

1 | The insurance industry 8

TOPICS What is insurance? • Working in the insurance industry • Classes of insurance • Travel insurance

AUDIOS © A 2.1–2.3

KMK-AUFGABEN Rezeption, Stufe III

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 | Home insurance 24

TOPICS Building insurance • Contents insurance • An insurance claim

AUDIOS © A 2.4–2.5

KMK-AUFGABEN Mediation, Stufe II

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, Stufe II



3 | Accident insurance 40

TOPICS Statutory accident insurance in Germany • Personal accident insurance • Reporting a claim • Accident insurance abroad

AUDIOS © A 2.6–2.7

KMK-AUFGABEN Rezeption, Stufe III

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, Stufe III

4 | Health insurance 56

TOPICS Statutory health insurance in Germany • Private health insurance in Germany • Health insurance in other countries

AUDIOS © A 2.8–2.9

KMK-AUFGABEN Rezeption, Stufe II; Interaktion, Stufe II

D | Business correspondence 64

TOPICS E-mails • Business letters

AUDIOS © A 1.13

KMK-AUFGABEN Produktion / Mediation, Stufe II, III

5 | Liability insurance 72

TOPICS Types of liability insurance • Personal liability insurance • Claims • Compensation culture

AUDIOS © A 2.10–2.11

KMK-AUFGABEN Produktion, 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 | Motor insurance 88

TOPICS Categories of motor insurance • Calculating premiums • Claims and customer service

AUDIOS © A 2.12 – 2.13

KMK-AUFGABEN Produktion, 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, Stufe II

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

Insurance-Code: Talking vocabulary: c487dy

Videotraining: Englische Aussprache: n633sn

7 | Life insurance 104

TOPICS The European life insurance industry • Client contacts • Types of life insurance policy • Dealing with claims

AUDIOS © A 2.14 – 2.17

KMK-AUFGABEN Rezeption, Stufe II

8 | Incoterms® 2010 and reinsurance 112

TOPICS Incoterms® 2010 • Reinsurance • Types of reinsurance

AUDIOS © A 2.18

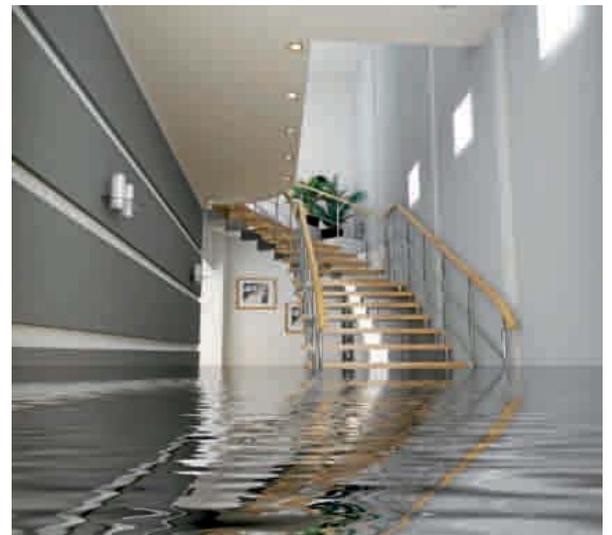
KMK-AUFGABEN Produktion, Stufe III

9 | Business insurance 120

TOPICS Key areas of business insurance cover • Choosing business insurance cover • Insurance fraud

AUDIOS © A 2.19 – 2.20

KMK-AUFGABEN Mediation, Stufe III



10 | Risk 128

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

AUDIOS © A 2.21

KMK-AUFGABEN Rezeption, Stufe III

Videos, Anhang, Symbole ►



V1 Telephoning



V2 Job interview



V3 Chronicle of the financial crisis



V4 ECB



V5 Economic impact of flooding



V6 Travel insurance

Appendix

KMK-Prüfungssatz	139
Role cards	143
Phrases	150
Chronological word list	170
Alphabetical word list	188
Bild- und Textquellenverzeichnis	198
Glossary of insurance terms	200

KMK Fast Track

Kompetenzen	Modul	Seite	Kompetenzen	Modul	Seite
Rezeption Hörverstehen			Mediation		
Stufe II	F	103	Stufe II	A	22
Stufe II	4	60	Stufe II	2	26
Stufe III	1	15	Stufe III	9	122
Stufe III	10	132	Produktion / Mediation		
Rezeption Leseverstehen			Stufe II	D	70
Stufe II	B	35	Stufe III	D	71
Stufe II	7	108	Produktion		
Stufe III	3	47	Stufe III	5	78
Stufe III	C	54	Stufe III	6	91
Interaktion			Stufe III	8	119
Stufe II	4	61			
Stufe III	E	87			

Modulelemente

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

Symbole

 A 1.10	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 www.klett.de
KMK III	Aufgabe zur Vorbereitung auf die Prüfung des KMK-Fremdsprachenzertifikats (Niveaustufe III)