



Jakab Petra

Kommunikáció idegen nyelven:
Bemutkozás, foglalkozás,
család



A követelménymodul megnevezése:

Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

A követelménymodul száma: 0061-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-019-50



SZEMÉLYES TÉMÁK A MUNKAHELYEN

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

KUNDENDIENST

Sie arbeiten bei einer Firma im Kundendienst. Sie haben einen vielseitigen Aufgabenbereich, und inzwischen gehört es auch zu Ihren Aufgaben, sich mit den Kunden zu unterhalten, ihnen die Firma, Ihr Zuhause vorzustellen, damit sie in der Wartezeit angenehm fühlen, so sich mit der Firma befreundet werden.

- 1: Was sind die Themen, worüber Sie mit den Kunden sprechen können?
- 2: In wie weit dürfen Sie persönliche Fragen stellen?

1: _____

2: _____

VORSTELLUNG, FAMILIE

Sie nehmen an einem internationalen Meeting teil. Jeder Teilnehmer soll sich kurz vorstellen.

1. Was sagen Sie von sich?
2. Welche sind die Informationen, die bei einer offiziellen Vorstellung relevant sind?
3. Sprechen Sie von Ihrer Familie?
4. Wenn Sie von Ihrer Familie reden, wie stellen Sie sie vor?

BERUFSLEBEN

1. Haben Sie sich schon entschieden, welchen Beruf auszuüben?
2. War es eine gute Entscheidung?
3. Was für Möglichkeiten gibt es im Berufsleben?
4. Welche sind die Modeberufe?

Auf diese und ähnliche Fragen bekommen Sie Antworten, wenn Sie in diesem Heft weiterlesen.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

SMALL TALK IM KUNDENDIENST

Der Kundendienst (die Kundenservice) ist eine Abteilung der größeren Firmen, Unternehmen, wo die Kunden begrüßt werden, wo sie auf ihren Termin warten können.

Die Aufgabe und Verantwortung des hier angestellten Mitarbeiters sind extrem wichtig:

- er oder sie trifft die Kunden zum ersten Mal
- er oder sie macht den ersten Eindruck
- er oder sie koordiniert oft die Alltage im Unternehmen, manchmal auch als Assistent(in) des Chefs
- er oder sie empfängt die Telefonanrufe und die eintreffenden E-Mails, sortiert sie in die verschiedenen Abteilungen

Sehen wir uns einige Stellenanzeigen im Bereich Kundendienst an:

Mitarbeiter Kundendienst (w/m)

Für unseren Kunden, ein internationales Speditionsunternehmen in Wien Schwechat, suchen wir motivierte Kundenbetreuer (w/m).

Ihre Aufgaben: Intensiver telefonischer Kundenkontakt. Bearbeiten von Reklamationen.

Ihre Qualifikationen: Sehr gute Englischkenntnisse. Freude am Kundenkontakt. Stressresistenz. Angenehme Telefonstimme.

Ihre Benefits: Nettes Team. Schönes Büro.

Wir freuen uns auf Sie!

Bitte geben Sie bei Ihrer Bewerbung die Referenznummer CA-1423570871 an.

Beschäftigungsform: Vollzeit

Arbeitsplatz: 1300 Flughafen Wien-Schwechat

1. ábra. Jobanzeige – Kundendienst¹

Schon die Benennung der angebotenen Position (Mitarbeiter Kundendienst – "suchen wir motivierte Kundenbetreuer") drückt aus, dass man hier die Kunden betreuen soll.

¹ 1. ábra: saját szerkesztés

betreuen = auf jemanden aufpassen und für ihn sorgen
= mit Ratschlägen helfen und dafür sorgen, dass etwas gut funktioniert
= in einem Gebiet oder bei einer Gruppe von Personen dafür sorgen, dass alles gut funktioniert

So soll sich dieser Angestellte nicht nur bei der Firma gut auskennen, sondern über gute kommunikative Eigenschaften und grundsätzliche Protokollkenntnisse verfügen.

Als einer der international führenden Personaldienstleister bieten wir unseren Bewerberfirmen eine umfangreiche Jobauswahl in etablierten und namhaften Klein-, Mittel- und Großunternehmen. Für einen unserer Kunden suchen wir für den Standort Wien eine/n

langfristige Vertretung an der Rezeption.

Nach einer Einschulung sind Sie erste/r AnsprechpartnerIn an der Telefonzentrale, erteilen Auskünfte an Besucher und Kunden, übernehmen die Postverwaltung und erledigen allgemeine administrative Aufgaben.

Sie sind als unser/e TopkandidatIn eine agile und kommunikative Persönlichkeit und überzeugen durch Ihre herzliche Wesensart und Ihr gepflegtes Auftreten. Weiters verfügen Sie über englische Sprachkenntnisse, konnten bereits erste Erfahrungen an der Rezeption sammeln und sind auf der Suche nach einer **dauerhaften Teilzeitarbeit im Ausmaß von 12,5 Stunden**? Dann nutzen Sie die Gelegenheit und bewerben Sie sich gleich!

2. ábra. Jobanzeige - Rezeption²

In der zweiten Stellenanzeige sind als wichtige Eigenschaften des perfekten Kandidaten

- agile und kommunikative Persönlichkeit
- herzliche Wesensart
- gepflegtes Auftreten
- gute Sprachkenntnisse

erfordert.

Man muss also ein gewisses Gefühl haben, was für Themen angesprochen werden dürfen, die bei einem Gast oder bei den Kunden nicht zu persönlich ankommen. Es gibt Menschen, die von Natur aus kommunikativ, weltoffen und gesellschaftlich sind. Sie haben es jetzt leicht. Für die, die nicht so leicht mit anderen ins Gespräch kommen, stehen hier Themen, über die in der alltäglichen Kommunikation zwischen noch bisher unbekanntem Menschen gesprochen werden kann.

² 2. ábra: saját szerkesztés

Themen:

- jederzeit kann über das Wetter gesprochen werden
- die aktuelle Jahreszeit (Schneefall, Urlaub im Sommer usw.)
- die Einrichtung des Büros
- Verkehr
- aktuelle Nachrichten in der Stadt
- allgemeine Informationen der Familie, aber zu persönliche Themen dürfen nicht angesprochen werden

Themen, die zu vermeiden sind:

- persönliche Angelegenheiten, die der Familie
- Religion
- Politik
- Geld, Gehalt

Die eigentlich leeren, aber doch inhaltsreich scheinenden Gespräche nennt man **small talk**. Über die oben erwähnten harmlosen Themen kann man dabei sprechen, um die peinliche Stille zu vermeiden. Diese Themen können innerhalb kurzer Zeit besprochen werden, solange der Kunde seine Wartezeit verbringt.

Small talk ist ein englischer Ausdruck, der keinen entsprechenden ungarischen Ausdruck hat. Wortwörtlich übersetzt bedeutet er "kleine Rede = kis beszéd". Der Begriff wird für jede kurze Situation verwendet, wenn es keine Zeit für längere Gespräche gibt, und schweigen peinlich wäre.

Da sich der/die MitarbeiterIn des Kundendienstes "zu Hause" fühlen kann, er/sie soll das Gespräch lenken, und dafür sorgen, dass der Kunde alle wichtigen Informationen bekommt, und die Wartezeit angenehm verbringt.

VORSTELLUNG



3. ábra. Vorstellung³

Jede Beziehung, jede Freundschaft beginnt einmal mit einer Vorstellung, die ebenso, wie im privaten Leben, auch im Geschäftsleben geschieht. Dazu gehören aber Protokollvorschriften, wie wir uns dabei höflich benehmen.

Wenn wir uns im Büro einem Gast vorstellen, beginnen wir so:

- Wir reichen dem Gast die Hand.
- Wir achten auf einen festen Händedruck.
- Wir schauen ihm in die Augen.
- Wir sagen: "Guten Tag Herr / Frau ... , ich bin (Vorname, Nachname), die Assistentin von Herrn / Frau ...".

Uns vorzustellen haben wir zwei Möglichkeiten, die von der Situation abhängen. Entweder werden wir von einem Dritten vorgestellt, oder wir selbst stellen uns vor.

Hier stehen zwei Dialoge für beide Fälle:

1.

- Guten Tag. Darf ich mich kurz vorstellen? Ich heiße Petra Muster, ich komme von der Firma Licht GmbH.
- Es freut mich, Frau Muster. Ich bin Gábor Wagner, von der Firma Budapack.

³ 3. ábra: http://moneybrokers.shp.hu/hpc/elemkepek/moneybrokers/moneybrokersfooldal_Umu1251549849.jpg
(2010. 07. 28.)

2.

- Hallo. Mein Name ist Petra Muster.
- Hallo Petra, freut mich. Ich heiÙe Gábor Wagner.

Sich vorstellen kann man also mit den folgenden Formeln:

Ich heiÙe ...

Mein Name ist ...

Ich bin ...

3.

- Frau Muster, darf ich Ihnen meinen Kollegen von der Firma Budapack vorstellen?
- Natürlich.
- Das ist Gábor Wagner. (Es freut mich.)
- Es freut mich auch. Ich heiÙe Petra Muster. Wie geht es Ihnen?

Laut der Knigge werden die Ranghöheren und die Frauen den Rangniedrigen und den Männern vorgestellt.

Wenn der Name nicht eindeutig ist oder falsch verstanden wurde, sollte man sofort nachfragen:

Entschuldigung, wie heißen Sie?

Entschuldigung, ich habe Ihren Namen nicht richtig gehört. Wie ist Ihr Name?

Zur Vorstellung gehört immer ein Händedruck, und die zwei Partner halten natürlich Blickkontakt.



4. ábra. Der Handschlag⁴

⁴ 4. ábra: <http://www.ezoterikus.hu/kepek/emberek/kezfogas.gif> (2010. 07. 27.)

Handschlag / Händedruck: sollte weder zu sanft noch zu stark sein, und darf nicht minutenlang dauern. Zuerst kommen die Ranghöheren und die Frauen in der Reihenfolge.

Im Berufsleben stellt man sich heutzutage nicht mehr nur mit Vor- und Nachnamen vor, sondern sagt auch seine Position oder Aufgabe innerhalb der Firma.

1. Visitenkarte

Oft werden auch Visitenkarten übergeben, mit denen man sich die Namen leichter und schneller merken kann. Wenn man eine Visitenkarte bekommt, wirft man sofort einen Blick darauf, und dann steckt man sie weg. Schreiben sollte man auf die Karte nicht, wenn nötig, dann eher auf die Rückseite mit Bleistift.



5. ábra. Visitenkarte⁵

2. Grußformel

Als Grußformel ist in Deutschland "Guten Tag" jederzeit richtig. Mit "Hallo" begrüßen sich nur Bekannte oder Freunde. Es gibt im deutschen Sprachraum (in Süd-Deutschland, in Österreich, in der Schweiz) noch regionale Varianten, die ortsspezifisch sind:

- Grüß Gott. (Österreich, Süd-Deutschland)
- Servus. (Österreich)
- Grüezi. (Schweiz)

Von der Tageszeit abhängig können wir noch diese Begrüßungen benutzen:

- Guten Morgen.
- Guten Abend.

⁵ 5. ábra: <http://garv.in/images/dtp/final/visitenkarte.jpg> (2010. 07. 27.)

3. Die richtige Anrede

Im Berufsleben / Geschäftsleben werden die Partner gesiezt, also mit Herr + Nachname (Herr Müller) oder Frau + Nachname (Frau Angler) angesprochen. Bei den Frauen ist die Anrede "Fräulein" schon veraltet. Der Ranghöhere dem Rangniedrigen oder eine Frau einem Mann kann das "Du" anbieten.

duzen = Du sagen

siezen = Sie sagen

4. Wie stelle ich mich vor ...

Im Berufsleben beginnt man die Vorstellung immer mit dem Vor- und Nachnamen. Die Position innerhalb der Firma wird auch erwähnt, wenn sie relevant ist. Die weiteren Informationen, die man von sich erzählt, hängen von der Situation ab. Im Geschäftsleben spricht man wenig von privaten Angelegenheiten, die bisherige Karriere, berufliche Erfahrungen, Ziele sind wichtig.

Mustervorstellung:

Guten Tag. Ich bin Petra Muster von der Firma Licht GmbH. Ich komme aus Ungarn, aus Budapest. Ich bin für die Außen- und Pressekontakte meiner Firma zuständig. Bei Licht arbeite ich seit 3 Jahren. Nach meiner Ausbildung habe ich ein Jahr im Ausland, in Spanien bei einem internationalen Marketingunternehmen gearbeitet, wo ich nützliche Erfahrungen gesammelt habe, die ich in der Entwicklung der Außenkommunikation und PR der Firma Licht gut entfalten kann.

An einem Teambuildingstraining zum Beispiel wird aber großer Wert auf die Persönlichkeit der Mitarbeiter gelegt, so kommen die Themen Familie, Hobbys in den Mittelpunkt.

Das Teambuildingstraining ist eine Veranstaltung der Firma, an der die Mitarbeiter einer Abteilung, eines Teams teilnehmen. Sie verbringen mehrere Tage zusammen, lösen interessante Aufgaben, Problemsituationen, und so lernen sie einander besser, nicht nur als Kollegen, sondern auch als Menschen kennen.

Mustervorstellung:

Hallo. Ich bin Petra Muster, ich arbeite in der Marketing Abteilung. Ich bin 31 Jahre alt, und komme aus Budapest. Ich habe an der Universität ELTE studiert. Ich spreche Ungarisch, Deutsch, Englisch und ein bisschen Spanisch. Ich habe eine kleine Familie, mein Mann heißt Gábor, er arbeitet auch in Budapest als Manager. Wir haben eine Tochter, Panna, sie ist 2 Jahre alt, sie geht jetzt in die Kinderkrippe. Ich habe zwei Jahre lang Babypause gemacht, letzte Woche bin ich wieder zu der Firma zurückgekommen. Ich bin sehr aktiv, in meiner Freizeit treibe ich viel Sport und mache gern Ausflüge. Ich bin sehr gespannt auf euch, ich möchte euch gut kennenlernen. Ich hoffe, dass wir in diesem Team erfolgreich zusammenarbeiten können.

In so einer Vorstellung kann man schon über persönliche Angelegenheiten sprechen, aber zu intim, wie über Ehestreit, Scheidung, Krankheiten, Probleme in der Familie darf man nicht reden.

Mustervorstellung nach Fragen:

Oft gibt es offizielle Situationen, wo wir z. B. einen Formular ausfüllen müssen oder sachliche Fragen im Zusammenhang mit uns oder unserer Familie bekommen, die wir zu einem Antrag (Stipendium, Versicherung, extra Urlaubstage usw.) beantworten sollen.

Wie heißen Sie?

Ich heiße Petra Muster.

Wie ist Ihr Vorname?

Mein Vorname ist Petra.

Wie ist Ihr Nachname?

Mein Nachname ist Muster.

Woher kommen Sie?

Ich komme aus Budapest, aus Ungarn.

Wo sind Sie geboren?

Ich bin in Győr geboren.

Wann sind Sie geboren?

Ich bin am 01. Januar 1981 geboren.

Wie ist Ihre Adresse?

Meine Adresse ist 1143 Budapest, Szobránc Straße 32.

Ich wohne / lebe in Budapest, Szobránc Straße 32.

Wie ist Ihre Telefonnummer?

Meine Telefonnummer ist 061/345-678.

Meine Handynummer ist 0630/123-4567

Was sind Sie von Beruf?

Ich arbeite als Referentin.

	Ich bin Referentin von Beruf.
Sind Sie verheiratet?	Ja, ich bin verheiratet. Nein, ich bin ledig / geschieden / verwitwet.
Haben Sie Kinder?	Ja, ich habe ein Kind / zwei Kinder. Nein, ich habe keine Kinder.
Wie alt ist Ihr Kind / Wie alt sind Ihre Kinder?	Mein Kind ist 2 Jahre alt. Meine Kinder sind 2 und 4 Jahre alt.

5. Vorstellung am Telefon

Wenn wir bei einer Firma, in einem Amt anrufen, sollen wir auf die richtige Vorstellung achten, damit unser Gesprächspartner es hört und richtig versteht. Wir sagen dann unseren Namen (Vorname + Nachname), wenn es relevant ist, dann noch unsere Arbeitsstelle oder Position und den Ort, wo wir wohnen / arbeiten / woher wir anrufen. Diese Daten hängen immer von der Situation ab, wo wir anrufen.

Mustergespräch:



6. ábra. Telefongespräch⁶

- Firma Licht, Petra Muster, guten Tag.
- Guten Tag. Mein Name ist Peter Khosa.
- Ist Frau Schölller da, bitte?
- Guten Tag, Herr K...
- Khosa.
- Entschuldigung, wie ist Ihr Name?
- Khosa. Ich buchstabiere: K-H-O-S-A.

⁶ 6. ábra. <http://www.keneditravel.hu/kepek/190/telefon.jpg> (2010. 07. 28.)

– Ah ja, Herr Khosa. Tut mir leid, Frau Schöllner ist momentan außer Haus.

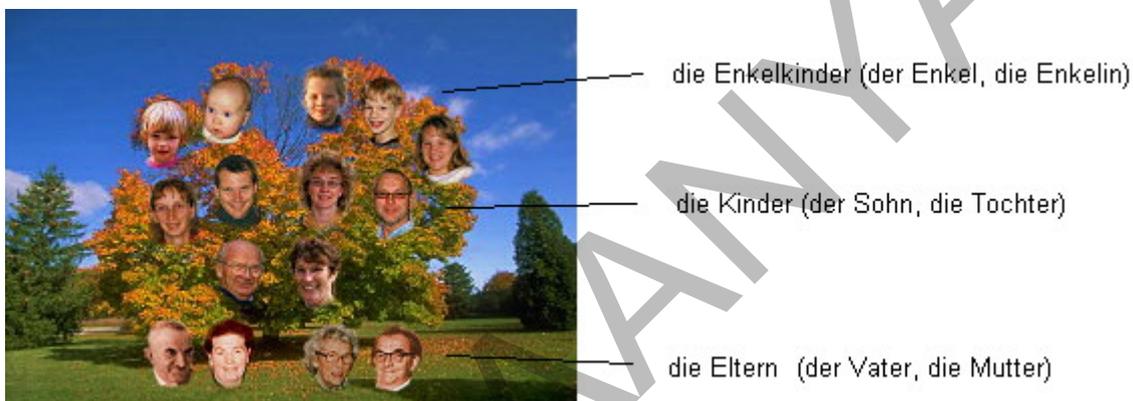
– Ja, gut. Danke. Ich versuche später noch einmal.

Auf Wiederhören.

– Auf Wiederhören, Herr Khosa.

7

FAMILIE



7. ábra. Der Stammbaum⁸

1. Mitglieder der Familie

der Vater	apa	der Sohn	fia vkinek
die Mutter	anya	die Tochter	lányka vkinek
der (jüngere) Bruder	fiútestvér (öcs)	die Zwillinge	ikrek
die (ältere) Schwester	lánytestvér (nővér)	die Tante	nagynéni
der Onkel	nagybácsi	die Taufpatin	keresztanya
der Taufpate	keresztapa	die Großmutter (Oma)	nagymama

⁷ Daniela Niebisch, Sylvette Penning-Hiemstra, Franz Specht, Monika Bovermann, Monika Reimann: Schritte 1 international. Hueber Verlag. 2006. 13. oldal.

⁸ 7. ábra: saját szerkesztés

der Großvater (Opa)	nagypapa	die Schwiegermutter	anyós
der Schwiegervater	após	der Schwager	sógor
der Cousin	unokatestvér (fiú)	die Cousine	unokatestvér (lány)
der Neffe	unokaöcs	die Nichte	unokahúg
die Frau	feleség	der Mann	férj
die Schwiegertochter	meny	der Schwiegersohn	vő

Wenn wir unsere Familie und so die Familienmitglieder vorstellen, dann wird in erster Linie der enge Familienkreis gemeint. Diejenige, die schon Kinder haben, sprechen im Allgemeinen hauptsächlich von ihnen und von dem Ehepartner. Die jüngeren, die noch keine Kinder haben, erwähnen dann eher ihre Eltern. Über Cousinen, Großeltern usw. wird nur dann gesprochen, wenn sie eine wichtige oder relevante Rolle in unserem Leben haben oder vielleicht interessante Persönlichkeiten sind (vielleicht den anderen auch bekannte Leute).

Mustervorstellung der Familie:

Ich heiße Petra Muster, und ich möchte Ihnen meine Familie vorstellen. Ich bin 31 Jahre alt, mit 29 Jahren habe ich meine Tochter bekommen, sie heißt Panna, und ist 2 Jahre alt. Ich war mit ihr 2 Jahre lang zu Hause, jetzt geht sie schon in die Kinderkrippe und ich begann bei meiner alten Firma zu arbeiten. Ich bin seit drei Jahren verheiratet, mein Mann heißt Gábor, er arbeitet als Manager in Budapest. Er ist auch so alt, wie ich, also 31. Seine Karriere ist für ihn sehr wichtig, aber zum Glück ist seine Arbeitszeit flexibel, so kann er viel Zeit mit uns verbringen. Meine Eltern leben bei Győr. Meine Mutter ist Lehrerin von Beruf, mein Vater ist bei einer großen internationalen Firma als Ingenieur angestellt. Wir wohnen jetzt in Budapest, da mein Mann momentan in der Hauptstadt arbeitet, aber die Wochenenden verbringen wir immer auf dem Lande bei Győr. Wir sind beide auf dem Lande aufgewachsen, so wissen wir, wie wichtig die frische Luft, die Erlebnisse und die Nähe der Natur für ein Kind sind. Der kleinen Panna und dann später ihrer Schwester oder ihrem Bruder möchten wir ein ausgewogenes und gesundes Leben sichern.

Zu unserer Familie gehört noch unser Hund, ein wunderschöner Shar-pei. Er wohnt zusammen mit uns. Den ganzen Tag läuft er im Hof und in unserem kleinen Garten herum, nur die Nächte verbringt er in dem Haus, er darf ja drinnen schlafen.

Wir haben ein Einfamilienhaus in Budaörs. Ich wohne dort gern, da die Umgebung so ist, wie in einer Kleinstadt, und die Innenstadt von Budapest auch leicht und schnell zu erreichen ist. Natürlich wenn es keinen Stau gibt. Zu dem Haus gehört noch ein Innenhof und ein kleiner Garten mit Rasen und Blumen.

BERUFSLEBEN

In unserem Leben kommt jeder von uns – vielleicht nicht zu gleicher Zeit, aber einmal sicher – zu der Station, wo das Berufsleben beginnt. Wir lernen in der Schule das zum Leben und zum Beruf nötige Wissen und Kenntnisse, und nach den Schlussprüfungen (Fachprüfung in der Fachschule, Abitur in der Fachmittelschule und in dem Gymnasium, Staatsprüfung an den Hochschulen und Unis) versuchen wir uns den perfekten Job zu finden.

Es gibt in einem Land Tausende von Berufen, die alle zu unserem heutigen Leben nötig sind. Wir kennen heute schon Jobs, die vor 10 Jahren noch völlig unbekannt waren und auch einige, die nicht mehr gebraucht werden, da die Maschinen einen bedeutenden Teil der menschlichen Arbeit ersetzen können.

Hauptsächlich können wir nach dem ungarischen Berufsverzeichnis (OKJ) alle Berufe in drei Gruppen einordnen:

1. Landwirtschaft
2. Industrie
3. Dientsleistungen

Während früher die Landwirtschaft der größte Sektor der Wirtschaft war, mit der industriellen Revolution im 18–19. Jahrhundert begann das Vorherrschen der Industrie, die zu einer grundlegenden Bedingung einer modernen Wirtschaft wurde. In unserem modernen Zeitalter betrachten wir die Dientsleistungen als die Treibkraft eines Landes, die in den entwickelten Ländern schon über 2/3 des GDP-s produzieren.

Am einfachsten ist eine sachliche Kategorisierung der Berufe:

1. Gesundheitswesen
2. Soziale Dientsleistungen
3. Bildung und Schulwesen
4. Kunst, allgemeine Bildung, Kommunikation
5. Maschinenbau
6. Elektrotechnik
7. Informatik
8. Chemieindustrie
9. Architektur
10. Leichtindustrie
11. Holzindustrie
12. Druckindustrie
13. Verkehr
14. Umweltschutz, Wasserwirtschaft
15. Ökonomie
16. Geschäftsführung
17. Handel, Marketing, Administration
18. Gaststättengewerbe, Tourismus
19. sonstige Dientsleistungen

20. Landwirtschaft

21. Lebensmittelindustrie

Zu der Ausübung der Berufe braucht man unterschiedliche Ausbildung, die man im Rahmen des staatlichen Schul- und Bildungssystems oder in privaten Schulen, Bildungszentren oder auch im Ausland erwerben kann. Es gibt Jobs, die eigentlich keine spezielle Ausbildung, Zeugnisse benötigen, die Bewerber werden eher nach ihrer Erfahrung gefragt. Das Abitur ist aber meistens ein Muss, die Handwerker ausgenommen.

Modeberufe – Auf der Spur gefragter Stellen: von dem Ingenieur bis zum Tischler

Nach den Erfahrungen der Headhunter und nach dem Studieren von Tausenden von Jobanzeigen wurde es zusammengestellt, nach wem die Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt hoch ist. Es lohnt sich vor der Berufswahl, diese Daten zu berücksichtigen.

InformatikerIn

In diesem Bereich gibt es Mangel an qualifizierten Arbeitskräften, so können die jungen Informatiker sogar unter den Angeboten wählen. Zu den meisten Jobs braucht man Hochschul- oder Universitätsabschluss mit Fremdsprachkenntnissen. Als Einsteiger kann man mit 250.000Ft Bruttolohn rechnen, der nach einigen Jahren doppelt so viel sein kann.

Ingenieur

Bei den produzierenden Firmen gibt es seit Jahren große Nachfrage nach Verkehrs-, Elektro- und Maschinenbauingenieuren. Laut der Meinung der Headhunter bleibt diese Tendenz für die nächsten paar Jahre auch charakteristisch. Die nötige Ausbildung ist technischer Universitätsabschluss. Die guten englischen/deutschen Sprachkenntnisse sind ein Muss.

Finanzexperte

Die Mitarbeiter in diesen Berufen arbeiten in der Buchhaltung, im Controlling, im Finanzwesen. Nach den Erfahrungen sind die Absolventen der berühmten Universitäten von gutem Ruf gesucht. Die englischen Sprachkenntnisse sind in diesem Beruf auch von großem Vorteil.

Arzt / Ärztin

Im ganzen Europa ist der Mangel an Ärzten und Krankenschwestern zu bemerken. In Ungarn ist der hohe Lohn nur in einer populären Privatpraxis erreichbar. In West-Europa können die Ärzte mit guten Sprachkenntnissen viel Geld verdienen. Ungarische Zahnärzte, Pathologen, Radiologen, Anästhesiologen mit gutem Englisch haben im Ausland guten Ruf. Als Berufseinsteiger können diese Positionen noch nicht ausgeübt werden, sondern erst mit einigen Jahren Praktikum.

VerkäuferIn

Der großer Vorteil dieser Berufe ist, dass sie sogar mit Mittelschulabschluss ausgeübt werden können, wenn man gute Kommunikationsfähigkeiten hat und entschlossen ist. In diesen Positionen bekommen die Verkäufer meistens Leistungslohn, also Grundlohn und Provisionen, die sowohl als Vorteil als auch als Nachteil betrachtet werden können.

MitarbeiterIn im Kundendienst

Immer mehr Dienstleistungszentren werden in Ungarn eröffnet, die die Vertretung eines multinationalen Unternehmers versehen. Die Mitarbeiter müssen über Fremdsprachkenntnisse verfügen, vor allem englische. Die Stellen können mit fast jedem Diplom und Sprachkenntnissen beworben werden.

AssistentIn

Diese administrative Position ist mit der der Sekretärin verwandt. Der / die ideale AssistentIn spricht gut Englisch, ist kommunikativ, hat Protokollkenntnisse, hat organisatorische Aufgaben, koordiniert Veranstaltungen, usw. Ein Mittelschulabschluss und noch eine OKJ-Ausbildung als SekretärIn können Bedingungen der Stelle sein.

LogistikerIn

Für die Position nötige Ausbildung kann man an Hochschulen, an Export-Import-Fakultäten machen. Der / die LogistikerIn sorgt für den optimalen Betrieb des Unternehmens / der Firma, er plant und kontrolliert die Lieferung der Produkte, Informationen und Energie.

Bauarbeiter

Obwohl die Handwerker (Tischler, Wasserleitungsinstallateur, Elektriker usw.) in Ungarn nicht hochgeschätzt werden, die zuverlässigen Meister können kaum ihre Bestellungen schaffen. Ihre Arbeit bietet ein sicheres Auskommen. Das ist ein Beweis dafür, dass die Handwerker-Ausbildung mehr wert ist, als ein marktunfähiges Diplom.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Lesen Sie die Informationen der SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM und markieren Sie die wichtigsten Behauptungen und die unbekanntesten Wörter.

Machen Sie selbst Notizen.

MUNKANYAG

GLOSSAR

Lernen Sie die Wörter hier im Glossar auswendig, und lassen Sie die Wörter abfragen. Ihr/e MitschülerIn oder jemand zu Hause kann Ihnen dabei helfen.

der Kundendienst /die Kundenservice	ügyfélszolgálat	der Rangniedrige	rangban alatta álló
der Termin	időpont	die Reihenfolge	sorrend
die Verantwortung	felelősség	die Visitenkarte	névjegykártya
eintreffend	beérkező	die Grußformel	köszönés
betreuen	gondozni	ortspezifisch	helyre jellemző
sorgen für+A	gondoskodni	die Anrede	megszólítás
verfügen über+A	rendelkezni vmivel	siezen	magázni
die Wesensart	jelleg	duzen	tegezni
ankommen bei+D	tűnik, vmilyennek érződik	ansprechen	megszólítani
gesellschaftlich	társasági	die Angelegenheit	ügy
peinlich	kínos	zuständig für+A	illetékes
vermeiden	elkerülni	entfalten	kibontakoztat
schweigen	hallgatni	das Teambildungstraining	csapatépítő tréning
sich benehmen	viselkedni	die Kinderkrippe	bölcsőde
reichen	nyújtani	die Scheidung	válás
der Händedruck / der Handschlag	kézfogás	das Stipendium	ösztöndj
die Formel	szabály, minta	geschieden	elvált
der Ranghöhere	rangban felette álló	verwitwet	özvegy
ledig	egyedülálló	die Spur	nyom
buchstabieren	betűzni	der Headhunter	fejvadász
außer Haus sein	házon kívül lenni	es lohnt sich	megéri

hauptsächlich	főként	berücksichtigen	figyelembe vesz
ausgewogen	kiegyensúlyozott	der Mangel an+D	hiány
der Stau	közlekedési dugó	qualifiziert	képzett
das Kenntniss	ismeret	der Einsteiger	pályakezdő
die Staatsprüfung	államvizsga	die Buchhaltung	könyvelés, számvitel
das Verzeichnis	jegyzék	der Absolvent	végzős
das Vorherrschen	túlsúly, eluralkodás	der Ruf	hírnév
grundlegend	alapvető	entschlossen	határozott
die Bedingung	feltétel	betrachten	tekinteni
die Treibkraft	hajtóerő	die Vertretung	képviselő
die Ökonomie	közgazdaság	bewerben	megpályázni
das Gaststättengewerbe	vendéglátóipar	der Wasserleitungsinstallateur	vízvezetékszerelő
die Ausübung	tevékenység végzése	der Beweis	bizonyíték
erwerben	megszerez	marktunfähig	piacképtelen
das Muss	szükségyszerűség		

MÜNDLICHE AUFGABENVORSCHLÄGE FÜR DIE STUNDE

Bilden Sie zu zweit in der Klasse Gruppen. Stellen Sie sich einander vor, als würden Sie das erste Mal treffen.

Die ganze Klasse spielt mit. Stellen Sie sich vor, dass die Stunde ein Meeting ist, wo alle Teilnehmer sich vorstellen. Die Schüler sollen sich der Reihe nach vorstellen:

- wie sie heißen
- von welcher Firma sie gekommen sind
- was ihr Aufgabenbereich ist

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Schreiben Sie zu den Bildern kurze Situationen.



8. ábra. Bild 1.⁹

-
-
-
-
-
-
-

⁹ 8. ábra. <http://www.emlekezés.eoldal.hu/archiv/iobrazek/250> (2010. 07. 28.)



9. ábra. Bild 2.¹⁰

-
-
-
-

2. feladat

Antworten Sie auf die folgenden Fragen mit einem ganzen Satz.

1. Wie alt ist Ihr Vater?
2. Haben Sie Haustiere?
3. Sind Sie verheiratet?
4. Haben Sie Geschwister?
5. Was sind Sie von Beruf?
6. Wie ist Ihre Telefonnummer?
7. Wo und wann sind Sie geboren?
8. Was machen Sie gern?
9. Wo haben Sie gelernt / studiert?
10. Was sprechen Sie?

¹⁰ 9. ábra. http://www.vnr.de/imperia/md/images/vnr150erbilder/begr__ung.jpg (2010. 07. 28.)

1: _____
2: _____
3: _____
4: _____
5: _____
6: _____
7: _____
8: _____
9: _____
10: _____

3. feladat

Wie ist ein richtiger Händedruck?

4. feladat

Was ist small talk? Geben Sie eine kurze Definition mit Ihren eigenen Worten.

5. feladat

Was machen Sie, wenn Sie den Namen Ihres Partners bei der Vorstellung / im Telefon nicht richtig gehört und verstanden haben?

6. feladat

In der Familie – Verwandtschaft. Wer ist das?

Julia bekommt ein Kind. Ihre Eltern bekommen dann einen (1) oder eine (2) .

Julia heiratet. Die Schwester von ihrem Mann ist dann ihre (3) .

Der Vater von Julias Ehemann ist dann ihr (4) .

Julias Schwester bekommt auch ein Kind. Es wird dann ihr (5) oder ihre (6) .

(1)

(2)

(3)

(4)

(5)

(6)

7. feladat

Was sind die drei Wirtschaftssektoren?

1:

2:

3:

8. feladat

Zählen Sie mindestens fünf Modeberufe auf.

1:

2:

3:

4:

5:

MUNKANYELVI

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Bild 1:

- Herr Klein, darf ich Ihnen meinen Kollegen vorstellen?
- Ja, natürlich.
- Das ist Herr Klose, der Leiter der Abteilung Allgemeiner Einkauf.
- Es freut mich, Herr Klose. Ich bin Novak Klein, der Direktor der Firma Novomat.
- > Guten Tag, Herr Novak. Es freut mich.

Bild 2:

Wenn der Mann der Chef ist, beginnt er die Vorstellung.

- Guten Tag. Ich bin Stefan Müller, der Leiter der HR-Abteilung.
- Guten Tag Herr Müller. Ich heiße Anne Steiger, ich bin die neue Sekretärin von Herrn Kurz.
- Es freut mich.

2. feladat

Die angegebenen Antworten sind mögliche Lösungsvorschläge.

1. Mein Vater ist 54 Jahre alt.
2. Ja, ich habe einen Hund. Er ist ein Shar-pei und heißt Mango.
3. Ja, ich bin seit drei Jahren verheiratet. / Ja, ich habe einen Mann.
4. Ja, ich habe eine jüngere Schwester.
5. Ich bin Marketing-Referentin von Beruf.
6. Meine Telefonnummer ist 0630/123-4567.
7. Ich bin am 01. Januar 1981, in Győr geboren.
8. Ich mache gern Ausflüge in Ungarn und reise auch sehr gern.
9. Ich habe an der Universität ELTE in Budapest studiert.
10. Ich spreche Ungarisch, Deutsch, Englisch und ein bisschen Spanisch. Ungarisch ist meine Muttersprache.

3. feladat

Ein richtiger Händedruck sollte weder zu sanft noch zu stark sein, und darf nicht minutenlang dauern.

4. feladat

Small talk ist ein englischer Ausdruck, steht für kurze Situationen, wenn es keine Zeit für längere Gespräche gibt, und schweigen peinlich wäre.

5. feladat

Ich frage dann noch einmal nach:

- Entschuldigung, wie ist Ihr Name? Oder
- Entschuldigung, wie heißen Sie?

6. feladat

- (1) Enkel
- (2) Enkelin
- (3) Schwägerin
- (4) Schwiegervater
- (5) Nefte
- (6) Nichte

7. feladat

Die drei Wirtschaftssektoren sind:

1. Landwirtschaft
2. Industrie
3. Dienstleistungen

8. feladat

Arzt, Logistiker, Bauarbeiter, Verkäufer, Mitarbeiter im Kundendienst, Ingenieur, Finanzexperte, Informatiker

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

Daniela Niebisch, Sylvette Penning–Hiemstra, Franz Specht, Monika Bovermann, Monika Reimann: Schritte 1 international. Hueber Verlag. 2006. 13. oldal.

Silke Hilpert, Daniela Niebisch, Sylvette Penning–Hiemstra, Franz Specht, Monika Reimann, Andreas Tomaszewski: Schritte 3 international. Hueber Verlag. 2006. 13. oldal.

<http://www.careesma.at/jobs/langfristige-vertretung-an-der-rezeption/wien/358182>
(2010. 07. 23.)

<http://www.emlekezés.eoldal.hu/archiv/iobrazek/250> (2010. 07. 28.)

<http://www.origo.hu/allas/tipp/20050831small.html>

www.jobisjob.at (2010. 07. 23.)

www.jobpilot.hu

www.knigge.de (2010. 07. 27.)

ÁBRAJEGYZÉK

<http://garv.in/images/dtp/final/visitenkarte.jpg> (2010. 07. 27.)

http://moneybrokers.shp.hu/hpc/elemkepek/moneybrokers/moneybrokersfooldal_Umu1251549849.jpg (2010. 07. 28.)

<http://www.ezoterikus.hu/kepek/emberek/kezfogas.gif> (2010. 07. 27.)

<http://www.im-wd.de/images/stammbaum.jpg> (2010. 07. 27.)

<http://www.keneditravel.hu/kepek/190/telefon.jpg> (2010. 07. 28.)

http://www.vnr.de/imperia/md/images/vnr150erbilder/begr__ung.jpg (2010. 07. 28.)

AJÁNLOTT IRODALOM

Horváthné Lovas Márta: Zwanzig weniger eins – Egy híján húsz. Padlás Nyelviskola és Kiadó.

www.milegyek.hu

A(z) 0061-06 modul 019-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
52 342 01 0000 00 00	Marketing- és reklámügyintéző
52 342 01 0100 52 01	Hirdetési ügyintéző
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

10 óra

MUNKANYELVI

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.
Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató