Alemán B1

Un curso completo para la comunicación diaria y profesional.



www.colanguage.com/es

Copyright © 2026 coLanguage
Published by coLanguage - https://www.colanguage.com/es
Equipo editorial: equipo académico y pedagógico de coLanguage
Reseña académica: Universidades asociadas y profesores colaboradores

ISBN: 979-13-88253-79-9
Título: Aprender alemán B1 intermedio. Curso estructurado con app y vídeo
Subtítulo: Aprender alemán B1. Incluye actividades, ejercicios, gramática y vocabulario. Ideal para estudio autonomo o en clase. Para el Goethe-Zertifikat.

Este libro está publicado por Edutalent S.L.
Calle Llauradors 3, ESC. C, PT. 19
46024 València, España
NIF. B40622912

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación ni transmitida de ninguna forma ni por ningún medio sin el permiso previo por escrito del editor, excepto para uso educativo por parte de centros escolares y docentes previa solicitud.

Audio, vídeo, ejercicios de pronunciación y actividades interactivas están disponibles en la aplicación coLanguage.
https://app.colanguage.com/es/aleman

Escuelas y profesores pueden contactarnos para impresión masiva y traducciones a varios idiomas.
Contacto: support@colanguage.com

Agradecimientos

Este curso fue probado en aulas reales con más de 300 estudiantes.

Agradecemos sinceramente a las organizaciones e instituciones que brindaron apoyo, experiencia y programas de intercambio:

Socios estratégicos:

- [ES] Marina de Empresas (asociado a la University of Valencia and UPV): Apoyo logístico y estratégico
- [DE] Universidad de Siegen: Didáctica y pruebas pedagógicas

Intercambios académicos (pedagogía):

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

Intercambios académicos (TI y desarrollo de aplicaciones):

- [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

Este libro se ajusta a las directrices lingüísticas establecidas por: Goethe-Institut.

Estos programas de cooperación fueron posibles gracias al apoyo financiero de la Unión Europea.

Queremos agradecer a todos los docentes que contribuyeron al desarrollo de este libro por su dedicación y colaboración.

¿Qué lograrás con este curso?

Aprenderás a hablar, comprender, leer y escribir en situaciones cotidianas, profesionales y sociales.

Este libro es adecuado para estudio independiente (con la app) o para usar con un profesor.

- Usa vocabulario práctico para la vida diaria y el trabajo
- Comprender el lenguaje hablado y escrito
- Escribe correos electrónicos, mensajes y textos profesionales breves
- Prepárate para exámenes oficiales como Goethe

¿Para quién es este libro?

Este libro está diseñado para profesionales adultos que buscan estructura y un progreso rápido.

Cada lección sigue una estructura clara:

1. Vocabulario y frases útiles
2. Diálogos y situaciones cotidianas
3. Explicaciones claras de gramática
4. Ejercicios guiados con práctica paso a paso
5. Lectura, comprensión auditiva, expresión oral y escritura

Al final del libro se incluye un vocabulario completo y una lista de conjugaciones verbales como referencia.

Autoevaluación - Nivel B1

- **Comprensión auditiva:** Puedo entender las ideas principales en un habla clara sobre temas familiares y seguir programas de TV/radio cuando se hablan claramente.
- **Leyendo:** Puedo entender textos cotidianos y cartas personales sobre acontecimientos y sentimientos.
- **Interacción oral:** Puedo manejar situaciones comunes mientras viajo y hablar de temas familiares de forma espontánea.
- **Producción oral:** Puedo describir experiencias, sueños y planes, dar razones y contar historias.
- **Escritura:** Puedo escribir textos conectados sobre temas familiares y cartas personales sobre experiencias.

Cómo usar la aplicación coLanguage (audio + autoevaluaciones)

Escanea el código QR en cada lección para acceder a audio, vídeo, pruebas, entrenamiento de pronunciación y ejercicios interactivos.

App:
https://app.colanguage.com/es/aleman/plan-de-curso/b1

¿Cómo utilizar este curso como docente?

Este curso ofrece un programa completo, alineado con el MCER, de aproximadamente 60–80 horas de enseñanza. Diseñado para profesores con poco tiempo, las lecciones están listas para usar y requieren una preparación mínima.

Cada capítulo incluye:

- Desarrollo de vocabulario estructurado
- Práctica comunicativa basada en situaciones para contextos cotidianos y profesionales
- Práctica guiada de gramática
- Tareas integradas de lectura, escucha, expresión oral y escritura

Material visual de apoyo docente para uso en línea y en aula

Escanea el código QR de cada lección para acceder a los materiales digitales que apoyan la enseñanza presencial:

- Audio, pronunciación y material de vídeo
- Ejercicios extra de gramática y actividades de expresión oral
- Imágenes y apoyo visual para la práctica de expresión oral contextual
- Copiar hojas de trabajo a Google Docs u otras herramientas similares para practicar la escritura en tiempo real

Gestionar grupos, tareas y preparación de lecciones

Utiliza nuestro portal de gestión escolar para organizar y apoyar a tus alumnos:

- Monitorizar el progreso del alumno, los desafíos y los resultados de corrección
- Enviar deberes y materiales de preparación de las clases (con traducciones) a los grupos

Más información sobre herramientas digitales: https://www.colanguage.com/es/ensenar-con-nosotros

Evaluación y valoración - Nivel B1

- **Rango:** Tiene vocabulario suficiente para comunicarse básicamente sobre temas familiares con cierta vacilación
- **Precisión:** Utiliza patrones comunes con precisión en situaciones predecibles
- **Fluidez:** Puede mantener un discurso comprensible a pesar de pausas evidentes.
- **Interacción:** Puede manejar conversaciones sencillas sobre temas conocidos
- **Coherencia:** Enlaza elementos simples en secuencias conectadas

Objetivos del currículo

#	Situación	Enfoque gramatical	Verbos clave
B1.1	**Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen** Fecha objetivo: __/__/____	Konjunktiv II (könnte, wäre, würde)	*sein, haben, können, beantworten*
B1.2	**E-Mails und Briefe schreiben** Fecha objetivo: __/__/____	Verbos irregulares en subjuntivo: käme, ginge, nähme	*auswählen, auswählen, ausstellen, ausstellen*
B1.3	**Emotionen am Arbeitsplatz ausdrücken** Fecha objetivo: __/__/____	Infinitiv mit zu o sin zu?	*sich beschweren, sich ärgern*
B1.4	**Pakete versenden und zurückgeben** Fecha objetivo: __/__/____	Verbos con preposiciones (auf, an, für)	*finden, abgeben, beschädigen*
B1.5	**Ein Projektvorschlag senden** Fecha objetivo: __/__/____	Preguntas corteses: könnten, würden	*verstehen, werden, analysieren, darstellen*
B1.6	**Musik und Podcasts** Fecha objetivo: __/__/____	Planes futuros hipotéticos con „wenn" y „Konjunktiv II"	*machen, abspielen, abspielen, auftreten*
B1.7	**Datentarife und Internet** Fecha objetivo: __/__/____	Oración condicional tipo II: irrealidad en el presente	*aufladen, aufladen, aktualisieren, aktualisieren*
B1.8	**Nachrichten und Medien** Fecha objetivo: __/__/____	Konjunktiv II de los verbos modales („könnte, würde, sollte")->	*mögen, melden, melden, kommentieren*
B1.9	**Familienveranstaltungen und Feiern** Fecha objetivo: __/__/____	Futuro I - „werden" + infinitivo	*gratulieren, gratulieren, zusagen, zusagen*
B1.10	**Dating** Fecha objetivo: __/__/____	El Futuro I para esperanza y suposición (werden + wohl..., werden + sicher...)	*sagen, sich verabschieden, sich verabschieden, sich trennen*
B1.11	**Ins Kino gehen** Fecha objetivo: __/__/____	Verbos recíprocos (sich treffen, sich sehen)	*gehen, gucken, besuchen*
B1.12	**Ins Theater gehen** Fecha objetivo: __/__/____	Mostrar posesión con el genitivo: des/der	*kommen, inszenieren, applaudieren*
B1.13	**Die Kunstgalerie** Fecha objetivo: __/__/____	Genitivo: dessen, deren como pronombres posesivos	*sehen, bewundern, gestalten*
B1.14	**Organisation einer Fernreise** Fecha objetivo: __/__/____	Genitivo con preposiciones (während, trotz, wegen)	*umsteigen, umsteigen*
B1.15	**Freizeit und Leidenschaften** Fecha objetivo: __/__/____	Genitivo con innerhalb, außerhalb (tiempo, lugar)	*sich vergnügen, sich verabreden*
B1.16	**Masterchef: Fortgeschrittenes Kochen** Fecha objetivo: __/__/____	Brauchen + acusativo / zu + infinitivo	*geben, abschmecken, braten, braten*

B1.17	**Feine Küche** Fecha objetivo: __/__/____	Indem y dadurch, dass: uso y diferencias	*essen, verkosten, verkosten, servieren*
B1.18	**Anatomie** Fecha objetivo: __/__/____	Conjunciones: Nicht nur ... sondern auch ..., entweder ... oder ...	*wissen, messen, untersuchen*
B1.19	**Krankenversicherung** Fecha objetivo: __/__/____	N-declinación: der Kranke -> dem Kranken	*sich versichern, sich schützen*
B1.20	**In der Apotheke** Fecha objetivo: __/__/____	Declinación de adjetivos con artículos indefinidos (starke Regen, langer Urlaub)	*nehmen, sich erkälten, erkranken*
B1.21	**Eine Diät machen** Fecha objetivo: __/__/____	Declinación de adjetivos con artículos determinados (der grüne, das leckere, ...)	*zunehmen, sich ernähren*
B1.22	**Zum Notfall** Fecha objetivo: __/__/____	Verbos con preposiciones fijas (danken für, sprechen über, ...)	*sich wehtun, sich schneiden*
B1.23	**Geburt** Fecha objetivo: __/__/____	Adverbios pronominales: über, um, davon	*gebären, erwarten*
B1.24	**Schönheitstermin** Fecha objetivo: __/__/____	Verbo werden: cambio con sustantivo o adjetivo	*sich föhnen, sich schminken*
B1.25	**Welche Schule soll man wählen?** Fecha objetivo: __/__/____	El perfecto: verbos débiles, fuertes y mixtos	*nachdenken, nachdenken, nachschlagen, nachschlagen*
B1.26	**Eine Prüfung bestehen** Fecha objetivo: __/__/____	El pretérito (imperfecto) de los verbos débiles, fuertes y mixtos	*korrigieren, korrigieren, korrigieren, wiederholen, wiederholen, wiederholen*
B1.27	**Schreiben Sie Ihren Lebenslauf** Fecha objetivo: __/__/____	Participio I como adjetivo (der schreibende Mann)	*verfassen, verfassen, anschreiben, anschreiben*
B1.28	**Stellenausschreibung und Vorstellungsgespräch** Fecha objetivo: __/__/____	Los tiempos pasados con los verbos modales - Pretérito (musste arbeiten)	*anwenden, sich präsentieren, sich präsentieren*
B1.29	**Ihr Arbeitsvertrag** Fecha objetivo: __/__/____	Los tiempos pasados con verbos modales - Perfekt (hat arbeiten müssen)	*überprüfen, überprüfen, vereinbaren, vereinbaren*
B1.30	**Urlaub und Feiertage** Fecha objetivo: __/__/____	Tiempos en la voz pasiva (Vorgangspassiv)	*erfragen, erfragen, erfragen, anfragen, anfragen, anfragen*
B1.31	**Hausbesichtigung und Umzug** Fecha objetivo: __/__/____	Los tiempos del verbo "werden" (presente, pretérito, perfecto)	*besichtigen, besichtigen, besichtigen*
B1.32	**Wohnkultur** Fecha objetivo: __/__/____	Preposiciones de duración en alemán: während, zwischen, außerhalb, innerhalb	*umstellen, umstellen, dekorieren, dekorieren*
B1.33	**Hauswirtschaftsservice** Fecha objetivo: __/__/____	Oraciones subordinadas temporales - wenn, als, bis, seit	*bügeln, bügeln, kleben, kleben*

B1.34 Einbruch Fecha objetivo: __/__/____	Oraciones subordinadas temporales II - mientras, después de que, antes de, antes de que	*hören, deaktivieren, einbrechen, einbrechen*
B1.35 Vertragsmäßige Pflege zu Hause Fecha objetivo: __/__/____	Oraciones finales I: ohne...zu und ohne dass	*betreuen, betreuen, betreuen*
B1.36 Tägliche Finanzen und Steuern Fecha objetivo: __/__/____	Oraciones de relativo como atributo - der, die, das, den	*ausgeben, ausgeben, berechnen, berechnen*
B1.37 Zivilstand Fecha objetivo: __/__/____	Composiciones con da- y wo-: ejemplos y aplicación	*sich scheiden lassen, sich scheiden lassen, zusammenleben, zusammenleben*
B1.38 Führung im Team Fecha objetivo: __/__/____	Vorgangspasiva sin agente con man & niemand	*sprechen, mitteilen, mitteilen, überzeugen*
B1.39 Stellenbezeichnungen und Unternehmensstruktur Fecha objetivo: __/__/____	Pasiva de proceso con verbos modales	*jemanden befördern, verwalten*
B1.40 Pendeln Fecha objetivo: __/__/____	Verbos modales en pasiva – Pasado (müssen, sollen, können)	*weiterfahren, weiterfahren, weiterfahren, sich verspäten, sich verspäten, sich verspäten*
B1.41 Im Labor Fecha objetivo: __/__/____	Sich lassen + infinitivo	*erfinden, beaufsichtigen*
B1.42 Berechtigungen und Subventionen Fecha objetivo: __/__/____	Verbos con prefijos: lassen	*bearbeiten, verweigern, erlauben*
B1.43 Verhandlungen und Verkauf Fecha objetivo: __/__/____	Expresar la opinión (p. ej. Ich bin der Meinung, dass...)	*handeln, erreichen*
B1.44 Nachhaltigkeit und Umwelt Fecha objetivo: __/__/____	Ventajas y desventajas estructurar (por ejemplo, Ein Vorteil/ Nachteil ist, dass ...)	*zerstören, verbrauchen, verschmutzen*
B1.45 Auf der Konferenz Fecha objetivo: __/__/____	Conexiones sustantivo-verbo (por ejemplo, eine 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	*(el contestador automático)*	**angeben**	*(indicar / proporcionar)*
die Ansage	*(el mensaje (grabado))*	**übertragen**	*(transferir / transmitir)*
der Anschluss	*(la conexión / la línea)*	**anwenden**	*(aplicar)*
die Aufnahme	*(la grabación)*	**auffordern**	*(solicitar / pedir)*
die SMS	*(el SMS / el mensaje de texto)*	**beantworten**	*(responder)*
der Antrag	*(la solicitud)*	**bestätigen**	*(confirmar)*
der Anspruch	*(la reclamación / el derecho)*	**die Bestätigung**	*(la confirmación)*
die Rückmeldung	*(la respuesta / la confirmación)*	**Bescheid sagen**	*(informar / avisar)*
der Kommentar	*(el comentario)*	**Aber natürlich, gerne.**	*(Pero por supuesto, con gusto.)*
die Aufforderung	*(la petición / el requerimiento)*	**Auf Wiederhören!**	*(¡Hasta luego! (al teléfono))*
aufmerksam	*(atento)*	**Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.**	*(Por favor, deje un mensaje.)*
ankündigen	*(anunciar)*	**Das habe ich akustisch nicht verstanden.**	*(No lo he entendido por oído.)*

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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.

*Al hablar por teléfono en el trabajo ayuda una regla sencilla: di primero el **nombre de la empresa** y luego tu nombre. Después haces una breve **pausa** y dices amablemente: "Que tenga un **muy buen día**." Así surge automáticamente una **sonrisa**, y eso se oye incluso por **teléfono**. Un buen **saludo** suena profesional y crea de inmediato un ambiente agradable. Yo utilizaría este orden especialmente con clientes nuevos.\/p>*

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

1-c 2-a

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

könnte, würde, hätte se forma con las terminaciones -e, -est, -e, -en, -et, -en y después con el infinitivo.

1. Las conjugaciones de könnte son: 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** ***(Ejemplo por teléfono)***
Wunsch	Ich + **würde** (**gerne**) + Objekt + Verb *(Yo + würde (gerne) + objeto + verbo)*	Ich **würde** den Antrag **gerne** erklären. *(Yo explicaría la solicitud con gusto.)* Ich **würde gerne** eine Pizza essen. *(Yo comería con gusto una pizza.)*
Wunsch/ Bitte	Ich + **hätte** (**gerne**) + Objekt *(Yo + hätte (gerne) + objeto)*	Ich **hätte gerne** eine Fritteuse.
Meinung	Objekt + **wäre** + Sie + Verb *(Objeto + wäre + usted + verbo)*	Es **wäre** gut, wenn Sie anrufen. *(Estaría bien si llama.)*
Bitte	**Könnte** + ich + Objekt + Verb *(Könnte + yo + objeto + verbo)*	**Könnte** ich eine Bestätigung bekommen? *(¿Podría recibir una confirmación?)*

Para situaciones irreales: use wäre/ hätte en lugar de indicativo.
Con ich/er: la forma a menudo es como en el Präteritum, p. ej. wäre.
gerne se usa con hätte/ würde para reforzar la petición o un deseo: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? *(¿Podría darme, por favor, su nombre y su número de cliente?)*
   a. Können b. Konnte c. Könnte d. Könntest
2. Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail. *(Me gustaría recibir una confirmación por correo electrónico.)*
   a. habe b. hatte c. hätte d. würde

***1**. Könnte **2**. hätte*

2. Reescribe las frases (QR: IA+)

1. (würde) Ich will den Antrag am Telefon kurz erklären.
   _____
   (Me gustaría explicar brevemente la solicitud por teléfono.)
2. (hätte) Ich möchte einen Termin am Dienstagvormittag.
   _____
   (Me gustaría tener una cita el martes por la mañana.)
3. (Könnte) Kann ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?
   _____
   (¿Podría recibir una confirmación por escrito por correo electrónico?)

***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. Corrige el error

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.
   _____
   Me gustaría aplazar la cita para mañana.
2. Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekomme?
   _____
   ¿Podría recibir por favor una confirmación por correo electrónico?

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

3.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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. Primer contacto telefónico: normativa de devoluciones de llamada en la oficina (QR: Audio)

Rellena los huecos: 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) _____ .

Por favor, tenga en cuenta nuestra normativa para las consultas telefónicas: Las nuevas clientas y los nuevos clientes se registran brevemente y reciben una respuesta como muy tarde el siguiente día laborable. Si su asunto es urgente, indique por favor el motivo y un intervalo de tiempo en el que podamos localizarle con seguridad.

Fuera del horario de oficina está activado el contestador automático. El mensaje informa sobre los horarios y posibles alternativas. Por favor, deje su nombre, su número de teléfono y el tema. Si no podemos entenderle acústicamente, le rogamos que envíe un breve SMS o un correo electrónico para confirmación.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

	Verdadero	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. Elige la solución correcta

1. _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(¿Podría recibir una confirmación por correo electrónico, por favor?)*

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

2. Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Le estaría agradecido/a si pudiera avisarme brevemente.)*

   a. war b. wären c. wäre d. wärest

3. Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(Me gustaría recibir una respuesta sobre si la línea ya ha sido transferida.)*

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

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

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)

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?*
(Buenos días, le habla Mira König del servicio de atención al cliente de RheinMain-Versicherung, ¿en qué puedo ayudarle?)

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.*
(Buenos días, señora König, soy nueva con ustedes y solo recibí un SMS sobre la solicitud; no estoy segura de qué falta todavía.)

Mira König, Kundenservice: *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*
(Por supuesto, con gusto: ¿podría indicarme brevemente su número de cliente y decirme si se trata del seguro complementario?)

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.*
(Sí, mi número de cliente es 48173. En el mensaje automático se hablaba de una solicitud de presentar documentos adicionales; no lo entendí bien al escucharlo.)

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!*
(No hay problema. Aquí veo la grabación del mensaje automático: aún falta una copia de su documento de identidad. Le envío enseguida una confirmación por correo electrónico y vuelvo a comunicarme con usted hoy antes de las 16:00. ¡Adiós!)

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

_____

6. Hablar: traducir y responder (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. Escritura: Correo electrónico (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

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

_____
_____
_____

Verbos importantes	**Sein** *(ser)* Konjunktiv II Präsens	**Haben** *(tener)* Konjunktiv II Präsens	**Können** *(poder)* Konjunktiv II Präsens	**beantworten** *(responder)* 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	*(el remitente)*	**außerdem**	*(además)*
der Empfänger	*(el destinatario)*	**ausstellen**	*(emitir)*
die Angabe	*(la indicación)*	**übertragen**	*(transferir)*
der Abschnitt	*(el párrafo)*	**zuordnen**	*(asignar)*
die Absicht	*(la intención)*	**Mit freundlichen Grüßen**	*(Atentamente)*
das Hilfsmittel	*(el recurso)*	**Freundliche Grüße**	*(Saludos cordiales)*
der Betreff	*(el asunto)*	**Viele Grüße**	*(Un saludo cordial)*
der Ausdruck	*(la expresión)*	**Sehr geehrte(r)**	*(Estimado/a)*
die Auswahl	*(la selección)*	**leider**	*(lamentablemente)*
die Einleitung	*(la introducción)*	**Ich warte auf Ihre Antwort**	*(Quedo a la espera de su respuesta)*
allgemein	*(en general)*	**Vielen Dank im Voraus**	*(Muchas gracias de antemano)*
andererseits	*(por otra parte)*		

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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.

*En muchos **correos electrónicos**, pequeñas **formulaciones** se ven de inmediato más profesionales. Si respondes tarde, una frase amable como «**Muchas gracias por tu paciencia**» suele ser mejor que una disculpa extensa. Si quieres proponerle una **idea** a un **compañero de trabajo**, «Sería mejor si lo hacemos así» suena más cortés que «Deberíamos hacerlo así». Y si alguien te da las gracias, «Con gusto, cuando quieras» encaja bien en el día a día de la oficina.*

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. Gramática: Verbos irregulares en subjuntivo: käme, ginge, nähme

Las formas irregulares en Konjunktiv II como käme, ginge, nähme expresan distancia o cortesía.

1. A menudo se usa la raíz del Präteritum + umlaut (kam -> käme).
2. Las terminaciones se forman con -e, -est, -e, -en, -et, -en y se añaden a la forma irregular del verbo en Konjunktiv de la 1.ª persona.

Verb *(Verbo)*	**Konjunktiv (ich)** *(Subjuntivo (yo)*	**Konjugation**	**Beispiel im Schreiben** *(Ejemplo en la escritura)*
kommen *(venir)*	**käme**	Ich käme, du kämest, er käme, wir kämen, ihr kämet, sie kämen	Ich **käme** später darauf zurück. *(Lo retomaría más tarde.)*
gehen *(ir)*	**ginge**	Ich ginge, du gingest, sie ginge, wir gingen, ihr ginget, sie gingen	Du **gingest** im Abschnitt darauf ein. *(Lo tratarías en la sección.)*
nehmen *(tomar)*	**nähme**	Ich nähme, du nähmest, es nähme, wir nähmen, ihr nähmet, sie nähmen	Sie **nähmen** Ihre Auswahl an. *(Aceptarían su selección.)*
finden *(encontrar)*	**fände**	Ich fände, du fändest, er fände, wir fänden, ihr fändet, sie fänden	Wir **fänden** den Ausdruck passend. *(Nos parecería adecuada la expresión.)*
wissen *(saber)*	**wüsste**	Ich wüsste, du wüsstest, sie wüsste, wir wüssten, ihr wüsstet, sie wüssten	Ihr **wüsstet** gern mehr dazu. *(Les gustaría saber más al respecto.)*

Muchos verbos cambian la vocal de la raíz: a->ä, e->ä.

1. Könnten Sie mir bitte sagen, wann Sie zur Besprechung _____? *(¿Podría decirme, por favor, cuándo vendría a la reunión?)*
   a. kämen b. kommen c. kämest d. kamen
2. Ich _____ gern kurz auf den Abschnitt „Betreff" ein, wenn Sie einverstanden sind. *(Me gustaría abordar brevemente el apartado «Asunto», si le parece bien.)*
   a. gehe b. ging c. ginge d. gingen

***1**. kämen **2**. ginge*

2. Reescribe las frases (QR: IA+)

1. (käme) Ich komme morgen gern vorbei, aber heute habe ich keine Zeit.
   _____
   (Me gustaría pasar mañana, pero hoy no tendría tiempo.)
2. Gehst du kurz zur Rezeption und fragst nach dem Formular?
   _____

(¿Fueras un momento a la recepción y preguntaras por el formulario?)

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

   _____

   (Aceptaríamos su invitación y confirmaríamos la cita por escrito.)

***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. Corrige el error

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

   _____

   Yo vendría mañana más temprano a la oficina, si fuera necesario.
2. Wenn Sie möchten, ich ginge die Punkte noch einmal durch.

   _____

   Si usted quisiera, yo repasaría los puntos una vez más.

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

3.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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. Guía breve: buenos correos electrónicos en la empresa (QR: Audio)

Rellena los huecos: 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."

En muchas empresas, las solicitudes se gestionan por correo electrónico. Preste atención a un asunto claro para que el destinatario sepa de inmediato de qué se trata. Mencione brevemente su intención en la introducción y organice la información más importante en secciones. Si no ha respondido durante mucho tiempo, "Muchas gracias por su paciencia" suele parecer más profesional que una disculpa extensa.

En los correos formales, comience con "Estimado/a …" y termine con "Atentamente". Si necesita un certificado o un documento, pida de manera concreta que la oficina responsable lo emita e indique para cuándo lo necesita. Cierre con una petición cortés de respuesta, por ejemplo: "Espero su respuesta."

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

	Verdadero	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. Elige la solución correcta

1. Bitte _____ Sie im Formular den richtigen Betreff aus, damit der Empfänger Ihre Absicht sofort versteht.
   (Por favor, seleccione en el formulario el asunto correcto para que el destinatario entienda su intención de inmediato.)
   a. wählst b. wählte c. wählen d. wählet
2. Ich _____ die Teilnahmebescheinigung aus und schickte sie als Anhang per E-Mail.
   (Expedí el certificado de participación y lo envié como archivo adjunto por correo electrónico.)
   a. stelle b. stellt c. stellst d. stellte
3. Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob Sie mir die Rechnung heute _____ würden?
   (¿Podría confirmarme brevemente, por favor, si me emitiría la factura hoy?)
   a. ausgestellt b. ausstellte c. ausstellen d. ausstellt

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

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)

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, tengo que enviarle ahora mismo un correo a la Dra. Keller y confirmar nuestra cita del jueves; ¿puedes echarle un vistazo rápido?)

Jonas (Kollege): *Natürlich. Was ist genau deine Absicht: Nur bestätigen oder auch die Agenda anhängen und etwas ändern?*
(Por supuesto. ¿Cuál es exactamente tu intención: solo confirmar o también adjuntar la agenda y cambiar algo?)

Miriam (Projektleiterin): *Ich möchte bestätigen und außerdem in einem zweiten Abschnitt die Agenda mitschicken, damit sie die Schwerpunkte zuordnen kann.*
(Quiero confirmar y, además, enviar la agenda en un segundo apartado para que pueda asignar los puntos principales.)

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…".*
(Entonces pon como asunto «Confirmación de nuestra cita del 12.06.» y como introducción «Estimada Dra. Keller, muchas gracias por su conversación…».)

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.*
(Bien. Al final escribo «Espero su respuesta» y «Atentamente»; por desgracia es con poca antelación, pero el correo tiene que salir hoy.)

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

_____

6. Hablar: traducir y responder (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. Escritura: Correo electrónico (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

Escribe una respuesta adecuada: *Hier ist die vollständige Adresse: … / Könnten Sie mir bitte bestätigen, dass …? / Falls nötig, kann ich auch …*

_____
_____
_____

Verbos importantes	**auswählen** *(seleccionar)* Präsens	**auswählen** *(seleccionar)* Konjunktiv II Präsens	**ausstellen** *(exponer)* Präsens	**ausstellen** *(exponer)* 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	*(la idea/intuición)*	**beruhigen**	*(calmar(se))*
der Ärger	*(la molestia/el enfado)*	**sich bemühen**	*(esforzarse)*
der Stress	*(el estrés)*	**sich beschweren**	*(quejarse)*
abhängig	*(dependiente)*	**sich amüsieren**	*(divertirse)*
ähnlich	*(similar)*	**abwesend sein**	*(estar ausente)*
angenehm	*(agradable)*	**merken**	*(darse cuenta)*
anstrengend	*(agotador)*	**komisch**	*(raro/divertido)*
allerdings	*(sin embargo)*	**Bist du schlecht gelaunt?**	*(¿Estás de mal humor?)*
ärgerlich	*(irritante)*	**Das ist mir egal.**	*(No me importa.)*
aufmerksam	*(atento)*	**überfordert sein**	*(estar abrumado)*
begeistert	*(entusiasmado)*	**erleichtert sein**	*(estar aliviado)*

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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.

*En una **reunión** puede ocurrir que un compañero o el **jefe** haga un comentario sarcástico. Quien quiera entrenar la **agudeza verbal** debería aprender a mantener la calma y reaccionar con claridad, en lugar de disculparse de inmediato. Son importantes el valor, una buena argumentación y algo de **humor** para relajar la situación. Se pueden pensar de antemano frases típicas para encontrar rápido una respuesta adecuada. Así se parece profesional y se protege la propia posición.*

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. Gramática: Infinitiv mit zu oder ohne zu?

Se usa el infinitivo con/sin zu: versuchen zu, planen zu, müssen, wollen.

1. Muchos verbos: verbo + zu + infinitivo.
2. Verbos modales: müssen/wollen/können + infinitivo sin zu.
3. Con „um ... zu" se indica un objetivo.

Formel ***(Fórmula)***	**Beispiel** ***(Ejemplo)***
Verb *(Verbo)* + zu + Infinitiv *(Infinitivo)*	Ich versuche, mich **zu beruhigen**. *(Intento calmarme.)*
müssen/wollen/können + Infinitiv (ohne zu) *(Infinitivo (sin zu)*	Ich muss mich **beschweren**. *(Tengo que quejarme.)*
Verb + um + zu + Infinitiv *(Infinitivo)*	Ich rufe an, um den Stress **zu klären**. *(Llamo para aclarar el estrés.)*
lassen + Infinitiv *(Infinitivo)* (ohne *(sin)* zu)	Lass mich kurz **erklären**. *(Déjame explicar brevemente.)*

Después de lassen/sehen/hören a menudo va el infinitivo sin zu.

1. Ich versuche, mich vor dem Meeting _____, weil ich gerade sehr gestresst bin. *(Intento calmarme antes de la reunión, porque ahora mismo estoy muy estresado.)*
   a. beruhigen b. beruhigen zu c. zu beruhige d. zu beruhigen
2. Ich muss heute früher _____, weil ich komplett überfordert bin. *(Hoy tengo que irme más temprano, porque estoy completamente desbordado.)*
   a. zu gehen b. gehen c. zugehen d. gehe

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

2. Reescribe las frases (QR: IA+)

1. (planen) Ich plane. Ich mache nächstes Wochenende einen Deutschkurs.
   _____
   (Tengo planes de hacer un curso de alemán el próximo fin de semana.)
2. Ich habe viel Arbeit. Ich kann heute nicht früher nach Hause gehen.
   _____
   (Debido a mucho trabajo, hoy no puedo irme antes a casa.)
3. (um) Ich gehe zur Bank. Ich möchte ein neues Konto eröffnen.
   _____
   (Voy al banco para abrir una cuenta nueva.)

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. Corrige el error

1. Ich versuche, im Meeting ruhig bleiben.
   _____

Intento mantener la calma en la reunión.

2. Ich muss den Konflikt heute zu klären.

   _____

   Tengo que resolver el conflicto hoy.

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

3.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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. Aviso del departamento de Recursos Humanos: Conflictos y carga de trabajo en el equipo (QR: Audio)

Rellena los huecos: 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.

En las últimas semanas ha habido en varios equipos un aumento de comentarios sobre estrés y malentendidos en las reuniones. Quien se sienta sobrepasado o note que surge enfado debería buscar la conversación a tiempo. Se pide a los líderes que presten atención a la carga de trabajo y al tono en el equipo, y que establezcan prioridades claras.

Si un problema se repite, los empleados pueden ponerse en contacto con el equipo de RR. HH. para planificar juntos una solución. El objetivo es aclarar los conflictos de manera objetiva y hacer que la colaboración sea agradable. Además, por favor, intente calmarse brevemente después de situaciones tensas antes de responder.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

	Verdadero	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. Elige la solución correcta

1. Wenn ich mit meinem Kollegen spreche, _____ ich mich oft über den Ton.
   (Cuando hablo con mi colega, a menudo me molesto por el tono.)
   a. ärgerst b. ärgern c. ärgere d. geärgere
2. Ich _____ mich beim Vorgesetzten beschweren, wenn das Team mich weiter so abwertend behandelt.
   (Me quejaría con el superior si el equipo siguiera tratándome de forma tan despectiva.)
   a. hätte b. würde c. wäre d. werde
3. Ich versuche, mich _____ beruhigen, bevor ich auf die E-Mail antworte.
   (Intento calmarme antes de responder al correo electrónico.)
   a. zu b. zum c. Ø d. um

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

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)

Kollege wirkt schlecht gelaunt

Nora (Teamkollegin): *Timo, bist du schlecht gelaunt? Du wirkst heute sehr abwesend und im Meeting warst du kaum dabei.*
(Timo, ¿estás de mal humor? Hoy pareces muy ausente y en la reunión apenas participaste.)

Timo (Teamkollege): *Ja, ich bin gerade echt gestresst und etwas überfordert - ich habe seit Tagen keine Ahnung, wie ich die beiden Deadlines schaffen soll.*
(Sí, ahora mismo estoy realmente estresado y un poco abrumado; desde hace días no tengo ni idea de cómo voy a cumplir con los dos plazos.)

Nora (Teamkollegin): *Okay, das klingt anstrengend. Was ist ärgerlicher: die Aufgaben selbst oder dass alles gleichzeitig kommt?*
(Vale, suena agotador. ¿Qué es más molesto: las tareas en sí o que todo llegue a la vez?)

Timo (Teamkollege): *Beides. Dazu kommen dauernd Rückfragen aus anderen Abteilungen - ich merke, dass ich schneller gereizt bin, obwohl ich mich bemühe, ruhig zu bleiben.*
(Ambas cosas. Además, hay preguntas constantes de otros departamentos; noto que me irrito más rápido, aunque me esfuerzo por mantener la calma.)

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?*
(Hagamos una priorización rápida: yo me encargo de algunos puntos y tú sales cinco minutos para tranquilizarte. ¿Sería un alivio?)

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

_____

6. Hablar: traducir y responder (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. Escritura: Correo electrónico (interno) (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

Escribe una respuesta adecuada: *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?*

_____
_____
_____

Verbos importantes	**sich beschweren** *(quejarse)* Konjunktiv II Präsens	**sich ärgern** *(enfadarse)* 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	*(el proveedor)*	**abmachen**	*(acordar)*
der Beleg	*(el comprobante)*	**aufheben**	*(recoger)*
der Kundenservice	*(el servicio de atención al cliente)*	**ausreichen**	*(ser suficiente)*
der Mangel	*(el defecto)*	**achten (auf)**	*(prestar atención (a))*
der Ordner	*(la carpeta)*	**beschädigen**	*(dañar)*
die Lieferzeit	*(el plazo de entrega)*	**eine Reklamation einreichen**	*(presentar una reclamación)*
die Trackingnummer	*(el número de seguimiento)*	**eine Rückerstattung verlangen**	*(solicitar un reembolso)*
das beschädigte Paket	*(el paquete dañado)*	**eine Rücksendung machen**	*(hacer una devolución)*
abwesend	*(ausente)*	**Der Nächste, bitte!**	*(¡El siguiente, por favor!)*
abgeben	*(entregar)*	**Das muss ein Irrtum sein.**	*(Debe de ser un error.)*
absagen	*(cancelar)*	**Das war ein Missverständnis.**	*(Eso fue un malentendido.)*

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (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.

*Al enviar en una **Packstation**, primero se escanea el **código de barras** inferior de la etiqueta del paquete. La etiqueta debe estar colocada en la **caja de cartón** de modo que los códigos antiguos ya no sean visibles. Después se elige el tamaño adecuado del compartimento y se introduce el paquete. Incluso sin registrarse, se puede obtener una **confirmación de entrega** si se introduce la **dirección de correo electrónico**. Para esperar un recibo puede ser útil grabar brevemente el proceso con el móvil.*

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. Gramática: Verben mit Präpositionen (auf, an, für)

Ciertos verbos van fijamente con preposiciones como auf, an, für, por ejemplo: warten auf, denken an.

1. Verbo + preposición fija.
2. Se pregunta: worauf, woran, wofür?
3. A menudo se usa Akkusativ después de auf, für.

Verb *(Verbo)*	**Struktur** *(Estructura)*	**Beispiel im Kontext** *(Ejemplo en contexto)*
sich freuen *(alegrarse)*	**auf** + Akk.	Ich freue mich **auf** die Lieferung. *(Me alegro por la entrega.)*
sich freuen *(alegrarse)*	**über** + Akk.	Ich freue mich **über** die Rückerstattung. *(Me alegro por el reembolso.)*
denken *(pensar)*	**an** + Akk.	Ich denke **an** den Termin. *(Pienso en la cita.)*
warten *(esperar)*	**auf** + Akk.	Ich warte **auf** den Beleg. *(Espero el comprobante.)*
teilnehmen *(participar)*	**an** + Dat.	Ich nehme **an** der Veranstaltung teil. *(Participo en el evento.)*
sich interessieren *(interesarse)*	**für** + Akk.	Ich interessiere mich **für** den Anbieter. *(Me interesa el proveedor.)*

La preposición a menudo determina el caso.
sich freuen auf = futuro.
sich freuen über = resultado.

1. Ich warte noch _____ den Beleg, weil ich die Rücksendung heute abgeben möchte. *(Todavía estoy esperando el comprobante, porque hoy quiero entregar la devolución.)*

   a. über b. an c. auf d. für

2. Denken Sie bitte _____ die Trackingnummer, sonst kann ich das Paket nicht finden. *(Por favor, recuerde el número de seguimiento, de lo contrario no puedo encontrar el paquete.)*

   a. auf b. bei c. an d. für

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

2. Reescribe las frases (QR: IA+)

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

_____

(Estoy esperando el comprobante.)

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

_____

(Participamos en el evento.)

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

_____

(Ella piensa en la cita.)

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

3. Corrige el error

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

_____

Me alegro por el reembolso por la devolución.

2. Ich warte an die Sendungsnummer vom Kundenservice.

_____

Espero el número de envío del servicio de atención al cliente.

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

3.Ejercicios

1. Relaciona cada palabra con su significado.

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. Aviso de la tienda en línea: devolución y entrega dañada (QR: Audio)

Rellena los huecos: 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 desea devolver un artículo, colóquelo completo en la caja original y pegue la etiqueta de devolución de manera que los códigos de barras antiguos ya no sean visibles. Entregue el paquete en una sucursal o utilice una taquilla automática. Conserve el comprobante de entrega como justificante hasta que se realice el reembolso.

Si su entrega ha llegado dañada, informe del defecto al servicio de atención al cliente dentro de los 7 días. Por favor, envíe fotos del paquete dañado, de la mercancía y de la etiqueta de envío e indique el número de seguimiento. Revisaremos el caso y le informaremos por correo electrónico sobre cambio, reparación o reembolso; la tramitación puede tardar algunos días según el plazo de entrega.

(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. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta. (QR: Audio)

	Verdadero	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. Elige la solución correcta

1. Wenn ich den Beleg nicht mehr hätte, würde ich die Bestellung im Kundenkonto _____.
   (Si ya no tuviera el recibo, encontraría el pedido en la cuenta de 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.
   (Por favor, entregue el paquete dañado en la sucursal y conserve el recibo.)
   a. gebt *b. geben* *c. gibst* *d. gab*
3. Der Anbieter _____ das Paket manchmal schon beim Verpacken, deshalb reiche ich eine Reklamation ein.
   (El proveedor daña el paquete a veces ya durante el embalaje, por eso presento una reclamación.)
   a. beschädigt *b. beschädige* *c. beschädigen* *d. beschädigte*

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

5. Juego de rol - diálogos (QR: Audio)

Beschädigtes Paket im Paketshop

Mitarbeiterin Paketshop: *Der Nächste, bitte! Wie können wir Ihnen helfen?*
(¡El siguiente, por favor! ¿Cómo podemos ayudarle?)

Kunde: *Guten Tag, ich möchte dieses beschädigte Paket abgeben und eine Rücksendung starten – der Artikel ist beschädigt angekommen.*
(Buenos días, quiero entregar este paquete dañado e iniciar una devolución; el artículo llegó dañado.)

Mitarbeiterin Paketshop: *Haben Sie den Beleg oder den QR-Code vom Anbieter dabei? Und kennen Sie die Trackingnummer?*
(¿Trae el comprobante o el código QR del proveedor? ¿Y conoce el número de seguimiento?)

Kunde: *Ja, ich habe die E-Mail im Ordner. Hier sind Beleg und Trackingnummer.*
(Sí, tengo el correo en la carpeta. Aquí están el comprobante y el número de seguimiento.)

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.*
(Bien, imprimo la etiqueta de devolución. Por favor, péguela en el paquete y entréguelo aquí. Guarde el comprobante por si el servicio de atención al cliente necesita más información.)

1. Welche zwei Unterlagen bittet die Mitarbeiterin laut Gespräch?

_____

6. Hablar: traducir y responder (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. Escritura: Correo electrónico (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)

Escribe una respuesta adecuada: *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).*

_____
_____
_____

Verbos importantes	**Finden** *(encontrar)* Konjunktiv II Präsens	**abgeben** *(entregar)* Präsens	**beschädigen** *(dañar)* Präsens
ich	fände	gebe ab	beschädige
du	fändest	gibst ab	beschädigst
er sie es	fände	gibt ab	beschädigt
wir	fänden	geben ab	beschädigen
ihr	fändet	gebt ab	beschädigt
sie	fänden	geben ab	beschädigen

B1.5 Ein Projektvorschlag senden

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

der Manager / die Managerin	*(el/la gerente)*	**einen Vorschlag machen**	*(hacer una propuesta)*
der potenzielle Kunde	*(el cliente potencial)*	**einen Termin vereinbaren**	*(concertar una cita)*
der Kommentar	*(el comentario)*	**ein Problem lösen**	*(resolver un problema)*
die Einleitung	*(la introducción)*	**Kunden betreuen**	*(atender a clientes)*
die Darstellung	*(la presentación)*	**anbieten**	*(ofrecer)*
die Folie	*(la diapositiva)*	**anerkennen**	*(reconocer)*
die Änderung	*(el cambio)*	**abstimmen**	*(votar / consensuar)*
das Abgabetermin	*(la fecha de entrega)*	**Danke für die Einladung.**	*(Gracias por la invitación.)*
ein Angebot vorbereiten	*(preparar una oferta)*	**Auf Wiedersehen.**	*(Adiós.)*
ein Budget festlegen	*(fijar un presupuesto)*	**Beeindruckend!**	*(¡Impresionante!)*

1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto. (QR: Audio)

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

*Una **conversación de ventas** profesional suele comenzar con una buena relación. En la **fase de relación** se ve si el cliente confía y habla con franqueza. Después sigue el análisis: se hacen preguntas concretas y se aclaran problemas y deseos. Así se puede presentar la **oferta** de manera adecuada. Para dar un siguiente paso con seguridad, al final podría hacer un breve cierre de prueba y luego preparar el **cierre**.*

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

1-b 2-a