

Name: _____

Wörter

1 Was passt zusammen? Verbinden Sie.

- | | |
|----------------------|---------------|
| 1 eine Leistung | a erfüllen |
| 2 Bescheid | b nehmen |
| 3 einen Wunsch | c meistern |
| 4 ernst | d einspringen |
| 5 eine Aufgabe | e bieten |
| 6 für einen Kollegen | f wissen |

__ / 6

2 Sagen Sie es anders. Bilden Sie Adjektive auf -bar.

- 1 Dieses Wasser kann man trinken. Es ist _____.
- 2 Ich kann seine Schrift gut lesen. Sie ist gut _____.
- 3 Sie können mich den ganzen Tag erreichen. Ich bin _____.
- 4 Manche Fehler kann man vermeiden. Sie sind _____.
- 5 Das Wort *ablehnen* kann man trennen. Es ist _____.

__ / 5

3 Welche Wörter haben eine ähnliche Bedeutung? Verbinden Sie.

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| 1 schiefgehen | a passend |
| 2 berechtigt sein | b unfähig |
| 3 Beschwerde | c nicht funktionieren |
| 4 inkompetent | d immer |
| 5 angemessen | e das Recht haben |
| 6 jederzeit | f Reklamation |

__ / 6

4 Welche Textbausteine gehören zu welchem Abschnitt? Sortieren Sie.

Trotz Ihrer Zusicherung hat sich Ihr Kundendienst nicht bei mir gemeldet.
 Leider ist die Lieferung bis heute nicht eingetroffen. Sie haben mir per Mail bestätigt, ...
 Am 12. Juni habe ich bei Ihnen ... bestellt. Letzte Woche habe ich telefonisch ... reklamiert.
 Wenn die Ware nicht bis 4. Juli eingetroffen ist, betrachte ich die Bestellung als gegenstandslos.
 Ich bitte Sie, mir innerhalb von 3 Tagen einen verbindlichen Termin zu nennen. Andernfalls werde ich ...

| | |
|-------------------------|--|
| Anfangssituation | |
| Problem | |
| Folgen / Drohung | |

__ / 7

Grammatik

5 Welche Präposition passt? Wählen Sie aus.

- 1 Bei Problemen wenden Sie sich bitte zu an mit den Kundenservice.
- 2 Wenn ich krank bin, springt mein Kollege auf an für mich ein.
- 3 Können Sie mich bitte zu mit an der Reservierungsabteilung verbinden?
- 4 Ich weiß nicht, wie ich mit bei auf seinen Wunsch reagieren soll.

__ / 4

6 Wie heißt das Gegenteil? Verbinden Sie.

- | | |
|-------------------------|-------------------------------|
| 1 immer | a nichts |
| 2 etwas | b keine Zeit haben |
| 3 jemand | c unvermeidbar |
| 4 eine Aufgabe schaffen | d nie |
| 5 Zeit haben | e niemand |
| 6 vermeidbar | f eine Aufgabe nicht schaffen |

__ / 6

7 nicht, nichts oder kein? Wählen Sie aus.

- 1 Ich kann morgen kein nicht nichts für meinen Kollegen einspringen, weil ich einen Termin habe.
- 2 Das ist kein nicht nichts Problem.
- 3 Sie weiß kein nicht nichts von der Stornierung.
- 4 Der Kunde war überhaupt kein nicht nichts kompromissbereit.
- 5 Er hatte kein nicht nichts Verständnis für meine Situation.

__ / 5

8 Welche Negation passt? Ergänzen Sie. Nicht alle passen.

keine nicht nichts nie niemand nirgendwo noch nicht

- 1 Weißt du, wo meine Aktentasche ist? – Nein, das weiß ich leider _____.
- 2 Kann jemand für Frau Müller einspringen? – Nein, _____ hat Zeit.
- 3 Hast du schon die Reservierung storniert? – Nein, das habe ich _____ gemacht.
- 4 Haben Sie heute Nachmittag Zeit? – Nein, ich habe _____ Zeit.
- 5 Ist alles in Ordnung? – Nein, hier ist _____ in Ordnung.

__ / 5

9 Ergänzen Sie die Sätze im Futur (werden).

- 1 zurückrufen Bescheid geben
Meine Kollegin _____ Sie _____ und Ihnen _____.
- 2 meistern
Ich _____ die Aufgabe _____.
- 3 sich schlau machen übernehmen
Wir _____ und die Aufgabe _____.
- 4 reagieren
Ich bin nicht sicher, wie die Mitarbeiter auf diese Nachricht _____.

__ / 4

10 Formulieren Sie die Sätze mit Futur I (je 2 Punkte).

- 1 Ich vermute, Mona ist schon nach Hause gegangen.

- 2 Ich versichere dir, ich bringe das Buch morgen mit.

3 Das tut dir bestimmt irgendwann leid.

4 Bitte informieren Sie sofort den Kunden.

__ / 8

Redemittel

11 Welche Reaktion passt? Ergänzen Sie.

Ausgerechnet in diesem Zeitraum das geht leider nicht. Das macht nichts.
Da verbinde ich Sie am besten gleich Einen kleinen Moment bitte, Na gut,

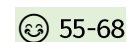
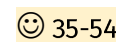
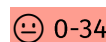
- Ich würde gern ein Zimmer reservieren. Hätten Sie vom 6. – 8. Januar noch ein Doppelzimmer frei?
 - _____ 1 ich schaue mal nach.
- Wahrscheinlich kommen wir erst sehr spät an, gibt es dann noch etwas Warmes zu essen?
 - _____ 2 mit der Restaurantleitung.
Die Kolleginnen und Kollegen dort wissen besser Bescheid.
- Wir würden auch gerne unseren Hund mitbringen, ist das bei Ihnen erlaubt?
 - Nein, _____ 3.
- Außerdem würden wir gern eine Wellnessbehandlung buchen.
 - Das tut mir leid. _____ 4
ist der Wellnessbereich komplett ausgebucht.

__ / 4

12 Bringen Sie den Brief in die richtige Reihenfolge.

Sehr geehrte Damen und Herren, Deshalb möchte ich den Sessel umtauschen. Mit freundlichen Grüßen
Leider ist er kaputt. um einen Termin für die neue Lieferung zu vereinbaren. Bitte rufen Sie mich zurück,
Er ist auch schnell geliefert worden. letzte Woche habe ich bei Ihnen einen schwarzen Sessel bestellt.

__ / 8
__ / 68



Feedback und Tipps
