



Nicos Weg – A2

Lehrerhandreichung und Übungen

(7) Digitales Leben | Reklamation

Pepe sitzt mit Headset und Laptop in seinem Hotelzimmer und arbeitet. Doch die Geschäfte scheinen nicht besonders gut zu laufen. Ein Kunde beschwert sich und Pepe hat ein großes Problem ...

Vor dem Sehen (15 Minuten | Plenum | Sprechen):

Leiten Sie das Thema Reklamation mit dem Thema *Onlineshopping* ein. Fragen Sie die Teilnehmer und Teilnehmerinnen (TN), wie oft sie im Internet einkaufen, was sie kaufen, ob es schon öfter Probleme mit der bestellten Ware gab und ob sie schon einmal etwas reklamieren mussten? Wenn Sie möchten, können Sie die Aufgabe weiter ausbauen: Geben Sie den TN grüne und rote Kärtchen. Auf die grünen Kärtchen schreiben die TN die Vorteile, auf die roten die Nachteile von Onlineshopping. Die TN präsentieren ihre Argumente und hängen die Karten im Kursraum neben ein Plakat auf, auf dem *Onlineshopping* steht.

Während des Sehens (10 Minuten | Plenum | Hörverstehen):

Machen Sie die TN darauf aufmerksam, dass es in der Folge um eine Reklamation geht. Teilen Sie den Kurs in Gruppe A und B. Gruppe A konzentriert sich darauf, was der Kunde am Telefon sagt, Gruppe B, was Pepe antwortet. Beide Gruppen machen sich Notizen. Gruppe A vergleicht untereinander die Antworten, ebenso Gruppe B. Schauen Sie dann das Video noch einmal.

Nach dem Sehen (10 Minuten | Plenum | Sprechen):

Sammeln Sie gemeinsam die Redemittel aus dem Video an der Tafel. Ergänzen Sie ggf. weitere Redemittel. In der Tabelle finden Sie mögliche Antworten aus dem Video.

Kunde	Pepe
<i>Ich möchte mich beschweren.</i>	<i>Entschuldigung, ich war beschäftigt.</i>
<i>Ich bin extrem unzufrieden.</i>	<i>Ich verstehe Ihr Problem.</i>
<i>Die App funktioniert nicht.</i>	<i>Wir können x nach Ihren Wünschen ändern.</i>
<i>Unsere Zusammenarbeit ist beendet.</i>	<i>Das ist Ihr gutes Recht.</i>
<i>Ich möchte x umtauschen.</i>	<i>Das ist leider nicht möglich.</i>
<i>Die Rechnung habe ich noch.</i>	
<i>Habe ich eine Rückgabegarantie?</i>	

Weitere Aktivitäten und Tipps:

Lassen Sie jetzt je einen/eine TN aus Gruppe A und einen/eine aus Gruppe B mit den gesammelten Redemitteln gemeinsam einen Reklamationsdialog schreiben.



Nicos Weg – A2

Lehrerhandreichung und Übungen

(7) Digitales Leben | Reklamation

Übung 1: Die Beschwerde

Lies dir den Dialog zwischen Pepe und seinem Kunden durch. Der Kunde ist unzufrieden und beschwert sich. Was ist richtig?

Kunde: Ich möchte mich beschweren.

Pepe: Ja, das haben Sie in der Mail schon geschrieben.

Kunde: Ich bin extrem unzufrieden. Die App funktioniert nicht. Die Webseite ist viel zu unübersichtlich. Wie soll man sich denn da noch orientieren?

Pepe: Ich verstehe Ihr Problem. Wir können die Webseite nach Ihren Wünschen ändern.

Kunde: Sie ändern gar nichts mehr. Unsere Zusammenarbeit ist beendet.

Pepe: Aber Herr Troyzig ...

Kunde: Die Tablets, die Sie uns empfohlen haben: auch Mist! Die sind viel zu langsam. Ich möchte sie umtauschen. Die Rechnung habe ich noch.

Pepe: Das ist Ihr gutes Recht ...

Kunde: Was soll das heißen? Ich bekomme doch mein Geld zurück, oder? Ich habe doch eine Rückgabegarantie?

Pepe: Das ist leider nicht möglich, Herr Troyzig.

Wähl die richtige Antwort.

1. Der Kunde beschwert sich bei Pepe. Das heißt, dass er ...
 - a) Probleme mit den Produkten hat und sie nicht funktionieren.
 - b) keine Probleme mit den Produkten hat und sie funktionieren.
2. Der Kunde möchte die Tablets umtauschen. Das heißt, dass er ...
 - a) die alten Tablets zurückgeben und neue Tablets haben möchte.
 - b) keine Tablets mehr haben möchte.



Nicos Weg – A2

Lehrerhandreichung und Übungen

(7) Digitales Leben | Reklamation

Übung 2: Mein Handy funktioniert nicht!

Bring die Sätze in die richtige Reihenfolge und schreib den Dialog.

Ordne die Sätze in die richtige Reihenfolge.

Dann kommen Sie zu uns ins Geschäft und wir reparieren das.

Zuerst brauchen wir die Rechnung und die Garantie.

Okay, dann komme ich morgen zu Ihnen. Auf Wiederhören

Guten Tag. Was kann ich für Sie tun?

Auf Wiederhören.

Hallo. Das Handy geht nicht an.

Das möchte ich reklamieren.

Die Rechnung und die Garantie habe ich.

Nicos Weg – A2

Lehrerhandreichung und Übungen

(7) Digitales Leben | Reklamation

Übung 3: Worüber kann man sich noch beschweren?

Hier siehst du Bilder von Situationen, in denen sich Kunden oder Gäste beschweren. Welche Sätze passen zu den Bildern, welche passen nicht?

Wähl die richtigen Aussagen. Mehrere Aussagen sind richtig.

	<ul style="list-style-type: none"> a) Der Mann ist im Geschäft und beschwert sich. b) Der Mann ruft beim Kundenservice an und beschwert sich. c) Er ist sehr zufrieden mit seinem neuen Ofen. d) Er ist sehr unzufrieden mit seinem neuen Ofen. e) Der Ofen funktioniert super. f) Der Ofen funktioniert nicht.
<p>Die Suppe ist kalt!</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Die Gäste sind im Restaurant und sprechen mit dem Kellner. b) Die Gäste sind im Restaurant und sprechen mit dem Koch. c) Sie beschweren sich über das Essen. d) Ihnen schmeckt das Essen heute sehr gut.
<p>Schreckliche Frisur!</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Der Kunde sitzt beim Friseur und freut sich. b) Der Kunde ist beim Friseur und ärgert sich. c) Der Friseur hat die Haare nicht gut geschnitten. d) Der Friseur hat die Haare gut geschnitten. e) Der Kunde macht dem Friseur Komplimente: „Tolle Frisur!“ f) Der Kunde beschwert sich: „Schreckliche Frisur!“