



Hinweise für die Kursleiterin / den Kursleiter:

Diese Kopiervorlage können Sie für die Aufgaben C3 und C4 verwenden. Machen Sie für je zwei TN eine Kopie der Vorlage und schneiden Sie die Redemittelkärtchen aus. Lassen Sie die Kärtchen von den TN wie in C3 beschrieben in Gruppen ordnen. Bei Aufgabe C4 entscheiden sich die Lerner zuerst für eine der vier beschriebenen Situationen und suchen dann dafür passende Kärtchen aus. Die ausgewählten Formulierungen sollen dann beim Rollenspiel zur Anwendung kommen: Wenn ein TN ein Redemittel benutzt hat, darf er das Kärtchen umdrehen.



Kundin / Kunde	Angestellte / Angestellter
Das hätte ich nicht erwartet / gedacht.	Dazu möchte ich aber noch anmerken, dass ...
Ich musste nun leider feststellen, dass ...	Ich kann verstehen, dass Sie enttäuscht / verärgert sind.
Das geht doch nicht.	Selbstverständlich.
Ich bin wirklich sehr verärgert / enttäuscht.	Da sehe ich leider gar keine Möglichkeit, außer ...
Solche Methoden lehne ich ab.	Ich bin mir nicht ganz sicher, was es ist, aber ...
Sie hatten fest versprochen, dass ...	Das wundert / überrascht mich.
Es war abgemacht, dass ...	Ach, wirklich? ... Das ist wirklich sehr ärgerlich.
Ich muss mich nun leider bei Ihnen beschweren.	Ich werde mich sofort persönlich darum kümmern.
Das Hauptproblem war, ...	
Das kann man doch nicht machen.	
Also, ich muss sagen, das hat mich schon etwas enttäuscht.	