

Bankgeschäfte Bankverkehr

Anmerkungen

A 1

Welche Bank ist die richtige für mein Giro-Konto?
(Informationsaustausch)

SEITE 1

Ihre Aufgabe ist es, mit Ihrem Partner über diese Fragen zu sprechen, zu erzählen, nach welchen Kriterien Sie eine Bank ausgewählt haben, was Sie von einer guten Bank erwarten und ihn zu fragen, ob er Ihnen zustimmt oder nicht. Dadurch werden Sie auf das Thema eingestimmt.

A 2

Mitteilen, was einem wichtig/unwichtig ist
(Szenario 1)

SEITE 2

Ihre Aufgabe ist es, mit Ihrem Tandempartner die verschiedenen Punkte der Tabelle durchzugehen und dabei zusammen zu entscheiden, was für jeden von Ihnen wichtig/unwichtig ist.

Fragen Sie ihn dabei, ob er alle Begriffe, die in der Tabelle genannt werden, kennt und wenn nicht, erklären Sie ihm diese mit einfachen Worten.

A 3

Ein Konto eröffnen
(Szenario 2)

SEITE 2

Ihre Aufgabe ist es, die Rolle des Bankangestellten zu spielen, die Fragen Ihres Tandempartners zu beantworten und ergänzende Fragen zu stellen, z. B. was ihm wichtig ist, ob er Daueraufträge von dem Konto bezahlen möchte, ob er einen Dispokredit wünscht und ob er die Möglichkeiten des Onlinebankings nutzen möchte.

Die Informationen über die notwendigen Dokumente sind relativ zeitlos:

- Personalausweis oder Reisepass und Meldebescheinigung
- für Dispositionskredit/Kreditkarte: aktueller Einkommensnachweis

Alle anderen Informationen zu den Kosten verändern sich häufiger. Deshalb können Sie im Gespräch fiktive Beträge angeben, damit das Gespräch entsprechend Ihrer Rolle als Vertreter einer Bank verläuft. Anschließend sollten Sie Ihrem Tandempartner aber sagen, dass diese sehr schwanken und er die genauen Angaben bei der jeweiligen Bank erfragen muss. Ggf. können Sie ihm Beispiele nennen, die Sie persönlich kennen oder ihm anbieten, bei der Recherche zu helfen. Sprachlich kommt es darauf an, dass Sie einen förmlichen Stil wählen, z. B. müssen Sie Ihren Partner in dieser Rolle siezen und darauf achten, dass Ihr Partner das ebenfalls macht.



A 4

Sich über etwas beschweren (Szenario 3)

SEITE 3

Ihre Aufgabe ist es, die Beschwerde Ihres Tandempartners entgegenzunehmen. Bringen Sie zum Ausdruck, dass Sie das Geschehene bedauern, dass Sie es sich gar nicht erklären können.

Fragen Sie nochmals nach, was genau passiert ist, ob er/sie allen Anweisungen des Geldautomaten gefolgt ist. Sagen Sie ihm, dass Sie sich umgehend darum kümmern werden. Bitten Sie ihn/sie um eine Telefonnummer, damit Sie ihn/sie zurückrufen können. Schlagen Sie ihm/ihr vor, in eine nahe gelegene Filiale seiner Bank zu gehen.

A 5

Eine Auslandsüberweisung vornehmen (Szenario 4)

SEITE 3

Ihre Aufgabe ist es, Ihrem Tandempartner beim Verstehen des Flussdiagramms zu helfen, so dass er anschließend selbst eine Überweisung vornehmen kann. Auslandsüberweisungen sind etwas, was für Ihren Tandempartner durchaus relevant sein kann, Ihnen aber relativ unbekannt ist. Deshalb empfehlen wir Ihnen, sich vor dem Tandemtermin über dieses Thema im Internet zu informieren. Wenn Sie als Suchbegriff „*Wie Auslandsüberweisung*“ eingeben, finden Sie zahlreiche Links mit aktuellen Informationen. Wenn Sie möchten, können Sie dann Ihrem Tandempartner auch vorschlagen, während des Tandemtermins gemeinsam einen Link im Internet aufzurufen und dort gemeinsam alle Schritte durchzugehen.

A 6

Zusatzaufgabe Schreiben

SEITE 5



Wenn Ihr Tandempartner die Mail geschrieben hat, dann geben Sie ihm bitte ein Feedback zu folgenden Punkten:

- Die Anliegen der Mail sind klar erkennbar (sich bedanken für den Hinweis, bestätigen, dass die Kontobewegungen nicht in Ordnung sind, anfragen, was zu tun ist). ja/nein
- Der Ton, in dem die Mail geschrieben ist, ist für diesen Zweck angemessen, d. h. entspricht dem Stil, mit dem wir uns an eine Bank wenden würden. (Anrede per Sie, Anredeformel „*Sehr geehrte/r Herr/Frau ...*“, Abschluss „*Mit freundlichen Grüßen*“). ja/nein
- Die Korrektheit der Rechtschreibung ist in Ordnung/kann verbessert werden.
- Weisen Sie ihn auf Rechtschreibfehler hin, ermuntern Sie ihn, sie selbst zu korrigieren.

Wenn der Stil nicht immer angemessen ist, erarbeiten Sie mit ihm gemeinsam Varianten, die Ihnen angemessen erscheinen.