

C eine Beschwerde beantworten

- C1 Haben Sie sich schon einmal über ein Hotel geärgert?
Haben Sie sich nach Ihrem Aufenthalt beschwert?
Wenn ja, wie? Erzählen Sie.

Bei mir gab es einmal kein warmes Wasser. Ich habe sofort ...

- C2 | a Siglinde Marktfelder war mit ihrem Hotelaufenthalt nicht zufrieden. Lesen Sie ihren Beschwerdebrief an das Hotel. Worüber beschwert sie sich? Ist die Beschwerde berechtigt? Diskutieren Sie. AB



Berlin, 15.07.20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

vom 04.-12.07.20.. war ich Gast in Ihrem Hotel. Bei der Buchung war mir am Telefon versichert worden, dass ich ein ruhiges Zimmer mit Aussicht aufs Meer und mit Internetanschluss bekommen werde.

Die Realität sah aber anders aus: Die versprochene Ruhe fand ich nicht, da direkt neben dem Hotel gebaut wurde. Der Blick aufs Meer war durch die Baustelle verstellt. In der Regel begannen die Bauarbeiten um 6.30 Uhr am Morgen, sodass an Ausschlafen nicht zu denken war. Um beruflich erreichbar zu sein, hätte ich in dieser Woche jederzeit online sein müssen. Dies war nicht möglich, da der Internetanschluss meistens nicht funktioniert hat.

Sie werden sicher verstehen, dass ich von Ihnen eine angemessene Entschädigung erwarte. Bitte teilen Sie mir bis 30.07.20.. mit, welchen Betrag Sie mir als Entschädigung anbieten wollen. Andernfalls werde ich die Angelegenheit meinem Rechtsanwalt übergeben müssen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Siglinde Marktfelder

- b Was ist hier schiefgegangen? Was hätten die Angestellten des Hotels tun sollen, um diese Reklamation zu vermeiden? AB

- C3 | a Markieren Sie im Brief alle Verbformen des Futur I.

- b Welche Bedeutung haben die Sätze mit Futur I zusätzlich zur Bedeutung „Zukünftiges“? AB

Aufforderung:

Vermutung:

Drohung:

Versprechen: ... dass ich ein ruhiges Zimmer mit ... bekommen werde.

Futur I

S. 39

ich werde
du wirst
er/sie/es wird ... + Infinitiv
wir werden
ihr werdet
sie/Sie werden

- C4 Beantworten Sie den Beschwerdebrief. Die Textbausteine helfen Ihnen. Denken Sie an die Anrede und die Grußformel. AB

sich entschuldigen

Es tut uns sehr leid, dass Sie sich nicht so wohlgeföhlt haben. ...
Wir bedauern sehr, dass ...

erklären

Normalerweise ist es selbstverständlich möglich, ... zu ...
Leider war wegen ...
Natürlich darf es nicht zu einem Problem für unsere Gäste werden, dass ...

ein Angebot machen

Wir möchten Ihnen folgendes Angebot machen/unterbreiten: ...
Wir möchten Ihnen als Entschädigung ... anbieten.
Wir werden alles tun, damit ...

Daria Golde hat einen technischen Beruf



Daria Golde (34) arbeitet seit zwei Jahren beim ADAC-Pannendienst. Sie ist eine der wenigen Kfz-Mechatronikerinnen in Deutschland. Der Frauenanteil in diesem Beruf liegt unter 3 %.

1 Frauen und Technik! Was meinen Sie? Welche Erfahrungen haben Sie gemacht?

Also, meine Frau kann fast alles selbst reparieren. Letzte Woche war der Staubsauger kaputt ...

Ich bitte immer meinen Mann, wenn irgend-
etwas nicht funktioniert. Er bekommt das oft
wieder hin. Ich habe dafür keine Geduld.

Mit meinem Handy kann ich
nur telefonieren und SMS
schreiben. Wenn es nicht geht,
muss mir meine Tochter helfen.

2 Wie stehen Sie zur Technik? Welche technischen Geräte bedienen Sie privat, welche beruflich? Welche beherrschen Sie gut, welche nicht so gut? Welche können Sie reparieren, welche nicht? Erzählen Sie.

Fernseher | Handy | Kopierer | Auto | Navigationsgerät | Computer | Fotoapparat |
Staubsauger | Nähmaschine | Bohrmaschine | Säge | Waschmaschine | ...

A eine Bedienungsanleitung verstehen

A1 | a Sehen Sie die Abbildung an. Um was für ein Gerät handelt es sich? **AB**

Vorderseite

- 1 Betriebsanzeige
Leuchtet = Gerät ist eingeschaltet
- 2 Berühren = Menü bedienen
- 3 Drücken = Menü schließen
- 4 Drücken = Lautstärke einstellen
- 5 Drücken = Stand-by-Modus einschalten

Rückseite

- 6 Drücken mit einem spitzen Gegenstand = Einstellungen zurücksetzen
- 7 Anschlussbuchse für eine externe Antenne

Oberseite

- 8 Drücken = Gerät ein-/ausschalten



Unterseite

- 9 Kopfhöreranschluss
- 10 Speicherkarten-Steckplatz
- 11 Mini-USB-Anschluss für Ladegerät oder PC

b Ordnen Sie zu.

Touchscreen | Lauter-/Leiser-Taste | Zurücksetzen-Taste |
 Betriebsanzeige | Stand-by-Taste | Ein-/Aus-Taste | Home-Taste

A2 | a Lesen Sie die Ausschnitte aus der Bedienungsanleitung. Welche Überschrift passt zu welchem Abschnitt?
 Ordnen Sie zu.

Speicherkarten-Steckplatz | Auswerfen der Speicherkarte |
 Zweck der Speicherkarte | Einsetzen der Speicherkarte

A

Nehmen Sie die Speicherkarte aus ihrer Verpackung. Fassen Sie die Speicherkarte so an, dass die Kontaktleiste zum Gerät und in Richtung Geräterückseite zeigt. Schieben Sie die Speicherkarte unter leichtem Druck in das Kartenfach, bis diese darin einrastet.

B

Ihr Navigationsgerät besitzt ein Fach für eine Speicherkarte. Sie wird für Updates der Kartendaten verwendet. Man kann auch Musik, Bilder oder Videos auf der Karte speichern und mit dem Gerät wiedergeben.

C

Drücken Sie mit dem Finger die Speicherkarte leicht gegen die Federkraft in das Kartenfach. Die Karte wird herausgeschoben. Ziehen Sie die Speicherkarte heraus. Berühren Sie nicht die Kontaktleiste.

D

Das Kartenfach befindet sich auf der unteren Geräteseite. Es ist mit einem Rast- und Auswurfmechanismus ausgerüstet.

b Lesen Sie die Abschnitte noch einmal und bringen Sie sie in die richtige Reihenfolge. **AB**

B ein technisches Gerät beschreiben und erklären

B1 | a Lesen Sie die E-Mail. Welches Problem hat Sven Schubert?

Von: s.schubert@lgm.de
 An: info@autohausbeck.de
 Betreff: Navi

Sehr geehrte Damen und Herren,

Sie haben mir gestern in mein Auto ein Navigationsgerät eingebaut. Leider habe ich keine Bedienungsanleitung bekommen, was mir erst zu Hause aufgefallen ist. Weil ich telefonisch niemanden erreicht habe und heute schwer erreichbar bin, möchte ich Sie bitten, mir ein paar Fragen schriftlich zu beantworten: Auf der Vorderseite des Geräts ist eine Taste, auf der „ON“ steht. Wenn ich sie drücke, geht das Gerät aber nicht an. Was kann ich tun? Außerdem möchte ich wissen, wo man den Kopfhörer anschließen kann. Sie hatten mir gesagt, dass das geht, aber ich finde keine Buchse.

Mit freundlichen Grüßen
 Sven Schubert

b Sehen Sie sich die Abbildung auf Seite 33 an. Wie lassen sich die Fragen von Herrn Schubert beantworten? **AB**

Lokale Präpositionen
 S. 39

Wo? (+ Dativ): **in** meinem Auto
 Wohin? (+ Akkusativ): **in** mein Auto

B2 Ergänzen Sie die Artikelwörter und Adjektivendungen: Dativ oder Akkusativ? **AB**

1. Die Home-Taste befindet sich auf d... Vorderseite über d... Touchscreen.
2. Das Ladegerät kommt in d... Anschlussbuchse auf d... rechten Seite.
3. Die Leiser-Taste ist neben d... Lauter-Taste.
4. Eine Speicherkarte wird in d... Steckplatz auf d... unteren Seite gesteckt.

B3 Schreiben Sie eine E-Mail und antworten Sie Herrn Schubert. Benutzen Sie die Textbausteine. Geben Sie genau an, wo sich die Taste und der Anschluss befinden. Denken Sie an Anrede und Schluss. **AB**

Einleitungssatz
 Vielen Dank für Ihre E-Mail vom ...
 Gern beantworten wir Ihre E-Mail vom ...

sich entschuldigen/ Lösung anbieten
 Bitte entschuldigen Sie, dass ...
 Es tut uns leid, dass ...
 Wir schicken Ihnen die Bedienungsanleitung sofort zu.

Fragen beantworten
 Um das Gerät einzuschalten, müssen Sie die ...-Taste ...
 Die ...-Taste benutzt man, um ...
 Die ...-Taste befindet sich / ist auf ...
 Der ...anschluss befindet sich / ist ...
 Sie müssen ... in ... auf ... stecken.

Schluss
 Bei weiteren Fragen/
 Wenn Sie weitere Fragen haben, können Sie sich gern an uns wenden.

Sehr geehrter Herr Schubert,

vielen Dank für Ihre E-Mail von heute Vormittag. Bitte entschuldigen Sie, dass wir vergessen haben, Ihnen die Bedienungsanleitung mitzugeben. Wir schicken ...

B4 Rollenspiel: Fragen und antworten Sie wie im Beispiel. Arbeiten Sie zu zweit und tauschen Sie die Rollen. **AB**

Wo ist ... / Wo kann man ... / Wo finde ich ...
 Mit welcher Taste kann man ... / Wie kann man ... /
 Was muss ich drücken, um ...
 Wozu benutzt man ... / Wofür ist ...

Wo kann man den Stand-by-Modus einschalten?

Auf der Vorderseite. Dort befindet sich die Stand-by-Taste.

C ein Problem beschreiben und um Hilfe bitten

C1 | a Ingo Kreuzer hat ein Problem mit dem Drucker. Hören und lesen Sie das Gespräch.



Kreuzer: Herr Miller, können Sie mir mal kurz helfen?
 Ich wollte gerade eine Rechnung ausdrucken,
 aber der Drucker druckt nicht.
 Miller: Ich komme.
 Kreuzer: Was mache ich denn da jetzt am besten?
 Miller: Ach, die Lampe blinkt. Die Tonerkassette ist
 leer.
 Kreuzer: Welche Lampe?
 Miller: Diese, die rote hier oben.
 Kreuzer: Haben wir noch Toner?
 Miller: Nein, der ist bestellt, aber noch nicht
 geliefert ...
 Kreuzer: Und was kann man da jetzt machen?
 Miller: Sie können die Tonerkassette herausnehmen
 und schütteln. Meistens hilft das.
 Kreuzer: O.k., ich probier's mal. ... Herr Miller?!
 Miller: Ja?
 Kreuzer: Die Klappe geht nicht auf.
 Miller: Welche Klappe?

Kreuzer: Die da vorn.
 Miller: Sie müssen nur kräftig ziehen.
 Kreuzer: Was ist besser: wenn ich langsam ziehe oder
 ruckartig? Ich will ja nichts kaputt machen.
 Miller: Das ist egal, Hauptsache sie geht auf. Sie
 machen schon nichts kaputt.
 Kreuzer: Können Sie mir einen Tipp geben, wie
 ich die Tonerkassette am besten heraus-
 bekomme?
 Miller: Sie müssen sie einfach ein bisschen nach
 oben ziehen, dann geht es ganz leicht.
 Kreuzer: Sie klemmt! Muss man vielleicht noch den
 Hebel nach oben ziehen?
 Miller: Welchen Hebel?
 Kreuzer: Ich meine den blauen da, der an der rechten
 Seite ist.
 Miller: Ach, den hätte ich fast vergessen. ... Sehen
 Sie, jetzt klappt es. So, und jetzt schütteln und
 wieder einsetzen. Dann druckt er wieder.

b Welches Problem hat Herr Kreuzer? Welchen Rat gibt Herr Miller? AB

C2 Lesen Sie das Gespräch in C1. Markieren Sie passende Ausdrücke und ordnen Sie diese zu. AB

auf einen Gegenstand deuten
 diese ... hier oben

um Hilfe / um einen Tipp bitten
 ..., können Sie mir mal kurz helfen?

C3 Rollenspiel: Spielen Sie zu zweit. Verwenden Sie die Wendungen aus C2.
 Tauschen Sie beim zweiten Gespräch die Rollen.

Partner A Ihr Diensthandy ist kaputt. Es lässt sich nicht mehr einschalten. Sie fragen einen Kollegen um Rat.
 Da Sie dieses Handy erst seit ein paar Tagen haben, lassen Sie sich Schritt für Schritt erklären, was Sie
 genau machen sollen.

Partner B Ein Kollege bittet Sie um Hilfe, da sein Diensthandy sich nicht mehr einschalten lässt. Sie raten, das Gerät
 zu öffnen und den Akku gegen einen neuen auszutauschen. Schlagen Sie außerdem vor, die SIM-Karte
 herauszunehmen und wieder einzusetzen und es dann erneut zu versuchen.