

Situation 1

Im Möbelhaus. Ein Paar geht zusammen im Möbelhaus einkaufen.

<p>Kundin/Kunde 1</p> <p>Sie wollen ein neues Bett und einen neuen Schrank kaufen. Die Farben schwarz und weiß finden Sie langweilig.</p>	<p>Kundin/Kunde 2</p> <p>Sie wollen einen Schrank kaufen. Sie finden Ihr altes Bett gut. Ihre Lieblingsfarben sind schwarz und blau.</p>	<p>Verkäuferin/Verkäufer</p> <p>Die Lieferung dauert zwei Wochen und kostet 40 Euro. Schränke sind gerade im Angebot.</p>
--	---	--

**Situation 2**

Eine Bestellung am Telefon.

<p>Kundin/Kunde</p> <p>Sie wollen eine rote Kaffeemaschine und einen grauen Teppich bestellen.</p>	<p>Kunden-Service</p> <p>Graue Teppiche gibt es erst wieder in einem Monat. Kaffeemaschinen sind im Angebot: Beim Kauf von zwei Maschinen bekommt man zwei Kaffeetassen als Geschenk.</p>
---	--

**Situation 3**

Eine Reklamation am Telefon.

<p>Kundin/Kunde</p> <p>Sie haben ein Regal gekauft. Es gibt aber ein Problem: Ein Teil (= ein Brett) fehlt. Sie können das Regal nicht zusammenbauen.</p>	<p>Kunden-Service</p> <p>Man muss einen Reklamationsschein ausfüllen. Sie schicken der Kundin / dem Kunden den Reklamationsschein per E-Mail.</p>
--	--