

Siglinde Appeldorn – Waldvögeleinstr.

Mediengruppe Nord

● Absender

Mein Schreiben vom 10. Mai, mein A

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit zwei Monaten bekomme ich statt

● Anrede

Mein Schreiben vom 10. Mai, mein Anruf vo

Sehr geehrte Damen und Herren,

● Betreff

Mediengruppe Nord
ABC-Straße 12
20354 Hamburg

● Empfänger

fehlenden Ausgaben der Zeitschr

Mit freundlichen Grüßen

Siglinde Appeldorn

● Grußformel

LIVEWORKSHEETS

Buchholz, 16. Juni 20..

Mit freundlichen Grüßen

Siglinde Appeldorn

P.S.: Eine Kopie dieses Brie

● Ort & ● Datum ● Unterschrift

1 Heute ist sicher meine Zeitschrift in der Post.

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

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 | ...

LIVEWORKSHEETS

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.
① Eine automatische Ansage gibt Auskünfte.
○ Frau Appeldorn erhält die Durchwahl, weil der Kollege gerade Mittagspause macht.
○ Frau Appeldorn ist mit dem falschen Mitarbeiter verbunden.

4 Am Telefon

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?

LIVEWORKSHEETS

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	

S 84: Anruf beim Kundenservice:

Anruf beim Kundenservice: Spielen Sie zu zweit Telefongespräche.
Notieren Sie Sätze aus **4a** auf Seite 28, die Sie verwenden möchten.



1

Sie möchten das Nachrichtenmagazin *Aktuell* bestellen.
Sie rufen beim Verlag an.

Sie sind nicht zuständig.
Sie verbinden.
Kollegin: zu Tisch
Kunde: noch einmal anrufen

2

Sie haben eine Reklamation:
Die Zeitung ist seit zwei Tagen nicht gekommen.

Sie sind nicht zuständig.
Sie verbinden.
Kollege: Sitzung, ruft zurück / Telefonnummer?

LIVEWORKSHEETS

6 Ich bin mit Ihrem Service nicht zufrieden.

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.

LIVEWORKSHEETS

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.

7 Eine Reklamation schreiben

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

	formell	informell
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	○	○

LIVEWORKSHEETS

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?

KOMMUNIKATION

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) ...

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) ...

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?

LIVEWORKSHEETS

LIVEWORKSHEETS