





KUNDENSERVICE

Folge 12: So ein Service!

Einstieg in das Thema „Kundenservice und Reklamation“

	Form	Ablauf	Material	Zeit
1	Vor dem Hören: Vermutungen äußern			
	PL	1. Zeigen Sie die Fotos der Foto-Hörgeschichte. Klären Sie anhand der Fotos die neuen Wörter „Tasche“, „Plastiksackerl“, „Rechnung“, „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 machen die Bücher auf 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.	KV L11/FHG	
	EA	3. Die TN machen die Bücher auf 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>		
2	Beim ersten Hören: Den Inhalt global verstehen			
	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> <i>fakultativ:</i> Die TN hören die Foto-Hörgeschichte und vergleichen während des Hörens ihre Zuordnung der Sätze der Kopiervorlage und auch ihre Minigespräche. Abschlusskontrolle im Plenum.	CD 2/1–8, KV L11/FHG	
3	Nach dem ersten Hören: Die Geschichte zusammenfassen			
	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, Geschäft, reparieren, soll, Dienstag, Plastiksackerl</i>	CD 2/1–8	


Abkürzungen in den Unterrichtsplänen: EA: Einzelarbeit GA: Gruppenarbeit HÜ: Hausübung KV: Kopiervorlage PA: Partnerarbeit PL: Plenum WPA: wechselnde Partnerarbeit IWB: interaktives Whiteboard

4 Sprechen: Laras Verhalten beurteilen			
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?“		
	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.		
	Normalerweise gibt es innerhalb der EU eine Gewährleistungsfrist von zwei Jahren. Nach sechs Monaten muss aber der Käufer nachweisen, dass der Fehler schon zum Zeitpunkt des Kaufs vorgelegen hat, was oft schwierig ist. Dieser Regelung unterliegen auch Sonderangebote. Ware, die heruntergesetzt ist, weil sie Fehler hat, kann man aufgrund dieser Fehler natürlich nicht reklamieren. Der Verkäufer kann die fehlerhafte Ware umtauschen, muss er aber nicht. Er darf nachbessern.		




A GLEICH NACH DEM KURS GEHE ICH HIN.

Zeitangaben mit *vor, nach, bei*

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

	Form	Ablauf	Material	Zeit
A1	Präsentation der Zeitangaben mit den temporalen Präpositionen <i>vor, nach</i> und <i>bei</i>			
	PL	1. Die TN schauen 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 in den 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 schauen 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	<p>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.</p> <p><i>Musterlösung: 09.00 Frühstück, 10.00 Training, Vor dem Training esse ich das Frühstück. Nach dem Training dusche ich.</i></p> <p><i>Hinweis:</i> Die TN kennen die Präpositionen „vor“ und „nach“ im Zusammenhang mit der Uhrzeit (vgl. <i>Schritte Plus Neu 1 Österreich / 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.</p> <p><i>Lösung: A vor, B nach, C bei</i></p>		
TIPP	<p>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 der Hausübung Schokolade isst. Fragen Sie die TN: „Was machen Sie bei der Hausübung?“. Sie können daraus auch ein Ballspiel machen.</p>		
EA/HÜ Wiederholung	Arbeitsbuch 1: Die Übung wiederholt die Präpositionen „vor“ und „nach“ in Verbindung mit der Uhrzeit.		
EA/HÜ	Arbeitsbuch 2		
EA/PA Grammatik entdecken ↔	Arbeitsbuch 3: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übung in Stillarbeit, ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen.		
EA/PA/HÜ Schreibtraining ↔	<p>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 Hausübung sein. Gehen Sie ggf. herum und helfen Sie bei Schwierigkeiten. Sammeln Sie die Texte zur Korrektur ein.</p> <p><i>fakultativ:</i> Geübtere TN können zusätzlich einen Text über ihren Tag schreiben.</p>		
A2	Erweiterung: Die Zeitangaben vor und nach		
PL	1. Die TN schauen 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/HÜ Wiederholung	Arbeitsbuch 5: Die Übung wiederholt die Präpositionen „vor“ und „seit“.		
EA/HÜ	Arbeitsbuch 6		
EA/PA Grammatik entdecken ↔	<p>Arbeitsbuch 7: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übung in Stillarbeit, ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen.</p> <p><i>Hinweis:</i> Konkretisieren Sie die Beispiele hier für die TN wieder durch Beispiele aus deren eigenem Alltag (vgl. Tipp zu A1).</p>		

A3		Anwendungsaufgabe zu den Zeitangaben vor, nach und bei			
a	PL	1. Die Bücher sind zu. Zeigen Sie das Foto. Fragen Sie die TN: „Das ist Frau Huber. Sie arbeitet in einem Taschengeschäft. Was macht sie alles?“. Geben Sie ein Beispiel: „Sie räumt das Geschäft 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 Gewand sortieren 3 ein bisschen lesen 4 viel verkaufen</i>	CD 2/10		
b	PA 	3. Die TN sprechen zunächst zu zweit über Frau Hubers Tagesablauf. In Kursen mit ungeübteren TN können Sie zum Abschluss die Beispiele im Plenum besprechen. <i>fakultativ:</i> Die TN schauen sich die eigenen Beispiele an der Tafel noch einmal an und überlegen, wann Frau Huber 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 „Für zwischendurch ...“ (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 ein Geschäft nachzubestellen, was auch Martina Huber in ihrem Geschäft 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 geht mit seiner 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/HÜ	Arbeitsbuch 8			
A4		Aktivität im Kurs: Über den eigenen Tag mit vor, nach und bei erzählen			
	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.			
	WPA	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
B1	Präsentation der Zeitangaben mit den temporalen Präpositionen <i>in, ab</i> und <i>bis</i>		
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	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. <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px;"> <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 Hausübung machen?“, „Wann ist der Kurs zu Ende?“, „Ab wann sind Sie heute daheim?“ etc.</p> </div>		
EA/HÜ	Arbeitsbuch 9–11		
B2	Variation: Anwendungsaufgabe zu <i>in, an, bis</i>		
PL	1. Die TN schauen 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 zur Auflockerung auch das Spiel „Geschäftsidee“ aus „Für zwischendurch ...“ (Kursbuch, S. 68) nutzen.	CD 2/12 	
EA/HÜ	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.		
B3 Aktivität im Kurs: Rollenspiel: Anruf beim Kundenservice			
PL/GA ↔	1. Die Bücher sind zu. 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. Bitten Sie die erste Gruppe, sich ebenfalls elektrische Geräte und Modellnamen zu überlegen und sie auf den Zetteln 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 schauen 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 „Kundenservice: Was kann ich für Sie tun?“ auf Seite 66 hin. Hier können die TN auch die kleine Schreibaufgabe rechts z. B. als Hausübung 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 daheim zur Nachbereitung noch einmal anhören.	Folie/IWB	
EA/HÜ	Arbeitsbuch 15: Wenn Sie die Übung als Hausübung aufgeben, machen die TN nur Übung 15a. 15b hören sie zur Kontrolle in der nächsten Kursstunde.	AB-CD 38	






C KÖNNTEN SIE MIR DAS BITTE ZEIGEN?


Konjunktiv II: *könnte, würde*

Lernziel: Die TN können höfliche Bitten und Aufforderungen ausdrücken.

Form	Ablauf	Material	Zeit
C1 Präsentation des Konjunktiv II: <i>könnte</i> und <i>würde</i>			
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	

<p>PL</p> 	<p>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.</p> <p>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.</p>		
<p>PL</p>	<p>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.</p>		
	<p>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.</p>		
<p>PA</p> 	<p>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 guter Betonung spricht. Für ungeübtere TN können Sie im Tafelbild Smileys ergänzen.</p>		
	<p>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.</p>		
<p>EA/HÜ</p>	<p>Arbeitsbuch 16</p>		
<p>EA/PA</p> <p>Grammatik entdecken</p>  	<p>Arbeitsbuch 17: im Kurs: Geübtere TN arbeiten in Stillarbeit, ungeübtere in Partnerarbeit. Abschlusskontrolle im Plenum.</p> <p>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.</p>		
<p>C2</p>	<p>Anwendungsaufgabe: Höfliche Fragen, Bitten und Aufforderungen formulieren und darauf reagieren</p>		
<p>PL</p>	<p>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 auf- und abdrehen.</p>		

<p>PA</p> 	<p>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 Sekretärin als kurzes Theaterstück einüben. Stellen Sie in diesem Fall einige Requisiten wie Briefumschläge, Papier, Stifte und ein Spielzeugtelefon oder ein Handy zur Verfügung.</p>		
<p>PA</p> 	<p>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 dazu und bildet die entsprechende höfliche Aufforderung, z. B. „warm“ und „die Tür aufmachen“: „Könntest/Würdest du bitte die Tür aufmachen?“ 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.</p>	KV L12/C2	
<p>EA/HÜ</p>	<p>Arbeitsbuch 18</p>		
<p>EA/PA</p> 	<p>Arbeitsbuch 19–20: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übung in Stillarbeit. Ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen. <i>Hinweis:</i> Geübtere TN können zu Übung 20 auch längere Gespräche schreiben. Geben Sie ihnen dann Gelegenheit, sie im Kurs vorzulesen.</p>		
<p>EA/HÜ</p>	<p>Arbeitsbuch 21–22</p>		
<p>C3 Aktivität im Kurs: Höfliche Bitten formulieren</p>			
<p>PL</p>	<p>1. Die Bücher sind zu. 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?“.</p>	Folie/IWB	
<p>EA/PA</p> 	<p>2. Die TN machen die Bücher auf 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.</p>		
<p>WPA</p>	<p>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. <i>fakultativ:</i> Zur Unterstützung der Aktivität können Sie auch auf die Kopiervorlage im Lehrwerkservice unter www.hueber.de/schritte-plus-neu/at zurückgreifen. <i>Hinweis:</i> An dieser Stelle können Sie den Lesetext „Informationen für MigrantInnen in Österreich“ aus „Für zwischendurch ...“ zur Auflockerung einflechten.</p>	KV L12/C3 im Lehrwerk-service	

EA/PA 	Arbeitsbuch 23: im Kurs: Üben Sie mit den TN die Satzmelodie, indem Sie das Audio vorspielen. Die TN markieren die Satzmelodie. 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.	AB-CD 39	
--	--	----------	--

D TELEFONANSAGEN

Lernziel: Die TN können Telefonansagen verstehen und formulieren.

	Form	Ablauf	Material	Zeit
D1	Hörverstehen 1: Telefonansagen verstehen			
	PL	1. Die Bücher sind zu. Fragen Sie die TN, „Wo gibt es Telefonansagen?“. Die TN nennen Beispiele, halten Sie diese an der Tafel fest, z. B. Amt, Arzt, Firmen etc. Die TN machen die Bücher auf. Klären Sie vor dem Hören ggf. die Begriffe „Autohaus“, „Schülerhilfe“ und „Privatperson“. Fragen Sie einen TN, was man in einem Autohaus machen kann (neue und gebrauchte Autos kaufen, das Auto in die Werkstatt bringen). Bei „Schülerhilfe“ sollte den TN klar sein, dass dies ein Nachhilfeangebot 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 schauen 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: Autohaus, Ansage 4: Schülerhilfe</i>	CD 2/15–18	
D2	Hörverstehen 2: Den wesentlichen Inhalt der Ansagen verstehen			
	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: 1 Eine Nachricht hinterlassen. 2 Die Zahl eins wählen. 3 Die Firma anrufen.</i> <i>Hinweis:</i> Inhaltlich passt hierzu der Lesetext „Information für MigrantInnen in Österreich“ aus „Für zwischendurch ...“ (Seite 69). Es geht um die Anmeldung zur Kinderbetreuung, bei der man oft auf Telefonansagen stößt.	CD 2/15–18 	
	EA Prüfung	Arbeitsbuch 24: im Kurs: Diese Übung entspricht der Aufgabe „Hören und antworten“, Teil 1 der Prüfung <i>A1-Fit für Österreich</i> . Die TN hören Telefonansagen 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 40–42	

D3 Anwendung: Eine eigene Ansage gestalten			
PA	1. Lesen Sie gemeinsam mit den TN die Beispielsätze und klären Sie ggf. neuen Wortschatz wie „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 „Ansgage für die Mailbox: 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 daheim 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.		



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 Mailbox“. Hier geht es darum, dass die TN ganz kurz reagieren, also nur sagen: „Hier spricht Larissa. Ich rufe später/morgen/... nochmal an.“

EA/HÜ	Arbeitsbuch 25		
-------	----------------	--	--




D4 Anwendung: Eine Nachricht hinterlassen			
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 Mailbox sprechen: Da ist Susanne Bliminger.“ (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 Anrufbeantworter. 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/HÜ 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.		







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-Anzeigen und Gebrauchsanweisungen verstehen. Sie können ein Telefongespräch mit dem Kundenservice führen.

	Form	Ablauf	Material	Zeit
E1 Leseverstehen: Service-Anzeigen verstehen				
	PL	1. Die Bücher sind zu. Zeigen Sie nur die Überschriften der Anzeigen. 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 machen ihr Buch auf. Lesen Sie mit den TN Situation a. Die TN lesen die Anzeigen und suchen die passende Anzeige 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 Anzeigen zuzuordnen. Zeigen Sie noch einmal die Überschriften der Anzeigen. 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 das Spiel „Geschäftsideen“ aus „Für zwischendurch ...“ einflechten. Hier entwickelt die TN eigene Service- und Geschäftsideen.	Folie/IWB 	
	PL/EA/HÜ	Arbeitsbuch 27: Diese Übung können die TN auch selbstständig als Hausübung machen oder daheim nachhören, wenn Sie sie im Kurs bearbeitet haben.	AB-CD 43	
	EA/HÜ Schreib- training	Arbeitsbuch 28: Diese Übung eignet sich gut als Hausübung. 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.		
E2 Leseverstehen: Eine Gebrauchsanweisung erkennen				
	PL	1. Die TN schauen sich kurz den Text an und entscheiden sich für eine Textsorte. Abschlusskontrolle im Plenum. Fragen Sie die TN, woran sie die Textsorte 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.				
E3 Leseverstehen: Eine Gebrauchsanweisung verstehen				
	EA/PA	1. Die TN schauen sich die Zeichnungen an, lesen nun die Gebrauchsanweisung im Detail, dann ordnen sie zu. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: von links nach rechts: 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/HÜ	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.		
E4	Hörverstehen: Einen Anruf beim Kundenservice verstehen			
	PL 	1. Fragen Sie die TN, ob sie schon einmal bei einem Kundenservice angerufen haben und warum. Das kann auch im Heimatland gewesen sein. Halten Sie die Probleme kurz in einem Wortigel zum Thema „Kundenservice“ fest. Fragen Sie auch nach weiteren Problemen, bei denen man das Service anrufen kann, z. B. Sie können das Batteriefach nicht aufmachen 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 Service-Mitarbeiterin 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; Service-Mitarbeiterin: c, e, f, g</i>	CD 2/19	
	PL	3. Fragen Sie die TN: „Welches Problem hat der Kunde?“, „Welche Lösung schlägt die Servicemitarbeiterin vor?“ <i>Hinweis:</i> An dieser Stelle können Sie „Fokus Alltag: Auf der Bank“ (Arbeitsbuch, S. 68) einflechten. Auch hier geht es um ein Kundenproblem und dessen Lösung.		
	GA Prüfung 	Arbeitsbuch 32: 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 Sprechen, Teil 3 der Prüfung <i>A1-Fit für Österreich</i> einsetzen 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 	Arbeitsbuch 33: 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 44	
	Lektions- tests	Ein Test zu Lektion 12 wird als pdf-Download (978-3-19-241080-2) angeboten. Weisen Sie die TN auf den Selbsttest im Arbeitsbuch auf Seite 66 hin.	KV L12/Test	

FÜR ZWISCHENDURCH ...

	Form	Ablauf	Material	Zeit
	Spiel	Geschäftsideen (passt z. B. zu A3, B2 und E1)		
	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	
Österreich-Spezial		So ist es bei uns (passt z. B. nach C2)		
	EA	1. Die TN lesen die Sätze a-d und markieren, welche Ausdrücke sie benutzen.		
	PA/PL	2. Die TN überlegen mit der Partnerin / dem Partner, ob sie noch weitere Ausdrücke kennen. Sammeln Sie die Ausdrücke im Plenum.		
		Informationen für MigrantInnen in Österreich (passt z. B. zu C3 und D2)		
Dieses Thema ist möglicherweise nicht für alle TN gleichermaßen interessant. Setzen Sie diese Landeskundeinformation nur ein, wenn in Ihrem Kurs vorwiegend MigrantInnen mit Kindern teilnehmen.				
1	EA	1. Die TN lesen Text A und kreuzen an. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: a Das Kind ist zusammen mit anderen Kindern in einer Einrichtung, z. B. in einem Kindergarten. b In einer Kinderkrippe oder im Kindergarten.</i>		
	PL	2. Die Bücher werden geschlossen. Sammeln Sie an der Tafel, welche Betreuungseinrichtungen die TN schon kennen. Ergänzen Sie dann auch Altersangaben zu den genannten Einrichtungen, z. B. Kindergarten: ab drei bis zur Schule. Ergänzen Sie ggf. die im Text genannten Einrichtungen „Kinderkrippe“ und „Hort“.		
	WPA	3. <i>fakultativ</i> : Die TN gehen herum und befragen sich gegenseitig nach dem Alter ihrer Kinder, und ob diese eine Betreuungseinrichtung besuchen. Wenn ja, welche?		
2	EA/PA	1. Die TN lesen die Aufgabe und Text B. Sie ergänzen die Telefonnummern. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: b 03612/98 98 146 c 03612/98 22 277, 03612/97 85 521</i>		

PA 	2. <i>fakultativ</i> : Die TN suchen sich eine Situation a, b oder c aus und schreiben zu zweit ein Telefongespräch. Wer möchte, kann sein Gespräch vorlesen. In Kursen mit überwiegend ungeübten TN schreiben Sie mit den TN ein Gespräch oder eine Ansage/Nachricht auf einer Mailbox an der Tafel.		
Projekt	<i>fakultativ</i> : Verteilen Sie Aufgaben: TN, deren Kinder eine Betreuungseinrichtung besuchen, erstellen ein Plakat mit Informationen zur Betreuungseinrichtung (z. B. Name und Adresse der Einrichtung, Öffnungszeiten, Gruppenstärke, besondere Angebote für die Kinder, Name der Kindergärtnerin/Betreuerin etc.). TN, die ihre Kinder daheim betreuen, erkundigen sich, wo es in ihrer Nähe eine passende Betreuungsmöglichkeit gibt. Sie notieren Informationen wie Name und Adresse, Öffnungszeiten etc. Die TN stellen ihre Ergebnisse in Kleingruppen vor. Gehen Sie herum und motivieren Sie die TN zu gezielten Nachfragen: „Geht dein Kind gern in diese Einrichtung?“, „Möchtest du später wieder arbeiten und dein Kind in den Hort bringen?“.		

FOKUS BERUF: ANGEBOTE VERSTEHEN

Die TN können Angebote verstehen und einen Bestellschein ausfüllen.

	Form	Ablauf	Material	Zeit
1	Den Produktbestand in einem Büro erfassen			
	GA	1. Die Bücher sind zu. 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 machen die Bücher auf und schauen 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>		
2	Leseverstehen: Angebote verstehen			
	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>		

3	Einen Bestellschein ausfüllen			
	PA	1. Die TN ergänzen den Bestellschein. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: Kopierpapier: Menge: 30 Pack.; Preis pro Pack.: 5,09 €; Kugelschreiber: Menge: 3 Pack.; Preis pro Pack.: 8,50 €</i>		
	EA/HÜ	2. <i>fakultativ:</i> Machen Sie als Hausübung 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
1	Sich in einer Bank orientieren			
a	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 Kassa</i>		
b	EA/PA	2. Die TN ergänzen, wo Herr Anders 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>		
2	Hörverstehen 1: Das Thema eines Gesprächs auf der Bank verstehen			
	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 an der Kassa 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 45	
3	Hörverstehen 2: Details verstehen			
	PL	1. Die TN schauen sich das Formular an. Klären Sie ggf. unbekanntes Wortschatz.		

EA	<p>2. Die TN hören das Gespräch so oft wie nötig, und ergänzen das Formular. Anschließend Kontrolle im Plenum.</p> <p><i>Lösung: Empfänger: Wilfried Krainer; Konto-Nr./IBAN: AT21 6609 8880 4647 8910 37; Bankleitzahl/BIC: COBBDEFF; Betrag: 450 EUR; Verwendungszweck: Miete</i></p>	AB-CD 46	
PL	<p>3. <i>fakultativ:</i> Kopieren Sie das Formular für alle TN. Die TN tragen darin Namen, Bankverbindung ihres Vermieters und Höhe der Miete ein.</p> <p><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.</p>		
Projekt	<p><i>fakultativ:</i> Bereiten Sie mit den TN einen Besuch auf einer Bank vor: Die TN notieren Fragen oder Stichwörter zu allem, was sie in der Bank finden möchten, z. B.: „Wo stehen die Bankomaten? Gibt es einen Kontoauszugsdrucker?“ etc. Gehen Sie mit den TN zu einer Bank in der näheren Umgebung. Die TN versuchen, sich zu zweit oder in Kleingruppen in 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 in der Bank gefallen?“.</p>		