

Rosa von Trautheim und Lara Pilzner

Deutsch B2

Beschwerdebriefe Schreiben

Schritt für Schritt Prüfungsvorbereitung mit prüfungsähnlichen Modelltests, Redemitteln und Lösungsvorschlägen



PRÜFUNGSVORBEREITUNG

Rosa von Trautheim und Lara Pilzner

Deutsch B2

Beschwerdebriefe Schreiben

Schritt für Schritt Prüfungsvorbereitung mit prüfungsähnlichen Modelltests, Redemitteln und Lösungsvorschlägen



PRÜFUNGSVORBEREITUNG

Das Buch Deutsch B2: Beschwerdebriefe schreiben. Schritt für Schritt
Prüfungsvorbereitung mit prüfungsähnlichen Modelltests, Redemitteln und
Lösungsvorschlägen ist nur in der vorliegenden Form zum Selbstüben oder als
Übungsbuch mit dem Dozenten innerhalb und außerhalb des Unterrichts erlaubt.
Als Kopiervorlage ist es nicht freigegeben. Die Rechte aller seiner Teile
einschließlich des Umschlagfotos liegen bei den Autorinnen. Jedwede
Vervielfältigung, Mikroverfilmung und Verarbeitung in elektronischen Systemen
ist ohne Einwilligung der Autorinnen nicht erlaubt.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort B2 Beschwerden schreiben

Teil Die Eileitung – Beschwerdebrief/E-Mail

Teil des Beschwerdebriefs

Leitpunkt: Erwartungen nach Lektüre der Anzeige

Übung 1 Erwartungen formulieren

Übung 2 Erwartungen formulieren

Übung 3 Umwandlung von Sätzen (mit angegebenen Verben)

Übung 4 Umwandlung von Sätzen (ohne angegebene Verben)

Übung 5 Zum kompletten Leitungspunkt

Leitpunkt: Probleme

Fehler, Mängel und Schäden bei bestimmten Waren oder Dingen

Kurse

Übung 6 Probleme bei den Kursen formulieren

Ware

Übung 7 Probleme beim Kauf von Haushaltsgeräten, Elektronik, Möbel

Probleme beim Kauf von Kosmetikprodukten und Medikamenten

Übung 8 Probleme mit Kosmetikprodukten formulieren

Übung 9 Probleme mit Medikamenten formulieren

Probleme bei Lieferung

Übung 10 Beschwerde über ein Haushaltsgerät

Probleme mit den Mitarbeitern oder der Hotline

Probleme mit der Wohnung, dem Apartment(haus)

Übung 11 Beschwerde über ein Apartmenthaus (4 LP bearbeiten)

Probleme im Sportverein, Jugendverein, sonstigen Vereinen

Leitpunkt: Verbesserungsvorschläge

Übung 12 Beschwerde über den Reparaturservice (3 LP mit Verbesserungsvorschlägen formulieren)

Übung 13 Beschwerde über den Thermenbesuch (4 LP mit Verbesserungsvorschlägen formulieren)

Übung 14 Beschwerde über die Mitarbeit in einem Verein (4 LP mit Verbesserungsvorschlägen formulieren)

Teil des Beschwerdebriefs Der Schluss

Übung 15 **Beschwerde über den Besichtigungstermin (7 LP formulieren zum Training der möglichen Leitpunkte)**

Beschwerden zum Üben

Übung 16 **Beschwerde über die Mitgliedschaft in einem Fitness-Club**

Mögliche Lösung

Übung 17 **Beschwerde über das Abonnement einer Tageszeitung**

Mögliche Lösung

Übung 18 **Beschwerde über die Lieferung von Backwaren**

Mögliche Lösung

Übung 19 **Beschwerde über den Aufenthalt in einer Ferienwohnung**

Mögliche Lösung

Übung 20 Beschwerde über die Lieferung von Obst und Gemüse

Mögliche Lösung

Übung 21 Beschwerde über die Teilnahme an einem Baumarkt-Kurs

Mögliche Lösung

Übung 22 Beschwerde über den Autoverkauf

Mögliche Lösung

Lösungen

B2 Beschwerden schreiben

Nachdem unser Buch „Briefe schreiben. Deutsch B1“ zu einem großen Erfolg bei Deutschlernern weltweit wurde und eine breite Anerkennung seitens erfahrener Deutschlehrer gefunden hat, wurden wir von unseren Kollegen sowie unseren Schülern immer wieder darum gebeten, so ein ähnliches Buch mit einer Schritt-für-Schritt-Anleitung für die nächste Niveaustufe B2 zu schreiben.

Jeder, der sich selbst oder seine Schüler auf den schriftlichen Teil einer Deutsch-Prüfung vorbereitet, ist sich darüber im Klaren, dass der Brief die halbe Miete ist und einer der wichtigsten Teile der Prüfung.

**Wer keinen Brief bzw. E-Mail schreiben kann,
der schafft leider die B2-Deutschprüfung nicht!!!!**

In der schriftlichen B2-Deutsch-Prüfung erhalten die Prüflinge zwei Aufgaben und sollen in 30 Minuten eine Anfrage (Bitte um Informationen) oder eine Beschwerde verfassen.

Mit diesem Buch erhalten Sie das Werkzeug, um sich oder Ihre Schüler erfolgreich auf diesen Teil der Prüfung Deutsch B2 vorzubereiten. Dabei liegt der Fokus auf dem Schreiben nur einer Textsorte: Mit diesem Buch üben Sie oder Ihre Schüler das Schreiben von Beschwerden.

Alle wichtigen Themen, die zum B2-Vokabular gehören, sind abgedeckt. Sie erlernen Schritt für Schritt die Technik, das Schreiben und den Wortschatz mit den Übungen und Beispielen.

1. Teil Die Einleitung – Beschwerdebrief/E-Mail

Die Einleitung besteht aus 4 Teilen:

Das Datum

Der Betreff

Die Anrede

Der Einleitungssatz

Alle 4 Teile müssen berücksichtigt werden, um die volle Punktzahl zu erhalten.

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, um zu beginnen. Wichtig ist dabei, dass man einen

Einleitungssatz wählt, den man für alle Beschwerdebriefe nehmen kann.

1. Möglichkeit:

1. Möglichkeit:

Datum	14.02.20xx	Beschwerde über Akk.
Betreff	Beschwerde über Ihr Angebot vom 17.xxxxx	
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,	Nach der Anrede „Sehr geehrte Damen und Herren,“ wird ein Komma gesetzt. Das erste Wort in der nächsten Zeile wird kleingeschrieben.
Einleitungssatz	<i>vor 2 Wochen las ich in der Zeitung Ihr Angebot und habe mich sehr darüber gefreut, da es genau das Richtige für mich erschien. Leider war dem nicht so, deshalb muss ich mich bei Ihnen beschweren.</i>	

2. Möglichkeit:

Datum	14.02.20xx
Betreff	Beschwerde über Ihre Dienstleistungen
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	mit großem Interesse hatte ich Ihre Offerte in der Zeitung geles
	lange nach so einem Angebot suchte. Leider muss ich mich bei I
	da ich nicht zufrieden war.

3. Möglichkeit:

Datum	14.02.20xx
Betreff	Beschwerde über Ihren Service
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	vor einiger Zeit entdeckte ich mit großer Freude Ihr Angebot in
	sofort davon Gebrauch und wurde bitter enttäuscht. Daher schre
	Beschwerde.

4. Möglichkeit:

Datum	14.02.20xx
Betreff	Beschwerde über Ihr Angebot vom 15.xxxxx
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	leider muss ich mich mit diesem Schreiben über Ihr Angebot vor
	da es in keiner Weise dem entsprach, was Sie in der Zeitung anb
	enttäuscht, sondern auch unzufrieden.

5. Möglichkeit:

Datum	14.02.20xx
Betreff	Beschwerde über Ihr Angebot vom 02.xxxxx
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	während ich die Zeitung las, bin ich auf Ihr Angebot gestoßen u
	begeistert. Ich wurde jedoch nicht nur bitter enttäuscht, sondern
	mich bei Ihnen zu beschweren.

6. Möglichkeit:

Datum	14.02.20xx
Betreff	Beschwerde über Ihr Angebot vom 07.xxxxx
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	Ihre Anzeige in der Zeitung weckte sofort mein Interesse, als ich
	genau das Richtige für mich zu sein. Leider muss ich mich auf d
	beschweren, da ich sehr enttäuscht bin.

7. Ihre eigene Einleitung

Datum	14.02.20xx
Betreff	Beschwerde über Ihr Angebot vom 17.xxxxx
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	

8. Ihre eigene Einleitung

Datum	14.02.20xx
Betreff	Beschwerde über Ihr Angebot vom 17.xxxxx
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	

2. Teil des Beschwerdebriefs

Die Bearbeitung der Leitpunkte

Der Beschwerdebrief muss entweder mit 3 Leitpunkten bearbeitet werden oder mit 2 Leitpunkten plus einer eigenen Idee. Diese Idee muss jedoch zum Brief passen.

Im Folgenden erhalten Sie Tipps und Formulierungshilfen zur Bearbeitung von den am häufigsten vorkommenden Leitpunkten:

Erwartungen nach Lektüre der Anzeige (Welche Erwartungen hatten Sie nach dem Lesen der Anzeige? Was haben Sie vom Produkt oder der Dienstleistung erwartet? Welche Hoffnungen/Vorstellungen hatten Sie in Verbindung mit dem Produkt oder Service?)

Probleme mit Produkten bzw. Dienstleistungen (Warum sind Sie mit dem Produkt oder mit der Dienstleistung nicht zufrieden? Welche Fehler, Mängel, Schäden sind bei den Waren aufgetreten? Welche Probleme hatten Sie bei der Bestellung, Lieferung oder Rechnung? Welche Probleme sind beim Kontakt mit den Mitarbeitern bzw. einer Service-Hotline aufgetreten?)

Problem in einem Verein bzw. bei einer ehrenamtlichen Tätigkeit (Warum sind Sie damit unzufrieden? Was lief nicht so, wie Sie sich es vorgestellt

haben?)

Verbesserungsvorschläge (Was soll bei dem Produkt oder der Dienstleistung, bei der Bestellung oder Lieferung, bei den Mitarbeitern oder der Hotline verbessert werden?)

Ihre Erwartungen zum Unternehmen (meist zum Schluss: Was erwarten oder fordern Sie nun vom Unternehmen? Welche Konsequenzen wird es haben, wenn das Unternehmen Ihre Forderungen nicht wahrnimmt?)

■

Schreiben Sie mindestens

3 Sätze zu jedem Leitpunkt!

■

1. Leitpunkt: Erwartungen nach Lektüre der Anzeige

Ein wichtiger Leitpunkt ist die Frage nach Ihren Erwartungen.

Was waren Ihre Erwartungen nach Lektüre/dem Lesen der Anzeige?

Was erwarteten Sie nach Lektüre der Anzeige?

Wie haben Sie sich das Produkt oder die Dienstleistung vorgestellt?

Das heißt in einfachen Worten, was haben Sie von dem Angebot erwartet, als Sie es gelesen hatten?

-

Schreiben Sie mindestens

3 Sätze zu dem Leitpunkt!

-

Formulierungen:

Ich hatte _____ erwartet.

Ferner nahm ich an, dass _____

Jedoch war dem nicht so.

Zum einen hatte ich _____ erwartet, zum anderen _____

Ich erwartete, wie von Ihnen angeboten, dass _____

Ich erwartete von Ihnen, dass _____

*In Hinblick auf _____ erwartete ich/ ging
ich davon aus/nahm ich an _____*

*Leider entsprach nichts meinen Erwartungen, wie Sie es im Angebot
angepriesen hatten.*

Außerdem nahm ich an, dass _____

Wir gingen davon aus, dass _____

Natürlich bin ich davon ausgegangen, dass _____

▪

Übung 1

■

Erwartungen formulieren

■

Safaripark Schönbrunn

Sie müssen nicht nach Afrika, um Ihr ganz persönliches Abenteuer der Extraklasse zu haben. Kommen Sie in unseren Safaripark und buchen die VIP-Rundfahrt.

Füttern Sie unsere Zebras, Giraffen und Affen.

Höhepunkt sind unsere drei zahmen Löwen. Sie können Sie streicheln und mit ihnen Selfies machen. Erleben Sie hautnah wilde Tiere, die man ansonsten nie in Deutschland in der freien Wildbahn zu sehen bekommt.

Wir bieten Familientickets (2 Erwachsene bis zu 3 Kindern) für einen Tagespreis von 150,00 Euro für alle Attraktionen.

Einzeltickets: Erwachsene 65,00 Euro,

Kinder von 6 bis 12 25,00 Euro

Jugendliche von 12 bis 17 45,00 Euro.

Alle Getränke am Samstag frei. Übernachten Sie in einer unserer tollen Holzhütten mitten unter den Tieren für 199,00 Euro die Nacht.

▪

Was haben Sie erwartet?

Füllen Sie den Vordruck aus. Schreiben Sie das Datum, den Betreff, die Anrede, Ihren Einleitungssatz sowie etwas zu dem ersten Leitpunkt (Was haben Sie nach dem Lesen der Anzeige erwartet?), so wie Sie es vorher erarbeitet haben.

Datum	
Betreff	
Anrede	
Einleitungssatz	
1. Leitpunkt	

Was haben Sie erwartet?

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

Übung 2

■

Erwartungen formulieren

■

Frisch von Feld an die Haustür

Unsere Bio-Boxen sind für Singles und Familien gedacht, die anders denken und leben wollen. Unterstützen Sie Ihre Landwirtschaft. Wir liefern Ihnen zweimal die Woche Ihr Obst und Gemüse vor die Haustür.

Es gibt die S-Kiste für 15 Euro, die M-Kiste für 25 Euro und die L-Kiste für 35 Euro.

Frisches Gemüse, Nachhaltigkeit pur, unsere Kartons sind 100 % recycelbar. Wir nehmen Papiertüten für unsere Tomaten, Äpfel und Bohnen, die frisch vom Feld kommen.

Sie bestellen und zahlen per Rechnung einmal im Monat.

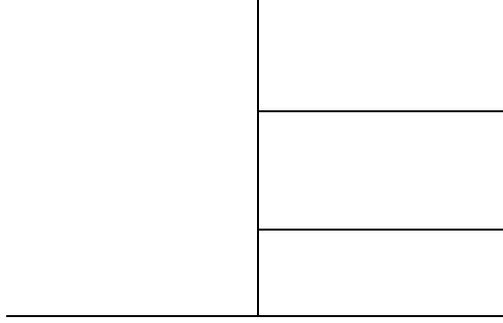
Die Ware wird am Dienstag und Freitag geliefert.

■

Was haben Sie erwartet?

Füllen Sie den Vordruck aus. Schreiben Sie das Datum, den Betreff, die Anrede, Ihren Einleitungssatz sowie etwas zu dem ersten Leitpunkt (Was haben Sie nach dem Lesen der Anzeige erwartet?), so wie Sie es vorher erarbeitet haben.

Datum	
Betreff	
Anrede	
Einleitungssatz	
1. Leitpunkt	



Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

Übung 3

▪

Die Umwandlung von Sätzen

Übungen mit angegebenen Verben

Beispiel:

▪

Wir bieten frische Bio-Ware zu günstigen Preisen.

▪

Ich erwartete von Ihnen, frische Bio-Ware zu günstigen Preisen zu erhalten/zu bekommen.

▪

dass

Nach den Sätzen:

Ich erwartete, ...

Ich nahm an, ...

Ich ging davon aus, ...

kommt ein Objektsatz.

Die Konjunktion dafür ist: dass (mit 2 „s“) oder Infinitiv mit „zu“.

▪

1.

▪

Was Sie bei uns lernen können:

Verputzen und Tapezieren sowie Bohren und Dübeln.

▪

Ich erwartete, dass

2.

▪

Unsere Experten beantworten alle Ihre Fragen.

▪

Ich nahm an, dass

3.

-

**Sie profitieren von vielen praktischen Übungen
in einer tollen Atmosphäre.**

-

Ich ging davon aus, dass

4.

-

**Sie möchten eine Fremdsprache lernen in Verbindung
mit einem Kulturleben.**

-

Ich erwartete, dass

5.

-

Sie übernachten in einem 4-Sterne-Hotel mit Frühstück.

▪

Ich nahm an, dass

6.

▪

**Sie genießen thermales Wasser mit Mineralien und
gesunden Wirkstoffen.**

▪

Ich ging davon aus, dass

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

▪

Übung 4

-

Die Umwandlung von Sätzen

Übung ohne angegebene Verben

1.

-

Öffnungszeiten: Montag bis Freitag, 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr.

-

Ich erwartete, dass

2.

-

Exzellente Gastronomie

mit Bio-Lebensmitteln aus der Region

-

Ich nahm an, dass

3.

-

Ein SPA-Center

mit sehr erfahrenen Therapeuten und Masseuren

-

Ich ging davon aus, dass

4.

-

Eine Führung von professionellen Mitarbeitern

-

Ich erwartete, dass

5.

-

**Qualität ohne chemische Zusatzstoffe und
Geschmacksverstärker**

-

Ich nahm an, dass

6.

-

**Schöne, saubere Wohnung mit Balkon in einer netten
Umgebung nahe den Verkehrsverbindungen**

-

Ich ging davon aus, dass

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

-

Übung 5

▪

Übung zum kompletten Leitpunkt

1.

▪

Museum kostenlos besuchen.

Kommen Sie mit uns auf eine spannende Reise durch die Vergangenheit, Gegenwart und die Zukunft.

In gemütlicher Atmosphäre lässt sich bei uns vieles aus der Welt sowie Natur erkunden.

▪

*Ich erwartete,
dass* _____

*Ferner ging ich davon aus,
dass* _____

Des Weiteren nahm ich an, dass

2.

▪

In vier Wochenendseminaren bereiten wir Sie auf diese spannende und anspruchsvolle Aufgabe der Betreuung vor.

Sie helfen den jungen Menschen beim Bewerbungsprozess in den Berufseinstieg.

Sie helfen den Jugendlichen beim Übergang zwischen Schule und Beruf.

▪

*Ich erwartete,
dass* _____

*Ferner ging ich davon aus,
dass* _____

Des Weiteren nahm ich an, dass

3.

▪

Verschiedene Fahrzeugmodelle vom billigen Kleinwagen bis zur teuren Oberklasse.

Wir verfügen über Kurz- und Langzeitmiete.

Wir haben Tarife ohne Kilometerbeschränkung mit Vollkaskoversicherung inklusive ohne Mehrkosten.

Ein Navigationssystem und Kindersitze inklusive zum Wochenendtarif

Kostenlose Stornierung

Frühbucher-Rabatt

▪

*Ich erwartete,
dass* _____

*Ferner ging ich davon aus,
dass* _____

Des Weiteren nahm ich an, dass

4.

▪

RHETORIK-KURS:

Reden wie die Profis plus die 8 Regeln gegen Lampenfieber.

Sie lernen, wie man Vorträge und Reden professionell aufbaut,

wie man verbal eine positive Stimmung bei den Zuhörern erzielt und wie man bei anderen Menschen gut ankommt.

▪

Ich erwartete,

dass _____

Ferner ging ich davon aus,

dass _____

Des Weiteren nahm ich an, dass

5.

▪

In unserem Wochenendworkshop lernen Sie, wie Sie Ihre Wohnung ganz nach Ihren Vorstellungen neu gestalten und modernisieren können. Sie erhalten viele schöne Anregungen und erfahren, worauf Sie achten sollten.

Wir bringen Ihnen bei, die richtigen Farben, Formen und Materialien sowie Einrichtungsgegenstände auszusuchen.

▪

*Ich erwartete,
dass* _____

*Ferner ging ich davon aus,
dass* _____

Des Weiteren nahm ich an, dass

6.

▪

In unserem Fotokurs erhalten eine Einführung in die technischen Grundlagen der Fotografie.

Wir zeigen Ihnen, wie Ihre Kamera aufgebaut ist und wie sie funktioniert.

Anhand praktischer Beispiele lernen die richtige Belichtungssteuerung Ihrer Kamera.

Am Ende des Kurses sind „Blenden- und Zeiteinstellung“ für Sie keine Fremdwörter mehr.

Sie lernen bei uns, wie Sie verschiedene Motive eindrucksvoll festhalten können.

▪

*Ich erwartete,
dass* _____

*Ferner ging ich davon aus,
dass* _____

Des Weiteren nahm ich an, dass

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

2. Leitpunkt: Probleme

Ein wichtiger Leitpunkt ist die Frage nach den Problemen, die Sie mit dem Produkt oder der Dienstleistung bzw. Mitarbeitern hatten.

Wie drücke ich negative Erfahrungen aus und den Grund der Unzufriedenheit? Wie erläutere/beschreibe ich die Probleme?

Formulierungen:

■

Schreiben Sie mindestens

3 Sätze zu dem Leitpunkt!

■

1. Was mich persönlich am meisten gestört hat, war, dass _____

2. Eine einzige Katastrophe war für mich, dass _____

3. Ihre Dienstleistung war einfach unzureichend, weil _____

4. Leider war Ihr Produkt/Ihre Dienstleistung _____

5. Bedauerlicherweise hatte ich negative Erfahrungen mit _____

6. Unglücklicherweise hatte ich negative Erfahrungen mit _____

7. Was mich persönlich sehr störte, war der Umstand, dass _____

8. Zu meinem Bedauern muss ich Ihnen mitteilen, dass _____

9. Das Produkt/Die Ware war _____

▪

beschädigt (Ware und Kartons),

defekt (elektronische Geräte),

verschimmelt (alle verderblichen Produkte wie Käse, Obst, Marmelade),

unzureichend verpackt,

eingedrückt (Kartons)

▪

deswegen/aus diesem Grund _____

Beispiele:

Der Computer war defekt, aus diesem Grund möchte ich ihn umtauschen.

Die Packung war beschädigt, deswegen möchte ich das Produkt zurückschicken.

Der Käse war geschmolzen, deswegen konnte ich nicht Pasta machen.

Fehler, Mängel und Schäden

bei bestimmten Waren oder Dingen, wie:

Computer, Fotobuch, Mietwagen, Mitarbeit im Sportverein, Jugendverein, Haushaltsgeräte, Kopierer, Smartphone, Versicherung, Veranstaltungen, Nachbarn im Apartmenthaus, Abonnement, Autoverkauf, Hotelservice, Besichtigung einer Wohnung.

Welche Probleme können bei den Kursen auftauchen?

▪

KURSE

**Sprachkurs, Rhetorikkurs, Bewerbungstraining,
Wohndesignkurs, Fotokurs, Gesundheitskurs, Wellnesskur,
Baumarktkurs, Kochkurs, Malkurs, Tapezierkurs etc.**

▪

Beispiel 1: Bedauerlicherweise hatte ich schlechte Erfahrungen mit Ihrem Dozenten. Er kam meistens verspätet, reagierte nicht auf das Feedback der Teilnehmer und ging nicht auf meine Fragen ein. Des Weiteren fehlten praktische Übungen.

▪

Wichtige Konnektoren:

Des Weiteren, darüber hinaus, deswegen, aus diesem Grund, außerdem, ergänzend, ferner, zusätzlich, hinzu kommt, dass.....,

▪

Beispiel 2: Was mich an Ihrem Kurs am meisten störte, war die Tatsache, dass die Schulungsunterlagen veraltet und fehlerhaft waren und die technische Ausstattung der Räume nicht den Anforderungen entsprach.

▪

Weitere Probleme:

Die Mitarbeiter waren unhöflich.

Die Termine wurden nicht eingehalten.

Der Dozent kam verspätet.

Der Lehrer reagierte nicht auf die Fragen der Teilnehmer.

-

Mögliche Lösungen:

Leitpunkt „Probleme“

Bedauerlicherweise hatte ich eine negative Erfahrung mit dem Mitarbeiter, denn er war unhöflich. (B2)

Der Mitarbeiter war unhöflich. (A2/B1)

Was mich persönlich sehr störte, war der Umstand, dass die Termine nicht eingehalten wurden. (B2)

Ihre Dienstleistung war einfach unzureichend, da der Dozent verspätet kam. (B2)

Leider kommt /kam der Dozent verspätet. (A2/B1)

Leider war ich mit Ihrer Dienstleistung unzufrieden, weil der Lehrer, auf meine Fragen nicht reagiert hat. (B2)

■

Übung 6

■

Verbinden Sie die Sätze mit den passenden Konnektoren. Achten Sie auf den Artikelgebrauch.

Studenten unterrichteten ohne jegliche Erfahrung und pädagogische Ausbildung * Dozenten gingen nicht auf die Fragen der Teilnehmer ein * Lehrer reagierten nicht auf das Feedback der Teilnehmer.

Es war keine individuelle Betreuung vorhanden * Lehrmaterialien/Unterlagen waren fehlerhaft * keine praktischen Übungen wurden angeboten * Schulungsräume zum Unterricht waren nicht geeignet.

Die technische Ausrüstung entsprach nicht den Anforderungen * Kurszeiten wurden nicht teilnehmergeerecht angeboten * es gab keine Pausen und keine Parkplatzmöglichkeiten * Inhalte wurden nicht verständlich vermittelt.

Fragen der Teilnehmer wurden nicht angemessen berücksichtigt* Übungen und Gruppenarbeit wurden nicht verständlich angeleitet* zeitliche Gliederung war nicht gelungen * Seminarunterlagen waren unübersichtlich und fehlerhaft.

Das Erlernte kann man nicht unmittelbar anwenden * es wurde zu leise gesprochen und nicht überzeugend.

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

▪

Tipp:

Denken Sie an den letzten Kurs, an dem Sie vor Kurzem teilgenommen haben! Welche Probleme noch hatten Sie oder andere Teilnehmer im Kurs? Welche Probleme können noch auftauchen?

▪

Ihre eigenen Sätze:

Welche Probleme können beim Kauf von Waren auftauchen?

▪

WARE

**Lebensmittel (Backwaren, Obst und Gemüse, Milchprodukte, Bio),
Kosmetikprodukte, Medikamente, Pflanzen und Blumen, Fahrräder, Autos,
Haushaltsgeräte (Staubsauger, Geschirrspüler, Waschmaschine,
Kaffeemaschine), Elektronik (CD-Player, Fernseher, Kopfhörer,
Smartphone, Fitnessuhr, Computer, Drucker), Küchenzubehör (Salz- und
Pfeffermühlen, Mixer, Espressomaschine), Möbel (Betten, Matratzen)**

▪

Tipp: Dabei ist zu unterscheiden, dass es Ware gibt, die ein Haltbarkeitsverfallda
Andere Ware wiederum verfügt über eine Garantie sowie technische Spezi

Beispiel: Bedauerlicherweise hatte ich schlechte Erfahrungen mit Ihrem Obst und Gemüse. Es war nicht nur verschimmelt, sondern auch vergammelt. Des Weiteren war es unansehnlich und falsch verpackt. Es handelte sich dabei auch nicht um regionale Produkte, sondern ausländische Produkte.

▪

Tipp:

Denken Sie an die Ware, die Sie zuletzt gekauft haben! Welche Probleme hatten Sie schon mal mit den Waren? Welche Probleme können noch auftauchen?

▪

Übung 7

■

Verbinden Sie die Sätze mit den passenden Konnektoren.

Achten Sie auf den Artikelgebrauch.

Haushaltsgeräte (z.B. Staubsauger, Waschmaschine, Geschirrspüler, Kaffeemaschine):

Akku wurde schnell leer, machte laute Geräusche, funktionierte nicht richtig, schaltete sich immer wieder von selbst aus, der Bildschirm reagiert nicht.

Elektronik (z.B. CD-Player, Fernseher, Kopfhörer, Fitnessuhr, Smartphone, Computer, Drucker)

das Kabel wurde nicht mitgeliefert, es kam mit falscher Bedienungsanleitung, die Tasten ließen sich nicht bedienen, die Lautstärke ließ sich nicht einstellen, war mit anderen Geräten nicht kompatibel.

Möbel (z.B. Tisch, Stuhl, Sofa, Schrank)

waren unbequem und von minderwertiger Qualität, sahen gebraucht und

nicht neuwertig aus, Herstellung nicht wie angegeben und aus billigem Material, mangelhafte Verarbeitung

▪

Probleme beim Kauf von
Kosmetikprodukten (Tagescreme, Nachtcreme)
und Medikamenten

-
-

Konnektoren:

Außerdem, ferner, infolgedessen, zusätzlich, deshalb

-
-

Tipp:

Denken Sie an die Kosmetikprodukte oder Medikamente, die Sie neulich gekauft haben. Welche Probleme hatten Sie damit? Welche Probleme können noch auftauchen?

-

Verbinden Sie die Sätze mit passenden Konnektoren.

Achten Sie auf den Artikelgebrauch.

■

Übung 8

▪

Kosmetikprodukte:

verursachte Ausschlag, die Packung war beschädigt, beinhaltete allergieauslösende Schadstoffe und Konservierungsmittel, kam in der falschen Packungsgröße, anstatt 150 g nur 100 g, fehlerhafte Lieferung

▪

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

Ihre eigenen Sätze:

Verbinden Sie die Sätze mit passenden Konnektoren. Achten Sie auf den Artikelgebrauch.

▪

Übung 9

-

Medikamente:

Das Originalmedikament wurde durch ein Generikum ersetzt. Wie man weiß, kann ein Generikum eine 20 Prozent schwächere oder 25 Prozent stärkere Wirkung haben als das Original, es kam eine fehlerhafte Lieferung, da ein Medikament komplett fehlte

-

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

Ihre eigenen Sätze:

-

-

Probleme bei der Lieferung

-
-

Tipp:

Denken Sie an die Bestellungen, die Sie vor Kurzem getätigt haben!

Hatten Sie dabei Probleme?

Welche Probleme konnten dabei auftauchen?

-

Beispiele:

Da ich lange Zeit auf die Lieferung warten musste, konnte ich die Bestellung nicht rechtzeitig benutzen. Folglich brauche ich die Bestellung nicht mehr und schicke sie Ihnen zurück.

Bedauerlicherweise hatte ich negative Erfahrungen mit der Lieferung, weil sie nur einmal pro Woche stattfand. Außerdem wurde die Lieferung fälschlicherweise bei meinem Nachbarn abgegeben.

Die Lieferung war nicht pünktlich und mit falschen Sachen, die ich nicht bestellt hatte. Außerdem war die Lieferung mit der falschen Adresse versehen.

Die Lieferung kam zu spät. Zusätzlich war leider Ihre Dienstleistung nicht ausreichend, da alle Pakete vor der Türe gelassen wurden, deshalb wurden sie gestohlen/ hat sie jemand gestohlen. Dies passierte zweimal.

Ihre eigenen Sätze:

■

Übung 10

■

Schreiben Sie den Anfang einer Beschwerde und bearbeiten Sie die drei unten stehenden Leitpunkte.

Sie haben ein Inserat in der Zeitung gelesen:

■

KOMMEN SIE ZU UNS!!!

PERFEKTE HAUSHALTSGERÄTE

Trockner, Waschmaschinen, Gefrierschränke, Küchenzeilen aus erster Hand.
Alles, was man im Haushalt benötigt.

Unsere Geräte stammen teilweise aus Haushaltsauflösungen und sind voll funktionsfähig, da von uns geprüft.

Wir bieten:

24 Monate Garantie

Lieferung für 50,00 € bis zu 100 km

kostenloser Einbau ab einem Verkaufspreis von 150,00 €

Entsorgung der Altgeräte für 15,00 € pro Gerät.

Falls Sie nicht zufrieden sind, Umtausch innerhalb von 10 Tagen

Bezahlung per Paypal möglich.

-
-

Sie haben bei der Firma ein Haushaltsgerät gekauft. Sie sind nicht zufrieden.

Erläutern Sie, was Sie erwartet haben.

Beschreiben Sie, was Sie gekauft haben und warum Sie unzufrieden sind.

Erklären Sie, welche Probleme bei der Lieferung des Geräts aufgetaucht sind.

Datum	
Betreff	
Anrede	
Einleitungssatz	

1. Leitpunkt	
2. Leitpunkt	
3. Leitpunkt	

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

Probleme mit den Mitarbeitern oder der Hotline

▪

Beispiele:

▪

Tipp:

Hatten Sie schon mal Erfahrungen mit problematischen Mitarbeitern oder einer nicht gut funktionierenden Hotline?

Überlegen Sie, welche Probleme dabei auftauchen können?

▪

Leider waren Ihre Mitarbeiter (der Hotline) sehr nervös und unhöflich. Sie behandelten mich nicht nur unprofessionell, sondern auch respektlos. Der Ton war schroff und unangenehm. Außerdem nahm ich sarkastische Bemerkungen wahr. Ganz zu schweigen von der Erreichbarkeit, die fast unmöglich erschien.

Ihre Mitarbeiter (der Hotline) waren weder kooperativ noch freundlich. Sie schienen einfach überfordert zu sein und konnten mein Problem nicht kundengerecht lösen. Darüber hinaus waren sie viele Male nicht erreichbar, obwohl ich zu verschiedenen Zeiten anrief.

Ihre Mitarbeiter (der Hotline) konnten mir nicht helfen und boten mir zur Lösung des Problems weder Unterstützung noch Hilfe an. Ferner war keine Kooperation zu sehen. Sie waren nicht, wie angegeben, rund um die Uhr erreichbar.

Ihre eigenen Sätze:

▪

Probleme mit der Wohnung, dem Apartmenthaus

-
-

Konnektoren:

Außerdem, ferner, infolgedessen, zusätzlich, deshalb

-
-

Der Zustand der Wohnung /des Apartments war nicht wie angegeben. Die Nebenkosten sollten inklusive sein, wurden jedoch extra berechnet. Es war vorher ausgemacht, dass die Wohnung teil möbliert sei, jedoch war dem nicht so. Es fehlte

Die Dusche funktionierte nur teilweise, das Waschbecken war angebrochen, im Wohnzimmer fehlten die Stecker. In der Küche funktionierten die meisten elektronischen Geräte nicht. Das Ablaufrohr auf dem Balkon war von Anfang an verstopft.

Ihre eigenen Sätze:

-

Tipp:

Denken Sie an Ihre eigene Wohnung! Welche Probleme hatten Sie schon mal? Welche Probleme können noch auftauchen?

▪

▪

Übung 11

■

Schreiben Sie zu jedem Leitpunkt mindestens 3 Sätze.

In der Lokalzeitung haben Sie eine Anzeige gelesen:

■

Wohnen auf Zeit in Büsnau

Da Sie nur für ein paar Monate geschäftlich oder privat in Büsnau unterwegs sind, möchten Sie lieber in einem kleinen Apartmenthaus im Stadtzentrum wohnen als in einem Hotel.

Wir bieten Ihnen:

ab 1 Monat Mietdauer

eine voll ausgestattete möblierte Wohnung

Bettwäsche und Handtücher inklusive

1-3-Zimmer-Wohnungen

ab 1.100 Euro im Monat

inklusive Nebenkosten und Wi-Fi

Bestimmte Serviceleistungen können dazu gebucht werden, zum Beispiel: Reinigung, Wäschedienst oder Parkplatz direkt vor dem Appartementhaus.

Unser Preis richtet sich nach der Mietdauer und vor allem den zusätzlichen Serviceleistungen.

Wir beraten Sie entweder per E-Mail

oder auch gerne telefonisch.

Sie bekommen die Wohnung, die Sie wollen.

■

Sie mussten für ein paar Monate nach Büsnau ziehen und wohnten in dem Apartmenthaus. Lieder waren Sie mit dem Angebot absolut nicht zufrieden. Schreiben Sie eine Beschwerde.

Was waren Ihre Erwartungen?

Welche Erfahrungen hatten Sie früher mit ähnlichen Angeboten?

Warum mussten Sie für zwei Monate nach Büsnau?

Welche Probleme hatten Sie im Apartmenthaus?

Was waren Ihre Erwartungen?

Welche Erfahrungen hatten Sie früher mit ähnlichen Angeboten?

Warum mussten Sie für zwei Monate nach Bünsau?

Welche Probleme hatten Sie im Apartmenthaus?

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

-

Probleme im Sportverein, Jugendverein, sonstigen Vereinen

-
-

Konnektoren:

Außerdem, ferner, infolgedessen, zusätzlich, deshalb

-
-

Tipp:

Überlegen Sie, welche Probleme im Verein auftauchen können! Wenn Sie noch nie in einem Verein mitgemacht haben, informieren Sie sich über die Arbeit in einem Verein in Ihrer Nähe.

-

Die Vereinsarbeit war nicht angemessen und voller Probleme. Ferner wurde meine ehrenamtliche Tätigkeit nicht genügend honoriert und eine Teamarbeit mit den Kollegen war in keinerlei Hinsicht möglich. Außerdem bekam ich weder Unterstützung noch Rat von meinem Vorgesetzten. Des Weiteren waren die Vereinssitzungen nicht nur chaotisch, sondern auch schlecht organisiert.

Ihre eigenen Sätze:

3. Leitpunkt: Verbesserungsvorschläge

Ein wichtiger Leitpunkt ist die Aufforderung zu Verbesserungsvorschlägen, die Sie zu dem Produkt oder der Dienstleistung bzw. Mitarbeitern machen können, mit denen Sie unzufrieden waren.

Wie drücke ich Verbesserungsvorschläge aus? Wie formuliere ich Wünsche und Vorschläge zur Verbesserung des Angebots?

FORMULIERUNGEN:

Ich hätte folgende Verbesserungsvorschläge für Sie. Ihre Mitarbeiter sollten nicht nur besser ausgebildet werden, sondern auch höflicher sein. Denn wenn sich Ihr Kunde wohlfühlt, wird er Sie jederzeit weiterempfehlen. Denken Sie auch an die Mund-zu-Mund-Werbung, die ja nicht zu verachten ist.

Für Ihr Unternehmen habe ich einige Verbesserungsvorschläge. Der Kunde sollte König sein und sich auch als solcher fühlen, denn dann ist nicht nur Ihr Erfolg gewährleistet, sondern die Einzigartigkeit Ihres Unternehmens. Gerade in der heutigen Zeit ist dies besonders wichtig.

Es wäre besser für Ihre Firma, wenn Sie, bevor Sie Angebote in der Zeitung offerieren, diese prüfen. Auch die Qualität Ihres Angebots/Ihres Services/Ihrer Dienstleistung sollte gewährleistet sein. Die Zufriedenheit des Kunden sollte immer an erster Stelle stehen.

*Erlauben Sie mir folgende Verbesserungsvorschläge vorzubringen.
Kundenservice bedeutet zufriedene Kunden, daher sollten Sie Ihren Service
für Ihre Kunden nicht nur verbessern, sondern auch überdenken.
Beschwerdebriefe wie der meine sind nicht gut für das Geschäft.*

*Zum Schluss möchte ich Ihnen noch ein paar Verbesserungsvorschläge geben.
In einem Zitat heißt es „Zufriedene Kunden sind die beste Werbung.“ Dies
sollte Ihr erstes Gebot sein: zufriedene Kunden, die Sie per Mundpropaganda
weiterempfehlen.*

*Meine Verbesserungsvorschläge wären diese: Sie sollten Ihre Anzeige ändern
und Ihr Angebot wahrheitsgemäß darstellen. Ihre Mitarbeiter sollten
professioneller arbeiten und besser ausgebildet sein. Ferner sollte Ihre
Service-Hotline jederzeit erreichbar sein, besonders außerhalb der üblichen
Arbeitszeiten: abends und an Wochenenden.*

▪

Schreiben Sie mindestens

3 Sätze zu dem Leitpunkt!

▪

Ihre eigenen Sätze:

Verbesserungsvorschläge zu einem Produkt:

zu einer Dienstleistung:

zu den Mitarbeitern:

zu der (Service)-Hotline:

▪

Übung 12

■

Schreiben Sie zu jedem Leitpunkt mindestens 3 Sätze.

Im Internet haben Sie die Werbeanzeige gelesen:

■

Reparaturservice Rocket

Unser 24-Stunden-Service ist für Sie da – wir reparieren alle Ihre elektronischen Geräte.

Digitale Kameras, Smartphones, PCs oder Radios. Beste Qualität und guter Preis, das gehört zu unserem Namen. Alle Geräte werden vom Fachpersonal repariert. Unsere Mitarbeiter bedienen Sie freundlich und professionell. Wir sind die Nummer 1 in der ganzen Stadt.

Zufriedenheit ist bei uns Garantie!

Wir sind kostengünstig und schnell (innerhalb 24 Stunden)

Sie benötigen keinen Termin.

1 Jahr Garantie auf die Reparatur

Nur originale Ersatzteile.

Die Reparatur erfolgt nur durch professionelle Techniker.

Die Hotline ist 24 Stunden für Sie da.

Auch mitten in der Nacht können Sie ein kaputtes Gerät bei uns abgeben.

Wir warten auf Sie und helfen Ihnen!

■

Sie haben ein Gerät reparieren lassen und sind unzufrieden. Schreiben Sie eine Beschwerde.

Erläutern Sie, um was für ein Gerät es sich handelt und was Sie erwartet haben.

Erklären Sie, warum Sie mit der Reparatur unzufrieden sind.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Erläutern Sie, um was für ein Gerät es sich handelt und was Sie erwartet haben.

Erklären Sie, warum Sie mit der Reparatur unzufrieden sind.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

■

Übung 13

■

Schreiben Sie zu jedem Leitpunkt mindestens 3 Sätze.

Sie haben im Internet eine Werbeanzeige gelesen:

■

Wochenendangebot mit Halbpension und Thermenbesuch

Sie wollen einfach mal etwas anderes erleben und sich wohlfühlen und verwöhnen lassen. Dann sind Sie bei uns genau richtig.

Bei uns gibt es nicht nur Ruhe und Entspannung, sondern auch ein komfortables Zimmer mit Blick auf die Ostsee. Der Strand ist vor der Tür. Unsere Mitarbeiter sind professionell und hilfsbereit, damit Sie ein einzigartiges Erlebnis haben.

Sie haben bis um 11:30 Zeit gemütlich zu frühstücken und sich alle erdenklichen Delikatessen von unserem Buffett zu genehmigen. Danach geht es in die Therme, wo Sie den ganzen Tag gemütlich entspannen können.

Am Abend bietet Ihnen unser Restaurant ein Abendbuffet mit Spezialitäten aus der Gegend.

Buchen Sie noch heute Ihren Kurzurlaub.

Ein Wochenende, 2 Übernachtungen im Doppelzimmer, Tageskarte für die
Therme sowie Frühstücksbuffet und Abendbuffet.

für 250 Euro pro Person.

■

*Vor zwei Wochen haben Sie ein Wochenende mit 2 Übernachtungen gebucht und
sind nicht zufrieden.*

Beschreiben Sie, was Sie erwartet haben.

Wie wollten Sie sich erholen?

Warum sind Sie unzufrieden?

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Beschreiben Sie, was Sie erwartet haben.

Wie wollten Sie sich erholen?

Warum sind Sie unzufrieden?

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

▪

Übung 14

■

Schreiben Sie zu jedem Leitpunkt mindestens 3 Sätze.

Sie haben in der lokalen Wochenzeitung eine Anzeige gelesen:

■

Ehrenamtlich für Jugendliche arbeiten

Ihr Engagement ist gefragt. Viele Jugendliche wissen nicht, wie es nach Ihrem Schulabschluss weitergehen soll und welchen Beruf sie wählen sollen. Sie wollen den Jugendlichen helfen. Sie haben die richtigen Antworten und Fragen.

Dann werden Sie Bildungspate.

Wir suchen Bildungspaten für:

den Bewerbungsprozess

den Berufseinstieg

die Suche nach dem Arbeitsplatz

den Problemen mit dem Schulabschluss

Sie helfen den Schülern dabei, den Übergang von Schule in den Beruf zu meistern.

In fünf Wochenendseminaren bereiten wir Sie vor.

Kommen Sie zu uns!

■

Sie wollten ehrenamtlich den Jugendlichen helfen. Die Organisation war sehr schlecht und Sie sind unzufrieden.

Beschreiben Sie, warum Sie Jugendlichen helfen wollten.

Erklären Sie, wie Sie sich die Mitarbeit im Verein vorgestellt haben.

Welche Erfahrungen haben Sie bei Ihrem Engagement im Verein gemacht.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

1. Beschreiben Sie, warum Sie Jugendlichen helfen wollten.

Erklären Sie, wie Sie sich die Mitarbeit im Verein vorgestellt haben.

Welche Erfahrungen haben Sie bei Ihrem Engagement im Verein gemacht?

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Vergleichen Sie mit der Lösung auf S. →

3. Teil des Beschwerdebriefs

DER SCHLUSS

Der Schluss ist deswegen so wichtig, da er ein Leitpunkt sein kann. Entweder einer von den vier angegebenen Leitpunkten oder einfach LP 5. Am besten ist es, wenn man ihn so wie den Anfang einfach auswendig lernt. Dann bekommt man auf alle Fälle einen Leitpunkt sicher und muss nur noch zwei Leitpunkte bearbeiten.

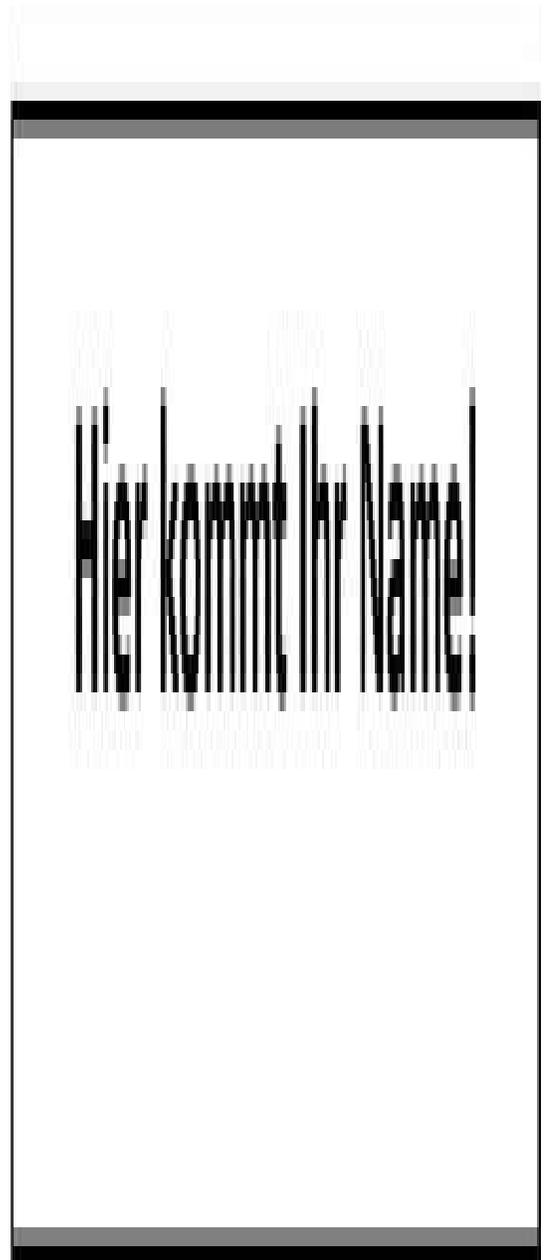
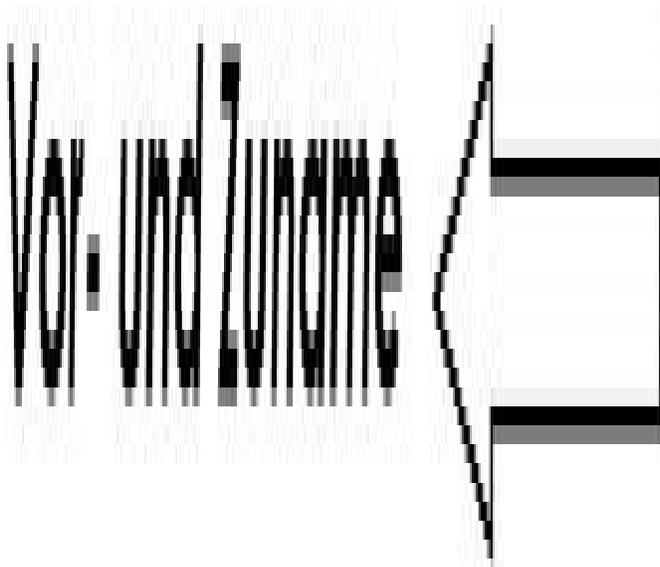
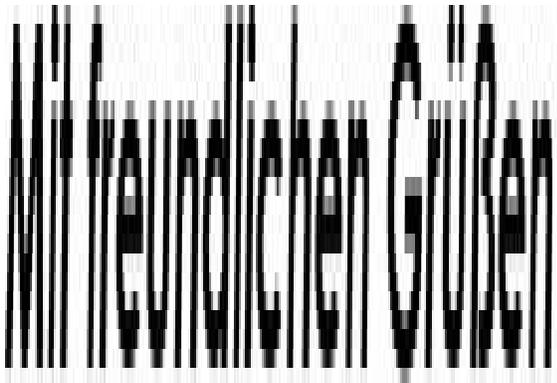
Hier ein Beispiel:

Datum	23.02.2022
Betreff	Beschwerde über Ihr Angebot vom 14.02.2022
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	nach Lektüre Ihrer Anzeige in der Zeitung, fand ich Ihr Angebot ich mich dafür entschied. Leider bin ich sehr enttäuscht und mus Beschwerdebrief schreiben.

1. Leitpunkt	
2. Leitpunkt	
Schluss	<p>Aus den oben angegebenen Gründen erwarte ich von Ihnen innerhalb eine Gutschrift in Höhe von 75 %. Bitte überweisen Sie den Betrag an die Sparkasse DE71 234xxxxxx. Sollte ich keine Gutschrift erhalten, bitte umgehend meinem Anwalt übergeben. Ich hoffe natürlich, dass ich </p>
3. Leitpunkt	
Schlussformel	Mit freundlichen Grüßen
Unterschrift	(Vor- und Zuname)

Beispiele von Schlusssätzen:

1. Aus den oben angegebenen Gründen erwarte ich innerhalb einer Woche eine Gutschrift in Höhe von 50 % von Ihnen. Meine Kontonummer ist bei der Deutschen Bank DE 21xxxxx. Ich gehe davon aus, dass die Angelegenheit damit geklärt ist. Bei Fragen können Sie mich unter der Telefonnummer 01765xxxxx am Abend erreichen.



▪

2. Ich erwarte nunmehr von Ihnen, dass Sie mir innerhalb der nächsten 14 Tage eine Gutschrift in Höhe von 60 % erstatten. Sollte dies nicht der Fall sein, sehe ich mich leider gezwungen, nicht nur eine schlechte Bewertung im Internet zu hinterlassen, sondern auch meinen Anwalt einzuschalten. Natürlich hoffe ich, dass es dazu nicht kommt.

Mit freundlichen Grüßen

Vor- und Zuname

▪

3. Bedauerlicherweise sehe ich mich nunmehr dazu veranlasst, von Ihnen eine Gutschrift in Höhe von 45 % zu fordern. Ich bin mir sicher, dass dies angemessen ist und verlasse mich darauf, dass auch Sie diese Angelegenheit gütig klären wollen. Darf ich Sie um eine kurze Bestätigung bitten?

Mit freundlichen Grüßen

Vor- und Zuname

▪

4. Enttäuschenderweise sehe ich mich gezwungen, aus den oben angegebenen Gründen, eine Gutschrift in Höhe von 50 % von Ihnen zu fordern. Bitte überweisen Sie den Betrag innerhalb von einer Woche auf mein Konto bei der

Sparkasse. Meine Kontonummer ist DE21345xxxx. Für eventuelle Fragen stehe ich Ihnen jederzeit unter der Telefonnummer 01234xxxx zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Vor- und Zuname

▪

5. Ich erwarte nunmehr von Ihnen eine Gutschrift in Höhe von 65 %. Sollte ich diese Gutschrift nicht innerhalb von 14 Tagen erhalten, sehe ich mich leider gezwungen, nicht nur einen Anwalt einzuschalten, um diese Angelegenheit zu regeln, sondern auch ein schlechtes Feedback im Internet zu geben.

Ich hoffe natürlich, dass es dazu nicht kommt.

Mit freundlichen Grüßen

Vor- und Zuname

▪

▪

Mein eigener Schluss (mind. 3 Sätze)

▪

-

Weitere Ideen für den Schluss:

Übung 15

▪

Schreiben Sie zu jedem Punkt mindestens 3 Sätze.

In einer Zeitung haben Sie folgende Anzeige gelesen:

▪

CEBIS

MÖBLIERTE APARTMENTS UND HAUSVERMIETUNGEN

Wir bieten Ihnen tolle Apartments und Häuser in ganz Deutschland an.
Besichtigungstermine rund um die Uhr. 365 Tage im Jahr.

Sie sagen, wo und wann. Wir haben bestimmt etwas Passendes für Sie im Angebot.

Alle unsere Apartments und Häuser zu Tiefstpreisen in der jeweiligen Stadt.

ab 2 Monaten bis 2 Jahren

Top möbliert

3 – 4 Zimmer

Voll eingerichtete Küche mit Mikrowelle, Umluft-Herd usw.

Badausstattung: Dusche und Wanne

Garagenplatz vorhanden

▪

Kommen Sie zu einem Besichtigungstermin.

Rufen Sie uns an: 01666777

▪

Sie wollten ein Apartment/Haus in einer Stadt Ihrer Wahl mieten, jedoch war der Besichtigungstermin einfach katastrophal.

Schreiben Sie zu jedem unten stehenden Punkt mindestens 3 Sätze.

Beschreiben Sie Ihre Erwartungen nach Lektüre der Anzeige.

Erklären Sie, in welcher Stadt und was Sie mieten wollten und wann.

Erläutern Sie, was Sie vorgefunden haben und was für Probleme es gab.

Beschreiben Sie das negative Verhalten der Mitarbeiter sowie der Service-Hotline.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Erklären Sie, was Sie nunmehr von CEBIS fordern.

Ihre Reaktion, falls CEBIS Ihrem Anliegen nicht nachkommt.

-

Übung 16

-

Schriftlicher Ausdruck

Aufgabe B

In einer Zeitung hatten Sie folgende Anzeige gelesen:

■

Fitness-Club San Diego jetzt auch in Ihrer Stadt

Für nur 29,99 EUR im Monat bekommen Sie individuelles Training, das nicht nur Spaß macht, sondern Sie in eine Top-Form bringt. Wir sind 24 Stunden für Sie geöffnet und das an 365 Tagen im Jahr.

Wir verfügen über hoch qualifizierte Trainerinnen und Trainer, die Ihnen eine professionelle Betreuung und Beratung garantieren. Ihr ganz persönliches und individuelles Trainingsprogramm erstellen wir am Anfang ohne weitere Kosten für Sie. Die Mitgliedschaft ist monatlich kündbar und umfasst die Benutzung aller Geräte sowie Yoga-, Zumba- und Pilates-Klassen. Des Weiteren können Sie unsere finnische Sauna und das Eisbad frei benutzen. Alles ist im Preis inbegriffen. Von 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr ist unsere Kinderbetreuung geöffnet. Sie kostet nur 3 Euro pro Stunde.

In unserem Café können Sie in den Ruhezeiten einen Caffè Latte oder auch einen Cocktail genießen. Es ist rund um die Uhr für Sie geöffnet.

■

Sie haben den Mitgliedsbeitrag für den San Diego Fitness-Club bezahlt. Leider sind Sie mit den Leistungen nicht zufrieden. Schreiben Sie eine Beschwerde an die Clubleitung.

Behandeln Sie darin entweder

drei der folgenden Punkte oder

zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

Erklären Sie ausführlich, womit Sie nicht zufrieden waren.

Beschreiben Sie, weshalb Sie sich für diesen Fitness-Club entschieden haben.

Beschreiben Sie, was Sie vom Fitness-Club in Zukunft erwarten.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Mögliche Lösung Übung 16

Beschwerde über Ihr Angebot vom 26.07.20xx

Sehr geehrte Damen und Herren,

da ich schon seit Längerem einen Fitness-Club gesucht habe, war ich über Ihre Anzeige sehr erfreut und nahm Ihr Angebot wahr. Leider muss ich mich bei Ihnen schriftlich beschweren.

LP2

Ich hatte mich für Ihren Fitness-Club entschieden, da ich an einem individuellen Training sehr interessiert war. Auch die 24 Stunden Öffnungszeiten erschienen mir ideal. Des Weiteren gefiel mir die Tatsache, dass Sie eine Kinderbetreuung anboten.

LP1

Bedauerlicherweise musste ich nach einer Woche feststellen, dass der Fitness-Club immer wieder aus gesundheitlichen Gründen Ihrer Mitarbeiter geschlossen wurde, da Sie keinen Ersatz fanden. Auch die Kundenbetreuung fand nur sporadisch statt und ich wurde immer wieder vertröstet, wenn ich nach dem individuellen Training fragte.

LP3

Ich erwarte nunmehr, dass Sie, wie angeboten, Ihre Öffnungszeiten einhalten und dementsprechend Ersatz für Ihre Mitarbeiter haben. Ich gehe auch davon aus, dass wir in den nächsten Tagen mit meinem individuellen Training endlich starten und ich nicht mehr mit meiner 4-jährigen Tochter vor verschlossenen Türen Ihres Kinderbetreuungszentrums stehe.

Schluss

Darf ich Sie bitten, mir auf meinen Beschwerdebrief schriftlich zu antworten und mir einen reibungslosen Ablauf in Ihrem Sportstudio zu bestätigen? Ansonsten sehe ich mich gezwungen, eine fristlose Kündigung meines Vertrags vorzunehmen.

Mit freundlichen Grüßen

Harry King

▪

Übung 17

▪

Schriftlicher Ausdruck

Aufgabe B

In einer Zeitung hatten Sie folgende Anzeige gelesen:

▪

Bestellen Sie jetzt: DAS POLITISCHE TAGESBLATT

Mit unserem Abonnement der Tageszeitung DAS POLITISCHE TAGESBLATT sind Sie täglich informiert. Wir sind seriös und gleichzeitig informieren wir Sie täglich über Wirtschaft, Politik, Kultur und die neuesten Nachrichten im In- und Ausland.

Unsere Leistungen beinhalten:

Sie bekommen das Tagesblatt 6 x pro Woche.

Die Zustellung erfolgt bis spätestens 5.00 Uhr morgens

Urlaubsnachsendung kostenlos

Sie bekommen auch den Onlinezugang

Jeden Freitag das Zusatzheft – UNSERE NEUE WELT

Kündbar jeweils vierteljährlich

Sie bekommen mit dem ABO eine Mitgliedskarte in unserem Buchclub.

Die automatische Abbuchung erfolgt zum 15. des folgenden Monats.

■

Sie haben die Tageszeitung abonniert, aber Sie sind nicht zufrieden. Schreiben Sie eine Beschwerde an die Zeitung.

Behandeln Sie darin entweder

drei der folgenden Punkte oder

zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

Beschreiben Sie, weshalb Sie diese Zeitung abonniert haben.

Erklären Sie ausführlich, warum Sie unzufrieden sind.

Beschreiben Sie, was Sie mit der Hotline und den Mitarbeitern erlebt haben.

Schildern Sie Ihre Erfahrungen mit Abonnements anderer Zeitungen oder Zeitschriften.

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Mögliche Lösung Übung 17

Beschwerde über Ihr Angebot

Sehr geehrte Damen und Herren,

als ich Ihr Angebot in der Zeitung sah, fühlte ich mich sofort angesprochen und abonnierte Ihre Zeitung. Leider muss ich Ihnen diesen Beschwerdebrief schreiben, da ich sehr enttäuscht bin.

LP1

Ich abonnierte Ihre Zeitungen, da mir die Leistungen sehr imponierten. Wie zum Beispiel die Zustellung bis spätestens 5.00 Uhr morgens. Ferner gefiel mir, dass die Zeitung ein Zusatzheft beinhalten sollte und das jeden Freitag. Außerdem erschien es mir verlockend, eine Mitgliedskarte in Ihrem Buchclub zu erhalten.

LP3

Da ich mit anderen Abonnements von Zeitschriften sehr gute Erfahrungen gemacht hatte, ging ich selbstverständlich davon aus, dass es auch bei Ihnen klappen würde. Bei meiner Fernsehwochenzeitschrift bin ich nämlich schon seit 5 Jahren Kunde und bekomme sogar längst einen Treuerabatt.

LP 2

Meine Unzufriedenheit lässt sich ganz kurz beschreiben. Die Tageszeitung kommt nur sporadisch, manchmal liegt sie beim Nachbarn. Ihre Mitarbeiter sind meistens sehr unhöflich und knapp am Telefon. Und nicht zu vergessen, dass ich noch nie ein Zusatzheft erhalten habe.

Daher kündige ich hiermit mein Abonnement ab sofort bei Ihnen und erwarte eine Gutschrift für den letzten Monat. Ich gehe davon aus, dass dies auch in Ihrem Sinne ist, denn ansonsten werde ich andere Schritte gegen Sie einleiten.

Mit freundlichen Grüßen

Denise Gottlob

Übung 18

Schriftlicher Ausdruck

Aufgabe B

In einer Zeitung hatten Sie folgende Anzeige gelesen:

-

NATURBÄCKEREI GUTES BROT - NATUR PUR UND BIO PUR

Sie erhalten von uns Brote, Brötchen und Kuchen – nur aus natürlichen Zutaten und zu 100 % aus unserer Familienbäckerei. Wir backen rein natürlich und mit Liebe

ALLE UNSERE PRODUKTE SIND:

frei von chemischen Zusatzstoffen

frei von künstlichen Aromen

frei von Geschmacksverstärkern

frei von künstlichen Farbstoffen

Rufen Sie uns an oder schreiben Sie uns und schon morgen können Sie eine pünktliche Lieferung ofenfrischer, natürlicher Backwaren genießen!

Lieferzeiten: Mo. – Fr. 5:30 bis 16:30 Uhr · Sa. u. So. 5:30 bis 12:30 Uhr

E-Mail: info@naturbaeckerei-von-der-heide.de · Telefon: 0480 321543

■

Sie haben sich Backwaren von der Bäckerei liefern lassen, aber Sie sind nicht zufrieden. Schreiben Sie eine Beschwerde an die Bäckerei.

Behandeln Sie darin entweder

drei der folgenden Punkte oder

zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

Schreiben Sie, warum Sie sich Backwaren von der Bäckerei GUTES BROT liefern lassen wollten.

Erklären Sie, warum Ihnen Backwaren aus natürlichen Zutaten wichtig sind.

Beschreiben Sie, womit Sie unzufrieden waren.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Mögliche Lösung Übung 18

Beschwerde über Ihr Angebot vom 23.10.20xx

Sehr geehrte Damen und Herren,

als ich Ihr Angebot in der Zeitung sah, fühlte ich mich sofort angesprochen und nahm es wahr. Leider muss ich mich in dieser Form bei Ihnen beschweren, da ich sehr enttäuscht bin.

LP1

Ich wollte Backwaren von Ihnen liefern lassen, da unser kleines Café für besondere Backwaren bekannt ist. Es erschien mir auch sehr attraktiv, dass Ihre Produkte frei von Zusatzstoffen, Aromastoffen und Geschmacksverstärkern sind. Des Weiteren nahm ich an, dass die Lieferung pünktlich und zu meiner Zufriedenheit ist.

LP 3

Leider bin ich mit der Qualität Ihrer Produkte nicht zufrieden, da einige Ihrer Kuchen künstliche Farbstoffe aufwiesen und die Brötchen nicht frisch waren. Auch die Lieferung war meistens unpünktlich und fehlerhaft. Manchmal wurde die Ware einfach nur vor unserem Café abgestellt.

LP5

Aus diesem Grund möchte ich Sie höflichst bitten, mir eine Gutschrift zu gewähren. Ich stelle mir eine Gutschrift in Höhe von 50 % vor. Ich denke, dass es auch in Ihrem Sinne ist, diese Angelegenheit gütig zu regeln und verbleibe

mit freundlichen Grüßen

Max Frisch

▪

Übung 19

▪

Schriftlicher Ausdruck

Aufgabe B

In einer Zeitung hatten Sie folgende Anzeige gelesen:

▪

Nordseeinsel SYLT

Ferienwohnung für bis zu 10 Personen

Wer Ruhe sucht, ist hier richtig: An der Nordsee können Sie die Hektik des Alltags vergessen.

Genießen Sie die Seeluft und lange Strandspaziergänge am Strand!

Wir bieten Ihnen eine tolle Ferienwohnung, wo man sich wohlfühlen kann:

- 7 Zimmer, eine große Wohnküche, 2 Bäder, insgesamt 200 qm groß
- 10 Minuten zu Fuß vom Strand entfernt
- 2 sonnige Balkons mit Meerblick

- 1 Schlafcouch im Wohnzimmer
- kostenloses Wi-Fi
- in jedem Zimmer ein Fernseher
- Hunde erlaubt

Preis für eine Woche: 1.500 €

■

Sie haben ein Wochenende in der Ferienwohnung verbracht, aber Sie sind nicht zufrieden. Schreiben Sie eine Beschwerde an die Verwaltung.

Behandeln Sie darin entweder

drei der folgenden Punkte oder

zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

Beschreiben Sie, was Ihnen bei diesem Aufenthalt besonders wichtig war.

Erklären Sie, wann und mit wem Sie in der Wohnung Urlaub gemacht haben.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Erläutern Sie, womit Sie unzufrieden waren.

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Mögliche Lösung Übung 19

Beschwerde über Ihr Angebot vom 07.07.20xx

Sehr geehrte Damen und Herren,

da ich nach einem Angebot für einen Urlaub suchte, sprach mich Ihre Anzeige sofort an. Ich ging davon aus, dass ein Urlaub auf Sylt genau das Richtige für uns wäre, jedoch waren wir nicht zufrieden.

LP2

Vom 21.06. bis 30.06. haben wir bei Ihnen die Ferienwohnung auf Sylt gebucht. Wir, das sind meiner Frau und ich und unsere zwei Töchter Annemarie, 5 Jahre alt und Rosemarie, 3 Jahre alt. Auch unser Hund Wolli kam mit.

LP 1

Besonders wichtig erschien uns, dass die Wohnung nur 10 Minuten vom Strand entfernt sein sollte, in jedem Zimmer für uns ein Fernseher zur Verfügung stehen sollte und auch, dass man zwei sonnige Balkons mit Meerblick haben würde. Des Weiteren gingen wir davon aus, dass uns kostenloses Wi-Fi zur Verfügung stehen würde.

LP4 und LP 5

Leider hatten wir von unserem Balkon nur einen Blick auf den Innenhof, das Wi-Fi fiel fast immer aus und der Strand war über 30 Minuten von der Wohnung entfernt. Sie können sich unsere Enttäuschung sicherlich vorstellen.

Deshalb erwarten wir unverzüglich einen Teil des bezahlten Betrags zurück. Wenn möglich, würden wir gern für einen billigeren Preis eine nette Wohnung für unseren nächsten Urlaub erhalten.

Wir bitten um eine zeitnahe Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen

Isabell Moire

▪

Übung 20

▪

Schriftlicher Ausdruck

Aufgabe B

In einer Zeitung hatten Sie folgende Anzeige gelesen:

▪

Meine Kiste: Obst und Gemüse bestellbar im Abo

Gesunde Ernährung – direkt an Ihre Haustür oder Ihren Arbeitsplatz geliefert. Sie wählen wöchentlich eine unserer Kisten aus. Sie bekommen biologisch angebautes Obst und Gemüse zusammen.

Sie können wählen zwischen:

*Meine Kiste Single 10 €· Meine Kiste Familie 20 €· Meine Kiste Büro 40 € oder
Meine Kiste Obst und Gemüse 20 €· Meine Kiste Obst 10 €· Meine Kiste Gemüse
10 €*

Wir liefern auf Wunsch auch andere heimische Produkte wie Backwaren, Eier, Käse und Getränke.

Vorteile Ihrer Kiste:

kurze Transportwege · Produkte von regionalen Erzeugern · kontrollierter Anbau
· Obst und Gemüse je nach Jahreszeit zusammengestellt. · Kostenlose Rezepte
zur Zubereitung von Gemüse · Lieferung an Wunschort

Bestellen Sie hier: www.diegesundeobstkiste.de oder telefonisch 017654xxxxxx

■

*Sie haben sich Obst und Gemüse liefern lassen, aber Sie sind nicht zufrieden.
Schreiben Sie eine Beschwerde an den Anbieter.*

Behandeln Sie darin entweder

drei der folgenden Punkte oder

zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

Schreiben Sie, warum Sie sich regelmäßig Obst und Gemüse liefern lassen
wollten.

Erklären Sie, warum Ihnen biologisch angebautes Obst und Gemüse aus der
Region wichtig sind.

Erläutern Sie, womit Sie unzufrieden waren.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Mögliche Lösung Übung 20

Beschwerde über Ihr Angebot vom 20.05.20xx

Sehr geehrte Damen und Herren,

vor 4 Wochen las ich in der Zeitung Ihre Anzeige und war sehr erfreut, endlich solch ein Angebot vorzufinden. Leider bin ich mit Ihrer Offerte nicht zufrieden und sehe mich dazu veranlasst, mich bei Ihnen schriftlich zu beschweren.

Wir sind eine vierköpfige Familie und waren so begeistert von Ihrem Obst und Gemüse, dass wir wöchentlich die Familienkiste zu 20 Euro bestellten. Es war uns wichtig, dass das Obst und Gemüse biologisch angebaut wird und vor allem aus der Nähe kommt, damit wir unsere Bauern unterstützen können. Auch der Preis erschien uns angemessen.

Bedauerlicherweise gab es von Anfang an Schwierigkeiten, die uns dazu veranlassen, nunmehr unseren Vertrag mit Ihnen zu kündigen. Wir erhielten die Obstkiste nicht wie vereinbart am Freitagmorgen, sondern manchmal am Donnerstag oder Samstag oder mussten diese sogar beim Nachbarn abholen. Die Rechnung war immer wieder falsch gestellt und anstatt Obst aus der Region zu bekommen, war es nachweisbar aus Spanien oder Italien. Das Gemüse war teilweise verwelkt und unappetitlich.

Die ganze Angelegenheit war für uns sehr enttäuschend und wir schlagen Ihnen deshalb vor, Ihren Kundenservice zu verbessern und eine pünktliche Lieferung zu gewährleisten. Des Weiteren sollten das Obst und Gemüse von lokalen Bauern sein und frisch, damit gewährleistet ist, dass Sie zufriedene Kunden haben.

Mit freundlichen Grüßen

Sarah Bienenstock

-

Übung 21

▪

Schriftlicher Ausdruck

Aufgabe B

In einer Zeitung hatten Sie folgende Anzeige gelesen:

▪

Tapezieren und Streichen für Anfänger am Wochenende in unserem Baumarkt

Schon lange wollten Sie Ihr Kinderzimmer, das Wohnzimmer und auch die Küche renovieren? Auch das Bad bräuchte einen neuen Anstrich? Aber Sie wissen nicht, wie das geht und trauen sich das nicht zu. Wir haben für Sie die Lösung!

Welche Tapete, welche Farbe in Ihr Wohnzimmer passt? Das und viel mehr lernen Sie in unserem Wochenendkurs. Erlernen Sie zwei Streichtechniken und werden Sie ein Profi!

In unserem Wochenendkurs lernen Sie, wie einfach es ist, zu renovieren. Wir

machen viele praktische Übungen und unser Kursleiter hat viele brauchbare Tipps für Sie. In kleinen Gruppen führt er Sie zum Erfolg.

Für nur 75,00 EUR sind Sie dabei. Samstag und Sonntag von 15.00 – bis 18.00 Uhr.

Die Teilnahmegebühr beinhaltet das Material und am Ende bekommen Sie noch einen Warengutschein in Höhe von 25,00 EUR.

▪

Sie haben an der Veranstaltung teilgenommen, aber Sie sind nicht zufrieden. Schreiben Sie eine Beschwerde an den Veranstalter.

Behandeln Sie darin entweder

drei der folgenden Punkte oder

zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

Beschreiben Sie, warum Sie unzufrieden waren.

Berichten Sie von Ihren Erfahrungen mit ähnlichen Kursen.

Erklären Sie, was Sie an diesem Angebot am meisten interessierte.

Erklären Sie, was Sie nun vom Veranstalter erwarten.

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Mögliche Lösung Übung 21

Beschwerde über Ihr Angebot vom 03.05.20xx

Sehr geehrte Damen und Herren,

da ich meine Altbauwohnung renovieren wollte, erschien mir Ihr Wochenendkurs genau das Richtige für mich. Leider bin ich nicht nur vom Kurs enttäuscht, sondern auch von der Art und Weise, wie man mich behandelte, deshalb schreibe ich Ihnen diesen Beschwerdebrief.

Ich wollte neue Maltechniken erlernen und auch, wie man kleine Räume clever einrichten kann. Ferner wollte ich wissen, wie man am besten Wände tapeziert und welche Tapeten bei mir in die Wohnung passen würden. Des Weiteren wollte ich viele praktische Übungen machen, damit es mir zuhause leichter von der Hand geht.

Leider war der Kursleiter nicht nur unhöflich, sondern verhielt sich sehr unprofessionell. Mehrere Male wurde den Kursteilnehmern gesagt, dass sie das nie erlernen würden. Ich habe selten so eine Demotivation erlebt.

Die Gruppe war auch zu groß. Wir hatten 15 Teilnehmer, obwohl sie kleine Gruppen anpriesen.

Deshalb erwarte ich nunmehr, dass ich mein Geld zurückbekomme oder an einem neuen Kurs kostenlos teilnehmen kann. Es würde mich freuen, wenn Sie auch einen anderen Kursleiter hätten und vor allem eine kleinere Gruppe, damit

gewährleistet ist, dass man bekommt, was Sie anbieten.

Ich bitte um eine zeitnahe Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Ellen Brigg

■

Übung 22

■

Schriftlicher Ausdruck

Aufgabe B

In einer Zeitung hatten Sie folgende Anzeige gelesen:

■

Wir kaufen Ihr Auto zu besten Preisen

Autohaus Fortuna

Kommen Sie zu uns, wenn Sie Ihr Auto verkaufen wollen. Wir offerieren die besten Preise in der ganzen Stadt, gewähren eine schnelle Abwicklung und sofortige Bezahlung.

Egal, welches Auto Sie uns anbieten, garantieren wir die Abnahme.

Unsere Experten beraten Sie und innerhalb von 24 Stunden bekommen Sie schriftlich ein Angebot von uns.

Sie wollen Ihr Auto eintauschen? Auch das machen wir für Sie! Rufen Sie uns

jetzt gleich für einen Termin an!

Autohaus Fortuna

■

Sie haben Ihr Auto verkauft, aber Sie sind nicht zufrieden. Schreiben Sie eine Beschwerde an den Autohändler.

Behandeln Sie darin entweder

drei der folgenden Punkte oder

zwei der folgenden Punkte und einen weiteren Aspekt Ihrer Wahl.

Beschreiben Sie detailliert, welches Auto Sie verkaufen wollten und warum.

Erklären Sie, welche Schwierigkeiten es gab.

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Was erwarten Sie nun vom Verkäufer?

Überlegen Sie sich vor dem Schreiben eine passende Reihenfolge der Punkte, einen passenden Betreff, eine passende Anrede, Einleitung und einen passenden Schluss. Schreiben Sie mindestens 150 Wörter.

Mögliche Lösung Übung 22

Ahlen, den 19.10.2022

Beschwerde über Ihr Angebot vom 05.09.2022

Sehr geehrte Damen und Herren,

Einleitung:

mit großem Interesse habe ich Ihr Angebot im Internet gesehen und habe mich vor ein paar Tagen entschieden, mein Auto an Sie zu verkaufen, da ich ein neues Auto kaufen möchte. Leider muss ich von dem Verkauf zurücktreten.

LP 1

Es handelt sich um den schwarzen Mercedes C 370 mit Alufelgen, sechs Jahre alt, unfallfrei und mit neuem TÜV. Der Wagen verfügt über Ledersitze, nagelneue Winterreifen und ist scheckheftgepflegt. Des Weiteren hat er ein Kenwood Radio.

LP 5 und 3

Nachdem ich Ihre Werbeanzeige gelesen hatte, erwartete ich, dass Sie mein Auto zum besten Preis kaufen würden. Aber das haben Sie leider nicht. Der Preis, den Sie mir angeboten haben, liegt weit unter dem Wert meines Autos. Das ergab sich nicht nur aus meinen eingehenden Recherchen im Internet, sondern auch aus dem Austausch mit einigen unabhängigen Experten, die ich kürzlich konsultiert habe. Ferner ging ich davon aus, dass die Überweisung umgehend stattfinden würde, jedoch warte ich nunmehr schon zwei Wochen darauf.

Schluss:

Aus den oben angegebenen Gründen möchte ich meinen Autoverkauf mit sofortiger Wirkung stornieren. Darf ich um eine Bestätigung meiner Stornierung bitten? Ich werde das Auto morgen Nachmittag um 15:00 Uhr wieder abholen.

Mit freundlichen Grüßen

Frank Matuschek

LÖSUNGEN

Übung 1, Seite →

Mögliche Lösung für den Leitpunkt „Erwartungen nach Lektüre der Anzeige“

Nachdem ich Ihre Anzeige gelesen hatte, ging ich davon aus, dass ich bei Ihnen ein ganz besonderes persönliches Abenteuer der Extraklasse für die ganze Familie buchte. Zum einen hatte ich erwartet, dass wir hautnah wilde Tiere erleben würden, die man ansonsten nie in Deutschland in der freien Wildbahn zu sehen bekommt. Besonders spannend fanden wir das Angebot, Ihre zahmen Löwen streicheln sowie mit ihnen Selfies machen zu können. Zum anderen hatten wir uns auf die Übernachtung in einer tollen Holzhütte mitten unter den Tieren gefreut. Jedoch war dem nicht so.

Übung 2, Seite →

Mögliche Lösung für den Leitpunkt „Erwartungen nach Lektüre der Anzeige“

Nachdem ich Ihre Anzeige gelesen hatte, ging ich davon aus, dass ich bei Ihnen Bio-Boxen besonderer Art bestellte, die für solche Menschen wie meine Familie und ich gedacht sind. Da wir sehr gern die Landwirtschaft unterstützen und etwas Gutes für die Umwelt tun möchten, entschieden wir uns sofort für Ihr Angebot. Wir erwarteten von Ihnen nicht nur frisches Gemüse direkt vom Feld, sondern auch einen nachhaltigen Umgang damit. Zum Beispiel gingen wir davon aus, dass Ihr Gemüse in 100%-recycelbaren Kartons sowie in Papiertüten geliefert wird, so wie Sie es in Ihrer Anzeige angepriesen hatten. Jedoch war dem nicht so.

Übung 3, Seite →

Ich erwartete, dass ich in Ihrem Kurs Verputzen und Tapezieren sowie Bohren und Dübeln lernen könnte.

oder

Ich erwartete, dass ich in Ihrem Kurs hätte lernen können, wie man verputzt und tapeziert sowie wie man bohrt und dübelt.

Ich nahm an, dass Ihre Experten alle meine Fragen beantworten würden.

Ich ging davon aus, dass ich von vielen praktischen Übungen in einer tollen Atmosphäre hätte profitieren können.

oder

Ich ging davon aus, von vielen praktischen Übungen in einer tollen Atmosphäre profitieren zu können.

Ich erwartete, dass ich bei Ihnen eine Fremdsprache in Verbindung mit einem Kulturleben lernen könnte/hätte lernen können.

oder

Ich erwartete, bei Ihnen eine Fremdsprache in Verbindung mit einem Kulturleben zu lernen/lernen zu können.

Ich nahm an, dass ich in einem 4-Sterne-Hotel mit Frühstück übernachten würde.

oder

Ich nahm an, in einem 4-Sterne-Hotel mit Frühstück zu übernachten.

Ich ging davon aus, dass ich thermales Wasser mit Mineralien und gesunden Wirkstoffen genießen würde.

Übung 4, Seite →

Ich erwartete, dass Sie montags bis freitags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr geöffnet haben.

Ich nahm an, dass Sie exzellente Gastronomie mit Bio-Lebensmitteln aus der Region anbieten.

Ich ging davon aus, dass in Ihrem SPA-Center nur sehr erfahrene Therapeuten und Masseur arbeiten/angestellt sind/beschäftigt sind/tätig sind.

Ich erwartete, dass Sie eine Führung von professionellen Mitarbeitern anbieten.oder:Ich erwartete, dass eine Führung von professionellen Mitarbeitern angeboten wird.

Ich nahm an, dass Ihre Produkte/die von Ihnen angebotenen Produkte hohe Qualität ohne chemische Zusatzstoffe und Geschmacksverstärker aufweisen.

oder

Ich nahm an, dass Sie Produkte mit hoher Qualität ohne chemische Zusatzstoffe und Geschmacksverstärker anbieten.

Ich ging davon aus, dass ich eine schöne, saubere Wohnung mit einem Balkon in einer netten Umgebung nahe Verkehrsverbindungen buchen würde.

oder

Ich ging davon aus, dass Sie mir eine schöne, saubere Wohnung mit einem Balkon in einer netten Umgebung nahe Verkehrsverbindungen anbieten würden.

Übung 5, Seite →

Ich erwartete, dass der Museumsbesuch kostenlos ist/war.

Ferner ging ich davon aus, dass ich auf eine spannende Reise durch die Vergangenheit, Gegenwart und die Zukunft mitgenommen werde/würde.

Des Weiteren nahm ich an, dass ich in gemütlicher Atmosphäre vieles aus der Welt sowie Natur erkunden kann/konnte.

Ich erwartete, dass ich in vier Wochenendseminaren auf die spannende und anspruchsvolle Aufgabe der Betreuung vorbereitet werde.

Ferner ging ich davon aus, dass ich den jungen Menschen beim Bewerbungsprozess in den Berufseinstieg helfen würde/könnte.

Des Weiteren nahm ich an, dass ich den Jugendlichen auch beim Übergang zwischen Schule und Beruf helfen könnte/würde.

Ich erwartete, dass Sie nicht nur über verschiedene Fahrzeugmodelle vom billigen Kleinwagen bis zur teuren Oberklasse verfügen, sondern auch Kurz- und Langzeitmieten, inklusive kostenlose Stornierung und einen Frühbucher-Rabatt anbieten.

Ferner ging ich davon aus, dass die von Ihnen angebotenen Tarife ohne Kilometerbeschränkung, mit Vollkaskoversicherung inklusive ohne Mehrkosten sind.

Des Weiteren nahm ich an, dass das gemietete Auto über ein Navigationssystem und einen Kindersitz verfügt, die inklusive zum Wochenendtarif angeboten werden.

Ich erwartete, dass ich zum einen lerne, wie man Rhetorik-Reden wie ein Profi halten kann und zum anderen mich mit den 8 Regeln gegen Lampenfieber auseinandersetzen würde.

Ferner ging ich davon aus, dass mir beigebracht wird, wie ich Vorträge und Reden professionell aufbauen kann.

Des Weiteren nahm ich an, dass mir gezeigt wird, wie man eine positive Stimmung erzielt und wie man gut bei anderen Menschen ankommt.

Ich erwartete, dass ich in Ihrem Wochenendworkshop lernen würde, wie ich meine Wohnung neu gestalten und modernisieren könnte.

Ferner ging ich davon aus, dass ich viele schöne Anregungen erhalten würde.

Des Weiteren nahm ich an, dass ich erfahren würde, worauf ich bei der Neugestaltung meiner Wohnung achten soll.

Ich erwartete, dass ich in Ihrem Fotokurs eine Einführung in die technischen Grundlagen der Fotografie erhalten würde.

Ferner ging ich davon aus, dass mir zum einen gezeigt wird, wie die Kamera aufgebaut ist und wie sie funktioniert und zum anderen ich anhand praktischer Beispiele die richtige Belichtungssteuerung der Kamera lernen würde.

Des Weiteren nahm ich an, dass mir beigebracht wird, wie ich mit meiner Kamera verschiedene Motive eindrucksvoll festhalten könnte.

Übung 6, Seite →

Im Kurs unterrichteten Studenten ohne jegliche Erfahrung und pädagogische Ausbildung. Außerdem gingen die Dozenten nicht auf die Fragen der Teilnehmer ein. Des Weiteren reagierten die Lehrer nicht auf das Feedback der Teilnehmer.

Bedauerlicherweise war keine individuelle Betreuung der Teilnehmer vorhanden. Zudem waren die Lehrmaterialien zum größten Teil fehlerhaft. Des Weiteren wurden keine praktischen Übungen angeboten. Schließlich waren die Schulungsräume zum Unterricht nicht geeignet.

Zum einen entsprach die technische Ausrüstung der Schulungsräume nicht den Anforderungen, zum anderen wurden die Kurszeiten nicht teilnehmergerecht angeboten. Ferner gab es weder Pausen noch Parkplatzmöglichkeiten. Des Weiteren wurden die Inhalte nicht verständlich vermittelt.

4. Zu meiner größten Enttäuschung wurden die Fragen der Teilnehmer nicht angemessen berücksichtigt. Ferner wurden die Übungen sowie die Gruppenarbeit nicht verständlich angeleitet. Außerdem war die zeitliche Gliederung nicht gelungen. Schließlich waren die Seminarunterlagen

unübersichtlich und fehlerhaft.

Bedauerlicherweise kann man das Erlernete nicht unmittelbar anwenden. Überdies wurde im Unterricht zu leise und nicht überzeugend gesprochen.

Übung 7, Seite →

Bedauerlicherweise wurde der Akku schnell leer. Hinzukommt, dass das Gerät laute Geräusche machte und nicht richtig funktionierte. Außerdem schaltete es sich immer wieder von selbst aus. Ferner reagierte der Bildschirm nicht.

Zu meiner größten Enttäuschung wurde das Kabel nicht mitgeliefert. Zudem kam das Gerät mit einer falschen Bedienungsanleitung. Gleich beim ersten Gebrauch konnte ich feststellen, dass sich die Tasten nicht richtig bedienen ließen. Ferner ließ sich die Lautstärke nicht einstellen. Schließlich war es mit anderen Geräten nicht kompatibel.

Enttäuschenderweise waren die gelieferten Möbel unbequem und von minderwertiger Qualität. Außerdem sahen sie gebraucht und nicht neuwertig aus. Ferner war die Herstellung nicht wie in Ihrer Anzeige angegeben. Zum einen wurden die Möbelstücke aus billigem Material hergestellt, zum anderen weisen sie mangelhafte Verarbeitung auf.

Übung 8, Seite →

Zu meiner größten Enttäuschung verursachte Ihr Kosmetikprodukt bei mir starken Ausschlag. Leider musste ich feststellen, dass es allergieauslösende Schadstoffe und Konservierungsmittel beinhaltet. Ferner muss ich Ihnen mitteilen, dass auch die Packung beschädigt war. Des Weiteren kam das Produkt in der falschen Packungsgröße, anstatt 150 g nur 100 g. Hinzukommt, dass es an die falsche Adresse geliefert wurde.

Übung 9, Seite →

Erstens wurde das Originalmedikament durch ein Generikum ersetzt. Wie man weiß, kann ein Generikum eine 20-Prozent-schwächere oder 25-Prozent-stärkere Wirkung haben als das Original. Des Weiteren möchte ich mich über eine fehlerhafte Lieferung beschweren, da ein Medikament komplett fehlt.

Übung 10, Seite →

Datum	21.10.20xx
Betreff	Beschwerde über Ihr Angebot vom 17.xxxxx
Anrede	Sehr geehrte Damen und Herren,
Einleitungssatz	Ihre Anzeige in der Zeitung weckte sofort mein Interesse, als ich Es erschien genau das Richtige für mich zu sein. Leider muss ich
1. Leitpunkt	diesem Wege bei Ihnen beschweren, da ich sehr enttäuscht bin. 2 zu mir nach Hause geliefert wird. Zum anderen ging ich davon aus das Gerät kostenlos einbauen sowie das alte für 15,00 € entsorgen

	Ferner habe ich mich gefreut, dass die Bezahlung per Paypal mö
2. Leitpunkt	<p>Vor zwei Wochen habe ich bei Ihnen einen BOSCH-Trockner M</p> <p>gekauft und den Betrag in Höhe von 339,99 € sofort mit der Kre</p> <p>Da mein Trockner plötzlich defekt geworden ist, benötigte ich g</p> <p>ein neues Gerät. Leider hat die Lieferung die ganzen 3 Wochen g</p>
3. Leitpunkt	<p>Außerdem wurde das Gerät nicht direkt zu mir nach Hause gelie</p> <p>im Versandshop abgegeben. Ferner wurde ich über die Zustellun</p> <p>benachrichtigt und musste nachforschen, wo das Gerät geblieben</p> <p>Des Weiteren wurde der Trockner trotz des Vorabbezahlens nich</p> <p>und das alte Gerät wurde nicht mitgenommen.</p>

Übung 11, Seite →

Was waren Ihre Erwartungen?

Erstens habe ich eine voll ausgestattete möblierte Wohnung mit Bettwäsche und Handtüchern erwartet. Zweitens ging ich davon aus, dass die Wohnung über einen Wi-Fi-Zugang verfügte. Außerdem nahm ich an, dass es einen Parkplatz direkt vor dem Apartmenthaus gab. _____

Welche Erfahrungen hatten Sie früher mit ähnlichen Angeboten?

Lieder habe ich nicht so viele Erfahrungen mit ähnlichen Angeboten. Allerdings hatten alle Apartmenthäuser, in denen ich bis jetzt geblieben bin, einen stabilen Internetanschluss. Des Weiteren waren die Betten bereits vor dem Einzug frisch bezogen und die Handtücher lagen schon im Bad. _____

Warum mussten Sie für zwei Monate nach Büsnau?

Das Unternehmen, für das ich seit mehreren Jahren tätig bin, eröffnete in Büsnau eine neue Niederlassung. Um die Leitung beim Aufbau eines neuen Standorts vor Ort zu unterstützen, wurde ich für zwei Monate dahin geschickt. _____

Welche Probleme hatten Sie im Apartmenthaus?

Aus dem Grund habe ich bei Ihnen eine 2-Zimmer-Wohnung gemietet und Reinigung, Wäschedienst und Parkplatz als zusätzliche Serviceleistungen dazu gebucht. Gleich nach dem Einzug ins Apartment musste ich feststellen, dass die

*versprochene Bettwäsche und Handtücher in der Wohnung fehlten. Den Wi-Fi-Zugang, den ich unbedingt fürs Arbeiten aus dem Homeoffice benötigte, habe ich erst am 10. Aufenthaltshalt erhalten, nachdem ich mehrmals Ihre Verwaltung kontaktiert habe. Der dazugebuchte Parkplatz war so klein, dass ich meinen Wagen woanders gebührenpflichtig parken musste. Des Weiteren wurde die Wohnung nicht regelmäßig und nicht sorgfältig gereinigt. Auch der Wäschedienst war eine reine Katastrophe.*_____

Übung 12, Seite →

Erläutern Sie, um was für ein Gerät es sich handelt und was Sie erwartet haben.

*Es handelt sich um die Reparatur meines Smartphones, Marke Hitctaki, Modell X359-22, das ich nicht nur privat, sondern auch beruflich benutze und daher dringend benötige. Deswegen habe ich erwartet, dass das_Gerät innerhalb von 24 Stunden repariert wird und ich es schon am nächsten Tag abholen kann.*_____

Erklären Sie, warum Sie mit der Reparatur unzufrieden sind.

*Wie Sie in Ihrer Anzeige versprechen, konnte ich in der Tat Ihren Service ohne Termin und ohne langes Warten in Anspruch nehmen. Allerdings, als ich am nächsten Tag mein Smartphone abholen wollte, wurde ich böse überrascht, weil Ihr Laden geschlossen war, auch Ihre Service-Hotline war übers Wochenende nicht erreichbar. Ferner, als ich endlich drei Tage später mein Smartphone abgeholt habe, habe ich von Ihrem Mitarbeiter weder eine Rechnung noch einen anderen schriftlichen Reparaturnachweis mit der Bestätigung einer 1-Jahr-Garantie erhalten. Außerdem reagierte Ihr Mitarbeiter höchst verärgert und sehr unfreundlich, als ich ihn darauf angesprochen habe.*_____

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

*Erlauben Sie mir nun folgende Verbesserungsvorschläge vorzubringen. Zum einen sollten Sie Ihre Anzeige ändern und Ihr Angebot wahrheitsgemäß darstellen. Zum anderen sollten Ihre Mitarbeiter professioneller arbeiten und einen freundlicheren Umgang mit Kunden pflegen. Die Zufriedenheit der Kunden sollte immer an erster Stelle stehen. Ferner sollte Ihre Service-Hotline jederzeit erreichbar sein, besonders außerhalb der üblichen Arbeitszeiten: abends und an Wochenenden, so wie Sie es in Ihrer Anzeige auch versprechen.*_____

Übung 13, Seite →

Beschreiben Sie, was Sie erwartet haben.

*Nach der Lektüre Ihrer Anzeige erwartete ich, dass ich bei Ihnen etwas anderes erleben und mich wohlfühlen würde. Ich wollte mich einfach verwöhnen lassen! Ferner ging ich davon aus, dass Sie mir nicht nur Ruhe und Entspannung versprechen, sondern auch ein komfortables Zimmer mit Blick auf die Ostsee anbieten. Des Weiteren nahm ich an, dass der Strand wirklich vor der Tür wäre.*_____

Wie wollten Sie sich erholen?

*Beruflich bin ich viel unterwegs und wollte mich nun bei Ihnen vom Alltags- und Berufsstress erholen. Ich habe es mir vorgenommen, morgens früh schön auszuschlafen, danach gemütlich zu frühstücken, dann mich den ganzen Tag in Ihrer Therapie zu entspannen und abends einen entspannten Spaziergang am Strand zu genießen.*_____

Warum sind Sie unzufrieden?

*Zu meiner größten Enttäuschung musste ich direkt bei meiner Ankunft feststellen, dass gerade an diesem Wochenende aufgrund der umfangreichen Renovierungsarbeiten die Therme geschlossen war. Des Weiteren hatte mein Zimmer keinen Blick auf die Ostsee, sondern auf einen Kinderspielplatz, der von morgens früh bis spät abends gut besucht und nach meinem Empfinden sehr laut war. Als ich Ihre Mitarbeiter darauf angesprochen habe, haben Sie aus meiner Sicht sehr unprofessionell darauf reagiert. Mir gegenüber wirkten sie sehr gereizt und absolut unfreundlich. Ferner erwies sich, dass der Strand gar nicht vor der Tür war, sondern 5 km von der Unterkunft entfernt. Um am Strand spazieren zu gehen, musste ich ein Taxi nehmen.*_____

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

*In Ihrer Anzeige versprechen Sie „ein einzigartiges Erlebnis“, das bei mir leider ausgeblieben ist. Es wäre nett, wenn Sie Ihre Kunden rechtzeitig informieren würden, dass Renovierungen anstehen und Sie Ihr Angebot nicht einhalten können. Ferner sollten Ihre Mitarbeiter nicht nur höflicher sein, sondern auch einen netteren Umgang mit Kunden zeigen. Denn wenn sich Ihr Kunde wohlfühlt, wird er Sie jederzeit weiterempfehlen. Denken Sie auch an die Mund-zu-Mund-Werbung, die ja nicht zu verachten ist.*_____

Übung 14, Seite →

Beschreiben Sie, warum Sie Jugendlichen helfen wollten.

Nachdem ich Ihr Inserat gelesen habe, wollte ich mich sofort bei Ihnen als Bildungspate bewerben. Aus eigener Erfahrung weiß ich, wie wichtig für die Jugendlichen Menschen sind, die Ihnen bei der Suche nach einem Ausbildungs- oder Arbeitsplatz helfen können. Als ich nach dem Schulabschluss noch so jung

*und unerfahren dastand, habe ich mir auch solch eine Unterstützung gewünscht. Auch ich hätte damals gern jemanden gehabt, der mir beim Übergang ins erwachsene Leben beigestanden hätte.*_____

Erklären Sie, wie Sie sich die Mitarbeit im Verein vorgestellt haben.

*Nach der Lektüre Ihrer Anzeige bin ich davon ausgegangen, dass wir als Bildungspaten von Ihnen zuerst ausgebildet und dafür qualifiziert werden, um mit den Jugendlichen erfolgreich arbeiten zu können. Ich habe mich riesig auf Ihre Wochenendseminare gefreut und sehr gehofft, bei Ihnen nötiges Wissen zu holen, die mir dann in meiner Arbeit mit Jugendlichen helfen würde. Dem war es aber leider nicht so.*_____

Welche Erfahrungen haben Sie bei Ihrem Engagement im Verein gemacht?

*Die Wochenendseminare haben sich als reiner Kaffee-Tratsch erwiesen, bei dem wir uns austauschen sollten, wie wir uns unsere Arbeit im Verein vorstellen könnten. Da ich bis jetzt keinerlei Erfahrung bei der Arbeit in einem Verein mitbringe, konnte ich nicht viel dazu sagen. Außerdem habe ich nicht so viel Wissen über das Schul- und Ausbildungssystem in Deutschland. Ich hätte gern bei diesen Sitzungen mehr Informationen darüber erhalten, auch zu den Themen, wie man den Jugendlichen beim Schulabbruch und bei Problemen mit dem Schulabschluss helfen kann. Auch bei der Arbeit mit diesen schwierigen Jugendlichen wurde ich allein gelassen. Ich hätte da mehr Beratung und Coaching selbst erwartet.*_____

Machen Sie Verbesserungsvorschläge.

Damit Sie wirklich Ihr Ziel erreichen und den Jugendlichen in einer der wichtigsten Phasen ihres Lebens – beim Übergang von der Schule ins erwachsene Leben, sei es eine Arbeit oder eine Ausbildung helfen möchten, müssen Sie zuerst Ihre Bildungspaten dafür richtig qualifizieren. Das heißt für mich, dass die Paten als Erstes das nötige Wissen zum Bildungssystem in

Deutschland sowie Unterstützung in Form der regelmäßigen Beratung oder Coaching von den erfahrenen Kollegen erhalten.

Übung 15, Seite →

Eigene Lösungen

Von uns erschienen:

Reihe von Bruchstein und Lars Pöhlert

Neue
Prüfung
formate

Hören und Schreiben B2

Deutsch Test für den Beruf DTB/BSK B2

25 Übungen für den Subtest Hören + Schreiben mit Lösungen



+ Schreiben

Prüfungsvorbereitung

Hören und Schreiben B2 Deutsch-Test für den Beruf DTB/BSK B2

Prüfungsvorbereitung mit 15 Themen für den Teil Hören und Schreiben

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch) 9783756241996

ISBN (E-Book) 9783756892372

Beige von Trautwein und Lara Pflüger

Neue
Prüfung
Formate

Mündliche Prüfung Deutsch Test für den Beruf B2

DTB/BSK

15 Modelltexte für die mündliche Prüfung mit Formulierungshilfen



Prüfungsvorbereitung

Mündliche Prüfung Deutsch für den Beruf DTB/BSK B2

15 Übungen zur DTB mündlichen Prüfungsvorbereitung B2

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783756225927

ISBN (E-Book): 9783756254774

Bücherei
Bücher
Bücher

Redaktion: Friedhelm und Lena Pflüger

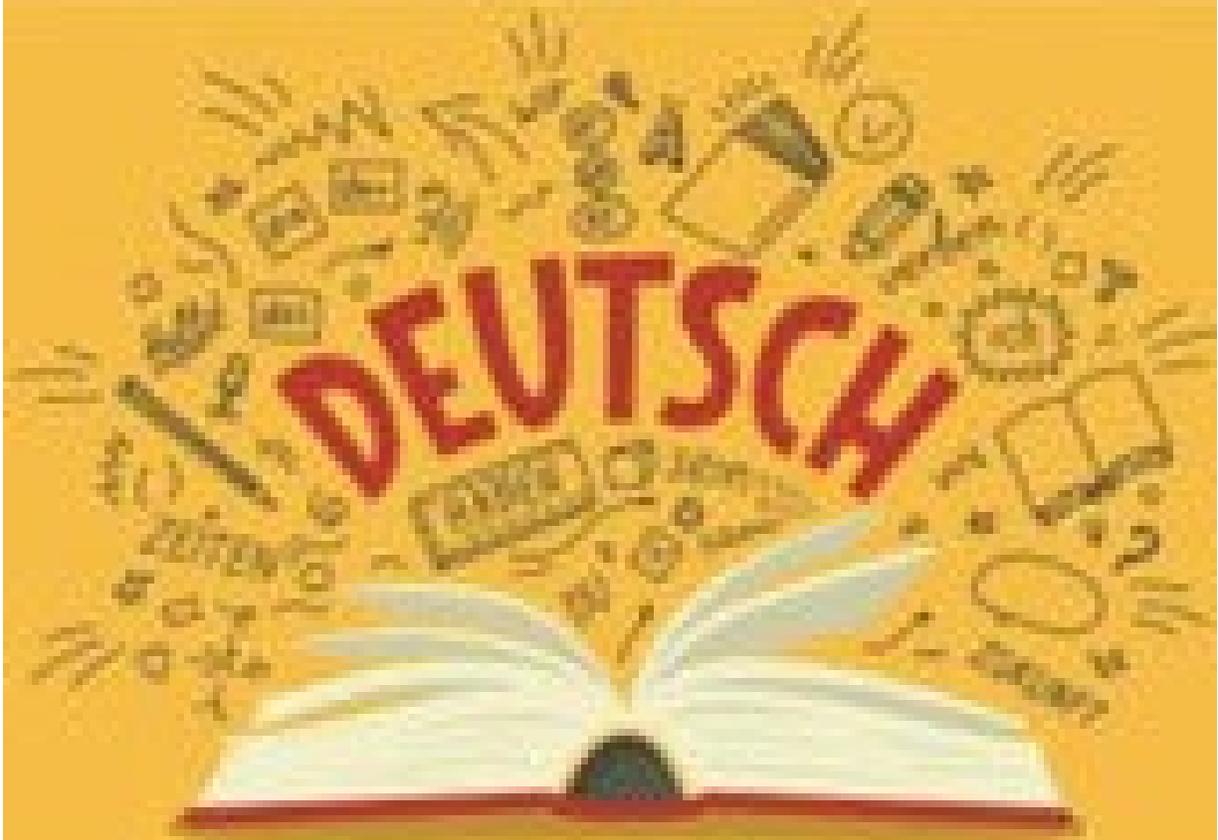


Subtest Sprachbausteine und Schreiben

Deutsch-Test für den Beruf B2

DTB/BSK B2

20 Übungen für den schriftlichen Teil 1 & 2 sowie 20 Übungen für den mündlichen Teil



Prüfungsvorbereitung

Subtest Sprachbausteine und Schreiben B2 DTB/BSK

Deutsch-Test für den Beruf B2

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783756223534

ISBN (E-Book): 9783756289196

Rechtschreibung, Grammatik, Leseverstehen, Hörverstehen

Neuer
Aufbau
Klassen

Lesen und Schreiben von E-Mails plus Multiple Choice Aufgaben

Deutscher Test für den Beruf B2

DTB B2

20 Exemplare E-Mails + 20 Multiple Choice Aufgaben mit Lösungen



Prüfungsvorbereitung

Lesen und Schreiben von E-MAILS und Multiple Choice Aufgaben.

Deutsch-Test für den Beruf B2-DTB B2

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783756221882

Bonus von Trautwein und Lara Pflüger

Prüfung
vorbereitung

Schreiben von einem Forumsbeitrag/Blog Deutsch für den Beruf B2

DTB/BSK B2

20 Themen für das Schreiben von Forumsbeiträgen +
Formulierungshilfen sowie 13 Lösungen



Prüfungsvorbereitung

Schreiben von einem Forumsbeitrag - Deutsch für den Beruf B2

DTB/BSK Prüfungsvorbereitung mit 20 Themen für die Forumsbeiträge plus Lösungen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783756221363

ISBN (E-Book): 9783756271139

Herausgegeben von Frauke Helm und Lars Pöhlmann

Neues
Prüfungs-
format!

B2 Sprachbausteine Deutsch-Test für den Beruf

DTB/BSK B2

Jeweils 10 Übungen für Sprachbausteile 1 und 2 mit Lösungen



Prüfungsvorbereitung

Sprachbausteine Deutsch-Test für den Beruf (DTB) B2

20 Übungen zur DTB-Prüfungsvorbereitung mit Lösungen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783756206384

ISBN (E-Book): 9783756298075

Bevater: Susi Weiler und Lars Pflüger

Neuer
Prüfungstext

MÜNDLICHE PRÜFUNG DEUTSCH-TEST FÜR DEN BERUF B1

DTB/BSK 1

10 Modellexemplare für die mündliche Prüfung und Formulierungshilfen



Prüfungsvorbereitung

**MÜNDLICHE PRÜFUNG DEUTSCH-TEST FÜR DEN BERUF B1-
DTB/BSK B1 Prüfungsvorbereitung mit 10 Modelltests für die**

mündliche Prüfung und Formulierungshilfen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783755715542

ISBN (E-Book): 9783756271306

Band von Trachtler und Lara Pflüger

Neuauflage
Prüfungsvorbereitung

Sprachbausteine und Schreiben von Kurznachrichten

Deutsch Test für den Beruf B1

DTB B1

25 Übungen zur DTB-Prüfungsvorbereitung mit Lösungen



Prüfungsvorbereitung

Sprachbausteine Deutsch-Test für den Beruf (DTB) B1

25 Übungen zur DTB-Prüfungsvorbereitung mit Lösungen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783756215928

ISBN (E-Book): 9783756287185

Klausur mit Klausurheft und Lösungblätter

Neue
Prüfung
formate

MÜNDLICHE PRÜFUNG DEUTSCH TEST FÜR DEN BERUF A2 DTB/BSK A2

10 Modelltexte für die mündliche Prüfung und Formulierungshilfen



Prüfungsvorbereitung

MÜNDLICHE PRÜFUNG DEUTSCH-TEST FÜR DEN BERUF A2 -

DTB/BSK A2 Prüfungsvorbereitung mit 10 Modelltests für die mündliche Prüfung und Formulierungshilfen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783754317679

ISBN (E-Book): 9783756271535

Herausgegeben von Beate Helm und Lara Pflüger

Neuer
Prüfungstext
2020

A2 Sprachbausteine plus Schreiben
A2 Hören und Schreiben
Deutsch Test für den Beruf A2

DTB/BSK

10 Übungen für den Subtest A2 Sprachbausteine und Schreiben mit Lösungen

10 Übungen für den Subtest A2 Hören und Schreiben mit Lösungen



Prüfungsvorbereitung

**A2 SPRACHBAUSTEINE PLUS SCHREIBEN sowie A2 HÖREN UND
SCHREIBEN DEUTSCH-TEST FÜR DEN BERUF A2 BSK**

10 Übungen für den Subtest A2 Sprachbausteine und Schreiben

sowie A2 Hören und Schreiben mit Lösungen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783756276547

ISBN (E-Book): 9783756804450

Buch von Theresia Wenzel und Lena Pflüger

Neue
Prüfung
Formate

Mündliche Prüfung Deutsch Test für den Beruf C1

DTB/BSK C1

12 Modelldialoge für die mündliche Prüfung mit Formulierungshilfen



Prüfungsvorbereitung

Mündliche Prüfung Deutsch für den Beruf DTB/BSK C1

10 Modelltests für die mündliche Prüfung mit Formulierungshilfen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783754339817

ISBN (E-Book): 9783756291465

Wolfgang Iwan, Franziska Kroll und Lara Müller

Deutsch C1 Hochschule Deutsch C1

Erörterung
schreiben lernen

Prüfungsvorbereitung
mit 45 Themen und Formulierungshilfen



PRÜFUNGSVORBEREITUNG

Deutsch C1 Hochschule / Deutsch C1 Erörterung schreiben lernen

Prüfungsvorbereitung mit 45 Themen und Formulierungshilfen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783756212248

ISBN (E-Book): 9783756281633

Wolfgang Ivers, Gabriele Wittenberg, Cornelia Wittenberg



Briefe Deutsch B1. Schritt für Schritt zum Erfolg

Übungen zur Prüfungsvorbereitung (mit 20
Musterarbeiten)



Briefe Deutsch B1. Schritt für Schritt zum Erfolg. Arbeitsheft 1:

Übungen zur Prüfungsvorbereitung

mit 20 Modellbriefen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783754348260

ISBN (E-Book): 9783754394816

Kostenlos heruntergeladen von www.studocu.com

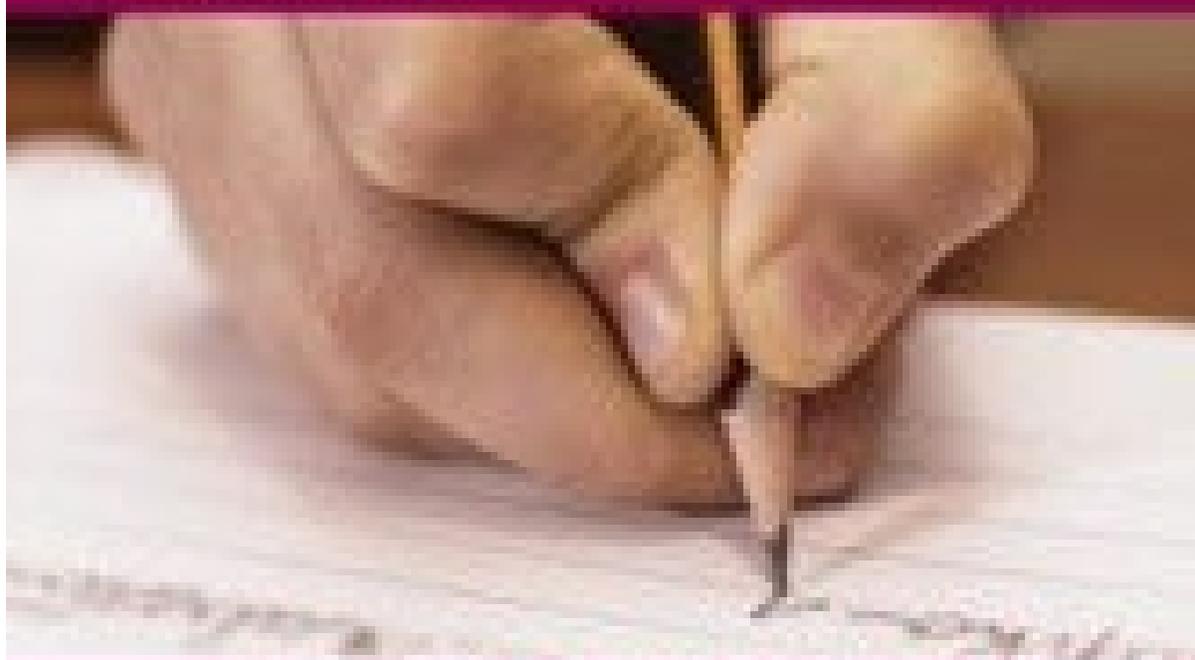
2

Briefe Deutsch B1 Schritt für Schritt zum Erfolg

Übungen zur Prüfungsvorbereitung

mit 12 Modellbriefen

Arbeitsheft 2



PRÜFUNGSVORBEREITUNG

Briefe Deutsch B1. Schritt für Schritt zum Erfolg

Arbeitsheft 2: Übungen zur Prüfungsvorbereitung

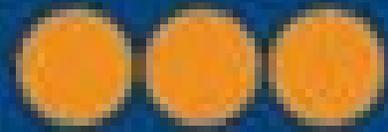
mit 12 Modellbriefen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara Buch

ISBN (Buch): 9783756259908

ISBN (E-Book): 9783754332634

Rosa von Drauffheim und Lena Plümer



Sprachbausteine Deutsch B1

Übungen zur Prüfungsvorbereitung
mit Übungen



Ärtye-Akademie

Sprachbausteine Deutsch B1

Übungen zur Prüfungsvorbereitung mit Lösungen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783754310281

ISBN (E-Book): 9783753475585

Reza Mirzaei und Lara Pflanz



Sprachbausteine Deutsch B1 Dil Modülleri Almanca B1

10 Modelltests (Teil 1 und Teil 2)

Übungen zur Prüfungsvorbereitung
mit Lösungen und Übersetzungen ins Türkische



Sprachbausteine Deutsch B1 - Dil Modülleri Almanca B1. 10

Modelltests (Teil 1 und Teil 2)

Übungen zur Prüfungsvorbereitung mit Lösungen und

Übersetzungen ins Türkische

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783755740506

ISBN (E-Book): 9783755769033

Herausgegeben von Trautwein und Lars Pfeiffer

1

12 Modelltests mit Lösungen

Deutsch Pflege B1-B2

**Fit für den Aufnahmebericht &
Biographiebericht**

Arbeitsheft 1



PRÜFUNGSVORBEREITUNG

B1-B2 Deutsch Pflege: Fit für den Aufnahmebericht und

Biographiebericht.

Arbeitsheft 1: Prüfungsvorbereitung mit 12 Modelltests, Redemitteln

und Lösungsvorschlägen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783755742487

ISBN (E-Book): 9783755747239

Redigiert von: Theresia Kersch und Lena Pfisterer

2

12 Modelltests mit Lösungsvorschlägen

Deutsch Pflege B1-B2

Aufnahmebericht

Biographiebericht

Arbeitsheft 2



PRÜFUNGSVORBEREITUNG

**DEUTSCH PFLEGE B1-B2: AUFNAHMEBERICHT UND
BIOGRAPHIEBERICHT. PRÜFUNGSVORBEREITUNG.**

Arbeitsheft 2: 12 prüfungsähnliche Modelltests mit

Lösungsvorschlägen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783754383582

ISBN (E-Book): 9783756277735

How to use: Download, Print, Copy

How to use: Download, Print, Copy



FIT FÜR DIE FACHSPRACHPRÜFUNG IN NUR 1 WOCHE

Deutsch mit Englisch für
Fachsprachprüfung mit Tests und Musterklausuren



Antar-Akademie Deutschland

Fit für die Fachsprachprüfung in nur 1 Woche.

Deutsch B2-C1 Medizin FSP

FSP-Prüfungstraining mit Tipps und Musterlösungen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch) 9783754330524

ISBN (E-Book) 9783754382479

Revisoren Trautwein und Lisa Plümer



**Sprachbausteine
Deutsch B2-C1 Medizin
Fachsprachprüfung (FSP)**

Übungen zur FSP-Prüfungsvorbereitung
mit Lösungen



Ärzte-Akademie Deutschland

Sprachbausteine Deutsch B2-C1 Medizin Fachsprachprüfung (FSP)

Übungen zur FSP-Prüfungsvorbereitung mit Lösungen

von Trautheim, Rosa; Pilzner, Lara

ISBN (Buch): 9783754374627

ISBN (E-Book): 9783754358276

© 2023, Rosa von Trautheim, Lara Pilzner

Herstellung und Verlag: BoD – Books on Demand GmbH

ISBN: 9783757892548

Alle Namen, Titel, Adressen, Firmennamen, E-Mailadressen sowie
Telefonnummern sind frei erfunden und dienen ausschließlich zu Lernzwecken.

Etwaige Übereinstimmungen sind rein zufällig.