

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

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

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

# Station 4: An der Kasse

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. Man muss sie andersherum in das Gerät stecken. Warte! Jetzt ist sie richtig und man kann die Geheimzahl eingeben.



Anka

Würden Sie bitte die Geheimzahl eingeben?



Kundin

Natürlich, einen Moment. So... fertig!



Anka

Ivan, ich habe noch eine andere Frage. Die Kundin hat Staubsaugerbeutel gekauft. Jetzt möchte sie die Beutel zurückgeben. Wie macht man das?



Ivan

Für eine **Rückgabe**, einen Umtausch oder eine **Reklamation** wird der Kassenbon gebraucht. Ohne Bon dürfen wir keine Waren umtauschen oder **zurücknehmen**. Deswegen steht auf dem Bon 'Bitte Beleg aufbewahren'.



Anka

Was ist der Unterschied zwischen einer Reklamation, einem Umtausch und einer Rückgabe?



Ivan

Bei einer Rückgabe wird der **Kaufpreis erstattet**, die Kundin gibt uns die Ware zurück und bekommt ihr Geld zurück. Bei einem Umtausch wird die Ware gegen andere Ware **angerechnet**. Die Kundin gibt uns die Ware zurück und nimmt andere Ware mit.

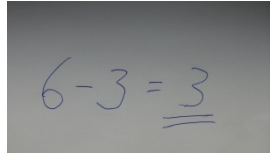
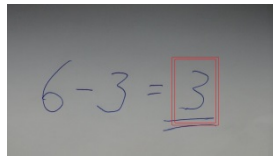


Name: \_\_\_\_\_

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

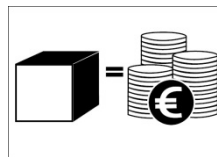
Datum: \_\_\_\_\_

Wenn die neue Ware billiger ist, wird der **Differenzbetrag** **ausbezahlt**. Wenn die neue Ware teurer ist, muss die Kundin die **Differenz** bezahlen.



Anka

Man kann auch einen **Gutschein** über den **Warenwert** oder den **Differenzbetrag** **ausstellen**, oder?

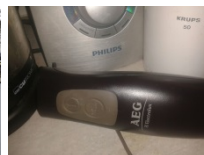
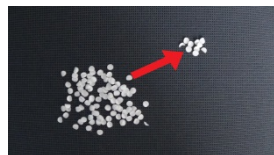


Ivan

Ja, das ist auch möglich. Bei einer Reklamation ist die Ware **schadhaft**. Die Kundin kann sie zurückgeben oder umtauschen. Wenn wir eine Reklamation **entgegennehmen**,



müssen wir die Ware **aussortieren** und beim **Lieferanten** oder **Hersteller** reklamieren.



Anka

Ich verstehe, danke Ivan.

Möchten Sie die Staubsaugerbeutel zurückgeben oder umtauschen? Haben Sie den Kassenbon dabei?



Kundin

Umtauschen, bitte. Hier ist der Kassenbon.



Ivan

Ich zeige dir, was man mit dem Kassenbon macht, Anka. Als Erstes muss man prüfen, ob die Ware auf dem Kassenbon steht. Als Nächstes wird kontrolliert, ob die Staubsaugerbeutel aus unserem Laden sind. Die Adresse steht ganz oben auf dem Kassenbon. Als Letztes überprüft man das Kaufdatum. Waren können nur innerhalb von zwei Wochen umgetauscht werden. Das Kaufdatum steht ganz unten auf dem Kassenbon.

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

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

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



Anka

Mmmm.... hier sind die Staubsaugerbeutel. Da steht unsere Adresse und das Datum ist von gestern. Die Kundin hat die Staubsaugerbeutel erst gestern in unserem Laden gekauft.



Ivan

Ok, in dem Fall kann man die Ware stornieren.



Anka

Dazu braucht man die Stornokarte, richtig?



Ivan

Das stimmt. Die Stornokarte habe ich. Wenn ich nicht in der Nähe bin, kannst du mich mit der Sprechanlage ausrufen. Dann bringe ich dir die Karte.



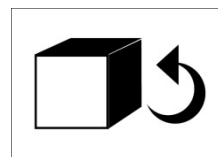
Anka

Und was macht man mit der Stornokarte?



Ivan

Zuerst drückt man die Taste **Warenrückgabe**. Dann scannt man die Ware. Anschließend zieht man die Stornokarte über den Scanner. Auf dem Display wird dann der Betrag angezeigt, den man der Kundin auszahlen muss.



Kundin

Ich brauche bitte noch eine **Quittung** für den restlichen **Einkauf**.



Anka

Selbstverständlich. Wie man Quittungen und **Rechnungen** ausstellt, weiß ich. Danke für deine Hilfe, Ivan!



Ivan

Vergiss nicht: Den gelben **Durchschlag** muss man unten in die Kassenschublade legen! Das ist unser **Zahlungsbeleg**.

