

B1.9 Beschwerden

Sie können üben,

- wie man sich beschwert,
- wie man nicht funktionierende Produkte umtauscht,
- wie man sich entschuldigt.

1 Möchten Sie mit diesem Herrn streiten?



- Streitet man in Ihrem Heimatland in der Öffentlichkeit?
- Streitet man eher laut oder subtil?
- Schimpfen Eltern mit ihren Kindern in der Öffentlichkeit?

1



Erzählen Sie.

Theoretisch finden die meisten einen Streit in der Öffentlichkeit nicht schön. Aber wir streiten uns trotzdem auch laut auf der Straße oder im Bus.

Bei uns streiten sich besonders Paare eher subtil in der Öffentlichkeit. Das ist aber nicht besser.

Manche Eltern schimpfen mit den Kindern, auch wenn andere dabei sind. Das kommt darauf an, was das Kind gemacht hat.

B1.9 Beschwerden

Wann haben Sie sich das letzte Mal beschwert?

2

- Wo beschweren Sie sich schriftlich?
- Worüber würden Sie sich in einem Restaurant beschweren?
- Hat sich schon einmal jemand über Sie beschwert?



2



Erzählen Sie.

Wenn ich mit der Arbeit eines Verwaltungsangestellten auf einem Amt sehr unzufrieden bin, würde ich mich immer schriftlich beschweren.

Ich beschwere mich eigentlich nicht. Es hilft sowieso nicht und man ärgert sich ein zweites Mal.

In einem Restaurant würde ich mich beschweren, wenn der Kellner patzig und frech ist, aber das ist mir noch nicht passiert. Ich habe mich aber schon über ein zerkochtes Essen beschwert.

Es hat sich schon mal ein Kunde über mich beschwert.

B1.9 Beschwerden

3 Umtausch möglich?



Ihr neuer Laptop:
5 Stunden im Dienst und der
Bildschirm funktioniert
nicht mehr.



Ihre neue Jeans:
Einmal gewaschen und
schon hat sie ein Loch.



Ihr neuer Kollege:
Zwei Tage im Dienst und
auch schon kaputt.



3

*Ich habe gestern einen Laptop gekauft.
Er hat 24 Monate Garantie.
Den Kassenzettel habe ich noch.
Nein, er ist mir nicht runtergefallen.
Ich möchte ihn umtauschen.*

*Diese Hose habe ich nur einmal gewaschen.
Ich habe die Hose nicht mit einer Bürste geschrubbt.
Das Loch war vorher nicht dort.
Ich möchte die Hose nicht umtauschen, ich möchte mein Geld zurückbekommen.*

B1.9 Beschwerden

4

Was sagen Sie?



Ihr Kollege borgt Ihnen sein Auto übers
Wochenende. Leider lassen Sie eine glühende
Zigarette darin liegen, als Sie kurz in den
Supermarkt gehen.
Was sagen Sie Ihrem Kollegen?

Ihr Nachbar fährt für drei Wochen in
den Urlaub und bittet Sie, seine Fische
zu füttern.
Doch leider: Sie vergessen Ihre Pflicht.
Was sagen Sie Ihrem Nachbarn?



4

5

Schreiben Sie eine Beschwerde Mail.

Der Hausmeister Ihres Wohnhauses ist ausgesprochen unfreundlich. Er saugt den Teppich im Treppenhaus um 6.30 Uhr und er fragt Sie über persönliche Dinge aus, wenn er Sie sieht. Beschweren Sie sich bei der Hausverwaltung schriftlich.



