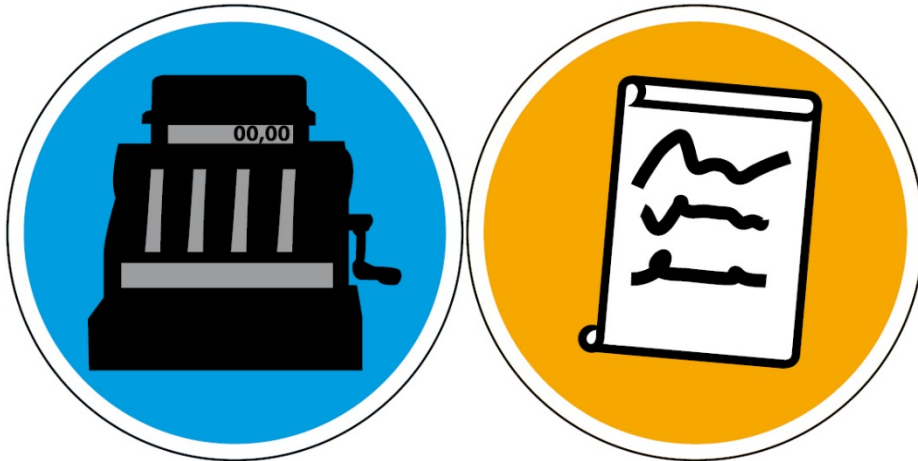


Claudia Kuhnen – Eva Dammers – Alexis Feldmeier

Station 4

Verkaufen – Schrift am Ort

„An der Kasse“



B1

Kontakt: alphaportfolio@uni-muenster.de

Alphaportfolio & Alphawerkstatt

Projektleitung: Dr. Alexis Feldmeier

Wiss. Mitarbeiterinnen: Eva Dammers / Claudia Kuhnen

Mitarbeitende Hilfskräfte: Miriam Chávez, Jessica Dlugaj, Massimo Müller, Denise Rietig, Martin Schulze Weischer, Theresa Schwaiger

Inhaltliche Beratung und Texte: Andrea Six, Elisa Stute

Germanistisches Institut der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster

In Kooperation mit dem Internationaler Bund Bielefeld

Gefördert durch das Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF)

Homepage: <http://www.uni-muenster.de/Germanistik/alphaportfolio/>

Grafiken & Icons: Anna Dammers

Fotos: Alphaportfolio, externe Bildnachweise siehe Anhang

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.

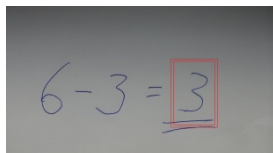


Name: _____

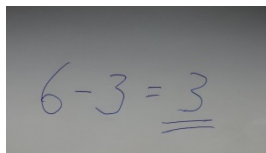
leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

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



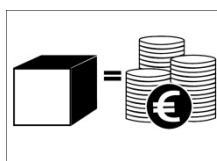






Anka

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

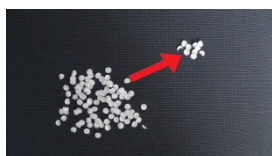


Ivan

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.



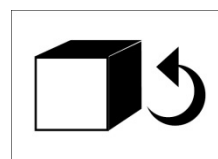
Anka

Und was macht man mit der Stornokarte?



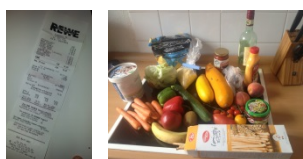
Ivan

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**.



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

Sätze



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

1. Sätze hören

1.1 Hören Sie die Sätze und ergänzen Sie die Satzmelodie!



Hallo Ivan, das EC-Gerät hat einen Fehler. ↓ Ist es kaputt? ↑



Sicher, was steht auf dem Display? Oh, die Karte ist falsch im Gerät.



Würden Sie bitte die Geheimzahl eingeben?



Jetzt möchte die Kundin die Staubsaugerbeutel zurückgeben.
Wie macht man das?



Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation wird der Kassenbon gebraucht.



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



Umtauschen, bitte. Hier ist der Kassenbon.



4.02

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

1.2 Hören Sie die Fragen und ordnen Sie die passenden Antworten zu!



4.03

1	2	3	4	5	6	7	8	9			
	a										

a Natürlich, einen Moment. So... fertig!

b Ja, das ist auch möglich.

c Sicher, was steht auf dem Display? Oh, die Karte ist falsch im Gerät.

d 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.

e Hier ist der Kassenbon.

f 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.

g Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation wird der Kassenbon gebraucht. Ohne Bon dürfen wir keine Waren umtauschen oder zurücknehmen.

h Umtauschen, bitte.

i Bei einer Rückgabe wird der Kaufpreis erstattet. Bei einem Umtausch wird die Ware gegen andere Ware angerechnet. Bei einer Reklamation ist die Ware schadhaft.

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

1.3 Hören Sie genau und ergänzen Sie die Sätze!



4.04

1. Die Kundin _____.
2. Für eine Rückgabe, _____.
3. Ohne Bon _____.
4. Wenn die neue Ware _____.
5. Man kann _____ ?
6. Wenn wir eine Reklamation _____.
7. Als erstes _____.
8. Als nächstes _____.
9. Als Letztes _____.
10. Da steht _____.
11. Dazu braucht _____ ?
12. Wenn ich nicht _____.
13. Ich brauche _____.
14. Vergiss nicht: _____.

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

2. Sätze sprechen

2.1 Hören Sie die Sätze und sprechen Sie nach. Nehmen Sie sich auf!



4.05

1. Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation wird der Kassenbon gebraucht.
2. Ohne Bon dürfen wir keine Waren umtauschen oder zurücknehmen.
3. Bei einer Rückgabe wird der Kaufpreis erstattet, die Kundin gibt uns die Ware zurück und bekommt ihr Geld zurück.
4. Bei einem Umtausch wird die Ware gegen andere Ware angerechnet.
5. Wenn die neue Ware billiger ist, wird der Differenzbetrag ausbezahlt.
6. Wenn die neue Ware teurer ist, muss die Kundin die Differenz bezahlen.
7. Man kann auch einen Gutschein über den Warenwert oder den Differenzbetrag ausstellen, oder?
8. Bei einer Reklamation ist die Ware schadhaft.
9. Wenn wir eine Reklamation entgegennehmen, müssen wir die Ware aussortieren und beim Lieferanten oder Hersteller reklamieren.
10. Zuerst drückt man die Taste Warenrückgabe.
11. Ich brauche bitte noch eine Quittung für den restlichen Einkauf.
12. Wie man Quittungen und Rechnungen ausstellt, weiß ich.
13. Vergiss nicht: Den gelben Durchschlag muss man unten in die Kassenschublade legen! Das ist unser Zahlungsbeleg.

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

- 2.2 Lesen Sie die Wörter und sprechen Sie einen passenden Satz dazu.
Ihr Partner kontrolliert. Sagen und schreiben Sie den Satz auch in Ihrer Muttersprache!



Beispiel: EC-Gerät

Hallo Ivan, das EC-Gerät hat...

Geheimzahl

Rückgabe

Umtausch

Reklamation

Kaufpreis

Differenzbetrag

Gutschein

schadhaft

Quittung

Durchschlag

Zahlungsbeleg

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

2.3 Fragen Sie Ihren Partner. Beantworten Sie die Fragen Ihres Partners.



Sprecher/in 1



Das Ec-Gerät hat einen Fehler. Ist es kaputt? Kannst du mir bitte helfen?



.....



Würden Sie bitte die Geheimzahl eingeben?



.....



Die Kundin hat Staubsaugerbeutel gekauft. Jetzt möchte sie die Beutel zurückgeben. Wie macht man das?



.....



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



.....



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



.....

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

2.3

Fragen Sie Ihren Partner. Beantworten Sie die Fragen Ihres Partners.



Sprecher/in 2



Möchten Sie die Staubsaugerbeutel zurückgeben oder umtauschen?



.....



Haben Sie den Kassenbon dabei?



.....



Dazu braucht man die Stornokarte, richtig?



.....



Und was macht man mit der Stornokarte?



.....



Kann ich bitte eine Quittung für den restlichen Einkauf bekommen?



.....

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

3. Sätze lesen

3.1 Verbinden Sie zu Sätzen!



1	2	3	4	5	6
Deswegen steht auf dem Bon ...	Bei einer Rückgabe wird der Kaufpreis erstattet,...	Auf dem Display wird dann der Betrag angezeigt, ...	Was ist der Unterschied...	Wenn ich nicht in der Nähe bin,...	Wenn wir eine Reklamation entgegennehmen,...
a	zwischen einer Reklamation, einem Umtausch und einer Rückgabe?				
b	müssen wir die Ware aussortieren und beim Lieferanten oder Hersteller reklamieren.				
c	kannst du mich mit der Sprechanlage ausrufen.				
d	die Kundin gibt uns die Ware zurück und bekommt ihr Geld zurück.				
e	den man der Kundin auszahlen muss.				
f	„Bitte Beleg aufbewahren“.				

1	2	3	4	5	6
f					

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

3.2 Lesen Sie die Sätze und kreuzen Sie an! Richtig oder falsch?



1. Oh, die Karte ist falsch im Gerät. Man muss sie andersherum in das Gerät stecken.

☐ richtig

☐ falsch

2. Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation wird der Kassenbon nicht gebraucht.

☐ richtig

☐ falsch

3. Wenn die neue Ware teurer ist, wird der Differenzbetrag ausbezahlt.

☐ richtig

☐ falsch

4. Bei einer Reklamation ist die Ware schadhaft.

☐ richtig

☐ falsch

5. Die Kundin kann sie zurückgeben oder umtauschen.

☐ richtig

☐ falsch

6. Die Adresse steht ganz unten auf dem Kassenbon.

☐ richtig

☐ falsch

7. Waren können nur innerhalb von vier Wochen umgetauscht werden.

☐ richtig

☐ falsch

8. Zuerst drückt man die Taste Warenrückgabe.

☐ richtig

☐ falsch

9. Dann scannt man die Ware und anschließend zieht man die Stornokarte über den Scanner.

☐ richtig

☐ falsch

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

3.3 Lesen Sie die Sätze! Finden Sie die Synonyme!



1 Was steht auf dem Display?

2 Wenn die neue Ware billiger ist, wird der Differenzbetrag ausbezahlt.

3 Wenn ich nicht in der Nähe bin, kannst du mich mit der Sprechanlage ausrufen.

4 Bei einer Reklamation ist die Ware schadhaft.

5 Würden Sie bitte die Geheimzahl eingeben?

6 Auf dem Display wird dann der Betrag angezeigt, den man der Kundin auszahlen muss.

7 Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation wird der Kassenbon gebraucht.

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

9 Wenn die neue Ware teurer ist, muss die Kundin die Differenz bezahlen.

10 Die Kundin hat die Staubsaugerbeutel erst gestern in unserem Laden gekauft.

a Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation benötigen wir den Kassenbon.

b Wenn die neue Ware mehr kostet, muss die Kundin die Differenz bezahlen.

c Die Kundin hat die Staubsaugerbeutel erst gestern in unserem Laden erworben.

d Was ist auf dem Display zu sehen?

e Ich hätte gerne noch eine Quittung für den restlichen Einkauf.

f Wenn ich nicht in der Nähe bin, kannst du mich über die Sprechanlage ausrufen.

g Wenn die neue Ware weniger kostet, wird der Differenzbetrag ausbezahlt.

h Auf dem Display ist dann der Betrag zu sehen, den man der Kundin auszahlen muss.

i Würden Sie bitte die Geheimzahl eintippen?

j Bei einer Reklamation ist die Ware defekt.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
d									

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

4. Sätze schreiben

4.1 Schreiben Sie die Sätze zu Ende!

1. Oh, die Karte ist falsch im Gerät. Man muss _____.
2. Die Kundin hat Staubsaugerbeutel gekauft. Jetzt _____.
3. Ohne Bon _____.
4. Was ist der Unterschied _____?
5. Bei einer Rückgabe _____.
6. Bei einem Umtausch _____.
7. Bei einer Reklamation _____.
8. Wenn wir eine Reklamation annehmen, _____.
9. Möchten Sie _____?
10. Als Erstes _____.
11. Als Nächstes _____.
12. Als Letztes _____.
13. Vergiss nicht: _____.



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

4.2 Ordnen Sie die Sätze und schreiben Sie sie richtig!



Wenn ausbezahlt. billiger der Differenzbetrag ist, wird
die neue Ware



Wenn die neue Ware billiger ist, wird der Differenzbetrag ausbezahlt.

oder Für eine Reklamation der Kassenbon wird einen Umtausch
gebraucht. eine Rückgabe,

der Kaufpreis und Bei einer Rückgabe uns erstattet, gibt bekommt
zurück zurück. wird ihr Geld die Ware die Kundin

für den restlichen Einkauf. Ich bitte noch brauche eine
Quittung

Den gelben Durchschlag Vergiss muss nicht: unten
legen. man in die Kassenschublade

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

4.3 Beantworten Sie die Fragen! Schreiben Sie zu jeder Frage einen Satz!



Die Kundin hat Staubsaugerbeutel gekauft. Jetzt möchte sie die Beutel zurückgeben. Wie macht man das?



Und was macht man mit der Stornokarte?

Möchten Sie die Staubsaugerbeutel umtauschen oder zurückgeben?

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

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

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

Texte



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

1. Texte hören

1.1 Hören Sie den Basistext! Welche Antwort ist richtig?

1. Ist das EC-Gerät kaputt?

☐ Ja, es muss durch ein neues ersetzt werden.

☐ Nein, die Karte ist falsch im Gerät.

☐ Nein, das Kabel hat sich gelöst.

2. Benötigt man für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation einen Kassenbon?

☐ Nein, man benötigt keinen Kassenbon, sondern eine Rechnung

☐ Nein, man benötigt nur bei einer Reklamation den Kassenbon

☐ Ja, ohne Bon darf keine Ware zurückgenommen, umgetauscht oder reklamiert werden

3. Was möchte die Kundin mit den Staubsaugerbeuteln machen?

☐ Sie möchte die Staubsaugerbeutel kaufen.

☐ Sie möchte die Staubsaugerbeutel reklamieren.

☐ Sie möchte die Staubsaugerbeutel umtauschen.

4. Was passiert mit dem gelben Durchschlag?

☐ Der gelbe Durchschlag wird unten in die Kassenschublade gelegt.

☐ Der gelbe Durchschlag wird der Kundin ausgehändigt.

☐ Der gelbe Durchschlag wird in den Müll geworfen.



4.06

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

1.2 Vervollständigen Sie die Texte mit den Wörtern aus der Box.

zurücknehmen, der Kassenbon, eine Reklamation, eine
Rückgabe, keine Waren, auf dem Bon



Ivan

Für _____, einen Umtausch oder _____
_____ wird _____ gebraucht. Ohne
Bon dürfen wir _____ umtauschen oder
_____. Deswegen steht _____, Bitte
Beleg aufbewahren'.

Kaufpreis, Bei einem Umtausch, ausbezahlt, ihr Geld, die Ware
teurer, erstattet, Differenzbetrag, angerechnet, billiger,
Differenz, nimmt



Ivan

Bei einer Rückgabe wird der _____, die
Kundin gibt uns die Ware zurück und bekommt _____
zurück. _____ wird die Ware gegen
andere Ware _____. Die Kundin gibt uns _____
_____ zurück und _____ andere Ware mit. Wenn die neue Ware
_____ ist, wird der _____
_____. Wenn die neue Ware _____ ist, muss die
Kundin die _____ bezahlen.

auf dem Kassenbon, Die Adresse, kontrolliert, das Kaufdatum,
überprüft, prüfen,
aus unserem Laden, oben



Ivan

Als Erstes muss man _____, ob die Ware _____
_____ steht. Als Nächstes wird _____,
ob die Staubsaugerbeutel _____ sind.
_____ steht ganz _____ auf dem Kassenbon. Als
Letztes _____ man _____.



4.07

Name: _____

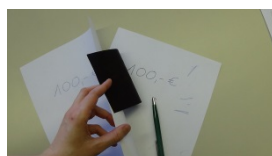
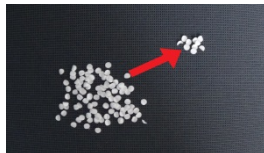
Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

1.3 Hören Sie die Texte und schreiben Sie!



4.08



Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

2. Texte sprechen

2.1 Hören Sie den Text und sprechen Sie für Ivan und die Kundin.



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



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



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



Ich verstehe, danke Ivan.
Möchten Sie die Staubsaugerbeutel zurückgeben oder umtauschen? Haben Sie den Kassenbon dabei?



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.



4.09

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

2.2 Sprechen Sie mit Ihrem Partner.
Was passiert in den Bildern?



Für eine
Rückgabe...

Was ist...?

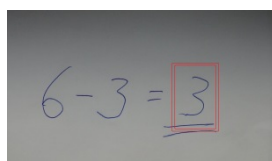
Bei einer
Rückgabe ...



Bei einem
Umtausch...

Wenn die neue
Ware...

Man kann auch...?



Bei einer
Reklamation...

Die Kundin...

Wenn wir eine
Reklamation...



Ich brauche bitte...

Selbstverständlich
. Wie man...

Vergiss nicht:
Den...



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

2.3 Anka und Ivan unterhalten sich über den neuen Laden. Spielen Sie den Dialog!



Rückgabe



Für eine Rückgabe...



...

Was ist der...?



...



Bei einer Rückgabe...



...

Umtausch



...

...



...



...



...

Stornierung



...

...



...

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

3. Texte lesen

3.1 Lesen Sie die Texte. Sind sie richtig oder falsch?

Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation wird der Kassenbon gebraucht. Mit Bon dürfen wir keine Waren umtauschen oder zurücknehmen.

richtig

falsch

☐☐

Bei einer Rückgabe wird der Kaufpreis erstattet, die Kundin gibt uns die Ware zurück und bekommt ihr Geld zurück.

richtig

falsch

☐☐

Bei einem Umtausch wird die Ware gegen andere Ware angerechnet. Die Kundin gibt uns die Ware zurück und nimmt andere Ware mit. Wenn die neue Ware billiger ist, wird der Differenzbetrag ausbezahlt.

richtig

falsch

☐☐

Bei einer Reklamation ist die Ware schadhaft. Die Kundin kann sie zurückgeben oder umtauschen. Wenn wir eine Reklamation entgegennehmen, müssen wir die Ware reparieren und beim Lieferanten oder Hersteller reklamieren.

richtig

falsch

☐☐

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 unten auf dem Kassenbon.

richtig

falsch

☐☐

Als Letztes überprüft man das Kaufdatum. Waren können nur innerhalb von zwei Wochen umgetauscht werden. Das Kaufdatum steht ganz unten auf dem Kassenbon.

richtig

falsch

☐☐

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.

richtig

falsch

☐☐

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

richtig

falsch

☐☐

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 die Kundin bezahlen muss.

richtig

falsch

☐☐

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

3.2 Beantworten Sie die Fragen zum Text.
In welcher Zeile des Basistextes steht die Antwort?



Wofür benötigt man einen Kassenbon?

Antwort in Zeile

☐

Was passiert bei einer Reklamation?

Antwort in Zeile

☐

Wofür benötigt man die Stornokarte?

Antwort in Zeile

☐

Ist das EC-Gerät kaputt?

Antwort in Zeile

☐

Was passiert bei einer Rückgabe?

Antwort in Zeile

☐

Was macht die Kundin mit den Staubsaugerbeuteln?

Antwort in Zeile

☐

Was passiert bei einem Umtausch?

Antwort in Zeile

☐

Wo wird der gelbe Durchschlag aufbewahrt?

Antwort in Zeile

☐

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

3.3 Lesen Sie!. Ordnen Sie die Texte den Überschriften zu.



- a) Bei einer Reklamation ist die Ware schadhaft. Wenn wir eine Reklamation entgegennehmen, müssen wir die Ware aussortieren und beim Lieferanten oder Hersteller reklamieren.
- b) 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‘.
- c) Hallo Ivan, das EC-Gerät hat einen Fehler. Ist es kaputt? Kannst du mir bitte helfen?
- d) Vergiss nicht: Den gelben Durchschlag muss man unten in die Kassenschublade legen! Das ist unser Zahlungsbeleg.
- e) 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.
- f) 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.

- 1 c Begrüßung
- 2 ___ Der Kassenbon
- 3 ___ Rückgabe und Umtausch
- 4 ___ Die Reklamation
- 5 ___ Die Stornierung
- 6 ___ Der Zahlungsbeleg

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

4. Texte schreiben

4.1 Diktat. Hören Sie den Text und schreiben Sie mit.



4.10

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

4.2 Lesen Sie den Text. Markieren Sie die Fehler und schreiben Sie den Text neu!



Anka

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



Ivan

Sicher, was steht auf dem Display? Oh, die Karte ist richtig im Gerät. Man muss sie andersherum in das Gerät stecken. Warte! Jetzt ist sie richtig und man kann die Geheimzahl eingeben.



Anka

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



Ivan

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



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



Ivan

Bei einer Reklamation ist die Ware in Ordnung. Die Kundin kann sie zurückgeben oder umtauschen. Wenn wir eine Reklamation entgegennehmen, müssen wir die Ware reparieren und beim Lieferanten oder Hersteller reklamieren.

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Schreiben Sie hier den Text neu!

[illegible]

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

- 4.3 Ihre Chef war heute nicht da. Schreiben Sie ihm eine Email und beschreiben Sie ihm Ihr Vorgehen bei einer Reklamation, einem Umtausch oder einer Rückgabe.

Beispiel: Sehr geehrter Herr Demirer,
heute kam eine Kundin in den Laden und wollte
Staubsaugerbeutel umtauschen. ...



Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Schau genau



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

1. Hören

- 1.1 Hören Sie die Sätze im Passiv oder Passiversatz und sprechen Sie nach! Übersetzen Sie in Ihre Muttersprache!



4.11

Man muss sie andersherum in das
Gerät stecken

Wie macht man das?

Für eine Rückgabe, einen Umtausch
oder eine Reklamation wird der
Kassenbon gebraucht.

Bei einer Rückgabe wird der Kaufpreis
erstattet.

Bei einem Umtausch wird die Ware
gegen andere Ware angerechnet.

Ich zeige dir, was man mit dem
Kassenbon macht.

Als nächstes wird kontrolliert, ob die
Ware auf dem Kassenbon steht.

Und was macht man mit der
Stornokarte?

OK, in dem Fall kann man die Ware
stornieren.

Waren können nur innerhalb von 2
Wochen zurückgegeben werden

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

1.2 Hören Sie die die Verben im Passiv oder im Passiversatz und verbinden Sie zu Sätzen! Schreiben Sie die Sätze in die Liste.



4.12

Der Kaufpreis wird		ausstellen.
Man kann die Ware		stornieren.
Der Kassenbon wird		angezeigt.
Man kann einen Gutschein		kontrolliert.
Man kann die Geheimzahl		gebraucht.
Der Betrag wird		eingeben.
Als nächstes wird		stecken.
Als erstes muss man		erstattet.
Man muss sie in das Gerät		prüfen.

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

1.3 Hören Sie und verbinden Sie zu Sätzen! Schreiben Sie die Sätze in die Liste.

Wie macht		die Ware.
Bei einer Rückgabe wird		man das?
Dann scannt man		dem Kassenschein macht
Und was macht man		den Kaufpreis erstattet.
Man muss sie andersherum		die Ware stornieren.
Bei einem Umtausch wird		mit der Stornokarte?
Ich zeige dir, was man mit		Warenrückgabe.
In dem Fall kann man		die Ware gegen andere Ware angerechnet.
Zuerst drückt man die Taste		in das Gerät stecken



4.13

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

2. Sprechen

2.1 Hören Sie die Sätze und sprechen Sie nach! Bilden Sie eigene Sätze!

Als nächstes wird kontrolliert, ob die Ware auf dem Kassenbon steht.

Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation wird der Kassenbon gebraucht.

Bei einer Rückgabe wird der Kaufpreis erstattet.

Ich zeige dir, was man mit dem Kassenbon macht.

Als erstes muss man prüfen ob die Ware auf dem Kassenbon steht.

Ok, in dem Fall kann man die Ware stornieren.

Wenn die neue Ware billiger ist wird der Differenzbetrag ausgerechnet

Man kann auch einen Gutschein oder Warenwert oder ein Differenzbetrag ausstellen oder?

Jetzt ist sie richtig und man kann die Geheimzahl eingeben.

Ich zeige dir was man mit dem Kassenbon macht, Anka.

Zuerst drückt man...

Bei einem Umtausch wird...



4.14

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

2.2 Lesen Sie die Satzanfänge und sprechen Sie den Satz zu Ende!



Ich zeige dir, was man mit dem Kassenbon macht.



Bei einer Rückgabe...

Ok, in dem Fall kann...

Als nächstes ...

Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation ...

Als erstes muss ...

Wenn die neue Ware billiger ist ...

Und was macht....

Waren können nur innerhalb von ...

Bei einem Umtausch...

Zuerst drückt...

Als nächstes wird...

Ok, in dem Fall kann...

Jetzt ist sie richtig und man kann...

Ich zeige dir was man...

Man muss sie andersherum...

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

2.3

Schneiden Sie die Karten aus und bilden Sie Sätze! Sprechen Sie mit Ihrem Partner Dialoge!



Man kann

stornieren

Man muss sie

Warenrückgabe

die Ware

drückt man

die Taste

Wie

Der Betrag

mit der Stornokarte

Zuerst

wird

angezeigt

Und was

macht man

macht man

das

In dem Fall

kann man

stornieren



Und was macht man...

Zuerst drückt man...



Wie macht man das?

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

3. Lesen

3.1 Lesen Sie die Satzteile und verbinden Sie die richtigen Satzteile miteinander. Schreiben Sie sie in die Liste.

Ich zeige dir, was man mit

Dann scannt man

Bei einer Rückgabe wird

Zuerst drückt man

Bei einem Umtausch wird

Für eine Reklamation wird

Man muss sie andersherum

Auf dem Display wird

Anschließend zieht man

der Kaufpreis erstattet.

die Ware gegen andere Ware
angerechnet.

in das Gerät stecken.

die Stornokarte über den Scanner.

dem Kassenschein macht.

die Taste Warenrückgabe.

der Betrag angezeigt.

den Kassenschein gebraucht.

die Ware.



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

3.2 Lesen Sie die Sätze und markieren Sie alle Verben im Passiv oder im Passiversatz in den Sätzen.

Man **muss** die Karte andersherum in das Gerät **stecken** und die Geheimzahl **eingeben**.

Auf dem Display wird dann der Betrag angezeigt, den man der Kundin auszahlen muss.

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.

Wenn die neue Ware billiger ist, wird der Differenzbetrag ausbezahlt.

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

Zuerst drückt man die Taste Warenrückgabe.

Dann scannt man die Ware.

Als Erstes muss man prüfen, ob die Ware auf dem Kassensbon steht.

Als Nächstes wird kontrolliert, ob die Staubsaugerbeutel aus unserem Laden sind.

Als Letztes überprüft man das Kaufdatum.

Ok, in dem Fall kann man die Ware stornieren.

Waren können nur innerhalb von zwei Wochen umgetauscht werden.

Den gelben Durchschlag muss man unten in die Kassenschublade legen!



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

3.3 Lesen Sie den Basistext und markieren Sie alle Verben im Passiv oder Passiversatz. Schreiben Sie die Verben im Infinitiv heraus! Kennen Sie noch andere Verben?



Beispiel: den Kaufpreis erstatten

Andere:

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

4. Schreiben

4.1 Vervollständigen Sie die Sätze mit den Verben im Passiv oder Passiversatz.



wird, kann, wird, muss, wird, kann, wird, muss, wird, kann, wird

gebraucht, erstattet, stecken, prüfen, angerechnet, ausstellen, eingeben,
ausbezahlt, angezeigt, stornieren, kontrolliert

Man _____ sie andersherum in das Gerät _____.

Man _____ die Geheimzahl _____.

Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation _____ der
Kassenbon _____.

Bei einem Umtausch _____ die Ware gegen andere Ware _____.

Bei einer Rückgabe _____ der Kaufpreis _____.

Wenn die neue Ware billiger ist, _____ der Differenzbetrag _____.

Man _____ auch einen Gutschein über den Warenwert oder den
Differenzbetrag _____.

Als erstes _____ man _____, ob die Ware auf dem Kassenbon steht.

Als nächstes _____, ob die Staubsaugerbeutel aus
unserem Laden sind.

In dem Fall _____ man die Ware _____.

Auf dem Display _____ dann der Betrag _____.

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

4.2 Vervollständigen Sie die Sätze!

Beispiel:

Man muss die
Karte...

Man muss die Karte andersherum in das Gerät stecken.



Jetzt ist sie
richtig...

Für eine
Rückgabe...

Bei einem
Umtausch...

Man kann...?

Zuerst drückt...

Dann scannt...

Anschließend
zieht...

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

4.3 Bilden Sie Sätze!

wird, kann, wird, muss, wird, kann, wird, muss, wird, kann, wird

gebraucht, erstattet, stecken, prüfen, angerechnet, ausstellen, eingeben,
ausbezahlt, angezeigt, stornieren, kontrolliert

Für eine Rückgabe, einen Umtausch oder eine Reklamation wird der Kassenbon
gebraucht.



Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Spiel



Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

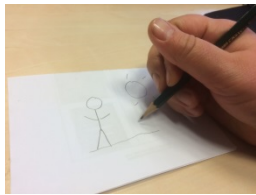
Datum: _____

Activity

Ziehen Sie eine Karte. Betrachten Sie das Foto auf der Karte und lesen Sie das Wort.



= erklären Sie das Wort ohne es zu benutzen



= malen Sie das Wort ohne zu sprechen



= spielen Sie das Wort ohne zu sprechen



Adresse



kontrollieren



Geheimzahl



Staubsaugerbeutel



stornieren



Differenzbetrag



Beleg



Scanner



anrechnen



aussortieren



auszahlen

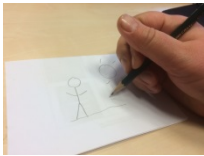
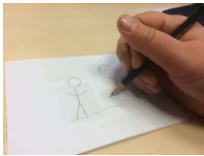
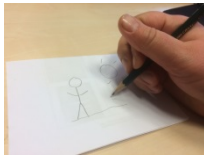
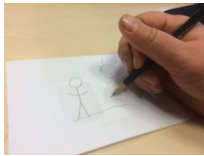
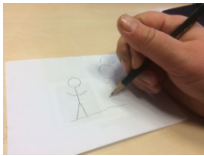
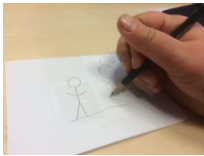
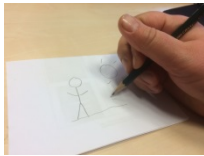
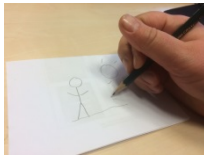
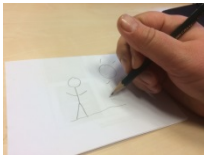
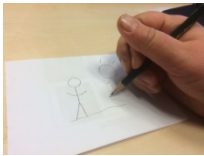
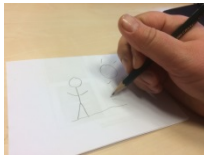
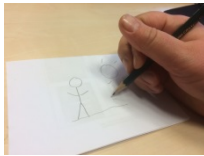


erstatten

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

 EC-Gerät	 eingeben	 Geheimzahl	 Sprechanlage
 EC-Karte	 Display	 Scanner	 Taste
 Bon	 auszahlen	 Gutschein	 Fehler
 aussortieren	 eingeben	 entgegennehmen	 Sprechanlage
 Umtausch	 prüfen	 Geheimzahl	 Lieferant
 Fehler	 Staubsaugerbeutel	 Taste	 EC-Gerät



Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Glossar

Adresse, die (-n)	
andersherum	andere Reihenfolge
anrechnen	anerkennen
aussortieren	etwas ausrangieren, etwas ausgliedern
ausstellen	etwas präsentieren
auszahlen	Geld auszahlen, zurückgeben
Beleg, der (-e)	Kassenzettel, der
Bon, der (-s)	= Beleg, der
Differenzbetrag, der ("e)	Zahl, die von einem anderen Betrag abweicht
Display, das (-s)	
EC-Gerät, das (-e)	
eingeben	etwas eintippen
entgegennehmen	etwas annehmen

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

erstatten	etwas rückgängig machen
Fehler, der (-)	Defekt, der
Geheimzahl, die (-en)	Pin, der
Gutschein, der (-e)	Wertmarke, die
Hersteller, der (-)	Person oder Unternehmen, die das Produkt hergestellt haben
Karte, die (-n)	
Kasse, die (-n)	
Kaufdatum, das (-en)	Tag an dem man etwas gekauft hat
Kaufpreis, der (-e)	so viel kostet das Produkt
kontrollieren	etwas überprüfen
Lieferanten, die	Personen oder Unternehmen, die die Ware bringen
prüfen	etwas kontrollieren
Reklamation, die (-en)	Rückgabe, die
Scanner, der (-)	
schadhaft	beschädigt, defekt, nicht gesund

Name: _____

Datum: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Sprechanlage, die (-n)	
Staubsaugerbeutel, der (-)	
stecken	etwas einfügen, einführen
stornieren	etwas rückgängig machen
Taste, die (-n)	
Umtausch, der (-e)	Rückgabe, die
Unterschied, der (-e)	Andersartigkeit, die
Warenwert, der (-e)	Preis, den ein Produkt hat
zurückgeben	etwas reklamieren
zurücknehmen	wieder annehmen

Name: _____

leicht ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ schwer

Datum: _____

Externe Bildnachweise:

Foto "... " © XXX (S. XX)