

Allemand B1

Un cours complet pour la communication quotidienne et professionnelle.



www.colanguage.com/fr

Copyright © 2026 coLanguage

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

Rédaction: équipe académique et pédagogique coLanguage

Revue académique: Universités partenaires et enseignants associés

ISBN: 979-13-88253-76-8

Titre: Allemand B1 intermédiaire. Cours complet avec audio et application

Sous-titre: Apprendre l'allemand avec exercices, grammaire et vocabulaire. Idéal pour étude autonome ou pour un cours en classe. Pour Goethe-Zertifikat.

Ce livre est publié par Edutalent S.L.

Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19

46024 València, Espagne

NIF. B40622912

Tous droits réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, stockée dans un système de récupération ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur, sauf pour un usage pédagogique par les établissements scolaires et les enseignants sur demande.

Audio, vidéo, exercices de prononciation et exercices interactifs sont disponibles dans l'application coLanguage.

<https://app.colanguage.com/fr/allemand>

Les établissements scolaires et les enseignants peuvent nous contacter pour des impressions en grand volume et des traductions en plusieurs langues.

Contact: support@colanguage.com

Remerciements

Ce cours a été testé en conditions réelles auprès de plus de 300 étudiants.

Nous remercions vivement les organisations et institutions qui ont apporté leur soutien, leur expertise et leurs programmes d'échange :

Partenaires stratégiques:

- [ES] Marina de Empresas (associé à l'Université de Valence et à l'UPV): Soutien logistique et stratégique
- [DE] Université de Siegen: Didactique et évaluation pédagogique

Échanges académiques (pédagogie):

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

Échanges universitaires (informatique et développement d'applications):

- [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

Ce livre est conforme aux directives linguistiques établies par : Goethe-Institut.

Ces programmes de coopération ont été rendus possibles grâce au soutien financier de l'Union européenne.

Nous tenons à remercier tous les enseignants qui ont contribué à l'élaboration de ce livre pour leur dévouement et leur coopération.

Qu'obtiendrez-vous avec ce cours ?

Vous apprendrez à parler, comprendre, lire et écrire dans des situations quotidiennes, professionnelles et sociales.

Ce livre convient pour l'étude en autonomie (avec l'application) ou pour une utilisation avec un enseignant.

- Utilisez un vocabulaire pratique pour la vie quotidienne et le travail
- Comprendre le langage parlé et écrit
- Rédiger des e-mails, des messages et de courts textes professionnels
- Préparez-vous aux examens officiels comme Goethe

À qui s'adresse ce livre ?

Ce livre est conçu pour des professionnels adultes qui souhaitent de la structure et des progrès rapides.

Chaque leçon suit une structure claire :

1. Vocabulaire et expressions utiles
2. Dialogues et situations de la vie quotidienne
3. Explications de grammaire claires
4. Exercices guidés avec pratique étape par étape
5. Lecture, compréhension orale, expression orale et écrite

Une liste complète du vocabulaire et des conjugaisons de verbes est incluse à la fin du livre à titre de référence.

Auto-évaluation - niveau B1

- **Compréhension orale:** Je peux comprendre l'essentiel d'un discours clair sur des sujets familiers et suivre des émissions de télévision/radio lorsque l'on parle distinctement.
- **Lecture:** Je peux comprendre des textes quotidiens et des lettres personnelles concernant des événements et des sentiments.
- **Interaction orale:** Je peux gérer des situations courantes en voyage et discuter de sujets familiers spontanément.
- **Production orale:** Je peux décrire des expériences, des rêves et des projets, donner des raisons et raconter des histoires.
- **Expression écrite:** Je peux rédiger des textes cohérents sur des sujets familiers et des lettres personnelles à propos d'expériences.

Comment utiliser l'application coLanguage (audio + auto-évaluations) ?

Scannez le code QR dans chaque leçon pour accéder à l'audio, aux vidéos, aux tests, à l'entraînement à la prononciation et aux exercices interactifs.

App:

<https://app.colanguage.com/fr/allemand/plan-de-cours/b1>



Comment utiliser ce cours en tant qu'enseignant ?

Ce cours propose un programme complet aligné sur le CECR d'environ 60 à 80 heures d'enseignement. Conçu pour les enseignants occupés, les leçons sont prêtes à l'emploi et nécessitent un temps de préparation minimal.

Chaque chapitre comprend :

- Développement de vocabulaire structuré
- Pratique communicative basée sur des situations pour les contextes quotidiens et professionnels
- Exercices guidés de grammaire
- Tâches intégrées de lecture, d'écoute, d'expression orale et d'expression écrite

Support pédagogique visuel pour une utilisation en ligne et en présentiel

Scannez le code QR dans chaque leçon pour accéder aux ressources numériques qui accompagnent l'enseignement en présentiel :

- Audio, prononciation et vidéos
- Exercices de grammaire supplémentaires et activités orales
- Images et supports visuels pour la pratique de l'expression orale en contexte
- Copiez les fiches de travail dans Google Docs ou des outils similaires pour un entraînement à l'écriture en temps réel

Gérer les groupes, les devoirs et la préparation des cours

Utilisez notre portail de gestion scolaire pour organiser et accompagner vos élèves :

- Surveiller la progression des élèves, les difficultés et les résultats des corrections
- Envoyer les devoirs et les supports de préparation de cours (avec traductions) aux groupes

Plus d'informations sur les outils numériques <https://www.colanguage.com/fr/enseigner-avec-nous>

Évaluation et appréciation - niveau B1

- **Compétence de compréhension orale:** Dispose d'un vocabulaire suffisant pour communiquer de manière basique sur des sujets familiers, avec quelques hésitations
- **Précision:** Utilise des schémas courants avec précision dans des situations prévisibles
- **Fluidité:** Peut maintenir un discours compréhensible malgré des pauses évidentes
- **Interaction:** Peut tenir des conversations simples sur des sujets familiers
- **Cohérence:** Relie des éléments simples en séquences connectées

Objectifs du programme

#	Situation	Focalisation sur la grammaire	Verbes clés
B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen Date cible: __/__/__		Konjunktiv II (könnte, wäre, würde)	<i>sein, haben, können, beantworten</i>
B1.2 E-Mails und Briefe schreiben Date cible: __/__/__		Verbes irréguliers au subjonctif : käme, ginge, nähme	<i>auswählen, auswählen, ausstellen, ausstellen</i>
B1.3 Emotionen am Arbeitsplatz ausdrücken Date cible: __/__/__		Infinitif avec zu ou sans zu ?	<i>sich beschweren, sich ärgern</i>
B1.4 Pakete versenden und zurückgeben Date cible: __/__/__		Verbes avec Präpositionen (auf, an, für)	<i>finden, abgeben, beschädigen</i>
B1.5 Ein Projektvorschlag senden Date cible: __/__/__		Questions polies : könnten, würden	<i>verstehen, werden, analysieren, darstellen</i>
B1.6 Musik und Podcasts Date cible: __/__/__		Plans d'avenir hypothétiques avec „wenn“ et „Konjunktiv II“	<i>machen, abspielen, abspielen, auftreten</i>
B1.7 Datentarife und Internet Date cible: __/__/__		Phrase conditionnelle de type II : irréel du présent	<i>aufladen, aufladen, aktualisieren, aktualisieren</i>
B1.8 Nachrichten und Medien Date cible: __/__/__		Konjonctif II des verbes modaux ("könnte, würde, sollte")	<i>mögen, melden, melden, kommentieren</i>
B1.9 Familienveranstaltungen und Feiern Date cible: __/__/__		Futur I - «werden» + infinitif	<i>gratulieren, gratulieren, zusagen, zusagen</i>
B1.10 Dating Date cible: __/__/__		Le futur I pour l'espoir et la supposition (werden + wohl..., werden + sicher...)	<i>sagen, sich verabschieden, sich verabschieden, sich trennen</i>
B1.11 Ins Kino gehen Date cible: __/__/__		Verbes réciproques (sich treffen, sich sehen)	<i>gehen, gucken, besuchen</i>
B1.12 Ins Theater gehen Date cible: __/__/__		Montrer la possession avec le génitif : des/der	<i>kommen, inszenieren, applaudieren</i>
B1.13 Die Kunstgalerie Date cible: __/__/__		Génitif : dessen, deren en tant que pronoms possessifs	<i>sehen, bewundern, gestalten</i>
B1.14 Organisation einer Fernreise Date cible: __/__/__		Génitif avec prépositions (während, trotz, wegen)	<i>umsteigen, umsteigen</i>
B1.15 Freizeit und Leidenschaften Date cible: __/__/__		Génitif avec innerhalb, außerhalb (temps, lieu)	<i>sich vergnügen, sich verabreden</i>

B1.16 Masterchef: Fortgeschrittenes Kochen Date cible: __/__/__	Avoir besoin de + Accusatif / zu + infinitif	<i>geben, abschmecken, braten, braten</i>
B1.17 Feine Küche Date cible: __/__/__	Indem et dadurch, dass : usage et différences	<i>essen, verkosten, verkosten, servieren</i>
B1.18 Anatomie Date cible: __/__/__	Conjonctions : Nicht nur ... sondern auch ..., entweder ... oder ...	<i>wissen, messen, untersuchen</i>
B1.19 Krankenversicherung Date cible: __/__/__	Déclinaison en n : der Kranke -> dem Kranken	<i>sich versichern, sich schützen</i>
B1.20 In der Apotheke Date cible: __/__/__	Déclinaison des adjectifs avec des articles indéfinis (starke Regen, langer Urlaub)	<i>nehmen, sich erkälten, erkranken</i>
B1.21 Eine Diät machen Date cible: __/__/__	Déclinaison des adjectifs avec articles définis (der grüne, das leckere, ...)	<i>zunehmen, sich ernähren</i>
B1.22 Zum Notfall Date cible: __/__/__	Verbes avec des prépositions fixes (danken für, sprechen über, ...)	<i>sich wehtun, sich schneiden</i>
B1.23 Geburt Date cible: __/__/__	Adverbes pronominaux : über, um, davon	<i>gebären, erwarten</i>
B1.24 Schönheitstermin Date cible: __/__/__	Verbe werden : Changement avec nom ou adjectif	<i>sich föhnen, sich schminken</i>
B1.25 Welche Schule soll man wählen? Date cible: __/__/__	Le parfait : verbes faibles, forts et mixtes	<i>nachdenken, nachdenken, nachschiagen, nachschlagen</i>
B1.26 Eine Prüfung bestehen Date cible: __/__/__	Le prétérit (imparfait) des verbes faibles, forts et mixtes	<i>korrigieren, korrigieren, korrigieren, wiederholen, wiederholen, wiederholen</i>
B1.27 Schreiben Sie Ihren Lebenslauf Date cible: __/__/__	Participe présent utilisé comme adjectif (der schreibende Mann)	<i>verfassen, verfassen, anschreiben, anschreiben</i>
B1.28 Stellenausschreibung und Vorstellungsgespräch Date cible: __/__/__	Les temps du passé des verbes modaux — Präteritum (musste arbeiten)	<i>anwenden, sich präsentieren, sich präsentieren</i>
B1.29 Ihr Arbeitsvertrag Date cible: __/__/__	Les temps du passé des verbes modaux — parfait (hat arbeiten müssen)	<i>überprüfen, überprüfen, vereinbaren, vereinbaren</i>
B1.30 Urlaub und Feiertage Date cible: __/__/__	Les temps à la voix passive	<i>erfragen,erfragen,erfragen, anfragen,anfragen,anfragen</i>
B1.31 Hausbesichtigung und Umzug Date cible: __/__/__	Les temps du verbe « werden » (présent, prétérit, parfait)	<i>besichtigen, besichtigen, besichtigen</i>

B1.32 Wohnkultur Date cible: __/__/__	Prépositions de durée en allemand: während, zwischen, außerhalb, innerhalb	<i>umstellen, umstellen, dekorieren, dekorieren</i>
B1.33 Hauswirtschaftsservice Date cible: __/__/__	Propositions subordonnées temporelles : wenn, als, bis, seit	<i>bügeln, bügeln, kleben, kleben</i>
B1.34 Einbruch Date cible: __/__/__	Subordonnées temporelles II - pendant, après, avant, ehe	<i>hören, deaktivieren, einbrechen, einbrechen</i>
B1.35 Vertragsmäßige Pflege zu Hause Date cible: __/__/__	Phrases finales I : ohne...zu ohne dass	<i>betreuen, betreuen, betreuen</i>
B1.36 Tägliche Finanzen und Steuern Date cible: __/__/__	Phrases relatives en tant qu'attribut - der, die, das, den	<i>ausgeben, ausgeben, berechnen, berechnen</i>
B1.37 Zivilstand Date cible: __/__/__	Da- et Wo-composita : exemples et application	<i>sich scheiden lassen, sich scheiden lassen, zusammenleben, zusammenleben</i>
B1.38 Führung im Team Date cible: __/__/__	Passif sans agent avec man & niemand	<i>sprechen, mitteilen, mitteilen, überzeugen</i>
B1.39 Stellenbezeichnungen und Unternehmensstruktur Date cible: __/__/__	Voix passive de processus avec verbes modaux	<i>jemanden befördern, verwalten</i>
B1.40 Pendeln Date cible: __/__/__	Les verbes modaux au passif - passé (müssen, sollen, können)	<i>weiterfahren, weiterfahren, weiterfahren, sich verspäten, sich verspäten, sich verspäten</i>
B1.41 Im Labor Date cible: __/__/__	Se laisser + infinitif	<i>erfinden, beaufsichtigen</i>
B1.42 Berechtigungen und Subventionen Date cible: __/__/__	Verbes avec préfixes : lassen	<i>bearbeiten, verweigern, erlauben</i>
B1.43 Verhandlungen und Verkauf Date cible: __/__/__	Exprimer une opinion (p. ex. Ich bin der Meinung, dass...)	<i>handeln, erreichen</i>
B1.44 Nachhaltigkeit und Umwelt Date cible: __/__/__	Avantages et inconvénients structurés (par ex. Ein Vorteil/ Nachteil ist, dass ...)	<i>zerstören, verbrauchen, verschmutzen</i>
B1.45 Auf der Konferenz Date cible: __/__/__	Combinaisons nom-verbe (par ex. eine Lösung finden)	<i>sich austauschen, netzwerken</i>

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen



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

der	<i>(le répondeur)</i>	ankündigen	<i>(annoncer)</i>
Anrufbeantworter		angeben	<i>(indiquer / déclarer)</i>
die SMS	<i>(le SMS)</i>	übertragen	<i>(transmettre)</i>
die Ansage	<i>(l'annonce (téléphonique))</i>	anwenden	<i>(appliquer / utiliser)</i>
der Anschluss	<i>(la ligne / la connexion)</i>	auffordern	<i>(inviter à / demander de)</i>
der Anspruch	<i>(la prétention / le droit)</i>	beantworten	<i>(répondre)</i>
der Antrag	<i>(la demande / la requête)</i>	bestätigen	<i>(confirmer)</i>
die Rückmeldung	<i>(le retour d'information)</i>	Bescheid sagen	<i>(prévenir / informer)</i>
der Kommentar	<i>(le commentaire)</i>	Aber natürlich, gerne.	<i>(Mais bien sûr, volontiers.)</i>
die Aufforderung	<i>(la demande / l'invitation (à faire quelque chose))</i>	Auf Wiederhören!	<i>(Au revoir (au téléphone) !)</i>
die Aufnahme	<i>(l'enregistrement)</i>	Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.	<i>(Veuillez laisser un message, s'il vous plaît.)</i>
die Bestätigung	<i>(la confirmation)</i>	Das habe ich akustisch nicht verstanden.	<i>(Je n'ai pas bien compris / Je n'ai pas entendu clairement.)</i>
aufmerksam	<i>(attentif / attentive)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (QR: Audio)



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

*Au téléphone dans le cadre professionnel, une règle simple aide : cite d'abord le **nom de l'entreprise**, puis ton nom. Ensuite, tu fais une courte **pause** et tu dis aimablement : « **Bonjour**. » Ainsi, un **sourire** apparaît automatiquement, et on l'entend même au **téléphone**. Une bonne **formule d'accueil** paraît professionnelle et crée immédiatement une ambiance agréable. J'utiliserais cet ordre surtout avec de nouveaux clients. Vp>*

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

2. Warum ist "Einen schönen guten Tag" am Telefon besonders wichtig?

- a. Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Gespräch hat. b. Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.
- c. Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt. d. Weil man damit die Firma sofort kritisiert.

1-a 2-c

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

könnte, würde, hätte se forme avec les terminaisons -e, -est, -e, -en, -et, -en, puis l'infinitif.



1. Conjugaisons de könnte : 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 (Forme)	Beispiel am Telefon (Exemple au téléphone)
Wunsch	Ich + würde (gerne) + Objekt + Verb (Je + voudrais (volontiers) + objet + verbe)	Ich würde den Antrag gerne erklären. (Je voudrais volontiers expliquer la demande.) Ich würde gerne eine Pizza essen. (Je voudrais bien manger une pizza.)
Wunsch/ Bitte	Ich + hätte (gerne) + Objekt (Je voudrais (volontiers) + objet)	Ich hätte gerne eine Fritteuse.
Meinung	Objekt + wäre + Sie + Verb (Objet + serait + vous + verbe)	Es wäre gut, wenn Sie anrufen. (Ce serait bien si vous appelez.)
Bitte	Könnte + ich + Objekt + Verb (Pourrais-je + objet + verbe)	Könnte ich eine Bestätigung bekommen? (Pourrais-je obtenir une confirmation ?)

Pour l'irréel : utilisez wäre/ hätte au lieu de l'indicatif.

Avec ich/er : la forme est souvent comme au Präteritum, par ex. wäre.

gerne s'emploie avec hätte/ würde pour renforcer une demande ou un souhait : Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (Pourrais-je avoir votre nom et votre numéro de client, s'il vous plaît ?)
a. Können b. Konnte c. Könnte d. Könntest
2. Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (Je souhaiterais une confirmation par e-mail.)
a. habe b. hatte c. hätte d. würde

1. Könnte 2. hätte



Réécrivez les phrases (QR: IA+)

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

(Je voudrais bien expliquer brièvement la demande au téléphone.)

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

(J'aimerais avoir un rendez-vous mardi matin.)

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

(Pourrais-je recevoir une confirmation écrite par e-mail ?)

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?

Corrigez l'erreur

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

Je voudrais bien reporter le rendez-vous à demain.

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

Pourrais-je avoir une confirmation par e-mail, s'il vous plaît ?

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

3. Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|-------------------------|--|
| 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. Premier contact téléphonique : règle de rappel au bureau (QR: Audio)

Remplissez les lacunes: 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) _____.

Veillez prendre connaissance de notre règle concernant les demandes téléphoniques : les nouvelles clientes et les nouveaux clients sont brièvement enregistrés et reçoivent au plus tard le jour ouvrable suivant une réponse. Si votre demande est urgente, veuillez indiquer la raison ainsi qu'une plage horaire pendant laquelle nous pouvons vous joindre à coup sûr.

En dehors des heures de bureau, le répondeur est activé. Le message vocal informe des horaires et des alternatives possibles. Veuillez laisser votre nom, votre numéro de téléphone et le sujet. Si nous ne vous comprenons pas à l'oral, nous vous prions d'envoyer un court SMS ou un e-mail de confirmation.

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

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

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux

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.

☐	☐
☐	☐
☐	☐



1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(Pourrais-je obtenir une confirmation par e-mail, s'il vous plaît ?)*
 a. Könntest b. Können c. Könnte d. Konnte
2. Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Je vous serais reconnaissant(e) si vous pouviez me faire savoir brièvement.)*
 a. war b. wären c. wäre d. wärest
3. Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(J'aimerais avoir un retour pour savoir si la ligne a déjà été transférée.)*
 a. hatte b. hätte c. hättest d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Neue Kundin ruft wegen Antrag an

- Mira König,** *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*
Kundenservice: *(Bonjour, ici Mira König du service client de l'assurance RheinMain, comment puis-je vous aider ?)*
- Frau Hartmann,** *Guten Tag, Frau König, ich bin neu bei Ihnen und habe nur eine SMS zum*
neue Kundin: *Antrag bekommen – ich bin unsicher, was jetzt noch fehlt.*
(Bonjour, Madame König, je suis nouvelle chez vous et je n'ai reçu qu'un SMS concernant la demande – je ne suis pas sûre de ce qui manque encore maintenant.)
- Mira König,** *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer*
Kundenservice: *angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*
(Bien sûr, avec plaisir : pourriez-vous me communiquer brièvement votre numéro de cliente et me dire s'il s'agit de l'assurance complémentaire ?)
- Frau Hartmann,** *Ja, meine Kundennummer ist 48173. In der Ansage war von einer*
neue Kundin: *Aufforderung die Rede, Unterlagen nachzureichen, das habe ich akustisch nicht verstanden.*
(Oui, mon numéro de cliente est 48173. Dans le message automatique, il était question d'une demande de fournir des documents, je n'ai pas compris cela à l'oral.)

Mira König, *Kein Problem. Ich sehe hier die Aufnahme der Ansage: Es fehlt noch eine*
Kundenservice: *Kopie Ihres Ausweises. Ich schicke Ihnen gleich eine Bestätigung per E-Mail und melde mich heute bis 16 Uhr noch einmal bei Ihnen. Auf Wiederhören!*
(Pas de problème. Je vois ici l'enregistrement du message automatique : il manque encore une copie de votre pièce d'identité. Je vous envoie tout de suite une confirmation par e-mail et je vous recontacte aujourd'hui d'ici 16 h. Au revoir !)

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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. Écriture: E-mail (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *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 Prendre des appels téléphoniques formels et informels

Modul 1 Communication

Verbes importants	Sein (<i>Être</i>) Konjunktiv II Präsens	Haben (<i>avoir</i>) Konjunktiv II Präsens	Können (<i>pouvoir</i>) Konjunktiv II Präsens	beantworten (<i>répondre</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

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

der Absender (<i>l'expéditeur</i>)	außerdem (<i>en outre</i>)
der Empfänger (<i>le destinataire</i>)	leider (<i>malheureusement</i>)
der Abschnitt (<i>le paragraphe</i>)	zuordnen (<i>associer</i>)
der Betreff (<i>l'objet</i>)	übertragen (<i>transférer</i>)
das Hilfsmittel (<i>l'outil / le moyen</i>)	ausstellen (<i>délivrer / rédiger</i>)
die Angabe (<i>l'information</i>)	Mit freundlichen Grüßen (<i>Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées</i>)
die Absicht (<i>l'intention</i>)	Freundliche Grüße (<i>Cordialement</i>)
die Einleitung (<i>l'introduction</i>)	Viele Grüße (<i>Bien à vous</i>)
die Auswahl (<i>la sélection</i>)	Sehr geehrte(r) (<i>Madame, Monsieur</i>)
der Ausdruck (<i>l'expression</i>)	Ich warte auf Ihre Antwort (<i>J'attends votre réponse</i>)
allgemein (<i>généralement</i>)	Vielen Dank im Voraus (<i>Merci d'avance</i>)
andererseits (<i>d'autre part</i>)	

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (QR: Audio)



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

*Dans beaucoup d'e-mails, de petites **formulations** paraissent tout de suite plus professionnelles. Si tu réponds tard, une phrase aimable comme « **Merci beaucoup pour ta patience** » est souvent meilleure qu'une excuse détaillée. Si tu veux proposer une **idée** à un **collègue de travail**, « Ce serait préférable si nous faisons cela comme ça » sonne plus poli que « Nous devrions faire ça comme ça ». Et si quelqu'un te remercie, « Avec plaisir, toujours » convient bien au quotidien du bureau.*

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

1-c 2-d



2. Grammaire: Verbes irréguliers au subjonctif: käme, ginge, nähme

Les formes irrégulières au Konjunktiv II comme käme, ginge, nähme expriment une distance ou une politesse.

1. On utilise souvent le Präteritumstamm + un tréma (Umlaut) (kam -> käme).
2. Les terminaisons se forment avec -e, -est, -e, -en, -et, -en et s'ajoutent à la forme verbale irrégulière du Konjunktiv à la 1re personne.

Verb (verbe)	Konjunktiv (ich) (subjunctif (je))	Konjugation	Beispiel im Schreiben (exemple à l'écrit)
kommen (venir)	käme	Ich käme, du kämest, er käme, wir kämen, ihr kämet, sie kämen	Ich käme später darauf zurück. (Je reviendrais dessus plus tard.)
gehen (aller)	ginge	Ich ginge, du gingest, sie ginge, wir gingen, ihr ginget, sie gingen	Du gingest im Abschnitt darauf ein. (Tu y reviendrais dans le paragraphe suivant.)
nehmen (prendre)	nähme	Ich nähme, du nähmest, es nähme, wir nähmen, ihr nähmet, sie nähmen	Sie nähmen Ihre Auswahl an. (Vous accepteriez votre choix.)
finden (trouver)	fände	Ich fände, du fändest, er fände, wir fänden, ihr fändet, sie fänden	Wir fänden den Ausdruck passend. (Nous trouverions l'expression appropriée.)
wissen (savoir)	wüsste	Ich wüsste, du wüsstest, sie wüsste, wir wüssten, ihr wüsstet, sie wüssten	Ihr wüsstet gern mehr dazu. (Vous aimeriez en savoir plus à ce sujet.)

Beaucoup de verbes changent la voyelle du radical : a->ä, e->ä.

1. Könnten Sie mir bitte sagen, wann Sie zur Besprechung _____? (Pourriez-vous me dire, s'il vous plaît, quand vous viendriez à la réunion ?)
a. kämen b. kommen c. kämest d. kamen
2. Ich _____ gern kurz auf den Abschnitt „Betreff“ ein, wenn Sie einverstanden sind. (J'aimerais aborder brièvement la section « Objet », si vous êtes d'accord.)
a. gehe b. ging c. ginge d. gingen

1. kämen 2. ginge

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

(Je passerais bien demain, mais aujourd'hui je n'aurais pas le temps.)

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

(Iriez-vous brièvement à la réception et demanderiez-vous le formulaire ?)

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

(Nous accepterions votre invitation et confirmerions le rendez-vous par écrit.)

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.

Corrigez l'erreur

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

Je viendrais demain plus tôt au bureau, si nécessaire.

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

Si vous le souhaitez, je passerais encore une fois en revue les points.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- 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. Guide rapide : de bons e-mails en entreprise (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.“

Dans de nombreuses entreprises, les demandes sont traitées par e-mail. Veillez à un objet clair afin que le destinataire sache immédiatement de quoi il s'agit. Indiquez brièvement votre intention dans l'introduction et organisez les informations les plus importantes en sections. Si vous n'avez pas répondu depuis longtemps, « Merci beaucoup pour votre patience » paraît souvent plus professionnel qu'une longue excuse.

Dans les e-mails formels, commencez par « Madame, Monsieur, ... » et terminez par « Cordialement ». Si vous avez besoin d'une attestation ou d'un document, demandez précisément au service compétent de l'établir et indiquez pour quand vous en avez besoin. Terminez par une demande polie de retour, par exemple : « J'attends votre réponse. »

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



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

1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

1. Bitte _____ Sie im Formular den richtigen Betreff aus, damit der Empfänger Ihre Absicht sofort versteht. *(Veuillez sélectionner dans le formulaire l'objet correct afin que le destinataire comprenne immédiatement votre intention.)*
a. wählst b. wählte c. wählen d. wählet
2. Ich _____ die Teilnahmebescheinigung aus und schickte sie als Anhang per E-Mail. *(J'ai établi l'attestation de participation et l'ai envoyée en pièce jointe par e-mail.)*
a. stelle b. stellt c. stellst d. stellte
3. Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob Sie mir die Rechnung heute _____ würden? *(Pourriez-vous me confirmer brièvement si vous établiriez la facture aujourd'hui pour moi, s'il vous plaît ?)*
a. ausgestellt b. ausstellte c. ausstellen d. ausstellt

1. wählen 2. stellte 3. ausstellen

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Termin per E-Mail bestätigen

- Miriam** Jonas, ich muss Frau Dr. Keller gleich eine E-Mail schicken und unseren
(Projektleiterin): Termin am Donnerstag bestätigen – kannst du kurz drüberschauen?
(Jonas, je dois envoyer tout de suite un e-mail à Madame la Dre Keller et confirmer notre rendez-vous de jeudi — peux-tu y jeter un œil rapidement ?)
- Jonas (Kollege):** Natürlich. Was ist genau deine Absicht: Nur bestätigen oder auch die Agenda anhängen und etwas ändern?
(Bien sûr. Quelle est exactement ton intention : seulement confirmer ou aussi joindre l'ordre du jour et modifier quelque chose ?)
- Miriam** Ich möchte bestätigen und außerdem in einem zweiten Abschnitt die Agenda
(Projektleiterin): mitschicken, damit sie die Schwerpunkte zuordnen kann.
(Je veux confirmer et, en plus, envoyer l'ordre du jour dans un deuxième paragraphe afin qu'elle puisse identifier les points principaux.)
- 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...“.
(Alors mets comme objet « Confirmation de notre rendez-vous du 12.06. » et comme introduction « Madame la Dre Keller, merci beaucoup pour votre échange... ».)
- 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.
(D'accord. À la fin, j'écris « J'attends votre réponse » et « Cordialement » — malheureusement c'est à court terme, mais le mail doit partir aujourd'hui.)

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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. Écriture: E-mail (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: Hier ist die vollständige Adresse: ... / Könnten Sie mir bitte bestätigen, dass ...? / Falls nötig, kann ich auch ...

Verbes importants	auswählen (choisir) Präsens	auswählen (choisir) Konjunktiv II Präsens	ausstellen (établir) Präsens	ausstellen (établir) 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 am Arbeitsplatz professionell umgehen
- ☐ Drücken Sie Ihr Wohlbefinden und Unwohlsein im beruflichen Kontext aus

die Ahnung	(l'idée)	angenehm	(Agréable)
der Ärger	(la colère)	aufmerksam	(Attentif)
der Stress	(le stress)	begeistert	(Enthousiaste)
Bist du schlecht gelaunt?	(Tu es de mauvaise humeur ?)	beruhigen	(Calmer)
Das ist mir egal.	(Ça m'est égal.)	komisch	(Bizarre)
Sich beschweren	(Se plaindre)	ähnlich	(Semblable)
sich amüsieren	(S'amuser)	ärgerlich	(Fâcheux)
sich bemühen	(S'efforcer)	merken	(Remarquer)
abwesend sein	(Être absent)	überfordert sein	(Être dépassé)
abhängig	(Dépendant)	erleichtert sein	(Être soulagé)
allerdings	(Cependant)		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (QR: Audio)



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

*Lors d'une **réunion**, il peut arriver qu'un collègue ou le **chef** fasse une remarque piquante. Ceux qui veulent entraîner leur **répartie** devraient apprendre à rester calmes et à réagir clairement, au lieu de s'excuser immédiatement. Le courage, une bonne argumentation et un peu d'**humour** sont importants pour détendre la situation. On peut réfléchir à l'avance à des phrases typiques afin de trouver rapidement une réponse appropriée. On paraît ainsi professionnel et on protège sa propre position.*

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

1-a 2-a



2. Grammaire: Infinitif avec zu ou sans zu ?

On utilise l'infinitif avec/sans zu : versuchen zu, planen zu, müssen, wollen.

1. Beaucoup de verbes : verbe + zu + infinitif.
2. Verbes modaux : müssen/wollen/können + infinitif sans zu.
3. Avec „um ... zu“, on indique un objectif.

Formel (Formule)	Beispiel (Exemple)
Verb (Verbe) + zu + Infinitiv (infinitif)	Ich versuche, mich zu beruhigen . (<i>J'essaie de me calmer.</i>)
müssen/wollen/können + Infinitiv (ohne zu) (infinitif (sans zu))	Ich muss mich beschweren . (<i>Je dois me plaindre.</i>)
Verb + um + zu + Infinitiv (infinitif)	Ich rufe an, um den Stress zu klären . (<i>J'appelle pour clarifier le stress.</i>)
lassen + Infinitiv (infinitif) (ohne ((sans) zu)	Lass mich kurz erklären . (<i>Laisse-moi expliquer brièvement.</i>)

Après lassen/sehen/hören, on emploie souvent l'infinitif sans zu.

1. Ich versuche, mich vor dem Meeting _____, weil ich gerade sehr gestresst bin. (*J'essaie de me calmer avant la réunion, parce que je suis très stressé en ce moment.*)
 a. beruhigen b. beruhigen zu c. zu beruhige d. zu beruhigen
2. Ich muss heute früher _____, weil ich komplett überfordert bin. (*Je dois partir plus tôt aujourd'hui, parce que je suis complètement dépassé.*)
 a. zu gehen b. gehen c. zugehen d. gehe

1. zu beruhigen 2. gehen

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

(*Je prévois de faire un cours d'allemand le week-end prochain.*)

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

(*Je ne peux pas rentrer plus tôt aujourd'hui à cause de tout ce travail.*)

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

(*Je vais à la banque pour ouvrir un nouveau compte.*)

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.

Corrigez l'erreur

1. Ich versuche, im Meeting ruhig bleiben.

J'essaie de rester calme pendant la réunion.

2. Ich muss den Konflikt heute zu klären.

Je dois régler le conflit aujourd'hui.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



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

a-3 b-2 c-1

2. Note du service des ressources humaines : conflits et charge au sein de l'équipe (QR: Audio)



Rempissez les lacunes: melden, überfordert, planen, Stress, belastung, Ärger, beruhigen

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

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

Au cours des dernières semaines, plusieurs équipes ont fait remonter davantage de retours concernant le stress et des malentendus lors des réunions. Toute personne qui se sent dépassée ou qui remarque que de la colère apparaît devrait chercher à engager le dialogue suffisamment tôt. Il est demandé aux responsables d'être attentifs à la charge de travail et au ton au sein de l'équipe, ainsi que de fixer des priorités claires.

Si un problème survient de façon répétée, les collaborateurs peuvent contacter l'équipe RH afin de planifier ensemble une solution. L'objectif est d'éclaircir les conflits de manière factuelle et de rendre la collaboration agréable. De plus, veuillez essayer de vous calmer brièvement après des situations tendues avant de répondre.

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

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

3. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



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

☐	☐
☐	☐
☐	☐

1-V 2-X 3-X

4. Choisissez la bonne solution

1. Wenn ich mit meinem Kollegen spreche,
_____ ich mich oft über den Ton.
(Quand je parle avec mon collègue, je m'énerve souvent à cause du ton.)
a. ärgerst b. ärgern c. ärgere d. geärgere
2. Ich _____ mich beim Vorgesetzten beschwerten, wenn das Team mich weiter so abwertend behandelt.
(Je me plaindrais auprès du supérieur si l'équipe continuait à me traiter de façon aussi dévalorisante.)
a. hätte b. würde c. wäre d. werde
3. Ich versuche, mich _____ beruhigen, bevor ich auf die E-Mail antworte.
(J'essaie de me calmer avant de répondre à l'e-mail.)
a. zu b. zum c. Ø d. um

1. ärgere 2. würde 3. zu

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Kollege wirkt schlecht gelaunt

- Nora** *Timo, bist du schlecht gelaunt? Du wirkst heute sehr abwesend und im Meeting warst du kaum dabei.*
(Teamkollegin): *(Timo, tu es de mauvaise humeur ? Tu as l'air très absent aujourd'hui et, en réunion, tu as à peine participé.)*
- Timo** *Ja, ich bin gerade echt gestresst und etwas überfordert - ich habe seit Tagen keine Ahnung, wie ich die beiden Deadlines schaffen soll.*
(Teamkollege): *(Oui, je suis vraiment stressé en ce moment et un peu dépassé - depuis des jours, je n'ai aucune idée de comment je vais réussir à tenir les deux échéances.)*
- Nora** *Okay, das klingt anstrengend. Was ist ärgerlicher: die Aufgaben selbst oder dass alles gleichzeitig kommt?*
(Teamkollegin): *(D'accord, ça a l'air éprouvant. Qu'est-ce qui est le plus énervant : les tâches elles-mêmes ou le fait que tout arrive en même temps ?)*
- Timo** *Beides. Dazu kommen dauernd Rückfragen aus anderen Abteilungen - ich merke, dass ich schneller gereizt bin, obwohl ich mich bemühe, ruhig zu bleiben.*
(Teamkollege): *(Les deux. En plus, il y a sans arrêt des questions d'autres départements - je remarque que je suis plus vite irritable, même si je fais de mon mieux pour rester calme.)*

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): *(Priorisons rapidement : je prends en charge quelques points, et toi tu sors cinq minutes ensuite pour te calmer. Est-ce que ce serait un soulagement ?)*

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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. Écriture: E-mail (interne) (QR: IA+)

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



Rédigez une réponse appropriée: *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?*

Verbes importants

	sich beschweren (<i>se plaindre</i>)
	Konjunktiv II Präsens
ich	mich beschwerte
du	dich beschwertest
er/sie/es	sich beschwerte
wir	uns beschwerten
ihr	euch beschwertet
sie	sich beschwerten

sich ärgern (*s'énervier*)

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

B1.4 Pakete versenden und zurückgeben



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

der Anbieter	<i>(le prestataire)</i>	abmachen	<i>(convenir)</i>
der Beleg	<i>(le reçu)</i>	achten (auf)	<i>(faire attention (à))</i>
der Kundenservice	<i>(le service client)</i>	aufheben	<i>(conserver)</i>
der Mangel	<i>(le défaut)</i>	ausreichen	<i>(suffire)</i>
der Ordner	<i>(le dossier)</i>	beschädigen	<i>(endommager)</i>
die Lieferzeit	<i>(le délai de livraison)</i>	eine Reklamation einreichen	<i>(déposer une réclamation)</i>
die Trackingnummer	<i>(le numéro de suivi)</i>	eine Rückerstattung verlangen	<i>(demander un remboursement)</i>
das beschädigte Paket	<i>(le colis endommagé)</i>	eine Rücksendung machen	<i>(effectuer un retour)</i>
abwesend	<i>(absent)</i>	Der Nächste, bitte!	<i>(Le suivant, s'il vous plaît !)</i>
abgeben	<i>(déposer)</i>	Das muss ein Irrtum sein.	<i>(Ça doit être une erreur.)</i>
absagen	<i>(annuler)</i>	Das war ein Missverständnis.	<i>(C'était un malentendu.)</i>

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte. (QR: Audio)

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



*Pour envoyer un colis à une **consigne automatique**, on scanne d'abord le **code-barres** du bas sur l'étiquette colis. L'étiquette doit être collée sur le **carton** de façon à ce que les anciens codes ne soient plus visibles. Ensuite, on choisit la taille appropriée du compartiment et on y dépose le colis. Même sans inscription, on peut obtenir une **confirmation de dépôt** en saisissant son **adresse e-mail**. Pour attendre un reçu, il peut être utile de filmer brièvement la procédure avec son téléphone portable. Vp>*

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. Grammaire: Verbes avec prépositions (auf, an, für)

Certains verbes se construisent obligatoirement avec des prépositions comme auf, an, für, p. ex. warten auf, denken an.



1. Verbe + préposition fixe.
2. On demande : worauf, woran, wofür ?
3. On utilise souvent l'Akkusativ après auf, für.

Verb (Verbe)	Struktur (Structure)	Beispiel im Kontext (Exemple dans le contexte)
sich freuen (se réjouir)	auf + Akk.	Ich freue mich auf die Lieferung. (Je me réjouis de la livraison.)
sich freuen (se réjouir)	über + Akk.	Ich freue mich über die Rückerstattung. (Je me réjouis du remboursement.)
denken (penser)	an + Akk.	Ich denke an den Termin. (Je pense au rendez-vous.)
warten (attendre)	auf + Akk.	Ich warte auf den Beleg. (J'attends le justificatif.)
teilnehmen (participer)	an + Dat.	Ich nehme an der Veranstaltung teil. (Je participe à l'événement.)
sich interessieren (s'intéresser)	für + Akk.	Ich interessiere mich für den Anbieter. (Je m'intéresse au prestataire.)

La préposition détermine souvent le cas.

sich freuen auf = futur.

sich freuen über = résultat.

1. Ich warte noch _____ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte.
(J'attends encore le reçu, parce que je souhaite déposer le retour aujourd'hui.)
a. über b. an c. auf d. für
2. Denken Sie bitte _____ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden.
(Veuillez penser au numéro de suivi, sinon je ne peux pas trouver le colis.)
a. auf b. bei c. an d. für

1. auf 2. an

Réécrivez les phrases (QR: IA+)



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

(J'attends le justificatif.)

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

(Nous participons à l'événement.)

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

(Elle pense au rendez-vous.)

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

Corrigez l'erreur

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

Je me réjouis du remboursement pour le retour.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

J'attends le numéro d'envoi du service client.

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

3.Exercices

1. Associez chaque mot à sa définition.



- | | |
|----------------------------------|--|
| 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. Avis de la boutique en ligne : retour et livraison endommagée (QR: Audio)



Remplissez les lacunes: 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.

Si vous souhaitez retourner un article, placez-le entièrement dans le carton d'origine et collez l'étiquette de retour de manière à ce que les anciens codes-barres ne soient plus visibles. Déposez le colis dans une agence ou utilisez une consigne automatique. Conservez la preuve de dépôt comme justificatif jusqu'à ce que le remboursement soit effectué.

Si votre livraison est arrivée endommagée, signalez le défaut au service client dans un délai de 7 jours. Veuillez envoyer des photos du colis endommagé, de la marchandise et de l'étiquette d'expédition, et indiquer le numéro de suivi. Nous examinons le cas et vous informons par e-mail d'un échange, d'une réparation ou d'un remboursement ; le traitement peut prendre quelques jours selon les délais de livraison.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse. (QR: Audio)

Vrai Faux



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

4. Choisissez la bonne solution

- | | |
|---|--|
| 1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto _____. | (Si je n'avais plus le reçu, je trouverais la commande dans le compte client.) |
| a. fand b. finden c. fände d. finde | |
| 2. Bitte _____ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf. | (Veuillez déposer le colis endommagé en magasin et conserver le reçu.) |
| a. gebt b. geben c. gibst d. gab | |
| 3. Der Anbieter _____ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein. | (Le fournisseur endommage parfois le colis dès l'emballage, c'est pourquoi je dépose une réclamation.) |
| a. beschädigt b. beschädige c. beschädigen d. beschädigte | |

1. fände 2. geben 3. beschädigt

5. Jeu de rôle - dialogues (QR: Audio)



Beschädigtes Paket im Paketshop

- | | |
|----------------------|---|
| Mitarbeiterin | Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen? |
| Paketshop: | (Au suivant, s'il vous plaît ! Comment pouvons-nous vous aider ?) |
| Kunde: | Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.
(Bonjour, je voudrais déposer ce colis endommagé et lancer un retour – l'article est arrivé abîmé.) |
| Mitarbeiterin | Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer? |
| Paketshop: | (Avez-vous le reçu ou le QR code du fournisseur avec vous ? Et connaissez-vous le numéro de suivi ?) |
| Kunde: | Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.
(Oui, j'ai l'e-mail dans le dossier. Voici le reçu et le numéro de suivi.) |

Mitarbeiterin *Gut, ich drucke das Rücksendeetikett. Kleben Sie es bitte auf das Paket und geben Sie es hier ab. Heben Sie den Beleg auf, falls der Kundenservice noch Informationen braucht.*

Paketshop: *(Bien, j'imprime l'étiquette de retour. Collez-la sur le colis, s'il vous plaît, et déposez-le ici. Conservez le reçu, au cas où le service client aurait besoin d'informations supplémentaires.)*

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

6. Parler : traduire et répondre (QR: IA+)

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



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

7. Écriture: E-mail (QR: IA+)

Betreff: Ihre Anfrage zu Bestellung #A-45821

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

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

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

Freundliche Grüße

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



Rédigez une réponse appropriée: *Vielen Dank für Ihre Nachricht. Ich melde mich wegen Bestellung #... / Ich warte noch auf ... / Ich freue mich über ... / Ich möchte gern ... und bitte um ... (Rückerstattung / Austausch).*

Verbes importants	Finden (<i>trouver</i>) Konjunktiv II Präsens	abgeben (<i>abandonner</i>) Präsens	beschädigen (<i>abîmer</i>) Präsens
ich	fände	gebe ab	beschädige
du	fändest	gibst ab	beschädigst
er/sie/es	fände	gibt ab	beschädigt
wir	fänden	geben ab	beschädigen
ihr	fändet	gebt ab	beschädigt
sie	fänden	geben ab	beschädigen