

Einstiegsseite

Kommunikation auf Anfragen reagieren

Wortfeld Im Hotel

Aufgabe	Hinweise
1 a	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Lassen Sie eine/n TN die Sprechblase vorlesen. Sagen Sie dann: „Lesen Sie und beantworten Sie die Frage für jede Nachricht.“ Geben Sie den TN Zeit zum Lesen und teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>2. Die TN lesen die Nachrichten und sprechen in PA darüber, wer schreibt und warum. Gehen Sie herum und hören Sie in die Gespräche hinein.</p> <p>3. Holen Sie das Gespräch ins Plenum und lassen Sie freiwillige Lernpaare antworten. Notieren Sie die Antworten am Whiteboard. Geben Sie auch Raum für Wortschatzfragen.</p>
b	<p>1. Leiten Sie zur Aufgabe über, indem Sie erläutern, dass Daria auf drei Anfragen aus 1a geantwortet hat. Sagen Sie: „Sie sehen gleich Darias Antworten auf drei Nachrichten aus a.“ Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Lassen Sie dann die drei Antworten vorlesen und weisen Sie auf die zu ergänzenden Smileys hin. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen. Sagen Sie: „Welche Antwort ist positiv, welche negativ? Zeichnen Sie den passenden Mund ein.“</p> <p>2. Die TN bearbeiten die Aufgabe in EA.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL. Machen Sie dazu eine Daumenabfrage.</p> <p>4. Fordern Sie die TN auf, die Antworten noch einmal zu lesen. Fragen Sie: „Auf welche Nachrichten aus a antwortet Daria? Ordnen Sie zu.“</p> <p>5. Die TN ordnen zu.</p> <p>6. Lösungskontrolle in PA, dann im PL.</p>
c	<p>1. Verweisen Sie auf die drei Antworten aus b und zeigen Sie diese nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB. Lesen Sie dann die Arbeitsanweisung vor und lassen Sie anschließend die Redemittel vorlesen.</p> <p>2. Sagen Sie dann: „Arbeiten Sie zu dritt. Jede/r wählt eine Antwort und schreibt sie neu. Aus A und C sollen positive Antworten werden und aus B eine negative.“ Teilen Sie Dreiergruppen ein. Ermuntern Sie die TN vor dem Umformulieren der Antwort, noch einmal die entsprechende Anfrage aus a zu lesen. Weisen Sie außerdem noch einmal auf die Redemittel hin.</p> <p>3. Die TN teilen die Antworten in der Dreiergruppe auf und schreiben sie neu. Gehen Sie herum und bieten Sie Hilfe an.</p> <p>4. Holen Sie den Kurs bei gleichbleibender Gruppenkonstellation in die Plenumsform zurück und sagen Sie: „Arbeiten Sie jetzt zu sechst. Lesen Sie die Antworten der anderen Gruppe und vergleichen Sie mit Ihren eigenen.“</p> <p>5. Die TN vergleichen ihre Antworten mit denen einer anderen Gruppe. Geben Sie eine Zeit vor.</p> <p>6. Besprechung im PL: Bitten Sie pro Antwort eine Gruppe, ihre neu geschriebene Antwort im PL vorzulesen. Erstellen Sie am Whiteboard jeweils eine Musterlösung.</p>

A: Natürlich, ich kümmere mich darum.

Kommunikation auf eine verantwortliche Mitarbeiterin / einen verantwortlichen Mitarbeiter hinweisen; Bedauern äußern; Hilfe zusagen; nach einem Anliegen fragen

Wortfeld Beschwerde

Grammatik Verneinung

Aufgabe	Hinweise
A1 a	<p>1. Decken Sie den Leitfaden mithilfe des Werkzeugs <i>Abdecken</i> ab. Zeigen Sie das Bild nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB. Fragen Sie: „Sprechen Sie zu zweit: Was sehen Sie auf dem Bild?“ Schreiben Sie ggf. weitere Leitfragen ans Whiteboard, wie <i>Was macht der Gast? Was machen Joscha und Daria?</i> Teilen Sie Lernpaare ein.</p> <p>2. Die TN sprechen zu zweit über das Bild.</p> <p>3. Die TN berichten im PL von ihren Vermutungen.</p>
b	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB. Vergrößern Sie anschließend den Leitfaden in der interaktiven Version des KB und lassen Sie ihn vorlesen. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen. Lenken Sie die Aufmerksamkeit der TN auf die Abbildungen und fragen Sie dann: „Welcher Gesichtsausdruck und welche Körperhaltung passt am besten zu den Regeln? Kreuzen Sie an.“</p> <p>2. Die TN bearbeiten die Aufgabe.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL.</p>
c	<p>1. Lesen Sie die Arbeitsanweisung vor und lassen Sie anschließend das Beispiel vorlesen. Sagen Sie dann: „Welche Regeln finden Sie noch wichtig? Machen Sie Notizen wie im Beispiel.“ Teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>2. Die TN notieren in PA. Gehen Sie herum und bieten Sie Hilfe an.</p> <p>3. Holen Sie das Gespräch ins Plenum und lassen Sie die Lernpaare ihre Regeln vortragen. Schreiben Sie dabei ggf. Redemittel und Wortschatz am Whiteboard mit.</p>
A2 a	<p>1. Zeigen sie die Aufgabe nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Lassen Sie eine/n TN vorlesen, was der Gast sagt, und machen Sie auf die Beispiellösung aufmerksam. Erläutern Sie den Ausdruck <i>Das bringt nichts</i>: Eine Handlung hat keinen Erfolg oder sorgt für keine Lösung, etwas ist sinnlos. Sagen Sie dann: „Hören Sie und korrigieren Sie wie im Beispiel.“</p> <p>2. Spielen Sie das Audio vor. Die TN hören und korrigieren. Spielen Sie die Audiodatei anschließend auf Wunsch noch einmal vor.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL.</p>
b	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB und lassen Sie die Arbeitsanweisung vorlesen. Geben Sie den TN etwas Zeit, um die Sätze und die Antwortmöglichkeiten zu lesen. Sagen Sie dann: „Erinnern Sie sich? Was sagt der Gast? Umkreisen Sie.“</p> <p>2. Die TN umkreisen in EA die Lösung.</p> <p>3. Spielen Sie das Audio vor. Die TN hören und vergleichen mit ihrer Lösung.</p> <p>4. Lösungskontrolle im PL.</p> <p>5. Lenken Sie die Aufmerksamkeit der TN auf den Tipp und erläutern Sie, dass die Verneinung <i>keiner</i> und <i>niemand</i> sowie <i>nirgends</i> und <i>nirgendwo</i> jeweils dasselbe bedeuten. Fragen Sie die TN, wie das jeweilige Gegenteil heißt, und notieren Sie dies am Whiteboard. Verweisen Sie die TN auf die Deklination von <i>keiner</i> und <i>niemand</i> im Akkusativ und Dativ. Machen Sie ggf. Beispiele. Gehen Sie dann auf <i>nicht mehr</i> (Satz 1) und <i>noch nie</i> (Satz 2) ein. Fragen Sie die TN nach der Bedeutung von Satz 1 und 2 und erarbeiten Sie ein Tafelbild. Verdeutlichen Sie, dass <i>mehr</i> und <i>noch</i> die Verneinung zeitlich eingrenzen. Fragen Sie die TN nach dem jeweiligen Gegenteil von <i>nicht mehr</i> und <i>noch nie</i> und ergänzen Sie das Tafelbild.</p>

c	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Machen Sie die TN auf die Satzanfänge und die Zeichnung aufmerksam. Lassen Sie zwei TN die Sprechblasen vorlesen. Teilen Sie Lernpaare ein und geben Sie ein Zeitlimit vor.</p> <p>2. Die TN ergänzen mindestens drei der Satzanfänge in PA und überlegen sich eine passende Szene dazu, die sie vorspielen wollen. Gehen Sie herum und geben Sie Hilfestellung.</p> <p>3. Die Paare spielen nacheinander ihre Szenen vor. Die anderen TN raten.</p> <p>4. Holen Sie das Gespräch zurück ins Plenum und fragen Sie: „Welche Szene hat Ihnen besonders gut gefallen?“ Erstellen Sie dazu ggf. eine Umfrage mithilfe eines Umfragetools.</p>
d	<p>1. Leiten Sie zur Aufgabe über, indem Sie auf das kleine Piktogramm für „Critical incident“ zeigen. Erläutern Sie bei Bedarf noch einmal, dass das Piktogramm für ein Problem in der Kommunikation steht. Rufen Sie den TN das problematische Gespräch zwischen dem Gast und Joscha in Erinnerung. Schreiben Sie die drei Fragen <i>Wie reagiert Joscha auf die Beschwerde des Gastes?, Warum kann er ihn nicht beruhigen? und Was hätte er besser machen können?</i> ans Whiteboard. Lassen Sie eine/n TN die Sprechblase vorlesen. Sagen Sie dann: „Hören Sie das Gespräch noch einmal und machen Sie Notizen zu den Fragen.“</p> <p>2. Spielen Sie das Audio vor. Die TN hören und notieren Stichpunkte zu den Fragen.</p> <p>3. Die TN präsentieren im PL ihre Antworten.</p>
A3 a	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB. Die TN sehen das Bild an. Lesen Sie dann die Arbeitsanweisung und die Sprechblase vor. Sagen Sie dann: „Was macht Daria wohl anders als Joscha? Sammeln Sie zu zweit Ideen.“ Teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>2. Die TN stellen zunächst in PA und dann im PL Vermutungen an. Notieren Sie einige Vermutungen am Whiteboard.</p> <p>3. Spielen Sie das Audio vor. Die TN vergleichen mit ihren Vermutungen. Halten Sie nach dem Hörverstehen fest, welche Vermutungen richtig waren, und ergänzen Sie auf Zuruf, was noch nicht genannt wurde.</p>
b	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Verdeutlichen Sie, dass 1 und 2 die Aussagen von Joscha sind und 3–6 von Daria. Sagen Sie dann: „Lesen Sie die Aussagen 1–6. Sie haben eine halbe Minute Zeit.“ Sagen Sie nach der vorgegebenen Zeit: „Was hören Sie? Kreuzen Sie an.“</p> <p>2. Spielen Sie das Audio vor. Die TN bearbeiten die Aufgabe. Fragen Sie die TN, ob sie noch einmal hören möchten, und spielen Sie das Audio ggf. noch einmal vor.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL. Geben Sie anschließend Raum für Wortschatzfragen.</p>
c	<p>1. Lesen Sie die Arbeitsanweisung vor und verweisen Sie noch einmal auf die Ausdrücke in b. Erläutern Sie kurz die Rollen A, B, C und lassen Sie die Rollenkarten vorlesen. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen. Sagen Sie dann: „Arbeiten Sie zu dritt. Verteilen Sie die drei Rollen unter sich. Spielen Sie ein Gespräch und tauschen Sie dann die Rollen.“ Teilen Sie Gruppen à drei TN ein.</p> <p>2. Erläutern Sie, dass das Gespräch auf Seite 152 schon vorgegeben ist. Die TN verteilen im ersten Schritt die Rollen und lesen im zweiten Schritt die Rollenkarten. Im dritten Schritt ergänzen sie das Gespräch und vergleichen in PA. Dann spielen sie das Gespräch im vierten Schritt und tauschen anschließend die Rollen. Die TN entscheiden, ob sie auf Seite 87 bleiben oder die Auswahlaufgabe auf Seite 152 bearbeiten wollen.</p> <p>3. Die TN verteilen die Rollen innerhalb der Kleingruppe und spielen das Gespräch. Gehen Sie herum und geben Sie Hilfestellung. Anschließend spielen sie das Gespräch. Dann tauschen die TN die Rollen.</p>

4. Präsentation im PL. Lassen Sie die Gruppen ihre Gespräche im PL vorspielen. Korrigieren Sie ggf., wenn die Gruppen mit ihrer Präsentation fertig sind.

B: Woran kann das liegen?

Kommunikation sichere Ursachen benennen; mögliche Ursachen benennen; Rückfragen stellen; das Verständene zusammenfassen

Wortfeld technische Probleme

Grammatik Relativsatz im Genitiv

Aufgabe	Hinweise
B1 a	<p>1. Kündigen Sie an, dass die TN jetzt eine E-Mail sehen, die Daria als Antwort auf eine Nachricht auf Seite 85 geschrieben hat. Zeigen Sie die E-Mail vergrößert in der interaktiven Version des KB und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Erinnern Sie die TN daran, dass <i>überfliegen</i> bedeutet, dass sie keine Details lesen sollen. Erläutern Sie, dass das Überfliegen dazu dient, das Thema der Antwort-E-Mail zu verstehen, um sie der passenden Nachricht auf Seite 85 zuzuordnen. Sagen Sie dann: „Überfliegen Sie die E-Mail und entscheiden Sie, zu welcher Nachricht sie passt.“ Geben Sie den TN eine Minute Zeit und zeigen Sie danach die Nachrichten auf Seite 85 vergrößert in der interaktiven Version des KB.</p> <p>2. Die TN überfliegen die E-Mail in EA und wählen die passende Nachricht aus.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL.</p>
b	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB. Weisen Sie die TN auf die Illustrationen zur Wortschatzerklärung rechts neben der E-Mail hin. Lassen Sie eine/n TN das Beispiel vorlesen. Geben Sie den TN etwas Zeit, um die Satzanfänge, die Relativsätze und die Satzenden zu lesen, und klären Sie ggf. weitere Wortschatzfragen. Sagen Sie dann: „Was passt? Lesen Sie noch einmal und verbinden Sie wie im Beispiel.“</p> <p>2. Die TN lesen und verbinden.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL.</p>
c	<p>1. Zeigen Sie den Grammatikkasten nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB und lassen Sie den ersten Satz vorlesen. Lesen Sie danach die Arbeitsanweisung vor und markieren Sie den Beispielsatz nach Möglichkeit in b. Sagen Sie dann: „Lesen Sie und ergänzen Sie.“</p> <p>2. Die TN lesen und ergänzen die Relativpronomen. TN, die schneller fertig sind, bearbeiten die Aufgabe <i>Schon fertig?</i> in PA. Teilen Sie ggf. Lernpaare ein. Ein/e Lernpartner/in schreibt die Satzanfänge 5 und 6 aus b auf einen Zettel und lässt eine Lücke beim Relativpronomen. Die/Der andere Lernpartner/in ergänzt <i>dessen</i> oder <i>deren</i>.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL. Bitten Sie die TN, die die Rubrik <i>Schon fertig?</i> bearbeitet haben, ihre Sätze vorzutragen.</p> <p>4. Weisen Sie die TN auf die Überschrift im Grammatikkasten hin: <i>Relativsatz im Genitiv</i>. Machen Sie anhand des Pfeils im ersten Satz deutlich, dass mit einem Relativsatz im Genitiv eine Zugehörigkeit ausgedrückt wird, hier: <i>der Stecker des Wasserkochers</i>. Die Relativpronomen <i>dessen</i> (maskulin und Neutrum) und <i>deren</i> (feminin und Plural) richten sich nach dem Bezugswort, hier: <i>der Wasserkocher</i>. Nach dem Relativpronomen steht das Nomen ohne Artikel. Erinnern Sie die TN daran, dass im Relativsatz das konjugierte Verb am Ende steht.</p>
d	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB und sagen Sie: „Sie schreiben gleich zu zweit Relativsätze im Genitiv.“ Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Stichpunkte zu 1–6 vorlesen. Klären Sie ggf. unbekannte Wörter. Zeigen Sie dann den Beispielzettel und lesen Sie ihn vor. Sagen Sie dann: „Schreiben Sie wie im Beispiel.“ Teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>2. Geben Sie den TN ausreichend Zeit, in PA die Sätze zu schreiben. Gehen Sie herum und bieten Sie Hilfestellung an.</p>

		<p>3. Bitten Sie die Lernpaare, ihre Sätze im PL vorzulesen.</p> <p>4. Machen Sie die TN auf die Sprechblasen aufmerksam und lassen Sie zwei TN das Beispielgespräch vorlesen. Verweisen Sie dann auf den Tipp und lesen Sie ihn vor. Erklären Sie, dass die Konstruktion mit <i>von</i> häufiger ist als die Genitivkonstruktion, vor allem in der gesprochenen Sprache. Sagen Sie anschließend: „Sprechen Sie wie im Beispiel.“</p> <p>5. Die TN sprechen über die kaputten Gegenstände. Gehen Sie herum und hören Sie in die Gespräche hinein. Korrigieren Sie ggf. sanft.</p>
B2	a	<p>1. Zeigen Sie das Bild nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB. Fragen Sie: „Mit wem spricht Daria? Worüber sprechen sie?“ Die TN stellen Vermutungen an. Lenken Sie dann die Aufmerksamkeit der TN auf die Aufgabe und lesen Sie die Arbeitsanweisung sowie die Sprechblase vor. Erläutern Sie, dass der Handwerker ein Mitarbeiter vom Hausmeisterservice ist, der, wie in der E-Mail in B1a angekündigt, die Aufgaben im Hotel erledigen soll. Zeigen Sie die E-Mail aus B1a nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB. Fordern Sie die TN auf, sich die Probleme ins Gedächtnis zu rufen, indem sie die E-Mail noch einmal überfliegen. Sagen Sie dann: „Zu zweit: Um welche zwei Probleme geht es? Hören Sie das Gespräch und sprechen Sie wie im Beispiel.“ Teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>2. Spielen Sie die Audiodatei vor. Die TN bearbeiten die Aufgabe.</p> <p>3. Besprechen Sie im PL, über welche Probleme aus der E-Mail Daria mit dem Handwerker spricht.</p>
	b	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB und lassen Sie die Arbeitsanweisung vorlesen. Geben Sie den TN eine Minute Zeit, um die Sätze und die Antwortmöglichkeiten zu lesen. Sagen Sie dann: „Hören Sie und umkreisen Sie.“</p> <p>2. Spielen Sie die Audiodatei vor. Die TN umkreisen in EA die Lösung. Spielen Sie die Audiodatei bei Bedarf noch einmal vor.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen.</p>
	c	<p>1. Zeigen Sie den Kasten mit den Redemitteln nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Erklären Sie die Bedeutung des Begriffs <i>Ursache</i> (Antwort: der Grund eines Problems). Lassen Sie die TN anschließend die Kategorien <i>sichere Ursachen benennen</i> und <i>mögliche Ursachen benennen</i> mit eigenen Worten erklären. Sagen Sie dann: „Ergänzen Sie die Wörter.“</p> <p>2. Die TN lesen in EA noch einmal die Sätze in b und ergänzen die fehlenden Wörter im Redemittelkasten.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL.</p>
	d	<p>1. Lenken Sie die Aufmerksamkeit der TN noch einmal auf die Aussagen des Handwerkers in b. Fragen Sie dann: „Wo ist sich der Handwerker bei der Ursache sicher und wo nicht? Ergänzen Sie einen Haken, wo er sich sicher ist, und ein Kreuz, wo er nicht sicher ist.“ Weisen Sie in der interaktiven Version des KB auf die Zeichen hin.</p> <p>2. Die TN lesen in EA die Sätze und ergänzen die Zeichen.</p> <p>3. Lösungskontrolle im PL. Ermuntern Sie die TN, ihre Entscheidung für <i>sicher</i> bzw. <i>nicht sicher</i> zu begründen und sich dabei auf die Redemittel in c zu beziehen.</p>
B3	a	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Lassen Sie anschließend die Probleme vorlesen. Sagen Sie: „Der Laptop arbeitet langsam.“ Lassen Sie Frage 1 vorlesen und antworten Sie, indem Sie auf den Beispielzettel zeigen und vorlesen. Gehen Sie bei den Fragen 2–3 auch so vor. Sagen Sie dann: „Zu zweit: Wählen Sie ein Problem und machen Sie Notizen wie im Beispiel.“ Geben Sie eine Zeit vor und teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>2. Die TN wählen in PA ein Problem und notieren die Antworten auf die Fragen. Gehen Sie herum und bieten Sie Hilfe an.</p>

b	<p>1. Leiten Sie zu Frage 4 über, indem Sie sagen: „Der Laptop arbeitet langsam. Was sind die Ursachen oder was könnten die Ursachen sein?“ Lassen Sie die Notizen zu Frage 4 auf dem Beispielzettel vorlesen. Fragen Sie dann nach der (möglichen) Lösung für das Problem (Frage 5) und lassen Sie die Antwort vorlesen. Machen Sie die TN auf den Schüttelkasten aufmerksam und lassen Sie ihn vorlesen. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen. Verdeutlichen Sie, dass der Schüttelkasten Ideen für mögliche Ursachen beinhaltet. Sagen Sie dann: „Ergänzen Sie Ihre Notizen: Beantworten Sie die Fragen 4 und 5 für Ihr Problem aus a.“</p> <p>2. Die TN bearbeiten die Aufgabe in PA. Gehen Sie herum und geben Sie Hilfestellung.</p>
c	<p>1. Holen Sie den Kurs in die Plenumsform zurück und lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Weisen Sie auf den Redemittelkasten hin und lassen Sie die Redemittel vorlesen. Weisen Sie auch noch einmal auf die Redemittel in B2c hin. Geben Sie den Lernpaaren etwas Zeit, um mithilfe der Redemittel und der Notizen ein Telefonat vorzubereiten. Dabei übernimmt ein/e TN die Rolle der Mitarbeiterin / des Mitarbeiters der Servicehotline und ein/e TN ist die Kundin / der Kunde. Sagen Sie dann: „Spielen Sie ein Telefonat.“</p> <p>2. Die TN spielen zu zweit ein Telefonat mit ihren Notizen. Gehen Sie herum und hören Sie in die Gespräche hinein. Regen Sie einen Rollentausch an: Jede/r TN sollte einmal Mitarbeiter/in der Servicehotline und einmal Kundin / Kunde spielen.</p> <p>3. Lassen Sie freiwillige Lernpaare ihre Telefonate im PL präsentieren.</p> <p>Extra-Film: In dieser Folge geht es um Konflikte mit Kundinnen und Kunden.</p>

Schreiben: E-Mail-Antwort auf eine Beschwerde

Aufgabe	Hinweise
1 a	<p>1. Zeigen Sie den Chatverlauf nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB. Erläutern Sie, dass die Nachrichten links (orange hinterlegt) von einer Kundin / einem Kunden sind, die / der sich beschwert, und die Nachrichten rechts (blau hinterlegt) von einem Chat-Bot. Lassen Sie dann die Arbeitsanweisung vorlesen und zeigen Sie die Beispiellösung.</p> <p>2. Die TN sortieren die Chat-Bot-Nachrichten in EA.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL. Klären Sie ggf. unbekannte Wörter.</p>
b	<p>1. Machen Sie die TN auf die fetten Ausdrücke im Chatverlauf in a aufmerksam und leiten Sie zur Aufgabe über, indem Sie fragen: „Wie kann man das formeller sagen?“ Zeigen Sie dann die Alternativen auf den bunten Kärtchen. Sagen Sie dann: „Ersetzen Sie die fetten Ausdrücke durch passende Alternativen. Schreiben Sie die Antworten anschließend neu.“</p> <p>2. Die TN ersetzen die Ausdrücke in EA und schreiben die Antworten neu.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL.</p>
2 a	<p>1. Zeigen Sie die E-Mails nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB und sagen Sie: „Das sind drei unterschiedliche Beschwerden.“ Lesen Sie dann die Arbeitsanweisung vor und bitten Sie eine/n TN, die Sprechblasen vorzulesen. Sagen Sie: „Lesen Sie zuerst allein und notieren Sie die Begründungen. Sprechen Sie dann zu zweit darüber.“ Teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>2. Die TN lesen die Beschwerden in EA und machen Notizen. Gehen Sie herum und geben Sie Hilfestellung. Notieren Sie Wortschatzfragen am Whiteboard.</p> <p>3. Die TN tauschen sich in PA darüber aus, warum sich die Personen beschwerten. Gehen Sie herum und hören Sie in die Gespräche hinein. Erinnern Sie die TN ggf. daran, die begründenden Konnektoren aus den Sprechblasen zu verwenden.</p>
b	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB und lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Schritte 1–3 vorlesen. Klären Sie ggf. Wortschatzfragen. Sagen</p>

	<p>Sie dann: „Zu zweit: Wählen Sie eine Beschwerde aus und bearbeiten Sie die Schritte 1–3.“ Teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>2. Die TN bearbeiten die Aufgabe und schreiben eine E-Mail-Antwort auf eine der Beschwerden aus a. Gehen Sie herum und bieten Sie Hilfe an.</p>
c	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB. Lesen Sie die Arbeitsanweisung vor und lassen Sie die Sprechblase vorlesen.</p> <p>2. Die Lernpaare tauschen ihre E-Mails und geben sich gegenseitig Feedback.</p> <p>3. Präsentation der E-Mail-Antworten im PL. Erarbeiten Sie gemeinsam mit den TN am Whiteboard jeweils eine Musterlösung zu jeder Beschwerde.</p>

Miteinander zum DTB

Prüfungsaufgabe Lesen und Schreiben

Aufgabe	Hinweise
1 a	<p>1. Erklären Sie den TN, dass sie hier eine Prüfungsaufgabe aus dem Teil <i>Lesen und Schreiben</i> des DTB kennenlernen und sich so auf die Prüfung vorbereiten können. Zunächst lesen die TN in dieser Prüfungsaufgabe eine weitergeleitete E-Mail einer Kunden-Beschwerde sowie die Anweisung einer Kollegin / eines Kollegen dazu und beantworten zwei Multiple-Choice-Aufgaben. Anschließend schreiben sie eine E-Mail, in der sie auf die Beschwerde eingehen und eine Problemlösung ankündigen. Insgesamt haben die TN für die Bearbeitung 20 Minuten Zeit.</p> <p>2. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB. Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die beiden Fragen vorlesen. Geben Sie den TN kurz Zeit, um die E-Mails A und B zu überfliegen. Sagen Sie dann: „Zu zweit: Beantworten Sie Frage 1 zu E-Mail A und Frage 2 zu E-Mail B.“ Teilen Sie ggf. Lernpaare ein.</p> <p>3. Die TN bearbeiten die Aufgabe in PA.</p> <p>4. Lösungskontrolle im PL. 5. Fragen Sie die TN anschließend, wofür <i>FW</i> in E-Mail A steht: <i>FW</i> (oder auch <i>fwd</i>) ist die Abkürzung für das englische Wort <i>forwarded</i>, auf Deutsch <i>weitergeleitet</i>. Das bedeutet, dass die ursprüngliche E-Mail eine andere Person bekommen hat, die die E-Mail dann weiterschickt. Im deutschsprachigen Raum ist auch die Abkürzung <i>WG</i> für <i>weitergeleitet</i> üblich. Die Abkürzung erscheint automatisch vor dem Betreff, wenn man eine E-Mail öffnet und im E-Mail-Programm auf <i>weiterleiten</i> klickt.</p>
b	<p>1. Zeigen Sie auf E-Mail B und sagen Sie: „Welche Probleme nennt der Kunde in der Beschwerde? Lesen Sie E-Mail B noch einmal und unterstreichen Sie.“ Weisen Sie die TN auf das unterstrichene Beispiel hin.</p> <p>2. Die TN lesen und unterstreichen in EA.</p>
c	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB. Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Multiple-Choice-Aufgaben vorlesen. Sagen Sie dann: „Vergleichen Sie mit Ihren Unterstreichungen und kreuzen Sie die richtige Antwortoption an.“ Betonen Sie, dass es weiterhin um E-Mail B geht.</p> <p>2. Die TN bearbeiten die Aufgabe in EA.</p> <p>3. Lösungskontrolle in PA, dann im PL.</p>
d	<p>1. Zeigen Sie E-Mail A nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB. Sagen Sie, dass die TN gleich lesen, was Alma Borbonus zu der weitergeleiteten Beschwerde-E-Mail schreibt. Fordern Sie die TN auf, sich in die Rolle der Kollegin / des Kollegen, der die E-Mail bekommt, hineinzusetzen. Sagen Sie: „Sie sind Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter in der Firma und haben diese E-Mail von ihrer Kollegin Alma Borbonus bekommen. Was sollen Sie tun?“</p>

	<p>Worauf sollen Sie achten? Markieren Sie in zwei unterschiedlichen Farben.“ Zeigen Sie die Beispielmarkierung in der E-Mail.</p> <p>2. Die TN lesen die E-Mail und markieren.</p> <p>3. Lösungskontrolle im PL. Markieren Sie die von den TN genannten Textstellen nach Möglichkeit begleitend in der interaktiven Version des KB.</p>
e	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe in der interaktiven Version des KB und lassen Sie die Arbeitsanweisung vorlesen. Sagen Sie: „Sie haben immer zwei Optionen. Was passt besser? Kreuzen Sie an.“</p> <p>2. Die TN bearbeiten die Aufgabe in EA.</p> <p>3. Lösungskontrolle im PL. Fragen Sie die TN, warum sie den jeweiligen Satz ausgewählt haben. Die TN begründen. Machen Sie noch einmal deutlich, dass generell beide Optionen passen, jeweils eine aber formeller und der Textsorte angemessener ist.</p>
f	<p>1. Lesen Sie die Arbeitsanweisung vor und sagen Sie dann: „Schreiben Sie eine Antwort. Denken Sie an die Anrede am Anfang und den Gruß am Ende.“</p> <p>2. Die TN bearbeiten die Aufgabe in EA. Gehen Sie herum und geben Sie Hilfestellung.</p> <p>3. Besprechung im PL: Erarbeiten Sie mit den TN eine Muster-Antwort am Whiteboard und geben Sie anschließend Zeit zum Abschreiben. Bieten Sie an, die Antworten zur Korrektur einzusammeln.</p>
2	<p>1. Zeigen Sie die Aufgabe nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB und sagen Sie: „Diese Aufgabe ist wie die Prüfungsaufgabe.“ Weisen Sie darauf hin, dass diese Prüfungsaufgabe zwei Teile hat: die weitergeleitete E-Mail mit den Aufgaben 1 und 2 und das Beantworten der E-Mail. Lassen Sie die Situationsbeschreibung und die Tipps vorlesen. Lesen Sie dann die Arbeitsanweisungen vor.</p> <p>2. Die TN bearbeiten die Aufgabe in EA. Gehen Sie herum und geben Sie Hilfestellung. Sammeln Sie die E-Mails für die Korrektur ein.</p>

Lernfortschrittstest

	HINWEISE
	<p>Nach Abschluss der Lektion können die Lernenden den Lernfortschrittstest 4 im Arbeitsbuch, Seiten 224 bis 227 durchführen (im Unterricht oder zu Hause). Hinweise dazu finden Sie am Ende der Unterrichtspläne zu Lektion 2.</p>