

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.

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.