

Kommunikation mit einem Unternehmen

1 Wegen einer Zahlung telefonieren

a Ergänzen Sie den Lückentext.

Zahlung | Rechnungsbetrag | verbinden | Rechnungsnummer | Kundennummer | Mahnung | verbuchen



Firma: Mode GmbH, guten Tag. Mein Name ist Marcel Berger. Was kann ich für Sie tun?

Kundin: Guten Morgen. Mein Name ist Mara Neumann. Es geht um eine Rechnung. Können Sie mich bitte mit der Buchhaltung 1 ?

Firma: Einen Moment bitte.

Buchhaltung: Steve Engler. Was kann ich für Sie tun?

Kundin: Hallo, ich heiße Mara Neumann.

Ich habe bei Ihnen einen Pullover und eine Hose

bestellt. Die Rechnung habe ich pünktlich bezahlt. Doch jetzt habe ich von Ihnen eine 2 erhalten.

Buchhaltung: Können Sie mir Ihre 3 und die 4 sagen?

Kundin: Meine Kundennummer ist 1553745, die Rechnungsnummer 6435689.

Buchhaltung: Und Sie sagen, Sie haben den 5 bereits überwiesen?

Kundin: Ja, am 13. Januar habe ich 76,85 Euro bezahlt.

Buchhaltung: Ah, ich sehe. Die 6 konnten wir leider noch nicht 7, Sie haben eine falsche Nummer angegeben. Aber nun ist alles erledigt.

Kundin: Achso, verstehe. Entschuldigen Sie mich. Vielen Dank für Ihre Hilfe, und einen schönen Tag noch.

b Haben Sie ähnliche Situationen erlebt? Wie haben Sie sie gelöst? Berichten Sie im Kurs.

Mir ist etwas
ähnliches passiert.
Ich habe ...

Das kenne ich.
Bei mir ...

...

Ich habe keine ähnliche
Situation erlebt. Eine
Freundin hat/ist aber ...

Eine ähnliche Situation habe
ich erlebt, als ich ... im
Internet gekauft habe ...

2 Eine Versandnachricht

a Lesen Sie die E-Mail. Warum wird die Kundin hier geduzt? Diskutieren Sie in Gruppen.

An:	mara.neumann@email.de		
Betreff:	Dein Modepaket ist unterwegs zu dir!		
Von:	kundenservice@mode-gmbh.de		

Liebe Mara,

tolle Neuigkeiten für dich! Folgende Sendung hat unser Logistikzentrum verlassen und ist auf dem Weg zu dir.

Dein Paket enthält folgende Artikel:

Bestellnr. 172	1 Hose, schwarz	Gr. M	€ 44,95
Bestellnr. 486	1 Rollkragenpullover, rot	Gr. 38	€ 26,95
Versandkosten			€ 4,95
Rechnungsbetrag			€ 76,85
inkl. Mehrwertsteuer			€ 12,28

Hier kannst du den aktuellen Sendungsstatus abrufen.

Wir wünschen dir viel Spaß mit deinem neuen Outfit der Mode GmbH.

Dein Modeteam

b Fassen Sie die Ergebnisse im Kurs zusammen.

3 Duzen oder Siezen?

Wie werden unbekannte Personen, Familienmitglieder und gute Freunde in Ihrem Land angesprochen? Welches Verhalten ist höflich? Erzählen Sie im Kurs.

Die Eltern wurden früher gesiezt, heutzutage ...

...

Es ist auf jeden Fall höflich, ... zu duzen / siezen ...

Unbekannte Personen werden in meinem Herkunftsland immer ...

In meiner Herkunftsland werden ältere Menschen in der Regel gesiezt ...

Anregung für die Lehrkraft

Themenwahl

In Lektion 1 geht es unter anderem um die Du / Sie-Konventionen im Berufsalltag. Die Frage nach dem Duzen oder Siezen wird in der Kopiervorlage auf private Kommunikationssituationen übertragen und reflektiert.

Anknüpfungspunkt in Einfach besser! 400

Kursbuch S. 17, Aufgabe 3 und 4

Lösungen

- 2a** 1 verbinden; 2 Mahnung; 3 Kundennummer; 4 Rechnungsnummer; 5 Rechnungsbetrag; 6 Zahlung;
7 verbuchen