

Name: _____

Date: _____

Lesen Sie den Text und beantworten Sie die Fragen 1–5.

Seit Anfang Mai arbeitet Mara König in der Serviceabteilung eines mittelgroßen Herstellers für Büromöbel. Vorher war sie in einem großen Möbelhaus tätig, aber dort fehlte ihr der direkte Kontakt zu Firmenkunden. An ihrem neuen Arbeitsplatz beginnt sie montags bis donnerstags um 8 Uhr, freitags schon um 7.30 Uhr. Weil der Bus morgens oft verspätet ist, fährt sie meistens mit dem Fahrrad zur Arbeit. In der ersten Woche hörte Mara zunächst bei Telefonaten ihrer Kollegin Leila zu. Seit Dienstag beantwortet sie selbst einfache Fragen zu Lieferterminen. Bei Beschwerden bittet sie jedoch noch ihren Teamleiter Jonas um Hilfe. Nächsten Mittwoch nimmt sie an einer Schulung zum neuen Bestellsystem teil; deshalb betreut Leila die Service-Hotline am Vormittag allein. Nach vier Wochen gab Jonas ihr ein erstes Feedback. Er lobte ihre ruhige Art, empfahl ihr aber, Informationen sofort im System zu notieren. Mara findet diesen Hinweis sinnvoll und will ab Juni auch schwierigere Fälle selbst bearbeiten.

1. Freitags beginnt Mara dreißig Minuten früher mit der Arbeit als montags bis donnerstags.

- A) Richtig
- B) Falsch

2. Wegen der unzuverlässigen Busverbindung fährt Mara normalerweise mit dem Bus zur Arbeit.

- A) Richtig
- B) Falsch

3. Mara bearbeitet Kundenbeschwerden bereits ohne Unterstützung.

- A) Richtig
- B) Falsch

4. Was ist für Mara am nächsten Mittwochvormittag geplant?

- A) Sie betreut die Service-Hotline ohne Leila.
- B) Sie besucht einen Kurs über das neue Bestellsystem.
- C) Sie hört bei ihren ersten Kundentelefonaten zu.

5. Was soll Mara nach Jonas' Empfehlung künftig tun?

- A) Informationen aus Gesprächen sofort digital festhalten.
- B) Ihre ruhige Art im Kundenkontakt ändern.
- C) Einfache Anfragen grundsätzlich an Jonas weitergeben.