

Inhalt

1	Anfragen – Informationen einholen	
	Alltägliche Situationen	7
1	Anfragen – Informationen einholen	
	Berufliche Situationen	19
2	Angebote – Produkte und Dienstleistungen	
	Alltägliche Situationen	31
2	Angebote – Produkte und Dienstleistungen	
	Berufliche Situationen	39
3	Beschwerden – Reklamationen	
	Alltägliche Situationen	47
3	Beschwerden – Reklamationen	
	Berufliche Situationen	55
4	Arbeitsaufträge – Tipps und Anleitungen	
	Alltägliche Situationen	63
4	Arbeitsaufträge – Tipps und Anleitungen	
	Berufliche Situationen	71
5	Berufliche Orientierung – Bewerbung	
	Alltägliche Situationen	79
5	Berufliche Orientierung – Bewerbung	
	Berufliche Situationen	87
Anhang		
	Lösungen	95
	Trackliste	102