

KUNDENSERVICE

Folge 12: Super Service!

Lernziel: Einstieg in das Thema „Kundenservice und Reklamation“

Aufgabe	Hinweise
1	Vor dem Hören: Vermutungen äußern
	1. Zeigen Sie die Fotos der Foto-Hörgeschichte. Klären Sie anhand der Fotos die neuen Wörter „Tasche“, „Plastiktüte“, „Rechnung“, „Verkäufer“ und „etwas ist kaputt“. 2. Die TN schreiben in Kleingruppen zu jedem Foto ein kleines Gespräch. Achten Sie bei der Zusammensetzung der Gruppen auf ein gemischtes Leistungsspektrum. In Kursen mit überwiegend ungeübten TN beschreiben die TN nur mündlich, was auf den Fotos passiert, was die Personen machen, wo sie sind etc. Hinweis: Die TN sollten die unteren Buchseiten abdecken. Es geht darum, die eigene Fantasie und den sprachlichen Ausdruck der TN anzuregen (und nicht darum, den „richtigen“ Dialog zu treffen). fakultativ: Die TN öffnen die Bücher und decken die untere Hälfte ab. Jedes Paar erhält eine Kopiervorlage L12/FHG und schneidet die Sprechblasen aus. Die TN vermuten, welche Sprechblase zu welchem Foto und zu welcher Person gehört, und legen sie wie in einem Comic auf das Foto. Teilen Sie jedem Paar ein Foto zu, in großen Gruppen vergeben Sie einige Fotos doppelt. Die Paare schreiben zu „ihrem“ Foto ein kleines Gespräch, in dem die Sätze in den Sprechblasen vorkommen sollten. So setzen sie sich mit der Geschichte vorentlastend auseinander und erproben das eigene Können, indem sie versuchen, die Situation sprachlich zu bewältigen. Zum Abschluss lesen die Paare in der Reihenfolge der Fotos ihre Gespräche vor. 3. Die TN öffnen die Bücher und bearbeiten zur Wiederholung die Aufgabe. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> b Foto 8; c Foto 5; d Foto 4 bis 7; e Foto 2 bis 7 Material: KV L12/FHG Lernwortschatz:
2	Beim ersten Hören: Den Inhalt global verstehen
	1. Die TN hören die Foto-Hörgeschichte so oft wie nötig und kreuzen an. Abschlusskontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> richtig: a, b, d fakultativ: Die TN hören die Foto-Hörgeschichte und vergleichen während des Hörens ihre Zuordnung der Sätze der Kopiervorlage L12/FHG und auch ihre Minigespräche. Abschlusskontrolle im Plenum. Material: KV L12/FHG Lernwortschatz:
3	Nach dem ersten Hören: Die Geschichte zusammenfassen
	1. Die TN ordnen die Wörter zu. Sie hören die Foto-Hörgeschichte ggf. noch einmal. In Kursen mit ungeübteren TN liest ein TN den ersten Satz vor. Lösen Sie zusammen mit den TN das nächste Beispiel. Erst dann arbeiten die TN allein oder zu zweit weiter. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> kaputt, Laden, reparieren, soll, Dienstag, Plastiktüte Lernwortschatz:
4	Sprechen: Laras Verhalten beurteilen
	Tipp: Um etwas Aktivität in den Kurs zu bringen, können Sie die Abstimmung in 1. durchführen, indem Sie im Kursraum eine „Ja“-Ecke und eine „Nein“-Ecke bestimmen. Die TN gehen ihrer Antwort entsprechend in die jeweilige Ecke. 1. Lara ist am Ende der Foto-Hörgeschichte sauer. Fragen Sie die TN: „Lara ist sauer. Verstehen Sie das?“ Für „ja“ stehen die TN auf, für „nein“ bleiben sie sitzen. Wenn die Antworten ungefähr gleich verteilt sind, teilen Sie Kleingruppen mit je zwei oder drei TN pro Meinung ein. Die Gruppen diskutieren über ihre Meinungen. Sie sprechen auch darüber, ob sie das ebenfalls so kennen. Stellen Sie auch die Frage: „Ist Ihnen so etwas schon einmal passiert?“ 2. Die TN wählen einen Sprecher aus ihrer Gruppe, der die Meinungen innerhalb der Gruppe im Plenum kurz wiedergibt. TN, die möchten, können im Plenum ihr eigenes Erlebnis erzählen. Landeskunde: Normalerweise gibt es innerhalb der EU eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren. Nach sechs Monaten muss aber der Käufer nachweisen, dass der Fehler schon zum Zeitpunkt des Kaufs vorgelegen hat, was oft schwierig ist. Dieser Regelung unterliegen auch Sonderangebote. Ware, die heruntergesetzt ist, weil sie Fehler hat, kann man aufgrund dieser Fehler natürlich nicht reklamieren. Der Verkäufer kann die fehlerhafte Ware umtauschen, muss er aber nicht. Er darf nachbessern. Lernwortschatz:

LARAS FILM

Aufgabe	Hinweise
	Laras Film: Der Film knüpft inhaltlich unmittelbar an die Foto-Hörgeschichte an. Er zeigt Lara, die ihre alte Tasche ausräumt und die neue Tasche einräumt („Taschenschnellwechsel“). Dabei zeigt und benennt sie die Gegenstände, die sie in ihrer Tasche hat. Sie können den Film zur Auflockerung nach A3 nutzen, um mit den TN zu überlegen, was Leute in ihren Taschen haben. Stoppen Sie dazu den Film bei 0:17. Die TN überlegen, was Lara in ihrer Tasche hat. Stoppen Sie nach 0:36 erneut, die TN benennen die Gegenstände. Sie können den Film auch als Ergänzung zu B2 einflechten. Die TN zeigen und schreiben auf, was sie in ihren Taschen haben. Gibt es vielleicht Gegenstände für weitere Varianten in B2? Zur Verständnissicherung von „Laras Film“ können Sie auf die Kopiervorlage L12/Laras Film zurückgreifen.
1a	Vor dem Sehen: Wortschatzarbeit
	1. Zeigen Sie entweder ein Standbild aus dem Handyfilm, in dem Lara mit ihrer neuen Tasche gut zu sehen ist oder aber das Bild 1 der Foto-Hörgeschichte. Alternativ können Sie den Film auch bis Minute 00:17 zeigen. Fragen Sie die TN dann: „Was ist in Laras Tasche?“ Deuten Sie dabei auf Aufgabe 1 auf der Kopiervorlage L12/Laras Film und lassen Sie die TN in Partnerarbeit vermuten und besprechen, welche der Gegenstände in Laras Tasche sein könnten. Sammeln Sie die Ergebnisse dann im Plenum und besprechen Sie eventuell neuen Wortschatz.
	Material: „Laras Film“ Lektion 12, Foto 1 der FHG, KV L12/Laras Film
1b	2. Die TN bearbeiten dann zu zweit die Aufgabe 1b auf der Kopiervorlage L12/Laras Film und suchen nach den entsprechenden Artikeln der Wörter, Artikel von bereits bekanntem Wortschatz sollten die TN zunächst aus dem Kopf ergänzen. Lassen Sie die TN auch die Genuspunkte in den entsprechenden Farben ergänzen. Binnendifferenzierung: Schnelle Paare können zusätzlich auch die Pluralformen der Nomen aufschreiben.
	Material: KV L12/Laras Film
1c	Beim ersten Sehen: Selektives Verstehen
	3. Die TN sehen nun den Film zum ersten Mal ganz und kontrollieren, ob sie alle Gegenstände aus Laras Tasche richtig geraten haben. Sie korrigieren ihre Lösungen gegebenenfalls und tragen die richtigen Kreuzchen nach. Lösung: Kaugummi, Geldbeutel, Kosmetik, Deo, Sonnenbrille, Parfum, Ladekabel, Schlüssel, Taschentücher
	Material: „Laras Film“ Lektion 12, KV L12/Laras Film
2	Beim zweiten Sehen: Detailverstehen
	1. Lassen Sie die TN den Film ein zweites Mal sehen. Beim zweiten Durchlauf beantworten sie die Fragen aus Aufgabe 2 zunächst in Einzelarbeit. Im Plenum besprechen Sie dann die richtigen Antworten. Lösung: einfach wunderbar, trifft sie Freunde, das Smartphone
	Material: „Laras Film“ Lektion 12, KV L12/Laras Film
3	Aktivität: Einen eigenen Film drehen
	1. Wenn Sie im Kurs nicht genügend Zeit haben, lassen Sie die TN zu Hause Selfie-Filme drehen, in denen sie zeigen und erzählen, welche Dinge sie in ihren Taschen oder auch Rucksäcken haben. Variante: TN, die diese Filme nicht drehen möchten, können alternativ auch zeichnen oder zu Hause ein Foto ihrer Tascheninhalte machen. Lassen Sie sich diese schicken und bringen Sie die Fotos das nächste Mal ausgedruckt in den Kurs mit. Legen Sie alle Bilder auf einem Tisch aus und lassen Sie die TN die Inhalte der Taschen beschreiben und den Besitzern zuordnen. Diese Aktivität eignet sich gut als Warm-Up.
	2. Greifen Sie die Filme der TN in der nächsten Stunde wieder auf. Sie können eine kleine Partner- oder Gruppenarbeit daraus machen. So können Sie auch auffangen, wenn TN ihre Hausaufgabe nicht gemacht haben. Die TN zeigen ihren Film ihren PartnerInnen oder ihrer Gruppe, die dazu den Ton sprechen müssen. So sind alle TN in die Aufgabe eingebunden und wiederholen ganz nebenbei den Wortschatz.
	Material: KV L12/Laras Film

SCHRITT A: GLEICH NACH DEM KURS GEHE ICH HIN.

Lernziele: Die TN können Zeitangaben verstehen/machen und Tagesabläufe beschreiben. • Die temporalen Präpositionen *vor*, *nach*, *bei*

Aufgabe	Hinweise
A1	Präsentation der Zeitangaben mit den temporalen Präpositionen <i>vor</i>, <i>nach</i> und <i>bei</i>
	1. Die TN sehen die drei Zeichnungen nacheinander an. Fragen Sie jeweils: „Wer ist das?“, „Wo ist sie?“ und „Was macht sie?“. Deuten Sie dann auf Zeichnung A und fragen Sie: „Wann steht Lara auf?“ Die TN geben vermutlich eine Uhrzeit oder Tageszeit an. Fragen Sie weiter: „Was macht Lara zuerst? Steht sie zuerst auf oder geht sie zuerst zum Kurs?“ Die TN erkennen sicher, dass Lara zuerst aufsteht. Sagen Sie betont deutlich: „Das ist Lara vor dem Kurs.“ Die TN ordnen „vor“ zu.
	2. Die TN sehen sich Zeichnung B an. Lesen Sie den unvollständigen Satz bis zur Lücke vor und machen Sie eine kleine Pause. Kommt keiner der TN auf die richtige Lösung, helfen Sie. Geübtere TN ordnen B und C selbstständig zu.
	3. Verfahren Sie mit Zeichnung C ebenso. Verweisen Sie auf den Grammatik-Kasten und die Grammatikübersicht 1 (Kursbuch, S. 68). Erklären Sie den TN, dass die Präpositionen mit dem Dativ benutzt werden. Hinweis: Die TN kennen die Präpositionen „vor“ und „nach“ im Zusammenhang mit der Uhrzeit (vgl. <i>Schritt für Schritt in Alltag und Beruf 1 / Lektion 05</i>) schon in ihrer temporalen Bedeutung und „bei“ als lokale Angabe (vgl. Lektion 11). Weisen Sie die TN darauf hin, dass „bei“ in diesem Fall anzeigt, wann jemand etwas tut. Lösung: A vor; B nach; C bei
	4. fakultativ: Damit die TN die neue Form besser verstehen und internalisieren können, machen Sie Beispiele mit TN aus dem Kurs. Fragen Sie: „Was machen Sie vor dem Kurs?“ Schreiben Sie einige Beispiele an die Tafel: „Vor dem Kurs frühstückt Hassan.“ Verfahren Sie mit „nach“ und „bei“ ebenso. Verdeutlichen Sie den TN, dass die Präpositionen hier mit Aktivitäten benutzt werden. Fragen Sie die TN auch, mit welchen Aktivitäten man die Präpositionen auch oft benutzt, und halten Sie sie an der Tafel fest. Erklären Sie den TN auch, dass man „bei“ nicht immer benutzen kann, so ist „bei der Pause/Schule“ nicht üblich, hier sagt man „in der Pause/Schule“.
	vor dem/nach dem/beim Kurs, Frühstück, Training, Film, Schlafen ... vor der/nach der Pause, Arbeit (auch: bei der Arbeit), Schule, ... vor den/nach den/bei den Hausaufgaben, ... Die TN sollten diese Wendungen als Muster lernen, da sie oft gebraucht werden und das „aktive“ Bilden oft zu lange dauert.
	Arbeitsbuch 1: Die Übung wiederholt die Präpositionen „vor“ und „nach“ in Verbindung mit der Uhrzeit. Die TN bearbeiten diese Übung in Einzelarbeit im Kurs. In Kursen mit überwiegend ungeübten TN sollten Sie diese Übung im Plenum wiederholen.
	Arbeitsbuch 2–3: Die TN machen die Übungen in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
A2	Erweiterung: Die Zeitangaben <i>vor</i> und <i>nach</i>
	1. Die TN sehen sich das Foto an. Fragen Sie: „Wo ist Lara?“ und „Was ist vorher passiert?“
	2. Weisen Sie die TN auf den Grammatik-Kasten hin. Die TN lesen die Aufgabe und ergänzen.
	3. Die TN hören das Gespräch und vergleichen mit ihrer Lösung. Anschließend Kontrolle im Plenum. Lösung: vor einer, nach einer
	4. Erklären Sie den TN, dass „vor“ und „nach“ auch mit „Zeitwörtern“ wie „Woche“, „Jahr“, „Tag“ etc. benutzt werden können, dann aber mit dem unbestimmten Artikel im Dativ, wenn ein Tag/Jahr/Monat oder eine Woche gemeint ist. Ab zwei benutzt man einfach die Zahl ohne Artikel: „Ich komme in drei Wochen zurück.“
	5. fakultativ: Machen Sie mit den TN eigene Beispiele und halten Sie diese an der Tafel fest, z. B. „Karim fliegt in einem Monat nach Hause.“, „Daria hat in vier Wochen Geburtstag.“ etc.
	Arbeitsbuch 4: Die TN machen die Übung im Kurs. Sie wiederholen die Präpositionen „vor“ und „seit“.
	Arbeitsbuch 5: Die TN machen die Übung im Kurs. Geübtere TN lösen die Übung in Einzelarbeit, ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen. Hinweis: Konkretisieren Sie die Situationen hier für die TN wieder durch Beispiele aus deren eigenem Alltag.
	Lernwortschatz:

A3a	Anwendungsaufgabe zu den Zeitangaben vor, nach und bei
	1. Fragen Sie die TN: „Herr Lin arbeitet in einem Taschenladen. Was macht er alles?“. Geben Sie ein Beispiel: „Er räumt den Laden auf.“ Halten Sie als Stichwort „aufräumen“ an der Tafel fest. Die TN notieren weitere Beispiele an der Tafel. Lassen Sie die Beispiele an der Tafel stehen, sie können später ergänzt werden.
	2. Die TN lesen die Aufgabe im Buch. Klären Sie ggf. unbekannten Wortschatz. Dann hören die TN das Interview so oft wie nötig und verbinden die Zeitangaben mit den Stichwörtern. Abschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> 1 – b; 2 – a; 3 – c
A3b	3. Die TN schreiben in Einzelarbeit zunächst drei Sätze. Ungeübtere TN arbeiten zu zweit. Abschlusskontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> Vor der Mittagspause macht Wang Lin Reparaturen und näht. Beim Mittagessen hört er Musik. Nach der Mittagspause verkauft er viele Taschen und Kleider.
	4. fakultativ: Die TN sehen sich die eigenen Beispiele an der Tafel noch einmal an und überlegen, wann Wang Lin das macht, und bilden entsprechende Sätze. Je nach Zeit können die TN das mündlich im Plenum oder zu zweit machen oder sie schreiben die Sätze. Das können Sie auch als Zusatzaufgabe für schnellere TN einsetzen. Hinweis: Hier können Sie das Spiel „Geschäftsideen“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 70) einflechten. Die TN überlegen sich Geschäftsideen für sich und andere. Hinweis: Hier können Sie auch gut „Laras Film“ einsetzen, in dem Lara über den Inhalt ihrer Tasche spricht. Hinweis: Hier passt auch „Fokus Beruf: Angebote verstehen“. Es geht darum, Waren für einen Laden nachzubestellen, was auch Jana Müller in ihrem Laden tun muss.
	5. fakultativ: Verteilen Sie an jede Kleingruppe jeweils einen Spielplan der Kopiervorlage L12/A3, Spielfiguren und einen Würfel. Die TN setzen ihre Figur auf ein beliebiges Feld. Der erste TN würfelt und zieht seine Figur. Das neue Feld gibt die Zeit an und die Würfelzahl die Präposition, z. B. „Abendessen“ und „nach“. Die TN bilden mit beidem einen Satz: „Nach dem Abendessen gehe ich immer spazieren.“ Kommen TN auf ein Feld mit „bei“ und haben eine 1 oder 4 gewürfelt, haben Sie Glück und müssen keinen Satz bilden. Erklären Sie den TN, dass hier die Verwendung von „bei“ unüblich ist. Geübtere TN stellen bei 4, 5 und 6 die Zeitangabe nicht nach vorne, z. B. „Ich gehe nach dem Abendessen immer spazieren.“
	Arbeitsbuch 5: Die TN machen die Übung im Kurs. Sie ergänzen zunächst in Einzelarbeit die Sätze. Dann markieren sie und ergänzen die Tabelle. Ungeübtere TN arbeiten zu zweit. Gehen Sie herum und helfen Sie bei Schwierigkeiten.
	Arbeitsbuch 6: Die TN machen die Übung in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Material: „Laras Film“ Lektion 12, KV L12/Fokus Beruf, KV L12/A3, Spielfiguren, Würfel Lernwortschatz:
A4	Anwendungsaufgabe: Über den eigenen Tag mit vor, nach und bei erzählen
	1. Die TN lesen die Aufgabe und das Beispiel. Die TN schreiben fünf Sätze über ihren Tag auf einen Zettel. Gehen Sie dabei herum und helfen Sie bei Schwierigkeiten.
	2. Sammeln Sie die Zettel ein und mischen Sie sie. Verteilen Sie sie wieder. Abwechselnd liest jeder TN seinen Zettel vor, die anderen raten, von wem er ist. Tipp: Sie können auch zwei Gruppen gegeneinander spielen lassen. Dazu sammeln Sie die Zettel jeder Gruppe getrennt ein. Die erste Gruppe erhält einen Zettel der zweiten Gruppe und liest ihn vor. Die TN der ersten Gruppe raten. Dann erhält ein TN aus der zweiten Gruppe einen Zettel der ersten Gruppe und liest. Die TN der zweiten Gruppe raten etc. Halten Sie den Punktestand an der Tafel fest. Hinweis: Zur Auflockerung können Sie hier auch den Film „Reise durch Deutschland, Österreich und die Schweiz“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 70) einfügen.

SCHRITT B: SIE BEKOMMEN SIE IN VIER WOCHEN.

Lernziele: Die TN können zeitliche Bezüge nennen und um Serviceleistungen bitten. • Die temporären Präpositionen *in*, *ab*, *bis*

Aufgabe	Hinweise
B1	Präsentation der Zeitangaben mit den temporalen Präpositionen <i>in</i>, <i>ab</i> und <i>bis</i>
	1. Die TN verbinden die Aussagen. Dann hören sie das Gespräch und vergleichen. Ungeübtere TN arbeiten zu zweit. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> a – 3; b – 1; c – 2
	2. Die TN lesen die Gespräche zu zweit mit Flüsterstimme und tauschen auch die Rollen.
	3. Fragen Sie: „Welchen Monat haben wir?“ Die TN nennen den Monat. Fragen Sie weiter: „Welchen Monat haben wir in einem Monat?“ Variieren Sie anschließend Ihre Frage, indem Sie zwei, drei, vier Monate weiter fragen. Die Bedeutung von „bis“ und „ab“ sollte anhand der Beispielsätze bereits klar geworden sein. Halten Sie die Bedeutungen der temporalen Präpositionen „in“, „ab“ und „bei“ an der Tafel fest. Verweisen Sie auf den Grammatik-Kasten und die Grammatikübersicht 1 und 2 (Kursbuch, S. 68). <i>Es ist Oktober. Die Tasche ist <u>in vier Wochen</u> fertig. = Oktober + vier Wochen → November</i> <i>Ist die Tasche <u>bis morgen</u> fertig? = den ganzen Tag heute nicht, aber morgen</i> <i>Lara braucht die Tasche <u>ab Montag</u> wieder. = am Montag und dann jeden Tag danach</i> Hinweis: Machen Sie auch hier wieder Beispiele aus der Erfahrungswelt der TN. Fragen Sie: „Bis wann müssen Sie die Hausaufgaben machen?“, „Wann ist der Kurs zu Ende?“, „Ab wann sind Sie heute zu Hause?“, „Wie lange dürfen Ihre Kinder heute fernsehen?“ etc.
	Arbeitsbuch 7–9: Die TN machen die Übungen in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
B2	Variation: Anwendungsaufgabe zu <i>in</i>, <i>an</i>, <i>bis</i>
	1. Die TN sehen sich die Zeichnung an. Fragen Sie die TN: „Wo ist die Frau?“, „Was macht sie?“, „Wen ruft sie an?“ Dann hören die TN das Gespräch.
	2. Die TN lesen das Gespräch noch einmal und variieren. Erst dann tauschen sie die Rollen und lesen und variieren noch einmal. fakultativ: Um die Gesprächssituation am Telefon authentischer zu gestalten, können die TN z.B. Rücken an Rücken sitzen. Hinweis: Zur Ergänzung können Sie hier „Laras Film“ einflechten. Die TN überlegen, welcher Gegenstand aus Laras Tasche kaputtgehen könnte, und überlegen sich kleine Gespräche. Hinweis: Hier können Sie zur Auflockerung auch das Spiel „Geschäftsideen“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 70) nutzen.
	Arbeitsbuch 10: Die TN machen die Übung in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Material: „Laras Film“ Lektion 12 Lernwortschatz:
B3	Aktivität im Kurs: Rollenspiel: Anruf beim Kundenservice
	1. Die TN sehen sich das Dialoggerüst an. Zwei TN spielen das Gespräch vor. Lassen Sie ungeübtere Paare ebenfalls vorspielen, bis klar ist, wie der Dialog funktioniert. Weisen Sie die TN auch auf die Rubrik „Kundenservice: Was kann ich für Sie tun?“ (Kursbuch, S. 69) hin. Hier können die TN auch die kleine Schreibaufgabe rechts z.B. als Hausaufgabe machen.

	2. Zeigen Sie das Dialoggerüst für alle gut sichtbar, damit die TN das Buch nicht mitnehmen müssen. Die TN bewegen sich frei im Raum und suchen sich jeweils eine Partnerin / einen Partner. Die Paare einigen sich auf die Rollen und spielen ein Gespräch. Dann gehen sie weiter und suchen sich eine neue Partnerin / einen neuen Partner. Hinweis: Während die TN spielen, können Sie nach und nach Wörter streichen/abdecken, sodass die TN immer mehr Text frei sprechen. fakultativ: Die TN können ihre Gespräche auch mit dem Smartphone aufnehmen und zu Hause zur Nachbereitung noch einmal anhören. Hinweis: Hierzu passt thematisch das Audiotraining 3.
	Arbeitsbuch 11–13: Die TN machen die Übungen in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Lernwortschatz:

SCHRITT C: KÖNNTEN SIE MIR DAS BITTE ZEIGEN?

Lernziele: Die TN können höfliche Bitten und Aufforderungen ausdrücken. • Der Konjunktiv II: *könnte, würde*

Aufgabe	Hinweise
C1	Präsentation des Konjunktiv II: <i>könnte</i> und <i>würde</i>
	1. Klären Sie vorab die Bedeutung von „freundlich“ bzw. „unfreundlich“, indem Sie „unfreundlich“ an die Tafel schreiben und den entsprechenden Smiley dazumalen. Dann rufen Sie in einem unfreundlichen Ton in die Runde: „Machen Sie das Fenster zu! Es ist kalt hier!“ Mit „freundlich“ verfahren Sie analog. Fragen Sie die TN dann vor dem Hören: „Ist die Anruferin / der Anrufer freundlich?“ Die TN hören die erste Aufforderung, lesen im Buch mit und malen Smileys, je nachdem ob sie die Personen als freundlich oder unfreundlich empfinden. Verfahren Sie mit b–d ebenso. Anschließend Kontrolle im Plenum. Lösung: a ☺; b ☹; c ☺; d ☺
	2. Weisen Sie auf den Info-Kasten. Hier werden Imperativ und Konjunktiv II gegenübergestellt. Die TN wissen bereits aus Lektion 09, dass man mit dem Imperativ Aufforderungen formulieren kann. Erklären Sie den TN an dieser Stelle, dass Aufforderungen im Imperativ häufig als eher unfreundlich empfunden werden, Aufforderungen im Konjunktiv dagegen als freundlich. Verweisen Sie auch auf den Grammatik-Kasten und die Grammatik-Übersicht 3 (Kursbuch, S. 68) und erklären Sie, dass höfliche Fragen mit „könnte“ und „würde“ synonym gebraucht werden. Machen Sie auch die Satzklammer deutlich, die die TN bereits von einigen Modalverben und dem Perfekt kennen. Nutzen Sie die kleine Zeichnung, um den situativen Rahmen für höfliche Bitten zu illustrieren. Gehen Sie auf dieser Kursstufe aber nicht detaillierter auf den Konjunktiv II in seinen weiteren Funktionen ein. Es genügt, wenn die TN zunächst lernen, mit dem Konjunktiv II höfliche Aufforderungen und Bitten zu formulieren.
	3. Formulieren Sie mit den TN die freundlichen Aussagen aus C1 in unfreundliche um und umgekehrt. Halten Sie sie an der Tafel fest. Sprechen Sie die erste Aussage mit deutlich freundlicher bzw. unfreundlicher Betonung und Mimik vor. Die TN sprechen im Chor entsprechend nach. Verfahren Sie mit den anderen Aussagen ebenso.
	Tipp: Durch das unmittelbare Vorsprechen haben die TN den Ausdruck sehr präsent und können ihn entsprechend nachahmen. Durch das Nachsprechen im Chor verlieren die TN evtl. vorhandene Hemmungen und lassen sich eher auf das „Schauspielen“ ein. Vor allem in Kursen mit ungeübteren TN ist das wichtig, da es ihnen oft schwerfällt, sich in Rollenspielen auf Emotionen einzulassen.
	4. Nummerieren Sie die Aussagen an der Tafel durch. In Partnerarbeit sprechen die TN die Aussagen, indem ein TN eine Zahl sagt und der andere die entsprechende Aussage mit guter Betonung spricht. Für ungeübtere TN können Sie im Tafelbild Smileys ergänzen. Hinweis: Motivierender ist es, wenn Sie mit den TN zunächst Bitten und Aufforderungen aus dem Alltag sammeln, z. B. „Würden Sie mir mit dem Kinderwagen helfen?“ und diese in freundlicher und unfreundlicher Form an die Tafel schreiben und die TN diese wie oben üben lassen.
	Tipp: Führen Sie „höfliche Tage“ ein. An diesen Tagen, die Sie vor Unterrichtsbeginn bekanntgeben und durch ein Zeichen, z. B. durch das Aufhängen eines entsprechenden Plakats, präsent halten, sind die TN und Sie besonders höflich. Aufforderungen und Bitten müssen entsprechend formuliert werden. Auf andere Bitten und Aufforderungen muss an diesen Tagen nicht reagiert werden.
	Arbeitsbuch 14: Die TN machen die Übung in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Arbeitsbuch 15: Die TN machen die Übung im Kurs. Geübtere TN arbeiten in Einzelarbeit, ungeübtere in Partnerarbeit. Abschlusskontrolle im Plenum. Erklären Sie hier nicht die Bildung der Formen, gehen Sie auch nicht auf die anderen Personalformen ein. Es genügt, wenn die TN die für Aufforderungen und Bitten nötigen Formen als feste Wendungen lernen.

C2	Aktivität im Kurs: Höfliche Bitten formulieren
	1. Die Bücher sind geschlossen. Zeigen Sie Zeichnung A und den Schüttelkasten. Decken Sie das Beispiel ab. Die TN formulieren eine passende Bitte zu Zeichnung A. Decken Sie das Beispiel dann auf. Fordern Sie die TN auf, sich einen zweiten Satz für den Kunden zu überlegen. Notieren Sie weitere Vorschläge, z. B. „Ich habe seit zwei Tagen Husten. Würden Sie mir bitte etwas gegen Husten geben?“
	2. Die TN öffnen die Bücher und schreiben zu den Situationen B–D eigene Sätze. Ungeübtere TN schreiben zu zweit. Geübtere TN schreiben zusätzlich die Antworten auf die Bitten, sodass kleine Gespräche entstehen. Gehen Sie herum und helfen Sie bei Schwierigkeiten.
	3. fakultativ: Die TN gehen im Kursraum herum. Wenn Sie „Stopp“ rufen, bleiben die TN stehen und wenden sich dem nächsten TN zu. Zeigen Sie eine der Zeichnungen aus C2. Die beiden TN spielen ein entsprechendes freies Gespräch. Dann gehen die TN wieder herum etc. fakultativ: Zur Unterstützung der Aktivität können Sie auch auf die Kopiervorlage L12/C2 zurückgreifen. Verteilen Sie die Kopiervorlage an die TN. Diese schreiben Sätze zu den Situationen. Binnendifferenzierung: Geübtere TN können gemeinsam mit weniger geübten TN die Aufgaben in Partnerarbeit bearbeiten. Die Lösungen werden dann im Plenum verglichen. Schon fertig? Bitten Sie die TN, weitere höfliche Bitten zu den Situationen zu finden. Hinweis: An dieser Stelle können Sie den Lesetext „Informationen für Migranten in Deutschland“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 70) zur Auflockerung einflechten.
	Arbeitsbuch 16–17: Die TN machen die Übungen in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Material: KV L12/C2 Lernwortschatz:
C3	Anwendungsaufgabe: Höfliche Fragen, Bitten und Aufforderungen formulieren und darauf reagieren
	1. Verweisen Sie die TN zunächst auf die trennbaren Verben „anmachen“ und „ausmachen“ im Schüttelkasten und klären Sie, wenn nötig, ihre Bedeutung, indem Sie das Licht im Kursraum an- und ausmachen.
	2. Die TN betrachten die Zeichnung. Zwei TN lesen das Beispiel. Dann sprechen die TN in Partnerarbeit weitere Gespräche zwischen Chefin und Sekretärin. Weisen Sie die TN auch auf die Rubrik „Um etwas bitten: Könnten Sie mir bitte helfen?“ (Kursbuch, S. 69) hin. Geübtere TN können sich über die Beispiele des Kastens hinausgehende Gespräche ausdenken. fakultativ: Wenn die TN Freude an Rollenspielen haben, können sie ein Gespräch zwischen Chefin und Sekretärin als kurzes Theaterstück einüben. Stellen Sie in diesem Fall einige Requisiten wie Briefumschläge, Papier, Stifte und ein Spielzeugtelefon oder ein Handy zur Verfügung. Hinweis: An dieser Stelle passen thematisch das Audiotraining 1 und das Videotraining 1. Hinweis: An dieser Stelle passt inhaltlich der „Fokus Beruf: Angebote verstehen“ auf der Kopiervorlage L12/Fokus Beruf. Hier geht es um Nachbestellungen von Material in einem Büro oder Geschäft.
	Arbeitsbuch 18–19: Die TN machen die Übungen im Kurs. Sie bearbeiten die beiden Übungen als Vorbereitung des Wortschatzes für das Dominospiel der Kopiervorlage L12/C3.
	3. fakultativ: Die TN erhalten zu zweit je ein Dominospiel der Variante A auf der Kopiervorlage L12/C3. Die Dominokärtchen werden gemischt und aufgeteilt. Der erste TN legt ein Kärtchen aus. Der andere legt ein passendes Kärtchen an und bildet die entsprechende höfliche Aufforderung, z. B. „warm“ und „die Tür aufmachen“: „Könntest du bitte die Tür aufmachen?“ Geübtere TN spielen sofort mit Variante B. Ungeübtere TN spielen zuerst eine Runde mit Variante A und erst danach mit B. Schnellere TN können eine weitere Runde spielen und zur Wiederholung den einfachen Imperativ bilden.
	Material: KV L12/Fokus Beruf, KV L12/C3 Lernwortschatz:

SCHRITT D: TELEFONANSAGEN

Lernziel: Die TN können Telefonansagen verstehen und formulieren.

Aufgabe	Hinweise
D1	Hörverstehen 1: Telefonansagen verstehen
	1. Die Bücher sind geschlossen. Fragen Sie die TN, „Wo gibt es Telefonansagen?“ Die TN nennen Beispiele, halten Sie diese an der Tafel fest, z. B. „Amt“, „Arzt“, „Firmen“ etc. Die TN öffnen die Bücher. Klären Sie vor dem Hören ggf. die Begriffe „Autohaus“, „Schülerhilfe“ und „Privatperson“. Fragen Sie einen TN, was man in einem Autohaus machen kann (neue und gebrauchte Autos kaufen, das Auto in die Werkstatt bringen). Bei „Schülerhilfe“ sollte den TN klar sein, dass dies ein Nachhilfeangebot ist. Das Wort „Privatperson“ können Sie gemeinsam mit den TN an der Tafel in seine beiden Bestandteile zerlegen. Sie können die „Privatperson“ aber auch den Begriffen „Geschäftsfrau/Geschäftsmann“ gegenüberstellen.
	2. Die TN sehen sich kurz die Tabelle im Buch an. Spielen Sie die Ansagen so oft wie nötig vor. Die TN hören die Ansagen nacheinander und kreuzen jeweils eine Lösung an. Abschlusskontrolle im Plenum. Lösung: Ansage 1: Privatperson; Ansage 2: Amt; Ansage 3: Autohaus; Ansage 4: Schülerhilfe
	Lernwortschatz:
D2	Hörverstehen 2: Den wesentlichen Inhalt der Ansagen verstehen
	1. Kündigen Sie den TN an, dass sie die Telefonansagen aus D1 noch einmal hören. Fragen Sie: „Was soll der Anrufer tun?“ Die TN lesen bei jedem Beispiel zunächst die drei möglichen Antworten und achten beim zweiten Hören auf die Aufforderung an den Anrufer. Die TN hören die Ansagen nacheinander so oft wie nötig und kreuzen jeweils eine Lösung an. Die TN vergleichen ihre Lösungen mit der Partnerin / dem Partner. Anschließend Kontrolle im Plenum. Lösung: 1 Eine Nachricht hinterlassen.; 2 Die Zahl vier drücken.; 3 Die Firma anrufen.; 4 Termine machen. Hinweis: Inhaltlich passt hierzu der Lesetext „Informationen für Migranten in Deutschland“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 71). Es geht um die Anmeldung zur Kinderbetreuung, bei der man oft auf Telefonansagen stößt.
	Prüfung Hören, Teil 3: Arbeitsbuch 20: Die TN machen die Übung im Kurs. Sie entspricht Hören, Teil 3 der Prüfung <i>Start Deutsch A1</i>. Die TN hören Telefonansagen und lösen zu jeder Ansage eine Aufgabe. Die TN hören jede Ansage zweimal und kreuzen ihre Lösung an. Anschließend Kontrolle im Plenum. Hinweis: In den Audios sind die Ansagen genau wie in der Prüfung zweimal hintereinander zu hören.
	Lernwortschatz:
D3	Anwendung: Eine eigene Ansage gestalten
	1. Lesen Sie gemeinsam mit den TN die Beispielsätze und klären Sie ggf. neuen Wortschatz wie „Hier ist der Anschluss von ...“. Nehmen Sie ein Handy, imitieren Sie ein Telefonklingeln und fordern Sie einen geübteren TN auf, einen kurzen Ansagetext zu formulieren. Die Beispiele im Buch helfen dabei. Wiederholen Sie dieses Vorgehen ggf.
	2. Die TN arbeiten zu zweit. Die Paare schreiben einen eigenen Ansagetext. Die TN orientieren sich an den Beispielen im Buch und an der Rubrik „Ansage für die Mailbox: Wir rufen zurück.“ (Kursbuch, S. 69). Gehen Sie herum und helfen Sie bei Schwierigkeiten. Hinweis: Hierzu passt das Audiotraining 2.
	3. fakultativ: Wer möchte, kann seinen Ansagetext im Plenum vorlesen oder zu Hause mit dem Smartphone aufnehmen und am nächsten Tag im Plenum vorspielen. Anschließend können die Texte im Kursraum aufgehängt werden oder ggf. auf eine Lernplattform als Hördatei hochgeladen werden. Tipp: Um Hemmungen abzubauen, damit die TN später bei einem „richtigen“ Anruf nicht sofort auflegen, stehen die TN mit ihren Texten im Kreis. Ein TN sagt: „Ich rufe Agnieszka an.“ Agnieszka liest nun ihren Ansagetext vor. Der erste TN reagiert darauf, d. h. er „spricht auf die Mailbox“. Hier geht es darum, dass die TN ganz kurz reagieren, also nur sagen: „Hier spricht Larissa. Ich rufe später/morgen/... nochmal an.“
	Arbeitsbuch 21: Die TN machen die Übung in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Lernwortschatz:

D4	Anwendung: Eine Nachricht hinterlassen
	1. Die TN lesen die Situation und die Redemittel. Sie schreiben eine kurze Nachricht auf. Ungeübtere TN arbeiten zu zweit. Gehen Sie herum und korrigieren Sie individuell Fehler. Wer schneller fertig ist, denkt sich eine besonders lustige Ansage aus. Hilfe finden die TN auch in der Rubrik „Auf die Mailbox sprechen: Hier ist ...“ (Kursbuch, S.69).
	2. Die TN lernen ihre Nachricht auswendig und tragen sie im Plenum vor. Variante: Die TN nehmen ihre Nachricht mit dem Smartphone auf. Im Plenum werden einige abgespielt und die anderen hören zu. Hinweis: An dieser Stelle passt das Videotraining 2.
	3. fakultativ: Die TN arbeiten in Kleingruppen. Jede Kleingruppe erhält einen Kartensatz der Kopiervorlage L12/D4 und legt ihn in die Tischmitte. Ziehen Sie exemplarisch eine Karte, lesen Sie die Situation vor und formulieren Sie eine kurze Nachricht für den Anrufbeantworter. Fordern Sie einen geübteren TN auf, ebenfalls eine Karte vom Stapel zu nehmen, die Situation vorzulesen und eine Nachricht zu formulieren. Die TN verfahren anschließend in ihren Gruppen genauso und korrigieren sich gegenseitig. Gehen Sie herum und helfen Sie bei Schwierigkeiten. In Gruppen mit vorwiegend geübteren TN kann auch der TN, der links von dem TN sitzt, der eine Karte zieht, eine Ansage der jeweiligen Firma sprechen, auf die der TN, der die Karte gezogen hat, dann reagiert.
	Arbeitsbuch 22: Wenn Sie die Übung im Kurs durchführen, lösen die TN zuerst Übung 22a. Besprechen Sie die Lösung im Plenum. Anschließend bearbeiten die TN Übung 22b und schreiben einen eigenen Text. Sammeln Sie die Texte zur Korrektur ein.
	Tipp: Wenn Sie eine sehr effektive Möglichkeit der Fehlerkorrektur einsetzen möchten, können Sie aus den häufigsten Fehlern der TN einen Mustertext erstellen. Die TN korrigieren den Mustertext in Partnerarbeit. So beschäftigen sich alle noch einmal intensiv mit den Fehlern, was bei einfacher Rückgabe der korrigierten Texte oft nicht so intensiv und nachhaltig erfolgt. Besonders hilfreich ist es für die TN, wenn Sie auf dem Mustertext die Anzahl der zu korrigierenden Fehler angeben. Besprechen Sie zuerst den Mustertext im Plenum, bevor Sie die korrigierten Texte zurückgeben.
	Material: KV L12/D4

SCHRITT E: HILFE IM ALLTAG

Lernziele: Die TN können Service-Anzeigen und Gebrauchsanweisungen verstehen. Sie können ein Telefongespräch mit dem Kundenservice führen.

Aufgabe	Hinweise
E1	Leseverstehen: Service-Anzeigen verstehen
	1. Die Bücher sind geschlossen. Zeigen Sie nur die Überschriften der Anzeigen. Der restliche Text ist abgedeckt oder unkenntlich gemacht. Fragen Sie die TN: „Welcher Service wird hier angeboten?“ Die TN stellen Vermutungen an.
	2. Die TN öffnen ihr Buch. Lesen Sie mit den TN Situation a. Die TN lesen die Anzeigen und suchen die passende Anzeige 2 heraus.
	3. Die TN bearbeiten die Situationen b–e selbstständig. Ungeübtere TN arbeiten zu zweit. Anschließend Kontrolle im Plenum. Machen Sie den TN deutlich, dass sie nicht jedes Wort verstehen müssen, um die Anzeigen zuzuordnen. Zeigen Sie noch einmal die Überschriften der Anzeigen. Auch mit diesen Informationen könnten die TN die Lösung finden. Lösung: a – 2; b – 1; c – 3; d – 5; e – 4 Hinweis: Hier können Sie auch das Spiel „Geschäftsideen“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 70) einflechten. Hier entwickeln die TN eigene Service- und Geschäftsideen.
	4. Besprechen Sie erst jetzt unbekannten Wortschatz, wie z. B. „Schnitt“, „trendig“, „Gericht“ etc.
	5. Fragen Sie die TN, welchen Service sie selbst schon in Anspruch genommen haben. Wie haben sie von diesem Service erfahren?
	Arbeitsbuch 23: Die TN machen die Übung in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Lernwortschatz:

E2	Leseverstehen: Eine Gebrauchsanweisung erkennen
	1. Die TN sehen sich kurz den Text an und entscheiden sich für eine Textsorte. Abschlusskontrolle im Plenum. Fragen Sie die TN, woran sie die Textsorte erkannt haben, z. B. „Es gibt keine Schreiblinien.“ <i>Lösung:</i> eine Gebrauchsanweisung
	Tipp: Viele TN neigen dazu, einen Text komplett zu lesen, auch wenn überfliegen ausreichend wäre. Üben Sie daher das Überfliegen eines Texts. Zeigen Sie den Text für zehn oder fünf (für geübtere TN) Sekunden. Decken Sie ihn dann wieder ab.
	Arbeitsbuch 24: Die TN machen die Übung in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Lernwortschatz:
E3	Leseverstehen: Eine Gebrauchsanweisung verstehen
	1. Die TN sehen sich die Zeichnungen an, lesen nun die Gebrauchsanweisung in E2 im Detail, dann ordnen sie in Einzelarbeit zu. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> (von links nach rechts) 4, 1, 3, 2, 5
	2. Fragen Sie die TN: „Haben Sie eine Kaffeemaschine?“, „Haben Sie Ihre Kaffeemaschine schon einmal gereinigt?“, „Wie oft machen Sie das?“, „Welche Geräte reinigen Sie noch?“
	3. Die TN decken den Text in E2 mit dem Heft ab. Sie erzählen in Partnerarbeit abwechselnd in der richtigen Reihenfolge der Zeichnungen, wie man eine Kaffeemaschine reinigt. Geübtere TN erzählen in der Ich-Form und benutzen auch Wörter für die Gliederung, die die TN aus Lektion 09 kennen. Weisen Sie ggf. auf die Rubrik „Eine Aussage gliedern: Zuerst ...“ (Kursbuch, S. 31) hin. Schnellere TN können auch von der Reinigung anderer Geräte erzählen, z. B. Staubsauger, Wasserkocher etc.
E4	Hörverstehen: Einen Anruf beim Kundenservice verstehen
	1. Fragen Sie die TN, ob sie schon einmal bei einem Kundenservice angerufen haben und warum. Das kann auch im Heimatland gewesen sein. Halten Sie die Probleme kurz in einem Wortigel zum Thema „Kundenservice“ fest. Fragen Sie auch nach weiteren Problemen, bei denen man den Service anrufen kann, z. B. Sie können das Batteriefach nicht öffnen oder das Gerät startet nicht. In Kursen mit überwiegend geübten TN können Sie die Fragen auch in Kleingruppen bearbeiten lassen. Die Ergebnisse werden anschließend im Plenum gesammelt.
	2. Sagen Sie den TN, dass sie ein Gespräch zwischen einem Kunden und einem Service-Mitarbeiter hören. Die TN hören das Gespräch so oft wie nötig und kreuzen an, wer was sagt. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> Kunde: b, d; Service-Mitarbeiter: c, e, f, g
	3. Fragen Sie die TN: „Welches Problem hat der Kunde?“, „Welche Lösung schlägt der Service-Mitarbeiter vor?“ Hinweis: Zur Auflockerung können Sie hier auch den Film „Reise durch Deutschland, Österreich und die Schweiz“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 70) einsetzen.
	4. <i>fakultativ:</i> Die TN rufen mit ihrem Smartphone die Seite www.gelbeseiten.de oder www.dasoertliche.de auf. Zeigen Sie diese Seiten auch im Plenum. Die TN sehen sich in Kleingruppen die Seite an. Sagen Sie: „Ich brauche einen Ohrenarzt in z. B. Duisburg-Hamborn. Was muss ich tun?“ Lassen Sie den TN Zeit, die Seite auszuprobieren. Fragen Sie dann einen TN, was man tun muss. Zuerst suchen Sie in der Rubrik „Ärzte“ den passenden Arzt, dann geben Sie den Ort ein. Die Ärzte werden angezeigt. Schauen Sie sich mit den TN weitere Rubriken auf der Startseite an und machen Sie dazu einige Beispiele, z. B. „Fahrrad: Sie brauchen neue Reifen.“ etc.
	Arbeitsbuch 25: Die TN machen die Übung in Einzelarbeit im Kurs oder als Hausaufgabe.
	Phonetik: Arbeitsbuch 26: Die TN machen die Übung im Kurs. Die Lautverbindung „ng“ wird nicht als zwei Einzellaute gesprochen, sondern als Nasallaut. Sprechen Sie z. B. im Wort „Rechnung“ die Laute „n“ und „g“ betont deutlich und einzeln aus. Halten Sie dann die Nase zu, tun Sie sehr verschnupft und sprechen Sie noch einmal: „ng“. Spielen Sie das Audio vor. Die TN hören und sprechen nach. Sie notieren weitere ihnen bekannte Wörter mit „ng“ und lesen sie vor.

	Prüfung Sprechen, Teil 3: Arbeitsbuch 27: Die TN machen die Übung im Kurs. Kopieren Sie die Kärtchen, sodass Sie für jede Gruppe einen Satz haben. Machen Sie anhand eines Kärtchens ein Beispiel im Plenum. Verdeutlichen Sie, dass es nicht nur eine mögliche Bitte gibt, sondern dass die TN hier mit Fantasie eigene Bitten formulieren können. Das Bild auf dem Kärtchen gibt lediglich das Thema vor. Dann arbeiten die TN zu zweit weiter. Ein TN zieht ein Kärtchen, formuliert eine Bitte, der andere reagiert darauf. Dann zieht der nächste TN ein Kärtchen etc. In Kursen mit überwiegend ungeübten TN formulieren die TN zunächst zu zweit eine oder zwei Bitten zu den Kärtchen. Erst danach mischen sie die Kärtchen und formulieren wechselweise Bitten und reagieren darauf. Variante: Wenn Sie die Übung als Aufgabe <i>Sprechen, Teil 3</i> zur Prüfungsvorbereitung auf <i>Start Deutsch 1</i> gestalten möchten, sollten die Gruppen nicht mehr als vier TN haben. Jeder TN sollte dann zwei Bitten formulieren und auf zwei Bitten reagieren. Es gibt dann keine Vorbereitungszeit. Jeder TN hat etwa eine Minute Zeit. Hinweis: Achten Sie darauf, dass die TN Bitten formulieren und keine Fragen, da diese in der Prüfung nicht akzeptiert werden.
	fakultativ: Wenn Sie noch Zeit haben, können Sie hier die Wiederholung zu Lektion 12 auf der Kopiervorlage L12/Wiederholung anschließen. Schneiden Sie die Fragekärtchen der Kopiervorlage ohne die Lösungen aus. Jede/r TN erhält ein Kärtchen. Die TN stehen auf und finden sich paarweise zusammen. Die TN befragen sich gegenseitig und korrigieren ggf. die Antworten. Dann tauschen sie die Kärtchen und suchen sich neue Partner. Tipp: Für eine spätere Wiederholung können Sie die Kärtchen auch vergrößern und im Kursraum aufhängen. Die TN gehen zu zweit von Kärtchen zu Kärtchen und lösen die Aufgaben. Das Spiel wird abwechslungsreicher, wenn Sie die Kärtchen auch mal unter den Tisch, auf den Boden, hinter den Vorhang etc. kleben. Wenn Sie gezielt nur einige Aufgaben wiederholen wollen, sortieren Sie die entsprechenden Karten aus.
	Material: KV L12/Wiederholung Lernwortschatz:

LEKTIONSTESTS

Aufgabe	Hinweise
	Einen Test zu Lektion 12 finden Sie auf der Kopiervorlage L12/Test. Lösung: 1a Gebrauchsanweisung; 1b Papier; 1c Stecker; 2a bei der; 2b nach dem; 2c vor dem; 3a bis, am, bis; 3b in; 3c Um; 3d in; 3e bis; 3f ab; 4a Könntest du bitte Kugelschreiber bestellen? 4b Könnten Sie bitte das Formular ausfüllen? 4c Könnten Sie das bitte wiederholen? Weisen Sie die TN auch auf den Selbsttest im Arbeitsbuch auf Seite 154 hin.
	Material: KV L12/Test

AUDIOTRAINING

Aufgabe	Hinweise
	Audiotraining 1: Bitten formulieren
	Die TN formulieren in den Sprechpausen von einem Sprecher vorgegebene Bitten („Machen Sie doch das Handy aus.“) höflicher („Könnten Sie bitte das Handy ausmachen?“). Nach den Sprechpausen hören die TN die korrekte Antwort.
	Audiotraining 2: Hier ist der Anschluss von ...
	Die TN trainieren in einer Echo-Übung die Ansagetexte eines Anrufbeantworters („Guten Tag. Hier ist der Anschluss von Familie Baumann.“).
	Audiotraining 3: Wann kann Ihr Techniker kommen?
	Die Sprecherin stellt eine Frage und gibt eine Zeitangabe in Stichwörtern vor („Wann kann Ihr Techniker kommen? – vor – Mittagspause“), die die TN in den Sprechpausen ausformulieren („Vor der Mittagspause.“). Nach den Sprechpausen hören die TN die korrekte Antwort.

VIDEOTRAINING

Aufgabe	Hinweise
	Videotraining 1: Könnte ich bitte mit Ihrem Chef sprechen?
	Die TN sehen in dem Film Lara als Gast und Tim als Kellner in einem Restaurant. Die TN lernen den Wortschatz für verschiedene höfliche Bitten kennen. fakultativ: Wenn Sie das Videotraining im Kurs machen wollen, können geübtere TN weitere ähnliche Gespräche schreiben und sie im Kurs vorspielen. Ungeübtere TN spielen die Gespräche wie im Film nach. Um die Rollenspiele möglichst authentisch zu gestalten, können Sie dafür auch einige Requisiten mitbringen, z. B. Besteck, Teller, Gläser, Tassen etc.
	Videotraining 2: Sprechen Sie bitte nach dem Ton.
	Mit dem Film können die TN das Sprechen auf eine Mailbox üben. Lara und Tim geben ein Beispiel. Dann wird den TN eine Tafel mit Informationen gezeigt. Die TN hören die entsprechende Mailboxansage und haben Zeit, die Mailbox zu besprechen. Im Anschluss geben Tim oder Lara die Lösung. Empfehlen Sie besonders ungeübteren TN diesen Film, den sie auch später immer mal wieder zur Wiederholung und Festigung benutzen können.
	Material: Filme „Könnte ich bitte mit Ihrem Chef sprechen?“ und „Sprechen Sie bitte nach dem Ton.“

ZWISCHENDURCH MAL ... SPIEL

Aufgabe	Hinweise
	Das Spiel „Geschäftsideen“ passt z. B. zu A3, B2 und E1.
1	1. Die TN lesen zunächst den kleinen Vortext. Machen Sie mit den TN ein Beispiel, indem Sie an der Tafel für sich selbst einen Zettel wie im Beispiel in Aufgabe 1 vorgeben (Name, Hobbys, was Sie gut können). Die TN überlegen, was für eine Geschäftsidee für Sie dazu passt. Halten Sie diese ebenfalls fest. Alternativ können Sie auch das Beispiel im Buch besprechen.
	2. Die TN machen sich zunächst Notizen auf einem Zettel für sich selbst nach dem Beispiel im Buch.
	Material: kleine Zettel
2	1. Die TN setzen sich zu dritt zusammen und lesen nacheinander die Zettel der anderen. Sie überlegen zusammen, für wen welche Geschäftsidee passt.
	2. fakultativ: Die TN können die besten Geschäftsideen zusätzlich im Plenum vorstellen.
	3. fakultativ: Die TN erstellen zu ihrer Geschäftsidee eine Anzeige wie in E1 und hängen sie im Kursraum aus. Verteilen Sie an jeden TN drei Klebepunkte. Die TN kleben sie zu der Anzeige oder zu den Anzeigen, die sie am interessantesten finden. Der TN mit den meisten Klebepunkten wird „Geschäftsmann/-frau der Woche“ und erhält einen Preis (z. B. eine Süßigkeit).
	Material: Klebepunkte, Preis (z. B. Süßigkeiten)

ZWISCHENDURCH MAL ... FILM

Aufgabe	Hinweise
	Der Film „Reise durch Deutschland, Österreich und die Schweiz“ passt z. B. zu A4 und E4.
	1. fakultativ: Die Bücher sind geschlossen. Die TN arbeiten in Kleingruppen. Versuchen Sie, in den Gruppen möglichst geübtere und ungeübtere TN zu mischen, sodass etwa gleich starke Gruppen entstehen. Jede Gruppe erhält eine Kopie der Kopiervorlage L12/ZDM-1, wenn möglich auf DIN A3, dann können alle TN der Gruppe die Fragen gut lesen. Hängen Sie eine Landkarte von den deutschsprachigen Ländern im Kursraum auf, auf der sich die TN Informationen holen können, z. B. wie viele Länder um den Bodensee herum liegen. Regen Sie die TN an, sich andere fehlende Informationen auf den Internetseiten der jeweiligen Städte/Gebiete zu holen. Wenn Sie im Unterricht nicht so viel Zeit haben, können Sie die Kopiervorlage auch als Hausaufgabe geben.
	2. Die Bücher sind geschlossen. Die TN sehen den Anfang des Films bis 0:39. Fragen Sie im Plenum: „Was sind das für Personen?“, „Worüber sprechen sie?“

	3. Die TN sammeln in Kleingruppen Reiseziele in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Dabei sollten sie auch notieren, warum ein Reiseziel interessant ist. Die Gruppen halten ihre Ergebnisse auf Plakaten fest. Als Hilfestellung darf jede Gruppe die Landkarte im vorderen Umschlag aufschlagen.
	4. Die TN sehen den Film weiter bis 1:08. Die Gruppen vergleichen ihre Reiseziele und streichen alle, die zu den bekannten Reisezielen zählen, die im Film genannt werden. Die verbleibenden Reiseziele stellen die Gruppen im Plenum vor.
	5. Die TN schlagen die Bücher auf und sehen sich die Reiseziele auf der Karte an. Fragen Sie: „Kennen Sie einen dieser Orte? Erzählen Sie.“ Die TN berichten bzw. vermuten, was es an diesen Orten Besonderes zu sehen gibt.
	6. Die TN sehen den Film bis zum Ende und nummerieren auf der Karte im Buch die Orte in der Reihenfolge ihres Vorkommens. Anschließend Kontrolle im Plenum. Lösung: Uckermark, Mecklenburgische Seenplatte, Sankt-Peter-Ording, Essen, Frankfurt am Main, Weimar, Schwetzingen, Heidelberg, Bodensee, Lindau, Matterhorn, Linz, Waldviertel
	7. fakultativ: Die TN erhalten die Kopiervorlage L12/ZDM-2 und ergänzen mithilfe der Karte im Buch die Orte. Zur Kontrolle können die TN den Film noch einmal sehen. Anschließend Kontrolle im Plenum.
	8. Die TN erzählen in Kleingruppen oder im Plenum, welche der vorgestellten Orte sie gern besuchen möchten.
	KI-Tipp (im Unterricht): Die TN haben oft Spaß daran, spielerisch und kreativ mit der Sprache, die sie lernen, umzugehen. Ein landeskundliches Thema bietet sich dafür sehr gut an: Die TN generieren anhand eines generativen KI-Tools mit Begriffen aus „Reise durch Deutschland, Österreich und die Schweiz“ einen spannenden Krimi / eine romantische Liebesgeschichte / ein Märchen etc. (max. 150 Wörter). Wenn die TN möchten, können Sie weitere Informationen (kulturelle Besonderheiten, Dialekte, Speisen etc.) zu den Orten/Sehenswürdigkeiten im Buch recherchieren und in die Geschichte einbauen lassen. Die Geschichten werden dann von den TN ggf. bearbeitet und abschließend im Kurs vorgelesen.
	Material: KV L12/ZDM-1, Landkarte, Film „Reise durch Deutschland, Österreich und die Schweiz“, Plakate, KV L12/ZDM-2

ZWISCHENDURCH MAL ... LANDESKUNDE

Aufgabe	Hinweise
	Die landeskundlichen „Informationen für Migrant*innen in Deutschland“ passt z. B. zu C2 und D2.
	Dieses Thema ist möglicherweise nicht für alle TN gleichermaßen interessant. Setzen Sie diese Landeskundeinformation nur ein, wenn in Ihrem Kurs vorwiegend Migranten mit Kindern teilnehmen.
1	1. Die TN lesen Text A und kreuzen an. Anschließend Kontrolle im Plenum. Lösung: a Das Kind ist in einer Kinderkrippe, in einem Kindergarten oder im Hort; b In einer Kinderkrippe oder im Kindergarten.
	2. Die Bücher werden geschlossen. Sammeln Sie an der Tafel, welche Betreuungseinrichtungen die TN schon kennen. Ergänzen Sie dann auch Altersangaben zu den genannten Einrichtungen, z. B. „Kindergarten: ab drei bis zur Schule“. Ergänzen Sie ggf. die im Text genannten Einrichtungen „Kinderkrippe“ und „Hort“.
	3. fakultativ: Die TN gehen herum und befragen sich gegenseitig nach dem Alter ihrer Kinder, und ob diese eine Betreuungseinrichtung besuchen. Wenn ja, welche?
2	1. Die TN lesen die Aufgabe und Text B. Sie ergänzen die Telefonnummern. Anschließend Kontrolle im Plenum. Lösung: a 98 97 664; b 98 98 146; c 98 22 277, 97 85 521
	2. fakultativ: Die TN suchen sich eine Situation a, b oder c aus und schreiben zu zweit ein Telefongespräch. Wer möchte, kann sein Gespräch vorlesen. In Kursen mit überwiegend ungeübten TN schreiben Sie mit den TN ein Gespräch oder eine Ansage/Nachricht auf eine Mailbox an der Tafel.
	3. fakultativ: Verteilen Sie Aufgaben: TN, deren Kinder eine Betreuungseinrichtung besuchen, erstellen ein Plakat mit Informationen zur Betreuungseinrichtung (z. B. Name und Adresse der Einrichtung, Öffnungszeiten, Gruppenstärke, besondere Angebote für die Kinder, Name der Kindergärtnerin/Betreuerin etc.). TN, die ihre Kinder zu Hause betreuen, erkundigen sich, wo es in ihrer Nähe eine passende Betreuungsmöglichkeit gibt. Sie notieren Informationen wie Name und Adresse, Öffnungszeiten etc. Die TN stellen ihre Ergebnisse in Kleingruppen vor. Gehen Sie herum und motivieren Sie die TN zu gezielten Nachfragen: „Geht dein Kind gern in diese Einrichtung?“, „Möchtest du später wieder arbeiten und dein Kind in den Hort bringen?“

FOKUS BERUF: ANGEBOTE VERSTEHEN

Lernziel: Die TN können Angebote verstehen und einen Bestellschein ausfüllen.en.

Aufgabe	Hinweise
1	Den Produktbestand in einem Büro erfassen
	1. Teilen Sie den Kurs in zwei oder drei gleich große Gruppen. Für jede Gruppe hängt ein Plakat mit der Überschrift „Produkte in einem Büro“ an der Wand. Stellen Sie sicher, dass alle TN verstehen, was für Produkte gemeint sind. Machen Sie ggf. zwei Beispiele: „Bleistifte“, „Kugelschreiber“. Die TN einer Gruppe stehen in einer Reihe hintereinander vor ihrem Plakat. Der erste TN hat jeweils einen Stift in der Hand. Auf Ihr Zeichen läuft der jeweils erste TN zum Plakat seiner Gruppe und notiert ein Produkt. Er läuft zurück und gibt, wie beim Staffellauf, den Stift an den zweiten und stellt sich hinten an. Der zweite läuft zum Plakat und notiert etc. Wenn Sie „Stopp“ rufen, bleiben alle stehen.
	2. Die Gruppen gehen nun zu einem anderen Plakat und ergänzen die Artikel. Die Gruppen tauschen noch einmal zurück. Eine Gruppe liest die Produkte auf ihrem Plakat langsam mit Artikel vor. Diese Produkte werden auf allen Plakaten abgehakt. Die nächsten Gruppen ergänzen weitere Produkte, bis alle abgehakt sind. Klären Sie dabei ggf. unbekannte Wörter.
	3. Die TN sehen sich die Zeichnung auf der Kopiervorlage L12/Fokus Beruf an. In Partnerarbeit beschreiben die TN zunächst, was vorhanden ist. Geben Sie herum und klären Sie unbekannte Wörter. Dann notieren die TN, was Frau Engel bestellen muss. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> Ordner, DIN-A4-Papier, Kugelschreiber
	Material: Plakate, Stifte, KV L12/Fokus Beruf
2	Leseverstehen: Angebote verstehen
	1. Die TN lesen die Angebote und die Aufgabe auf der Kopiervorlage L12/Fokus Beruf. Sie kreuzen an, was richtig ist. Weisen Sie die TN auch auf den Info-Kasten mit den Abkürzungen hin. <i>Lösung:</i> richtig: e
	Material: KV L12/Fokus Beruf
3	Einen Bestellschein ausfüllen
	1. Die TN ergänzen den Bestellschein. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung:</i> Kopierpapier: Menge: 30 Pack.; Preis pro Pack.: 5,09 €; Kugelschreiber: Menge: 3 Pack.; Preis pro Pack.: 8,50 €
	2. fakultativ: Machen Sie als Hausaufgabe ein kleines Wettspiel. Die TN suchen im Internet Angebote für 20 Scheren, 30 Radiergummis und 200 Bleistifte o. Ä. heraus. Sie notieren wie in der Aufgabe 3 die Menge, den Preis und die Internetadresse. Am nächsten Kurstag vergleichen alle ihre Ergebnisse. Wer hat das billigste Angebot gefunden?
	Material: KV L12/Fokus Beruf