

Name: _____

1 Welche Wörter passen zusammen? Ergänzen Sie. (je 1 Punkt) Wortschatz

kostenlos mehrere schlau schlimm

1 teuer <-> kostenlos

2 gut <-> _____

3 wenige <-> _____

4 dumm <-> _____

__ / 3

2 Was passt nicht? Kreuzen Sie an. (je 1 Punkt) Wortschatz

1 der Kindersitz

der Gurt das Polster die Stange die Webseite

2 die Technik

der Kopfhörer das Ladekabel der Laptop der Schluss

3 der Kundenkontakt

die Antwortmail die Beschwerde das Gummi die Rückmeldung

4 Personen

die Ansprechpartnerin der Kunde die Montage der Verantwortliche

__ / 4

3 Ergänzen Sie. (je 0,5 Punkte) Grammatik

dich euch mich sich sich uns

1 Viele Kunden beschwerten _____ über unseren Service.

2 Habt ihr _____ schon für den Produktfehler entschuldigt?

3 Ich bewerbe _____ für eine Stelle in der Fachabteilung *Montage*.

4 Wir bedanken _____ für Ihre Nachricht.

5 kümmerst du _____ um die Kundenanfrage?

6 Die Ansprechpartnerin informiert _____ beim Produktverantwortlichen.

__ / 3

4 Was passt? Kreuzen Sie an. (je 0,5 Punkte) Grammatik

1 Ich arbeite gern mit meinem Kollege Kollegen. Ich mag diesen Kollege Kollegen sehr gern.

2 Wer kann heute den Kunde Kunden beraten? Der Kunde Kunden kommt um 10 Uhr.

__ / 2

5 Ergänzen Sie. (je 0,5 Punkte) Grammatik

daran darauf darüber Woran Worauf Worüber

1 + Worauf freust du dich?

- Auf die Mittagspause.

+ Ja, darauf freue ich mich auch!

2 + _____ denkst du?

- An die vielen Beschwerden.

+ Ach, _____ denke ich gar nicht.

3 + _____ ärgerst du dich? Über das Telefonat?

- Ja, _____ ärgere ich mich wirklich sehr!

__ / 2

6 Was passt zusammen? Verbinden Sie. (je 0,5 Punkte) Redemittel

- | | |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1 Vielen Dank | A für das freundliche Telefonat. |
| 2 Ich habe mit dem Produktverantwortlichen | B für die Probleme bei Ihnen entschuldigen. |
| 3 Die Lieferung ist für Sie | C gesprochen und gebe Ihnen Rückmeldung. |
| 4 Wir hoffen, dass | D können Sie sich gern melden. |
| 5 Wir möchten uns | E selbstverständlich kostenlos. |
| 6 Bei weiteren Fragen | F wir Ihnen weiterhelfen konnten. |

__ / 3

**7 Welches Redemittel (1-9) passt zu welcher Kategorie (A-D)?
Ordnen Sie den Buchstaben zu. (je 0,5 Punkte) Redemittel**

- A auf eine Nachricht reagieren B nachfragen und Hilfe anbieten
C Lösungen für Probleme besprechen D auf eine andere Person verweisen

- 1 Da muss ich beim Produktverantwortlichen nachfragen. → D
2 Ich empfehle Ihnen: Kaufen Sie ... → __
3 Dafür ist Herr Vuksani zuständig. → __
4 Das ist bei diesem Produkt normal. Das ist richtig so. → __
5 Ich rufe an wegen Ihrer Beschwerde. → __
6 Ich werde bei Frau Thang nachfragen. → __
7 Sie haben bei uns angerufen. Deshalb melde ich mich bei Ihnen. → __
8 Wie kann ich Ihnen helfen? → __
9 Worum geht es genau? → __

__ / 4
__ / 21

☹️ 0-10 😊 11-16 😊 17-21

Feedback und Tipps
