

FACHBUCHREIHE

für wirtschaftliche Bildung

Retailing now!

Workbook

Englisch für Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel

Wessels

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 43023



Verfasser

Dr. Dieter Wessels 58452 Witten

Mitarbeit

Claudia Meißner 83242 Reit im Winkl

Verlagslektorat

Anke Horst

Produktion der Audio-Dateien für die EUROPATHEK

BUCHFUNK OHG 04105 Leipzig
www.buchfunk.de

ISBN 978-3-8085-4302-3

1. Auflage 2020
Druck 5 4 3 2 1

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2020 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
<http://www.europa-lehrmittel.de>

Umschlag, Satz: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: © ECE Projektmanagement G.m.b.H. & Co. KG, 22391 Hamburg;
Fotograf: Detlef Overmann
Druck: Dimograf, 43-300 Bielsko-Biała

Vorwort

Retailing now! ist ein neu konzipiertes Lehrwerk zum Erlernen von Englisch in der beruflichen Aus-, Fort- und Weiterbildung. Es orientiert sich an den Rahmenlehrplänen für die fachliche Ausbildung zum Kaufmann/zur Kauffrau im Einzelhandel und bildet somit die dort beschriebenen Lernfelder ab.

Retailing now! ist geeignet für:

- **Auszubildende Kaufmann/Kauffrau im Einzelhandel**
- **Auszubildende Verkäufer/Verkäuferin**
- **Innerbetriebliche Aus- und Weiterbildung im Einzelhandel**
- **Dozent/-innen und Lernende bei freien Bildungsträgern**

Das Lehrwerk knüpft an Englischkenntnisse an, die bis zum Abschluss der Sekundarstufe I erworben wurden (Niveaustufe A2 des Europäischen Referenzrahmens). Ausgehend von **Kompetenzen in der englischen Grammatik** und von einem Grundwortschatz von ca. 1.000 Wörtern will **Retailing now!** die Lernenden befähigen, die Anforderungen der KMK-Zertifikatsprüfung (Niveaustufe II) – das entspricht der Niveaustufe B1 des Europäischen Referenzrahmens – erfolgreich zu bewältigen.

Die **Texte und Übungen** sind überwiegend handlungsorientiert angelegt. Sie greifen also gezielt **Themen und Situationen aus den Lernfeldern** auf, in denen fremdsprachliches Handeln im Beruf erforderlich ist. Diese Handlungsorientierung spiegelt sich in der Fokussierung auf die sprachliche Fortentwicklung in den **Kompetenzfeldern Hörverstehen, Leseverstehen, schriftliche und mündliche Kommunikation** sowie Sprachmittlung wieder. Somit sind **Dialoge, Telefonate, Schriftverkehr auf elektronischem Wege, Diskussionen, Rollenspiele, aber auch Mediationsanlässe** häufiger verwendete Formate in Texten und Übungen.

In **6 Units** entwickeln die Lernenden ihre handlungsorientierte Sprachkompetenz themenspezifisch weiter. Hierzu werden neben dem variantenreichen Übungskanon auch **Übungen für Partner- und Gruppenarbeit** wie auch Gelegenheiten zur **Präsentation und Diskussion** in der Klasse angeboten. Auf die Erfahrungen der Lernenden im betrieblichen Alltag greift **Retailing now!** gezielt zurück. Mit dem systematischen Angebot von **binnendifferenzierenden Aufgaben** können auch leistungsstärkere Lernende angesprochen werden. Darüber hinaus gibt das Lehrwerk Gelegenheit, **wichtige Gebiete der englischen Grammatik** aufzufrischen.

Zu **Retailing now!** steht **digitales Zusatzmaterial zur Verfügung**. Die gesprochenen Hörtexte stehen in Form von Audio-Dateien in der EUROPATHEK zur Verfügung. Auf der vorderen Umschlaginnenseite finden Sie Hinweise, wie Sie das digitale Zusatzmaterial nutzen können.

Wenn Ihnen dieses Lehrwerk gefällt, sagen Sie es weiter. Und helfen Sie uns auch, die vorhandenen Texte und Übungen aus der Praxis für die Praxis zu optimieren. Schreiben Sie uns dazu per E-Mail unter lektorat@europa-lehrmittel.de.

Auf Ihr Feedback freuen wir uns. Vor allem aber wünschen wir Ihnen erfolgreiches Arbeiten mit **Retailing now!**

Frühjahr 2020

Autor und Verlag



Legende der Icons



Digitales Zusatzmaterial (Hörtexte/Audio-Dateien); Download über die EUROPATHEK (s. Hinweise auf der Umschlaginnenseite)



Aufgabe zur schriftlichen oder mündlichen Beantwortung. Für die schriftliche Lösung sind im Workbook Schreiblinien eingefügt.



Partnerarbeit/Gruppenarbeit



Aufgabe, die durch Diskussion in der Klasse gelöst werden soll



Aufgabe, die in Form eines Rollenspiels gelöst werden soll



Allgemeine Sachinformationen



Zusatzaufgaben für Schüler und Schülerinnen, die weitere bzw. etwas schwierigere Aufgaben bearbeiten möchten.

¹Vorort

Deutsche Übersetzung eines Wortes oder Ausdrucks aus dem Text (im Text und am Rand blau gedruckt und mit einer Ziffer versehen)

4



Hinweis zum Sprachgebrauch des Englischen

Example:

Beispielsatz im Grammatikteil oder als Lösungsmuster

Table of contents

Unit 1 Working in retailing	8
1.1 Let's get started – Introducing oneself	8
1.2 Talking about shops	11
1.3 Becoming a shop assistant	14
1.4 My company	16
1.5 Types of shops	19
1.6 Shopping habits – The future of retailing	24
Grammar – Revision	25
GR 1 Simple present	25
GR 2 Short forms	26
Additional tasks	28
AT 1.1 Let's get started – Introducing oneself	28
AT 1.2 Talking about shops	29
AT 1.3 Becoming a shop assistant	30
AT 1.4 My company	31
AT 1.5 Types of shops	32
AT 1.6 Shopping habits – The future of retailing	32
Unit 2 Aspects of retailing	33
2.1 Describing products	33
2.2 Giving directions	38
2.3 Knowing your way round a supermarket	43
2.4 Getting to know a DIY store	48
2.5 Selling products	51
Grammar – Revision	54
GR 1 Singular and plural	54
GR 2 Making comparisons	55
Additional tasks	57
AT 2.1 Describing products	57
AT 2.2 Giving directions	58
AT 2.3 Knowing your way round a supermarket	60
AT 2.4 Getting to know a DIY store	62
AT 2.5 Selling products	62

Unit 3 Dealing with customers	63
3.1 Let's get started	63
3.2 House rules	66
3.3 Talking to customers	70
3.4 The numbers game. Prices and discounts	77
3.5 Ending a sales transaction	82
Grammar – Revision	85
GR 1 Using "to do"	85
GR 2 Asking questions (part 1)	88
GR 3 Asking questions (part 2)	89
Additional tasks	91
AT 3.1 Let's get started	91
AT 3.2 House rules	91
AT 3.3 Talking to customers	91
AT 3.4 The numbers game. Discussing prices and discounts	92
AT 3.5 Ending a sales transaction	94
Grammar – Revision	95
GR 1 Question tags with other verbs	95
Unit 4 Communicating in retailing	97
4.1 Telephoning	97
4.1.1 Dealing with the tools	97
4.2 Emails and letters	112
4.2.1 General remarks	112
4.3 Ordering goods	116
4.3.1 Order form	116
Grammar – Revision	120
GR 1 Simple present	120
GR 2 Present progressive	120
Additional tasks	123
AT 4.1 Telephoning	123
AT 4.2 Emails	127
Unit 5 Dealing with problems	128
5.1 Unhappy customers	128
5.2 Handling complaints about products	130
5.3 Reacting to and resolving a complaint	135
5.4 Dealing with complaints made by phone	140
5.5 Getting in touch by email or letter	144
Grammar – Revision	149
GR 1 Simple past and present perfect	149
Additional tasks	152
AT 5.1 Unhappy customers	152
AT 5.2 Handling complaints	152
AT 5.3 Reacting to and resolving a complaint	154
AT 5.4 Dealing with complaints made by phone	158
AT 5.5 Getting in touch by email or letter	160

Unit 6 Starting out in life	163
6.1 Let's get started – From school to job training	163
6.2 You and your job	168
6.3 Venturing abroad	173
6.4 Looking ahead	180
Grammar – Revision	185
GR 1 Talking about future events	185
Additional tasks	188
AT 6.1 Let's get started – From school to job training	188
AT 6.2 You and your job	188
AT 6.3 Venturing abroad	191
AT 6.4 Looking ahead	193
Anhang	195
Listening comprehension	195
1.1 Introducing oneself	195
1.4 My company	195
2.2 Giving directions	197
3.3 Talking to customers	198
3.4 The numbers game. Prices and discounts	199
3.5 Ending a sales transaction	199
4.1.2 A telephone conversation	200
4.1.4 Telephone numbers	200
4.1.7 Voicemail	201
4.1.7 Voicemail	201
5.2 Handling complaints	201
5.4 Dealing with complaints made by phone	202
6.1 Let's get started – From school to job training	204
Alphabetical word list	206
KMK-Zertifikatsprüfung	220
Musterprüfung 1	221
Musterprüfung 2	229
Irregular verbs (selection)	238
Kartenmaterial	240

1.1

Let's get started – Introducing oneself



Track 1

1. Listen to people saying "Hello".

1

Close friends

- Hi! Haven't seen you for long.
- Yeah, hi. OK. What's up?
- Nothin' much. And you?
- Pretty much the same.



A

© ASDF – stock.adobe.com

B



© fizkes – stock.adobe.com

2

Very formal / polite

- How do you do?
- How do you do?
- Pleased to meet you. My name is Jenny Armstrong.
- I'm Ted Jones from K & N Partners.

3

Informal

- Hello, Pete! Sorry for being late. But the traffic, you know.
- Hello, Jill. Good that you are here now.



C

© carballo – stock.adobe.com

D



© Antongiullem – stock.adobe.com

4

Young people

- Hiya! How's it goin'?
- Good. And you?
- Waah, so so.
- An' what'ya doin'?



Decide which of the pictures A, B, C or D fit the texts 1–4.

Photo	A	B	C	D
Text	2	3	4	1

2. Listen to the audio file. You'll hear four young people introduce themselves. Their names are: Tanya Chandra, Judy Clarke, Zahid Singh and Jonathan Villard. They are **training**¹ to become **shop assistants**².



¹sich ausbilden lassen, Ausbildung/Lehre machen
²Verkäufer/in



Can you remember in which order they introduced themselves? Put the right numbers 1–4 against their names.



Tanya Chandra: 4 Judy Clarke: 1 Zahid Singh: 3 Jonathan Villard: 2

3. Listen to the audio file again. Find out what the young people say about their families, their age, their hometown and their **pastimes**¹. Fill in the details in the boxes below.



¹Freizeitaktivitäten, -beschäftigung

	Judy	Jonathan	Zahid	Tanya
Parents' jobs				
a) Father	a) <u>bus driver</u>	a) <u>lab technician</u>	a) <u>shop manager/</u> <u>owner</u>	a) <u>electrician</u>
b) Mother	b) <u>(office) clerk</u>	b) <u>nurse</u>	b) <u>doesn't work,</u> <u>helps out in shop</u>	b) <u>sales assistant</u>
Age	<u>17</u>	<u>16</u>	<u>16</u>	<u>16</u>
Home town	<u>Woking</u>	<u>Leicester</u>	<u>Bradford</u>	<u>Salford/Manchester</u>
Brothers & sisters	<u>1 brother</u>	<u>1 brother</u>	<u>2 sisters, 1 brother</u>	<u>1 brother, 1 sister</u>
Pastimes	a) <u>playing volleyball</u>	a) <u>playing football</u>	a) <u>hanging out</u>	a) <u>badminton</u>
	b) <u>hanging out</u>	b) <u>Leicester Football</u> <u>matches</u>	b) <u>playing video</u> <u>games</u>	b) <u>swimming</u>
				c) <u>sewing and</u> <u>needlework</u>

Now read the text on p. 195 and study the new words and phrases.

Info

Introducing oneself

When asked to introduce yourself, you state your first name and your full name. Then you say what you are doing right now. Sometimes people also want to know your age, when and where you were born and where you live. In conversation, it's good to be able to say what your **interests**¹ are and to talk about your **achievements**². Sometimes people want to know what your parents' jobs are.

¹Interessen

²Leistung, Erfolg



4. Talk about yourself. But first study this mindmap.



10

¹umziehen (nach); ²Geschwister; ³Zwillings-; ⁴Freizeit; ⁵beschäftigt sein, arbeiten; ⁶stricken; ⁷tüfteln, basteln; ⁸Ausbildung/Lehre machen (zum/zur); ⁹(Berufs)Ausbildung, Lehre



5. Use the box on the next page and write down the things you want to say to introduce yourself, also what your parents' jobs are OR what they trained as. State your pastimes or your interests. Use your (online) dictionary if you don't know the terms.

open answers