

UNTERRICHTSPLAN LEKTION 4

FORM	ABLAUF	MATERIAL	ZEIT
1	<p>PL</p> <p>a Die Bücher sind zunächst geschlossen. Sprechen Sie mit den TN darüber, was für Zeitschriften es gibt. Da die TN vermutlich oft nur Themen nennen können, führen Sie Oberbegriffe ein, z.B. <i>Nachrichtenmagazin</i>, <i>Fernsehzeitschrift</i> usw. Fragen Sie in Kursen in D-A-CH auch nach Zeitschriftentiteln, die die TN kennen, und lassen Sie sie den Oberbegriffen zuordnen.</p> <p>Die TN sehen sich das Foto an und spekulieren darüber, warum die Frau diese Zeitschrift liest.</p>		
	<p>PL</p> <p>b Die TN lesen zunächst die Sätze, dann hören sie das Gespräch. Anschließend Kontrolle.</p> <p><i>Lösung:</i> 1 Werbung; Rechnungen; das Magazin <i>Auto & LKW</i>; 2 ein Rätselheft; 3 schon mehrfach</p> <p>Die TN überlegen, was Frau Appeldorn nun tun wird. Wie könnte die Geschichte weitergehen?</p>	CD 1.13	
2	<p>GA/ PL</p> <p>Die TN sprechen in Kleingruppen oder im Plenum darüber, welche Zeitschriften sie lesen, wie oft sie diese kaufen und ob sie ein Abonnement haben? Warum (nicht)?</p>		
3	<p>PL</p> <p>a Die TN lesen die Sätze, hören das Telefongespräch und kreuzen an. Anschließend Kontrolle.</p> <p><i>Lösung:</i> 1 weil sie schon wieder die falsche Zeitschrift bekommen hat. 2 erreicht die zuständige Person nicht.</p>	CD 1.14	
	<p>EA, PL</p> <p>b Die TN lesen die Sätze und versuchen eine erste Reihenfolge. Dann hören sie das Telefongespräch so oft wie nötig und kontrollieren bzw. korrigieren die Reihenfolge. Anschließend Kontrolle.</p> <p><i>Lösung:</i> (von oben nach unten) 3; 2; 5; 4</p> <p>Führen Sie den Begriff <i>Warteschleife</i> ein und sprechen Sie mit den TN über ihre Erfahrungen damit.</p>	CD 1.14	
4	<p>EA/ PA, PL</p> <p>a Die TN legen eine Tabelle wie im Buch an und ergänzen diese allein oder zu zweit. Anschließend Kontrolle mit Folie/IWB.</p> <p><i>Lösung:</i> 1 ... Sie ein Gespräch einleiten: Firma ..., womit können wir Ihnen helfen? Firma ..., mein Name ist ..., was kann ich für Sie tun? 2 ... der Anrufer bei Ihnen falsch ist / Sie ihn weiterverbinden: Oh, das tut mir leid, da sind Sie hier leider falsch. Moment, ich verbinde Sie mit meiner Kollegin / meinem Kollegen. Bleiben Sie bitte am Apparat. Für Reklamationen/Bestellungen/Produktinformationen muss ich Sie mit der Abteilung ... verbinden. Einen Moment bitte! Ich stelle Sie durch.</p>	Folie/ IWB, verschiedenfarbige Textmarker	

UNTERRICHTSPLAN LEKTION 4

		3 ... die zuständige Person nicht da / nicht erreichbar ist: Könnten Sie bitte später noch einmal anrufen? Ich gebe Ihnen die Durchwahl: Das ist die ... Kann sie/er Sie zurückrufen? Geben Sie mir bitte Ihre Telefonnummer. Frau/Herr ... ruft zurück. Frau/Herr ... spricht gerade. Ihr/Sein Anschluss ist besetzt. Hören Sie, Frau/Herr ..., es tut mir sehr leid, aber die Kollegin / der Kollege ist gerade zu Tisch / außer Haus / in einer Sitzung. Kann ich ihr/ihm etwas ausrichten?		
	PA	b Die TN schlagen die Aktionsseite auf. Sie einigen sich in Partnerarbeit auf eine Situation und legen fest, wer Kundin/Kunde ist und wer Kundenservice. Sie schreiben die Redemittel aus dem Kommunikationskasten, die sie benutzen möchten, auf Zettel. Dann setzen sie sich Rücken an Rücken und spielen das Telefongespräch. Ihre Smartphones können sie als Requisite benutzen. Anschließend sollten die Rollen getauscht und das Gespräch sollte noch einmal gespielt werden.	Zettel, Smartphones	
5	PL, PA	a Die TN lesen die Aufgabe, dann hören sie das Telefongespräch und beantworten die Fragen, indem sie zu zweit darüber sprechen. Anschließend kurze Ergebnisbesprechung im Plenum. Lösung: 1 Der Verlag macht eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit. 2 freie Lösung	CD 1.15	
	PL	b Die TN erzählen, was sie zuletzt reklamiert haben. Wie haben sie das gemacht (telefonisch, per E-Mail, per Post)? Wann haben sie zuletzt in einer Warteschleife gewartet? Wann am längsten? Wie finden sie Warteschleifen?		
6	EA, PL	a Die TN sehen sich den Brief und das Bildlexikon an. Es ist noch nicht nötig, den Brief genau zu lesen, da es zunächst um den Aufbau geht. Die TN ordnen die Begriffe aus dem Bildlexikon zu. Anschließend Kontrolle. Lösung: 1 Absender; 2 Empfänger; 3 Ort; 4 Datum; 5 Betreff; 6 Anrede; 7 Grußformel; 8 Unterschrift		
	EA, PL	b Die TN lesen den Brief und korrigieren die Sätze. Anschließend Kontrolle. Lösung: 1 keine Zeitschrift – die falsche Zeitschrift; 2 zum ersten Mal – zum letzten Mal; 3 nicht mehr – bis spätestens 25. Juni		

UNTERRICHTSPLAN LEKTION 4

EA, PL	<p>c Die TN ergänzen mithilfe des Briefes <i>obwohl</i> und <i>trotzdem</i> in den Beispielsätzen. Anschließend Kontrolle.</p> <p><i>Lösung:</i> (von oben nach unten) Trotzdem; Obwohl</p> <p>Ein Satz mit <i>trotzdem</i> nennt eine nicht erwartbare Folge/Entscheidung bzw. bildet einen Gegensatz/Kontrast zur vorhergehenden Aussage. Denn eigentlich würde man erwarten, dass sich aufgrund des genannten Problems etwas ändert. Die Reihenfolge der Sätze kann nicht getauscht werden: erst der Grund / das Problem, dann die unerwartete Folge/Entscheidung. <i>Trotzdem</i> leitet einen Hauptsatz ein, das Verb steht auf Position 2. Machen Sie weitere Beispiele im Kurs, indem Sie ein Problem / eine Ursache nennen und die TN unerwartbare Folgen/Entscheidungen nennen, z.B. <i>Es regnet. Trotzdem ...</i> Die Konjunktion <i>obwohl</i> leitet einen Nebensatz ein, das Verb steht also am Ende. Notieren Sie exemplarisch einige <i>obwohl</i>-Sätze und heben Sie das Verb hervor, um auf die Verbposition hinzuweisen. Der Grund / Das Problem wird mit dem <i>obwohl</i>-Satz genannt (Nebensatz), die Entscheidung/Folge im Hauptsatz. Neben- und Hauptsatz können in der Reihenfolge getauscht werden. Machen Sie auch hier einige Beispiele, z.B. <i>Charlie hat einen Regenschirm dabei, obwohl ...</i></p>			
EA, PA, GA/ PL	<p>d Die TN schlagen die Aktionsseite auf und lesen die Werbung und den Erfahrungsbericht. Zu zweit ergänzen sie die Tabelle und formulieren aus den Notizen Sätze mit <i>obwohl</i> oder <i>trotzdem</i>. Die Ergebnisse werden mit einem anderen Paar oder im Plenum verglichen.</p>			
7	PL, EA	<p>a Besprechen Sie mit den TN Unterschiede zwischen formellen und informellen Briefen (z.B. in Bezug auf Anrede und Grußformel sowie Briefkopf, in formellen Briefen häufig längere Sätze mit Konnektoren, keine Abkürzungen wie <i>MfG</i>). Die TN lesen die Anreden und Grußformeln und kreuzen an. Anschließend Kontrolle.</p> <p><i>Lösung:</i> (von oben nach unten) formell; informell; formell; formell; informell; informell; formell; formell</p>		
EA, PA	<p>b Die TN lesen die Aufgabe und machen sich zu den Fragen Notizen. Danach schreiben sie mithilfe des Kommunikationskastens und des Briefes in 6a einen formellen Brief an die Mediengruppe Nord. Zu zweit überarbeiten die TN ihre Briefe und schreiben sie danach noch einmal ab. Sammeln Sie diese zweite Fassung ein und korrigieren Sie sie.</p>			