

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 vorgekauft.

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, ichdir.

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

Ioanna: Na, das müssen aber die in dem Laden Hast dunoch?

Lara: Na klar. Gleichgeh 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 nichtstören.

Aber:Sie mir bitte helfen?

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

Lara: Sehen Sie mal:habe ichhier 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! Dannwir die Tasche eben.....

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

Verkäufer: Na ja ... Sie bekommen die Tasche in etwazurück.

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

Verkäufer: Tja, wasich machen?

Lara: Könnten Sie mir einfach einegeben? 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 ...vielleichtwir die Tasche doch nochreparieren.

Lara: Jetzt gleich?

Verkäufer: Nein.

Lara: Wie langees 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 einegeben?

Verkäufer: Öhm.....?...

Lara: Für.....

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

Bild 8

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