, quiero que, ojalá, te pido que, etc..."	<i>ir, quejarse, hacer</i>
B1.5 Enviar una propuesta de proyecto Zieltermin: __/__/__		Temporales mit Konjunktiv: "Antes de que, antes de, después de que, después de,..."	<i>decir, entender, convocar, introducir</i>
B1.6 Música y podcasts Zieltermin: __/__/__		Präsens des Subjuntivo: Gefühle und Emotionen - "Me alegra que, siento que, me gusta que, me encanta que, etc..."	<i>reproducir, suscribirse</i>
B1.7 Planes de datos e internet Zieltermin: __/__/__		Präsens des Subjuntivo: Empfehlungen	<i>sincronizar, seleccionar</i>
B1.8 Noticias y medios Zieltermin: __/__/__		Präsens des Subjunktivs: Verben der Meinung - creer, pensar, opinar, parecer	<i>escuchar, mantenerse, redactar</i>
B1.9 Eventos y celebraciones familiares Zieltermin: __/__/__		Wiederholung des Konditionals: querría, diría, podría...	<i>ser, envolver, felicitar, venir</i>
B1.10 Citas Zieltermin: __/__/__		Die consecutivas: entonces, así (es) que, tal ... que	<i>acabar, romper</i>
B1.11 Ir al cine Zieltermin: __/__/__		Pedir valoración: ¿Qué tal? - ¿Qué te parece...? - ¿Te parece bien...? Ausdruck einer Bewertung: "está bien, es una mala idea, lo veo", etc...	<i>aconsejar, tratar</i>
B1.12 Ir al teatro Zieltermin: __/__/__		Weitere Verwendungen des Futurs	<i>estar, tocar, aplaudir</i>
B1.13 la galería de arte Zieltermin: __/__/__		Konditional vs. Futur: podré oder podría, estaré oder estaría...	<i>ver, construir, diseñar</i>

B1.14 Organizar un viaje de larga distancia Zieltermin: __/__/____	Relativ- und Interrogativpronomen: Que, Quien, <i>hacer, marcharse</i> Qué, Cuál	
B1.15 Tiempo libre y pasiones Zieltermin: __/__/____	Kombinierte Pronomen im Imperativ: compra- <i>colaborar, abu-</i> mela, resérvatelo... <i>rirse</i>	
B1.16 Masterchef: cocina avanzada Zieltermin: __/__/____	Final- und Kausalsätze: para, a fin de que, por- <i>cocer, quemarse</i> que...	
B1.17 Alta cocina Zieltermin: __/__/____	Vom Imperativ zum Indirekten Stil: dice que ve- <i>tomar, servir,</i> ngas; pide que trabajen... <i>comer</i>	
B1.18 Anatomía Zieltermin: __/__/____	Verbalperiphrasen mit Infinitiv: Soler, Volver a, <i>evitar, vacunarse</i> Deber de...	
B1.19 Seguro de salud Zieltermin: __/__/____	Der Verneinende Imperativ: no autorices, no <i>pedir, renovar</i> cojas, no asistas...	
B1.20 En la farmacia Zieltermin: __/__/____	Die Relativpronomen: el que, quien, las que... <i>darse, echarse</i>	
B1.21 Haciendo una dieta Zieltermin: __/__/____	Kombination der unbetonten Pronomen: se lo <i>reducir</i> pide, nos lo dice, te las enseña...	
B1.22 Ir a urgencias Zieltermin: __/__/____	Werte von "se" <i>cortarse, adelga-</i> <i>zar</i>	
B1.23 Dar a luz Zieltermin: __/__/____	Die Demonstrativpronomen: ese, eso, esto <i>parecerse</i>	
B1.24 Cita de belleza Zieltermin: __/__/____	Unbestimmte Pronomen: algo, nadie, alguno... <i>pinarse, depilar-</i> <i>se</i>	
B1.25 ¿Qué colegio elegir? Zieltermin: __/__/____	Pretérito imperfecto – Gebrauch <i>matricularse, re-</i> <i>nunciar</i>	
B1.26 Aprobar un examen Zieltermin: __/__/____	Präteritum Imperfekt – Verwendungsweisen (II) <i>suspender, recu-</i> <i>perar</i>	
B1.27 Escribe tu currículum Zieltermin: __/__/____	Der Stil des indirekten Rede: dice que, afirmó <i>redactar, actuali-</i> que, ha preguntado si... <i>zar</i>	
B1.28 Oferta de empleo y entrevista Zieltermin: __/__/____	Pretérito indefinido – unregelmäßige Formen <i>postularse, prese-</i> <i>ntar</i>	
B1.29 Tu contrato de trabajo Zieltermin: __/__/____	Pretérito perfecto vs. pretérito indefinido <i>jubilarse, incor-</i> <i>porarse</i>	
B1.30 Tiempo libre y vacaciones Zieltermin: __/__/____	Plusquamperfekt des Indikativs <i>aplazar, disfrutar</i>	
B1.31 Visita de viviendas y mudanza Zieltermin: __/__/____	Unpersönliche Verbformen: no comer, fue ca- <i>pagar, visitar</i> minando...	
B1.32 Decoración del hogar Zieltermin: __/__/____	Temporalsätze: Mientras, Cuando, Hasta que... <i>colgar, tirar</i>	

B1.33 Servicios de limpieza Zieltermin: __/__/__	Die Relativ- und Frageadverbien: donde, cuando, como	<i>barrer, enchufar</i>
B1.34 Robo con allanamiento de morada Zieltermin: __/__/__	Sein und Estar	<i>desactivar, forzar</i>
B1.35 Contratación de cuidados a domicilio Zieltermin: __/__/__	Relativpronomen: el que, quien, cuyo	<i>cuidar, prevenir</i>
B1.36 Finanzas diarias e impuestos Zieltermin: __/__/__	Die Passivform – Wiederholung: se firmó, se pagan, se entregará...	<i>gastar, invertir</i>
B1.37 Estado civil Zieltermin: __/__/__	Estar + Gerundio, um über die Zukunft zu sprechen: estaré hablando; estarás organizando...	<i>convivir, adoptar</i>
B1.38 Liderazgo en equipo Zieltermin: __/__/__	Adjektive mit ser oder estar	<i>dirigir, motivar</i>
B1.39 Títulos de trabajo y estructura de la empresa Zieltermin: __/__/__	Der Subjuntivo, um über etwas Unbestimmtes zu sprechen	<i>liderar, ascender</i>
B1.40 Desplazarse al trabajo Zieltermin: __/__/__	Präpositionale Wendungen: a pesar de, gracias a, en vez de...	<i>aparcar, parar</i>
B1.41 En el laboratorio Zieltermin: __/__/__	Saber und Conocer	<i>conocer, inventar, saber</i>
B1.42 Permisos y subvenciones Zieltermin: __/__/__	Ideen organisieren: en primer lugar, por un lado, finalmente	<i>gestionar, denegar</i>
B1.43 Negociaciones y ventas Zieltermin: __/__/__	Interrogativsätze: ¿Te importa...? - ¿Sabes que...?	<i>negociar, rescindir</i>
B1.44 Sostenibilidad y medio ambiente Zieltermin: __/__/__	Vergleiche: igual de, un poco, menos de...	<i>impulsar, contaminar</i>
B1.45 En la conferencia Zieltermin: __/__/__	Höflichkeitsformen: ¿podrías...? - creo que...	<i>exponer, concluir, hablar</i>



B1.1 Atender llamadas telefónicas formales e informales

- ☐ Atender a un nuevo cliente por teléfono.
- ☐ Haz llamadas informales por teléfono con amigos y familiares.
- ☐ Expresiones para usar mientras se está al teléfono.
- ☐ Domina el vocabulario relacionado con el teléfono.

La llamada perdida	<i>(Der verpasste Anruf)</i>	Descolgar	<i>(Abnehmen)</i>
La llamada en espera	<i>(Der Anruf in der Warteschleife)</i>	Colgar	<i>(Auflegen)</i>
La línea ocupada	<i>(Die besetzte Leitung)</i>	Poner en espera	<i>(In die Warteschleife stellen)</i>
El contestador automático	<i>(Der Anrufbeantworter)</i>	Quedarse en la espera	<i>(In der Warteschleife bleiben)</i>
El buzón de voz	<i>(Die Mailbox)</i>	Le paso con mi compañero	<i>(Ich verbinde Sie mit meinem Kollegen)</i>
El altavoz	<i>(Der Lautsprecher)</i>	Volver a llamar	<i>(Noch einmal anrufen)</i>
Dejar un recado	<i>(Eine Nachricht hinterlassen)</i>	Concertar una cita	<i>(Einen Termin vereinbaren)</i>
Dejar un mensaje	<i>(Eine Nachricht hinterlassen)</i>	Solo un momento, por favor	<i>(Einen Moment bitte)</i>
Marcar un número de teléfono	<i>(Eine Telefonnummer wählen)</i>	¿Con quién estoy hablando?	<i>(Mit wem spreche ich?)</i>
Pasar una llamada	<i>(Ein Gespräch weiterverbinden)</i>	¿Puede hablar más despacio?	<i>(Können Sie langsamer sprechen?)</i>
Desviar una llamada	<i>(Einen Anruf umleiten)</i>	Quedarse sin batería	<i>(Der Akku ist leer)</i>
Comunicar con alguien	<i>(Mit jemandem verbinden)</i>	Quedarse sin saldo	<i>(Guthaben aufgebraucht)</i>
Atender la llamada	<i>(Den Anruf annehmen)</i>		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text.



Luis llama a una agencia para hablar con José y presentar una propuesta profesional. Explica que su equipo se dedica a **captar clientes** con **emails** y **llamadas en frío** para proyectos B2B. Quiere saber si la agencia puede aceptar más empresas y propone una reunión para analizarlo. Quedan en verse el lunes a las nueve y Luis enviará los datos por **WhatsApp** para confirmar. También pide *que* se confirmen los detalles cuanto antes.

*Luis ruft bei einer Agentur an, um mit José zu sprechen und einen professionellen Vorschlag zu unterbreiten. Er erklärt, dass sich sein Team darauf konzentriert, **Kunden zu gewinnen** – mit **E-Mails** und **Kaltakquise-Anrufen** für B2B-Projekte. Er möchte wissen, ob die Agentur mehr Unternehmen annehmen kann, und schlägt ein Treffen vor, um das zu analysieren. Sie vereinbaren, sich am Montag um neun zu treffen, und Luis wird die Daten per **WhatsApp** schicken, um zu bestätigen. Außerdem bittet er darum, dass die Details so bald wie möglich bestätigt werden.*

1. ¿Para qué contacta Luis a José por teléfono?
 - a. Para hacer una propuesta de colaboración entre agencias
 - b. Para cancelar una reunión que ya estaba pre vista
 - c. Para pedir un trabajo como diseñador en la agencia
 - d. Para reclamar una factura pendiente de pago
2. ¿Qué método usa la agencia de Luis para conseguir clientes?
 - a. Solo publicidad en redes sociales y anuncios
 - b. Referencias de antiguos clientes, sin llamadas
 - c. Emails y llamadas en frío para empresas
 - d. Ferias presenciales y eventos de networking

1-a 2-c

2. Grammatik: Der Präsens des Subjunktivs, die regelmäßigen Verben: deje, responda, reciba...



Das Präsens des Subjuntivo wird verwendet, um Wünsche, Empfehlungen oder Notwendigkeiten auszudrücken. Normalerweise steht es nach Ausdrücken wie *quiero que* oder *es importante que*.

1. Man nimmt das Verb in der yo-Form des Präsens Indikativ und entfernt das finale **-o** (yo hablo -> habl-).
2. Verben auf -ar enden auf: e, es, e, emos,áis, en.
3. Verben auf -er und -ir enden auf: a, as, a, amos,áis, an.

Verbos en -ar	Verbos en -er	Verbos en -ir
Que yo deje	Que yo responda	Que yo reciba
Que tú dejes	Que tú respondas	Que tú recibas
Que él/ella/usted deje	Que él/ella/usted responda	Que él/ella/usted reciba
Que nosotros/as dejemos	Que nosotros/as respondamos	Que nosotros/as recibamos
Que vosotros/as dejéis	Que vosotros/as respondáis	Que vosotros/as recibáis
Que ellos/ellas/ustedes dejen	Que ellos/ellas/ustedes respondan	Que ellos/ellas/ustedes reciban

1. Es importante que usted _____ su número de teléfono por si la línea está ocupada. (*Es ist wichtig, dass Sie Ihre Telefonnummer hinterlassen, falls die Leitung besetzt ist.*)
 - a. dejes
 - b. deje
 - c. dejar
 - d. deja
2. Quiero que tú _____ al cliente en cuanto oigas el buzón de voz. (*Ich möchte, dass du dem Kunden antwortest, sobald du die Mailbox hörst.*)
 - a. respondes
 - b. respondáis
 - c. respondas
 - d. responda

1. deje 2. respondas



2. Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)

1. Espero que tú (dejar) la sala limpia después de la reunión.

(Que dejes la sala limpia después de la reunión.)

2. Es importante que nosotros (responder) al correo del cliente hoy.

(Que respondamos al correo del cliente hoy.)

3. Quiero que ustedes (recibir) la confirmación antes de reservar el hotel.

(Que reciban la confirmación antes de reservar el hotel.)

1. Que dejes la sala limpia después de la reunión. **2.** Que respondamos al correo del cliente hoy. **3.** Que reciban la confirmación antes de reservar el hotel.

3. Korrigiere den Fehler

1. Quiero que reciba el contrato y me llames.

Ich möchte, dass du den Vertrag erhältst und mich anrufst.

2. Es importante que me respondes hoy por teléfono.

Es ist wichtig, dass du mir heute telefonisch antwortest.

1. Quiero que recibas el contrato y me llames. **2.** Es importante que me respondas hoy por teléfono.

3. Übungen



1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|----------------------|--|
| a. Dejar un recado | 1. Quiero que deje un recado si no contestan, con nombre y teléfono. |
| b. La línea ocupada | 2. Ocurre cuando alguien está hablando y no se puede recibir otra llamada. |
| c. Pasar una llamada | 3. Pido que me pase la llamada con otro departamento o persona. |

a-1 b-2 c-3



2. Hinweis aus dem Büro: Umgang mit Anrufen und Rückrufen ☞

Fülle die Lücken aus: comunique, dejen un mensaje, llamada perdida, desviar la llamada, concertar una cita, contestador automático, en espera

Para mejorar la atención a nuevos clientes, a partir del lunes el equipo de recepción seguirá este protocolo telefónico: si la línea está ocupada, se pondrá la llamada (1) _____ y se atenderá por orden. Si hay una (2) _____, se devolverá en un plazo máximo de dos horas. Cuando la persona pida información, es importante que el agente (3) _____ con claridad y confirme el motivo antes de (4) _____.

Si no se puede atender, se usará el (5) _____ para pedir que (6) _____ con nombre y teléfono. En caso de urgencia, se podrá (7) _____ al móvil de guardia. Se recomienda revisar el buzón de voz al inicio y al final de la jornada y anotar cualquier recado en el CRM.

Um die Betreuung neuer Kunden zu verbessern, wird das Empfangsteam ab Montag dieses Telefonprotokoll befolgen: Ist die Leitung besetzt, wird der Anruf in die Warteschleife gelegt und der Reihe nach bearbeitet. Gibt es einen verpassten Anruf, wird innerhalb von maximal zwei Stunden zurückgerufen. Wenn die Person Informationen anfordert, ist es wichtig, dass der Mitarbeitende klar kommuniziert und den Grund bestätigt, bevor ein Termin vereinbart wird.

Wenn man nicht rangehen kann, wird der Anrufbeantworter genutzt, um darum zu bitten, eine Nachricht mit Name und Telefonnummer zu hinterlassen. Im Notfall kann der Anruf an das Bereitschaftshandy weitergeleitet werden. Es wird empfohlen, die Mailbox zu Beginn und am Ende des Arbeitstages zu überprüfen und jede Nachricht im CRM zu notieren.

(1) en espera, (2) llamada perdida, (3) comunique, (4) concertar una cita, (5) contestador automático, (6) dejen un mensaje, (7) desviar la llamada

1. ¿Qué medidas concretas propone el protocolo para no perder oportunidades cuando no se puede atender una llamada en el momento? Explica al menos dos.

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. ☞

Wahr Falsch

- El hablante no consiguió hablar con el cliente nuevo en el primer intento porque la línea estaba ocupada.
- La cita con el cliente quedó fijada para el viernes.
- El hablante puso en espera la segunda llamada antes de pasarla a su compañero.

☐	☐
☐	☐
☐	☐



1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Es importante que _____ la llamada del nuevo cliente antes de que se vaya a otro proveedor. *(Es ist wichtig, dass Sie den Anruf des neuen Kunden entgegennehmen, bevor er zu einem anderen Anbieter wechselt.)*
 a. atienda b. atiando c. atendía d. atender
2. Quiero que _____ y le diga que ahora mismo estoy en otra reunión. *(Ich möchte, dass Sie abnehmen und ihm sagen, dass ich gerade in einer anderen Besprechung bin.)*
 a. descuelgue b. descuelgas c. descolgar d. descuelga
3. Le pido que _____ el teléfono, porque hay una llamada en espera desde hace varios minutos. *(Ich bitte Sie, ans Telefon zu gehen, weil seit mehreren Minuten ein Anruf in der Warteschleife ist.)*
 a. atienden b. atiendan c. atendéis d. atienda

1. atienda 2. descuelgue 3. atiendan



5. Rollenspiel - Dialoge ↻

Llamada a un nuevo cliente

- Marta (consultora):** *Buenos días, ¿con quién hablo? Le llamo de Asesoría Llorente; quería hablar con Javier Serrano sobre una propuesta.*
(Guten Morgen, mit wem spreche ich? Ich rufe von der Beratung Llorente an; ich wollte mit Javier Serrano über einen Vorschlag sprechen.)
- Javier (cliente):** *Soy Javier, ahora mismo entro en una reunión. ¿Puede hablar más despacio y resumirlo en dos frases, por favor?*
(Ich bin Javier, ich gehe jetzt gerade in eine Besprechung. Können Sie bitte langsamer sprechen und es in zwei Sätzen zusammenfassen?)
- Marta (consultora):** *Claro: le llamo para concertar una cita esta semana y explicarle el plan de trabajo. Si prefiere, le dejo un recado en el buzón de voz y usted me devuelve la llamada.*
(Gerne: Ich rufe an, um einen Termin für diese Woche zu vereinbaren und Ihnen den Arbeitsplan zu erläutern. Wenn Sie möchten, hinterlasse ich Ihnen eine Nachricht auf der Mailbox, und Sie rufen mich zurück.)
- Javier (cliente):** *Perfecto. Déjeme un mensaje con su número, por favor. Ahora no puedo atender y, si me quedo sin batería, le llamo después de comer.*
(Perfekt. Hinterlassen Sie mir bitte eine Nachricht mit Ihrer Nummer. Im Moment kann ich nicht rangehen und, falls mir der Akku ausgeht, rufe ich Sie nach dem Mittagessen an.)
- Marta (consultora):** *De acuerdo, dejo el mensaje en el contestador automático. Quedo a la espera. Gracias, hasta luego.*
(In Ordnung, ich hinterlasse die Nachricht auf dem Anrufbeantworter. Ich warte dann auf Ihre Rückmeldung. Danke, bis später.)

1. ¿Por qué Marta decide dejar un mensaje en el buzón de voz y qué información incluye?

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)



¿Podría darme su nombre y un número de contacto, por favor? / Si le parece, le paso con mi compañero y le atiende enseguida. / Le llamo en cuanto tenga mejor cobertura.

1. Estás en la oficina y llamas a un cliente nuevo para pedir información y concertar una cita: ¿qué le dices y qué datos le pides?
-
2. Ves una llamada perdida de un amigo y le devuelves la llamada: ¿qué le dices y qué propones si tienes poca batería o mala cobertura?
-

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Asunto: Consulta rápida y cita

Hola,

Soy Daniel Rojas, de Rojas Consultores. Esta mañana intenté llamarles y me saltó la **línea ocupada**. Luego dejé un mensaje en el **buzón de voz**, pero no sé si lo han recibido.

Me gustaría hablar con alguien sobre sus servicios y, si es posible, **concertar una cita** por teléfono o videollamada. La semana que viene tengo disponibilidad el martes por la tarde o el jueves por la mañana.

¿Podrían confirmarme qué opción les viene mejor y a qué número debo **volver a llamar**?

Gracias,

Daniel



Schreibe eine passende Antwort: *¿Le parece bien si concertamos la llamada el...? / Es importante que me confirme su disponibilidad y el número de contacto. / Si no puede atender la llamada en ese momento, puede dejarme un recado y yo volveré a llamar.*

Wichtige Verben	Atender (<i>betreuen</i>)	Descolgar (<i>abnehmen</i>)
	Subjuntivo presente	Presente
yo	atienda	descuelgo
tú	atiendas	descuegas
él/ella/usted	atienda	descuelga
nosotros/nosotras	atendamos	descolgamos
vosotros/vosotras	atendáis	descolgáis
ellos/ellas/ustedes	atiendan	descuelgan

B1.2 Escribir correos electrónicos y cartas



- ☐ Aprender vocabulario sobre correos y cartas
- ☐ Escribir mensajes claros y profesionales para situaciones formales e informales

La cabecera	(Kopfzeile)	La copia (CC)	(Kopie (CC))
La firma electrónica	(Elektronische Signatur)	La copia oculta (CCO)	(Blindkopie (BCC))
El asunto	(Betreff)	El archivo adjunto	(Anlage)
El saludo formal	(Formelle Anrede)	Adjuntar	(Anhängen)
Un saludo cordial	(Mit freundlichen Grüßen)	El borrador	(Entwurf)
Quedo a la espera	(Ich freue mich auf Ihre Antwort)	Reenviar	(Weiterleiten)
El saludo informal	(Informelle Anrede)	Agradecer	(Danken)
La despedida	(Grußformel)	El buzón	(Postfach)
Atentamente	(Hochachtungsvoll)	La posdata	(Postskriptum)
El remitente	(Absender)	Abrir el buzón	(Das Postfach öffnen)
El destinatario	(Empfänger)	Comunicarse con alguien por correo	(Mit jemandem per E-Mail kommunizieren)

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text.



En el trabajo, escribir un **mail profesional** puede generar estrés, porque muchas personas temen equivocarse. Por eso usan **palabras rimbombantes**, **releen** el mensaje varias veces o **copian** a demasiados compañeros. El resultado suele ser un tono muy formal y poco natural. Lo más importante es mantener la claridad y una relación auténtica, aunque *pida* algo o *agradezca* una respuesta.

Bei der Arbeit kann das Schreiben einer **professionellen E-Mail** Stress verursachen, weil viele Menschen Angst haben, Fehler zu machen. Deshalb verwenden sie **aufgeblasene Worte**, **lesen** die Nachricht mehrmals **noch einmal** oder **setzen** zu viele Kolleginnen und Kollegen **in Kopie**. Das Ergebnis ist oft ein sehr formeller und unnatürlicher Ton. Das Wichtigste ist, Klarheit und eine authentische Beziehung zu bewahren, auch wenn man um etwas bittet oder sich für eine Antwort bedankt. Vp>

1. ¿Por qué algunas personas usan palabras complicadas en un correo de trabajo?
 - a. Porque prefieren escribir como si fuera un mensaje informal.
 - b. Porque la empresa obliga a usar siempre un lenguaje técnico.
 - c. Porque quieren que el correo sea más largo y así parezca más importante.
 - d. Porque les da miedo no parecer expertos o no ser entendidos.
2. ¿Qué puede pasar cuando alguien copia a demasiadas personas en un correo?
 - a. El correo se vuelve más corto y más fácil de leer.
 - b. La respuesta llega más rápido porque todos deciden a la vez.
 - c. El mensaje puede parecer una justificación y perder claridad.
 - d. La comunicación se vuelve más creativa y personal.

1-d 2-c



2. Grammatik: Der Präsens des Konjunktivs – die unregelmäßigen

Verben: cierre, pida, agradezca...

Die unregelmäßigen Verben im Präsens des Subjuntivo können völlig unregelmäßig sein (wie ser) oder teilweise unregelmäßig (wie cerrar).

1. Verben mit unregelmäßigem Stamm im Präsens Indikativ wiederholen die Unregelmäßigkeit im Subjuntivo: hacer -> **haga**, tener -> **tenga**
2. Einige Verben haben einen Vokalwechsel (e -> ie, e -> i, o -> ue).

Cerrar (<i>schließen</i>)	Agradecer (<i>danken</i>)	Pedir (<i>bitten</i>)
Que yo cierre	Que yo agradezca	Que yo pida
Que tú cierres	Que tú agradezcas	Que tú pidas
Que él/ella/usted cierre	Que él/ella/usted agradezca	Que él/ella/usted pida
Que nosotros/as cerremos	Que nosotros/as agradezcamos	Que nosotros/as pidamos
Que vosotros/as cerréis	Que vosotros/as agradezcáis	Que vosotros/as pidáis
Que ellos/ellas/ustedes cierren	Que ellos/ellas/ustedes agradezcan	Que ellos/ellas/ustedes pidan

Der Vokalwechsel erscheint nicht bei nosotros und vosotros: **e -> ie, o -> ue**: cierre / cerremos.

Es gibt völlig unregelmäßige Verben: **estar -> esté; dar -> dé; ser -> sea; ir -> vaya**.

1. Le ruego que _____ el asunto del correo con una frase clara, por ejemplo: "Confirmación de cita". (*Ich bitte Sie, die Betreffzeile der E-Mail mit einer klaren Formulierung zu schließen, zum Beispiel: "Terminbestätigung".*)
 a. cierras b. cierre c. cierra d. cerre
2. Es importante que me _____ confirmación antes de reenviar el mensaje a toda la lista. (*Es ist wichtig, dass Sie mich um eine Bestätigung bitten, bevor Sie die Nachricht an die ganze Liste weiterleiten.*)
 a. pidiera b. pida c. pidae d. pide

1. cierre 2. pida



2. Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)

1. (tú) Cierra la puerta, por favor.

(Que tú cierres la puerta, por favor.)

2. (usted) Señora, cierre la ventana porque hace frío.

(Que usted cierre la ventana porque hace frío.)

3. (nosotros/as) Tenemos que cerrar la reunión a las seis en punto.

(Que nosotros cerremos la reunión a las seis en punto.)

1. Que tú cierres la puerta, por favor. **2.** Que usted cierre la ventana porque hace frío. **3.** Que nosotros cerremos la reunión a las seis en punto.

3. Korrigiere den Fehler

1. Le pido que pida cita para el martes.

Ich bitte Sie, für Dienstag einen Termin zu vereinbaren.

2. Te agradezco que me lo agradeces por correo.

Ich danke dir, dass du es mir per E-Mail dankst.

1. Le pido que pida cita para el martes. **2.** Te agradezco que me lo agradezcas por correo.

3. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- a. El asunto 1. Decir 'gracias' - el cliente agradezca que le respondan pronto.
 b. Adjuntar 2. Frase breve que resume el tema principal del correo.
 c. Agradecer 3. Incluir un archivo en el correo para que lo reciba el destinatario.

a-2 b-3 c-1





2. Interne Mitteilung: Gute Praxis für E-Mails 🔄

Fülle die Lücken aus: saludo formal, asunto, copia oculta (CCO), despedida, archivo adjunto, adjunte, copia (CC)

Para evitar malentendidos, el equipo de RR. HH. recuerda unas pautas básicas al escribir correos: indique siempre un (1) _____ claro, utilice un (2) _____ adecuado y cierre con una (3) _____ breve. Si necesita enviar documentación, (4) _____ el (5) _____ y explique en el cuerpo del mensaje qué contiene.

Si va a copiar a otras personas, use la (6) _____ solo cuando sea necesario y reserve la (7) _____ para envíos a varios destinatarios externos. Para solicitudes, se recomienda un tono directo y amable: "Le agradecería que me confirmara la fecha" o "Le pido que revise el borrador antes de enviarlo".

Um Missverständnisse zu vermeiden, erinnert das HR-Team an einige grundlegende Richtlinien beim Schreiben von E-Mails: Geben Sie stets einen klaren Betreff an, verwenden Sie eine passende Anrede und schließen Sie mit einem kurzen Gruß. Wenn Sie Unterlagen senden müssen, fügen Sie die Datei als Anhang bei und erklären Sie im Nachrichtentext, was sie enthält.

Wenn Sie andere Personen in Kopie setzen, verwenden Sie CC nur, wenn es nötig ist, und reservieren Sie BCC für Sendungen an mehrere externe Empfänger. Für Anfragen wird ein direkter und freundlicher Ton empfohlen: „Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir das Datum bestätigen könnten“ oder „Ich bitte Sie, den Entwurf vor dem Versand zu prüfen“.

(1) asunto, (2) saludo formal, (3) despedida, (4) adjunte, (5) archivo adjunto, (6) copia (CC), (7) copia oculta (CCO)

1. ¿Qué recomendaciones da el aviso para que un correo sea claro y a quién conviene poner en CC o en CCO? Explica con tus propias palabras.

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. 🔄

- | | Wahr | Falsch |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1. El correo del proveedor fue difícil de encontrar porque no tenía asunto. | ☐ | ☐ |
| 2. La persona puso al departamento de compras en copia para que estuvieran informados. | ☐ | ☐ |
| 3. En la respuesta, la persona terminó el mensaje de forma informal y sin firma. | ☐ | ☐ |



1-V 2-V 3-X

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Le escribo para solicitar que _____ el archivo antes de enviar el correo. *(Ich schreibe Ihnen, um Sie zu bitten, die Datei anzuhängen, bevor Sie die E-Mail senden.)*
a. adjunte b. adjunta c. adjuntó d. adjuntes
2. Para tramitar la devolución, necesitamos que _____ el número de referencia por correo. *(Um die Rückerstattung zu bearbeiten, benötigen wir, dass Sie die Referenznummer per E-Mail anfordern.)*
a. solicites b. solicita c. solicite d. solicitó
3. Le agradecemos que _____ el asunto con un saludo cordial y su firma electrónica. *(Wir danken Ihnen, dass Sie das Anliegen mit einer freundlichen Grußformel und Ihrer elektronischen Signatur abschließen.)*
a. cerréis b. cierre c. cerró d. cierra

1. adjunte 2. solicite 3. cierre

5. Rollenspiel - Dialoge



Correo a un cliente con adjunto

- Marta (jefa de proyecto):** *Diego, antes de enviarlo revisa la cabecera: el destinatario es Laura Rivas y yo voy en copia (CC); el asunto tiene que quedar claro: "Propuesta actualizada - Q3".*
(Diego, bevor du sie abschickst, überprüfe die Kopfzeile: Die Empfängerin ist Laura Rivas und ich bin in Kopie (CC); der Betreff muss klar sein: „Aktualisierter Vorschlag – Q3“.)
- Diego (consultor):** *Vale. En el saludo formal pondré "Estimada Laura,"; adjunto el PDF con la propuesta y en el cuerpo agradezco el feedback de ayer.*
(Alles klar. In die formelle Anrede schreibe ich „Sehr geehrte Laura,“; ich hänge das PDF mit dem Vorschlag an und im Text bedanke ich mich für das Feedback von gestern.)
- Marta (jefa de proyecto):** *Perfecto. Termina con "Un saludo cordial" y añade la firma electrónica con tu cargo y el teléfono; mejor evitar la posdata en este caso.*
(Perfekt. Beende mit „Mit freundlichen Grüßen“ und füge die elektronische Signatur mit deiner Position und der Telefonnummer hinzu; besser in diesem Fall auf ein Postskriptum verzichten.)
- Diego (consultor):** *Hecho. Lo dejo unos minutos en borrador por si hay que cambiar algo; si ella responde al hilo, lo recibimos los dos.*
(Erledigt. Ich lasse es ein paar Minuten als Entwurf, falls wir etwas ändern müssen; wenn sie auf den Thread antwortet, bekommen wir es beide.)
- Marta (jefa de proyecto):** *Genial. Cierra con "Quedo a la espera de sus comentarios"; si hace falta, luego lo reenviamos al equipo.*
(Super. Schließe mit „Ich freue mich auf Ihre Rückmeldung“; falls nötig, leiten wir es später an das Team weiter.)

1. ¿Qué elementos del correo revisan antes de enviarlo (asunto, saludo, adjunto, CC/CCO)?

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

Le escribo para solicitarle que... / Le agradezco su atención y quedo a la espera. / ¿Podría adjuntar el archivo y reenviarlo, por favor?



1. Tienes que pedir información a un proveedor por correo electrónico: ¿qué pones en el asunto y cómo empiezas el mensaje para que suene profesional?
2. Recibes un correo poco claro con un archivo adjunto y necesitas una respuesta rápida: ¿qué le escribes y qué le pides exactamente a la otra persona?

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Asunto: Presupuesto baño - confirmación y próximos pasos

Hola Marta,

Soy Pablo Rivas (Reformas Rivas). Te **reenvío** el correo con el **archivo adjunto** (presupuesto y condiciones). Si estás de acuerdo, necesitamos que nos confirmes por escrito para reservar fecha. Además, dinos por favor si quieres que el mueble del lavabo sea de **80** o **100 cm**.

Esta semana podríamos empezar el miércoles o el viernes por la mañana. Gracias y quedo a la espera.

Un saludo cordial,
Pablo Rivas



Schreibe eine passende Antwort: *Gracias por el presupuesto; antes de confirmarlo, quería preguntar si... / ¿Podrías empezar el...? En ese caso, les agradecería que me enviaran... / Cuando puedan, confirmen por favor si es posible que...*

Wichtige Verben	Adjuntar (anhängen)	Solicitar (anfordern)	Tener (haben)
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	adjunte	solicite	tenga
tú	adjuntes	solicites	tengas
él/ella/usted	adjunte	solicite	tenga
nosotros/nosotras	adjuntemos	solicitemos	tengamos
vosotros/vosotras	adjuntéis	solicitéis	tengáis
ellos/ellas/ustedes	adjunten	soliciten	tengan

B1.3 Expresar emociones en el trabajo



- ☐ Gestionar profesionalmente los conflictos en el trabajo
- ☐ Expresa tu bienestar y malestar en un contexto profesional

El optimismo	(Optimismus)	Alegrarse	(sich freuen)
El pesimismo	(Pessimismus)	Ponerse contento	(fröhlich werden)
La paciencia	(Geduld)	Ponerse triste	(traurig werden)
La impaciencia	(Ungeduld)	Ponerse de mal humor	(schlechte Laune bekommen)
La frustración	(Frustration)	Enfadarse	(wütend werden)
El malestar	(Unwohlsein)	Dar pena	(Mitgefühl hervorrufen)
El agotamiento	(Erschöpfung)	Dar lástima	(Mitleid erregen)
Estar estresado	(gestresst sein)	Dar miedo	(Angst machen)
Estar desbordado	(überfordert sein)	Pedir disculpas	(sich entschuldigen)
Estar deprimido	(deprimiert sein)	Resolver	(lösen)
Sentirse valorado	(sich wertgeschätzt fühlen)	Tomar un descanso	(eine Pause machen)
Encontrarse bien	(sich wohlfühlen)	No soportar	(nicht ertragen)
Encontrarse fatal	(sich schrecklich fühlen)		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text. 🔄

En muchos empleos, cuidar el **bienestar laboral** es clave porque pasamos mucho tiempo en el trabajo. La **sobrecarga de trabajo**, los horarios largos y la **presión** pueden afectar al equipo y a cada persona. A veces uno se exige demasiado y se acaba **auto boicoteando**. Es posible que sin buenos **recursos de afrontamiento** aparezcan ansiedad y estrés. Por eso conviene aprender a gestionar conflictos y límites de forma profesional.



In vielen Berufen ist es entscheidend, auf das **Wohlbefinden am Arbeitsplatz** zu achten, weil wir viel Zeit bei der Arbeit verbringen. **Arbeitsüberlastung**, lange Arbeitszeiten und **Druck** können das Team und jede einzelne Person beeinträchtigen. Manchmal verlangt man zu viel von sich und endet damit, sich **selbst zu sabotieren**. Es ist möglich, dass ohne gute **Bewältigungsressourcen** Angst und Stress auftreten. Deshalb ist es sinnvoll, Konflikte und Grenzen auf professionelle Weise zu managen.

1. ¿Por qué se considera importante cuidar el bienestar laboral?
 - a. Porque el trabajo siempre es relajante.
 - b. Porque así no hay que hablar con los compañeros.
 - c. Porque en el trabajo se gana más dinero que en casa.
 - d. Porque pasamos una parte importante del día trabajando.
2. ¿Qué puede pasar cuando una persona se exige demasiado en el trabajo?
 - a. Puede tener más tiempo libre automáticamente.
 - b. Puede presionarse o auto boicotearse.
 - c. Puede evitar cualquier conflicto con el equipo.
 - d. Puede volverse más creativa sin esfuerzo.

1-d 2-b



2. Grammatik: Indikativ oder Subjuntiv?

Viele Ausdrücke verwenden den Indikativ, um Fakten auszudrücken, und den Subjuntivo, um Möglichkeiten auszudrücken.

1. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + indicativo -> der Sprecher drückt Sicherheit aus.
2. Seguramente / Probablemente / Posiblemente / Quizás / Tal vez + subjuntivo -> der Sprecher drückt Zweifel, Bewertung aus.
3. Es posible que / Es probable que -> immer Subjuntivo.

Ausdrücke	Modi	Beispiele
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Indikativ	Seguramente se siente valorado, el jefe reconoció su trabajo. (<i>Sicherlich fühlt er/sie sich wertgeschätzt, der Chef hat seine/ihre Arbeit anerkannt.</i>)
Seguramente / Probablemente / Posiblemente	Subjuntivo	Probablemente esté satisfecho con el acuerdo, aunque quedan dudas. (<i>Wahrscheinlich ist er/sie mit der Vereinbarung zufrieden, obwohl noch Zweifel bleiben.</i>)
Quizás / Tal vez	Indikativ	Quizás hay un problema en el proyecto que todos conocen. (<i>Vielleicht gibt es im Projekt ein Problem, das alle kennen.</i>)
Quizás / Tal vez	Subjuntivo	Tal vez haya una falta de comunicación entre los departamentos. (<i>Vielleicht gibt es einen Mangel an Kommunikation zwischen den Abteilungen.</i>)
Es posible que / Es probable que	Subjuntivo	Es probable que necesite tomar un descanso esta semana. (<i>Wahrscheinlich muss er/sie diese Woche eine Pause machen.</i>)

1. Es posible que _____ desbordado esta semana, así que podrías tomar un descanso. (*Es ist möglich, dass du diese Woche überfordert bist, also könntest du eine Pause machen.*)
 a. estuvieras b. esté c. estás d. estés
2. Seguramente _____ estresado; llevas tres reuniones seguidas sin parar. (*Du bist bestimmt gestresst; du hast drei Meetings hintereinander ohne Pause.*)
 a. estás b. estarías c. estases d. estés

1. estés 2. estás



2. Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)

1. (Seguramente) El jefe reconoce tu trabajo en la reunión.

(Sicherlich erkennt der Chef deine Arbeit in der Besprechung an.)

2. (Probablemente) Mi compañera llega tarde por el tráfico.

(Wahrscheinlich kommt meine Kollegin wegen des Verkehrs zu spät.)

3. (Quizás) Hay un error en el informe final.

(Vielleicht gibt es einen Fehler im Abschlussbericht.)

1. Seguramente el jefe reconoce tu trabajo en la reunión. **2.** Probablemente mi compañera llegue tarde por el tráfico. **3.** Quizás haya un error en el informe final.

3. Korrigiere den Fehler

1. Es probable que el jefe reconoce mi esfuerzo hoy.

Es ist wahrscheinlich, dass der Chef heute meine Anstrengung anerkennt.

2. Probablemente mi compañera tenga estrés por el conflicto.

Wahrscheinlich hat meine Kollegin Stress wegen des Konflikts.

1. Es probable que el jefe reconozca mi esfuerzo hoy. **2.** Probablemente mi compañera tiene estrés por el conflicto.

3. Übungen



1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|---------------------|---|
| a. Sentirse valora- | 1. Parar unos minutos para recuperar energía; es posible que |
| do | lo necesites. |
| b. Estar desborda- | 2. Notar que tu trabajo es reconocido; seguramente te sientes |
| do | más motivado. |
| c. Tomar un des- | 3. Tener demasiado trabajo; probablemente no puedas termi- |
| canso | nar hoy. |

a-2 b-3 c-1



2. Interne Mitteilung: Wohlbefinden und Konfliktmanagement 🗣️

Fülle die Lücken aus: tomar un descanso, enfadas, pedir disculpas, agotamiento, Es posible que, desbordado

Con el cierre del trimestre, varios equipos han comunicado sensación de sobrecarga. RR. HH. recuerda que es normal sentirse cansado o estresado en picos de trabajo, pero conviene detectarlo a tiempo para evitar el (1) _____. Si te encuentras mal o estás (2) _____, avisa a tu responsable y propone prioridades realistas. También se recomienda (3) _____ breve entre tareas largas.

Cuando hay tensión con un compañero, se pide mantener un tono profesional y centrarse en los hechos. Si te (4) _____ con facilidad, intenta parar antes de responder y solicita una reunión corta. (5) _____ el problema sea una falta de coordinación, no una intención personal. Si has hablado de forma brusca, (6) _____ ayuda a resolver el conflicto y a que el equipo se sienta valorado.

Mit dem Abschluss des Quartals haben mehrere Teams ein Gefühl der Überlastung gemeldet. Die Personalabteilung erinnert daran, dass es normal ist, sich in Arbeitsspitzen müde oder gestresst zu fühlen, aber dass man es rechtzeitig erkennen sollte, um Erschöpfung zu vermeiden. Wenn du dich schlecht fühlst oder überfordert bist, informiere deine Führungskraft und schlage realistische Prioritäten vor. Außerdem wird empfohlen, zwischen langen Aufgaben eine kurze Pause einzulegen.

Wenn es Spannungen mit einem Kollegen gibt, wird darum gebeten, einen professionellen Ton beizubehalten und sich auf die Fakten zu konzentrieren. Wenn du dich leicht ärgerst, versuche vor dem Antworten kurz innezuhalten und bitte um ein kurzes Gespräch. Es ist möglich, dass das Problem mangelnde Koordination ist und keine persönliche Absicht. Wenn du schroff gesprochen hast, hilft es, sich zu entschuldigen, den Konflikt zu lösen und dafür zu sorgen, dass sich das Team wertgeschätzt fühlt.

(1) agotamiento, (2) desbordado, (3) tomar un descanso, (4) enfadas, (5) Es posible que, (6) pedir disculpas

1. ¿Qué medidas propone la nota para gestionar el malestar y los conflictos sin empeorar la relación con el equipo?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. 🗣️

Wahr
Fals-
ch



1. En la reunión de ayer, el hablante reaccionó con mal humor y respondió de forma poco profesional a una compañera.

☐ ☐

2. El problema se resolvió porque el hablante decidió trabajar solo y no repartir tareas.

☐ ☐

3. El hablante está cansado y planea descansar un poco durante el día.

☐ ☐

1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

- Es posible que algunos compañeros _____ si cambiamos el horario sin avisar. *(Es ist möglich, dass einige Kollegen sich ärgern, wenn wir den Zeitplan ohne Vorankündigung ändern.)*
 a. se enfadan b. se enfadaron c. se enfaden d. se enfadarían
- Probablemente él _____ la presión ahora, pero necesita tomar un descanso pronto. *(Wahrscheinlich hält er den Druck jetzt aus, aber er muss bald eine Pause machen.)*
 a. soporten b. soporta c. soportará d. soporte
- Tal vez el equipo _____ si el jefe no reconoce el esfuerzo y el agotamiento de estas semanas. *(Vielleicht ärgert sich das Team, wenn der Chef den Einsatz und die Erschöpfung dieser Wochen nicht anerkennt.)*
 a. se enfadó b. se enfadar c. se enfade d. se enfada

1. se enfaden 2. soporte 3. se enfade

5. Rollenspiel - Dialoge ↻



Retraso en la entrega del informe

- Marta (jefa de proyecto):** *Álvaro, estoy bastante frustrada: el cliente esperaba el informe hoy y no lo hemos enviado.*
(Álvaro, ich bin ziemlich frustriert: Der Kunde hat den Bericht heute erwartet und wir haben ihn nicht geschickt.)
- Álvaro (consultor):** *Lo siento, Marta. Estos días he estado muy estresado y desbordado con dos entregas a la vez, y me confundí con la fecha límite.*
(Es tut mir leid, Marta. In den letzten Tagen war ich sehr gestresst und überfordert mit zwei Abgaben gleichzeitig, und ich habe das Abgabedatum verwechselt.)
- Marta (jefa de proyecto):** *Entiendo, gracias por la disculpa, pero esto pone al equipo de mal humor y el cliente se enfada. ¿Cómo lo solucionamos ahora?*
(Ich verstehe, danke für die Entschuldigung, aber das bringt das Team in schlechte Stimmung und der Kunde wird wütend. Wie lösen wir das jetzt?)
- Álvaro (consultor):** *Si te parece, lo termino antes de las cinco y tú lo revisas; además, a partir de ahora avisaré con antelación cuando esté agotado o sin paciencia.*
(Wenn es für dich passt, mache ich es vor fünf fertig und du prüfst es; außerdem werde ich ab jetzt frühzeitig Bescheid sagen, wenn ich erschöpft bin oder keine Geduld mehr habe.)
- Marta (jefa de proyecto):** *Perfecto. Y mañana dedicamos diez minutos a reorganizar prioridades, porque no quiero que acabes agotado ni que te sientas poco valorado.*
(Perfekt. Und morgen nehmen wir uns zehn Minuten, um die Prioritäten neu zu ordnen, denn ich will nicht, dass du erschöpft endest oder dich nicht wertgeschätzt fühlst.)

- ¿Qué siente Álvaro y por qué? Nombra al menos dos emociones o estados.

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

Me alegra que + subjuntivo / Me preocupa que + subjuntivo. / Cuando me siento estresado, intento tomar un descanso y hablarlo con calma. / Creo que es mejor que + subjuntivo para resolverlo y, si hace falta, pedir disculpas.



1. En tu trabajo, ¿qué sueles hacer cuando estás estresado o desbordado para reducir el malestar sin crear conflicto con tus compañeros?
2. Piensa en una situación reciente en la que alguien se enfadó en el trabajo: ¿cómo lo resolviste o cómo te gustaría que se resolviera para que todos se sientan valorados?

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Asunto: Revisión de tareas - esta semana

Hola, Laura:

Quería comentarte lo de ayer. Noté al equipo **estresado** y la reunión terminó con bastante **frustración**. Además, me preocupa que tú estés **desbordada** con el cierre del informe y las peticiones de Ventas.

¿Puedes decirme cómo te encuentras y qué es lo más urgente? Si te parece, hacemos una llamada de 15 minutos hoy a las 16:30 para **resolver** el reparto de tareas. Es posible que necesites **tomar un descanso** y reorganizar prioridades.

Gracias,
Marta



Schreibe eine passende Antwort: *Gracias por escribirme. La verdad es que estos días me siento... / Es posible que hoy no llegue a todo, pero puedo... / Si te parece, podríamos resolverlo así: ...*

Wichtige Verben	Enfadarse (<i>sich ärgern</i>)	Dar (<i>geben</i>)	Soportar (<i>unterstützen</i>)
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	me enfade	dé	soporte
tú	te enfades	des	soportes
él/ella/usted	se enfade	dé	soporte
nosotros/nosotras	nos enfademos	demos	soportemos
vosotros/vosotras	os enfadéis	deis	soportéis
ellos/ellas/ustedes	se enfaden	den	soporten



B1.4 Enviar y devolver paquetes

- ☐ Presentar una reclamación o solicitar la garantía de un producto
- ☐ Pedir información sobre la entrega o el seguimiento de un paquete
- ☐ Haz un pedido en línea, devuelve o cambia un artículo dañado o no deseado

El empleado de correos	<i>(Der Postangestellte)</i>	La recogida a domicilio	<i>(Die Abholung zu Hause)</i>
El buzón de correos	<i>(Der Briefkasten)</i>	El albarán de entrega	<i>(Der Lieferschein)</i>
El embalaje	<i>(Die Verpackung)</i>	El comprobante de compra	<i>(Der Kaufbeleg)</i>
El paquete dañado	<i>(Das beschädigte Paket)</i>	El artículo defectuoso	<i>(Der fehlerhafte Artikel)</i>
El pedido	<i>(Die Bestellung)</i>	Tener garantía	<i>(Garantie haben)</i>
El envío estándar	<i>(Der Standardversand)</i>	El servicio de atención al cliente	<i>(Der Kundendienst)</i>
El envío exprés	<i>(Der Expressversand)</i>	Presentar una reclamación	<i>(Eine Reklamation einreichen)</i>
La tarifa de envío	<i>(Die Versandgebühr)</i>	La queja	<i>(Die Beschwerde)</i>
El cargo adicional	<i>(Die Zusatzgebühr)</i>	Hacer una devolución	<i>(Eine Rücksendung vornehmen)</i>
El número de seguimiento	<i>(Die Sendungsnummer)</i>	Pedir un reembolso	<i>(Eine Rückerstattung beantragen)</i>
La fecha estimada de entrega	<i>(Das voraussichtliche Lieferdatum)</i>	Hacer un cambio	<i>(Einen Umtausch vornehmen)</i>
El plazo de entrega	<i>(Die Lieferfrist)</i>		

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text.



Cuando una persona envía un **paquete**, puede ocurrir que se extravía, lo roben o llegue dañado. Si pasa algo así, conviene **presentar una reclamación** primero de forma amistosa a la **empresa de mensajería** y respetar el **plazo** de respuesta. *Es importante que* la queja se haga por escrito si no hay solución rápida. En un **envío certificado**, es posible pedir una compensación económica por la pérdida o los daños.

*Wenn eine Person ein **Paket** versendet, kann es passieren, dass es verloren geht, gestohlen wird oder beschädigt ankommt. Wenn so etwas passiert, empfiehlt es sich, **eine Reklamation einzureichen**, zunächst in freundlicher Form beim **Kurierunternehmen**, und die **Frist** für die Antwort einzuhalten. Es ist wichtig, dass die Beschwerde schriftlich erfolgt, wenn es keine schnelle Lösung gibt. Bei einer **Einschreibsendung** ist es möglich, eine finanzielle Entschädigung für den Verlust oder die Schäden zu verlangen.*

1. ¿Qué hace Pablo si no obtiene respuesta después de la reclamación amistosa?
 - a. Hace una reclamación formal por escrito.
 - b. Espera tres meses sin hacer nada.
 - c. Pide el reembolso inmediato en la tienda online.
 - d. Cancela el envío y envía otro paquete igual.



2. Schreibe die Sätze neu (QR: KI+)

1. (Espero que) El servicio de atención al cliente responde hoy.

(Ich hoffe, dass der Kundenservice heute antwortet.)

2. (Tengo ganas de) Confirman el plazo de entrega esta tarde.

(Ich freue mich darauf, dass sie heute Nachmittag die Lieferfrist bestätigen.)

3. (Ojalá (que)) El paquete no llega dañado.

(Hoffentlich kommt das Paket nicht beschädigt an.)

1. Espero que el servicio de atención al cliente responda hoy. **2.** Tengo ganas de que confirmen el plazo de entrega esta tarde. **3.** Ojalá que el paquete no llegue dañado.

3. Korrigiere den Fehler

1. Es importante que guardas el comprobante de compra.

Es ist wichtig, dass du den Kaufbeleg aufbewahrst.

2. Quiero que me dicen el número de seguimiento.

Ich möchte, dass sie mir die Sendungsverfolgungsnummer sagen.

1. Es importante que guardes el comprobante de compra. **2.** Quiero que me digan el número de seguimiento.

3. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|------------------------------|---|
| a. el número de seguimiento | 1. Documento; espero que lo guardes para pedir un reembolso o utilizar la garantía. |
| b. presentar una reclamación | 2. Código único; te pido que lo introduzcas para ver dónde está el paquete. |
| c. el comprobante de compra | 3. Acción formal; es importante que expliques el problema y solicites una solución. |

a-2 b-3 c-1





2. Rückgabehinweis und Reklamationen (Online-Shop) 📄

Fülle die Lücken aus: recogida a domicilio, embalaje, albarán de entrega, servicio de atención al cliente, número de seguimiento, reclamación

Si tu pedido llega incompleto o en mal estado, revisa el (1) _____ y guarda el (2) _____ y el comprobante de compra. Para localizar el envío, consulta el (3) _____ en tu área de cliente: allí verás la fecha estimada de entrega y si hay algún cargo adicional por cambio de dirección.

Para hacer una devolución, solicita la (4) _____ o entrégalo en tu oficina de Correos. Es importante que rellenes el formulario de (5) _____ dentro del plazo indicado. Si el artículo es defectuoso y tiene garantía, la tienda puede ofrecer cambio o reembolso; esperamos que el (6) _____ responda en un máximo de 48 horas laborables.

Wenn deine Bestellung unvollständig oder in schlechtem Zustand ankommt, überprüfe die Verpackung und bewahre den Lieferschein und den Kaufbeleg auf. Um die Sendung zu lokalisieren, sieh dir die Sendungsverfolgungsnummer in deinem Kundenbereich an: Dort siehst du das voraussichtliche Lieferdatum und ob es zusätzliche Kosten für eine Adressänderung gibt.

Um eine Rücksendung vorzunehmen, beantrage die Abholung zu Hause oder gib es in deiner Postfiliale ab. Es ist wichtig, dass du das Reklamationsformular innerhalb der angegebenen Frist ausfüllst. Wenn der Artikel defekt ist und eine Garantie hat, kann der Shop einen Umtausch oder eine Rückerstattung anbieten; wir erwarten, dass der Kundenservice innerhalb von höchstens 48 Arbeitsstunden antwortet.

(1) embalaje, (2) albarán de entrega, (3) número de seguimiento, (4) recogida a domicilio, (5) reclamación, (6) servicio de atención al cliente

1. Enumera los pasos que recomienda el texto para reclamar o devolver un producto y explica qué documentos conviene guardar y por qué.

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus. 📄

Wahr
ch



1. El producto llegó con problemas y la persona decidió devolverlo usando la garantía.
2. La tienda le pidió que llevara el paquete al buzón de correos.
3. La persona prefiere recuperar el dinero en lugar de recibir otro producto.

☐	☐
☐	☐
☐	☐

1-V 2-X 3-V

4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. Quiero que el servicio de atención al cliente _____ la recogida a domicilio porque el paquete llegó dañado. *(Ich möchte, dass der Kundenservice die Abholung zu Hause veranlasst, weil das Paket beschädigt angekommen ist.)*
a. *hagas* b. *haga* c. *hace* d. *hizo*
2. Es importante que te _____ por escrito y adjuntes el comprobante de compra para presentar una reclamación. *(Es ist wichtig, dass du dich schriftlich beschwerst und den Kaufbeleg beifügst, um eine Reklamation einzureichen.)*
a. *quejaste* b. *quejas* c. *quejes* d. *quejarás*
3. Te pido que _____ el seguimiento con el número de seguimiento antes de pedir un reembolso. *(Ich bitte dich, die Sendungsverfolgung mit der Sendungsnummer durchzuführen, bevor du eine Rückerstattung verlangst.)*
a. *hagas* b. *harás* c. *haga* d. *haces*

1. haga 2. quejes 3. hagas



5. Rollenspiel - Dialoge ↻

Reclamación por portátil defectuoso

Cliente (Sofía): *Hola, llamo por un pedido que me llegó ayer: el portátil tiene la pantalla rota. Por fuera el embalaje estaba bien, pero el paquete estaba dañado por dentro.*

(Hallo, ich rufe wegen einer Bestellung an, die gestern bei mir angekommen ist: Der Laptop hat einen kaputten Bildschirm. Von außen war die Verpackung in Ordnung, aber das Paket war innen beschädigt.)

Atención al cliente (Álvaro): *Vaya, lo siento mucho. ¿Me puedes confirmar el número de seguimiento y si tienes el comprobante de compra o el albarán de entrega?*

(Oh je, das tut mir sehr leid. Können Sie mir bitte die Sendungsnummer bestätigen und ob Sie den Kaufbeleg oder den Lieferschein haben?)

Cliente (Sofía): *Sí, tengo todo. Quiero presentar una reclamación porque el artículo está defectuoso y tiene garantía; preferiría hacer un cambio en vez de un reembolso.*

(Ja, ich habe alles. Ich möchte eine Reklamation einreichen, weil der Artikel defekt ist und Garantie hat; ich würde lieber einen Austausch machen statt eine Rückerstattung.)

Atención al cliente (Álvaro): *Perfecto, lo gestiono ahora: te programo una recogida a domicilio para mañana y te enviamos otro equipo por envío exprés. Te llegará en 48 horas; la fecha estimada de entrega te la confirmo por correo.*

(Perfekt, ich kümmere mich jetzt darum: Ich plane für morgen eine Abholung bei Ihnen zu Hause und wir schicken Ihnen ein anderes Gerät per Expressversand. Es kommt innerhalb von 48 Stunden an; das voraussichtliche Lieferdatum bestätige ich Ihnen per E-Mail.)

Cliente (Sofía): *Gracias. ¿Hay algún cargo adicional por el envío exprés o lo cubre la garantía?*

(Danke. Gibt es zusätzliche Kosten für den Expressversand oder wird das von der Garantie abgedeckt?)

1. ¿Qué datos le pide Álvaro a Sofía para tramitar la reclamación y por qué son importantes?

6. Sprechen: übersetzen und antworten (QR: KI+)

Espero que me den una solución lo antes posible. / Quiero que revisen el número de seguimiento y el plazo de entrega. / Le pido que tramiten la devolución con el comprobante de compra.



1. Has comprado algo por internet y la fecha estimada de entrega ya ha pasado: ¿qué datos del número de seguimiento comprobarías y qué dirías al servicio de atención al cliente?
2. Recibes un paquete dañado y el artículo no funciona: ¿qué solución pedirías (cambio o reembolso) y qué documentos aportarías para presentar una reclamación?

7. Schreiben: E-Mail (QR: KI+)

Asunto: Incidencia con tu **pedido** #78421

Hola, Laura:

Gracias por contactar con nuestro **servicio de atención al cliente**. Hemos recibido tu mensaje sobre el **paquete dañado** (cafetera). Para tramitar la **devolución** o el **cambio**, necesitamos:

- Foto del embalaje y del artículo
- **Comprobante de compra** o factura
- Confirmar tu dirección para la **recogida a domicilio**

Si prefieres, también podemos ofrecerte un **reembolso** cuando recibamos el paquete. Quedamos a la espera de tu respuesta.

Marta Ríos, Atención al Cliente



Schreibe eine passende Antwort: *Quisiera que me confirmaran si pueden... / Espero que puedan organizar la recogida a domicilio el... / Adjunto las fotos y el comprobante de compra.*

Wichtige Verben	Ir (<i>gehen</i>)	Quejarse (<i>sich beschweren</i>)	Hacer (<i>machen</i>)
	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente	Subjuntivo presente
yo	vaya	me queje	haga
tú	vayas	te quejes	hagas
él/ella/usted	vaya	se queje	haga
nosotros/nosotras	vayamos	nos quejemos	hagamos
vosotros/vosotras	vayáis	os quejéis	hagáis
ellos/ellas/ustedes	vayan	se quejen	hagan