Defekte an Geräten und Einrichtungen

Lektion 5

Vom Alltag ...

Und jetzt?



Mein Internet-Zugang funktioniert nicht mehr. Ohne den geht nichts. Bisher hat er funktioniert.

▲ Hast du schon mal ...?

Nein, ...

Hast du schon mal den Router überprüft?

Ja, ..., aber ...

- Nein, noch nicht.
- Ja, aber ich habe nichts gefunden. ▲ Dann empfehle ich dir, den mal zu überprüfen. ▲ Dann würde ich einen Fachmann zurate ziehen.

Was ist los? Was tun?

a) In Partnerarbeit: Was ist nicht in Ordnung? Was wissen Sie? Was bedeutet das für Sie?

die Stereoanlage der Elektroherd die Türsprechanlage der Internet-Zugang das Handy

Der/Das/Die fällt häufig aus. Der/Das/Die ist noch gar nicht so alt. Den hat neulich erst jemand überprüft. Daran ist dauernd etwas kaputt. Damit hatte ich schon öfter Probleme. der Scheibenwischer | Darüber habe ich mich schon oft geärgert. |

Den/Das/Die braucht man täglich. Dafür haben wir viel Geld gezahlt. Davon hängt viel ab. Darauf ist man angewiesen. So etwas braucht man. Ohne den/das/die geht es nicht.

Mein Elektroherd ist defekt. Ohne den kann ich nicht kochen. Daran ist dauernd etwas kaputt.

b) Zu zweit: Schildern Sie das Problem wie in a).

Ihr Partner fragt, was Sie unternommen haben, und gibt Ihnen einen Rat oder eine Empfehlung.

- Mein Scheibenwischer geht nicht mehr. Der war schon öfter kaputt. Ohne den kann ich bei Regen nicht fahren.
- Nein. Davon verstehe ich nichts. I Ja, die Sicherung ist in Ordnung. Dann musst du den Wagen mal in die Werkstatt bringen.

▲ Hast du mal im Sicherungskasten nachgesehen?

Ratschläge, Empfehlungen:

- sich die Bedienungsanleitung ansehen
- es dem Hausmeister sagen
- einen Fachmann zurate ziehen
- gründlich überprüfen lassen
- zurückgeben/ausbauen/reklamieren

Gr. S. 51, 1

... in den Beruf

Was ist los				
		gehört haben.		
Problem				
Frage				
Antwort				
Rat	Vera:	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
b) Schreib	en Sie, was Sie	gehört haben.		
Problem	Herr Werra	n:	(F) h	
Frage	Frau Roma	ni:		
Antwort	Herr Werra	n:		
Rat	Frau Roma	ni:		a
Welche Ma	aschine?	An der neuen Ma	aschine arbeiten <u>zw</u>	ei Techniker. Mit denen führen wir
a) Spielen Sie das Gespräch unten anhand des Lesetextes rechts.		den Großauftrag beteiligt. Mit den	den Großauftrag durch. Daran sind noch zwei andere Partnerfirmen beteiligt. Mit denen hat unsere GF einen Kooperationsvertrag abgeschlossen. Von dem hat Herr Braun kürzlich berichtet.	
Den Koo berichte) Machen ein Roll	et hat. Sie noch	Von den Montagearbeit men. Darüber wollen wi onskreis. Mit dem pfleg Entwicklungen. Von der	<u>erinnen</u> sind die <u>zw</u> r <u>auf der Messe</u> ber en wir den Austauso	Gr. S. 51, 2 vei Verbesserungsvorschläge gekom- richten. Da trifft sich <u>unser Innovati-</u> ch <u>über die neuesten</u> kürzlich berichtet
Vas ist da	nur los?	<u> </u>		
unsere Fa	hrzeuge die	anlage der Aufzug Mitarbeiter gungskräfte		beiten nicht richtig fällt/fallen us ist/sind defekt läuft/laufen
ein Gesprä überprüfe	äch führen e n zurückgeb	s dem Hausmeister sage en/ausbauen/reklamier	en die Geschäftsl en auf Fortbildu	leitung informieren gründlich ıng schicken versetzen/entlassen
n Partnera Problem be		rige Erfahrung angeben	, nach Maßnahme	n fragen, Empfehlung aussprechen.
Unsere I	Filialen machei	n viel weniger Umsatz. ch alle Umsatzzahlen?		
Ja, natü Dann m		ieschäftsleitung	● Das hoffe i	ich doch. en Sie die Zahlen noch einmal

überprüfen.

unterrichten.

Lektion 5

Kennst du Frau Robotna?

Übungen

Kennst du Frau Robotna? Nein? Hast du von der noch nichts gehört? Die musst du kennenlernen Ich stelle dich ihr vor. Ohne sie ist hier zu wenig los. Und mit ihr ist hier fast zu viel los. Manche lachen über sie, aber die meisten lachen mit ihr. Mit der mache ich dich bekannt. Kennst du Herrn Wunderlich?		
Kennen Sie die beiden neuen Hitarbeiter?		
•		
So oder so		
Welche Sätze haben ungefähr die gleiche Bedeut	ung?	
A Was wünschen Sie?	1 Welches Ergebnis haben Sie erzielt?	
B Was soll das heißen? C Der läuft und sieht gut aus.	2 Das hat bisher einwandfrei funktioniert.3 Wen könnte man da zurate ziehen?	
D Das fällt immer wieder aus.	4 Der ist in gutem Zustand.	
E Was ist dabei herausgekommen?	5 Welche Bedeutung hat das?	
F Damit hatten wir bisher keine Probleme. G Ich weiß nicht, wer uns helfen kann.	 6 Welches Anliegen möchten Sie vortrage 7 Davon sind wir abhängig. 	
H Darauf sind wir angewiesen.	8 Das ist defekt.	
Ein guter Rat		
Schreiben Sie wie im Beispiel.		
Das muss repariert werden.	c) Das Teil muss ersetzt werden.	
Ich empfehle Ihnen, das zu reparieren.		
Ich empfehle Ihnen, dass Sie das reparieren.	MANAGEMENT AND	
An Ihrer Stelle würde ich das reparieren.		
a) Das Gerät muss überprüft werden.	d) Die Lampe muss ausgeschaltet werden.	
Ich empfehle Ihnen,		
b) Die Teile müssen bestellt werden.	e) Der Auftrag muss erledigt werden.	

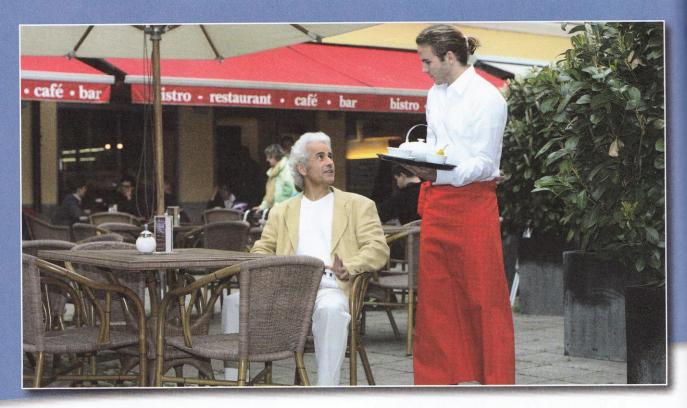
4	D
	SECOND

Hören und sprechen

- Mit Herrn Müller würde ich gern mal reden.
- Wieso mit dem?

Viele Pronomen und nicht wenige Präpositionen	
Setzen Sie ein wie im Beispiel.	
Die Ware kommt nicht. Auf die sind wir angewiese	
a) Herr Kolbe kommt nicht. Auf sind wir an	
b) Die Idee finde ich gut. Für bin ich auch. Ni	
c) Nehmen Sie den kleinen Schraubenzieher. Mit _	
d) Fragen Sie Herrn Köhler. Mit finden Sie o unmöglich wäre.	die Lösung. Es gibt nichts, was
e) Unsere Außendienstmitarbeiter sind gut. Ohne $_$	würde es uns schlecht gehen. Niemand
kann sich den Vertrieb vorstellen.	
Satzmelodie: Das funktioniert nicht.	
 a) Machen Sie bis zu drei Kreuze. b) Lesen Sie laut und mit der pass Hhm. Das funktioniert nicht. Da ist etwas nicht in Ordnung. Mal sehen, was es ist. c) Hören Sie, sprechen Sie noch nicht. d) Sprechen Sie nach. 	ruhig? entspannt froh? nervös?
Die Maschine, das Werkzeug, die Reinigungsgeräte	und der Gabelstapler
Die Maschine: Ich habe sie mir angesehen. Auf die können Sie sich verlassen. Ich habe sie schon lange. Die hat mich noch nie enttäuscht. Wir arbeiten alle damit.	Die Reinigungsgeräte:
Das Werkzeug: <u>Ich habe es</u>	Der Gabelstapler:
3	
3	
Andere Reihenfolge Beispiel:	Dass alles klappt, darauf sind wir angewiese Wir sind darauf angewiesen , dass alles blapp

c) Wie lange das noch gut geht, danach fragt kaum einer.



bestellt:	Spaghetti	
erwartet:	€ 2,80 Rückgeld	
verlangt:	Briefumschläge mit Fenster	
in Auftrag gegeben:	Austausch der Batterie	
gewünscht:	Fahrkarte einfach nach Berlin	
angeboten:	Termin um halb vier	
gefragt:	Kommen Sie zu dem Vortrag?	

Entschuldigen Sie bitte. Ich hatte eine einfache Fahrkarte verlangt. Sie haben mir aber eine Rückfahrkarte ausgestellt.

gebracht:	eine Gulaschsuppe
gegeben:	€ 1,80 Rückgeld
gegeben:	Briefumschläge ohne Fenster
in Rechnung gestellt:	Gerätereinigung
ausgestellt:	Hin- und Rückfahrkarte
notiert:	Termin um 16:30 Uhr
geantwortet:	Der interessiert mich nicht.

Die Ware hat € 7,20 gekostet. Ich hatte der Verkäuferin einen 10-Euro-Schein gegeben. Sie hat mir € 1,80 zurückgegeben. Ich habe sie auf den Irrtum aufmerksam gemacht und gesagt: " …"

5 Sie hatten etwas anderes verlangt.

5 54

- Die Person, von der Sie etwas wollen, gibt Ihnen etwas anderes oder macht etwas anderes.
 Was sagen Sie?
- Schildern Sie ein paar Fälle, davon zwei schriftlich.

6 Herr Tomasi übernimmt das.



- a) Hören Sie, was Frau Grüner und Herr Tomasi besprechen.
 - Korrigieren Sie die Telefonnotiz.
 - Was vereinbart Frau Grüner mit Herrn Tomasi?



b) Herr Tomasi teilt Frau Grüner mit, was er mit Frau Rosenberger vereinbart hat.

Spielen Sie das Gespräch.

Gr. S. 51, 4

von: Fírma Níedhardt, Frau Rossberge Beti: Lieferung vom 12.3., 5 Stück Prosaft(?) Text: 20 Stück à 5 Liter bestellt; 5 Stück à 20 Liter erhalten Rechnungs-Nr. 30 656 vom 11.3. angenommen von: Tomasí Zeit: 16.3. um 9.30 Uhr

- c) Was ist richtig?
- 1 Frau Grüner liest Herrn Tomasis Telefonnotiz.
- A die einige Fehler enthält.
- C die sie ungeduldig zur Kenntnis nimmt.
- B in der nicht alles richtig geschrieben ist.
- D für die sie im Moment wenig Zeit hat.
- 2 Frau Rosenberger hat 5 Kanister bekommen,
- A in denen 50 Liter Purosoft sind.
- C die je 20 Liter Purosoft enthalten.
- B für die sie keinen Platz hat.
- D in denen das falsche Reinigungsmittel ist.
- 3 Herr Tomasi macht Frau Rosenberger einen Vorschlag,
- A den sie leider nicht annimmt.
- C über den sie lange mit ihm diskutiert.
- B mit dem sie einverstanden ist.
- D der ihr gut gefällt.
- 4 Die Reinigungskräfte bekommen den Kolbe-Spezialumfülltrichter,
- A den sie zum Umfüllen benutzen können. C mit dem sie die 50-Liter-Kanister umfüllen können.
- B für den sie nur 20 Euro zahlen müssen.
- D den sie bisher nicht kannten.

Gr. S. 51, 3

Da genügt doch eine einfache Aktennotiz.

Das hat Herr Tomasi als Aktennotiz geschrieben:

Am 16. März um 11.20 Uhr habe ich Frau Rosenberger erreicht. Vorher ging es nicht, weil sie in einer Besprechung war. Die Sache ist so: Frau Rosenberger hatte am 12. März 20 Flaschen Purosoft bestellt, also insgesamt 100 Liter. Das macht sie immer so. Wir hatten aber keine 5-Liter-Flaschen am Lager und haben ihr 5 Kanister à 20 Liter Purosoft geliefert. Ich habe ihr gesagt, dass die 20-Liter-Kanister im Preis günstiger sind. Ich habe Frau Rosenberger den neuen Kolbe-Spezialumfülltrichter empfohlen, damit die Reinigungskräfte nicht die schweren 20-Liter-Kanister von Etage zu Etage tragen müssen. Damit war sie einverstanden.

Ich habe mit Frau Rosenberger vereinbart, dass wir in Zukunft 20-Liter-Kanister liefern und ihr eine neue Rechnung schreiben. Natürlich bekommt sie den Kolbe-Spezialumfülltrichter kostenlos.

Machen Sie eine Aktennotiz in Stichworten.

Datum:	Reklamation Rosev	100,90
bestellt:		
geliefert:		
vereinbart:		
Datum:		

Die eine Seite - die andere Seite

Gr. S. 51, 4

a) Was hatte die eine Seite gewollt oder getan? Wie hat die andere Seite reagiert?

Erklärung
Werkzeug
Vorgang
5% Rabatt
Angebot
Fehlerursache
pünktlich

vorgebracht:	Entschuldigung
geliefert:	Material
geschickt:	Besprechungsprotokoll
berechnet:	3% Rabatt
zugeschickt:	Auftragsbestätigung
gemeldet:	Name eines Mitarbeiters
reklamiert:	verspätete Lieferung

Ich hatte den Vorgang angefordert. Die Mitarbeiterin hat aber nur das Besprechungsprotokoll geschickt. Da habe ich gesagt: "Ich hatte doch den Vorgang angefordert. Sie haben ..."



b) Schildern Sie Fälle aus Ihrer Erfahrung.

Lektion 5

Übungen

L		er nreiben Sie wie im Beispiel.
		hatte mehrere Leute darum gebeten. Der die Lente, die ich darum gebeten hatte, waren nicht zuständig.
	a)	Ich hatte mit einem Herrn gesprochen.
	b)	Ich hatte das alles zwei Mitarbeiterinnen mitgeteilt.
	c)	Ich hatte das Reinigungspersonal um Auskunft gebeten.
	d)	Ich hatte einen Kollegen beauftragt.
	e)	Ich hatte die Unterlagen für zwei Mitarbeiter kopiert. Aber die beiden hitarbeiter,
	f)	Ich hatte mit den Pflegekräften gesprochen.

Wer hat mit wem worüber gesprochen?

Sprechen Sie mit einem Partner und schreiben Sie den einen oder anderen Dialog.

- Sind das die Kanister, über die Sie mit Frau Rosenberger gesprochen haben?
- ▲ Über die habe ich mit Frau Rosenberger nicht gesprochen.
- Ja, wer hat denn darüber mit Frau Rosenberger gesprochen? Jemand muss doch mit ihr über diese Kanister gesprochen haben.
- a) Ist das das Messgerät, auf das Sie sich mit dem Kunden geeinigt haben?
 - **A** ...
 - ...
- b) Ist das die Telefonanlage, über die Sie mit dem Lieferanten verhandelt haben?
 - **A** ...
 - ..
- c) Ist das der Bericht, an dem Sie Kritik geäußert haben?

 - ...
- d) Sind das die 5-Liter-Flaschen, von denen Sie der Firma SANOPLUS erzählt haben?
 - **...**
 - ...



Schreiben: Reklamation

Betreff: Kauf eines/einer ..., Artikel-Nr. ... Auftr.-Nr. ... Ihre Lieferung vom ... Reparatur meines/meiner ... Ausführung unseres Auftrags vom ... Bestellung vom ... Anrede: Sehr geehrte Damen und Herren, Einleitung: sind zum Teil beschädigt. Die Artikel, die wir bei Ihnen gekauft haben, sind schlecht verpackt. Die Waren, die Sie uns am ... geliefert haben, kamen zu spät an. Ihre/Der/Das/Die oben genannte_ ... weisen Mängel/Schäden auf. sind unvollständig. Die Arbeiten, die Sie am ... ausgeführt haben, entsprechen nicht dem Auftrag. Die Reparaturen, die Sie am ... ausgeführt haben, sind nicht korrekt ausgeführt. Einzelheiten: Das Gerät war nach kurzer Zeit defekt. funktioniert nicht zuverlässig. macht Störgeräusche. Nach kurzer Zeit habe ich | Schönheitsfehler festgestellt. Funktionsfehler Mängel Ich bitte Sie, die Fehler zu beheben. Vorschlag/ Forderung: Ich fordere Sie auf, die Ware abzuholen/umzutauschen/zurückzunehmen/... Was? Ich verlange Nachbesserung/Umtausch/Reparatur. Bis wann? (spätestens) bis zum ... Wie? kostenlos / auf Garantie / auf Kulanz Gruß: Mit freundlichen Grüßen

Betr.: Lieferung vom 12. März 2011

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre oben genannte Lieferung kam bei uns beschädigt an. Mehrere Artikel weisen Transportschäden wegen mangelhafter Verpackung auf. Wir haben diese Mängel sofort festgestellt und Ihnen mitgeteilt.

Wir bitten Sie, die Ware bis spätestens 20. März bei uns abzuholen, und fordern eine einwandfreie Lieferung zu diesem Termin.

Mit freundlichen Grüßen

Schreiben Sie eine Reklamation.