

Hinweise für die Kursleiterin / den Kursleiter

Die TN schneiden die Kärtchen aus und ordnen sie auf dem Dialograster (2. Seite dieser Kopiervorlage) der Kundin / dem Kunden oder der Verkäuferin / dem Verkäufer zu.





1 Ich habe leider festgestellt, dass ...	7 Das kann man doch nicht machen!
2 Ich kann verstehen, dass Sie enttäuscht / verärgert sind.	8 Ach, tatsächlich? Das ist wirklich sehr ärgerlich.
3 Selbstverständlich, das ist überhaupt kein Problem.	9 Ich kümmere mich sofort persönlich darum.
4 Ich bin wirklich sehr enttäuscht/verärgert.	10 Es war abgemacht/vereinbart, dass ...
5 Das tut mir leid. Da sehe ich nur eine Möglichkeit: ...	11 Ja, das ist okay.
6 In Ihrer Werbung haben Sie versprochen, dass ...	





1 Ich habe leider festgestellt, dass ...	7 Das kann man doch nicht machen!
2 Ich kann verstehen, dass Sie enttäuscht / verärgert sind.	8 Ach, tatsächlich? Das ist wirklich sehr ärgerlich.
3 Selbstverständlich, das ist überhaupt kein Problem.	9 Ich kümmere mich sofort persönlich darum.
4 Ich bin wirklich sehr enttäuscht/verärgert.	10 Es war abgemacht/vereinbart, dass ...
5 Das tut mir leid. Da sehe ich nur eine Möglichkeit: ...	11 Ja, das ist okay.
6 In Ihrer Werbung haben Sie versprochen, dass ...	

Lösung: Kund(in), 1. Aussage: 1, 6, 10; Verkäufer(in), 1. Aussage: 2, 8; Kund(in), 2. Aussage: 4, 7; Verkäufer(in), 2. Aussage: 3, 5, 9; Kund(in), 3. Aussage: 11

Kundin/Kunde

Verkäuferin/Verkäufer

Sie grüßen und beschreiben Ihr Problem: ... hat nicht funktioniert/war anders als in der Werbung versprochen.

.....

.....

.....

Sie zeigen Verständnis.

.....

.....

Sie zeigen, dass Sie verärgert sind, und sagen, was Sie möchten.

.....

.....

Sie entschuldigen sich und machen einen Vorschlag.

.....

.....

.....

Sie sind einverstanden und bedanken sich.

.....

Sie bedanken sich ebenfalls.