


KUNDENSERVICE

Folge 12: Super 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“, „Plastiktüte“, „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).		
	EA	3. Die TN öffnen die Bücher 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>	CD 4/28–35	
	Länderinfo	Das Bild, dass Deutschland eine „Service-Wüste“ sei, hält sich hartnäckig, auch in Deutschland selbst. Natürlich steckt in jedem Klischee ein Körnchen Wahrheit. Da Regeln eine wichtige Rolle spielen, besteht möglicherweise mitunter nicht genug Flexibilität für individuelle Lösungen. Sensibilisieren Sie die TN aber dafür, dass es kulturell und sogar individuell unterschiedlich ist, was als Service betrachtet und gewünscht ist. Ein einfaches Beispiel: In einem großen Kaufhaus kümmert sich das Personal häufig nicht von sich aus um den Kunden. Wer eine Frage hat oder Beratung wünscht, muss auf das Personal zugehen. In einem kleinen Einzelhandelsgeschäft fällt der Kunde auf und wird vom Personal meist direkt angesprochen. Ist das Eine schlecht und das Andere gut? Die Bewertung hängt von der Haltung des Kunden ab: Möchte er sich zuerst unverbindlich einen Eindruck über das Warenangebot verschaffen, in Ruhe stöbern oder weiß er sowieso schon, zu welchem Produkt er greifen wird, wird er ein Beratungsgespräch vielleicht sogar als aufdringlich oder unnötig empfinden und sich im Kaufhaus wohler fühlen. Braucht oder wünscht er andererseits Beratung, kann er die Kaufhaus-Atmosphäre als unpersönlich und den Service als schlecht empfinden. Diese individuell unterschiedlichen Betrachtungsweisen können auch auf kulturell unterschiedliche Bedürfnisse übertragen werden. Stellen Sie dar, dass wir die Welt durch eine kulturelle Brille sehen und deshalb Dinge, die wir selbst als selbstverständlich ansehen, in einer anderen Kultur so nicht empfunden werden.		
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, Laden, reparieren, soll, Dienstag, Plastiktüte</i>	CD 4/28–35	

Abkürzungen in den Unterrichtsplänen:

EA: Einzelarbeit GA: Gruppenarbeit HA: Hausaufgabe PA: Partnerarbeit PL: Plenum WPA: wechselnde Partnerarbeit


Schritte international Neu 2, Lehrerhandbuch, Unterrichtsplan Lektion 12, 978-3-19-611082-1 © Hueber Verlag, Autorinnen: Susanne Kalender, Petra Klimaszyk, Isabel Krämer-Kienle

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. Stellen Sie auch die Frage: „Ist Ihnen so etwas schon einmal passiert?“.		
 Tipp		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.		
Länderinfo	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.		
 Laras Film	Der Film knüpft inhaltlich unmittelbar an die Foto-Hörgeschichte an. Er zeigt Lara, die ihre alte Tasche ausräumt, und die neue Tasche einräumt („Taschenschnellwechsel“). Dabei zeigt und benennt sie die Gegenstände, die sie in ihrer Tasche hat. Sie können den Film zur Auflockerung nach A3 nutzen, um mit den TN zu überlegen, was Leute in ihren Taschen haben. Stoppen Sie dazu den Film bei 0:17. Die TN überlegen, was Lara in ihrer Tasche hat. Stoppen Sie nach 0:36 erneut, die TN benennen die Gegenstände. Sie können den Film auch als Ergänzung zu B2 einflechten. Die TN zeigen und schreiben auf, was sie in ihren Taschen haben. Gibt es vielleicht Gegenstände für weitere Varianten in B3?	„Laras Film“ Lektion 12	




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</i>, <i>nach</i> und <i>bei</i>			
	PL	1. Die TN sehen 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 zum 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 sehen 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 150. 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 international Neu 1 / 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 den Hausaufgaben Schokolade isst. Fragen Sie die TN: „Was machen Sie bei den Hausaufgaben?“. Sie können daraus auch ein Ballspiel machen.</p>		
EA/HA Wiederholung	Arbeitsbuch 1: Die Übung wiederholt die Präpositionen „vor“ und „nach“ in Verbindung mit der Uhrzeit, die die TN aus <i>Schritte international Neu 1 / Lektion 5</i> kennen.		
EA/HA	Arbeitsbuch 2		
EA/PA Grammatik entdecken ↔	Arbeitsbuch 3: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übung in Stillarbeit, ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen.		
EA/PA/HA 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 Hausaufgabe 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 sehen 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.		CD 4/36
	<i>Lösung: vor einer, nach einer</i>		
EA/HA Wiederholung	Arbeitsbuch 5: Die Übung wiederholt die Präpositionen „vor“ und „seit“.		
EA/HA	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 geschlossen. Zeigen Sie das Foto. Fragen Sie die TN: „Das ist Frau Müller. Sie arbeitet in einem Taschenladen. Was macht sie alles?“. Geben Sie ein Beispiel: „Sie räumt den Laden 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 zur Ergänzung in b benutzt 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 Kleider sortieren 3 ein bisschen lesen 4 viele Taschen und Kleider verkaufen</i>	CD 4/37		
b	PA 	3. Die TN sprechen zunächst zu zweit über Frau Müllers Tagesablauf. In Kursen mit ungeübteren TN können Sie zum Abschluss die Beispiele im Plenum besprechen. <i>fakultativ:</i> Die TN sehen sich die eigenen Beispiele an der Tafel noch einmal an und überlegen, wann Frau Müller 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 „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 152) einflechten. Die TN überlegen sich Geschäftsideen für sich und andere. <i>Hinweis:</i> Hier können Sie auch gut Laras Film einsetzen, in dem Lara über den Inhalt ihrer Tasche spricht. <i>Hinweis:</i> Hier passt auch „Fokus Beruf: Angebote verstehen“. Es geht darum, Waren für einen Laden nachzubestellen, was auch Jana Müller in ihrem Laden tun muss.			
	EA/HA	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. <i>Hinweis:</i> Zur Auflockerung können Sie hier auch den Film „Reise durch Deutschland, Österreich und die Schweiz“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 152) einfügen.			

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 in, ab und bis			
EA/PA	1. Die TN verbinden die Sätze. 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 4/38	

PA	2. Die TN lesen die Gespräche und tauschen auch die Rollen.		
PL	<p>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 150.</p> <p><i>Es ist Oktober. Die Tasche ist <u>in vier Wochen</u> fertig. = Oktober + vier Wochen → November</i></p> <p><i>Ist die Tasche <u>bis morgen</u> fertig? = den ganzen Tag heute nicht, aber morgen</i></p> <p><i>Lara braucht die Tasche <u>ab Montag</u> wieder. = am Montag und dann jeden Tag danach</i></p> <p><i>Hinweis: Machen Sie auch hier wieder Beispiele aus der Erfahrungswelt der TN. Fragen Sie: „Bis wann müssen Sie die Hausaufgaben machen?“, „Wann ist der Kurs zu Ende?“, „Ab wann sind Sie heute zu Hause?“ etc.</i></p>		
EA/HA	Arbeitsbuch 9–11		

B2 Anwendungsaufgabe zu ab, bis, in			
EA	1. Die TN sehen sich die Fotos an, lesen die Gespräche und ergänzen die Präpositionen.		
PL	2. Die TN hören die Gespräche und kontrollieren. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: A: in; B: bis, Um</i>	CD 4/39	
PA	3. Die TN sehen sich noch einmal die Fotos an. Fragen Sie: „Wo sind die Personen?“, „Was ist die Situation?“. Anschließend lesen die TN zu zweit die Gespräche und tauschen danach die Rollen. <i>Hinweis: Hier können Sie zur Auflockerung auch das Spiel „Geschäftsidee“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 152) nutzen.</i>		
EA/HA	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 geschlossen. 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 C 3.0“ an die Tafel. Biten 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 sehen 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 „Reparaturservice: Was kann ich für Sie tun?“ auf Seite 150 hin. Hier können die TN auch die kleine Schreibaufgabe rechts z. B. als Hausaufgabe 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> Zeigen Sie das Dialoggerüst auf Folie/IWB. 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 zu Hause zur Nachbereitung noch einmal anhören.	Folie/IWB	
Länderinfo	Wie man sich am Telefon meldet, ist verschieden: Während man sich in Frankreich nur mit „Allô“ meldet, in Italien mit „Pronto“, ist es in Deutschland, Österreich und in der Schweiz üblich, sich mit dem Familiennamen zu melden, z. B. „Meier“. Melden sich die Kinder der Familie, nennen sie im Allgemeinen den Vor- und Nachnamen, z. B. „Annette Meier“. Eine andere Person, die nicht zur Familie gehört, aber den Hörer abnimmt, meldet sich mit „Bei Meier“. Mitarbeiter einer Firma nennen zuerst den Firmennamen und dann den eigenen Namen (siehe B3). Nehmen Sie am Apparat eines Kollegen ab, wird auch das deutlich gemacht: „Techno Markt, Meier, Apparat Müller.“		
EA/HA	Arbeitsbuch 15: Wenn Sie die Übung als Hausaufgabe aufgeben, machen die TN nur Übung 15a. 15b hören sie zur Kontrolle in der nächsten Kursstunde.	AB-CD 2/38	






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 4/40	



<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 150 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>Tipp 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>Tipp 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/HA</p>	<p>Arbeitsbuch 16</p>		
<p>EA/PA 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 an- und ausschalten.</p>		

PA 	<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. 151) und auf die Schreibaufgabe am rechten Rand hin. Geübtere TN können sich über die Beispiele des Kastens hinausgehende Gespräche ausdenken.</p> <p><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></p> <p><i>fakultativ:</i> Wenn die TN Freude an Rollenspielen haben, können sie ein Gespräch zwischen Chefin und Sekretarin 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><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>		
EA/HA	Arbeitsbuch 18		
EA/PA 	<p>Arbeitsbuch 19–20: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übung in Stillarbeit. Ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen.</p> <p><i>Hinweis:</i> Geübtere TN können zu Übung 20 auch längere Gespräche schreiben. Geben Sie ihnen dann Gelegenheit, sie im Kurs vorzulesen.</p>		
EA/HA	Arbeitsbuch 21		
EA/PA 	Arbeitsbuch 22: im Kurs: Die TN vergleichen hier die Bedeutungen von „machen“, „aus-/anmachen“ und „auf-/zumachen“ mit dem Englischen und ihrer Muttersprache.		
C3 Aktivität im Kurs: Höfliche Bitten formulieren			
PL	<p>1. Die Bücher sind geschlossen. 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	
EA/PA 	<p>2. Die TN öffnen die Bücher 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>		
EA/PA 	<p>Arbeitsbuch 23: im Kurs: Üben Sie mit den TN den Satzakzent in höflichen Anforderungen, indem Sie das Audio vorspielen. Die TN markieren den Satzakzent. Zeigen Sie auf, wie stark die Betonung von einer Emotion (z. B. Genervtsein, Empörung) abhängt. 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. Vielleicht haben einige TN Lust, ein Gespräch zwischen einem Ehepaar einzuüben und vorzuspielen.</p>	AB-CD 2/39	

D NACHRICHTEN AM TELEFON


Lernziel: Die TN können Mailboxnachrichten verstehen und formulieren.

	Form	Ablauf	Material	Zeit
D1 Leseverstehen: Anweisungen verstehen				
a	PL	<p>1. Zeigen Sie das Foto. Sagen Sie den TN, dass das Frau Wegner ist und sie an der Rezeption eines Hotels arbeitet. Die TN spekulieren darüber, was mit Frau Wegner los ist.</p> <p><i>Hinweis:</i> An dieser Stelle passt als Einstieg auch der Film „Reise durch Deutschland, Österreich und die Schweiz“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 152). In dem Film sprechen zwei Leute über interessante Reiseziele und planen dabei eine Reise für eine dritte Person.</p>	Folie/IWB 	
b	PL	2. Die TN lesen Text A. Fragen Sie, was Frau Wegner hier tun soll.		
	GA	3. Teilen Sie den Kurs in zwei Gruppen. Jede Gruppe liest nur einen Text, B oder C, und markiert, was Frau Wegner tun soll.		
	PA	<p>4. Jeder TN erklärt einem TN der anderen Gruppe, was Frau Wegner in „ihrem“ Text tun soll. Die Bücher sollten dabei geschlossen sein. So können Sie ganz nebenbei überprüfen, ob die TN einen Text in eigenen Worten zusammenfassen können. Anschließend Kontrolle im Plenum, wenn nötig.</p> <p><i>Lösung:</i> B Servieren Sie für 12 Personen etwas Kaltes; C Sag bitte den Zimmermädchen Bescheid.</p>		
D2 Hörverstehen: Den wesentlichen Inhalt von Nachrichten verstehen				
	EA/PA	1. Die TN lesen die Aufgabenstellung. Machen Sie die TN, wenn nötig, darauf aufmerksam, dass sie beim Hören ganz genau hinhören müssen, um die Fehler von Frau Wagner herauszuhören.		
	EA	<p>2. Die TN hören die Nachrichten und notieren die Fehler. Abschlusskontrolle im Plenum.</p> <p><i>Lösung:</i> Frau Wegner sagt: 2 warm / richtig ist: etwas Kaltes 3 Frau Wegner sagt: 112 / richtig ist: 102</p>	CD 4/41–43	
	EA Prüfung	<p>Arbeitsbuch 24: im Kurs: Diese Übung entspricht dem dritten Teil „Hören“ der Prüfung Start Deutsch A1. Die TN hören Telefonansagen und lösen zu jeder Ansage eine Aufgabe. Die TN hören jede Ansage zweimal und kreuzen ihre Lösung an. Anschließend Kontrolle.</p> <p><i>Hinweis:</i> In den Audios sind die Ansagen genau wie in der Prüfung zweimal hintereinander zu hören.</p>	AB-CD 2/40–42	
D3 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, ruft die Partnerin / den Partner an und spricht auf die Mailbox. Hilfe finden die TN auch in der Rubrik „Auf die Mailbox sprechen: Hier ist Oliver Schmitz.“ (Kursbuch, S. 151).		

PL	<p>2. Die TN lernen ihre Nachricht auswendig und tragen sie im Plenum vor. <i>Musterlösung: Guten Tag. Hier spricht XY. Ich habe bei Ihnen ein Fahrrad gemietet. Jetzt ist es leider kaputt. Es steht am Bahnhofplatz. Würden Sie mir bitte ein neues Fahrrad geben? Bitte rufen Sie mich an. Meine Nummer ist ...</i></p> <p><i>Hinweis:</i> Zum Thema „Reisen“ passt hier auch der Lesetext „König Ludwig und seine Schlösser“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 153). Zusätzlich können die TN auf die Mailbox des Hotels sprechen.</p> <p><i>Variante:</i> Die TN nehmen ihre Nachricht mit dem Smartphone auf. Im Plenum werden einige abgespielt, und die anderen hören zu.</p>		
EA/HA	Arbeitsbuch 25–26	AB-CD 2/43	
PL 	<p>Arbeitsbuch 27: 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.</p>	AB-CD 2/44	

E HILFE IM ALLTAG

Lernziel: Die TN können Service-Anzeigen und Telefongespräche beim Reparaturservice verstehen.

Form	Ablauf	Material	Zeit
E1 Leseverstehen: Service-Anzeigen verstehen			
PL	1. Die Bücher sind geschlossen. 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 öffnen ihr Buch. Lesen Sie mit den TN Situation b. Die TN lesen die Anzeigen und suchen die passende Anzeige 1 heraus.		
EA/PA	3. Die TN bearbeiten die Situationen a und c–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: a 4, c 5, d 2, e 3</i>	Folie/IWB	
PL/EA/HA	Arbeitsbuch 28: Diese Übung können die TN auch selbstständig als Hausaufgabe machen oder zu Hause nachhören, wenn Sie sie im Kurs bearbeitet haben.	AB-CD 2/45	
EA/HA Schreib- training	Arbeitsbuch 29: Diese Übung eignet sich gut als Hausaufgabe. 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 Hörverstehen: Einen Anruf beim Reparaturservice verstehen			
PL 	<p>1. Fragen Sie die TN, ob sie schon einmal bei einem Reparaturservice angerufen haben und warum. Halten Sie die Probleme kurz in einem Wortigel zum Thema „Reparaturservice“ fest. Fragen Sie auch nach weiteren Problemen, bei denen man den Service anrufen kann, z. B. Sie können das Batteriefach nicht öffnen oder das Gerät startet nicht.</p> <p>In Kursen mit überwiegend geübten TN können Sie die Fragen auch in Kleingruppen bearbeiten lassen. Die Ergebnisse werden anschließend im Plenum gesammelt.</p>		

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</i>	CD 4/44	
PL	3. Fragen Sie die TN: „Welches Problem hat der Kunde?“, „Welche Lösung schlägt die Servicemitarbeiterin vor?“.		
EA/HA	Arbeitsbuch 30		

E3	Aktivität im Kurs: Ein Plakat für ein Service-Angebot erstellen		
a	PL	1. Die TN lesen das Beispiel im Buch. Dann überlegen die TN, welchen Service sie anbieten könnten. Sammeln Sie an der Tafel.	



TIPP	Geben Sie Aufgaben an TN ab. Lassen Sie einen TN die Stichwörter an der Tafel sammeln, ein anderer leitet die „Diskussion“. Das schafft echte Kommunikationssituationen, in denen sich die TN gegenseitig verstehen müssen. Greifen Sie als Mittler nur ein, wenn die Kommunikation zu scheitern droht.
-------------	---

b	GA	2. TN, die den gleichen Service anbieten möchten, finden sich in Gruppen zusammen.	
c	GA	3. Die TN sehen sich das Beispielplakat im Buch an. Nach diesem Muster entwerfen die TN ihr eigenes Plakat für ihren Service. Stellen Sie auch Buntstifte zur Verfügung, damit die TN ihr Plakat gestalten können. Gehen Sie herum und helfen Sie beim Wortschatz.	Plakate, evtl. Buntstifte
	PL	4. Die TN hängen ihre Plakate im Kursraum auf, sodass alle Service-Angebote gut zu sehen sind.	
d	PL	5. Die TN gehen herum und sehen sich die Plakate an. Dann sprechen die TN darüber, welche Plakate sie originell finden und welchen Service sie gerne nutzen würden. Sie können auch Klebepunkte verteilen, und die TN kleben ihre Punkte zu dem Service, den sie am besten finden. <i>Hinweis:</i> Zur Erweiterung dieser Aufgabe können Sie auch auf das Spiel „Geschäftsideen“ aus „Zwischendurch mal ...“ (Kursbuch, S. 152) zurückgreifen. Auch hier sollen die TN eine Geschäftsidee entwickeln.	Klebepunkte ZDM
	EA/HA	Arbeitsbuch 31–32	



EA/HA ↔	Arbeitsbuch 33–34: im Kurs: Geübtere TN lösen die Übungen in Stillarbeit. Ungeübtere TN arbeiten paarweise zusammen. Sie bearbeiten nur einen der drei Begriffe in Übung 33 und finden in Übung 34 so viele Begriffe wie möglich.
------------	---

GA Prüfung ↔	Arbeitsbuch 35: 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 <i>Start Deutsch 1</i> gestalten 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.
------------------------	--

AUDIO- UND VIDEOTRAINING

Form	Ablauf	Material	Zeit
Audiotraining 1: Bitten formulieren			
EA/HA	Die TN formulieren in den Sprechpausen von einem Sprecher vorgegebene Bitten („Kaufen Sie doch Briefmarken.“) höflicher („Könnten Sie bitte Briefmarken kaufen?“). Nach den Sprechpausen hören die TN die korrekte Antwort.	CD 4/45	
Audiotraining 2: Sie sind verbunden mit ...			
EA/HA	Die TN trainieren in einer Echo-Übung die Ansagetexte eines Anrufbeantworters („Guten Tag. Sie sind verbunden mit dem Anschluss von Familie Baumann.“).	CD 4/46	
Audiotraining 3: Wann kann Ihr Techniker kommen?			
EA/HA	Die Sprecherin stellt eine Frage und gibt eine Zeitangabe in Stichwörtern vor („Wann kann Ihr Techniker kommen? – vor – Mittagspause“), die die TN in den Sprechpausen ausformulieren („Vor der Mittagspause.“). Nach den Sprechpausen hören die TN die korrekte Antwort.	CD 4/47	
Videotraining 1: Könnte ich bitte mit Ihrem Chef sprechen?			
EA/HA 	Die TN sehen in dem Film Lara als Gast und Tim als Kellner in einem Restaurant. Die TN lernen den Wortschatz für verschiedene höfliche Bitten kennen. <i>fakultativ:</i> Wenn Sie das Videotraining im Kurs machen wollen, können geübtere TN weitere ähnliche Gespräche schreiben und sie im Kurs vorspielen. Ungeübtere TN spielen die Gespräche wie im Film nach. Um die Rollenspiele möglichst authentisch zu gestalten, können Sie dafür auch einige Requisiten mitbringen, z. B. Besteck, Teller, Gläser, Tassen etc.	Film „Könnte ich bitte mit Ihrem Chef sprechen?“	
Videotraining 2: Sprechen Sie bitte nach dem Ton.			
EA/HA 	1. Mit dem Film können die TN das Sprechen auf eine Mailbox üben. Lara und Tim geben ein Beispiel. Dann wird den TN eine Tafel mit Informationen gezeigt. Die TN hören die entsprechende Mailboxansage und haben Zeit, die Mailbox zu besprechen. Im Anschluss geben Tim oder Lara die Lösung. Empfehlen Sie besonders ungeübteren TN diesen Film, den Sie auch später immer mal wieder zur Wiederholung und Festigung benutzen können.	Film „Sprechen Sie bitte nach dem Ton.“	

ZWISCHENDURCH MAL ...

Form	Ablauf	Material	Zeit
Spiel	Geschäftsideen (passt z. B. zu A3, B2 und E3)		
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	
	Reise durch Deutschland, Österreich und die Schweiz (passt z. B. zu A4 und D1)		
GA	1. Die Bücher sind geschlossen. Die TN sehen den Anfang des Films bis 0:39. Fragen Sie, „Was sind das für Personen?“, „Worüber sprechen Sie?“ Die TN sammeln im Anschluss Reiseziele in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Dabei sollten sie auch notieren, warum ein Reiseziel interessant ist. Die Gruppen halten ihre Ergebnisse auf Plakaten fest. Als Hilfestellung darf jede Gruppe die Landkarte im vorderen Umschlag aufschlagen.	Plakate	
GA/PL	2. Die TN sehen den Film weiter bis 1:08. Die Gruppen vergleichen ihre Reiseziele und streichen alle, die zu den bekannten Reisezielen zählen, die im Film genannt werden. Die verbleibenden Reiseziele stellen die Gruppen im Plenum vor.	Plakate	
PL	3. Die TN schlagen die Bücher auf und sehen sich die Reiseziele auf der Karte an. Fragen Sie: „Kennen Sie einen dieser Orte? Erzählen Sie.“ Die TN berichten bzw. vermuten, was es an diesen Orten Besonderes zu sehen gibt.		
EA/PA	4. Die TN sehen den Film bis zum Ende und nummerieren auf der Karte die Orte in der Reihenfolge ihres Vorkommens. Anschließend Kontrolle im Plenum. <i>Lösung: Uckermark, Mecklenburgische Seenplatte, Sankt-Peter-Ording, Essen, Weimar, Frankfurt am Main, Schwetzingen, Heidelberg, Bodensee, Lindau, Matterhorn, Linz, Waldviertel</i>		
GA	5. Die TN erzählen, welche der vorgestellten Orte sie gern besuchen möchten.		

Landes- kunde	König Ludwig II und seine Schlösser (passt z. B. zu D3)			
PL	1.	Die TN betrachten die Fotos. Kennen sie König Ludwig II. und/oder Schloss Neuschwanstein? Die TN erzählen frei, was sie über diese berühmte Sehenswürdigkeit oder den König wissen. Sollte keiner der TN Informationen über Neuschwanstein oder König Ludwig II. haben, lassen Sie sie Vermutungen anstellen.		
PL	2.	Geben Sie, wenn nötig, einige Informationen über König Ludwig II. und Schloss Neuschwanstein sowie Sissi (siehe unten bei der Länderinfo).		
GA		<i>fakultativ</i> : Die TN suchen im Internet selbstständig nach Informationen über Ludwig II. und seine Schlösser und stellen ihre Ergebnisse im Kurs vor.		
Länderinfo		König Ludwig II. (1845–1886) war König von Bayern. Unter seiner Regentschaft wurde Bayern ins Deutsche Reich (1870/71) integriert. Der menschen scheue Träumer wurde weniger für politische Entscheidungen als für seine Schlösser Neuschwanstein, Linderhof und Herrenchiemsee berühmt, für die er die Staatskasse ruinierte. Schon zu Lebzeiten galt er als Sonderling: „Ein ewig Rätsel will ich bleiben mir und anderen“, schrieb er einmal an seine Erzieherin. In seiner Kusine Elisabeth, „Sissi“, Kaiserin von Österreich-Ungarn, hatte er eine Seelenverwandte. Schließlich wurde er für geisteskrank erklärt. Er ertrank im Starnberger See unter bis heute nicht geklärten Umständen. Die Schlösser und seine geheimnisvolle Person finden bis heute ein großes Interesse, es gibt einen regelrechten Kult um den „Kini“ (= bayerisch für „König“) mit König-Ludwig-Vereinen, Filmen, einem König-Ludwig-Musical, Souvenirs für Touristen ...		
2	EA/GA	1. Die TN lesen den Prospekt. In Kleingruppen klären sie unbekanntes Wortschatz zunächst mithilfe ihrer Wörterbücher.		
	PL	2. Besprechen Sie dann unbekannte Wörter noch einmal im Plenum.		
	EA	3. Die TN notieren drei Dinge, die ihnen besonders gefallen.		
	WPA	4. Die TN gehen herum und sprechen über die Dinge, die ihnen besonders gefallen. Dabei suchen sie TN, mit denen sie möglichst viel gemeinsam haben.		
	PL	5. <i>fakultativ</i> : Sprechen Sie mit den TN darüber, ob ihnen das Angebot gefällt und ob sie ein solches „Paket“ schon einmal gebucht haben oder buchen möchten.		

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 geschlossen. 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 öffnen die Bücher und sehen 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.: 8,59 €</i>		
	EA/HA	2. <i>fakultativ:</i> Machen Sie als Hausaufgabe ein kleines Wettspiel. Die TN suchen im Internet über Webseiten deutschsprachiger Schreibwarenanbieter 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?		