

„Riechen Sie bitte!“ – Arbeitsblatt 7

Weiterführende Übungen

1. Rollenspiel

Bilden Sie Zweiergruppen.

Person A = Verkäuferin / Verkäufer

Person B = Kundin / Kunde

Kundin/Kunde kommt in ein Geschäft. Sie/Er muss warten, weil noch andere Kunden vorher an der Reihe sind. Der Kunde/die Kundin ist unfreundlich und ungeduldig. Sie/Er möchte etwas reklamieren. (zurückbringen)

Die Verkäuferin/der Verkäufer versucht freundlich zu bleiben und das Problem gut zu lösen.

Folgende Fragen und Antworten sollen Ihnen beim Dialog helfen:

Verkäuferin / Verkäufer	Kundin / Kunde
Wer ist der nächste bitte? Der nächste bitte.	Na endlich komme ich dran! Ich warte schon seit ...
Es geht immer der Reihe nach.	Ich möchte... zurückbringen. Können Sie... zurücknehmen?
Wo ist das Problem?	... schmeckt nicht gut. ... riecht nicht gut. ... ist verdorben.
Da muss ich den Geschäftsführer fragen. Einen Moment bitte.	