

5 | Gebäudereinigung | Abnahme

Der Gebäudereiniger Herr El Kart geht mit dem Kunden die einzelnen Stationen der Arbeiten ab. Der Kunde ist sehr zufrieden mit dem Ergebnis und unterschreibt den Arbeitszettel. Danach vereinbaren sie den nächsten Termin.

Manuskript

ABDELMALEK EL KART:

So, Ihr Graffiti ist entfernt.

HERR PIEPENBROCK:

Sehr schön gemacht, sehr gut!

ABDELMALEK EL KART:

Die Fassade da oben, die Glasreinigung ist auch fertig gemacht.

HERR PIEPENBROCK:

Sehr schön.

ABDELMALEK EL KART:

Dann müssen wir uns nur noch den Teppich angucken. So, der Fleck ist weg, der Teppich sieht wie neu aus.

HERR PIEPENBROCK:

Das ist sehr schön gemacht, gefällt mir sehr gut.

ABDELMALEK EL KART:

Das ist schön, freut mich. Also, wir haben uns jetzt die ganzen Positionen angeguckt, Position eins: Graffitientfernung. Position zwei: Fassadenreinigung. Haben wir ja auch kontrolliert. Glasreinigung haben wir ja auch kontrolliert.

Teppichshampoonierung haben wir jetzt auch kontrolliert. Brauch ich noch bitte ein **Autogramm.**

HERR PIEPENBROCK:

Ja natürlich.

ABDELMALEK EL KART:

So, vielen Dank. Müssen wir noch einen **Termin vereinbaren** wegen der Glasreinigung?

HERR PIEPENBROCK:

Ja, ich denke 14.8., das ist ein Montag. Wird es dann werden.

ABDELMALEK EL KART:

Kein Problem, halten wir fest.

HERR PIEPENBROCK:

Halten wir so fest.

ABDELMALEK EL KART:

Also vielen Dank.

HERR PIEPENBROCK:

Alles klar, bis 14.8.!

ABDELMALEK EL KART:

Danke, schönen Tag noch!

HERR PIEPENBROCK:

Schönen Tag noch, tschüss!

Glossar

Abnahme, -n (f.)	hier: die Kontrolle, ob eine Arbeit gut gemacht wurde
Arbeitszettel, - (m.)	ein Stück Papier, auf dem steht, wie viel, wann und was jemand gearbeitet hat
Autogramm, -e (n.)	hier: die Unterschrift
berechtigt	hier: begründet, verständlich
Beschwerde, -n (f.)	hier: die Tatsache, dass man offiziell einer Person sagt, dass etwas nicht gut gemacht wurde
sich beschweren	sagen, dass man mit etwas nicht zufrieden ist
blitzblank	sehr sauber
sich an etwas gewöhnen	hier: durch das Wiederholen von etwas (z. B. einer Tätigkeit) damit vertraut werden und es nicht mehr als neu empfinden
gründlich	hier: so, dass jemand so arbeitet, dass er keine Fehler macht
Reklamation, -en (f.)	das Zurückgeben oder Umtauschen einer Ware, die nicht so ist, wie sie sein soll
schwindelfrei	so, dass man kein Problem damit hat, an hoch gelegenen Orten zu sein und nach unten zu schauen

einen Termin vereinbaren	einen bestimmten Zeitpunkt festlegen, an dem man gemeinsam etwas bespricht, entscheidet oder tut
etwas unterschreiben	seinen eigenen Namen unter ein wichtiges Dokument (z. B. eine Rechnung oder einen Vertrag) schreiben
Unterschrift, -en (f.)	der eigene Name, den man z. B. auf ein wichtiges Dokument schreibt, um zu sagen, dass man mit etwas einverstanden ist oder etwas gelesen hat
Unverschämtheit, -en (f.)	die Frechheit; das unangebrachte, taktlose Verhalten
Unzufriedenheit (f., nur Singular)	die Tatsache, dass jemand mit etwas nicht einverstanden oder glücklich ist
verständlich	deutlich, klar
Zeitdruck (m., nur Singular)	die Tatsache, dass man für etwas (z. B. einen Auftrag oder eine Aufgabe) nur sehr wenig Zeit hat
Ich brauche mindestens noch ...	verwendet, um jemandem zu sagen, dass man eine noch eine bestimmte Zeitdauer oder mehr für etwas benötigt
Das ist doch selbstverständlich.	verwendet, um höflich auf einen Dank zu reagieren
Es freut mich, dass Sie zufrieden sind.	verwendet, um höflich auf ein Lob für die Arbeit zu reagieren

Das haben wir gern gemacht.	verwendet, um höflich auf einen Dank zu reagieren
Das freut uns. Kommen Sie gerne wieder auf uns zu.	verwendet, um positiv auf ein Lob für die Arbeit zu reagieren und den Kunden aufzufordern, beim nächsten Mal wiederzukommen
Es ist so, dass ...	verwendet, um mit einer genaueren Erklärung zu beginnen
Ich verstehe, dass Sie verärgert sind.	hier: verwendet, um Verständnis für Kritik auszudrücken und so einen Kunden zu beruhigen
Das ist verständlich.	hier: verwendet, um Verständnis auszudrücken und jemanden zu beruhigen
Das ist wirklich unglücklich gelaufen.	verwendet, um zu sagen, dass ein Fehler passiert ist
Wir finden eine Lösung.	hier: verwendet, um auf Kritik zu reagieren und auszudrücken, dass man sich um ein Problem kümmert
Wir sorgen dafür, dass ...	hier: verwendet, um auszudrücken, dass man sich um etwas kümmern wird
Wir kümmern uns sofort darum.	hier: verwendet, um auf Kritik zu reagieren und auszudrücken, dass man direkt anfängt, nach Lösungen zu suchen