

Arbeitsblatt für den Deutshtest für den Beruf B2

Mündliche Prüfung Teil 3 - Lösungswege diskutieren

Die Aufgabe:

Lösungswege diskutieren (ca. 4 Minuten)

Beispielaufgabe - Situation (Quelle: telc):

Sie arbeiten in einem Friseursalon und verwenden dort seit einiger Zeit ein neues Shampoo. Es haben sich aber schon drei Kundinnen über allergische Reaktionen beschwert.

Aufgabe:

Überlegen Sie zusammen mit Ihrer Gesprächspartnerin oder Ihrem Gesprächspartner, wie Sie in dieser Situation angemessen reagieren.

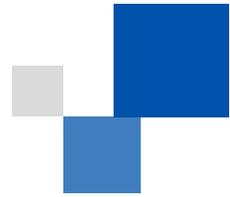
Diese Stichpunkte helfen Ihnen, aber Sie müssen nicht alle Stichpunkte verwenden:

Shampoo: was tun?

Kundinnen: wie kontaktieren? was anbieten?

Lieferanten: wie kontaktieren? was fordern?

langfristig: welches Shampoo? welcher Lieferant?



Transkript des Gesprächs aus dem Video

Lena, hast du von den Beschwerden über das neue Shampoo gehört?

Ja, das habe ich. Drei meiner Stammkundinnen haben allergische Reaktionen gemeldet. Das ist wirklich schlimm.

Das stimmt. Zuerst müssen wir uns entscheiden, was wir mit dem aktuellen Shampoo tun sollen. Meinst du, wir sollten es aus dem Verkauf nehmen, bis wir das Problem gelöst haben?

Ja, ich denke, wir sollten es erstmal nicht mehr verwenden. Das ist sicherer. Die Gesundheit unserer Kundinnen steht an erster Stelle.

Einverstanden. Und wie sollten wir die Kundinnen kontaktieren? Schriftlich oder telefonisch?

Ich denke, ein persönlicher Anruf wäre am besten. Das zeigt, dass wir das Problem ernst nehmen und uns um die Kundinnen kümmern. Was könnten wir ihnen anbieten? Vielleicht eine kostenlose Behandlung oder einen Rabatt auf ihren nächsten Besuch?

Ein Rabatt? Das klingt gut. Eine Entschuldigung und eine Wiedergutmachung sind auf jeden Fall angebracht. Aber was machen wir mit dem Lieferanten?

Wir sollten ihn sofort anrufen und über das Problem informieren. Ich denke, wir sollten auch eine Stellungnahme oder Erklärung von ihm verlangen. Vielleicht gibt es eine Charge des Shampoos, die nicht in Ordnung war?

Ja, und wir sollten auch überlegen, ob wir eine Rückzahlung des Kaufpreises fordern.

Genau. Und langfristig sollten wir darüber nachdenken, ob wir das Shampoo weiter verwenden oder zu einem anderen Produkt wechseln. Was hältst du davon, nach einem auf Allergien getesteten Shampoo zu suchen?

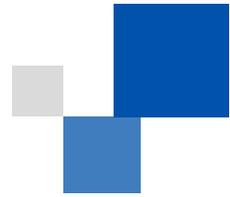
Das ist eine sehr gute Idee. Sag mal, wenn wir sowieso das Shampoo wechseln, könnten wir auch auf Nachhaltigkeit achten, oder? Ich fände es gut, wenn wir ein umweltfreundliches Shampoo benutzen würden.

Stimmt. Mich haben schon mehrere Kundinnen gefragt, ob unser Shampoo schädlich für die Umwelt ist. Mit nachhaltigen Produkten können wir auch zeigen, dass unser Salon ein Ort ist, an dem wir auf die Gesundheit und das Wohlbefinden seiner Kundinnen achten.

Genau. Wir sollten aber darauf achten, dass der neue Lieferant regelmäßige Qualitätskontrollen durchführt.

Ja, das stimmt. Sonst haben wir vielleicht in ein paar Monaten das gleiche Problem. Kontaktierst du die Kundinnen? Ich recherchiere inzwischen umweltfreundliche Shampoos.

Einverstanden, so machen wir das. Dann kann ich unseren Kundinnen ja gleich am Telefon sagen, dass wir in Zukunft ein anderes Shampoo verwenden werden...



Die Bewertung und Tipps zur Vorbereitung

Für die Vorbereitung solltest du wissen:

Der Inhalt – die kommunikative Aufgabenbewältigung - der Teile 1, 2 und 3 des Subtests Sprechen geht mit 50 % in die Bewertung ein.

Du kannst für den Inhalt deiner Redebeiträge also maximal 30 Punkte erreichen, davon 10 Punkte für den Teil 3.

Die anderen 30 Punkte kannst du für die sprach-liche Angemessenheit bekommen:

1. Aussprache
2. Formelle Richtigkeit
3. Spektrum Sprachlicher Mittel

Was bedeutet das und wie kannst du dich vorbereiten?

1. Aussprache

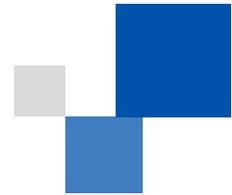
Wenn du die vollen 10 Punkte bekommen möchtest, musst du folgende Kriterien erfüllen:

- **Die Aussprache ist weitestgehend klar, natürlich und kaum akzentgefärbt. Die Intonation ist weitestgehend korrekt.**
- **Kurz: Aussprache und Intonation müssen sehr gut sein**

Vorbereitung:

- Lies dir Texte auf dem B2-Niveau **laut** vor
- Hör Texte und sprich sie nach, z.B. aus unseren Videos oder Hörtexte aus deinem Buch
- Überprüf dich, indem du dich mit deinem Handy aufnimmst und dir anhörst, was du gesagt hast. Vergleiche es damit, wie Muttersprachler sprechen. Sei kritisch mit dir selbst.

So ähnlich üben auch professionelle Sprecherinnen und Musiker



2. Formelle Richtigkeit

Das sagt telc dazu: **Verwendet einfache sowie die meisten komplexeren sprachlichen Strukturen weitgehend korrekt.**

Auch hierfür gibt es wieder maximal 10 Punkte. Du wirst auf dem B2-Niveau geprüft und solltest keine „grobe“ Fehler mehr machen.

Ist die Grammatik korrekt?

Hier ist eine **Checkliste der häufigsten Fehler für dich:**

- Ist das Verb an der richtigen Position?
- Ist das Perfekt korrekt (ich habe die Haare **geschnitten**, die Kundin ist zum Termin nicht **erschienen**)?
- Stimmt das Partizip (der **tropfende** Wasserhahn)?
- Haben oder Sein (ich **bin** ins Lager gegangen, ich **habe** der Kundin die Haare gewaschen?)

Stimmt der Artikel - **das** Shampoo, **der** Fön, **die** Schere?

Vorbereitung:

- Auch die formelle Richtigkeit kannst du **trainieren, indem du dich selbst beim Sprechen aufnimmst:**
- Nimm dir eine Frage, zum Beispiel aus einem unserer Arbeitsblätter oder aus deinem Buch, beantworte sie mündlich und nimm dich dabei mit deinem Handy auf. Hör dir die Aufnahme an:
- Klingt das wie eine Muttersprachlerin?
- Ist die Grammatik korrekt?
- Hast du nur Hauptsätze benutzt oder auch Nebensätze? Das ist mit „komplexere sprachliche Strukturen“ gemeint

3. Spektrum sprachlicher Mittel

Für 10 Punkte in diesem Bereich musst du über ein breites Spektrum sprachlicher Mittel verfügen. Mit anderen Worten: Du benötigst einen guten Wortschatz.

Unser Tipp dazu:

Lerne jeden Tag mindestens 5 Vokabeln. Jeden Tag. Montag bis Sonntag, den ganzen Kurs lang. Nimm dir Karteikarten, eine App oder ein Vokabelheft. Egal wie: Aber lerne jeden Tag mindestens 5 neue deutsche Wörter.

Dieser Teil der Vorbereitung kostet echt Zeit und du musst durchhalten. Aber es lohnt sich.

Denn ein guter Wortschatz hilft dir bei so vielen Dingen, auch natürlich bei Vorstellungsgesprächen und später im Beruf.