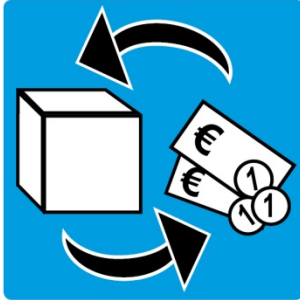


Name: \_\_\_\_\_  
Datum: \_\_\_\_\_

😊 leicht ☐  
☹ schwer ☐

# Station 4: Der Umtausch

Hören und lesen Sie!



4.01



Anka

Hallo Ivan, das EC-Gerät hat einen Fehler. Ist es kaputt?  
Kannst du mir bitte helfen?



Ivan

Sicher, was steht auf dem Display? Oh, die Karte ist falsch  
im Gerät. Warte! Jetzt ist sie richtig.



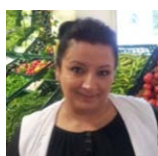
Anka

Danke, und nun?



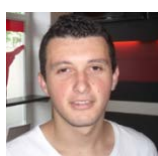
Ivan

Jetzt bitte die Geheimzahl eingeben. So... fertig!



Anka

Ivan, ich habe noch eine Frage.



Ivan

Was möchtest du wissen?

Name: \_\_\_\_\_

😊 leicht ☐

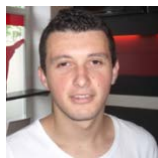
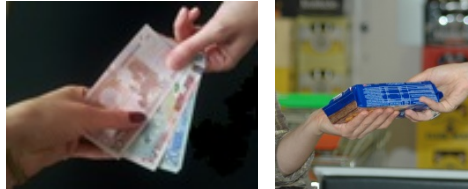
Datum: \_\_\_\_\_

☹️ schwer ☐



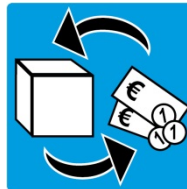
Anka

Diese Kundin hat Staubsaugerbeutel gekauft. Jetzt möchte sie ihr **Geld zurück** und die Beutel **zurückgeben**.



Ivan

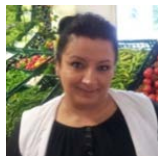
Der Kassenbon ist bei einem **Umtausch** sehr wichtig. Ohne Bon dürfen wir keine Waren **umtauschen**. Deswegen steht auf dem Bon 'Bitte Beleg aufbewahren'. Du musst jetzt prüfen, ob die Staubsaugerbeutel auf dem Kassenbon stehen.



Als nächstes musst du kontrollieren, ob die Staubsaugerbeutel aus unserem Laden sind. Die **Adresse** steht ganz oben auf dem Kassenbon.

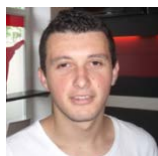


Als letztes überprüfst du das **Kaufdatum**. Waren können nur innerhalb von zwei Wochen umgetauscht werden. Das Kaufdatum steht ganz unten auf dem Kassenbon.



Anka

Sie hat die Staubsaugerbeutel erst gestern in unserem Laden gekauft.



Ivan

Ok, dann kannst du die Staubsaugerbeutel **stornieren**.



Name: \_\_\_\_\_

😊 leicht ☐

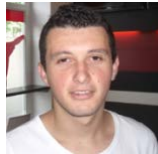
Datum: \_\_\_\_\_

☹ schwer ☐



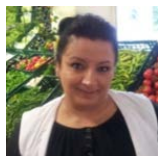
Anka

Wie geht das?



Ivan

Du brauchst dazu die **Stornokarte**.



Anka

Woher bekomme ich die Stornokarte?

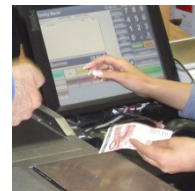


Ivan

Die habe ich. Wenn ich nicht in der Nähe bin, kannst du mich mit der **Sprechanlage** anrufen. Jetzt drückst du die **Taste Warenumtausch**.



Dann **scannst** du die Staubsaugerbeutel. Anschließend ziehst du die Stornokarte über den **Scanner**. Auf dem Display erscheint der Betrag, den du der Kundin **auszahlen** musst.



Anka

Danke für deine Hilfe!