

Lektion 8: Aka Beridze ist für die Kundinnen und Kunden da

Einstieg

Fokus: Lesen, Hören, Sprechen

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
1		<p><u>Vor dem Öffnen des Buchs:</u> Zeigen Sie das Foto (nach Möglichkeit in der IV des KB). Verdecken Sie die Überschrift der Lektion und den Text (mit dem Werkzeug <i>Abdecken</i>). Lassen Sie die TN das Foto beschreiben und Vermutungen anstellen, welchen Beruf die Frau hat.</p> <p><u>Nach dem Öffnen des Buchs:</u> Zeigen Sie nun die Überschrift der Lektion und den Text und lassen Sie die TN den Text überfliegen. Fragen Sie dann: „Und? Welchen Beruf hat die Frau?“ Antwort: Die Frau arbeitet im Kundenservice. Klären Sie ggf. das Wort <i>Kundenservice</i>.</p> <p>Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Sätze 1 bis 3 vorlesen und klären Sie unbekannte Wörter. Die TN lesen den Text noch einmal und kreuzen an. Ergebnissicherung im PL.</p>
2a	◀ 107	<p>Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Sätze in den Kästen vorlesen. Spielen Sie dann die Audiodatei vor.</p> <p>Die TN hören und konzentrieren sich dabei darauf, die Sätze herauszuhören. Spielen Sie die Audiodatei bei Bedarf erneut vor. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse mit einer Lernpartnerin / einem Lernpartner. Ergebnissicherung im PL.</p>
2b		<p>Zeigen Sie die Redemittelkästen in a noch einmal und sagen Sie: „Hier fehlen die Überschriften.“ Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die beiden Überschriften vorlesen und klären Sie unbekannte Wörter. Die TN ergänzen die Überschriften. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse mit einer Lernpartnerin / einem Lernpartner. Ergebnissicherung im PL.</p>
3a		<p>Zeigen Sie die Zeichnung (nach Möglichkeit vergrößert in der interaktiven Version des KB) und lassen Sie die Wörter vorlesen, die ergänzt werden sollen. Die TN ergänzen. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL.</p> <p>Tipp: Machen Sie deutlich, dass der Kindersitz hier nur ein Beispiel für ein Produkt ist, zu dem es Kundenrückmeldungen und Nachfragen geben kann.</p>
3b	◀ 107 IAW / Tafel	<p>Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Sätze 1 bis 4 vorlesen. Spielen Sie dann die Audiodatei erneut vor.</p> <p>Die TN hören und korrigieren. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse zu zweit. Ergebnissicherung im PL.</p> <p>Ergänzung: Sammeln Sie am Whiteboard Adjektive und suchen Sie gemeinsam das Gegenteil davon, wenn es eins gibt (zum Beispiel <i>klein – groß, kurz – lang, weich – hart, alt – jung</i> usw.).</p>
4	IAW / Tafel	<p>Lassen Sie die Arbeitsanweisung und das Beispiel vorlesen. Die TN überlegen ein eigenes Beispiel und sprechen im PL. Schreiben Sie gelungene Formulierungen am Whiteboard mit.</p> <p>Tipp: Beginnen Sie das Gespräch damit, dass Sie von einer eigenen Beschwerde berichten.</p> <p>Ergänzung: Schreiben Sie häufige Fehler mit und besprechen Sie diese im Anschluss an das Kursgespräch.</p>

A Anfragen entgegennehmen und Lösungswege aufzeigen

Grammatik: Fragewörter und Pronominaladverbien (*worauf / darauf, ...*)

Fokus: Hören

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
A1a	◀ 108	<p>Sagen Sie: „Das Telefongespräch von Aka und Bastian geht noch weiter.“ Lassen Sie die Arbeitsanweisung vorlesen und geben Sie den TN Zeit, die Sätze 1 bis 4 mit den Optionen zu lesen. Klären Sie unbekannte Wörter und spielen Sie dann die Audiodatei vor.</p> <p>Die TN hören und kreuzen an. Spielen Sie die Audiodatei bei Bedarf erneut vor. Dann vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL.</p>
A1b	◀ 109	<p>Lassen Sie die Arbeitsanweisung vorlesen. Lenken Sie die Aufmerksamkeit der TN dann auf die Redemittelkästen und gehen Sie gemeinsam die Redemittel durch. Sagen Sie dann: „Der Dialog ist wie im Telefongespräch. Welche Sätze passen in den Dialog? Ergänzen Sie 2 bis 6.“</p> <p>Die TN lesen und ergänzen. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung durch erneutes Hören der Audiodatei. Klären Sie ggf. unbekannte Wörter.</p>
A2	IAW / Tafel	<p>Zeigen Sie den Grammatikkasten (ggf. auch in der IV des KB). Sagen Sie: „Hier sind Sätze aus dem Dialog von oben. Es fehlen aber Wörter. Schreiben Sie.“</p> <p>Die TN suchen die fehlenden Wörter und ergänzen. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL.</p> <p>Schreiben Sie zur besseren Verdeutlichung <i>achten auf – worauf – darauf</i> ans Whiteboard. Erklären Sie, dass es Verben gibt, die feste Präpositionen haben (zum Beispiel <i>achten auf</i> oder <i>passen zu</i>). In der Frage heißt es dann in diesen Fällen <i>worauf?</i> oder <i>wozu?</i> und in der Antwort <i>darauf</i> oder <i>dazu</i>.</p>
A3a		<p>Diese Aufgabe verweist auf eine Aktionsseite (→ MHD): Gehen Sie mit den TN auf die Seiten 77–78. Zeigen Sie den Dialog und das Foto und lassen Sie die Arbeitsanweisung vorlesen. Zeigen Sie dann die Redemittel und die Angaben in Klammern genauer, damit die TN wissen, wo ihre Hilfen stehen.</p> <p>Tipp: Je mehr Sie das Gefühl haben, dass die TN sich durch viel Text überfordert fühlen, desto kleinschrittiger sollten Sie die Aufgabe anleiten.</p> <p>Klären Sie unbekannte Wörter. Die TN lesen dann das Gespräch und ergänzen die Antworten. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL.</p> <p>Teilen Sie Lernpaare ein (→ MDH), wenn Sie die Paarbildung lenken möchten. Die TN lesen das Gespräch mehrmals laut zu zweit und tauschen dabei die Rollen.</p>
A3b		<p>Sagen Sie: „Sie schreiben nun ein Gespräch wie in A3a.“ Zeigen Sie (in der IV des KB) die Hilfen, die die TN haben: den Notizzettel und das Dialograster. Sagen Sie: „Nutzen Sie die Hilfen und orientieren Sie sich am Gespräch oben.“</p> <p>Die TN schreiben den Dialog. Gehen Sie herum und verschaffen Sie sich einen Überblick, wie gut es klappt. Helfen Sie bei Formulierungsproblemen.</p> <p>Binnendifferenzierung: Machen Sie TN, die mit ihrem Dialog schnell fertig sind, auf den <i>Schon-fertig?</i>-Kasten aufmerksam. Hier sollen sich die TN ein eigenes Produkt und drei Probleme dazu ausdenken und noch einen Dialog schreiben. Helfen Sie ggf. mit Ideen für Produkte und Probleme.</p> <p>Nachdem die TN ihre Dialoge verfasst haben, lesen sie sie zunächst mehrmals und spielen sie dann zu zweit.</p> <p>Freiwillige Lernpaare spielen ihre Dialoge im PL vor.</p>

B auf eine Beschwerde reagieren

Grammatik: reflexive Verben, *n*-Deklination

Fokus: Lesen, Schreiben

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
B1		<p>Zeigen Sie die E-Mail (nach Möglichkeit in der IV des KB) und lassen Sie die Arbeitsanweisung vorlesen. Machen Sie die TN auf die zu ergänzenden Wörter aufmerksam und wiederholen Sie kurz mit den TN die Bedeutung der Wörter. Die TN ergänzen. Gehen Sie herum und beantworten Sie Verständnisfragen. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL.</p>
B2		<p>Lenken Sie die Aufmerksamkeit der TN auf den Grammatikkasten und lassen Sie ihn vorlesen. Sagen Sie: „Diese Verben heißen reflexive Verben.“ Zeigen Sie die blau markierten Reflexivpronomen und erklären Sie, dass reflexive Verben immer ein Reflexivpronomen haben, das sich an die Person anpasst (<i>ich – mich, du – dich</i> usw.). Lassen Sie dann die Arbeitsanweisung vorlesen. Wenn es Ihnen geboten erscheint, dann bearbeiten Sie die erste Lücke gemeinsam im PL. Die TN ergänzen die Sätze. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL.</p>
B3a		<p>Zeigen Sie die E-Mail (nach Möglichkeit in der interaktiven Version des KB) und sagen Sie: „Das ist die Antwort von Theo auf Akas E-Mail.“ Lenken Sie die Aufmerksamkeit der TN auf die Antwortoptionen 1 bis 6. Klären Sie unbekannte Wörter. Die TN lesen und kreuzen an. Gehen Sie herum und helfen Sie bei Verständnisschwierigkeiten. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL.</p>
B3b		<p>Lenken Sie die Aufmerksamkeit der TN auf den Grammatikkasten und lassen Sie ihn vorlesen. Machen Sie die TN auf die blau markierten Buchstaben aufmerksam und sagen Sie: „Wörter wie <i>Kunde, Junge, Kollege, Experte</i> bekommen im Akkusativ und Dativ ein <i>-n</i>.“ Lassen sie die Arbeitsanweisung vorlesen und bearbeiten Sie, wenn nötig, Lücke (1) gemeinsam im PL. Die TN ergänzen <i>Kunde</i> in der richtigen Form. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL: Erklären Sie, dass es sich bei (1) um Akkusativ und bei (2) um Dativ handelt. Ergänzung: Um die <i>n</i>-Deklination noch weiter zu üben, können die TN den Dialog variieren, indem Sie noch <i>Kollege</i> und <i>Experte</i> einsetzen.</p>
B4		<p>Sagen sie: „Jetzt schreiben wir Akas Rückmeldung an Bastian Senke. Wir schreiben Schritt für Schritt.“ 1. Schritt: Sagen Sie: „Zuerst brauchen wir die Anrede.“ Zeigen Sie den TN die Optionen. Die TN sortieren und notieren. Ergebnissicherung im PL. Verweisen Sie die TN auf den Tipp und stellen Sie sicher, dass alle TN das Komma ans Ende der Anrede setzen. 2. Schritt: Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die beiden Beispiele für die Einleitung vorlesen und klären Sie unbekannte Wörter. Sagen Sie: „Suchen Sie eine Einleitung aus und kreuzen Sie sie an.“ Die TN wählen aus und kreuzen an. 3. Schritt: Lesen Sie die Arbeitsanweisung vor. Die TN lesen die Satzteile und verbinden. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL. 4. Schritt: Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Sätze 1 bis 6 vorlesen und klären Sie unbekannte Wörter. Die TN wählen aus und kreuzen an.</p>

		<p>Hinweis: Die TN sollten hier nicht mehr als drei Sätze auswählen, damit die E-Mail realistisch wird. Erklären Sie den TN, dass sie zwischen Satz 1 und 2 auswählen müssen, weil beide in etwa das Gleiche bedeuten und man nicht beide Sätze schreiben sollte.</p> <p>5. Schritt: Zeigen Sie den TN die Wortteile und sagen Sie: „Bilden Sie daraus einen Gruß und notieren Sie.“</p>
B5		<p>Sagen Sie: „Sie haben nun alle Teile für die E-Mail an den Kunden. Schreiben Sie die E-Mail.“ Erklären Sie den TN, dass sie nun die erarbeiteten Textteile aus Schritt 1 bis 5 von B4 zusammenfügen und aufschreiben müssen.</p> <p>Die TN schreiben die E-Mail. Gehen Sie herum und verschaffen Sie sich einen Überblick, wie gut es klappt.</p> <p>Tipp: Bieten Sie nach dem Verfassen der Texte an, diese mitzunehmen, und korrigieren Sie sie zum nächsten Kurstag. Vorher können TN die Texte noch tauschen und Korrekturbedarf anmerken. Dieses kritische Lesen eines Textes schult das Fokussieren auf die Korrektheit auf unterschiedlichen Ebenen und ist daher sehr gut für den Lernprozess.</p> <p>Variante: Testen Sie mit den TN den Einsatz eines generativen KI-Tools. Sie können beispielsweise bei der Prüfung der Rechtschreibung oder der sprachlichen Richtigkeit die Unterstützung einer KI verwenden. Erarbeiten Sie mit den TN einen Prompt, den Sie schriftlich festhalten, z. B. „Ist der Text sprachlich korrekt? Gib ein Feedback dazu.“ oder „Gibt es in dem Text Rechtschreibfehler? Gib mir ein Feedback dazu.“ Besprechen Sie mit den TN, welche Tools sie ausprobieren wollen. Geben Sie dazu eine Auswahl von zwei, drei Tools.</p>

Extra – Höflich auf Beschwerden reagieren

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
1		<p>Zeigen Sie die Folie (nach Möglichkeit in der IV des KB) und lassen Sie die Überschrift vorlesen. Fragen Sie: „Was ist das für ein Text?“ Antwort: „Das sind Informationen von einer kurzen Weiterbildung. Es geht um Kundenkontakte und wie man sie besser machen kann.“ Lassen Sie dann die Arbeitsanweisung und die Optionen vorlesen und zeigen Sie die Abschnitte 1 bis 3. Sagen Sie: „Ergänzen Sie die Überschriften für die Tipps.“</p> <p>Die TN lesen und ergänzen. Gehen Sie herum und geben Sie Hilfestellung, wenn erforderlich. Anschließend vergleichen die TN ihre Ergebnisse. Ergebnissicherung im PL.</p> <p>Ergänzung: Lassen Sie die TN kurz im Plenum zusammenfassen: Was sind die drei Tipps? Warum soll man das machen? Das ist eine gute Vorbereitung für die Mediationsaufgabe 2.</p>
2		<p>Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Nachricht vorlesen. Die TN bereiten die Sprachnachricht vor, indem sie die Tipps in Sätzen formulieren und ggf. aufschreiben. Gehen Sie herum und bieten Sie Hilfe an. Anschließend sprechen die TN ihre Sprachnachrichten ein und senden Sie an eine Lernpartnerin / einen Lernpartner.</p> <p>Ergänzung: Bauen Sie eine Feedbackrunde ein: Die Lernpartnerin / Der Lernpartner hört die Sprachnachricht, prüft, ob alle Tipps genannt wurden, und gibt Feedback.</p> <p>Freiwillige TN spielen ihre Sprachnachrichten im PL vor.</p>

Aussprache – Die Endungen -e, -el, -em, -en

Seite/ Aufg.	Material	Ablauf
1a	◀ 110	<p>Zeigen Sie die Wörter / Ausdrücke 1 bis 8 (nach Möglichkeit in der IV des KB) und machen Sie die TN auf die blau markierten Buchstaben aufmerksam. Sagen Sie: „Es geht um diese Endungen.“ Lassen Sie die Arbeitsanweisung vorlesen und spielen Sie dann die Audiodatei vor. Die TN hören und lesen leise mit.</p>
1b	◀ 110	<p>Sagen Sie: „Sprechen Sie nun mit.“ Spielen Sie anschließend die Audiodatei erneut vor. Die TN hören und sprechen mit.</p>
2		<p>Fragen Sie: „Wie hört man in den Wörtern das e?“ Antwort: schwach oder gar nicht. Lesen Sie mit den TN den Tipp. Lassen Sie die Arbeitsanweisung und die Beispiele vorlesen. Die TN schreiben Sätze auf Zettel. Die Sätze werden vorgelesen, dabei sollen die TN auf die Aussprache von -e, -el, -em, -en achten. Die TN können die entsprechenden Stellen markieren, damit sie beim Vorlesen auf die Aussprache dieser Stellen besser achten.</p> <p>Binnendifferenzierung: Lerngewohnte TN schreiben mehr als einen Satz und versuchen, mehrere der Wörter aus 1a in einem Satz unterzubringen. Lernungewohnte Paare formulieren einen Satz je TN und konzentrieren sich dann auf das Lesen des Satzes.</p> <p>Hinweis: Nach <i>p</i> und <i>b</i> wird die Endung -en oft zu -m: Das Wort <i>Lampen</i> klingt deshalb eher wie <i>Lampm</i>. Nach <i>k</i> und <i>g</i> wird -en zu -ng. Das Wort <i>legen</i> klingt deshalb wie <i>legng</i>. Dieses Phänomen nennt man Koartikulation. Wenn Sie es in Ihrem Kurs thematisieren möchten, dann suchen Sie passende Wörter, die die TN kennen, und üben Sie es ganz praktisch an diesen Wörtern, ohne viel zu erklären. Das ist für die TN häufig zugänglicher.</p>