

Aufgabe 1: Sie werden an einem Vorstellungsgespräch teilnehmen.

Aufgabe 2: Sehen Sie sich das Schaubild an. Beschreiben Sie das Diagramm und erklären Sie, was es zeigt.



Aufgabe 3: Lesen Sie die Situation durch. Sie sollen über die unten angegebenen Punkte sprechen, wenn Sie die Situation mit dem/der Prüfer/in spielen.

Sie sind András/Anna Molnár, **der/die Assistent/in der Abteilung Beschwerdemanagement bei BAUHAUS Passau**. Die Firma will ihre Serviceleistungen verbessern. Sie schlagen in einem persönlichen Gespräch mit Ihrem/Ihrer Chef/in Erich/Emma Pilchner vor, ein paar Kollegen und Kolleginnen zu einem Weiterbildungsseminar nach München zu schicken. Sie berichten ihm/ihr über die Details des Seminars und überzeugen ihn/sie von dessen Vorteilen. Sie sprechen über Folgendes:

- Korrespondenz, Beschwerdebearbeitung, schriftliche/mündliche Kommunikation
- Dauer: 2 Tage, Termin je nach Vereinbarung
- Methoden: Kleingruppenarbeit, Praxisübungen, Rollenspiele, Diskussion
- Kosten: 550 Euro/Person, im Preis: Materialien, Verpflegung, Ermäßigungen!
- Teilnahmebedingungen: Voranmeldung, Vorauszahlung der Teilnahmegebühr

Ihr/e Partner/in beginnt das Gespräch.