



Beschwerdegründe erkennen 1

-  **1** Auch du hast wahrscheinlich schon Situationen erlebt, in denen du dich über etwas geärgert hast. Kreuze jene Aussagen an, die Grund für eine Beschwerde darstellen und gib an, wie du diese Beschwerde vorbringen könntest.

1	An der Kassa im Supermarkt stehen bereits zehn Kundinnen und Kunden, dennoch wird keine weitere Kassa geöffnet.	<input type="radio"/>
2	Du hast bei einer Auktion im Internet ein neues Handy ersteigert, doch nun wartest du bereits seit vier Wochen vergeblich auf die Lieferung.	<input type="radio"/>
3	Deine Lehrerin hat dir in Deutsch ein Minus eingetragen, obwohl du alle Fragen richtig beantworten konntest.	<input type="radio"/>
4	Du bestellst im Restaurant einen Salat, bekommst vom Kellner aber einen Hamburger mit Pommes.	<input type="radio"/>
5	Der Vater deines besten Freundes hat versprochen, dich bald zu einem Fußballspiel mitzunehmen. Seit über einem Jahr wartest du nun aber schon darauf ein Spiel zu sehen.	<input type="radio"/>
6	Deine Freundin steckt dir heimlich einen Zettel zu, den dir die Lehrerin sofort wegnimmt und zerreißt.	<input type="radio"/>

-  **2** Welche der Probleme aus Übung 1 lassen sich möglicherweise direkt durch ein höfliches Gespräch lösen? Gib die entsprechenden Nummern an.

-  **3** Ordne die Beschwerden den entsprechenden Personen zu und gib die Art der Beschwerde (A = freundlich; B = sachlich, korrekt; C = unhöflich) an.

handelnde Personen	Beschwerde	Nr.	A/B/C
1 Eine Kundin zur Verkäuferin in einer Boutique.	A „Glauben Sie wirklich, dass mein Sohn so dumm ist?“		
2 Ayla zum Kellner im Restaurant.	B „Was soll das? Hast du keine Augen im Kopf?“		
3 Frau Frostig zur Lehrerin ihres Sohnes.	C „Ich will sofort mit meiner Anwältin sprechen.“		
4 Herr Freund zu einem jungen Mädchen, das ihn gerade mit dem Fahrrad angefahren hat.	D „Wie kommen Sie darauf, dass ich Größe 46 habe?“		
5 Ein Einbrecher nach der Bekanntgabe seines Urteils.	E „Entschuldigen Sie, das habe ich nicht bestellt?“		