

Name: \_\_\_\_\_

**1 Bilden Sie Nomen (mit Artikel) oder Verben. (Je 0,5 Punkte) Wörter**

- |                   |                     |                    |                   |
|-------------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| 1 aufnehmen       | <u>die Aufnahme</u> | 5 <u>reagieren</u> | die Reaktion      |
| 2 reklamieren     | _____               | 6 _____            | die Bestellung    |
| 3 sich beschweren | _____               | 7 _____            | die Erstattung    |
| 4 umtauschen      | _____               | 8 _____            | die Unterstützung |

\_\_ / 3

**2 Welches Wort passt? Kreuzen Sie an. (Je 1 Punkt) Wörter**

- 1 ein Gespräch  feststellen  führen  wegwerfen  
2 Kontakt  anprobieren  aufnehmen  ausgeben  
3 Der Laden  blinkt  läuft  reagiert gut.  
4 auf die Idee  anschalten  kommen  schützen

\_\_ / 4

**3 Ergänzen Sie. (Je 0,5 Punkte) Grammatik**

das den denen der die

- 1 Das ist das Handy, das kaputt ist.  
2 + Wie heißt der Laden, \_\_\_\_\_ du gestern gesehen hast? – Svetlanas Handyklinik.  
3 + Wer waren die Kunden, \_\_\_\_\_ du die Anzüge verkauft hast? – Zwei Männer, \_\_\_\_\_ zu einer Hochzeit eingeladen sind.  
4 Die Verkäuferin, \_\_\_\_\_ schon zwei Geschäfte gehören, hat jetzt noch einen Laden eröffnet.

\_\_ / 2

**4 Verbinden Sie mit Relativsätzen. (Je 1 Punkt) Grammatik**

1 Ich habe einen Freund. Er kann mein Handy reparieren.

Ich habe einen Freund, der mein Handy reparieren kann.

2 Mohamedou hat eine Kundin. Sie ist unzufrieden.

\_\_\_\_\_

3 Der Chef hat einen Mitarbeiter. Er ist sehr flexibel.

\_\_\_\_\_

4 Greta hat einen Kollegen. Sie hilft ihm bei Problemen.

\_\_\_\_\_

5 Ich kenne einen Handwerker. Ich kann ihn sehr empfehlen.

\_\_\_\_\_

6 Ali hat eine Freundin. Ihr gehört ein Reparaturcafé.

\_\_\_\_\_

\_\_ / 5

**5 Wer sagt was? Ordnen Sie zu (M = Mitarbeiter, K = Kunde). (Je 0,5 Punkte) Redemittel**

- 1 M Das ist sehr schön.
- 2 \_\_\_ Bei meinem Drucker ist etwas nicht in Ordnung.
- 3 \_\_\_ Die Ware hat folgende Mängel: ...
- 4 \_\_\_ Ich erwarte einen schnellen Umtausch der Ware.
- 5 \_\_\_ Möchten Sie das Hemd anprobieren?
- 6 \_\_\_ Ich möchte Beschwerde einlegen.
- 7 \_\_\_ Kann ich Ihnen helfen?
- 8 \_\_\_ Ich kann Ihren Ärger gut verstehen.
- 9 \_\_\_ Wie wäre es mit diesem Hemd? Es hat eine sehr gute Qualität!

\_\_\_ / 4

**6 Wie kann man das auch sagen? Verbinden Sie. (Je 0,5 Punkte) Redemittel**

- |   |   |
|---|---|
| 1 In der Regel erhalten wir die Ware schnell. | A Ich möchte mich über ... beschweren.                |
| 2 Das ist sehr schön.                         | B Ich kann gut verstehen, dass Sie wütend sind.       |
| 3 Die Ware hat folgende Mängel: ...           | C Melden Sie sich, wenn Sie Hilfe brauchen.           |
| 4 Kann ich Ihnen helfen?                      | D Leider kam die Ware defekt an.                      |
| 5 Ich möchte Beschwerde einlegen.             | E Der Vorfall ist sehr bedauerlich.                   |
| 6 Ich kann Ihren Ärger gut verstehen.         | F Normalerweise erhalten wir die Ware in kurzer Zeit. |

\_\_\_ / 3  
\_\_\_ / 21

☹️ 0-10

😊 11-16

😄 17-21

**Feedback und Tipps**

---

---