



1 Heute ist sicher meine Zeitschrift in der Post.

a Sehen Sie das Foto an. Warum liest die Frau diese Zeitschrift?

▶ 113 b Was ist richtig? Hören Sie und kreuzen Sie an.
Mehrere Lösungen können richtig sein.

- 1 Frau Appeldorn findet Werbung Rechnungen
 ein Rätselheft das Magazin *Auto & LKW* in ihrem Briefkasten.
- 2 Sie hat ein Rätselheft das Magazin *Auto & LKW* abonniert.
- 3 Der Verlag hat ihr das Magazin schon mehrfach zum ersten Mal geschickt.

2 Lesen Sie Zeitschriften? Wenn ja, welche?

Jugendzeitschrift | Fernsehzeitschrift | Reisemagazin | Nachrichtenmagazin | ...

Hören/Sprechen:

reklamieren: Das ist wirklich sehr ärgerlich.;
Gesprächsstrategien am Telefon: Bleiben Sie bitte am Apparat!

Lesen/Schreiben:

Reklamation

Wortfeld: Kundenservice

Grammatik: Konjunktionen obwohl, trotzdem

▶ 114 **3 Drücken Sie bitte die „3“ für persönliche Beratung.**

a Hören Sie und kreuzen Sie an.

- 1 Frau Appeldorn ruft beim Verlag an, weil sie schon wieder die falsche Zeitschrift bekommen hat. weil sie die Zeitschrift *Auto & LKW* kündigen möchte.
- 2 Frau Appeldorn wird ein paarmal durchgestellt und hat am Schluss die zuständige Person am Apparat. erreicht die zuständige Person nicht.



b Hören Sie noch einmal und sortieren Sie.

- Eine Mitarbeiterin verbindet Frau Appeldorn mit dem Kundenservice.
- Frau Appeldorn drückt die „3“ und hält ihre Kundennummer bereit.
- Eine automatische Ansage gibt Auskünfte.
- Frau Appeldorn erhält die Durchwahl, weil der Kollege gerade Mittagspause macht.
- Frau Appeldorn ist mit dem falschen Mitarbeiter verbunden.

AB **4 Am Telefon**

noch einmal?

a Ergänzen Sie die Tabelle.

KOMMUNIKATION
Guten Tag, Sie sind verbunden mit ... | Könnten Sie bitte später noch einmal anrufen? Ich gebe Ihnen die Durchwahl: Das ist die ... | Kann sie/er Sie zurückrufen? | Firma ..., womit können wir Ihnen helfen? | Oh, das tut mir leid, da sind Sie hier leider falsch. Moment, ich verbinde Sie mit meiner Kollegin / meinem Kollegen. Bleiben Sie bitte am Apparat. | Firma ..., mein Name ist ..., was kann ich für Sie tun? | Geben Sie mir bitte Ihre Telefonnummer. Frau/Herr ... ruft zurück. | Frau/Herr ... spricht gerade. Ihr/Sein Anschluss ist besetzt. | Für Reklamationen/Bestellungen/Produktinformationen muss ich Sie mit der Abteilung ... verbinden. Einen Moment bitte! Ich stelle Sie durch. | Hören Sie, Frau/Herr ..., es tut mir sehr leid, aber die Kollegin / der Kollege ist gerade zu Tisch / außer Haus / in einer Sitzung. | Kann ich ihr/ihm etwas ausrichten?

Was sagen Sie am Telefon, wenn ...	
① ... Sie ein Gespräch einleiten	Guten Tag, Sie sind verbunden mit ...
② ... der Anrufer bei Ihnen falsch ist / Sie ihn weiterverbinden	
③ ... die zuständige Person nicht da / nicht erreichbar ist	

b Anruf beim Kundenservice. Arbeiten Sie zu zweit auf Seite 84.

5 Einen Augenblick bitte – wir sind gleich für Sie da!

▶ 115 **a Hören Sie und beantworten Sie die Fragen.**

Beruf

- 1 Warum ruft der Verlag Frau Appeldorn an?
- 2 Wie finden Sie die Reaktion von Frau Appeldorn?

b Was haben Sie zuletzt reklamiert? Erzählen Sie.

Mediengruppe Nord
ABC-Straße 12
20354 Hamburg

fehlenden Ausgaben der Zeitschr

Mit freundlichen Grüßen

Siglinde Appeldorn

Buchholz, 16. Juni 20..

Mit freundlichen Grüßen

Siglinde Appeldorn

P.S.: Eine Kopie dieses Briefes

Empfänger

Grüßformel

Ort & Datum

Unterschrift

AB **6** Ich bin mit Ihrem Service nicht zufrieden.

Diktat

a Was passt? Sehen Sie den Brief an und notieren Sie die passenden Wörter aus dem Bildlexikon.

- ① SIGLINDE APPELDORN – WALDVÖGELEINSTR. 64 – 12345 BUCHHOLZ
Mediengruppe Nord
- ② ABC-Straße 12
20354 Hamburg
- ③ Buchholz, 16. Juni 20.. ④
- ⑤ **Mein Schreiben vom 10. Mai, mein Anruf vom 15. Juni**
- ⑥ Sehr geehrte Damen und Herren,
seit zwei Monaten bekomme ich statt der von mir abonnierten Zeitschrift „Rätselwelt“ das Magazin „Auto & LKW“ zugeschickt. Obwohl ich Ihnen das mehrfach telefonisch und schriftlich erklärt habe, hat sich bis heute nichts geändert. Ich fordere Sie nun zum letzten Mal auf, dass Sie mir ab sofort wieder die richtige Zeitschrift „Rätselwelt“ senden. Bitte schicken Sie mir bis spätestens 25. Juni auch die fehlenden Ausgaben. Zu Ihrer Information: Bis ich die von mir abonnierte Zeitschrift wieder erhalte, bezahle ich mein Abonnement selbstverständlich nicht mehr.
Ich muss Ihnen leider sagen, dass ich mit Ihrem Service nicht zufrieden bin. Trotzdem können Sie mich als Abonnentin behalten, wenn ich spätestens nächste Woche alle fehlenden Ausgaben der Zeitschrift „Rätselwelt“ von Ihnen bekomme.
- ⑦ Mit freundlichen Grüßen
- ⑧ *Siglinde Appeldorn*
P.S.: Eine Kopie dieses Briefes geht an Ihre Abteilung Kundenzufriedenheit.

1 - Absender
2 -

b Lesen Sie den Brief noch einmal und korrigieren Sie die Sätze.

- 1 Frau Appeldorn schreibt den Brief, weil sie seit zwei Monaten keine Zeitschrift bekommt.
- 2 Mit diesem Brief beschwert sie sich zum ersten Mal schriftlich beim Verlag.
- 3 Der Verlag soll ihr die fehlenden Rätselhefte nicht mehr senden.

c Ergänzen Sie *obwohl* oder *trotzdem*. Hilfe finden Sie in dem Brief in a.

GRAMMATIK **Problem/Grund** **Entscheidung/Folge (unerwartet)**
Ich habe Ihnen das mehrfach erklärt. _____ hat sich bis heute nichts geändert.

GRAMMATIK **Problem/Grund** **Entscheidung/Folge (unerwartet)**
_____ ich Ihnen das mehrfach erklärt habe, _____ hat sich bis heute nichts geändert.

d Gegensätze finden: *Trotzdem* ... Arbeiten Sie zu zweit auf Seite 84.

Spiel & Spaß

AB

7 Eine Reklamation schreiben

Spiel & Spaß

a Lesen Sie die Anreden und Grußformeln und kreuzen Sie an.

Sehr geehrte Damen und Herren,
 Hallo Melina,
 Sehr geehrte Frau Zwickel,
 Sehr geehrter Herr Fischer,
 Liebe Sandra,
 Herzlichst Deine/Dein
 Mit freundlichen Grüßen
 Mit den besten Grüßen/Wünschen

formell informell

<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

b Schriftlich reklamieren: Lesen Sie die Aufgabe und machen Sie Notizen. Hilfe finden Sie auch in dem Brief auf Seite 29. Schreiben Sie dann einen formellen Brief an die Mediengruppe Nord.

Sie haben vor vier Wochen eine neue Zeitung abonniert. Sie haben immer noch keine Ausgabe erhalten. Sie haben schon zwei E-Mails geschickt. Schreiben Sie an den Verlag.

- Warum schreiben Sie?
- Was soll der Verlag tun?
- Was machen Sie, wenn das nicht bis nächste Woche passiert?

Obwohl ich Ihnen schon zwei E-Mails geschickt habe, habe ich noch keine Antwort erhalten. Das ist wirklich sehr ärgerlich. Ich möchte Sie auffordern, dass Sie mir ab sofort ... Bitte bestätigen Sie mir schriftlich, dass ... Ich muss leider sagen, dass ... Ihr Service / ... hat mich sehr enttäuscht. Trotzdem ... Wenn ich bis ... keine Zeitung bekomme / nichts von Ihnen höre, (dann) ...

KOMMUNIKATION

Audiotraining

GRAMMATIK

Konjunktionen: unerwartete Gegensätze

Hauptsatz + Nebensatz: **obwohl**Es hat sich bis heute nichts geändert, **obwohl** ich Ihnen das mehrfach erklärt **habe**.Hauptsatz + Hauptsatz: **trotzdem**Ich habe Ihnen das mehrfach erklärt. **Trotzdem** hat sich bis heute nichts geändert.

schriftlich reklamieren

Obwohl ich Ihnen schon zwei E-Mails geschickt habe, habe ich noch keine Antwort erhalten. Das ist wirklich sehr ärgerlich. Ich möchte Sie auffordern, dass Sie mir ab sofort ... Bitte bestätigen Sie mir schriftlich, dass ... Ich muss leider sagen, dass ... Ihr Service / ... hat mich sehr enttäuscht. Trotzdem ... Wenn ich bis ... keine Zeitung bekomme / nichts von Ihnen höre, (dann) ...

Karaoke

KOMMUNIKATION

Gesprächsstrategien am Telefon

Guten Tag, Sie sind verbunden mit ... Firma ..., mein Name ist ..., wie kann ich Ihnen helfen?
 Firma ..., womit können wir Ihnen helfen?
 Für Reklamationen/Bestellungen/Produktinformationen muss ich Sie mit der Abteilung ... verbinden. Einen Moment bitte! Ich stelle Sie durch. Oh, das tut mir leid, da sind Sie hier leider falsch. Moment, ich verbinde Sie mit meiner Kollegin / meinem Kollegen. Bleiben Sie bitte am Apparat. Hören Sie, Frau/Herr ..., es tut mir sehr leid, aber die Kollegin / der Kollege ist gerade zu Tisch / außer Haus / in einer Sitzung.
 Frau/Herr ... spricht gerade. / Ihr/Sein Anschluss ist besetzt.
 Könnten Sie bitte später noch einmal anrufen?
 Ich gebe Ihnen die Durchwahl: Das ist die ...
 Kann sie/er Sie zurückrufen?
 Kann ich ihr/ihm etwas ausrichten?