


## KUNDENSERVICE

### Folge 12: Super Service!

Einstieg in das Thema «Kundenservice und Reklamation»

	Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>1</b>	<b>Vor dem Hören: Vermutungen äussern</b>			
	PL	1. Zeigen Sie die Fotos der Foto-Hörgeschichte. Klären Sie anhand der Fotos die neuen Wörter «Tasche», «Plastiksack», «Beleg», «Verkäufer», und «etwas ist kaputt».	Folie/IWB	
	GA 	2. Die TN schreiben 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.  <i>Hinweis:</i> Wenn die TN mit den Büchern arbeiten, um die Fotos besser zu sehen, decken die TN die unteren Buchseiten mit ihren Heften ab. Es geht darum, die eigene Fantasie und den sprachlichen Ausdruck der TN anzuregen (und nicht darum, den «richtigen» Dialog zu treffen).  <i>fakultativ:</i> Die TN öffnen die Bücher und decken die untere Hälfte mit ihrem Heft ab. Jedes Paar erhält eine Kopiervorlage 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.		
	EA	3. Die TN öffnen die Bücher und bearbeiten zur Wiederholung die Aufgabe. Anschliessend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: b Foto 8 c Foto 5 d Foto 4 bis 7 e Foto 2 bis 7</i>		
<b>2</b>	<b>Beim ersten Hören: Den Inhalt global verstehen</b>			
	PL	1. Die TN hören die Foto-Hörgeschichte so oft wie nötig und kreuzen an. Abschlusskontrolle im Plenum. <i>Lösung: richtig: a, b, d</i>	CD 2/1–8	
<b>3</b>	<b>Nach dem ersten Hören: Die Geschichte zusammenfassen</b>			
	EA/PA 	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: kaputt, Laden, reparieren, soll, Dienstag, Plastiksack</i>	CD 1/1–8	
<b>4</b>	<b>Sprechen: Laras Verhalten beurteilen</b>			
	GA	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. Die TN sprechen auch darüber, wie das in ihren Heimatländern ist. Stellen Sie auch die Frage: «Ist Ihnen so etwas schon einmal passiert?»		


Abkürzungen in den Unterrichtsplänen: EA: Einzelarbeit GA: Gruppenarbeit HA: Hausaufgabe IWB: interaktives Whiteboard KV: Kopiervorlage LWS: Lernwortschatz PA: Partnerarbeit PL: Plenum TN: Teilnehmer/in WPA: wechselnde Partnerarbeit




<b>TIPP</b>	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.		
PL	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.		
	Anders als in der EU gibt es in der Schweiz keine gesetzliche Regelung für den Umtausch eines Produkts oder die Rückerstattung des Kaufpreises. Einige Geschäfte räumen Ihnen jedoch von sich aus die Möglichkeit ein, ein Produkt innerhalb einer bestimmten Frist zurückzugeben oder umzutauschen, sofern die Ware nicht defekt/gebraucht ist und ein Beleg vorliegt. Bei Fehlern oder Defekten verhält es sich anders: Ein Geschäft ist verpflichtet, sofort zurückgebrachte Ware umzutauschen oder zu reparieren. Eine Rückerstattung ist nicht in jedem Fall möglich. Auch hier ist es wichtig, dass die Originalverpackung und der Kaufbeleg vorliegen.		




**A GLEICH NACH DEM KURS GEHE ICH IN DEN LADEN.**

Zeitangaben mit *vor, nach, bei*

**Lernziel:** Die TN können Zeitangaben verstehen/machen und Tagesabläufe beschreiben.

Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>A1</b>	<b>Präsentation der Zeitangaben mit den temporalen Präpositionen <i>vor, nach</i> und <i>bei</i></b>		
PL	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.	Folie/IWB	
PL	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.		
			
PL	3. Verfahren Sie mit Zeichnung C ebenso. Verweisen Sie auf den Grammatik-Kasten und die Grammatikübersicht 1 auf Seite 66. Rechts daneben finden die TN auch eine kleine Schreibaufgabe. <i>Musterlösung: 09.00 Frühstück, 10.00 Training, Vor dem Training esse ich das Frühstück. Nach dem Training dusche ich.</i>  <i>Hinweis:</i> Die TN kennen die Präpositionen «vor» und «nach» im Zusammenhang mit der Uhrzeit (vgl. <i>Schritte Plus Neu 1 Schweiz / Lektion 5</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. <i>Lösung: A vor, B nach, C bei</i>		

<b>Tipp</b>		Wenn Sie neue grammatische Formen einführen, wird es für die TN noch anschaulicher, wenn die TN Beispiele aus ihrem eigenen Lebensumfeld bilden. Besonders wichtig ist das für ungeübtere TN, für die das eigene Konkrete oft erst der Schlüssel zum Verständnis ist. Fragen Sie die TN: «Was machen Sie vor/nach dem Kurs?». Halten Sie einige Beispiele an der Tafel fest. Erzählen Sie dann, dass Lara bei den Hausaufgaben Schokolade isst. Fragen Sie die TN: «Was machen Sie bei den Hausaufgaben?». Sie können daraus auch ein Ballspiel machen.		
EA/HA Wiederholung		Arbeitsbuch 1: Die Übung wiederholt die Präpositionen «vor» und «nach» in Verbindung mit der Uhrzeit.		
	EA/HA	Arbeitsbuch 2		
EA/PA Grammatik entdecken 		Arbeitsbuch 3: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übung in Stillarbeit, ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen.		
EA/PA/HA Schreibtraining 		Arbeitsbuch 4: im Kurs: Geübtere TN bearbeiten die Übung in Stillarbeit. Besprechen Sie die Übung mit ungeübteren TN zunächst mündlich, erst danach bearbeiten die TN die Übung schriftlich, das kann dann auch als Hausaufgabe sein. Gehen Sie ggf. herum und helfen Sie bei Schwierigkeiten. Sammeln Sie die Texte zur Korrektur ein.  <i>fakultativ:</i> Geübtere TN können zusätzlich einen Text über ihren Tag schreiben.		
<b>A2 Erweiterung: Die Zeitangaben vor und nach</b>				
	PL	1. Die TN sehen sich das Foto an. Fragen Sie: «Wo ist Lara?» und «Was ist vorher passiert?».		
	EA/PA	2. Weisen Sie die TN auf den Grammatik-Kasten hin. Die TN lesen die Aufgabe und ergänzen.		
	PL	3. Die TN hören das Gespräch und vergleichen mit ihrer Lösung. Anschliessend Kontrolle. <i>Lösung: vor einer, nach einer</i>	CD 2/9	
EA/HA Wiederholung		Arbeitsbuch 5: Die Übung wiederholt die Präpositionen «vor» und «seit».		
	EA/HA	Arbeitsbuch 6		
EA/PA Grammatik entdecken 		Arbeitsbuch 7: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übung in Stillarbeit, ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen.  <i>Hinweis:</i> Konkretisieren Sie die Beispiele hier für die TN wieder durch Beispiele aus deren eigenem Alltag (vgl. Tipp zu A1).		
<b>A3 Anwendungsaufgabe zu den Zeitangaben vor, nach und bei</b>				
a	PL	1. Die Bücher sind geschlossen. Zeigen Sie das Foto. Fragen Sie die TN: «Das ist Frau Müller. Sie arbeitet in einem Taschenladen. Was macht sie alles?». Geben Sie ein Beispiel: «Sie 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.	Folie/IWB	

	EA	2. Die TN lesen die Aufgabe im Buch. Klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz. Dann hören die TN das Interview so oft wie nötig und verbinden die Zeitangaben mit den Stichwörtern. Abschliessend Kontrolle im Plenum <i>Lösung: 2 Taschen und Kleider sortieren 3 ein bisschen lesen 4 viele Taschen und Kleider verkaufen</i>	CD 2/10	
<b>b</b>	PA 	3. Die TN sprechen zunächst zu zweit über Frau Müllers Tagesablauf. In Kursen mit ungeübteren TN können Sie zum Abschluss die Beispiele im Plenum besprechen. <i>fakultativ:</i> Die TN sehen sich die eigenen Beispiele an der Tafel noch einmal an und überlegen, wann Frau Müller das macht und bilden entsprechende Sätze. Das können Sie auch als Zusatzaufgabe für schnellere TN einsetzen. <i>Hinweis:</i> Hier können Sie das Spiel «Geschäftsideen» aus «Zwischendurch mal ...» (Kursbuch, S. 68) einflechten. Die TN überlegen sich Geschäftsideen für sich und andere. <i>Hinweis:</i> Hier passt auch «Fokus Beruf: Angebote verstehen». Es geht darum, Waren für einen Laden nachzubestellen, was auch Jana Müller in ihrem Laden tun muss.		
	GA 	4. <i>fakultativ:</i> Verteilen Sie an jede Kleingruppe jeweils einen Spielplan der Kopiervorlage, 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.».	KV L12/A3, Spielfiguren, Würfel	
	EA/HA	Arbeitsbuch 8		

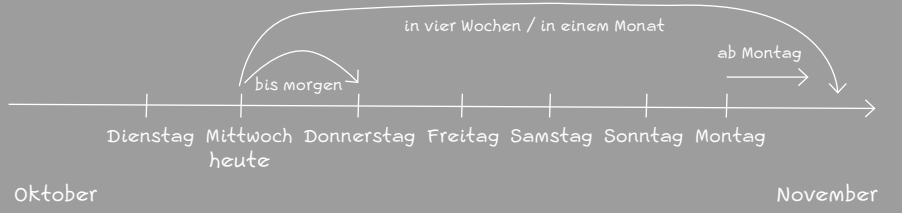
<b>A4</b>	<b>Aktivität im Kurs: Über den eigenen Tag mit vor, nach und bei erzählen</b>			
	PL	1. Die TN lesen die Aufgabe und das Beispiel. Bereiten Sie selbst ein Beispiel mit vier richtigen Aussagen und einer falschen über Ihren Tag vor. Die TN raten, welche Aussage falsch ist.		
		2. Die TN schreiben nun ihrerseits vier richtige Aussagen und eine falsche über ihren Tag. Danach rät die Partnerin / der Partner, welche Aussage falsch ist.		



**B SIE BEKOMMEN SIE IN VIER WOCHEN.**


Zeitangaben mit den Präpositionen *in, ab, bis*

**Lernziel:** Die TN können zeitliche Bezüge nennen und um Serviceleistungen bitten.

	Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>B1</b>	<b>Präsentation der Zeitangaben mit den temporalen Präpositionen <i>in, ab</i> und <i>bis</i></b>			
	EA/PA	1. Die TN ordnen die Aussagen zu. Dann hören sie das Gespräch und vergleichen. Anschliessend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: a Sie bekommen die Tasche in etwa vier bis sechs Wochen zurück. c Ab Montag.</i>	CD 2/11	
	PA	2. Die TN lesen die Gespräche und tauschen auch die Rollen.		

PL	<p>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 auf Seite 66.</p> <p>Es ist Oktober. Die Tasche ist <u>in vier Wochen</u> fertig. = Oktober + vier Wochen → November</p> <p>Ist die Tasche <u>bis morgen</u> fertig? = den ganzen Tag heute nicht, aber morgen</p> <p>Lara braucht die Tasche <u>ab Montag</u> wieder. = am Montag und dann jeden Tag danach</p>  <p><i>Hinweis:</i> 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?» etc.</p>		
EA/HA	Arbeitsbuch 9–11		

<b>B2 Variation: Anwendungsaufgabe zu in, an, bis</b>			
PL	1. Die TN sehen sich die Zeichnung zu Gespräch 1 an. Fragen Sie die TN: «Wo ist die Frau?», «Was macht sie?», «Wen ruft sie an?». Dann hören die TN das Gespräch.	CD 2/12	
PA	2. Die TN lesen das Gespräch noch einmal und variieren. Erst dann tauschen sie die Rollen und lesen und variieren noch einmal. <i>fakultativ:</i> Um die Gesprächssituation am Telefon authentischer zu gestalten, können die TN z. B. Rücken an Rücken sitzen.		
PL	3. Verfahren Sie mit dem zweiten Gespräch wie in 1. und 2. <i>Hinweis:</i> Hier können Sie zum Transfer das Thema «Landeskunde: Probleme mit der Technik» aus «Zwischendurch mal ...» (Kursbuch, S. 69) nutzen.	CD 2/13 	
EA/HA	Arbeitsbuch 12		
EA/PA 	Arbeitsbuch 13–14: im Kurs: Alle TN lösen Übung 13. Geübtere TN können ausserdem Übung 14a in Stillarbeit bearbeiten. Ungeübtere TN bearbeiten die Übung 14a zu zweit. Bilden Sie für 14b Paare aus geübten und ungeübten TN.		

<b>B3 Aktivität im Kurs: Rollenspiel: Anruf beim Kundenservice</b>			
PL/GA 	1. Die Bücher sind geschlossen. Teilen Sie die TN in zwei gleich grosse Gruppen. Die eine Gruppe bekommt die Zettel in der einen, die andere in der anderen Farbe. Jeder TN erhält einen Zettel. Schreiben Sie «Tablet Modell C3.0» an die Tafel. Biten Sie die erste Gruppe, sich ebenfalls elektrische Geräte und Modellnamen zu überlegen und sie auf denzetteln zu notieren. Schreiben Sie dann «noch 6 Monate Garantie» an die Tafel. Die zweite Gruppe überlegt sich Garantiezeiten und notiert diese auf ihre Zettel.	Zettel in zwei Farben	

PL	2. 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 «Kundendienst. Wie kann ich Ihnen helfen?» auf Seite 66 hin. Hier können die TN auch die kleine Schreibaufgabe rechts z. B. als Hausaufgabe machen.	Folie/IWB	
WPA	3. Die TN suchen sich einen anderen TN mit einem andersfarbigen Zettel, sodass immer ein «Modell-Zettel» und ein «Garantiezeit-Zettel» zusammenkommen. Die Paare einigen sich auf die Rollen und spielen ein Gespräch. Dann tauschen sie ihre Zettel und suchen neue Partner.  <i>Hinweis:</i> Während die TN spielen, können Sie nach und nach Wörter streichen/abdecken, sodass die TN immer mehr Text frei sprechen.  <i>fakultativ:</i> Die TN können ihre Gespräche auch mit dem Smartphone aufnehmen und zu Hause zur Nachbereitung noch einmal anhören.	Folie/IWB	
EA/HA	<b>Arbeitsbuch 15:</b> Wenn Sie die Übung als Hausaufgabe aufgeben, machen die TN nur Übung 15a. 15b hören sie zur Kontrolle in der nächsten Kursstunde.	AB-CD 36	





**C KÖNNTEN SIE MIR DAS BITTE ZEIGEN?**

Konjunktiv II: *könnte, würde*

**Lernziel:** Die TN können höfliche Bitten und Aufforderungen ausdrücken.

Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>C1 Präsentation des Konjunktiv II: könnte und würde</b>			
PL	1. Klären Sie vorab die Bedeutung von «freundlich» bzw. «unfreundlich», indem Sie «unfreundlich» an die Tafel schreiben und den entsprechenden Smiley dazu malen. 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 kreuzen aufgrund des Tonfalls an, ob sie die Personen als freundlich oder unfreundlich empfinden. Verfahren Sie mit b–d ebenso. Anschliessend Kontrolle im Plenum.  <i>Lösung:</i> b ☹ c ☹ d ☺	CD 2/14	
PL	2. Weisen Sie auf den Info-Kasten. Hier werden Imperativ und Konjunktiv II gegenübergestellt. Die TN wissen bereits aus Lektion 9, 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 Grammatikübersicht 3 auf Seite 66 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.		



PL	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.		
<b>Tipp</b>	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 «Schauspielern» ein. Vor allem in Kursen mit ungeübteren TN ist das wichtig, da es ihnen oft schwerfällt, sich in Rollenspielen auf Emotionen einzulassen.		
PA 	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 der richtigen Intonation (höflich, unhöflich) spricht. Für ungeübtere TN können Sie im Tafelbild Smileys ergänzen.		
<b>Tipp</b>	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.		
EA/HA	Arbeitsbuch 16		
EA/PA Grammatik entdecken  	Arbeitsbuch 17: im Kurs: Geübtere TN arbeiten in Stillarbeit, 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.		
<b>C2</b>	<b>Anwendungsaufgabe: Höfliche Fragen, Bitten und Aufforderungen formulieren und darauf reagieren</b>		
PL	1. Verweisen Sie die TN zunächst auf die trennbaren Verben im Info-Kasten und klären Sie, wenn nötig, ihre Bedeutung, indem Sie die Tür des Kursraums auf- und zumachen bzw. das Licht an- und ausschalten.		
PA 	2. Die TN betrachten die Zeichnung und zwei TN lesen das Beispiel. Die TN sprechen in Partnerarbeit Gespräche zwischen Chefin und Sekretärin. Weisen Sie die TN auch auf die Rubrik «Um etwas bitten: Könnten Sie mir bitte helfen?» (Kursbuch, S. 67) und auf die Schreibaufgabe am rechten Rand hin. Geübtere TN können sich über die Beispiele des Kastens hinausgehende Gespräche ausdenken. <i>Musterlösung: Ihren Chef: Können Sie das bitte noch einmal sagen?; Ihren Arzt: Würden Sie mir bitte ein Rezept geben?; einen Verkäufer: Würden Sie mir bitte helfen?</i>  <i>fakultativ:</i> Wenn die TN Freude an Rollenspielen haben, können sie ein Gespräch zwischen Chefin und Sekretarin als kurzes Theaterstück einüben. Stellen Sie in diesem Fall einige Requisiten wie Briefumschläge, Papier, Stifte und ein Spielzeugtelefon oder ein Handy zur Verfügung.		

PA		3. <i>fakultativ</i> : Die TN erhalten zu zweit je ein Dominospiel der Variante A. 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/Würdest du bitte die Tür aufmachen?».	KV L12/C2	
		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.  <i>Hinweis</i> : An dieser Stelle passt inhaltlich der «Fokus Beruf: Angebote verstehen», hier geht es um Nachbestellungen von Material in einem Büro oder Geschäft.		
EA/HA		Arbeitsbuch 18		
EA/PA		Arbeitsbuch 19–20: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übung in Stillarbeit. Ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen.	EA/HA	
		<i>Hinweis</i> : Geübtere TN können zu Übung 20 auch längere Gespräche schreiben. Geben Sie ihnen dann Gelegenheit, sie im Kurs vorzulesen.		
EA/HA		Arbeitsbuch 21–22		
<b>C3 Aktivität im Kurs: Höfliche Bitten formulieren</b>				
PL		1. Die Bücher sind geschlossen. Zeigen Sie Zeichnung A und den Schüttelkasten auf Folie/IWB. 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?».	Folie/IWB	
EA/PA		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.		
WPA			3. <i>fakultativ</i> : 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 C3 auf Folie/IWB. Die beiden TN spielen ein entsprechendes freies Gespräch. Dann gehen die TN wieder herum etc.	
EA/PA		Arbeitsbuch 23: im Kurs: Üben Sie mit den TN den Satzakzent in höflichen Aufforderungen, indem Sie das Audio vorspielen. Die TN markieren den Satzakzent. Zeigen Sie auf, wie stark die Betonung von einer Emotion (z. B. Genervtsein, Empörung) abhängt. Die TN sprechen in Partnerarbeit das Gespräch und tauschen dann auch die Rollen. Gehen Sie herum und achten Sie darauf, dass die TN die Gespräche möglichst ausdrucksstark sprechen. Vielleicht haben einige TN Lust, ein Gespräch zwischen einem Ehepaar einzuüben und vorzuspielen.	AB-CD 37	



**D TELEFONBEANTWORTER**

**Lernziel:** Die TN können Telefonansagen verstehen und formulieren.


	Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>D1</b>	<b>Hörverstehen 1: Telefonansagen verstehen</b>			
	PL	1. Die Bücher sind geschlossen. Fragen Sie die TN, «Wo gibt es Telefonbeantworter?». 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 «Autogarage», «Nachhilfe» und «Privatperson». Fragen Sie einen TN, was man in einer Autogarage machen kann (neue und gebrauchte Autos kaufen, das Auto in die Werkstatt bringen). Bei «Nachhilfe» sollte den TN klar sein, dass dies ein Angebot ausserhalb der Schulzeit 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.		
	EA/PA	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. <i>Lösung: Ansage 2: Amt, Ansage 3: Autogarage, Ansage 4: Nachhilfe</i>	CD 2/15–18	
<b>D2</b>	<b>Hörverstehen 2: Den wesentlichen Inhalt der Ansagen verstehen</b>			
	EA/PA	1. Deuten 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. <i>Lösung: 2 Die Zahl zwei wählen. 3 Die Firma anrufen. 4 Termine machen.</i>	CD 2/15–18	
	EA Prüfung	<b>Arbeitsbuch 24:</b> im Kurs: Diese Übung entspricht dem dritten Teil «Hören» der Prüfung <i>Start Deutsch A1</i> . Die TN hören Ansagen auf Telefonbeantwortern und lösen zu jeder Ansage eine Aufgabe. Die TN hören jede Ansage zweimal und kreuzen ihre Lösung an. Anschliessend Kontrolle. <i>Hinweis:</i> In den Audios sind die Ansagen genau wie in der Prüfung zweimal hintereinander zu hören.	AB-CD 38–40	
<b>D3</b>	<b>Anwendung: Eine eigene Ansage gestalten</b>			
	PA	1. Lesen Sie gemeinsam mit den TN die Beispielsätze und klären Sie ggf. neuen Wortschatz wie «Combox, Sie sind verbunden mit dem Anschluss von ...». Nehmen Sie ein Handy oder ein Spielzeugtelefon zur Hand, 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.		
	PA	2. Die Paare schreiben einen eigenen Ansagetext. Die TN orientieren sich an den Beispielen im Buch und an der Rubrik «Text für die Combox: Wir rufen zurück.» (Kursbuch, S. 67). Gehen Sie herum und helfen Sie bei Schwierigkeiten.		
	PL	3. <i>fakultativ:</i> 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.		

<b>Tipp</b>		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 Combox». Hier geht es darum, dass die TN ganz kurz reagieren, also nur sagen: «Hier spricht Larissa. Ich rufe später/morgen/... nochmal an.»		
EA/HA	Arbeitsbuch 25			
<b>D4 Anwendung: Eine Nachricht hinterlassen</b>				
EA	1. Die TN lesen die Situationen und die Redemittel. Sie entscheiden sich für eine Situation und schreiben eine kurze Nachricht auf. 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 Combox sprechen: Hier ist Oliver Hitz.» (Kursbuch, S. 67).			
PL	2. Die TN lernen ihre Nachricht auswendig und tragen sie im Plenum vor. <i>Variante:</i> Die TN nehmen ihre Nachricht mit dem Smartphone auf. Im Plenum werden einige abgespielt, und die anderen hören zu.			
GA	3. <i>fakultativ:</i> Jede Kleingruppe erhält einen Kartensatz der Kopiervorlage und legt ihn in die Tischmitte. Ziehen Sie exemplarisch eine Karte, lesen Sie die Situation vor und formulieren Sie eine kurze Nachricht für den Telefonbeantworter. 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.		KV L12/D4	
EA/HA Schreib- training	Arbeitsbuch 26: Wenn Sie die Übung im Kurs durchführen, lösen die TN zuerst Übung 26a. Besprechen Sie die Lösung im Plenum. Anschliessend bearbeiten die TN Übung 26b und schreiben einen eigenen Text. Sammeln Sie die Texte zur Korrektur ein.			
<b>Tipp</b>		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, die bei einfacher Rückgabe der korrigierten Texte oft nicht so intensiv und nachhaltig erfolgt. Besonders motivierend 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.		


**E HILFE IM ALLTAG**



**Lernziel:** Die TN können Service-Inserate und Gebrauchsanweisungen verstehen. Sie können ein Telefongespräch mit dem Kundenservice führen.


Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>E1 Leseverstehen: Service-Inserate verstehen</b>			
PL	1. Die Bücher sind geschlossen. Zeigen Sie nur die Überschriften der Inserate. Der restliche Text ist abgedeckt oder unkenntlich gemacht. Fragen Sie die TN: «Welcher Service wird hier angeboten?». Die TN stellen Vermutungen an.	Folie/IWB	
PL	2. Die TN öffnen ihr Buch. Lesen Sie mit den TN Situation a. Die TN lesen die Inserate und suchen das passende Inserat 2 heraus.		



EA/PA	3. Die TN bearbeiten die Situationen b–e selbstständig. Anschliessend Kontrolle im Plenum. Machen Sie den TN deutlich, dass sie nicht jedes Wort verstehen müssen, um die Inserate zuzuordnen. Zeigen Sie noch einmal die Überschriften der Inserate. Auch mit diesen Informationen könnten die TN die Lösung finden. <i>Lösung: b 1, c 4, d 5, e 3</i>  <i>Hinweis:</i> Hier können Sie auch die Lesetexte «Gratis Dienstleistungen» und/oder das Spiel «Geschäftsideen» aus «Zwischendurch mal ...» einflechten. Hier entwickeln die TN eigene Service- und Geschäftsideen.	Folie/IWB	
PL/EA/HA	Arbeitsbuch 27: Diese Übung können die TN auch selbstständig als Hausaufgabe machen oder zu Hause nachhören, wenn Sie sie im Kurs bearbeitet haben.	AB-CD 41	
EA/HA Schreib- training	Arbeitsbuch 28: Diese Übung eignet sich gut als Hausaufgabe. Die TN gestalten eine eigene Anzeige auf einem Zettel und hängen ihn am nächsten Kurstag aus. Nach und nach können Sie die Texte dann korrigieren.		

<b>E2 Leseverstehen: Eine Gebrauchsanweisung erkennen</b>			
PL	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 «Gebrauchsanweisung» erkannt haben, z. B. «Es gibt keine Schreiblinien.» <i>Lösung: eine Gebrauchsanweisung</i>	Folie/IWB	


	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 auf Folie/IWB. Decken Sie ihn dann wieder ab.
---	---

<b>E3 Leseverstehen: Eine Gebrauchsanweisung verstehen</b>			
EA/PA	1. Die TN sehen sich die Zeichnungen an, lesen nun die Gebrauchsanweisung im Detail, dann ordnen sie zu. Anschliessend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: von links nach rechts: 4, 1, 3, 2, 5</i>		
PL	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?».		
PA 	3. Die TN decken den Text in E2 mit dem Heft ab. Sie erzählen 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 9 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, Samowar etc.		
EA/HA	Arbeitsbuch 29		
EA/PA 	Arbeitsbuch 30–31: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übungen in Stillarbeit. Ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen. Sie bearbeiten nur einen der drei Begriffe in Übung 30 und finden in Übung 31 nur so viele Begriffe wie möglich.		

<b>E4 Hörverstehen: Einen Anruf beim Kundendienst verstehen</b>			
PL 	1. Fragen Sie die TN, ob sie schon einmal bei einem Kundendienst angerufen haben und warum. Das kann auch im Heimatland gewesen sein. Halten Sie die Probleme kurz in einem Wortigel zum Thema «Kundendienst» fest. Fragen Sie auch nach weiteren Problemen, bei denen man den Kundendienst 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.		

EA/PA	2. Sagen Sie den TN, dass sie ein Gespräch zwischen einem Kunden und einer Kundendienstmitarbeiterin hören. Die TN hören das Gespräch so oft wie nötig und kreuzen an, wer was sagt. Anschliessend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: Kunde: b, d; Kundendienst-Mitarbeiterin: c, e, f, g</i>	CD 2/19	
PL	3. Fragen Sie die TN: «Welches Problem hat der Kunde?», «Welche Lösung schlägt die Kundendienstmitarbeiterin vor?». <i>Hinweis: An dieser Stelle können Sie «Fokus Alltag: Auf der Bank» (Arbeitsbuch, S. 154) einflechten. Auch hier geht es um ein Kundenproblem und dessen Lösung.</i>		
<b>Projekt</b>	Die TN rufen mit ihrem Smartphone die Seite <a href="http://www.gelbeseiten.ch">www.gelbeseiten.ch</a> und dort «Die gelben Seiten» auf. Zeigen Sie, wenn möglich, diese Seiten auf IWB. Die TN sehen sich in Kleingruppen die Seite an. Sagen Sie: «Ich brauche einen Ohrenarzt in z.B. Dielsdorf. 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 «Gesundheit / 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. «Auto»: Sie brauchen neue Pneus etc.		
GA Prüfung  	<b>Arbeitsbuch 32:</b> im Kurs: Kopieren Sie die Kärtchen, sodass Sie für jede Gruppe einen Satz haben. Machen Sie anhand einer Karte 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.  <i>Variante:</i> Wenn Sie die Übung als Aufgabe 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.  <i>Hinweis:</i> Achten Sie darauf, dass die TN Bitten formulieren und keine Fragen, die in der Prüfung nicht akzeptiert werden.		
PL 	<b>Arbeitsbuch 33:</b> 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.	AB-CD 42	
GA	<i>fakultativ:</i> Wenn Sie noch Zeit haben, können Sie hier die Wiederholung zu Lektion 12 anschliessen.	KV L12/ Wiederholung	
<b>Lektions- tests</b>	Ein Test zu Lektion 12 wird als PDF-Download angeboten (978-3-19-291080-7). Weisen Sie die TN auf den Selbsttest im Arbeitsbuch auf Seite 152 hin.	KV L12/Test	

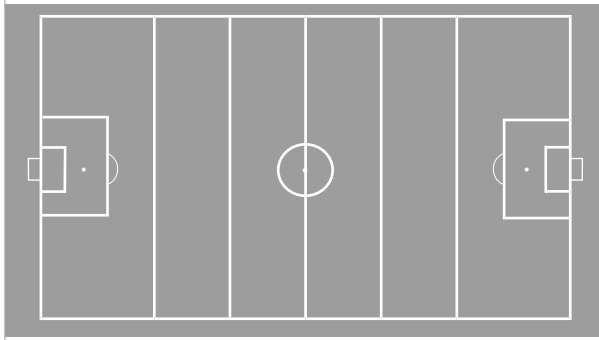
## ZWISCHENDURCH MAL ...

Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>Lesen</b>			
<b>Gratis Dienstleistungen (passt z. B. zu E1, E2)</b>			
PL	1. Die TN lesen zunächst die Überschrift. Klären Sie ggf. die Begriffe «gratis» und «Dienstleistungen», indem Sie noch einmal auf die Inserate in E1 zurückkommen, wo es um bezahlte Dienstleistungen ging. Klären Sie sodann den Leseauftrag dieser Übung und stellen Sie sicher, dass alle wissen, was zu tun ist.		
EA	2. Die TN lösen die Aufgabe in Stillarbeit. <i>Lösung: Silvia kann: Partys organisieren, fotografieren, Stellensuchende coachen. Gaspar kann: gut spanisch/englisch, wenig italienisch, mit dem Computer arbeiten, Websites erstellen, spanische Spezialitäten kochen. Gaspar braucht: Einen neuen Job, Hilfe mit Deutsch Margrit kann: Deutsch unterrichten. Margrit braucht: Hilfe bei Computerproblemen</i>		
PA	3. Die TN vergleichen ihre Lösungen in Partnerarbeit. Geben Sie ihnen genügend Zeit dafür.		
PL	4. Falls nötig: Kontrolle im Plenum. Fragen Sie die TN anschliessend, ob sie schon einmal eine solche Gratis-Dienstleistung in Anspruch genommen oder angeboten haben und was sie davon halten, dass man sich gegenseitig, in einem so genannten «Work-Exchange», aushilft.		
<b>Spiel</b>			
<b>Geschäftsideen (passt z. B. zu A3, B2 und E1)</b>			
PL	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.		
GA	2. Die TN arbeiten zu dritt. Jeder TN erhält zunächst drei kleine Zettel. Zuerst schreibt er einen Zettel mit der Geschäftsidee für sich, dann je einen für die anderen TN aus seiner Gruppe. Jeder schreibt seine Zettel, ohne vorher mit den anderen zu sprechen. Der Name des TN, für den die Geschäftsidee gedacht ist, muss natürlich auch auf dem Zettel stehen.	kleine Zettel	
 Ungeübtere TN können auch von einem geübteren TN unterstützt werden, einem sog. Tandempartner. Achten Sie darauf, dass der Tandempartner nur dann eingreift, wenn der TN nicht weiter weiss. Der Tandempartner sollte nicht die Aufgabe an sich reißen, sondern nur als Berater fungieren.			
PL	3. <i>fakultativ</i> : Die TN können die besten Geschäftsideen zusätzlich im Plenum vorstellen.		
PL	4. <i>fakultativ</i> : 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).	Klebepunkte	

Landes- kunde	Probleme mit der Technik (passt z. B. nach B2 und B3)			
<b>1a</b>	PL	1. Die TN betrachten zunächst nur die Bilder a–d und überlegen, welche Probleme die Personen haben. Hier darf ruhig auch gewitzelt werden: Wichtig ist ein Austausch und die Voraktivierung auf die Hörtexte. Klären Sie deshalb ggf. den nötigen Wortschatz wie z. B. «Kochherd/Backofen» etc.		
<b>b</b>	PL	1. Bevor die Texte gehört werden, notieren die TN eventuell den neuen Wortschatz neben den Bildern. Klären Sie dann den Hörauftrag. Die TN hören zu und ordnen die Bilder zu dem passenden Hörtext. <i>Lösung: 2b 3a 4d</i>	CD 2/20–23	
		2. Klären Sie die Lösung gleich im Plenum und fragen Sie bei jedem Bild, was im Hörtext gesagt wurde. Die TN hören den Text bei Bedarf nochmals.		
<b>c</b>	EA/PA	1. Die TN verbinden die Sätze a–d. Ungeübtere TN lösen die Übung zu zweit. Wer fertig ist, schreibt einen Fantasie-Dialog zu Bild a.		
	PL	2. Besprechung im Plenum. Die TN sagen die Sätze laut im Chor.		
<b>d</b>	PL	1. Klären Sie den Sprechauftrag. Fragen Sie die TN, ob sie sich an die Unterschiede zwischen Hauswart/Hausverwaltung und technischem Support / Kundendienst erinnern.		
	GA	2. Die TN setzen sich in Gruppen zusammen und erzählen aus ihrem Alltag, wann sie welche der vier Dienstleistungen anrufen.		
<b>2</b>	PL	1. Die Bücher bleiben geschlossen. Schreiben Sie das Wort «Garantie» an die Tafel und fragen Sie die TN, was sie darüber wissen / darunter verstehen. Leiten Sie dazu über, dass Kundinnen und Kunden häufig Fragen zu Garantieleistungen haben und dass sie diese vor Ort im Geschäft, per Telefon oder in der Rubrik «Fragen und Antworten» auf der Website eines Geschäftes stellen können.		
	PL	2. Die TN öffnen ihre Bücher und betrachten die Übung. Schreiben Sie «Fragezeichen» und «Ausrufezeichen» an die Tafel.		
	EA	3. Die TN ordnen jedem Fragetext eine Antwort zu.		
	PL	4. Besprechung im Plenum und Klärung eventueller Fragen. <i>Lösung: A «Für alle Produkte, die seit ....» B «Das Gesetz sagt: Zwei ....» C «Die Garantie beginnt neu.» D «Dann gilt das Gleiche: ...»</i>		

## WORTSCHATZ- UND AUSSPRACHETRaining

Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>Wörter mithilfe der Aussprache genau aussprechen lernen und gleichzeitig memorieren</b>			
PL	1. Die TN markieren gemeinsam in allen Wörtern der Lektion 12 den betonten Vokal als kurz oder lang (kurz: Punkt unter Vokal. Lang: Vokal unterstreichen). Die TN üben jedes Wort laut ein. Helfen Sie mit Ihren Händen, indem Sie bei kurzen Vokalen ein Zeichen der Kürze machen, zum Beispiel indem Sie auf Ihre Handinnenfläche tippen.	LWS L12, S. 193–196	

PL	2. Neben jedem Lektionswort markieren die TN das am stärksten betonte Wort im Beispielsatz ( <i>Die <u>T</u>asche von <u>L</u>ara ist <u>n</u>eu.</i> ). Die TN üben jeden Beispielsatz laut ein. Helfen Sie wiederum mit Ihren Händen, indem Sie wie ein Dirigent mit der linken Hand von rechts nach links mitgehen, als wenn Sie einem durchsichtigen Satz in der Luft folgen würden. Gehen Sie mit Ihrer Hand an der betonten Stelle kurz nach oben und wieder zurück.		
<b>Wörter über den Kontext mithilfe von Suchen und Ordnen lernen</b>			
PL	1. Schreiben Sie die Kategorien «Dienstleistungen», «höfliche Bitten», «Geräte» an die Tafel.		
GA	2. Die TN bilden nun wenn möglich drei Gruppen (für jede Kategorie eine). Teilen Sie jeder Gruppe eine Kategorie Wörter zu, zum Beispiel «Geräte». Die TN kennen diese Aktivität von Lektion 11, Wortschatz- und Aussprachetraining.		
GA	3. Die TN sehen sich den LWS von Lektion 12 an und markieren alle Wörter, die ihrer Meinung nach mit ihrer Kategorie zu tun haben. Danach schreiben sie ihre Wörter auf ein Poster. Diese werden im Kursraum gut sichtbar aufgehängt.	LWS L12, leeres Poster	
PL	4. Stellen Sie sicher, dass alle gefundenen Begriffe verstanden wurden und beantworten Sie gegebenenfalls Fragen.		
EA	5. Die TN schauen sich nun Poster für Poster an und schreiben die Wörter in ihr Heft – geordnet nach Kategorien. Dies kann einen Moment dauern; ungeübtere TN schreiben zuerst vor allem die Poster «Geräte» ab.  <i>Variante:</i> Bei wenig Zeit können die TN neben die Wörter im Lernwortschatz statt Abschreiben lediglich die Kategorien notieren.  <i>Hinweis:</i> Viele TN können sich neuen Wortschatz besser einprägen, wenn sie ihn selber geschrieben haben. Die Wörter werden jetzt nicht nur nach ihrer Bedeutung und ihrem Klang verinnerlicht, sondern auch nach ihrem Schriftbild/ihrer Orthographie/Farbe.		
PL	6. Zur Verständiskontrolle und als Memorierhilfe spielen die TN nun «Tafelfussball». Zeichnen Sie dazu ein Fussballfeld an die Tafel:    und setzen ein Magnet in die Mitte. Das ist der Fussball.		
GA	7. Bilden Sie zwei Gruppen, die sich einander gegenüber vor der Tafel aufstellen. Sie können Namen wie zum Beispiel «FC Barcelona» annehmen. Pro Durchgang ist die vorderste Person einer Gruppe dran. Wenn sie «gespielt» hat, geht sie ans Ende ihrer Gruppenreihe. Dann ist die vorderste Person der anderen Gruppe dran.		
	8. Lesen Sie jetzt eines der Wörter vor.		

	<p>9. Die Person, die an der Reihe ist, muss nun die richtige Kategorie nennen («Dienstleistungen», «höfliche Bitten», «Geräte»). Sagt sie sie richtig, rückt der Magnet eine Linie Richtung Gegentor vor. Sagt sie sie falsch, rückt der Magnet eine Linie rückwärts Richtung eigenes Tor.</p> <p><i>Variante I:</i> Das Spiel geht beispielsweise auch mit Artikeln: Nennen Sie die vorher gelernten Wörter der drei Kategorien ohne Artikel.</p> <p><i>Variante II:</i> Statt «Tafelfussball» können Sie ein «Speed-Dating» arrangieren (siehe Wortschatz- und Aussprachetraining von Lektion 6, Band A1.1).</p>		
--	---	--	--

### Wörter mithilfe der Aussprache aussprechen lernen und gleichzeitig memorieren

	<p>In Lektion 12 wird der &lt;ng&gt;-Laut geübt (siehe AB Übung 33). Dieser Laut ist ein so genannter Nasal, denn die Luft wird dabei durch die Nase geleitet. Aus den zwei geschriebenen Buchstaben wird ein einzelner Laut. Wichtig ist die Aussprache von &lt;ng&gt; am Wortende: Es soll kein &lt;g&gt; zu hören sein: <i>Wohnung</i>.</p> <p><i>Hinweis:</i> In <i>Angebot</i> werden beide Laute ausgesprochen, weil sie an der Silbengrenze stehen: An-ge-bot.</p>	AB L12, S. 151	
PL	1. Schreiben Sie «Wohnung» an die Tafel und streichen Sie <g> leicht durch. Zeigen Sie auf <n> und drücken Sie mit einem Finger ihr Kinn etwas nach hinten. Der Laut wird nun automatisch nasal klingen.		
PL	2. Die TN versuchen den Trick ebenfalls. Sobald sie ein wenig damit gespielt haben, üben Sie alle gemeinsam mit dem Wort <i>singen</i> ; dann mit <i>Wohnung</i> .		
PL	3. Wiederholen Sie AB Übung 33, indem die TN alle Beispielwörter im Chor sprechen.		
PA	4. Die TN suchen diese Wörter nun in der Lektionswortschatzliste. Die Idee ist, dass sie <ng> als Einheit visuell erkennen und mit dem nasalen Laut verbinden können. Dazu üben sie zu zweit sowohl die Einzelwörter, als auch die Beispielsätze.		



Denken Sie auch in Zukunft daran, auf <ng>-Wörter hinzuweisen, beispielsweise wenn es um die Nominalisierung geht (*verbinden – Verbindung, bestellen – Bestellung* etc.).

### Grammatik mithilfe von Echosätzen und ihrer Intonation einprägen

	<p>1. Schreiben Sie Informationen mit <i>vor</i> oder <i>nach</i> an die Tafel, zum Beispiel: <i>Ich komme vor der Mittagspause</i>. Schreiben Sie daneben eine «Echofrage»: «<i>Was? Sie kommen vor der Mittagspause? Könnten Sie nicht nach der Mittagspause kommen?</i>»</p> <p><i>Hinweis:</i> Im Gegensatz zum klassischen Satzakzent wird in der überraschten Echofrage ein Kontrast hervorgehoben. Deshalb wird hier «vor» oder «nach» speziell betont.</p>		
PL	2. Bitten Sie ein oder zwei TN, solche Echo-Sätze mit Ihnen zu sprechen. Stellen Sie sicher, dass alle verstehen, wie die Übung gemeint ist.		
PA	3. Die TN üben nun zu zweit solche Dialoge mit Echo-Antwort. Geübtere TN können auch neue Sätze erfinden.		
PL	4. Die TN machen diese Übung zum Abschluss noch einmal im Chor. <p><i>Hinweis:</i> Für das Memorieren solcher «Chunks» ist es notwendig, dass die TN diese Wendungen wieder und wieder laut sprechen. Scheuen Sie sich also nicht vor Wiederholungen.</p>		



Diese Echo-Übung eignet sich auch hervorragend für das Wiederholen von höflichen Bitten aus der Lektion 12: *Könnten Sie bitte heute noch diese Rechnung hier bezahlen? Echo: Diese Rechnung hier bezahlen? Ja, klar.*



Aussprache von nacheinander folgenden Konsonanten: Auslautverhärtung üben			
<b>Tipp</b>	<p>Auf Deutsch werden Konsonanten am Ende eines Wortes oder einer Silbe ohne Stimme gesprochen (ausser es handelt sich um ⟨m⟩, ⟨n⟩, ⟨l⟩, ⟨r⟩). Man nennt dies Auslautverhärtung. Die Auslautverhärtung ist für die Kontur der deutschen Sprache zentral. In vielen Teilnehmersprachen ist dies nicht der Fall: Entweder werden Konsonanten am Silbenende gar nicht ausgesprochen (<i>Ik komme au' Thailand</i>), oder mit Stimme (zum Beispiel: stimmhaftes &lt;s&gt; in <i>das Buch</i>). Werden diese TN im Unterricht nicht darauf hingewiesen, sprechen sie an der Silbengrenze undeutlich und werden häufig nicht gut verstanden.</p>		
PL	1. Schreiben Sie folgendes an die Tafel und bitten Sie die TN, die Reihen zu vervollständigen: <b>bis</b> Montag, bis Dienstag, bis Mittwoch, bis Donnerstag, bis Freitag, bis Samstag, bis Sonntag <b>ab</b> Montag, ab Dienstag, ab Mittwoch, ab ... <b>nach</b> Montag, nach Dienstag, nach ...		
PL	2. Zeigen Sie nun auf den letzten Konsonanten der Präpositionen, zum Beispiel auf das <b> in <b>ab</b> Dienstag. Die TN sollen das <b> so deutlich sprechen, dass es alle hören können – zuerst im Wort <i>ab</i> allein, danach in der Kombination mit dem Folgewort: <b>Ab</b> Dienstag.		
PL	3. Gehen Sie nun alle Präpositionen mit den ganzen Wochentagereihen im Chor durch. Achten Sie auf die Auslaute; keiner soll untergehen. Lassen Sie die TN zwischendurch auch einzeln reihum sprechen und kontrollieren Sie.		
<b>Tipp</b>	<p>Achten Sie in Zukunft genau darauf, dass Ihre TN wirklich alle Konsonanten aussprechen, und dass sie sie am Wort- und Silbenende verhärtet (aus der Steckdose). Dies gilt auch im Wortinnern: <i>abholen</i>, <i>Handcrème</i>, <i>Hausaufgabe</i> etc.</p>		

## FOKUS BERUF: ANGEBOTE VERSTEHEN

Die TN können Angebote verstehen und einen Bestellschein ausfüllen.

Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>1</b>	<b>Den Produktbestand in einem Büro erfassen</b>		
GA	1. Die Bücher sind geschlossen. 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.	Plakate, Stifte	
GA	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.		

	PA	3. Die TN öffnen die Bücher und sehen sich die Zeichnung 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: Ordner, DIN-A4-Papier, Kugelschreiber</i>		
<b>2</b>	<b>Leseverstehen: Angebote verstehen</b>			
	EA/PA	1. Die TN lesen die Angebote und die Aufgabe. Sie kreuzen an, was richtig ist. Weisen Sie die TN auch auf den Info-Kasten mit den Abkürzungen hin. <i>Lösung: richtig: c, e</i>		
<b>3</b>	<b>Einen Bestellschein ausfüllen</b>			
	PA	1. Die TN ergänzen den Bestellschein. Anschliessend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: Kopierpapier: Menge: 30 Pack.; Preis pro Pack.: 5.10 Fr. Kugelschreiber: Menge: 3 Pack.; Preis pro Pack.: 8.60 Fr.</i>		
	EA/HA	2. <i>fakultativ:</i> 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?		

**FOKUS ALLTAG: AUF DER BANK**

Die TN können Hinweisschildern in Banken die wichtigsten Informationen entnehmen und wichtige Formulare im Zahlungsverkehr ausfüllen.

	Form	Ablauf	Material	Zeit
<b>1</b>	<b>Sich auf einer Bank orientieren</b>			
<b>a</b>	PL/EA/PA	1. Erklären Sie, was «Kundenberatung» ist. Diese bekommt man nicht nur auf einer Bank, sondern z.B. auch beim Kleider- oder Autokauf. Die TN betrachten die Zeichnungen und ordnen die Begriffe den Schildern zu. Abschlusskontrolle im Plenum. <i>Lösung: B Kontoauszüge und Überweisungen, A Information und Kasse</i>		
<b>b</b>	EA/PA	2. Die TN ergänzen, wo Herr Jost was erledigen kann. Klären Sie dabei Wörter, die durch die Zeichnungen ggf. nicht deutlich geworden sein sollten. Abschlusskontrolle im Plenum. <i>Lösung: 1 C; 2 A, C; 3 A; 4 A, B</i>		
<b>2</b>	<b>Hörverstehen 1: Das Thema eines Gesprächs auf der Bank verstehen</b>			
	PL	1. Klären Sie mit den TN zunächst «einen Dauerauftrag einrichten». Fragen Sie die TN, wie sie üblicherweise Geld einzahlen oder abheben, und notieren Sie, wenn nötig, Redehilfen an der Tafel: «Ich hebe mein Geld am Bankschalter ab. Da kann ich auch eine Frage stellen.» etc. Fragen Sie die TN auch, ob sie schon einmal ein Konto eröffnet oder einen Dauerauftrag eingerichtet haben. Fragen Sie, wofür man üblicherweise einen Dauerauftrag hat, z.B. für die Miete, Versicherungen etc.		
	EA	2. Die TN hören das Gespräch und kreuzen an. Anschliessend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: c</i>	AB-CD 43	

<b>3</b>	<b>Hörverstehen 2: Details verstehen</b>			
	PL	1. Die TN sehen sich das Formular an. Klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz.		
	EA	2. Die TN hören das Gespräch so oft wie nötig, und ergänzen das Formular. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: Empfänger: Willi Kuhn; Konto-Nr./IBAN: CH63 0900 0000 2500 9779 8; Bankleitzahl/BIC: COBBCHFFXXX; Betrag: 2500 Fr.; Zahlungszweck: Miete</i>	AB-CD 44	
	PL	3. <i>fakultativ</i> : Kopieren Sie das Formular für alle TN. Die TN tragen darin Namen, Bankverbindung ihres Vermieters und Höhe der Miete ein.  <i>Hinweis</i> : Wenn die TN so sensible Daten nicht preisgeben möchten, machen Sie deutlich, dass sie sich ein fiktives Mietverhältnis ausdenken können. Alternativ können Sie auch ein paar Beispiele an der Tafel notieren und die TN füllen das Formular dann mit diesen Angaben aus.		
	<b>Projekt</b>	<i>fakultativ</i> : Bereiten Sie mit den TN einen Besuch auf einer Bank vor: Die TN notieren Fragen oder Stichwörter zu allem, was sie auf der Bank finden möchten, z. B.: «Wo stehen die Geldautomaten? Gibt es einen Kontoauszugsdrucker?» etc. Gehen Sie mit den TN auf eine Bank in der näheren Umgebung. Die TN versuchen, sich zu zweit oder in Kleingruppen auf der Bank zu orientieren und herauszufinden, wo sie Geld abheben können, Kontoauszüge drucken können etc. Geben Sie im Kurs Gelegenheit zu einem kurzen Nachgespräch: «Haben die TN alles gefunden? Wie leicht oder schwer ist ihnen die Orientierung auf der Bank gefallen?».		