F2 Übung: Umtausch und Reklamation

▶ 39 **2 a) Malte und Lisa arbeiten in einem Laden für Outdoor-Ausrüstung. Heute war ein schwieriger Tag, denn ständig gab es Beschwerden von Kunden. Am Abend gehen sie noch zusammen in eine Kneipe. Hören Sie und kreuzen Sie an: Was ist richtig, was ist falsch?**

	richtig	falsch
1. Ein Kunde wollte sein Gepäck umtauschen.	☐	☒
2. Die Freundin des Kunden hatte Angst, dass das Zelt für ihr Gepäck zu klein ist.	☐	☐
3. Man braucht für einen Umtausch unbedingt den Kassenzettel.	☐	☐
4. Wenn man eine billigere Ware gegen eine teurere umtauscht, muss man die Differenz nachzahlen.	☐	☐
5. Der Kunde hat sich beschwert, weil sein Zelt so schmutzig geworden ist.	☐	☐
6. Das Zelt ist als wasserdicht empfohlen worden, aber nach einem Regen stand innen fünf Zentimeter hoch das Wasser.	☐	☐
7. Dieser Kunde ist der erste, der mit dem Zelt nicht zufrieden war.	☐	☐
8. Der Mann hat erzählt, dass er unter einem Wasserfall gezeltet hat.	☐	☐
9. Der Chef hat das Zelt nicht zurückgenommen, weil es so schmutzig war.	☐	☐
10. Der Kunde hat nicht alles zurückbekommen, weil er das Zelt eine Weile benützt hat.	☐	☐
11. Das Zelt kann jetzt nicht mehr verkauft, sondern nur vorgeführt werden.	☐	☐
12. Das Geschäft hat den Mann als Kunden verloren.	☐	☐

LIVEWORKSHEETS

▶ 40 **2 b) Jetzt sind Sie dran. Hören Sie und schreiben Sie die Antworten. Hören Sie dann noch einmal und antworten Sie auf die Fragen.**

1. Warum wollte ein Kunde sein 2-Mann-Zelt gegen ein 4-Mann-Zelt umtauschen?

   Weil seine Freundin Angst hatte, dass ihr Gepäck nicht ins Zelt passt.

2. Konnte der Kunde das Zelt auch ohne den Kassenzettel umtauschen?

3. Was passiert, wenn ein Kunde ein billigeres gegen ein teureres Zelt umtauscht?

4. Warum reklamiert der andere Kunde sein Zelt?

5. In was für einem Zustand war das Zelt, als der Kunde die Reklamation hatte?

6. Wie hat der Chef das Problem gelöst?

LIVEWORKSHEETS