



Nicos Weg | A2

نص الحوار و المفردات

Reklamation | الحياة الرقمية (7)

يدير بيبي أعماله من غرفته في الفندق مستخدماً الكمبيوتر وسماعة الأذن. يبدو أن أنشطته التجارية لا تسير بشكل جيد. أحد الزبائن ليس راضياً عن الخدمة ويبدو أن بيبي سيواجه مشكلة كبيرة...

نص الحوار

PEPE:

Mailbox speichern. So, der Nächste ...

KUNDE:

Ja?

PEPE:

Guten Tag, González hier ...

KUNDE:

Na endlich! Wissen Sie, wie oft ich heute schon angerufen habe?

PEPE:

Entschuldigung, ich war **beschäftigt**.

KUNDE:

Das hoffe ich. Ich möchte **mich beschweren**.

PEPE:

Ja, das haben Sie in der Mail schon geschrieben.

KUNDE:

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

PEPE:

Ich verstehe Ihr Problem. Wir können die Website nach Ihren **Wünschen** ändern.

KUNDE:

Sie ändern gar nichts mehr. Unsere Zusammenarbeit ist beendet.



Nicos Weg | A2

نص الحوار و المفردات

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 hab ich noch.

PEPE:

Das ist Ihr gutes Recht ...

KUNDE:

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

PEPE:

Das ist leider nicht möglich, Herr Troyzig.

KUNDE:

Nicht möglich? Das werden wir ja sehen!

PEPE:

Der Nächste ...



Nicos Weg | A2

نص الحوار و المفردات

مفردات (من نص الحوار والدرس)

beschäftigt – مشغول
beschäftigter, am beschäftigtsten

sich beschweren – اشتهكى
beschwert, beschwerte, hat beschwert

die Frisur, die Frisuren – تسريحة شعر

die Garantie, die Garantien – ضمان؛ كفالة

der Haarschnitt, die Haarschnitte – قصة شعر

der iPod, die iPods – أي بود؛ مشغل صوتيات محمول

der Kundenservice, die Kundenservices – خدمة العملاء

der Monitor, die Monitore – شاشة الحاسوب

etwas neu starten – أعاد تشغيل
startet, startete, hat gestartet

das Notebook, die Notebooks – حاسوب محمول
aus dem Englischen

ein Problem lösen – حل مشكلة
löst, löste, hat gelöst

die Reklamation, die Reklamationen – شكوى

etwas reklamieren – قَدَم شكوى
reklamiert, reklamierte, hat reklamiert

die Reparatur, die Reparaturen – تصليح؛ صيانة

etwas reparieren – أصلح
repariert, reparierte, hat repariert

der Techniker, die Techniker – فني؛ اختصاصي تقني



Nicos Weg | A2

نص الحوار و المفردات

die Technikerin, die Technikerinnen – فنية؛ اختصاصية تقنية

etwas um|tauschen – بَدَّلَ

tauscht um, tauschte um, hat umgetauscht

unübersichtlich – غير واضح

unübersichtlicher, am unübersichtlichsten

unzufrieden – غير راضٍ؛ مسيء

unzufriedener, am unzufriedensten

der Wunsch, die Wünsche – رغبة

zufrieden – راضٍ

zufriedener, am zufriedensten