# Tedesco B1

Un corso completo per la comunicazione quotidiana e professionale.




www.colanguage.com/it

Copyright © 2026 coLanguage
Published by coLanguage - https://www.colanguage.com/it
Redazione: team accademico e pedagogico coLanguage
Recensione accademica: Università partner e docenti collaboratori

ISBN: 979-13-88253-78-2
Titolo: Imparare il tedesco B1 intermedio. Corso con app, audio ed esercizi
Sottotitolo: Imparare il tedesco B1 con attività, grammatica, esercizi, vocabolario e audio. Per studio autonomo o con l'insegnante. Preparazione al Goethe-Zertifikat.

Questo libro è pubblicato da Edutalent S.L.
Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19
46024 València, Spagna
NIF. B40622912

Tutti i diritti riservati. Nessuna parte di questa pubblicazione può essere riprodotta, immagazzinata in un sistema di recupero o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo senza il preventivo consenso scritto dell'editore, ad eccezione dell'uso educativo da parte di scuole e insegnanti su richiesta.

Audio, video, esercizi di pronuncia e attività interattive sono disponibili nell’app coLanguage.
https://app.colanguage.com/it/tedesco

Scuole e insegnanti possono contattarci per la stampa in grandi quantità e traduzioni in più lingue.
Contatto: support@colanguage.com

## Ringraziamenti

Questo corso è stato testato in aule reali con oltre 300 studenti.

Ringraziamo con gratitudine le organizzazioni e le istituzioni che hanno fornito supporto, competenze e programmi di scambio.

Partner strategici:

- [ES] Marina de Empresas (associato all'Università di Valencia e alla UPV): Supporto logistico e strategico
- [DE] Università di Siegen: Didattica e valutazione pedagogica

Programmi di scambio (pedagogia):

- Hamm-Lippstadt University of Applied Sciences
- Osnabrück University

Programmi di scambio (IT e sviluppo di app):

- [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

Questo libro è conforme alle linee guida linguistiche come stabilito da: Goethe-Institut.

Questi programmi di cooperazione sono stati resi possibili grazie al sostegno finanziario dell'Unione Europea.

Vorremmo ringraziare tutti gli insegnanti che hanno contribuito allo sviluppo di questo libro per la loro dedizione e collaborazione.

## Cosa otterrai con questo corso?

Imparerai a parlare, comprendere, leggere e scrivere in situazioni quotidiane, professionali e sociali.

Questo libro è adatto per lo studio indipendente (con l'app) oppure per l'uso con un insegnante.

- Usa un vocabolario pratico per la vita quotidiana e il lavoro
- Comprendere il linguaggio parlato e scritto
- Scrivi email, messaggi e brevi testi professionali
- Preparati per gli esami ufficiali come Goethe

### Per chi è questo libro?

Questo libro è pensato per professionisti adulti che vogliono struttura e progressi rapidi.

### Ogni lezione segue una struttura chiara:

1. Vocabolario e frasi utili
2. Dialoghi e situazioni quotidiane
3. Spiegazioni grammaticali chiare
4. Esercizi guidati con pratica passo dopo passo
5. Compiti di lettura, ascolto, conversazione e scrittura

Alla fine del libro è incluso un vocabolario completo e un elenco delle coniugazioni verbali come riferimento.

### Autovalutazione - Livello B1

- **Comprensione orale:** Posso comprendere i punti principali di discorsi chiari su argomenti familiari e seguire programmi TV/radio quando vengono parlati chiaramente.
- **Lettura:** Posso comprendere testi quotidiani e lettere personali su eventi e sentimenti.
- **Interazione orale:** Posso gestire situazioni comuni durante i viaggi e discutere argomenti familiari in modo spontaneo.
- **Produzione orale:** Posso descrivere esperienze, sogni e progetti, dare motivazioni e raccontare storie.
- **Scrittura:** Posso scrivere testi collegati su argomenti familiari e lettere personali sulle esperienze.

### Come usare l’app coLanguage (audio + autoverifiche)?

Scansiona il codice QR in ogni lezione per accedere ad audio, video, test, esercizi di pronuncia ed esercizi interattivi.

App:

https://app.colanguage.com/it/tedesco/programma/b1

### Come usare questo corso come insegnante?

Questo corso offre un programma completo allineato al QCER di circa 60–80 ore di lezione. Progettato per insegnanti impegnati, le lezioni sono pronte all'uso e richiedono un tempo di preparazione minimo.

Ogni capitolo include:

- Sviluppo di vocabolario strutturato
- Pratica comunicativa basata sulle situazioni per contesti quotidiani e professionali
- Esercizi guidati di grammatica
- Attività integrate di lettura, ascolto, parlato e scrittura

### Supporto didattico visivo per uso online e in aula

Scansiona il codice QR in ogni lezione per accedere ai materiali digitali che supportano l'insegnamento in presenza.

- Audio, pronuncia e materiali video
- Esercizi grammaticali extra e attività di conversazione
- Immagini e supporto visivo per la pratica di conversazione contestuale
- Copia i fogli di lavoro su Google Docs o strumenti simili per esercitarsi a scrivere in tempo reale

### Gestisci gruppi, compiti e preparazione delle lezioni

Usa il nostro portale di gestione scolastica per organizzare e supportare i tuoi studenti

- Monitorare il progresso degli studenti, le difficoltà e i risultati delle correzioni
- Invia compiti e materiali per la preparazione delle lezioni (con traduzioni) ai gruppi

Maggiori informazioni sugli strumenti digitali: https://www.colanguage.com/it/insegna-con-noi

### Valutazione e valutazione - Livello B1

- **Gamma:** Ha un vocabolario sufficiente per comunicare di base su argomenti familiari con qualche esitazione
- **Precisione:** Usa schemi comuni con precisione in situazioni prevedibili
- **Fluidità:** Riesce a mantenere un linguaggio comprensibile nonostante evidenti pause
- **Interazione:** Può sostenere conversazioni semplici su argomenti familiari
- **Coerenza:** Collega elementi semplici in sequenze connesse

## Obiettivi del curriculum

| # | Situazione | Focus sulla grammatica | Verbi chiave |
|---|---|---|---|
| **B1.1** | **Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Congiuntivo II (könnte, wäre, würde) | *sein, haben, können, beantworten* |
| **B1.2** | **E-Mails und Briefe schreiben**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Verbi irregolari nel congiuntivo: käme, ginge, nähme | *auswählen, auswählen, ausstellen, ausstellen* |
| **B1.3** | **Emotionen am Arbeitsplatz ausdrücken**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Infinito con zu o senza zu? | *sich beschweren, sich ärgern* |
| **B1.4** | **Pakete versenden und zurückgeben**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Verbi con preposizioni (auf, an, für) | *finden, abgeben, beschädigen* |
| **B1.5** | **Ein Projektvorschlag senden**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Domande di cortesia: könnten, würden | *verstehen, werden, analysieren, darstellen* |
| **B1.6** | **Musik und Podcasts**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Piani ipotetici futuri con „wenn" e „Konjunktiv II" | *machen, abspielen, abspielen, auftreten* |
| **B1.7** | **Datentarife und Internet**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Periodo ipotetico di tipo II: irreale presente | *aufladen, aufladen, aktualisieren, aktualisieren* |
| **B1.8** | **Nachrichten und Medien**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Congiuntivo II dei verbi modali („könnte, würde, sollte") | *mögen, melden, melden, kommentieren* |
| **B1.9** | **Familienveranstaltungen und Feiern**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Futuro semplice - „werden" + infinito | *gratulieren, gratulieren, zusagen, zusagen* |
| **B1.10** | **Dating**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Il Futur I per esprimere speranza e supposizione (werden + wohl..., werden + sicher...) | *sagen, sich verabschieden, sich verabschieden, sich trennen* |
| **B1.11** | **Ins Kino gehen**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Verbi reciproci (sich treffen, sich sehen) | *gehen, gucken, besuchen* |
| **B1.12** | **Ins Theater gehen**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Mostrare il possesso con des/der | *kommen, inszenieren, applaudieren* |
| **B1.13** | **Die Kunstgalerie**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Genitivo: dessen, deren come pronomi possessivi | *sehen, bewundern, gestalten* |
| **B1.14** | **Organisation einer Fernreise**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Genitivo con preposizioni (während, trotz, wegen) | *umsteigen, umsteigen* |
| **B1.15** | **Freizeit und Leidenschaften**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Genitivo con dentro, außerhalb (Tempo, luogo) | *sich vergnügen, sich verabreden* |
| **B1.16** | **Masterchef: Fortgeschrittenes Kochen**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Bisogno di + Akkusativ / zu + Infinitiv | *geben, abschmecken, braten, braten* |

| | | |
|---|---|---|
| **B1.17 Feine Küche**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Indem e dadurch, dass: uso e differenze | *essen, verkosten, verkosten, servieren* |
| **B1.18 Anatomie**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Congiunzioni: Nicht nur ... sondern auch ..., oppure ... o ... | *wissen, messen, untersuchen* |
| **B1.19 Krankenversicherung**<br>Data di riferimento: __/__/____ | N-declinazione: der Kranke -> dem Kranken | *sich versichern, sich schützen* |
| **B1.20 In der Apotheke**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Declinazione degli aggettivi con articoli indefiniti (starke Regen, langer Urlaub) | *nehmen, sich erkälten, erkranken* |
| **B1.21 Eine Diät machen**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Declinazione degli aggettivi con gli articoli determinativi (der grüne, das leckere, ...) | *zunehmen, sich ernähren* |
| **B1.22 Zum Notfall**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Verbi con preposizioni fisse (danken für, sprechen über, ...) | *sich wehtun, sich schneiden* |
| **B1.23 Geburt**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Pronominaladverbien: über, um, davon | *gebären, erwarten* |
| **B1.24 Schönheitstermin**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Verbo werden: cambiamento con sostantivo o aggettivo | *sich föhnen, sich schminken* |
| **B1.25 Welche Schule soll man wählen?**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Il Perfekt: verbi deboli, forti e misti | *nachdenken, nachdenken, nachschlagen, nachschlagen* |
| **B1.26 Eine Prüfung bestehen**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Il Präteritum (Imperfetto) dei verbi deboli, forti e misti | *korrigieren, korrigieren, korrigieren, wiederholen, wiederholen, wiederholen* |
| **B1.27 Schreiben Sie Ihren Lebenslauf**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Participio presente come aggettivo (der schreibende Mann) | *verfassen, verfassen, anschreiben, anschreiben* |
| **B1.28 Stellenausschreibung und Vorstellungsgespräch**<br>Data di riferimento: __/__/____ | I tempi passati dei verbi modali - Präteritum (musste arbeiten) | *anwenden, sich präsentieren, sich präsentieren* |
| **B1.29 Ihr Arbeitsvertrag**<br>Data di riferimento: __/__/____ | I tempi passati dei verbi modali - Perfekt (hat arbeiten müssen) | *überprüfen, überprüfen, vereinbaren, vereinbaren* |
| **B1.30 Urlaub und Feiertage**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Tempi nella passiva perifrastica | *erfragen, erfragen, erfragen, anfragen, anfragen, anfragen* |
| **B1.31 Hausbesichtigung und Umzug**<br>Data di riferimento: __/__/____ | I tempi del verbo „werden" (presente, imperfetto, perfetto) | *besichtigen, besichtigen, besichtigen* |
| **B1.32 Wohnkultur**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Preposizioni della durata in tedesco: während, zwischen, außerhalb, innerhalb | *umstellen, umstellen, dekorieren, dekorieren* |

| | | |
|---|---|---|
| **B1.33 Hauswirtschaftsservice**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Temporali - Nebensätze: wenn, als, bis, seit | *bügeln, bügeln, kleben, kleben* |
| **B1.34 Einbruch**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Proposizioni temporali II - mentre, dopo che, prima che, ehe | *hören, deaktivieren, einbrechen, einbrechen* |
| **B1.35 Vertragsmäßige Pflege zu Hause**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Frasi finali I: senza... zu e senza dass | *betreuen, betreuen, betreuen* |
| **B1.36 Tägliche Finanzen und Steuern**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Proposizioni relative come attributo - der, die, das, den | *ausgeben, ausgeben, berechnen, berechnen* |
| **B1.37 Zivilstand**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Composti con da e wo: esempi e applicazione | *sich scheiden lassen, sich scheiden lassen, zusammenleben, zusammenleben* |
| **B1.38 Führung im Team**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Passivo per azione senza agente con man e niemand | *sprechen, mitteilen, mitteilen, überzeugen* |
| **B1.39 Stellenbezeichnungen und Unternehmensstruktur**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Passivo per processo con verbi modali | *jemanden befördern, verwalten* |
| **B1.40 Pendeln**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Verbi modali al passivo – passato (müssen, sollen, können) | *weiterfahren, weiterfahren, weiterfahren, sich verspäten, sich verspäten, sich verspäten* |
| **B1.41 Im Labor**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Lasciarsi + infinito | *erfinden, beaufsichtigen* |
| **B1.42 Berechtigungen und Subventionen**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Verbi con il prefisso lassen | *bearbeiten, verweigern, erlauben* |
| **B1.43 Verhandlungen und Verkauf**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Esprimere un'opinione (es. Ich bin der Meinung, dass...) | *handeln, erreichen* |
| **B1.44 Nachhaltigkeit und Umwelt**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Vantaggi e svantaggi strutturare (ad es. Ein Vorteil/ Nachteil ist, dass ...) | *zerstören, verbrauchen, verschmutzen* |
| **B1.45 Auf der Konferenz**<br>Data di riferimento: __/__/____ | Combinazioni sostantivo-verbo (es. una Lösung finden) | *sich austauschen, netzwerken* |

## B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen

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

| | | | |
|---|---|---|---|
| **der Anrufbeantworter** | *(la segreteria telefonica)* | **Beantworten** | *(rispondere)* |
| **die Rückmeldung** | *(il riscontro)* | **ankündigen** | *(annunciare)* |
| **der Kommentar** | *(il commento)* | **angeben** | *(fornire/dichiarare)* |
| **der Anschluss** | *(la linea/connessione)* | **übertragen** | *(trasmettere)* |
| **der Anspruch** | *(il diritto/pretensione)* | **anwenden** | *(applicare/utilizzare)* |
| **der Antrag** | *(la domanda/istanza)* | **auffordern** | *(incoraggiare/sollecitare)* |
| **die SMS** | *(l'SMS)* | **bestätigen** | *(confermare)* |
| **die Ansage** | *(l'annuncio/messaggio registrato)* | **Bescheid sagen** | *(far sapere)* |
| **die Aufforderung** | *(la richiesta/esortazione)* | **Aber natürlich, gerne.** | *(Ma certo, volentieri.)* |
| **die Aufnahme** | *(la registrazione)* | **Auf Wiederhören!** | *(A risentirci!)* |
| **die Bestätigung** | *(la conferma)* | **Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.** | *(Per favore lasci un messaggio.)* |
| **aufmerksam** | *(attento)* | **Das habe ich akustisch nicht verstanden.** | *(Non ho capito bene quello che ha detto.)* |

### 1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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.

*Quando si telefona nel lavoro aiuta una regola semplice: nomina prima il **nome dell'azienda**, poi il tuo nome. Dopo fai una breve **pausa** e dici gentilmente: "**Buona giornata**." Così nasce automaticamente un **sorriso**, e lo si sente persino al **telefono**. Un buon **modo di rivolgersi** sembra professionale e crea subito un'atmosfera piacevole. Io userei questo ordine soprattutto con i nuovi clienti.*

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 man dadurch automatisch zu lächeln be ginnt.

   b. Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.

   c. Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Ge spräch hat.

   d. Weil man damit die Firma sofort kritisiert.

***1-c 2-a***

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

könnte, würde, hätte si forma con le desinenze -e, -est, -e, -en, -et, -en e poi con l'infinito.

1. Le coniugazioni di könnte sono: 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** *(Forma)* | **Beispiel am Telefon** *(Esempio al telefono)* |
|---|---|---|
| Wunsch | Ich + **würde** (**gerne**) + Objekt + Verb *(Io + würde (gerne) + oggetto + verbo)* | Ich **würde** den Antrag **gerne** erklären. *(Io würde spiegare volentieri la richiesta.)*<br>Ich **würde gerne** eine Pizza essen. *(Io würde volentieri mangiare una pizza.)* |
| Wunsch/ Bitte | Ich + **hätte** (**gerne**) + Objekt *(Io + hätte (gerne ) + oggetto)* | Ich **hätte gerne** eine Fritteuse. |
| Meinung | Objekt + **wäre** + Sie + Verb *(Oggetto + wäre + Lei + verbo)* | Es **wäre** gut, wenn Sie anrufen. *(Sarebbe bene se Lei chiamasse.)* |
| Bitte | **Könnte** + ich + Objekt + Verb *(Könnte + io + oggetto + verbo)* | **Könnte** ich eine Bestätigung bekommen? *(Potrei ricevere una conferma?)* |

Per situazioni irreali: usa wäre/ hätte invece dell'indicativo.
Con ich/er: la forma è spesso come nel Präteritum, per es. wäre.
gerne si usa con hätte/ würde per rafforzare la richiesta o un desiderio: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? *(Potrei avere il suo nome e il suo numero cliente, per favore?)*

   *a. Können b. Konnte c. Könnte d. Könntest*

2. Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail. *(Vorrei una conferma via e-mail.)*

   *a. habe b. hatte c. hätte d. würde*

***1**. Könnte **2**. hätte*

### 2. Riscrivi le frasi (QR: IA+)

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

   _____

   *(Ich würde den Antrag am Telefon gerne kurz erklären.)*
2. (hätte) Ich möchte einen Termin am Dienstagvormittag.

   _____

   *(Ich hätte gerne einen Termin am Dienstagvormittag.)*
3. (Könnte) Kann ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?

   _____

   *(Könnte ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?)*

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

### 3. Correggi l'errore

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

   _____

   Vorrei spostare l'appuntamento a domani.
2. Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekomme?

   _____

   Potrei avere, per favore, una conferma via e-mail?

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

## 3. Esercizi

### 1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

| | |
|---|---|
| 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. Primo contatto telefonico: regolamentazione dei richiami in ufficio

**Compila gli spazi vuoti:** Ansage, Bestätigung, Anrufbeantworter, SMS, registriert, Rückmeldung

Bitte beachten Sie unsere Regelung für telefonische Anfragen: Neue Kundinnen und Kunden wer den 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) _____ infor miert 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) _____ .

*La preghiamo di prendere nota della nostra regolamentazione per le richieste telefoniche: le nuove clienti e i nuovi clienti vengono brevemente registrati e ricevono un riscontro al più tardi entro il giorno lavorativo successivo. Se la sua richiesta è urgente, indichi per favore il motivo e una fascia oraria in cui possiamo certamente raggiungerla.*

*Fuori dall'orario d'ufficio è attiva la segreteria telefonica. Il messaggio informa sugli orari e su possibili alternative. La preghiamo di lasciare il suo nome, il suo numero di telefono e l'argomento. Se non riusciamo a capirla acusticamente, le chiediamo un breve SMS o un'e-mail di conferma.*

*(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta.

| | Vero | Falso |
|---|---|---|
| 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. Scegli la soluzione corretta

1. _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(Potrei avere, per favore, una conferma via e-mail?)*

   *a. Könntest* *b. Können* *c. Könnte* *d. Konnte*

2. Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Le sarei grato se potesse farmi sapere breve mente.)*

   *a. war* *b. wären* *c. wäre* *d. wärest*

3. Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(Vorrei un riscontro sul fatto che la linea sia già stata trasferita.)*

   *a. hatte* *b. hätte* *c. hättest* *d. haben*

***1**. Könnte **2**. wäre **3**. hätte*

### 5. Role play - dialoghi 🎧

**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?*
*(Buongiorno, qui è Mira König del servizio clienti della RheinMain-Versicherung, come posso aiutarla?)*

**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.*
*(Buongiorno, signora König, sono nuova da voi e ho ricevuto solo un SMS sulla richiesta – non sono sicura di che cosa manchi ancora adesso.)*

**Mira König, Kundenservice:** *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*
*(Ma certo, volentieri: potrebbe indicarmi brevemente il suo numero cliente e dirmi se si tratta dell'assicurazione aggiuntiva?)*

**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.*
*(Sì, il mio numero cliente è 48173. Nell'annuncio si parlava di una richiesta di inviare documenti mancanti, ma non l'ho capito bene a voce.)*

**Mira König, Kundenservice:** *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!*
*(Nessun problema. Qui vedo la registrazione dell'annuncio: manca ancora una copia del suo documento d'identità. Le invio subito una conferma via e mail e oggi entro le 16 la ricontatto. Arrivederci!)*

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

   _____

### 6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: E-mail (QR: IA+)

**Betreff:** Rückruf zu meiner Anfrage

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

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

Vielen Dank
Anna Neumann

**Scrivi una risposta appropriata:** *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob …? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen … und … Uhr zurückrufen.*

_____
_____
_____

| **Verbi importanti** | **Sein** *(essere)* Konjunktiv II Präsens | **Haben** *(avere)* Konjunktiv II Präsens | **Können** *(potere)* Konjunktiv II Präsens | **beantworten** *(rispondere)* 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** | *(il mittente)* | **ausstellen** | *(emettere)* |
| **der Empfänger** | *(il destinatario)* | **allgemein** | *(in generale)* |
| **der Betreff** | *(l'oggetto)* | **andererseits** | *(d'altra parte)* |
| **die Einleitung** | *(l'introduzione)* | **außerdem** | *(inoltre)* |
| **der Abschnitt** | *(il paragrafo)* | **leider** | *(purtroppo)* |
| **die Angabe** | *(l'indicazione)* | **Mit freundlichen Grüßen** | *(Cordiali saluti)* |
| **das Hilfsmittel** | *(lo strumento)* | **Freundliche Grüße** | *(Saluti cordiali)* |
| **der Ausdruck** | *(l'espressione)* | **Viele Grüße** | *(Tanti saluti)* |
| **die Auswahl** | *(la scelta)* | **Sehr geehrte(r)** | *(Egregio/a)* |
| **die Absicht** | *(l'intenzione)* | **Ich warte auf Ihre Antwort** | *(Resto in attesa di una sua risposta)* |
| **zuordnen** | *(associare)* | **Vielen Dank im Voraus** | *(La ringrazio in anticipo)* |
| **übertragen** | *(trasferire)* | | |

### 1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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 molte **e-mail** piccole **formulazioni** risultano subito più professionali. Se rispondi tardi, una frase gentile come "**Molte grazie per la tua pazienza**" spesso è meglio di una lunga scusa. Vuoi proporre un'**idea** a un **collega**? "Sarebbe meglio se lo facessimo così" suona più cortese di "Dovremmo farlo così". E se qualcuno ti ringrazia, "Volentieri, sempre" si adatta bene alla vita d'ufficio.*

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: Verbi irregolari congiuntivo: käme, ginge, nähme

Forme irregolari al Konjunktiv II come käme, ginge, nähme esprimono distanza o cortesia.

1. Spesso si usa il Präteritumstamm + umlaut (kam -> käme).
2. Le desinenze si formano con -e, -est, -e, -en, -et, -en e si aggiungono alla forma irregolare del verbo al congiuntivo in 1ª persona.

| **Verb** ***(verbo)*** | **Konjunktiv (ich)** ***(congiuntivo (io)*** | **Konjugation** | **Beispiel im Schreiben** ***(esempio nello scritto)*** |
|---|---|---|---|
| kommen *(venire)* | **käme** | Ich käme, du kämest, er käme, wir kämen, ihr kämet, sie kämen | Ich **käme** später darauf zurück. *(Ci tornerei più tardi.)* |
| gehen *(andare)* | **ginge** | Ich ginge, du gingest, sie ginge, wir gingen, ihr ginget, sie gingen | Du **gingest** im Abschnitt darauf ein. *(Ne parleresti nella sezione successiva.)* |
| nehmen *(prendere)* | **nähme** | Ich nähme, du nähmest, es nähme, wir nähmen, ihr nähmet, sie nähmen | Sie **nähmen** Ihre Auswahl an. *(Accetterebbero la Sua scelta.)* |
| finden *(trovare)* | **fände** | Ich fände, du fändest, er fände, wir fänden, ihr fändet, sie fänden | Wir **fänden** den Ausdruck passend. *(Riterremmo l'espressione adatta.)* |
| wissen *(sapere)* | **wüsste** | Ich wüsste, du wüsstest, sie wüsste, wir wüssten, ihr wüsstet, sie wüssten | Ihr **wüsstet** gern mehr dazu. *(Vorresti sapere di più al riguardo.)* |

Molti verbi cambiano la vocale del tema: a->ä, e->ä.

1. Könnten Sie mir bitte sagen, wann Sie zur Besprechung _____? *(Potrebbe per favore dirmi quando verrebbe alla riunione?)*
   *a. kämen b. kommen c. kämest d. kamen*
2. Ich _____ gern kurz auf den Abschnitt „Betreff" ein, wenn Sie einverstanden sind. *(Vorrei soffermarmi brevemente sulla sezione «Oggetto», se è d'accordo.)*
   *a. gehe b. ging c. ginge d. gingen*

***1**. kämen **2**. ginge*

### 2. Riscrivi le frasi (QR: IA+)

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

   _____

   *(Passerei volentieri domani, ma oggi non avrei tempo.)*
2. Gehst du kurz zur Rezeption und fragst nach dem Formular?

   _____

   *(Andresti un attimo alla reception e chiederesti il modulo?)*
3. (nähmen) Wir nehmen Ihre Einladung an und bestätigen den Termin schriftlich.

   _____

   *(Accetteremmo il Suo invito e confermeremmo l'appuntamento per iscritto.)*

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

### 3. Correggi l'errore

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

   _____

   Verrei domani in ufficio prima, se necessario.
2. Wenn Sie möchten, ich ginge die Punkte noch einmal durch.

   _____

   Se desidera, ripasserei ancora una volta i punti.

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

## 3. Esercizi

### 1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

| | |
|---|---|
| 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. Breve guida: buone e-mail in azienda

**Compila gli spazi vuoti:** ausstellt, Empfänger, Betreff, Einleitung, Vielen Dank für Ihre Geduld, Absicht, Abschnitte

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

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

*In molte aziende le richieste vengono gestite via e-mail. Fate attenzione a un oggetto chiaro, in modo che il destinatario capisca subito di cosa si tratta. Nell'introduzione indicate brevemente il vostro intento e organizzate le informazioni più importanti in sezioni. Se non avete risposto per molto tempo, "Grazie per la sua pazienza" spesso risulta più professionale di una lunga scusa.*

*Nelle e-mail formali iniziate con "Egregio/a …" e concludete con "Cordiali saluti". Se avete bisogno di un certificato o di un documento, chiedete in modo specifico che l'ufficio competente lo rilasci e indicate entro quando vi serve. Concludete con una richiesta cortese di riscontro, per esempio: "Resto in attesa di una sua risposta."*

*(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta.

| | Vero | Falso |
|---|---|---|
| 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. Scegli la soluzione corretta

1. Bitte _____ Sie im Formular den richtigen Be treff aus, damit der Empfänger Ihre Absicht sofort ver steht.
   *(Per favore, selezioni nel modulo l'oggetto cor retto, affinché il destinatario capisca subito la sua intenzione.)*
   *a. wählst b. wählte c. wählen d. wählet*
2. Ich _____ die Teilnahmebescheinigung aus und schickte sie als Anhang per E-Mail.
   *(Ho rilasciato l'attestato di partecipazione e l'ho inviato come allegato via e-mail.)*
   *a. stelle b. stellt c. stellst d. stellte*
3. Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob Sie mir die Rechnung heute _____ würden?
   *(Potrebbe per favore confermarmi brevemente se oggi mi emetterebbe la fattura?)*
   *a. ausgestellt b. ausstellte c. ausstellen d. ausstellt*

***1**. wählen **2**. stellte **3**. ausstellen*

### 5. Role play - dialoghi 🎧

**Termin per E-Mail bestätigen**

**Miriam (Projektleiterin):** *Jonas, ich muss Frau Dr. Keller gleich eine E-Mail schicken und unseren Termin am Donnerstag bestätigen – kannst du kurz drüberschauen?*
*(Jonas, devo inviare subito un'e-mail alla dottoressa Keller e confermare il nostro appuntamento di giovedì: puoi darle un'occhiata veloce?)*

**Jonas (Kollege):** *Natürlich. Was ist genau deine Absicht: Nur bestätigen oder auch die Agenda anhängen und etwas ändern?*
*(Certo. Qual è esattamente il tuo obiettivo: solo confermare oppure anche allegare l'agenda e cambiare qualcosa?)*

**Miriam (Projektleiterin):** *Ich möchte bestätigen und außerdem in einem zweiten Abschnitt die Agenda mitschicken, damit sie die Schwerpunkte zuordnen kann.*
*(Voglio confermare e inoltre, in un secondo paragrafo, inviare l'agenda, così che possa assegnare i punti principali.)*

**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...".*
*(Allora come oggetto metti "Conferma del nostro appuntamento del 12.06." e come introduzione "Gentile Dottoressa Keller, grazie per il suo colloquio...".)*

**Miriam (Projektleiterin):** *Gut. Am Ende schreibe ich „Ich warte auf Ihre Antwort" und „Mit freundlichen Grüßen" – leider ist es kurzfristig, aber die Mail muss heute raus.*
*(Bene. Alla fine scrivo "Resto in attesa di una sua risposta" e "Cordiali saluti" – purtroppo è all'ultimo momento, ma l'e-mail deve partire oggi.)*

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

_____

### 6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: 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

**Scrivi una risposta appropriata:** *Hier ist die vollständige Adresse: … / Könnten Sie mir bitte bestätigen, dass …? / Falls nötig, kann ich auch …*

_____
_____
_____

| **Verbi importanti** | **auswählen** *(selezionare)* Präsens | **auswählen** *(selezionare)* Konjunktiv II Präsens | **ausstellen** *(emettere)* Präsens | **ausstellen** *(emettere)* 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'idea)* | **sich bemühen** | *(sforzarsi)* |
| **der Ärger** | *(la rabbia)* | **sich beschweren** | *(lamentarsi)* |
| **der Stress** | *(lo stress)* | **abwesend sein** | *(essere assente)* |
| **Bist du schlecht gelaunt?** | *(Sei di cattivo umore?)* | **anstrengend** | *(faticoso)* |
| **Das ist mir egal.** | *(Non mi importa.)* | **ärgerlich** | *(fastidioso)* |
| **abhängig** | *(dipendente)* | **komisch** | *(strano)* |
| **allerdings** | *(tuttavia)* | **merken** | *(accorgersi)* |
| **ähnlich** | *(simile)* | **sich amüsieren** | *(divertirsi)* |
| **angenehm** | *(piacevole)* | **überfordert sein** | *(essere sovraccarico)* |
| **aufmerksam** | *(attento)* | **erleichtert sein** | *(essere sollevato)* |
| **begeistert** | *(entusiasta)* | **Die Note check** | *(Die Note check)* |
| **beruhigen** | *(calmare)* | | |

### 1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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 una **riunione** può capitare che un collega o il **capo** faccia un'osservazione pungente. Chi vuole allenare la **prontezza di spirito** dovrebbe imparare a rimanere calmo e a reagire con chiarezza, invece di scusarsi subito. Sono importanti il coraggio, una buona argomentazione e un po' di **umorismo** per distendere la situazione. Si possono pensare in anticipo frasi tipiche, per trovare rapidamente una risposta adatta. Così si appare professionali e si protegge la propria posizione.*

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: Infinito con zu o senza zu?

Si usa l'infinito con/senza zu: versuchen zu, planen zu, müssen, wollen.

1. Molti verbi: verbo + zu + infinito.
2. Verbi modali: müssen/wollen/können + infinito senza zu.
3. Con „um ... zu" si indica un obiettivo.

| **Formel** ***(Formula)*** | **Beispiel** ***(Esempio)*** |
|---|---|
| Verb *(Verbo)* + zu + Infinitiv *(Infinito)* | Ich versuche, mich **zu beruhigen**. *(Cerco di calmarmi.)* |
| müssen/wollen/können + Infinitiv (ohne zu) *(Infinito (senza zu)* | Ich muss mich **beschweren**. *(Devo lamentarmi.)* |
| Verb + um + zu + Infinitiv *(Infinito)* | Ich rufe an, um den Stress **zu klären**. *(Chiamo per chiarire lo stress.)* |
| lassen + Infinitiv *(Infinito)* (ohne *(senza)* zu) | Lass mich kurz **erklären**. *(Lasciami spiegare brevemente.)* |

Dopo lassen/sehen/hören spesso si usa l'infinito senza zu.

1. Ich versuche, mich vor dem Meeting _____, weil ich gerade sehr gestresst bin. *(Cerco di calmarmi prima della riunione, perché in questo momento sono molto stressato.)*
   *a. beruhigen b. beruhigen zu c. zu beruhige d. zu beruhigen*
2. Ich muss heute früher _____, weil ich komplett überfordert bin. *(Devo andare via prima oggi, perché sono completamente sopraffatto.)*
   *a. zu gehen b. gehen c. zugehen d. gehe*

***1****. zu beruhigen* ***2****. gehen*

## 2. Riscrivi le frasi (QR: IA+)

1. (planen) Ich plane. Ich mache nächstes Wochenende einen Deutschkurs.
   _____
   *(Ho in programma di fare un corso di tedesco il prossimo fine settimana.)*
2. Ich habe viel Arbeit. Ich kann heute nicht früher nach Hause gehen.
   _____
   *(A causa del tanto lavoro oggi non posso tornare a casa prima.)*
3. (um) Ich gehe zur Bank. Ich möchte ein neues Konto eröffnen.
   _____
   *(Vado in banca per aprire un nuovo conto.)*

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

### 3. Correggi l'errore

1. Ich versuche, im Meeting ruhig bleiben.

   _____

   Cerco di restare calmo durante la riunione.
2. Ich muss den Konflikt heute zu klären.

   _____

   Devo chiarire il conflitto oggi.

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

## 3. Esercizi

### 1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

| | |
|---|---|
| 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. Avviso delle Risorse Umane: conflitti e carico di lavoro nel team

**Compila gli spazi vuoti:** 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 sach lich zu klären und die Zusammenarbeit angenehm zu gestalten. Bitte versuchen Sie außerdem, sich nach angespannten Situationen kurz zu (7) _____ , bevor Sie antworten.

*Nelle ultime settimane, in diversi team sono aumentati i feedback su stress e incomprensioni nelle riunioni. Chi si sente sopraffatto o nota che sta nascendo irritazione dovrebbe cercare il confronto in modo tempestivo. Si chiede ai re sponsabili di prestare attenzione al carico di lavoro e al tono nel team, nonché di stabilire priorità chiare.*

*Se un problema si ripresenta più volte, i dipendenti possono contattare il team HR per pianificare insieme una soluzio ne. L'obiettivo è chiarire i conflitti in modo oggettivo e rendere piacevole la collaborazione. Inoltre, cercate di calmarvi brevemente dopo situazioni tese, prima di rispondere.*

*(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta.

| | Vero | Falso |
|---|---|---|
| 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. Scegli la soluzione corretta

1. Wenn ich mit meinem Kollegen spreche, _____ ich mich oft über den Ton.
   *(Quando parlo con il mio collega, spesso mi ar rabbio per il tono.)*
   *a. ärgerst* *b. ärgern* *c. ärgere* *d. geärgere*
2. Ich _____ mich beim Vorgesetzten beschwe ren, wenn das Team mich weiter so abwertend behandelt.
   *(Mi lamenterei con il superiore se il team conti nuasse a trattarmi in modo così sprezzante.)*
   *a. hätte* *b. würde* *c. wäre* *d. werde*
3. Ich versuche, mich _____ beruhigen, bevor ich auf die E-Mail antworte.
   *(Cerco di calmarmi prima di rispondere all'e-mail.)*
   *a. zu* *b. zum* *c. Ø* *d. um*

***1**. ärgere **2**. würde **3**. zu*

### 5. Role play - dialoghi 🎧

**Kollege wirkt schlecht gelaunt**

**Nora (Teamkollegin):** *Timo, bist du schlecht gelaunt? Du wirkst heute sehr abwesend und im Meeting warst du kaum dabei.*
*(Timo, sei di cattivo umore? Oggi sembri molto distratto e in riunione hai partecipato a malapena.)*

**Timo (Teamkollege):** *Ja, ich bin gerade echt gestresst und etwas überfordert - ich habe seit Tagen keine Ahnung, wie ich die beiden Deadlines schaffen soll.*
*(Sì, sono davvero stressato e un po' sopraffatto: da giorni non ho idea di come riuscirò a rispettare entrambe le scadenze.)*

**Nora (Teamkollegin):** *Okay, das klingt anstrengend. Was ist ärgerlicher: die Aufgaben selbst oder dass alles gleichzeitig kommt?*
*(Ok, sembra faticoso. Cos'è più irritante: i compiti in sé o il fatto che arrivi tutto insieme?)*

**Timo (Teamkollege):** *Beides. Dazu kommen dauernd Rückfragen aus anderen Abteilungen - ich merke, dass ich schneller gereizt bin, obwohl ich mich bemühe, ruhig zu bleiben.*
*(Entrambi. In più arrivano continuamente domande da altri reparti: mi accorgo che mi irrito più in fretta, anche se mi sforzo di restare calmo.)*

**Nora (Teamkollegin):** *Lass uns kurz priorisieren: Ich übernehme ein paar Punkte, und du gehst dann fünf Minuten raus, um dich zu beruhigen. Wäre das eine Erleichterung?*
*(Facciamo un attimo delle priorità: io mi occupo di alcuni punti, e tu poi esci cinque minuti per calmarti. Sarebbe un sollievo?)*

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

_____

### 6. Parlare: traduci e rispondi (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. Scrittura: E-mail (interna) (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 **ä rgerlich** 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

**Scrivi una risposta appropriata:** *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?*

_____
_____
_____

| **Verbi importanti** | **sich beschweren** *(lamentarsi)* | **sich ärgern** *(arrabbiarsi)* |
|---|---|---|
| | Konjunktiv II Präsens | Präsens |
| ich | mich beschwerte | ärgere mich |
| du | dich beschwertest | ärgerst dich |
| er/sie/es | sich beschwerte | ärgert sich |
| wir | uns beschwerten | ärgern uns |
| ihr | euch beschwertet | ärgert euch |
| sie | sich beschwerten | 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** | *(il fornitore)* | **abmachen** | *(accordarsi)* |
| **der Beleg** | *(la ricevuta)* | **achten (auf)** | *(prestare attenzione (a))* |
| **der Kundenservice** | *(assistenza clienti)* | **aufheben** | *(tenere)* |
| **der Mangel** | *(il difetto)* | **ausreichen** | *(essere sufficiente)* |
| **der Ordner** | *(la cartella)* | **beschädigen** | *(danneggiare)* |
| **die Lieferzeit** | *(il tempo di consegna)* | **eine Reklamation einreichen** | *(presentare un reclamo)* |
| **die Trackingnummer** | *(il numero di tracciamento)* | **eine Rückerstattung verlangen** | *(richiedere un rimborso)* |
| **das beschädigte Paket** | *(il pacco danneggiato)* | **eine Rücksendung machen** | *(effettuare un reso)* |
| **abwesend** | *(assente)* | **Das muss ein Irrtum sein.** | *(Deve essere un errore.)* |
| **abgeben** | *(consegnare)* | **Das war ein Missverständnis.** | *(È stato un malinteso.)* |
| **absagen** | *(annullare)* | **Der Nächste, bitte!** | *(Il prossimo, per favore!)* |

### 1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo.

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.

*Per spedire presso una **Packstation** si scansiona prima il **codice a barre** inferiore sull'etichetta del pacco. L'adesivo deve essere applicato sul **cartone** in modo che i vecchi codici non siano più visibili. Poi si sceglie la dimensione adatta dello scomparto e si inserisce il pacco. Anche senza registrazione si può ottenere una **conferma di consegna** inserendo il proprio **indirizzo e-mail**. Per attendere una ricevuta può essere utile filmare brevemente la procedura con il cellulare.*

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: Verbi con preposizioni (auf, an, für)

Alcuni verbi si usano in modo fisso con preposizioni come auf, an, für, per es. warten auf, denken an.

1. Verbo + preposizione fissa.
2. Si chiede: worauf, woran, wofür?
3. Spesso si usa l'Akkusativ dopo auf, für."

| **Verb** *(Verbo)* | **Struktur** *(Struttura)* | **Beispiel im Kontext** *(Esempio nel contesto)* |
|---|---|---|
| sich freuen *(essere contento)* | **auf** + Akk. | Ich freue mich **auf** die Lieferung. *(Non vedo l'ora della consegna.)* |
| sich freuen *(essere contento)* | **über** + Akk. | Ich freue mich **über** die Rückerstattung. *(Sono contento del rimborso.)* |
| denken *(pensare)* | **an** + Akk. | Ich denke **an** den Termin. *(Penso all'appuntamento.)* |
| warten *(aspettare)* | **auf** + Akk. | Ich warte **auf** den Beleg. *(Aspetto la ricevuta.)* |
| teilnehmen *(partecipare)* | **an** + Dat. | Ich nehme **an** der Veranstaltung teil. *(Partecipo all'evento.)* |
| sich interessieren *(interessarsi)* | **für** + Akk. | Ich interessiere mich **für** den Anbieter. *(Mi interessa il fornitore.)* |

La preposizione spesso determina il caso.
sich freuen auf = futuro.
sich freuen über = risultato.

1. Ich warte noch _____ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. *(Sto ancora aspettando la ricevuta, perché oggi vorrei consegnare il reso.)*

   *a. über  b. an  c. auf  d. für*

2. Denken Sie bitte _____ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. *(Si ricordi per favore del numero di tracciamento, altrimenti non riesco a trovare il pacco.)*

   *a. auf  b. bei  c. an  d. für*

***1**. auf **2**. an*

### 2. Riscrivi le frasi (QR: IA+)

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

   _____

   *(Aspetto la ricevuta.)*
2. (an) Wir nehmen teil. Die Veranstaltung beginnt um 18 Uhr.

   _____

   *(Partecipiamo all'evento.)*
3. (an) Sie denkt. Der Termin ist nächste Woche.

   _____

   *(Lei pensa all'appuntamento.)*

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

### 3. Correggi l'errore

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

   _____

   Sono contento del rimborso per il reso.
2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

   _____

   Aspetto il numero di spedizione del servizio clienti.

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

## 3. Esercizi

### 1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

| | |
|---|---|
| a. die Trackingnummer | 1. Nummer, mit der man den aktuellen Sendungsstatus online abruft. |
| 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. Avviso del negozio online: reso e consegna danneggiata

**Compila gli spazi vuoti:** 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 Pack station. Heben Sie die Einlieferungsbestätigung als (3) _____ auf, bis die (4) _____ erfolgt.

Ist Ihre Lieferung (5) _____ angekommen, melden Sie den (6) _____ in nerhalb 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.

*Se desidera restituire un articolo, lo inserisca completamente nella scatola originale e applichi l'etichetta di reso in modo che i vecchi codici a barre non siano più visibili. Consegni il pacco in una filiale oppure utilizzi un locker automatico. Conservi la ricevuta di spedizione come prova fino a quando non viene effettuato il rimborso.*

*Se la sua consegna è arrivata danneggiata, segnali il difetto al servizio clienti entro 7 giorni. La preghiamo di inviare foto del pacco danneggiato, della merce e dell'etichetta di spedizione e di indicare il numero di tracciamento. Esamineremo il caso e la informeremo via e-mail su sostituzione, riparazione o rimborso; la gestione può richiedere alcuni giorni a seconda dei tempi di consegna.*

*(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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta.

| | Vero | Falso |
|---|---|---|
| 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. Scegli la soluzione corretta

1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto _____.
   *(Se non avessi più la ricevuta, troverei l'ordine nell'account cliente.)*
   *a. fand* *b. finden* *c. fände* *d. finde*
2. Bitte _____ Sie das beschädigte Paket in der Filiale ab und heben Sie den Beleg auf.
   *(Per favore consegni il pacco danneggiato in filiale e conservi la ricevuta.)*
   *a. gebt* *b. geben* *c. gibst* *d. gab*
3. Der Anbieter _____ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.
   *(Il fornitore danneggia il pacco a volte già durante l'imballaggio, perciò presento un reclamo.)*
   *a. beschädigt* *b. beschädige* *c. beschädigen* *d. beschädigte*

***1**. fände **2**. geben **3**. beschädigt*

### 5. Role play - dialoghi

**Beschädigtes Paket im Paketshop**

**Mitarbeiterin Paketshop:** *Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?*
*(Il prossimo, per favore! Come possiamo aiutarla?)*

**Kunde:** *Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.*
*(Buongiorno, vorrei consegnare questo pacco danneggiato e avviare un reso – l'articolo è arrivato danneggiato.)*

**Mitarbeiterin Paketshop:** *Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?*
*(Ha con sé la ricevuta o il codice QR del fornitore? E conosce il numero di tracciamento?)*

**Kunde:** *Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.*
*(Sì, ho l'e-mail nella cartella. Ecco la ricevuta e il numero di tracciamento.)*

**Mitarbeiterin Paketshop:** *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.*
*(Bene, stampo l'etichetta di reso. La incolli sul pacco e lo consegni qui. Conservi la ricevuta, nel caso in cui il servizio clienti abbia bisogno di ulteriori informazioni.)*

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?

_____

### 6. Parlare: traduci e rispondi (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 Tracking nummer 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. Scrittura: 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)

**Scrivi una risposta appropriata:** *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).*

_____
_____
_____

| **Verbi importanti** | **Finden** *(trovare)* | **abgeben** *(consegnare)* | **beschädigen** *(danneggiare)* |
|---|---|---|---|
| | Konjunktiv II Präsens | Präsens | 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 |