

## 1 | Introducing your bank 8

**TOPICS** Discussing your profession • Bank organisation • Financial services

**AUDIOS** © A 3.1

**KMK-AUFGABEN** Rezeption Hörverstehen, Stufe III, Rezeption Leseverstehen, Stufe II

## A | Introducing yourself 16

**TOPICS** Making introductions and conversation • Talking about work • Receiving visitors from abroad

**AUDIOS** © A 1.1–1.6

**KMK-AUFGABEN** Mediation, Stufe II

## 2 | Current accounts 24

**TOPICS** Statements of account • Selling accounts • Advice on current accounts

**AUDIOS** © A 3.2–3.3

**KMK-AUFGABEN** Interaktion, Stufe III

## B | Dealing with customers 32

**TOPICS** Professional customer care • General enquiries and providing assistance • Dealing with negative feedback

**AUDIOS** © A 1.7–1.8

**KMK-AUFGABEN** Rezeption Leseverstehen, Stufe II



## 3 | Methods of payment 40

**TOPICS** Money transactions and SEPA • Advanced counselling

**AUDIOS** © A 3.4

**KMK-AUFGABEN** Rezeption Leseverstehen, Stufe IV



## C | Telephoning 48

**TOPICS** Handling phone calls • Taking and leaving a message • Modern business communication by telephone

**AUDIOS** © A 1.9–1.12

**KMK-AUFGABEN** Rezeption Leseverstehen, Stufe III

## 4 | Debit and credit cards 56

**TOPICS** Explaining card details • Advising clients • Avoiding risk • Credit cards as a type of loan

**AUDIOS** © A 3.5–3.6

**KMK-AUFGABEN** Interaktion, Stufe III



## D | Business correspondence 64

**TOPICS** E-mails • Business letters

**AUDIOS** © A 1.27

**KMK-AUFGABEN** Produktion / Mediation, Stufe II, III

## 5 | Personal loans 72

**TOPICS** Types of personal loan • Advising clients about loans • Risks of personal borrowing

**AUDIOS** © A 3.7

**KMK-AUFGABEN** Produktion / Mediation, Stufe III

## E | Meetings and presentations 80

**TOPICS** Business meetings • Presenting in English

**AUDIOS** © A 1.14 – 1.17

**KMK-AUFGABEN** Interaktion, Stufe III

## 6 | Corporate loans 88

**TOPICS** Business plan • Loan application process •  
Balance sheet • Collateral

**AUDIOS** © A 3.8

**KMK-AUFGABEN** Mediation, Stufe III

## F | Working abroad 96

**TOPICS** Work experience abroad • Job adverts •  
Application documents • The job interview

**AUDIOS** © A 1.18 – 1.20

**KMK-AUFGABEN** Rezeption Hörverstehen, Stufe II

## 7 | Types of investment 104

**TOPICS** Savings accounts • Shares • Bonds • Mutual  
funds

**AUDIOS** © A 3.9

**KMK-AUFGABEN** Mediation, Stufe III; Rezeption  
Leseverstehen, Stufe III; Rezeption Hörverstehen,  
Stufe III



## 8 | International trade 112

**TOPICS** The world economy • Banks in international  
trade • Risks • Documents used in foreign  
trade • Means of payment

**AUDIOS** © A 3.10

**KMK-AUFGABEN** Rezeption Leseverstehen, Stufe III



## 9 | Marketing 120

**TOPICS** The extended marketing mix • Adverts •  
Customer satisfaction

**AUDIOS** © A 3.11

**KMK-AUFGABEN** Mediation, Stufe III

## 10 | Risk 128

**TOPICS** Discussing risk • Risk management and  
prevention • Financial globalisation and the  
Internet

**AUDIOS** © A 3.12

**KMK-AUFGABEN** Rezeption Hörverstehen, Stufe III

Videos, Anhang, Symbole ►

### 🌐 Üben aktiv: Online Grammatiktraining

Modul A: d8e5pt

Modul D: ga5g9y

Modul B: 52u4a9

Modul E: n9k3ch

Modul C: h8m67v

Modul F: g6b7dh

Die Module A–F legen den Schwerpunkt auf die  
Skills zu Business Communication.

### Milestones Online-Grammatik

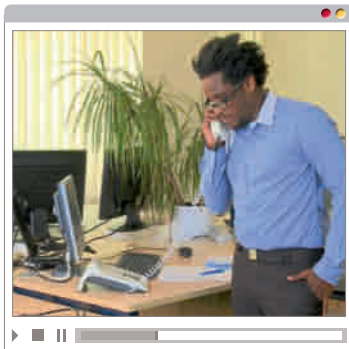
Grammar files: 636aa3

### Milestones-Vokabel Online

Banking-Code: Talking vocabulary: xc4rw7

Videotraining: Englische Aussprache: n633sn

Videos, Anhang, Symbole →



📺 V 1 Telephoning



📺 V 2 Job interview



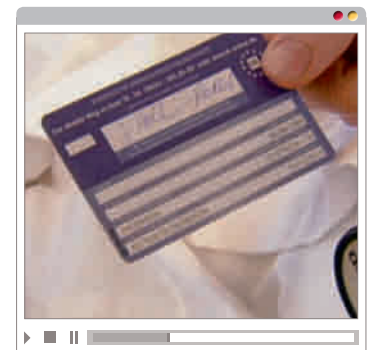
📺 V 3 Chronicle of the financial crisis



📺 V 4 ECB



📺 V 5 Economic impact of flooding



📺 V 6 Travel insurance

## Appendix

KMK-Prüfungssatz	139
Documents in foreign trade	144
Incoterms 2010®	145
Role cards	148
Phrases	159
Chronological word list	178
Alphabetical word list	195
Maps	204
Bild- und Textquellenverzeichnis	206
Glossary of banking terms	208






## KMK Fast Track

Kompetenzen	Modul	Seite	Kompetenzen	Modul	Seite
<b>Rezeption Hörverstehen</b>			<b>Mediation</b>		
Stufe II	F	103	Stufe II	A	22
Stufe III	1	13	Stufe III	5	79
Stufe III	7	111	Stufe III	6	95
Stufe III	10	132	Stufe III	7	106
<b>Rezeption Leseverstehen</b>			Stufe III	9	126
Stufe II	1	15	<b>Interaktion</b>		
Stufe II	B	35	Stufe III	2	29
Stufe III	C	54	Stufe III	4	63
Stufe III	7	109	Stufe III	E	87
Stufe III	8	116	<b>Produktion / Mediation</b>		
Stufe IV	3	47	Stufe II	D	70
			Stufe III	D	71

## Modulelemente

<b>IN THIS MODULE:</b>	Lernziele
<b>WORD BANK</b>	Schlüsselvokabular
<b>LANGUAGE BOX</b>	Vertiefung von Wortschatz und Grammatik
<b>INFO BOX</b>	Hintergrundinformationen
<b>INTERCULTURAL BOX</b>	Interkulturelle Hinweise für internationale Kommunikation
<b>Video Lounge</b>	Aufgaben zu authentischen Videos (die Videos und die Videoskripte befinden sich im Lehrerhandbuch)
→ Phrases: Telephoning	Verweis auf Phrases (Telephoning) im Anhang

## Symbole

 <b>A 1.10</b>	Audioverweis mit Tracknummer (CD1–Track 10)
P, M, I, R	Produktion, Mediation, Interaktion, Rezeption
	Anspruchsvollere Aufgabe (advanced)
	Aufgabe mit Internetrecherche
	Partner- und Gruppenaufgaben
 d8e5pt	Grammatiktraining online über <a href="http://www.klett.de">www.klett.de</a>
<b>KMK III</b>	Aufgabe zur Vorbereitung auf die Prüfung des KMK-Fremdsprachenzertifikats (Niveaustufe III)