

Kapitel 32 – Einkaufen

Rollenkarten



A

Lesen Sie den Beispieldialog. Fragen und antworten Sie. Der/Die Kundenbetreuer/in beginnt.

Kundenbetreuer/in	Kunde/Kundin
<ul style="list-style-type: none">● Elektro Wagner, meine Name ist <u>Fischer</u>. Was kann ich für Sie <u>tun</u>?● Haben Sie die Rechnung <u>noch</u>?● Sagen Sie mir bitte Kaufdatum und <u>Rechnungsnummer</u>?● Und was geht nicht an Ihrem <u>Gerät</u>?● Sie haben noch <u>Garantie</u>. Sie können das Gerät jederzeit bringen, wir sehen es uns dann <u>an</u>.	<ul style="list-style-type: none">○ Guten <u>Tag</u>. Mein Name ist <u>Schneider</u>. Ich habe vor sechs Monaten einen Fernseher gekauft, und jetzt geht er nicht <u>mehr</u>.○ Ja, einen Moment <u>bitte</u>.○ 6. <u>Februar</u>. Die Nr. ist 105-20-0.○ Der Bildschirm bleibt schwarz, kein Ton, nichts.○ Vielen Dank, das ist <u>sehr</u> freundlich.

Kundenbetreuer/in
<p>①</p> <ul style="list-style-type: none">● Technik-Schmidt / Roth / Begrüßung● Rechnung?● Entschuldigung + ohne Rechnung keine Hilfe möglich● leider keine Ausnahme möglich● Verabschiedung

Kundenbetreuer/in
<p>③</p> <p>Sie arbeiten bei einem Partyservice. Ein Kunde ruft an. Er ist sehr verärgert. Das Essen, das Sie zur Party geliefert haben, hat den Gästen nicht geschmeckt. Sie beruhigen ihn: derselbe Koch wie immer. Der Kunde will die Rechnung nicht bezahlen. Weil der Kunde alle Partysessen bei Ihnen bestellt, sind Sie zur Verhandlung bereit. Rechnung muss aber bezahlt werden, eine Kiste Wein als Geschenk + beim nächsten Mal Sonderpreis</p>

Kunde/Kundin
<p>②</p> <ul style="list-style-type: none">○ Begrüßung + Name + vor vier Wochen Schrank gekauft + kaputt○ Rechnung da○ Datum + Nummer○ Türen gehen nicht mehr richtig auf und zu + dringend○ Dank + Verabschiedung

Rollenkarten 32/1

Kapitel 32 – Einkaufen

Rollenkarten



B

Lesen Sie den Beispieldialog. Fragen und antworten Sie. Der/Die Kundenbetreuer/in beginnt.

Kundenbetreuer/in	Kunde/Kundin
<ul style="list-style-type: none">● Elektro Wagner, meine Name ist <u>Fischer</u>. Was kann ich für Sie <u>tun</u>?● Haben Sie die Rechnung <u>noch</u>?● Sagen Sie mir bitte Kaufdatum und <u>Rechnungsnummer</u>?● Und was geht nicht an Ihrem <u>Gerät</u>?● Sie haben noch <u>Garantie</u>. Sie können das Gerät jederzeit bringen, wir sehen es uns dann <u>an</u>.	<ul style="list-style-type: none">○ Guten <u>Tag</u>. Mein Name ist <u>Schneider</u>. Ich habe vor sechs Monaten einen Fernseher gekauft, und jetzt geht er nicht <u>mehr</u>.○ Ja, einen Moment <u>bitte</u>.○ 6. <u>Februar</u>. Die Nr. ist 105-20-0.○ Der Bildschirm bleibt schwarz, kein Ton, nichts.○ Vielen Dank, das ist <u>sehr</u> freundlich.

Kunde/Kundin
<p>①</p> <ul style="list-style-type: none">○ Begrüßung + Name + vor zwei Wochen Espressomaschine gekauft + funktioniert nicht mehr richtig○ keine Rechnung mehr○ Ausnahme machen? + Maschine war sehr teuer○ schade + Verabschiedung

Kunde/Kundin
<p>③</p> <p>Sie haben bei einem Partyservice Essen bestellt. Sie und Ihre Gäste waren nicht zufrieden. Sie sind verärgert. In der Suppe war zu viel Salz, das Fleisch zu hart, das Brot alt und trocken. Sie wollen die Rechnung nicht bezahlen. Der Partyservice macht Ihnen ein Angebot. Sie sind ein regelmäßiger Kunde. Verhandeln Sie.</p>

Kundenbetreuer/in
<p>②</p> <ul style="list-style-type: none">● Möbel-Müller, Müller + Begrüßung● Rechnung?● Datum? Nummer?● Problem● Garantie + morgen Schreiner schicken + sieht sich Schrank an● Verabschiedung

Rollenkarten 32/2