

## Lektion 12: Kundenservice

Folge 12: Super Service!

Bild 1

Ioanna: Hey, Lara! .....habe ich ja noch nie gesehen. Ist sie neu?

Lara: Ja. Ich habe sie vor .....gekauft.

Ioanna: Super! Sie war....., oder?

Lara: Nein, billig war sie nicht ...

Bild 2

Ioanna: Oh, da, sieh mal! was ist das denn?

Lara: Was denn?

Ioanna: Na, da! Die Tasche ist ja schon.....

Lara: Oh nein! Ich verstehe das nicht. Zu Hause war sie noch..... Nein!

Ioanna: Hhh! Was ist denn jetzt passiert!

Bild 3

Ioanna: Oh je! Warte, ich .....dir.

Lara: Danke! Oh Mann!.....!

Ioanna: Na, das müssen aber die in dem Laden ..... Hast du .....noch?

Lara: Na klar. Gleich .....geh ich hin.

Ioanna: Oh! In einer Minute fängt der Kurs an. Komm!

Bild 4

Lara: Guten Tag.

Verkäufer: Tag.

Lara: Entschuldigen Sie, bitte. Ich will Sie nicht .....stören.

Aber: .....Sie mir bitte helfen?

Verkäufer: Hm? Was kann ich denn für Sie tun?

Lara: Sehen Sie mal: .....habe ich .....hier bei Ihrem Kollegen .....

Verkäufer: Aha ...

Lara: Sie ist leider schon..... Sehen Sie? Schon nach einer Woche, das ist doch nicht....., oder?

Verkäufer: .....Sie mal!

Bild 5

Verkäufer: Das können Sie ganz leicht.....

Lara: Ich? ...

Verkäufer: Klar! Das geht ganz....., in.....

Lara: Ich glaube, Sie haben mich falsch verstanden. ....Sie das bitte machen?

Verkäufer: Ja gut. Das kostet dann aber.....!

Lara: Wie bitte? Ich soll.....?

Verkäufer: Na klar, die Tasche war doch.....

Lara: Nein! Das war kein Sonderangebot. Warten Sie. Sehen Sie: Da ist die Rechnung. Sonderangebot? Wo steht denn das? Könnten Sie mir das bitte.....?

Verkäufer: Tja ööhh ...

Bild 6

Verkäufer: Ja, okay! Dann .....wir die Tasche eben.....

Lara: Aha. Schön. ....brauchen Sie für die Reparatur?

Verkäufer: Na ja ... Sie bekommen die Tasche in etwa .....zurück.

Lara: Wie bitte?! Tut mir leid. ....kann ich nicht warten.

Verkäufer: Tja, was .....ich machen?

Lara: Könnten Sie mir einfach eine .....geben? Sie haben doch sicher noch so eine.

Verkäufer: Leider nein.

Lara: Okay! .....Sie mir dann bitte .....?

Verkäufer: Ihr Geld? Tja, öhm ...

Bild 7

Verkäufer: Warten Sie, öhm ...vielleicht .....wir die Tasche doch noch .....reparieren.

Lara: Jetzt gleich?

Verkäufer: Nein.

Lara: Wie lange .....es denn? Bis morgen?

Verkäufer: Hm, heute ist..... brauchen Sie die Tasche denn wieder?

Lara: .....

Verkäufer: Sagen wir..... Ab Dienstag können Sie die Tasche .....

Lara: Na gut, Würden Sie mir bitte eine .....geben?

Verkäufer: Öhm.....?...

Lara: Für.....

Verkäufer: Ja klar! Hier bitte:.....! Das gehört bei uns natürlich .....

Bild 8

Lara: Hallo, Ioanna! Tasche? Du, ich habe .....mehr. Ich habe jetzt nämlich eine..... Nein, das ist kein Spaß! Das ist „Service“! Ja genau: ein.....!