

# Duits B1

Een volledige cursus voor alledaagse en professionele communicatie.



[www.colanguage.com/nl](http://www.colanguage.com/nl)

Copyright © 2026 coLanguage

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

Redactie: coLanguage academisch & pedagogisch team

Academische beoordeling: Partneruniversiteiten en samenwerkende docenten

Dit boek is uitgegeven door Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Spanje

NIF. B40622912

Alle rechten voorbehouden. Geen enkel deel van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in welke vorm of op welke wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever, met uitzondering van onderwijsgebruik door scholen en docenten op verzoek.

Audio-, video-, uitspraak oefeningen en interactieve oefeningen zijn beschikbaar in de coLanguage-app.

<https://app.colanguage.com/nl/duits>

Scholen en docenten kunnen contact met ons opnemen voor het afdrukken in grote oplagen en vertalingen in meerdere talen.

Contact: [support@colanguage.com](mailto:support@colanguage.com)

## Dankbetuigingen

Deze cursus is getest in echte klaslokalen met meer dan 300 studenten.

We zijn dankbaar voor de organisaties en instellingen die steun, expertise en uitwisselingsprogramma's hebben geboden.

Strategische partners:

- [ES] Marina de Empresas (geassocieerd met de University of Valencia en UPV): Logistieke en strategische ondersteuning
- [DE] Universiteit van Siegen: Didactiek en pedagogische toetsing

Academische uitwisselingen (didactiek):

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

Academische uitwisselingen (IT en app-ontwikkeling):

- [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

Dit boek voldoet aan de taalkundige richtlijnen zoals vastgesteld door: Goethe-Institut.

Deze samenwerkingsprogramma's werden mogelijk gemaakt dankzij financiële steun van de Europese Unie.

We willen alle docenten die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit boek bedanken voor hun inzet en samenwerking.

## Wat ga je met deze cursus bereiken?

Je leert spreken, begrijpen, lezen en schrijven in alledaagse, professionele en sociale situaties.

Dit boek is geschikt voor zelfstudie (met de app) of voor gebruik met een docent.

- Gebruik praktische woordenschat voor dagelijks leven en werk
- Begrijp gesproken en geschreven taal
- Schrijf e-mails, berichten en korte professionele teksten
- Bereid je voor op officiële examens zoals Goethe

## Voor wie is dit boek?

Dit boek is bedoeld voor volwassen professionals die structuur en snel vooruitgang willen.

## Hoe elk hoofdstuk werkt

Elke les volgt een duidelijke opbouw:

1. Woordenschat en nuttige zinnen
2. Dialoog en alledaagse situaties
3. Duidelijke grammatica-uitleg
4. Geleide oefeningen met stapsgewijze praktijk
5. Lezen, luisteren, spreken en schrijven

Een volledige woordenschat en een lijst met werkwoordsvervoegingen zijn achter in het boek opgenomen als naslagwerk.

## Zelfbeoordeling - Niveau B1

Elke unit bevat zelftests om je voortgang te beoordelen en je voor te bereiden op officiële examens.

- **Luistervaardigheid:** Ik kan de hoofdpunten begrijpen in duidelijke spraak over vertrouwde onderwerpen en tv-/radioprogramma's volgen wanneer er duidelijk gesproken wordt.
- **Lezen:** Ik kan alledaagse teksten en persoonlijke brieven over gebeurtenissen en gevoelens begrijpen.
- **Mondelinge interactie:** Ik kan veelvoorkomende situaties tijdens het reizen aan en kan spontaan over vertrouwde onderwerpen praten.
- **Sprekende productie:** Ik kan ervaringen, dromen en plannen beschrijven, redenen geven en verhalen vertellen.
- **Schrijfvaardigheid:** Ik kan samenhangende teksten schrijven over vertrouwde onderwerpen en persoonlijke brieven over ervaringen.

## Hoe gebruik je de coLanguage-app (audio + zelftests)?

Scan de QR-code in elke les om toegang te krijgen tot audio, video, toetsen, uitspraaktraining en interactieve oefeningen.

App:

<https://app.colanguage.com/nl/duits/leerplan/b1>



## Hoe gebruik je deze cursus als docent?

Deze cursus biedt een volledig volgens het ERK uitgebalanceerd programma van ongeveer 60–80 lesuren. Ontworpen voor drukbezette docenten, zijn de lessen kant-en-klaar en vergen ze minimale voorbereidingstijd.

Elk hoofdstuk bevat:

- Gestructureerde woordenschatontwikkeling
- Praktijkgerichte communicatietraining gebaseerd op situaties voor alledaagse en professionele contexten
- Geleide grammaticatraining
- Geïntegreerde lees-, luister-, spreek- en schrijfopdrachten

## Visuele lesondersteuning voor online en klassikaal gebruik

Scan de QR-code in elke les om digitale materialen te openen die het live onderwijs ondersteunen.

- Audio, uitspraak en videomateriaal
- Extra grammaticaoefeningen en spreekactiviteiten
- Afbeeldingen en visuele ondersteuning voor contextuele spreekvaardigheidsoefening
- Kopieer werkbladen naar Google Docs of vergelijkbare tools voor realtime schrijfpraktijk

## Beheer groepen, huiswerk en lesvoorbereiding

Gebruik ons schoolmanagementportaal om je leerlingen te organiseren en te ondersteunen

- Monitor de voortgang, uitdagingen en correctieresultaten van studenten
- Stuur huiswerk- en lesvoorbereidingsmateriaal (met vertalingen) naar groepen

Meer informatie over digitale tools <https://www.colanguage.com/nl/geef-les-bij-ons>

## Beoordeling en evaluatie - Niveau B1

- **Bereik:** Heeft genoeg woordenschat voor basiscommunicatie over vertrouwde onderwerpen met enige aarzeling
- **Nauwkeurigheid:** Gebruikt gangbare patronen nauwkeurig in voorspelbare situaties
- **Vloeiendheid:** Kan begrijpelijke spraak behouden ondanks duidelijke pauzes
- **Interactieve vaardigheden:** Kan eenvoudige gesprekken voeren over vertrouwde onderwerpen
- **Coherentie:** Verbindt eenvoudige elementen tot aaneengeschaalde reeksen

## Leerplan doelstellingen

#	Situatie	Grammaticale focus	Belangrijke werkwoorden
<b>B1.1</b>	<b>Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen</b> Streefdatum: __/__/__	Konjunktiv II (könnte, wäre, würde)	<i>sein, haben, können, beantworten</i>
<b>B1.2</b>	<b>E-Mails und Briefe schreiben</b> Streefdatum: __/__/__	Onregelmatige werkwoorden in de aanvoegende wijs: käme, ginge, nähme	<i>auswählen, auswählen, ausstellen, ausstellen</i>
<b>B1.3</b>	<b>Emotionen am Arbeitsplatz ausdrücken</b> Streefdatum: __/__/__	Infinitief met zu of zonder zu?	<i>sich beschweren, sich ärgern</i>
<b>B1.4</b>	<b>Pakete versenden und zurückgeben</b> Streefdatum: __/__/__	Werkwoorden met voorzetsels (auf, an, für)	<i>finden, abgeben, beschädigen</i>
<b>B1.5</b>	<b>Ein Projektvorschlag senden</b> Streefdatum: __/__/__	Vriendelijke vragen: zouden, zoudten	<i>verstehen, werden, analysieren, darstellen</i>
<b>B1.6</b>	<b>Musik und Podcasts</b> Streefdatum: __/__/__	Hypothetische toekomstplannen met „wenn“ en „Konjunktiv II“	<i>machen, abspielen, abspielen, auftreten</i>
<b>B1.7</b>	<b>Datentarife und Internet</b> Streefdatum: __/__/__	Voorwaardelijke bijzin type II: irrealis tegenwoordige tijd	<i>aufladen, aufladen, aktualisieren, aktualisieren</i>
<b>B1.8</b>	<b>Nachrichten und Medien</b> Streefdatum: __/__/__	Konjunktiv II van modale werkwoorden („könnte, würde, sollte“)	<i>mögen, melden, melden, kommentieren</i>
<b>B1.9</b>	<b>Familienveranstaltungen und Feiern</b> Streefdatum: __/__/__	Futur I - „werden“ + infinitief	<i>gratulieren, gratulieren, zusagen, zusagen</i>
<b>B1.10</b>	<b>Dating</b> Streefdatum: __/__/__	Futur I voor hoop en veronderstelling (werden + wohl..., werden + sicher...)	<i>sagen, sich verabschieden, sich verabschieden, sich trennen</i>
<b>B1.11</b>	<b>Ins Kino gehen</b> Streefdatum: __/__/__	Wederkerende werkwoorden (sich treffen, sich sehen)	<i>gehen, gucken, besuchen</i>
<b>B1.12</b>	<b>Ins Theater gehen</b> Streefdatum: __/__/__	Bezitsaanduiding met de genitief: des/der	<i>kommen, inszenieren, applaudieren</i>
<b>B1.13</b>	<b>Die Kunstgalerie</b> Streefdatum: __/__/__	Genitief: dessen, deren als bezittelijk voornaamwoord	<i>sehen, bewundern, gestalten</i>
<b>B1.14</b>	<b>Organisation einer Fernreise</b> Streefdatum: __/__/__	Genitief met voorzetsels (während, trotz, wegen)	<i>umsteigen, umsteigen</i>
<b>B1.15</b>	<b>Freizeit und Leidenschaften</b> Streefdatum: __/__/__	Genitief met binnen, buiten (tijd, plaats)	<i>sich vergnügen, sich verabreden</i>

<b>B1.16 Masterchef: Fortgeschrittenes Kochen</b> Streefdatum: __/__/__	Brauchen + Akkusativ / zu + Infinitiv	<i>geben, abschmecken, braten, braten</i>
<b>B1.17 Feine Küche</b> Streefdatum: __/__/__	Indem en daardoor dat: Gebruik en verschillen	<i>essen, verkosten, verkosten, servieren</i>
<b>B1.18 Anatomie</b> Streefdatum: __/__/__	Voegwoorden: Niet alleen ... maar ook ..., of ... of ...	<i>wissen, messen, untersuchen</i>
<b>B1.19 Krankenversicherung</b> Streefdatum: __/__/__	N-deklinatie: der Kranke -> dem Kranken	<i>sich versichern, sich schützen</i>
<b>B1.20 In der Apotheke</b> Streefdatum: __/__/__	Adjectiefverbuiging met onbepaalde lidwoorden (starke Regen, langer Urlaub)	<i>nehmen, sich erkälten, erkranken</i>
<b>B1.21 Eine Diät machen</b> Streefdatum: __/__/__	Adjectiefvervoeging met bepaalde lidwoorden (der grüne, das leckere, ...)	<i>zunehmen, sich ernähren</i>
<b>B1.22 Zum Notfall</b> Streefdatum: __/__/__	Werkwoorden met vaste voorzetsels (danken für, sprechen über, ...)	<i>sich wehtun, sich schneiden</i>
<b>B1.23 Geburt</b> Streefdatum: __/__/__	Pronominaalvoorzetsels: über, um, davon	<i>gebären, erwarten</i>
<b>B1.24 Schönheitstermin</b> Streefdatum: __/__/__	Werkwoord werden: verandering met zelfstandig naamwoord of bijvoeglijk naamwoord	<i>sich föhnen, sich schminken</i>
<b>B1.25 Welche Schule soll man wählen?</b> Streefdatum: __/__/__	De voltooide tijd: zwakke, sterke en gemengde werkwoorden	<i>nachdenken, nachdenken, nachschießen, nachschießen</i>
<b>B1.26 Eine Prüfung bestehen</b> Streefdatum: __/__/__	De Präteritum (Imperfekt) van zwakke, sterke en gemengde werkwoorden	<i>korrigieren, korrigieren, korrigieren, wiederholen, wiederholen, wiederholen</i>
<b>B1.27 Schreiben Sie Ihren Lebenslauf</b> Streefdatum: __/__/__	Partizip I als bijvoeglijk naamwoord (der schreibende Mann)	<i>verfassen, verfassen, anschreiben, anschreiben</i>
<b>B1.28 Stellenausschreibung und Vorstellungsgespräch</b> Streefdatum: __/__/__	De verleden tijdsvormen bij modale werkwoorden - Präteritum (moest werken)	<i>anwenden, sich präsentieren, sich präsentieren</i>
<b>B1.29 Ihr Arbeitsvertrag</b> Streefdatum: __/__/__	De verleden tijden bij modale werkwoorden - Perfekt (hat arbeiten müssen)	<i>überprüfen, überprüfen, vereinbaren, vereinbaren</i>
<b>B1.30 Urlaub und Feiertage</b> Streefdatum: __/__/__	Tijden in de lijdende vorm	<i>erfragen, erfragen, erfragen, anfragen, anfragen, anfragen</i>

<b>B1.31 Hausbesichtigung und Umzug</b> Streefdatum: __/__/__	De tijden van het werkwoord 'worden' (tegenwoordige tijd, onvoltooid verleden tijd, voltooid deelwoord)	<i>besichtigen, besichtigen, besichtigen</i>
<b>B1.32 Wohnkultur</b> Streefdatum: __/__/__	Voorzetsels van duur in het Duits: während, zwischen, außerhalb, innerhalb	<i>umstellen, umstellen, dekorieren, dekorieren</i>
<b>B1.33 Hauswirtschaftsservice</b> Streefdatum: __/__/__	Bijzin van tijd - wenn, als, bis, seit	<i>bügeln, bügeln, kleben, kleben</i>
<b>B1.34 Einbruch</b> Streefdatum: __/__/__	Temporale bijzinnen II - terwijl, nadat, voordat, ehe	<i>hören, deaktivieren, einbrechen, einbrechen</i>
<b>B1.35 Vertragsmäßige Pflege zu Hause</b> Streefdatum: __/__/__	Finalzinnen I: zonder...te en zonder dat	<i>betreuen, betreuen, betreuen</i>
<b>B1.36 Tägliche Finanzen und Steuern</b> Streefdatum: __/__/__	Relatieve bijzinnen als attribuut - der, die, das, den	<i>ausgeben, ausgeben, berechnen, berechnen</i>
<b>B1.37 Zivilstand</b> Streefdatum: __/__/__	Da- en Wo-samenstellingen: voorbeelden en toepassing	<i>sich scheiden lassen, sich scheiden lassen, zusammenleben, zusammenleben</i>
<b>B1.38 Führung im Team</b> Streefdatum: __/__/__	Vormals Passief zonder handelende persoon met man & niemand	<i>sprechen, mitteilen, mitteilen, überzeugen</i>
<b>B1.39 Stellenbezeichnungen und Unternehmensstruktur</b> Streefdatum: __/__/__	Vorgangspassief met modale werkwoorden	<i>jemanden befördern, verwalten</i>
<b>B1.40 Pendeln</b> Streefdatum: __/__/__	Modale werkwoorden in de lijdende vorm - Verleden tijd (müssen, sollen, können)	<i>weiterfahren, weiterfahren, weiterfahren, sich verspäten, sich verspäten, sich verspäten</i>
<b>B1.41 Im Labor</b> Streefdatum: __/__/__	Laten + infinitief	<i>erfinden, beaufsichtigen</i>
<b>B1.42 Berechtigungen und Subventionen</b> Streefdatum: __/__/__	Werkwoorden met voorvoegsels: lassen	<i>bearbeiten, verweigern, erlauben</i>
<b>B1.43 Verhandlungen und Verkauf</b> Streefdatum: __/__/__	De mening uiten (bijv. Ich bin der Meinung, dass...)	<i>handeln, erreichen</i>
<b>B1.44 Nachhaltigkeit und Umwelt</b> Streefdatum: __/__/__	Voordelen en nadelen structureren (bijv. Een voordeel/ nadeel is dat ...)	<i>zerstören, verbrauchen, verschmutzen</i>
<b>B1.45 Auf der Konferenz</b> Streefdatum: __/__/__	Zelfstandige naamwoord-werkwoordverbindingen (bijv. een Lösung finden)	<i>sich austauschen, netzwerken</i>

## B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen



- Einen neuen Kunden telefonisch betreuen.
- Informelle Telefonate mit Freunden und der Familie führen.
- Ausdrücke, die man am Telefon verwenden kann
- Beherrsche telefonbezogenes Vokabular.

<b>der</b>	<i>(het</i>	<b>angeben</b>	<i>(opgeven)</i>
<b>Anrufbeantworter</b>	<i>antwoordapparaat)</i>		
<b>die Ansage</b>	<i>(de boodschap)</i>	<b>übertragen</b>	<i>(overdragen)</i>
<b>der Anschluss</b>	<i>(de aansluiting)</i>	<b>anwenden</b>	<i>(toepassen)</i>
<b>die SMS</b>	<i>(de sms)</i>	<b>aufmerksam</b>	<i>(attent)</i>
<b>die Aufnahme</b>	<i>(de opname)</i>	<b>beantworten</b>	<i>(beantwoorden)</i>
<b>der Antrag</b>	<i>(de aanvraag)</i>	<b>bestätigen</b>	<i>(bevestigen)</i>
<b>der Anspruch</b>	<i>(het recht)</i>	<b>die Bestätigung</b>	<i>(de bevestiging)</i>
<b>die Rückmeldung</b>	<i>(de terugmelding)</i>	<b>Bescheid sagen</b>	<i>(het laten weten)</i>
<b>der Kommentar</b>	<i>(de opmerking)</i>	<b>Aber natürlich, gerne.</b>	<i>(Maar natuurlijk, graag.)</i>
<b>die Aufforderung</b>	<i>(de oproep)</i>	<b>Auf Wiederhören!</b>	<i>(Tot horens!)</i>
<b>auffordern</b>	<i>(verzoeken)</i>	<b>Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.</b>	<i>(Laat alstublieft een bericht achter.)</i>
<b>ankündigen</b>	<i>(aankondigen)</i>	<b>Das habe ich akustisch nicht verstanden.</b>	<i>(Dat heb ik niet goed verstaan.)</i>

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst.



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.*

*Bij telefoneren in je werk helpt een eenvoudige regel: Noem eerst de **bedrijfsnaam**, daarna je naam. Daarna maak je een korte **pauze** en zeg je vriendelijk: "Een **fijne goedendag**." Zo ontstaat automatisch een **glimlach**, en die hoor je zelfs aan de **telefoon**. Een goede **aanspreking** werkt professioneel en zorgt meteen voor een prettige sfeer. Ik zou deze volgorde vooral bij nieuwe klanten gebruiken.*

1. Welche Reihenfolge wird für eine professionelle Ansprache am Telefon empfohlen?
  - a. Zuerst den eigenen Namen, dann den Firmennamen und danach die Telefonnummer.
  - b. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
  - c. Zuerst den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."
  - d. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.

2. Warum ist "Einen schönen guten Tag" am Telefon besonders wichtig?
- a. Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.      b. Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Gespräch hat.
- c. Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt.      d. Weil man damit die Firma sofort kritisiert.

1-c 2-c

**2. Grammatica: Konjunktiv II (könnte, wäre, würde)**

könnte, würde, hätte wordt gevormd met de uitgangen -e, -est, -e, -en, -et, -en en daarna de infinitief.



1. De vervoegingen voor könnte zijn: 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 (Vorm)	Beispiel am Telefon (Voorbeeld aan de telefoon)
Wunsch	Ich + <b>würde (gerne)</b> + Objekt + Verb ( <i>Ik + zou (graag) + object + werkwoord</i> )	Ich <b>würde</b> den Antrag <b>gerne</b> erklären. Ich <b>würde gerne</b> eine Pizza essen.
Wunsch/ Bitte	Ich + <b>hätte (gerne)</b> + Objekt ( <i>Ik zou graag + object willen hebben</i> )	Ich <b>hätte gerne</b> eine Fritteseuse.
Meinung	Objekt + <b>wäre</b> + Sie + Verb ( <i>Object + zou + u + werkwoord</i> )	Es <b>wäre</b> gut, wenn Sie anrufen.
Bitte	<b>Könnte</b> + ich + Objekt + Verb ( <i>Zou + ik + object + werkwoord kunnen</i> )	<b>Könnte</b> ich eine Bestätigung bekommen?

Voor irreële situaties: gebruik wäre/ hätte in plaats van de indicatief.  
 Bij ich/er: de vorm is vaak zoals in het Präteritum, bijv. wäre.  
 gerne wordt met hätte/ würde gebruikt om het verzoek of een wens te versterken: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. \_\_\_\_\_ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (*Zou ik alstublieft uw naam en uw klantnummer mogen hebben?*)  
 a. Können      b. Konnte      c. Könnte      d. Könntest
2. Ich \_\_\_\_\_ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (*Ik zou graag een bevestiging per e-mail willen.*)  
 a. habe      b. hatte      c. hätte      d. würde

1. Könnte 2. hätte

### Herschrijf de zinnen

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

---

*(Ik zou de aanvraag graag kort telefonisch uitleggen.)*

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

---

*(Ik zou graag een afspraak op dinsdagmorgen hebben.)*

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

---

*(Zou ik een schriftelijke bevestiging per e-mail kunnen krijgen?)*

**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?

### Corrigeer de fout

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

---

*Ik zou de afspraak graag naar morgen willen verplaatsen.*

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

---

*Zou ik alstublieft een bevestiging per e-mail kunnen krijgen?*

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

### 3.Oefeningen



#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 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. Eerste telefonisch contact: terugbelregeling op kantoor

**Vul de lege plekken in:** 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) \_\_\_\_\_.

*Let op onze regeling voor telefonische aanvragen: Nieuwe klanten worden kort geregistreerd en krijgen uiterlijk de volgende werkdag een terugkoppeling. Is uw vraag dringend, noem dan alstublieft de reden en een tijdsbestek waarin wij u zeker kunnen bereiken.*

*Buiten de kantooruren staat de voicemail aan. De boodschap informeert over tijden en mogelijke alternatieven. Laat alstublieft uw naam, uw telefoonnummer en het onderwerp achter. Als wij u akoestisch niet kunnen verstaan, vragen wij om een korte sms of een e-mail ter bevestiging.*

*(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord.

Waar Onwaar

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



1-V 2-X 3-V

### 4. Kies de juiste oplossing

1. \_\_\_\_\_ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(Zou ik alstublieft een bevestiging per e-mail kunnen krijgen?)*  
a. Könntest      b. Können      c. Könnte      d. Konnte
2. Ich \_\_\_\_\_ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Ik zou u dankbaar zijn als u het mij even zou kunnen laten weten.)*  
a. war      b. wären      c. wäre      d. wärest
3. Ich \_\_\_\_\_ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(Ik zou graag een terugkoppeling willen of de aansluiting al is overgedragen.)*  
a. hatte      b. hätte      c. hättest      d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

### 5. Rollenspel - dialogen

#### Neue Kundin ruft wegen Antrag an

- Mira König, Kundenservice:** *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*  
*(Goedendag, met Mira König van de klantenservice van de RheinMain-verzekering, waarmee kan ik u helpen?)*
- Frau Hartmann, neue Kundin:** *Guten Tag, Frau König, ich bin neu bei Ihnen und habe nur eine SMS zum Antrag bekommen – ich bin unsicher, was jetzt noch fehlt.*  
*(Goedendag, mevrouw König, ik ben nieuw bij u en heb alleen een sms over de aanvraag gekregen – ik weet niet zeker wat er nu nog ontbreekt.)*
- Mira König, Kundenservice:** *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*  
*(Natuurlijk, graag: Kunt u mij alstublieft even uw klantnummer doorgeven en zeggen of het om de aanvullende verzekering gaat?)*
- Frau Hartmann, neue Kundin:** *Ja, meine Kundennummer ist 48173. In der Ansage war von einer Aufforderung die Rede, Unterlagen nachzureichen, das habe ich akustisch nicht verstanden.*  
*(Ja, mijn klantnummer is 48173. In de melding werd gesproken over een verzoek om documenten na te sturen, dat heb ik niet goed verstaan.)*



**Mira König,** *Kein Problem. Ich sehe hier die Aufnahme der Ansage: Es fehlt noch eine 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!*  
**Kundenservice:** *(Geen probleem. Ik zie hier de opname van de melding: Er ontbreekt nog een kopie van uw identiteitsbewijs. Ik stuur u meteen een bevestiging per e mail en neem vandaag uiterlijk om 16.00 uur nogmaals contact met u op. Tot ziens!)*

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

---

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (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. Schrijven: E-mail (AI+)

**Betreff:** Rückruf zu meiner Anfrage

Guten Tag Frau Yilmaz,

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



**Schrijf een passende reactie:** *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*

---

---

---

**B1.1** Formele en informele telefoongesprekken aannemen  
**Modul 1** Communicatie

<b>Belangrijke werkwoorden</b>	<b>Sein</b> ( <i>zijn</i> ) Konjunktiv II Präsens	<b>Haben</b> ( <i>hebben</i> ) Konjunktiv II Präsens	<b>Können</b> ( <i>kunnen</i> ) Konjunktiv II Präsens	<b>beantworten</b> ( <i>beantwoorden</i> ) Präsens
ich	wäre	hätte	könnte	beantworte
du	wärest	hättest	könntest	beantwortest
er/sie/es	wäre	hätte	könnte	beantwortet
wir	wären	hätten	könnten	beantworten
ihr	wäret	hättet	könntet	beantwortet
sie	wären	hätten	könnten	beantworten

## B1.2 E-Mails und Briefe schreiben



- Lerne Vokabular zu Post und Briefen
- Formuliere klare und professionelle Nachrichten für formelle und informelle Situationen

<b>der Absender</b>	<i>(de afzender)</i>	<b>Viele Grüße</b>	<i>(Hartelijke groeten)</i>
<b>der Empfänger</b>	<i>(de geadresseerde)</i>	<b>Sehr geehrte(r)</b>	<i>(Geachte heer/mevrouw)</i>
<b>der Betreff</b>	<i>(het onderwerp)</i>	<b>Ich warte auf Ihre Antwort</b>	<i>(Ik kijk uit naar uw antwoord)</i>
<b>das Hilfsmittel</b>	<i>(het hulpmiddel)</i>	<b>Vielen Dank im Voraus</b>	<i>(Alvast hartelijk dank)</i>
<b>der Abschnitt</b>	<i>(de alinea)</i>	<b>allgemein</b>	<i>(algemeen)</i>
<b>die Einleitung</b>	<i>(de inleiding)</i>	<b>andererseits</b>	<i>(aan de andere kant)</i>
<b>die Auswahl</b>	<i>(de selectie)</i>	<b>außerdem</b>	<i>(bovendien)</i>
<b>die Angabe</b>	<i>(de vermelding)</i>	<b>leider</b>	<i>(helaas)</i>
<b>der Ausdruck</b>	<i>(de uitdrukking)</i>	<b>übertragen</b>	<i>(overdragen)</i>
<b>die Absicht</b>	<i>(de bedoeling)</i>	<b>zuordnen</b>	<i>(toewijzen)</i>
<b>Mit freundlichen Grüßen</b>	<i>(Met vriendelijke groet)</i>	<b>ausstellen</b>	<i>(afgeven)</i>
<b>Freundliche Grüße</b>	<i>(Vriendelijke groeten)</i>		

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst.



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 veel e-mails komen kleine formuleringen meteen professioneler over. Als je laat antwoordt, is een vriendelijke zin als "Hartelijk dank voor je geduld" vaak beter dan een uitgebreide verontschuldiging. Wil je een collega een idee voorstellen, dan klinkt "Het zou het beste zijn als we het zo doen" beleefder dan "We moeten het zo doen". En als iemand je bedankt, past "Graag gedaan" goed in het dagelijkse kantoorleven.*

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

1-c-2-d

## 2. Grammatica: Onregelmatige werkwoorden in de aanvoegende wijs: käme, ginge, nähme

Onregelmatige vormen in de Konjunktiv II zoals käme, ginge, nähme drukken afstand of beleefdheid uit.



1. Vaak gebruik je de Präteritumstamm + umlaut (kam -> käme).
2. De uitgangen worden gevormd met -e, -est, -e, -en, -et, -en en aan de onregelmatige werkwoordsvorm van de conjunctief (1e persoon) vastgemaakt.

Verb (Werkwoord)	Konjunktiv (ich) (Conjunctief (ik))	Konjugation	Beispiel im Schreiben (Voorbeeld in een bericht)
kommen (komen)	<b>käme</b>	Ich käme, du kämest, er käme, wir kämen, ihr kämet, sie kämen	Ich <b>käme</b> später darauf zurück. (Ik zou daar later op terugkomen.)
gehen (gaan)	<b>ginge</b>	Ich ginge, du gingest, sie ginge, wir gingen, ihr ginget, sie gingen	Du <b>gingest</b> im Abschnitt darauf ein. (Jij zou daar in de volgende alinea op ingaan.)
nehmen (nemen)	<b>nähme</b>	Ich nähme, du nähmest, es nähme, wir nähmen, ihr nähmet, sie nähmen	Sie <b>nähmen</b> Ihre Auswahl an. (U zou uw keuze accepteren.)
finden (vinden)	<b>fände</b>	Ich fände, du fändest, er fände, wir fänden, ihr fändet, sie fänden	Wir <b>fänden</b> den Ausdruck passend. (Wij zouden de uitdrukking passend vinden.)
wissen (weten)	<b>wüsste</b>	Ich wüsste, du wüsstest, sie wüsste, wir wüssten, ihr wüsstet, sie wüssten	Ihr <b>wüsstet</b> gern mehr dazu. (Jullie zouden daar graag meer over willen weten.)

Veel werkwoorden veranderen de stamklinker: a->ä, e->ä.

1. Könnten Sie mir bitte sagen, wann Sie zur Besprechung \_\_\_\_\_? (Kunt u mij alstublieft zeggen wanneer u naar de bespreking zou komen?)  
a. kämen    b. kommen    c. kämest    d. kamen
2. Ich \_\_\_\_\_ gern kurz auf den Abschnitt „Betreff“ ein, wenn Sie einverstanden sind. (Ik zou graag kort ingaan op het onderdeel „Onderwerp“, als u het goed vindt.)  
a. gehe    b. ging    c. ginge    d. gingen

1. kämen 2. ginge

### Herschrijf de zinnen

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

(Ik zou morgen graag langskomen, maar vandaag zou ik geen tijd hebben.)

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

---

*(Zou je even naar de receptie gaan en naar het formulier vragen?)*

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

---

*(Wij zouden uw uitnodiging aannemen en de afspraak schriftelijk bevestigen.)*

**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.

### **Corrigeer de fout**

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

---

Ik käme morgen eerder naar kantoor, indien nodig.

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

---

Als u wilt, zou ik de punten nog eens doornemen.

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- 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. Korte gids: Goede e-mails in het bedrijf

**Vul de lege plekken in:** 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...“ 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 veel bedrijven worden verzoeken per e-mail afgehandeld. Let op een duidelijke onderwerpregel, zodat de ontvanger meteen weet waar het om gaat. Noem in de inleiding kort uw bedoeling en verdeel de belangrijkste gegevens in alinea's. Als u langere tijd niet hebt geantwoord, klinkt „Hartelijk dank voor uw geduld“ vaak professioneler dan een uitgebreide verontschuldiging.*

*Bij formele mails begint u met „Geachte ...“ en eindigt u met „Met vriendelijke groet“. Als u een attest of een document nodig hebt, vraag dan concreet of de bevoegde instantie het wil opstellen, en geef aan tegen wanneer u het nodig hebt. Sluit af met een beleefd verzoek om terugkoppeling, bijvoorbeeld: „Ik wacht op uw antwoord.“*

(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord.

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

Waar Onwaar



#### 4. Kies de juiste oplossing

1. Bitte \_\_\_\_\_ Sie im Formular den richtigen Betreff aus, damit der Empfänger Ihre Absicht sofort versteht. *(Kies alstublieft in het formulier het juiste onderwerp, zodat de ontvanger uw bedoeling meteen begrijpt.)*  
a. wählt      b. wählte      c. wählen      d. wählet
2. Ich \_\_\_\_\_ die Teilnahmebescheinigung aus und schickte sie als Anhang per E-Mail. *(Ik stelde het deelnamebewijs op en stuurde het als bijlage per e-mail.)*  
a. stelle      b. stellt      c. stellst      d. stelle
3. Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob Sie mir die Rechnung heute \_\_\_\_\_ würden? *(Kunt u mij alstublieft kort bevestigen of u mij de factuur vandaag zou opstellen?)*  
a. ausgestellt      b. ausstellte      c. ausstellen      d. ausstellt
1. wählen 2. stellte 3. ausstellen

#### 5. Rollenspel - dialogen

##### 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, ik moet mevrouw dr. Keller zo meteen een e-mail sturen en onze afspraak op donderdag bevestigen – kun jij er even naar kijken?)*
- Jonas (Kollege):** *Natürlich. Was ist genau deine Absicht: Nur bestätigen oder auch die Agenda anhängen und etwas ändern?*  
*(Natuurlijk. Wat is precies je bedoeling: alleen bevestigen of ook de agenda meesturen en iets wijzigen?)*
- Miriam** *Ich möchte bestätigen und außerdem in einem zweiten Abschnitt die Agenda*  
**(Projektleiterin):** *mitschicken, damit sie die Schwerpunkte zuordnen kann.*  
*(Ik wil bevestigen en bovendien in een tweede alinea de agenda meesturen, zodat zij de speerpunten kan toewijzen.)*
- 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...“.*  
*(Neem dan als onderwerp „Bevestiging van onze afspraak op 12.06.“ en als inleiding „Geachte mevrouw dr. Keller, hartelijk dank voor uw gesprek...“.)*
- 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.*  
*(Goed. Aan het einde schrijf ik „Ik wacht op uw antwoord“ en „Met vriendelijke groet“ – helaas is het op korte termijn, maar de mail moet vandaag nog de deur uit.)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (A1+)

*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. Schrijven: E-mail (A1+)

**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



**Schrijf een passende reactie:** *Hier ist die vollständige Adresse: ... / Könnten Sie mir bitte bestätigen, dass ...? / Falls nötig, kann ich auch ...*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<b>Belangrijke werkwoorden</b>	<b>auswählen</b> (kiezen) Präsens	<b>auswählen</b> (kiezen) Konjunktiv II Präsens	<b>ausstellen</b> (uitstellen) Präsens	<b>ausstellen</b> (uitstellen) Konjunktiv II Präsens
ich	wähle aus	wählte aus	stelle aus	stellte aus
du	wählst aus	wähltest aus	stellst aus	stelltest aus
er/sie/es	wählt aus	wählte aus	stellt aus	stellte aus
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 bei der Arbeit professionell bewältigen
- Drücken Sie Ihr Wohlbefinden und Unwohlsein im beruflichen Kontext aus

<b>die Ahnung</b>	<i>(het vermoeden)</i>	<b>sich bemühen</b>	<i>(zich inspannen)</i>
<b>der Ärger</b>	<i>(de ergernis)</i>	<b>sich amüsieren</b>	<i>(zich amuseren)</i>
<b>der Stress</b>	<i>(de stress)</i>	<b>abwesend sein</b>	<i>(afwezig zijn)</i>
<b>abhängig</b>	<i>(afhankelijk)</i>	<b>merken</b>	<i>(merken)</i>
<b>ähnlich</b>	<i>(vergelijkbaar)</i>	<b>komisch</b>	<i>(vreemd)</i>
<b>angenehm</b>	<i>(aangenaam)</i>	<b>Sich beschweren</b>	<i>(klagen)</i>
<b>anstrengend</b>	<i>(vermoeiend)</i>	<b>allerdings</b>	<i>(echter)</i>
<b>ärgerlich</b>	<i>(irritant)</i>	<b>Das ist mir egal.</b>	<i>(Dat kan mij niets schelen.)</i>
<b>aufmerksam</b>	<i>(oplettend)</i>	<b>Bist du schlecht gelaunt?</b>	<i>(Heb je een slecht humeur?)</i>
<b>begeistert</b>	<i>(enthousiast)</i>	<b>überfordert sein</b>	<i>(overbelast zijn)</i>
<b>beruhigen</b>	<i>(tot rust brengen)</i>	<b>erleichtert sein</b>	<i>(verlicht zijn)</i>

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst.



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 een vergadering kan het gebeuren dat een collega of de baas een scherpe opmerking maakt. Wie gevatheid wil trainen, moet leren rustig te blijven en helder te reageren, in plaats van zich meteen te verontschuldigen. Belangrijk zijn moed, een goede argumentatie en wat humor om de situatie te ontspannen. Je kunt van tevoren typische zinnen bedenken om snel een passend antwoord te vinden. Zo kom je professioneel over en bescherm je je eigen positie.*

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. Grammatica: Infinitief met zu of zonder zu?

Je gebruikt de infinitief met/zonder zu: versuchen zu, planen zu, müssen, wollen.



1. Veel werkwoorden: werkwoord + zu + infinitief.
2. Modale werkwoorden: müssen/wollen/können + infinitief zonder zu.
3. Met „um ... zu“ geef je een doel aan.

Formel (Formule)	Beispiel (Voorbeeld)
Verb (Werkwoord) + zu + Infinitiv (infinitief)	Ich versuche, mich <b>zu beruhigen</b> . (Ik probeer me te kalmeren.)
müssen/wollen/können + Infinitiv (ohne zu) (infinitief (zonder zu))	Ich muss mich <b>beschweren</b> . (Ik moet een klacht indienen.)
Verb + um + zu + Infinitiv (infinitief)	Ich rufe an, um den Stress <b>zu klären</b> . (Ik bel om de stress op te lossen.)
lassen + Infinitiv (infinitief) (ohne (zonder) zu)	Lass mich kurz <b>erklären</b> . (Laat me even uitleggen.)

Na lassen/sehen/hören staat vaak de infinitief zonder zu.

1. Ich versuche, mich vor dem Meeting \_\_\_\_\_, weil ich gerade sehr gestresst bin. (Ik probeer me vóór de vergadering te kalmeren, omdat ik nu heel gestrest ben.)  
 a. beruhigen    b. beruhigen zu    c. zu beruhige    d. zu beruhigen
2. Ich muss heute früher \_\_\_\_\_, weil ich komplett überfordert bin. (Ik moet vandaag eerder weggaan, omdat ik compleet overbelast ben.)  
 a. zu gehen    b. gehen    c. zugehen    d. gehe

1. zu beruhigen 2. gehen

### Herschrijf de zinnen

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

\_\_\_\_\_

(Ik ben van plan om volgend weekend een cursus Duits te volgen.)

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

\_\_\_\_\_

(Door het vele werk kan ik vandaag niet eerder naar huis gaan.)

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

\_\_\_\_\_

(Ik ga naar de bank om een nieuwe rekening te openen.)

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.

### Corrigeer de fout

1. Ich versuche, im Meeting ruhig bleiben.

---

Ik probeer in de vergadering rustig te blijven.

2. Ich muss den Konflikt heute zu klären.

---

Ik moet het conflict vandaag oplossen.

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

### 3.Oefeningen

#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                    |  |
|--------------------|--|
| 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. Mededeling van de HR-afdeling: conflicten en werkdruk in het team

**Vul de lege plekken in:** melden, overfordert, planen, Stress, belasting, 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 de afgelopen weken waren er in meerdere teams steeds vaker terugkoppelingen over stress en misverstanden in vergaderingen. Wie zich overbelast voelt of merkt dat er ergernis ontstaat, zou vroegtijdig het gesprek moeten zoeken. Leidinggevenden wordt gevraagd alert te zijn op werkdruk en toon in het team en duidelijke prioriteiten te stellen.*

*Als een probleem herhaaldelijk voorkomt, kunnen medewerkers zich melden bij het HR-team om samen een oplossing te plannen. Het doel is om conflicten zakelijk op te helderen en de samenwerking prettig te maken. Probeer bovendien na gespannen situaties eerst even tot rust te komen voordat u antwoordt.*

*(1) Stress, (2) overfordert, (3) Ärger, (4) belasting, (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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord.

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

1-V 2-X 3-X

Waar Onwaar

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



#### 4. Kies de juiste oplossing

1. Wenn ich mit meinem Kollegen spreche, \_\_\_\_\_ ich mich oft über den Ton. *(Wanneer ik met mijn collega praat, erger ik me vaak aan de toon.)*  
a. ärgerst      b. ärgern      c. ärgere      d. geärgere
2. Ich \_\_\_\_\_ mich beim Vorgesetzten beschweren, wenn das Team mich weiter so abwertend behandelt. *(Ik zou bij mijn leidinggevende klagen als het team mij zo neerbuigend blijft behandelen.)*  
a. hätte      b. würde      c. wäre      d. werde
3. Ich versuche, mich \_\_\_\_\_ beruhigen, bevor ich auf die E-Mail antworte. *(Ik probeer me te kalmeren voordat ik op de e-mail antwoord.)*  
a. zu      b. zum      c. Ø      d. um

1. ärgere 2. würde 3. zu

#### 5. Rollenspiel - dialogen

##### Kollege wirkt schlecht gelaunt



- Nora** *Timo, bist du schlecht gelaunt? Du wirkst heute sehr abwesend und im Meeting warst du kaum dabei.*  
**(Teamkollegin):** *(Timo, ben je slechtgehumeurd? Je lijkt vandaag erg afwezig en in de meeting deed je amper mee.)*
- Timo** *Ja, ich bin gerade echt gestresst und etwas überfordert - ich habe seit Tagen keine Ahnung, wie ich die beiden Deadlines schaffen soll.*  
**(Teamkollege):** *(Ja, ik ben op dit moment echt gestrest en een beetje overweldigd - ik heb al dagen geen idee hoe ik die twee deadlines moet halen.)*
- Nora** *Okay, das klingt anstrengend. Was ist ärgerlicher: die Aufgaben selbst oder dass alles gleichzeitig kommt?*  
**(Teamkollegin):** *(Oké, dat klinkt vermoeiend. Wat is vervelender: de taken zelf of dat alles tegelijk komt?)*
- Timo** *Beides. Dazu kommen dauernd Rückfragen aus anderen Abteilungen - ich merke, dass ich schneller gereizt bin, obwohl ich mich bemühe, ruhig zu bleiben.*  
**(Teamkollege):** *(Allebei. Daarnaast komen er voortdurend vragen uit andere afdelingen - ik merk dat ik sneller geprikkeld ben, hoewel ik mijn best doe om rustig te blijven.)*
- 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):** *(Laten we even prioriteren: ik neem een paar punten over, en jij gaat dan vijf minuten naar buiten om te kalmeren. Zou dat een verlichting zijn?)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (A1+)



*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. Schrijven: E-mail (intern) (A1+)

**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



**Schrijf een passende reactie:** *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?*

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Belangrijke werkwoorden

ich  
du  
er/sie/es  
wir  
ihr  
sie

### sich beschweren (zich beklagen)

Konjunktiv II Präsens  
mich beschwerte  
dich beschwertest  
sich beschwerte  
uns beschwerten  
euch beschwertet  
sich beschwerten

### sich ärgern (zich ergeren)

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

## B1.4 Pakete versenden und zurückgeben



- Reklamation einreichen oder Gewährleistung für ein Produkt geltend machen
- Fragen Sie nach Zustell- oder Sendungsverfolgungsinformationen zu einem Paket
- Bestellen, einen beschädigten oder unerwünschten Artikel zurückgeben oder umtauschen

<b>der Anbieter</b>	<i>(de aanbieder)</i>	<b>abmachen</b>	<i>(afspreken)</i>
<b>der Beleg</b>	<i>(het ontvangstbewijs)</i>	<b>absagen</b>	<i>(afzeggen)</i>
<b>der Kundenservice</b>	<i>(de klantenservice)</i>	<b>aufheben</b>	<i>(opslaan)</i>
<b>die Trackingnummer</b>	<i>(het trackingnummer)</i>	<b>ausreichen</b>	<i>(voldoende zijn)</i>
<b>die Lieferzeit</b>	<i>(de levertijd)</i>	<b>beschädigen</b>	<i>(beschadigen)</i>
<b>der Ordner</b>	<i>(de map)</i>	<b>eine Rückerstattung verlangen</b>	<i>(een terugbetaling eisen)</i>
<b>der Mangel</b>	<i>(het gebrek)</i>	<b>eine Rücksendung machen</b>	<i>(een retour zenden)</i>
<b>das beschädigte Paket</b>	<i>(het beschadigde pakket)</i>	<b>eine Reklamation einreichen</b>	<i>(een klacht indienen)</i>
<b>abwesend</b>	<i>(afwezig)</i>	<b>Das muss ein Irrtum sein.</b>	<i>(Dat moet een vergissing zijn.)</i>
<b>achten (auf)</b>	<i>(opletten (op))</i>	<b>Das war ein Missverständnis.</b>	<i>(Dat was een misverstand.)</i>
<b>abgeben</b>	<i>(inleveren)</i>	<b>Der Nächste, bitte!</b>	<i>(De volgende, alstublieft!)</i>

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst.



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.

*Bij het verzenden via een **Packstation** scan je eerst de onderste **streepjescode** op de pakketsticker. De sticker moet zo op de **kartonnen doos** zitten dat oude codes niet meer zichtbaar zijn. Daarna kies je de passende grootte van het vak en leg je het pakket erin. Ook zonder registratie kun je een **afgiftebevestiging** ontvangen als je je **e-mailadres** invoert. Voor wachten op een bewijs kan het zinvol zijn om het proces kort met je telefoon te filmen.*

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?
- a. Man muss dafür ein Retouren-Label auf das Paket kleben.
  - b. Man kann sie anfordern, indem man seine E-Mail-Adresse eingibt.
  - c. Man muss den Beleg später in der Filiale abholen.
  - d. Man bekommt sie nur, wenn man mehrere Pakete gleichzeitig verschickt.

1-b 2-b

**2. Grammatica: Werkwoorden met voorzetsels (auf, an, für)**

Bepaalde werkwoorden staan vast met voorzetsels zoals auf, an, für, bijv. warten auf, denken an



1. Werkwoord + vast voorzetsel.
2. Je vraagt: worauf, woran, wofür?
3. Vaak wordt Akkusativ gebruikt na auf, für.

Verb (Werkwoord)	Structuur (Structuur)	Beispiel im Kontext (Voorbeeld in context)
sich freuen (zich verheugen)	<b>auf</b> + Akk.	Ich freue mich <b>auf</b> die Lieferung. (Ik verheug me op de levering.)
sich freuen (zich verheugen)	<b>über</b> + Akk.	Ich freue mich <b>über</b> die Rückerstattung. (Ik ben blij met de terugbetaling.)
denken (denken)	<b>an</b> + Akk.	Ich denke <b>an</b> den Termin. (Ik denk aan de afspraak.)
warten (wachten)	<b>auf</b> + Akk.	Ich warte <b>auf</b> den Beleg. (Ik wacht op het bewijs.)
teilnehmen (deelnemen)	<b>an</b> + Dat.	Ich nehme <b>an</b> der Veranstaltung teil. (Ik neem deel aan het evenement.)
sich interessieren (zich interesseren)	<b>für</b> + Akk.	Ich interessiere mich <b>für</b> den Anbieter. (Ik interesseer me voor de aanbieder.)

Het voorzetsel bepaalt vaak de naamval.

sich freuen auf = toekomst.

sich freuen über = resultaat.

1. Ich warte noch \_\_\_\_\_ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. (Ik wacht nog op het bewijs, omdat ik de retourzending vandaag wil afgeven.)
  - a. über
  - b. an
  - c. auf
  - d. für
2. Denken Sie bitte \_\_\_\_\_ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. (Denk alstublieft aan het trackingnummer, anders kan ik het pakket niet vinden.)
  - a. auf
  - b. bei
  - c. an
  - d. für

1. auf 2. an

**Herschrijf de zinnen**

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

---

*(Ik wacht op het bewijs.)*

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

---

*(Wij nemen deel aan de bijeenkomst.)*

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

---

*(Zij denkt aan de afspraak.)*

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

### **Corrigeer de fout**

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

---

Ik verheug me over de terugbetaling voor de retourzending.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

---

Ik wacht op het zendingsnummer van de klantenservice.

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

### 3.Oefeningen



#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| a. die Trackingnummer            | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abrufen.              |
| 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. Mededeling van de online shop: retourzending en beschadigde levering

**Vul de lege plekken in:** 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.

*Als u een artikel wilt terugsturen, leg het dan volledig in de originele doos en plak het retourlabel zo dat oude barcodes niet meer zichtbaar zijn. Geef het pakket af in een filiaal of gebruik een pakjesautomaat. Bewaar het afgiftebewijs als bewijs totdat de terugbetaling is uitgevoerd.*

*Is uw levering beschadigd aangekomen, meld het gebrek dan binnen 7 dagen bij de klantenservice. Stuur alstublieft foto's van het beschadigde pakket, van de goederen en van het verzendetiket en vermeld het trackingnummer. Wij controleren de zaak en informeren u per e-mail over omruiling, reparatie of terugbetaling; de afhandeling kan, afhankelijk van de levertijd, enkele dagen duren.*

*(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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord.

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

Waar Onwaar

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



### 4. Kies de juiste oplossing

1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto \_\_\_\_\_.  
*(Als ik het bonnetje niet meer had, zou ik de bestelling in het klantenaccount vinden.)*  
a. fand      b. finden      c. fände      d. finde
2. Bitte \_\_\_\_\_ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.  
*(Geef het beschadigde pakket alstublieft af in het filiaal en bewaar het bonnetje.)*  
a. gebt      b. geben      c. gibst      d. gab
3. Der Anbieter \_\_\_\_\_ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.  
*(De aanbieder beschadigt het pakket soms al tijdens het inpakken, daarom dien ik een klacht in.)*  
a. beschädigt      b. beschädige      c. beschädigen      d. beschädigte

1. fände 2. geben 3. beschädigt

### 5. Rollenspel - dialogen

#### Beschädigtes Paket im Paketshop

- Mitarbeiterin**    *Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?*
- Paketshop:**      *(De volgende, alstublieft! Hoe kunnen we u helpen?)*
- Kunde:**            *Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.  
(Goedendag, ik wil dit beschadigde pakket afgeven en een retourzending starten – het artikel is beschadigd aangekomen.)*
- Mitarbeiterin**    *Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?*
- Paketshop:**      *(Heeft u het bewijs of de QR-code van de aanbieder bij u? En kent u het trackingnummer?)*
- Kunde:**            *Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.  
(Ja, ik heb de e-mail in de map. Hier zijn het bewijs en het trackingnummer.)*



**Mitarbeiterin** *Gut, ich drucke das Rücksendetikett. 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:** *(Goed, ik print het retourlabel. Plak het alstublieft op het pakket en geef het hier af. Bewaar het bewijs, voor het geval de klantenservice nog informatie nodig heeft.)*

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

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (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?
-