

Reparaturservice und Kundendienst

1 Ein Elektrogerät muss repariert werden

a Ihre Waschmaschine funktioniert nicht mehr. Diskutieren Sie im Kurs, wie Sie am besten einen guten Reparaturservice vor Ort finden können.

b Sie wollen nun Ihre Waschmaschine reparieren lassen. Nummerieren Sie die Reihenfolge der Schritte.

- den Kundendienst anrufen
- den Hersteller des Geräts und das Modell notieren
- den Reparaturauftrag erteilen
- die Rechnung bezahlen
- die verwendeten Ersatzteile und die Stundenzahl des Technikers auf dem Lieferschein bestätigen
- einen ersten Vor-Ort-Termin vereinbaren
- den Kostenvoranschlag mit Angabe der notwendigen Ersatzteile prüfen
- die Kosten für die Anfahrt und die Lokalisierung des Fehlers erfragen
- die Adresse des Reparaturservice oder des Kundendienstes (online) recherchieren
- die Gerätedaten angeben und das Problem beschreiben

c Wann lohnt sich eine Reparatur eines Geräts, wann ein Neukauf? Was glauben Sie? Diskutieren Sie in Gruppen.

2 Servicetätigkeiten

a Was passt zusammen? Verbinden Sie.

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| 1 eine neue Maschine | a zur Reparatur einschicken |
| 2 ein Ersatzteil | b überprüfen |
| 3 einen Schaden | c begutachten |
| 4 ein defektes Gerät | d anschließen |
| 5 die Funktionsweise eines Geräts | e abschalten |
| 6 die Sicherung | f einbauen |

b Schreiben Sie Sätze mit den Ausdrücken aus 2a. Variieren Sie, wo möglich.

1 *Gestern wurde meine neue Spülmaschine angeschlossen. Jetzt muss ich das Geschirr nicht mehr mit der Hand waschen.*

.....

.....

.....

.....

.....

.....



3 Defekte Geräte kosten Zeit und Nerven.

a Fügen Sie das richtige Relativpronomen in die Lücken ein.

- 1 ▶ Ist deine Geschirrspülmaschine eigentlich schon alt?
 - ▷ Ja, das ist noch das Gerät, mein Vermieter in der Wohnung gelassen hat.
- 2 Der Kostenvoranschlag, der Elektriker geschickt hat, ist mir zu teuer. Deswegen suche ich jetzt nach einer neuen Firma, den Auftrag zu einem günstigeren Preis anbietet.
- 3 ▶ Was ist eigentlich mit dem Herd, du erst vor Kurzem gekauft hast?
 - ▷ Es ist echt ärgerlich. Er muss schon ausgetauscht werden.
- 4 Ich habe mir für meine Ausbildung einen Computer gekauft, sehr teuer war. Zum Glück wurde der Schalter, geklemmt hat, auf Garantie ausgewechselt.
- 5 Ich brauche dringend einen neuen Drucker, auch scannen kann. Den, mir meine Mutter geschenkt hat, kann ich nicht mehr mit meinem neuen Laptop verbinden.
- 6 Die Rechnung des Technikers, meinen Herd angeschlossen hat, ist meiner Meinung nach zu hoch. Dort sind mindestens drei Arbeitsstunden aufgeführt, gar nicht geleistet wurden und ich auch nicht auf dem Stundenbeleg bestätigt habe.

b Haben Sie auch schon Erfahrungen mit einem nicht funktionierenden Elektrogerät gemacht? Erzählen Sie im Kurs. Nehmen Sie die Ausdrücke aus 1b, 2a und 3a zu Hilfe.

Ich musste meinen neuen Computer austauschen, weil ...

Meinen neuen Scanner konnte ich nicht mehr mit meinem Laptop verbinden, deswegen habe ich den Kundendienst angerufen und ...

Ich habe den neuen Staubsauger zur Reparatur eingeschickt, weil ...

...

Der Techniker hat bei mir zu Hause die neue Waschmaschine angeschlossen, aber ...

Ich habe mir ein neues Handy gekauft, aber der Akku hat nicht sehr gut funktioniert ...

Das Ladekabel meines Laptops war defekt, deswegen ...

Anregung für die Lehrkraft

Themenwahl

Das Thema „Bestellen und bezahlen“ von Lektion 7 wird in der Kopiervorlage um das Bestellen und Bezahlen von Dienstleistungen ergänzt. Hier geht es darum, als Kunde den Reparaturservice und Kundendienst in Anspruch zu nehmen. Der entsprechende Wortschatz wird in der Kopiervorlage vorgestellt und geübt.

Anknüpfungspunkt in Einfach besser! 400

Arbeitsbuch S. 209, Aufgabe 4c

Lösungen

- 1b** 1 die Adresse des Reparaturservice oder des Kundendienstes (online) recherchieren; 2 den Hersteller des Geräts und das Modell notieren; 3 den Kundendienst anrufen; 4 die Gerätedaten angeben und das Problem beschreiben; 5 die Kosten für die Anfahrt und die Lokalisierung des Fehlers erfragen; 6 einen ersten Vor-Ort-Termin vereinbaren; 7 den Kostenvoranschlag mit Angabe der notwendigen Ersatzteile prüfen; 8 den Reparaturauftrag erteilen; 9 die verwendeten Ersatzteile und die Stundenzahl des Technikers auf dem Lieferschein bestätigen; 10 die Rechnung bezahlen
- 2a** 1d; 2f; 3c; 4a; 5b; 6e
- 3a** 1 das; 2 den, die; 3 den; 4 der, der; 5 der, den; 6 der, die, die