



## Nicos Weg | A2

Script and vocabulary

---

### (7) Digital life | Reklamation

**Pepe is sitting with a headset and laptop working in his hotel room. But business doesn't seem to be going all that well. A customer is complaining and Pepe has a big problem...**

#### Script

**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

Script and vocabulary

---

**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

Script and vocabulary

---

## Vocabulary (from script and lesson)

**beschäftigt** – busy; occupied  
beschäftigter, am beschäftigtsten

**sich beschweren** – to complain  
beschwert, beschwerte, hat beschwert

**die Frisur, die Frisuren** – hairstyle; haircut

**die Garantie, die Garantien** – warranty

**der Haarschnitt, die Haarschnitte** – hair cut

**der iPod, die iPods** – iPod

**der Kundenservice, die Kundenservices** – customer service

**der Monitor, die Monitore** – screen; monitor

**etwas neu starten** – to start something new  
startet, startete, hat gestartet

**das Notebook, die Notebooks** – notebook computer; laptop  
aus dem Englischen

**ein Problem lösen** – solve a problem  
löst, löste, hat gelöst

**die Reklamation, die Reklamationen** – complaint

**etwas reklamieren** – to complain  
reklamiert, reklamierte, hat reklamiert

**die Reparatur, die Reparaturen** – repair; reparation

**etwas reparieren** – to repair something  
repariert, reparierte, hat repariert

**der Techniker, die Techniker** – technician (male)



## Nicos Weg | A2

Script and vocabulary

---

**die Technikerin, die Technikerinnen** – technician (female)

**etwas um|tauschen** – to exchange something

tauscht um, tauschte um, hat umgetauscht

**unübersichtlich** – unclear

unübersichtlicher, am unübersichtlichsten

**unzufrieden** – dissatisfied; unhappy

unzufriedener, am unzufriedensten

**der Wunsch, die Wünsche** – wish

**zufrieden** – satisfied; happy

zufriedener, am zufriedensten