

# Szenarien im Beruf – Termine vereinbaren

## Einen Termin planen, bestätigen und verschieben

1 | a Rollenspiel: Arbeiten Sie zu dritt. Jede/r bekommt eine Rolle (A, B oder C). Lesen Sie die Situation und nur Ihre Rollenkarte. Markieren Sie wichtige Informationen.

<b>Situation</b>	Sie sind drei Kollegen / Kolleginnen und arbeiten im Bauunternehmen SchnellBau. Sie möchten mit einem wichtigen Kunden (Herrn Luis Stein) über ein großes Projekt sprechen. Sie suchen gemeinsam einen Termin in der nächsten Woche, an dem alle Zeit haben.
<b>Rolle A</b>	Sie haben mit Herrn Stein gesprochen. Er kann die ganze nächste Woche – außer am Mittwoch – immer vormittags von 8.30 bis 13 Uhr. Sie selbst sind flexibel und haben vormittags immer Zeit.
<b>Rolle B</b>	Sie haben in der nächsten Woche schon ziemlich viele Termine. Sie haben nur von Mittwoch bis Freitag Zeit. An diesen drei Tagen können Sie nicht vor 10 Uhr.
<b>Rolle C</b>	Sie arbeiten halbtags, jeden Tag von 9 bis 13 Uhr. In der nächsten Woche haben Sie am Freitag um 10.30 Uhr einen wichtigen Termin, der mindestens zwei Stunden dauert.

b Finden Sie im Gespräch einen Kundentermin für nächste Woche.

Wir brauchen einen Termin am Vormittag.  
Könnt ihr nächste Woche am ... um ... Uhr?

Ja, das passt bei mir.

Das geht bei mir leider nicht. Geht es vielleicht ...

Wie wäre es dann am ...?

2 Schreiben Sie (1) eine E-Mail an den Kunden und bestätigen Sie den Termin. Informieren Sie (2) Ihre Kolleginnen / Kollegen in einer Textnachricht. Ordnen Sie die Sätze und ergänzen Sie wichtige Informationen. Vergleichen Sie dann mit einer Lernpartnerin / einem Lernpartner.

Bitte melden Sie sich telefonisch bei mir, wenn sich etwas ändern sollte. **Liebe Kolleg\*innen,**

Mit Dank und besten Grüßen **Lieber Herr Stein,** am \_\_\_\_\_, den 26.05., um \_\_\_\_\_ Uhr.

Bitte seid alle pünktlich. Und pünktlich heißt: 5 Minuten vor dem Termin. 😊

gern bestätige ich Ihnen folgenden Termin in der nächsten Woche:

am \_\_\_\_\_, den 26.05., um \_\_\_\_\_ Uhr (auf Ihrer Baustelle, Kölnstr. 7). **Terminbestätigung**

hier kommt noch mal der Termin für nächste Woche, den wir eben vereinbart haben.

Liebe Grüße! **Treffen mit Herrn Stein auf der Baustelle Kölnstr. 7:**

An: Luis Stein  
Betreff: Terminbestätigung

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*Liebe Kolleg\*innen,*

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3 | a Hören Sie die Nachricht auf der Mailbox. Was sagt der Kunde? Verbinden Sie und vergleichen Sie zu zweit.

059

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| 1 Wir hatten ja                  | A dass wir uns treffen.                 |
| 2 Es tut mir leid,               | B um einen neuen Termin zu vereinbaren. |
| 3 Wir haben einige Probleme,     | C und bis bald.                         |
| 4 Erst danach macht es Sinn,     | F einen Termin vereinbart.              |
| 5 Ich melde mich dann bei Ihnen, | D aber ich muss den Termin absagen.     |
| 6 Vielen Dank für Ihre Mühe      | E um die ich mich kümmern muss.         |

b Arbeiten Sie zu zweit. Hören Sie die Nachricht noch einmal. Geben Sie den Inhalt der Nachricht aus an Ihre Kolleginnen / Kollegen weiter und schreiben Sie zwei Textnachrichten: eine lange (ca. 30 Wörter) und eine kurze (ca. 10 Wörter).

059

c Hängen Sie Ihre Nachrichten im Kursraum auf. Sehen Sie sich alle Nachrichten an. Welche Nachricht ist für eine Textnachricht an Kolleginnen / Kollegen gut geeignet? Sprechen Sie im Kurs.

Ich finde die Nachricht schön kurz.  
Das passt in einem Chat.

Die Nachricht klingt sehr nett.  
Das gefällt mir.

4 | a Lesen Sie die Situation. Rufen Sie eine Kollegin / einen Kollegen an und sagen Sie Bescheid, dass Sie später kommen. Sprechen Sie eine Sprachnachricht auf Ihr Smartphone.

**Situation** Sie haben mit Luis Stein und Ihren Kolleginnen / Kollegen einen neuen Termin vereinbart. Nun sind Sie auf dem Weg zum Termin. Ihr Fahrrad ist plötzlich kaputt.



Hallo! Du ...

b Hören Sie Ihre Nachrichten zu zweit. Was ist gut? Was können Sie noch verbessern? Nehmen Sie Ihre Nachricht dann noch einmal auf und vergleichen Sie im Kurs.

5 | a Arbeiten Sie zu zweit. Was ist „pünktlich“ in den verschiedenen Situationen? Ergänzen Sie noch eine weitere Situation. Sprechen dann im Kurs.

Und pünktlich heißt: 5 Minuten vor dem Termin 😊

**Situationen**

- 1 Termin mit einer Kundin / einem Kunden
- 2 Joggen mit Kolleginnen / Kollegen
- 3 Termin mit der Chefin / dem Chef
- 4 Mittagessen mit Kolleginnen / Kollegen
- 5 Erster Arbeitstag
- 6 .....

Beim Joggen mit Kolleginnen und Kollegen finde ich Pünktlichkeit nicht so wichtig. Da kann man schon mal ein paar Minuten später kommen.

b Welche Erfahrungen haben Sie mit dem Thema *Pünktlichkeit* gemacht? Was ist Ihnen aufgefallen? Sprechen Sie im Kurs.

Ich habe schon mal erlebt, dass ...

Mir fällt auf, dass viele ...

Ich finde, es gibt große Unterschiede. Zum Beispiel ... Wie sieht ihr das?

## Quellenverzeichnis

Cover © Getty Images/iStock/Lyndon Stratford  
 U2/U3: Landkarten © www.landkarten-erstellung.de HF/AB

## Kursbuch

S. 2: Nora17 © Getty Images/E+/FG Trade; LeylaQ © Getty Images/E+/ozgurdonmaz; Olir © Getty Images/E+/alvarez S. 11: © Getty Images/E+/skynesher S. 12: © Getty Images/E+/shapecharge S. 13: © Thinkstock/iStock/Lisa F. Young S. 14: © fotolia/weseetheworld S. 15: © Getty Images/E+/shapecharge S. 16: © Getty Images/E+/ozgurdonmaz S. 18: © Getty Images/E+/Steve Debenport S. 19: Ramia © Getty Images/E+/Steve Debenport; Nina78 © Getty Images/E+/AzmanJaka; Gruppe © Getty Images/iStock/KatarzynaBialasiewicz S. 20: Jobmotor © Getty Images/iStock/SeventyFour; Start-Up © Getty Images/E+/Tomml S. 21: © Getty Images/iStock/Nikada S. 22: © Getty Images/E+/kate\_sept2004 S. 23: © Thinkstock/iStock/Dmitry Kalinovsky S. 24: Ü1 © Thinkstock/iStock/shironosov; Ü2 © Getty Images/E+/Steve Debenport S. 25: 1: links © Thinkstock/Photodisc/David De Lossy; rechts © Thinkstock/Hemera/Roman Sigaev; 2: links © Thinkstock/iStock/Rawpixel Ltd; rechts © iStock/zentilia; 3: links © Thinkstock/iStock/Roman Samokhin; rechts © fotolia/Daniela Starace S. 26: © Getty Images/E+/Milos Dimic S. 27: von oben: © Thinkstock/Jupiterimages; © plainpicture/Fancy Images; © Thinkstock/iStock/Poike S. 28: 1 © Getty Images/E+/martinedoucet; 2 © Getty Images/E+/andresr; 3 © iStock/sunara S. 29: © Getty Images/iStock/SerhiiBobyk S. 30: ÜC1a © Getty Images/iStock/FS-Stock; ÜC1b © Getty Images/iStock/xavierarnau S. 32: Ü1 © Getty Images/E+/Milos Dimic S. 33: Foto © Getty Images/iStock/SeventyFour S. 34: Aylin © Getty Images/E+/Sidekick; Mia © Getty Images/iStock/brusinski S. 35: © Getty Images/E+/Sidekick S. 36: © Getty Images/iStock/Wavebreakmedia S. 37: © Getty Images/E+/kali9 S. 38: Logo © Getty Images/DigitalVision Vectors/artvea; ÜC2 © Thinkstock/Wavebreak Media S. 39: © Getty Images/iStock/Wavebreakmedia S. 40: Ü1 © Daniel Ernst – stock.adobe.com; Ü2 © Getty Images/E+/Sidekick S. 44: © iStockphoto/Stefano Lunardi S. 45: A © Getty Images/iStock/FlamingoImages; B © Getty Images/iStock/gpointstudio; C © Getty Images/iStock/Viktorii Fokina; D © Getty Images/E+/kali9 S. 46: © Getty Images/iStock/FlamingoImages S. 47: © Getty Images/iStock/Csondy S. 48: © Getty Images/E+/M\_a\_y\_a S. 49: © Getty Images/E+/Nikada S. 50: Ü1: Foto © iStockphoto/Stefano Lunardi; Ü2 © Getty Images/iStock/NADOFOTOS S. 52: Foto oben, Ausschnitt Frau unten © Viacheslav Iakobchuk - stock.adobe.com; Mann © Getty Images/iStock/Poike S. 53: © Getty Images/E+/PeopleImages S. 54: © Getty Images/E+/Tomml S. 55: © Getty Images/iStock/fizkes S. 56: © Getty Images/iStock/shironosov S. 58: A: links © Getty Images/iStock/feedough; rechts © Getty Images/E+/MichaelSvoboda; Ü2: Frau © Viacheslav Iakobchuk - stock.adobe.com S. 60: © Getty Images/iStock/Tirachard S. 61: von oben: © Getty Images/E+/PeopleImages; © Getty Images/iStock/LarsZahnerPhotography; © Getty Images/iStock/avemario; © Getty Images/iStock/Ridofranz S. 62: © pressmaster - stock.adobe.com S. 63: © cmfotoworks - stock.adobe.com S. 64: © Getty Images/E+/Tempura S. 65: von links: © Getty Images/iStock/sestovic; © iStock/scyther5; © Getty Images/iStock/JPWALLET S. 66: Ü1 © Getty Images/iStock/Tirachard; Ü2 © Getty Images/iStock/BartekSzewczyk S. 68: © Getty Images/E+/xavierarnau S. 69: © Getty Images/E+/xavierarnau S. 70: © Getty Images/E+/xavierarnau S. 72: © Getty Images/iStock/golubovy S. 74: Foto © Getty Images/E+/xavierarnau S. 78: © Getty Images/iStock/YakobchukOlana S. 79: ÜA1: Multifunktionsgerät © iStockphoto/slob; Taste © Getty Images/iStock/cometary; Bildschirm © Getty Images/iStock/Nastco; Maus © Thinkstock/Brand X Pictures; Drucker © Getty Images/iStock/pixitive; Tastatur © Getty Images/iStock/123ducu; ÜA2 © Getty Images/E+/svetikd S. 80: © Getty Images/iStock/Worawee Meepin S. 81: © Getty Images/iStock/Believe\_In\_Me S. 82: 1. Reihe: links © Getty Images/E+/BraunS; rechts © Getty Images/iStock/undrey; 2. Reihe: links: Florian Bachmeier, Schliersee; rechts © Hueber Verlag/Peer Koop S. 83: Frau am Telefon © Getty Images/Moodboard/moodboard; Rezin © Getty Images/iStock/Ridofranz; Ghali © Getty Images/iStock/YakobchukOlana; Gesa © Getty Images/E+/Tempura; Hanna © Getty Images/iStock/Povozniuk S. 84: Ü1: Foto © Getty Images/iStock/YakobchukOlana; Ü3 © Getty Images/E+/PeopleImages S. 86: © action press/CREAPS S. 89: © Getty Images/E+/Tomml S. 91: ÜC4: a: 1 © Getty Images/iStock/Gwengoat; 2 beide © Thinkstock/iStock/Baz777; 3 © fotolia/T. Michel; 4 © Getty Images/iStock/ricochet64; 5 © Getty Images/iStock/Siberian Photographer; b: Handschuhe, Stiefel © fotolia/markus\_marb; Rauchen verboten © fotolia/T. Michel; Essen verboten © Thinkstock/iStock/Ecelop S. 92: Ü1 © action press/CREAPS; Ü3 von links: © Getty Images/iStock/guvendimir; © Getty Images/iStock/AlejandroPalacio; © Benjamin Nolte – stock.adobe.com; © Getty Images/E+/Hispanolistic; © Getty Images/E+/sturti S. 93: Piktos von links: © Thinkstock/iStock/Ecelop; © blattwerkstatt – stock.adobe.com; © Thinkstock/iStock/Roger De Marf -á; © Getty Images/iStock/ricochet64 S. 94: © Getty Images/iStock/Kzenon S. 95: Foto © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages S. 96: © Getty Images/iStock/shironosov S. 97: © Getty Images/iStock/StockRocket S. 98: © Getty Images/E+/sierrarat S. 99: © Getty Images/iStock/RossandHelen S. 100: Ü1: Foto © Getty Images/iStock/kzenon; Ü3: Florian Bachmeier, Schliersee S. 102: © Getty Images/iStock/shironosov S. 103: Anzug © iStockphoto/AleksandrL; Jacke © Getty Images/iStock/Paolo\_Toffanin; Tasche © Getty Images/iStock/artefy; Vorhang © Getty Images/iStock/flyparade; Teppich © Getty Images/iStock/EdnaM; Reißverschlüsse © Thinkstock/Hemera/Dmitry Margolin S. 104: ÜB1 © Getty Images/iStock/undrey; ÜB2: A © PantherMedia/Phovoi R.; B © iStockphoto/Neustockimages S. 106: © New Africa – stock.adobe.com S. 107: © New Africa – stock.adobe.com S. 108: Ü1 © iStock/manley099; Ü2c © Getty Images/iStock/shironosov S. 110: von links: © Getty Images/E+/ozgurdonmaz; © Getty Images/iStock/Tirachard; © iStockphoto/Stefano Lunardi; © Getty Images/E+/xavierarnau S. 112: Foto © fotolia/Adam Gregor S. 113: © Getty Images/iStock/mediaphotos S. 114: © Getty Images/iStock/Jure S. 115: © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages S. 116: © fotolia/Kalim S. 117: von links: © Getty Images/iStock/Dean Mitchell; © Getty Images/iStock/bernardbodo; © Getty Images/iStock/AndreyPopov S. 118: oben © Adam Gregor – stock.adobe.com; unten © fotolia/Adam Gregor S. 119: © iStock/gerenme S. 120: © Getty Images/iStock/Dragan Smiljkovic S. 121: © Getty Images/iStock/Dragan Smiljkovic S. 122: Fahrradkurier © MEV-Archiv/Witschel Mike; Friseur © fotolia/romankosolapov; Zimmermädchen © Thinkstock/Goodshoot; Paketzusteller © Thinkstock/iStockphoto; Verkäuferin © fotolia/Nejron Photo; Kellner © Thinkstock/iStock/diego\_cervo S. 123: © Getty Images/iStock/Tero Vesalainen S. 124: ÜC2 © Getty Images/iStock/fizkes S. 125: Matthias Kraus, München S. 126: Ü1: a: Mann © Getty Images/iStock/Dragan Smiljkovic; b: von links: © Getty Images/E+/filadendron; © Getty Images/iStock/jacoblund; © Getty Images/PeopleImages S. 128: © Getty Images/E+/FangXiaNuo S. 130: Florian Bachmeier, Schliersee S. 131: © Getty Images/iStock/jacoblund S. 132: © Getty Images/E+/FangXiaNuo S. 134: © Getty Images/iStock/AntonioGuillem S. 135: © hvostik16 – stock.adobe.com S. 136: Mann © Getty Images/iStock/amriphoto; Abfüllanlage © Getty Images/iStock/pia\_ch; Kaffeemaschine © Fxquadro – stock.adobe.com S. 137: ÜA1 © Thinkstock/iStock/ET-ARTWORKS; ÜA2 © Getty Images/iStock/undrey S. 138: © Getty Images/E+/Portra S. 140: 1 © Thinkstock/iStock/Oleksiy Mark; 2 © Getty Images/iStock/bjphotographs; 3 © Thinkstock/iStock/Grassetto; 4 © Thinkstock/iStock/Chunhai Cao S. 141: © Getty Images/iStock/MixMedia S. 142: Ü2 von oben: © Thinkstock/iStock/PhonlamaiPhoto; © Getty Images/iStock/JurgaR; © Getty Images/iStock/tiero; Ü3 © Getty Images/iStock/amriphoto S. 146: Foto © Getty Images/iStock/fotografixx S. 147: © Getty Images/E+/SolStock S. 148: oben © Getty Images/iStock Editorial/CreativeNature\_nl; unten © Getty Images/E+/jkitan S. 150: © Getty Images/iStock/anyaivanova S. 151: © Getty Images/E+/alvarez S. 152: © Getty Images/iStock/fotografixx S. 154: Smartphone © Thinkstock/iStock/ET-ARTWORKS; Mann © Getty Images/Purestock S. 157: © Alexander Raths – stock.adobe.com S. 158: © Getty Images/E+/Johne S. 160: Mann © Getty Images/Purestock S. 162: Foto © Getty Images/iStock/asiseeit; Smartphone © Thinkstock/iStock/ET-ARTWORKS S. 163: ÜA2 © iStock/wdstock; ÜA3 © Getty Images/iStock/stereostok S. 164: © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages S. 166: © fotolia/Robert Kneschke S. 167: Talea © Thinkstock/iStock/Janet Rhodes; Lilo © Thinkstock/Photodisc; Ricardo © Thinkstock/Goodshoot/Jupiterimages; Sergej © PantherMedia/Yuri Arcurs S. 168: Ü1 © Getty Images/iStock/asiseeit; Ü2 © Getty Images/E+/PeopleImages S. 170: Frau beide © Getty Images/iStock/Lamberto Jesus S. 171: Zeki © Getty Images/iStock/GettyImagesPlus/Juanmonino; Carla © Thinkstock/iStock/gpointstudio; Kristof © Getty Images/EyeWire S. 181: Alena © Getty Images/iStock/Lamberto Jesus; Junge © iStockphoto/grandriver

**Arbeitsbuch**

**S. 182:** links © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages; Mitte © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Tetiana Soares; rechts © Getty Images/E+/skynesher **S. 183:** Ü3 © Thinkstock/Digital Vision/Jack Hollingsworth; Ü4 © Getty Images/E+/Finn Hafemann **S. 184:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Smederevac **S. 185:** Ü8 © Getty Images/E+/andresr: Ü11 © fotolia/dalaprod **S. 186:** © Thinkstock/iStock/zeremski **S. 188:** 1 © Thinkstock/FogStock/Vico Images/Erik Palmer; 2 © PantherMedia/James Steidl; 3 © fotolia/iceteastock; 4 © mauritius images/imageBROKER; 5 © fotolia/Robert Kneschke **S. 190:** © iStockphoto/vgajic **S. 193:** 1 © Getty Images/iStock/g-stockstudio; 2 © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Ralf Geithe; 3: Montage – Werkstatt © Getty Images/iStock/yanyong; Mann © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/loco75; Icon © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/FARBAI; 4: Montage – Frau/Denckblase © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/eternalcreative; Regal © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Feverpitched; Frau/Hammer © Getty Images/E+/martinedoucet **S. 194:** a © fotolia/Igor Mojzes; b © Getty Images/asiseeit; c © iStockphoto/leezsnov; d © Thinkstock/iStock/Getty Images Plus/LuminaStock **S. 195:** Bürogebäude © Getty Images/E+/Tomml; Mann © Getty Images/E+/Izabela Habur **S. 196:** © Getty Images/E+/Petar ChernaeV **S. 197:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Ikonoklast\_Fotografie **S. 198:** © Getty Images/E+/Steve Debenport **S. 199:** © Colourbox/Anja Robanke **S. 200:** Roberto © Getty Images/E+/FangXiaNuo; Tarek © Getty Images/iStock/eurobanks; Lisette © Getty Images/iStock/tixti **S. 202:** Ü2 © Getty Images/E+/LeoPatrizi; Ü4 © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/fizkes **S. 203:** © Getty Images/E+/FG Trade **S. 205:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/fizkes **S. 206:** © Getty Images/E+/skynesher **S. 210:** Ü1 © Thinkstock/AbleStock.com/Hemera Technologies; Radia © Getty Images/iStock/AaronAmat; Ben © Getty Images/iStock/Portra; Carla © Getty Images/iStock/hfng **S. 211:** Jasmina © Getty Images/OJO Images/Paul Bradbury **S. 212:** © Getty Images/E+/vgajic **S. 213:** © Thinkstock/iStock/karelnoppe **S. 217:** Michal © Thinkstock/Hemera/Zsolt Nyulaszi; Kia © Getty Images/E+/mapodile **S. 219:** Kalender: Maike Hettinger, Stuttgart; Passport © eyewave – stock.adobe.com, Stempel © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Barks.japan **S. 220:** Florian Bachmeier, Schliersee **S. 223:** © PantherMedia/Yuri Arcurs **S. 224:** © Benjamin Nolte – stock.adobe.com **S. 225:** © PantherMedia/Rita Maaßen **S. 226:** © Thinkstock/iStock/Dimitri Zimmer **S. 228:** oben © Thinkstock/Wavebreak Media; A © Getty Images/E+/Sidekick; B © Thinkstock/Digital Vision/John Howard; C © Getty Images/iStock/VisionsbyAtlee; D © fotolia/goodluz **S. 230:** © Thinkstock/iStock/MangoStar\_Studio **S. 232:** © iStock/Cathy Yeulet **S. 234:** Auto © MEV/Kostolnik Rudolf; Spielzeug © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/wakila; Krankenbett © Getty Images/E+/J-Elgaard; unten © Getty Images/Photodisc/Digital Vision **S. 235:** © Andrey Popov – stock.adobe.com **S. 236:** 1. Reihe von links: 1 © fotolia/Sabphoto; 2 © Thinkstock/iStock/Shelly Perry; 3 Alexander Sascha Keller, München; 4 © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Yuricazac; 5 Hueber Verlag/Florian Bachmeier, Schliersee; 2. Reihe von links: 1 © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/monkeybusinessimages; 2 © iStockphoto/Stalman. 3 © Thinkstock/BananaStock; 4 © Thinkstock/iStock/loolostock; 5 © iStockphoto/Stalman **S. 238:** © Getty Images/E+/Bobby Coutu **S. 239:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Seremin **S. 240:** © Getty Images/Vetta/Thomas\_EyeDesign **S. 242:** © fotolia/Robert Kneschke **S. 243:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/alfexe **S. 246:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Doucefleur **S. 248:** oben © Getty Images/E+/fathihoca; unten © iStock/asiseeit **S. 249:** © Getty Images/E+/alvarez **S. 250:** oben links © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Goran13; oben rechts © Getty Images/E+/stocknroll; unten rechts: Alexander Keller, München; unten links © Getty Images/E+/PeopleImages **S. 252:** Bill © Getty Images/iStock/MichaelJay; Maya © Getty Images/E+/VioletaStoimenova; Pia © Getty Images/iStock/stockfour **S. 253:** Timo © Getty Images/DigitalVision Vectors/kbeis **S. 257:** © fotolia/mrcats **S. 260:** © Dan Race – stock.adobe.com **S. 261:** © PantherMedia/Vera Krins **S. 264:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/clu **S. 270:** Piktogramme © fotolia/liotru **S. 271:** 1–3 © fotolia/sunt; 4 © Thinkstock/iStock/joo64; 5 © fotolia/markus\_marb **S. 274:** © Getty Images/E+/FG Trade **S. 276:** © Getty Images/E+/Tomml **S. 277:** © Getty Images/E+/kali9 **S. 279:** © Thinkstock/Fuse **S. 280:** oben © Getty Images/iStock/CandyBoxImages; unten © MEV/Witschel Mike **S. 283:** © Getty Images/E+/skynesher **S. 284:** © Getty Images/iStock/shironosov **S. 285:** © Getty Images/iStock/Phelings Media **S. 286:** © Getty Images/E+/AzmanL **S. 287:** Ü15 © Getty Images/iStock/PamelaJoeMcFarlane **S. 288:** Ü19 von oben: © Getty Images/iStock/ajijchan ; © Getty Images/E+/Rifka Hayati ; © Getty Images/iStock/ozgurdonmaz; Ü21: 1 © irisblende/Iris Kaczmarczyk; 2 © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Wenbin; 3 © Getty Images/iStock / Getty Images Plus/Antonio\_Diaz **S. 292:** © Getty Images/E+/andresr **S. 294:** © Getty Images/E+/SolStock, Emoji © Getty Images/iStock/pixeliiebe **S. 295:** © Thinkstock/iStock/ekipaj **S. 297:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Angelika-Angelika **S. 300:** © Getty Images/iStock/monkeybusinessimages **S. 301:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/PeopleImages **S. 302:** oben © contrastwerkstatt – stock.adobe.com, 1 © Thinkstock/iStock/R\_Type; 2 © Minerva Studio – stock.adobe.com; 3 © MEV/Bauer Roland; 4 © Getty Images/E+/SensorSpot **S. 304:** © pressmaster – stock.adobe.com **S. 310:** © Getty Images/E+/kate\_sept2004 **S. 312:** Florian Bachmeier, Schliersee **S. 313:** © Getty Images/iStock/V2images **S. 314:** Florian Bachmeier, Schliersee **S. 315:** © Getty Images/E+/FangXiaNuo **S. 317:** © Getty Images/E+/filadendron **S. 320:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/kzenon **S. 322:** Piktos: 1 © Getty Images/iStock/\_human; 2 © Thinkstock/iStock/tacktack; 3 © Thinkstock/iStock/Elvinagraph; 4 © alvaroc – stock.adobe.com; 5 © Thinkstock/iStock/marnikus **S. 325:** 1 © Thinkstock/iStockphoto; 2 © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/yunava1; 3 © Thinkstock/Hemera/Farzin Salimi; 4 © PantherMedia/Tobias Kaltenbach; 5 © rh2010 – stock.adobe.com **S. 326:** A © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/baona; B © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/mediaphotos; C © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/diego\_cervo; D © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/tommaso79; E © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Zerbor **S. 327:** oben © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/subtik; unten © Getty Images/iStock/tiero **S. 328:** © Getty Images/iStock/tiero **S. 329:** © PantherMedia/Tobias Kaltenbach **S. 330:** © Getty Images/E+/domoyega **S. 331:** Florian Bachmeier, Schliersee **S. 332:** oben © MEV; unten © Getty Images/iStock/Sanja Radin **S. 333:** © Getty Images/iStock/loveguli **S. 337:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Rafael\_Wiedenmeier **S. 340:** © Thinkstock/iStock/Dimitri Zimmer **S. 341:** © Getty Images/ **S. 342:** oben © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Daniielc, Piktogramm © fotohansel – stock.adobe.com; unten © Kzenon – stock.adobe.com **S. 343:** A – F, H – J © fotolia/sunt, G © fotolia/markus\_marb **S. 346:** © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Zinkevych **S. 347:** Frau blond © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Halfpoint; Frau brünett © Thinkstock/Wavebreak Media; Mann © Getty Images/E+/RichLegg **S. 350:** © Getty Images/E+/StudioThreeDots **S. 352:** 1 © Getty Images/E+/Orbon Alija; 2 © Getty Images/iStock/Halfpoint; 3 © Getty Images/iStock/petekarici; 4 © Getty Images/E+/Pekic **S. 355:** © Getty Images/E+/FatCamera **S. 356:** © fotolia/Snezana Skundric **S. 367:** oben © Getty Images/iStock/fizkes; unten © Getty Images/iStock/Getty Images Plus/Goddard\_Phography

**Illustrationen:** Mascha Greune, München

**Bildredaktion:** Nina Metzger, Hueber Verlag, München

**Audios**

**Sprecher:** Thomas Albus, Angelika Bender, Stefanie Dischinger, Peter Frerich, Walter von Hauff, Sebastian Höffner, Arne Hörmann, Kevin Iannotta, Tinka Kleffner, Anke Kortemeier, Verena Rendtorff, Dascha von Waberer, Thomas Wenke, Lara Wurmer

**Tonaufnahmen und Postproduktion:** Atrium Studio Medienproduktion GmbH, München