



Bokodi Blanka

Szolgáltatás szervezése. Jótállás,
garanciális javítás (idegen
nyelven

 **NSZFI**
NEMZETI SZAKKÉPZÉSI
ÉS FELNŐTTKÉPZÉSI INTÉZET

A követelménymodul megnevezése:
Bútorok és lakástextíliák forgalmazása

A követelménymodul száma: 0006-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-015-30



VEVŐSZOLGÁLAT

ESETFELVETÉS – MUNKAHELYZET

Négyhetes szakmai gyakorlatát tölti Németországban. Az utolsó héten, a vevőszolgálaton végzi munkáját. Kétféle feladattal bízták meg: Egyrészt a vevőket kell tájékoztatnia, másrészt tájékozódnia kell a vevők igényéről. Az Önhöz forduló vevőknek adjon felvilágosítást a legjobb tudása szerint, az igények felmérésére pedig készítsen kérdőívet, és juttassa el az érdekeltekhez!

Umfrage für die Kunden	Ja	Nein
Sind Sie das erste mal in unserem Warenhaus?		
Haben Sie etwas gekauft?		
Sind die Angestellten des Warenhauses fachkundig?		
Sind die Angestellten des Warenhauses höflich?		
Sind die Angestellten des Warenhauses hilfsbereit?		
Sind Sie mit unserem Angebot zufrieden?		
Was können wir verbessern/ verändern?		

1. Kunde

Guten Tag!

Wir haben einen Schreibtisch Nr. 236789 bestellt. Könnten Sie uns sagen, ob dieses Möbelstück schon angekommen ist?

2. Kunde

Grüß Gott!

Meine Frau hat vor zwei Wochen einen Teppich aus ihrem Katalog ausgewählt. Sie hat sofort telefonisch beim Kundendienst nachgefragt, aber der Teppich war nicht vorrätig. Ihre Kollegin hat versprochen, daß der Teppich in zwei Wochen ankommen wird. Jetzt möchte ich den Teppich kaufen. Ist er bereits angekommen?

3. Kunde

Grüß Gott!

Sehen sie bitte mal nach. Aus ihrem Katalog gefällt mir diese Kommode sehr, aber wozu kann man sie verwenden ? Haben sie einige Ideen?

4. Kunde

Guten Tag!

Können Sie uns helfen? Hier ist der Katalog ihres Warenhauses. Meiner Tochter gefällt sehr dieser Sitzwürfel. Was meinen Sie? Passt ein solcher Sitzwürfel in ein Jugendzimmer? Wozu kann man eigentlich einen Sitzwürfel brauchen?

5. Kunde

Guten Tag!

Wir haben hier eine Schuhkommode gekauft. Wir transportieren sie selbst nach Hause und ich werde sie zusammenbauen. Worauf muß ich dann unbedingt achten?

6. Kunde

Hallo!

Ich bin Peter Haan aus Lübeck. Könnten Sie mir eine Auskunft geben. Wie lange ist IKEA heute geöffnet?

7. Kunde

Hallo!

Ich bin Annamarie Klein aus Worms. Bitte sagen Sie mir, welche Garantiebedingungen der neue Küchenschrank hat.

10. Kunde

Guten Tag!

Uns gefällt dieses Gardinen-Set sehr. Erklären Sie uns bitte, wie man diese Schiebegardine benutzt. Ist es möglich sie auch als Raumteiler zu verwenden?

11. Kunde!

Grüß Gott!

Ich möchte bei ihnen dieses Wandregal einschließlich Transport und Montage bestellen. Ist dies möglich?

MUNKKANYAG

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

KUNDENDIENST

Die Arbeit am Kundendienst ist vielseitig. Die Käufer wenden sich oft an den Kundendienst wenn sie zum Beispiel Fragen haben:

... über die Lieferzeit der bestellten Ware,

... über die Garantiebedingungen einer Ware,

... um einen Termin zu vereinbaren,

... wenn sie Fragen zur Lieferung und Montage haben,

... wenn sie einen Rat zur bestellten Waren brauchen oder

... wenn sie etwas bestellen möchten.

Also die Arbeit ist hier sehr interessant und verantwortungsvoll. Sie müssen schnell und richtig den Kunden helfen, sonst können sie eventuell die Kunden verlieren.

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN FÜR ALLE GARANTIEN

Das Garantieblatt muss ausgefüllt und sichtbar sein.

Die Garantiefrist beginnt mit dem Kaufdatum. Den Originalkassenbon oder die Originalrechnung muss man aufbewahren, weil diese Dokumenten gelten später als Kaufnachweis.

Das Anfangsdatum ist das Kaufdatum, die Garatizeit hängt von der jeweiligen Ware ab.

Die Garantie gilt nur, wenn man den Aufbau laut Gebrauchsanweisung vorschriftsmäßig und fehlerfrei ausführte.

BESTELLEN

Zum Bestellen einer Ware gibt es viele Möglichkeiten:

online, per Telefon, per Post, per Fax und persönlich

RATGEBEN

Die Leute kaufen Wohntextilien und Möbel für eine längere Zeit. So ist es natürlich, daß sie viele Fragen beim Kundendienst haben.

Zum Beispiel:

Wenn ein Ehepaar sich nach Kindermöbel erkundigt, vergessen Sie nicht zu erklären, daß auch die Sicherheit und Funktionalität wichtig ist, nicht nur die Optik.

LESEN SIE EINIGE TEXTE ÜBER UNSER THEMA VON INTERNET!

"Allgemeine Geschäftsbedingungen, AGB`s, Liefer- und Geschäftsbedingungen von den Firmen **RAUMTEXTILIENSHOP**

Versandkosten:

Wir liefern generell alle im Web-Shop erworbenen Waren innerhalb Deutschlands (Festland) versandkostenfrei zu Ihnen nach Hause. Für deutsche Inseln (zum Beispiel Helgoland) berechnen wir einen Inselzuschlag von EUR 18,00 (inkl.MwSt).

Für Nachnahme Bestellungen trägt der Käufer zusätzlich die Post-/Speditionsnachnahmegebühr von zur Zeit EUR 11,50 (inkl.MwSt).

" Die Firma **Ressler Gardinen** und mehr gewährt die gesetzliche **Garantie von 24 Monaten**, ab dem 01.01.2002, außer der Hersteller gewährt eine andere Garantie. Die Garantie verfällt, wenn der Käufer selbständige Reparaturen/Ausbesserungen vornimmt. Jede Gewährleistungsverpflichtung erlischt, wenn an Produkten unsachgemäße Arbeiten durch den Kunden oder Dritte ausgeführt werden, bzw. wenn der Fehler oder Schaden durch die nicht vorschriftsmäßige Behandlung, Wartung und Pflege der Ware entstanden ist. Die dafür vorgesehenen Anleitungen und Empfehlungen entnimmt der Käufer den beiliegenden Pflegeanleitungen und Hinweisen. Von der Gewährleistung ausgenommen sind Mängel oder Schäden, die zurückzuführen sind auf Betriebsbedingte Abnutzung und normalen Verschleiß,

Unsachgemäßem Gebrauch, Pflegefehler, fahrlässiges Verhalten des Kunden, Brand, Blitzschlag oder Explosion"¹

"Wir übernehmen Verantwortung für unsere Arbeit!

¹ <http://www.ressler-gardinen.de/5.html>

FSM ist von der Güte seiner Produkte sowie der Qualität der verwendeten Materialien überzeugt. Als Produzent exklusiver Ledermöbel bieten wir unseren Kunden als besonderen Service eine umfassende **Herstellergarantie**, die zum Teil unabhängig von der gesetzlichen Gewährleistung greift.

FSM leistet für neugefertigte Produkte innerhalb der **Garantiezeit** gegenüber dem Käufer für Konstruktions-, Fabrikations-, Verarbeitungs- und Materialfehler eine Garantie nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen: Garantiezeiten:

Auf Gestelle und Polsterung: 3 Jahre

Auf Funktion und Mechanik: 2 Jahre

Auf Gasdruckfedern / Akkus: 2 Jahre

Auf Lederbezüge und Microsede: 3 Jahre

Auf Stoffbezüge: 2 Jahre"²

HILFE BEIM AUSWÄHLEN

"Mit Hilfe von **sorgfältig ausgewählten** Badezimmermöbeln ist es möglich sein Bad nicht nur funktional und zweckmäßig einzurichten, sondern auch so, dass das eigene Bad zur heimischen Wellness-Oase wird. Dazu tragen auch die vielen schönen im Handel erhältlichen Accessoires bei. Sie verschönern Ihr Badezimmer und geben ihm ein ganz persönliches, individuelles Flair.

Der Tisch ist das Herzstück eines jeden Ess- und Wohnbereiches. Um ihn scharen sich Ihre Lieben zum Essen, er ist das Zentrum des geselligen Beisammenseins mit Freunden, und zudem meist auch der optische Schwerpunkt des Raumes. Deshalb sollte ein Tisch sorgfältig ausgewählt werden

Für komfortables Sitzen ist das Verhältnis der Tischhöhe zur Höhe der Stühle entscheidend. Aktuell sind moderne Esstische in der Regel 74 cm hoch, während die übliche Sitzhöhe bei Stühlen 45 cm beträgt. Darüber hinaus sollten Sie sich genau überlegen, wie viele Personen ohne Probleme am Tisch Platz haben sollten. Pro Person rechnet man in der Regel mit einer Breite von 60 cm.

²<http://www.frank-sitzmoebel.de/de/fsm-sitzmoebel/Garantie.html>

Unter einem Stuhl versteht man gemeinhin ein Möbelstück, auf dem eine Person sitzen kann. Egal ob man zum Arbeiten, Essen oder Lesen auf einem Stuhl sitzt – der Stuhl sollte immer bezüglich der Höhe passend zum Tisch gewählt werden. Ist der Tisch zu hoch oder zu niedrig, wird der Körper in eine Fehlhaltung gezwungen, die auf Dauer zu hohen Belastungen für Rücken und Wirbelsäule führen kann."³

WORTLISTE

Deutsch–Ungarisch

abhängen	függ valamitől
Accessoire,-s (das)	kiegészítő
aktuell	aktuális
allgemein	általános
also	tehát
Tisch, -e (der)	asztal
auch	is
Aufbau (der)	felépítés
Aufbewahren	megőriz
ausführen	kivezet,végrehajt
ausgefüllt	kitöltött
Bad – er (das)	fürdő
Badezimmermöbel (das)	fürdőszoba bútor
Bedingung, -en (die)	feltétel
beginnen	kezd
Beisammensein (das)	együttlét

³ <http://www.wohnsektor.de/> (2010–10–22)

bestellen	megrendel
betragen	kitesz,vmivel ellát
bezüglich	vonatkozó,illetően
brauchen	szüksége van vmire
daß	hogy
Dauer (die)	időtartam
Deshalb	ezért
diese, dieser, dieses	ez
egal	mindegy
Ehepaar (das)	házaspár
eigen	saját, tulajdon
einrichten	berendez
entscheidend	döntő
erhältlich	kapható
erklären	magyaráz
erkundigt sich	érdeklődik, tájékozódik
Esstisch, -e (der)	étkezőasztal
etwas	valami
eventuell	esetleg
fehlerfrei	hibátlan
Flair (das)	kisugárzás, különleges atmoszféra
Frage -n (die)	kérdés
Freund, -en (der)	barát
funktional	funkcionális, működési
führen	vezet, kapható
Garantiebedingung, -en (die)	garanciális feltétel

Garantieblatt (das)	garancialevél
Garantiefrist (die)	garancia idő
gelten	valamit ér, valamivel felér, számít
gemeinhin	közönségesen, rendszeren, rendszerint
genau	pontosan
gesellig	társas, barátkozó
Gestell, -e (das)	állvány, keret
Gewährleistung (die)	jog, szavatosság
Güte (die)	minőség, kóság
helfen	segít
Herstellgarantie	gyártási garancia
Höhe, -n (die)	magasság
immer	mindíg
interessant	érdekes
Kaufdatum (das)	a vásárlás dátuma
Kaufnachweis, -e (der)	vásárlási igazolás, kimutatás
Kindermöbel (das)	gyerekbútor
Körper (der)	test
Kundendienst (der)	vevőszolgálat
Lederbezug	bőrhuzat
lieben	szeret, kedvel
Lieferzeit (die)	szállítási idő
Montage (die)	az összeszerelés
Möbel (das)	bútor
möglich	lehetséges
Möglichkeit, -en (die)	lehetőség

niedrig	alacsony
Originalkassenbon (der)	az eredeti pénztári számla (bizonylat)
Originalrechnung (die)	eredeti számla
Regel, -n (die)	szabály
richtig	helyes
Rücken (der)	hát
scharen sich	csoportosul, tömörül
Sicherheit (die)	biztonság
sichtbar	látható
Sitzhöhe (die)	ülésmagasság
sorgfältig	gondos
später	később
Termin, -e (der)	időpont
Tischhöhe (die)	az asztal magassága
tragen	hord, visel
überlegen	meggondol, megfontol
überziehen	befed, borít
überzeugt	befedett
üblich	szokásos
verantwortungsvoll	felelősségteljes
vereinbaren	megegyezik
vergessen	elfelejt
Verhältnis (das)	viszony
verlieren	elveszít
verschönern	megszépít
verstehen	megért

verwenden	alkalmaz
vielseitig	sokoldalú
vorschriftsmäßig	előírásos, szabályszerű
während	mialatt
Ware, -n (die)	áru
wenden	fordul
Wirbelsäule, -n (die)	hátgerinc, gerincoszlop
Wohntextilien (die)	lakástextiliák
zu hoch	túl magas
zu niedrig	túl alacsony
zweckmäßig	célszerű
Kifejezések	
die bestellte Ware	megrendelt áru
Rat geben	tanácsot ad
Ess- und Wohnbereich	étkező és lakórész
heimische Wellness-Oase	az otthoni wellness oázis
die hohen Belastungen	a nagy megterhelés
in der Regel	szabály szerint
die jeweiligen Ware	a mindenkori áru
laut Gebrauchsanweisung	használat utasítás szerint
mit einer Breite von 60 cm	60 cm széles
ohne Probleme	probléma nélkül
passend zum Tisch	az asztalhoz illő
zum Beispiel=z.B.	például=pl.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

EGYÉNI MUNKA

1. feladat

Gyűjtse össze azokat a szakmai kifejezéseket, szavakat németül, amelyekkel szaktanácsot tud adni a bútorok használhatóságáról! Használja a szótárak és a világháló tárházát is! Készítsen jegyzetet!

2. feladat

Gyűjtse össze azokat a szakmai kifejezéseket, szavakat németül, amelyekkel szaktanácsot tud adni a lakástextíliák használhatóságáról! Használja a szótárak és a világháló tárházát is! Készítsen jegyzetet!

3. feladat

Gyűjtse össze azokat a szakmai kifejezéseket, szavakat németül, amelyekkel a szaktanácsot tud adni a jótállás feltételeiről és szabályairól! Használja a szótárak és a világháló tárházát is! Készítsen jegyzetet!

4. feladat

Gyűjtse össze azokat az udvariassági formulákat németül, amelyek a vevők igényének felmérésénél és tájékoztatásánál a leggyakrabban előfordulnak! Használja a szótárak és a világháló tárházát is! Készítsen jegyzetet!

5. feladat

Mi a véleménye, fontos, hogy egy bolti eladó beszéljen legalább egy idegen nyelvet?

PÁROS MUNKA

6. feladat

Üben Sie danach zu zweit!

- Erklären Sie einander, was Sie geschrieben haben!

- Wechseln dann Ihren Partner und fragen Sie einander und antworten Sie! Ergänzen Sie dann die Antwort mit Ihrer Meinung!

EGYÉNI MUNKA

7. feladat

Olvassa el háromszor a következő szöveget, majd válaszoljon a szöveg alapján feltett magyar nyelvű kérdésekre magyarul!

"Ansprüche auf Garantie können nur bei fachgerechter Montage angenommen werden. Für Folgeschäden insbesondere der Schäden, welche durch fehlerhafte Pflege oder nicht einhalten der Pflegeanleitung oder Montagehinweise entstehen, wird jegliche Gewährleistung abgelehnt. Der Käufer ist verpflichtet, unsere Lieferungen jeweils umgehend zu prüfen. Bitte überprüfen Sie die gelieferte Ware und zeigen Sie offensichtliche Mängel sowie Schäden gleich beim Spediteur, Frachtführer oder der sonst zur Ausführung der Versendung bestimmten Person an und informieren Sie uns unter o.g. Kontaktmöglichkeit umgehend. Versteckte Mängel müssen unverzüglich nach Entdeckung gerügt werden. Ansprüche auf Wandlung oder Minderung sind ausgeschlossen, desgleichen Ansprüche auf Schadenersatz."⁴

Milyen esetben érvényes a garancia?

Mit kell tennie a vevőnek a szállításnál?

Rejtett hiányosság esetén mi a teendő?

EGYÉNI MUNKA

8. feladat

Olvassa el háromszor a következő szöveget és írja le magyarul, hogy milyen összefüggést lát az esetfelvetés első feladata és a szöveg lényege között.

"Ein "Schmankerl" für auskunftsfreudige Kunden

⁴ <http://www.raumtextilienshop.de/rts/agb.asp> (2010-11-05)

Grund genug für das Traditionsunternehmen, in der Ansprache seiner Zielgruppe neue Wege zu gehen. Fein versprach sich vom engeren Kundenkontakt unter anderem Impulse für Innovationen und Qualitätssicherung. Die Orientierung an den Wünschen der Kunden sollte zu dem die Grundlage für ein weiterhin profitables Wachstum bilden."⁵

PÁROS MUNKA

9. Aufgabe:

Képzelve magát egy vásárló helyébe, aki érdeklődik a bútorok garanciális javításának feltételeiről! Játssza el a párbeszédet csoporttársával!

10. Aufgabe:

Képzelve magát annak a vásárlónak helyébe, aki a korábban megrendelt könyvespolc megérkezéséről tájékozik! Játssza el a párbeszédet csoporttársával!

⁵ <http://de.sap.info/kundenbindung-mit-garantieschein/1450> (2010-11-05)

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

Falsch oder richtig? Markieren Sie bitte! (F) (R)

Die Garantiefrist beginnt mit dem Ankommen im Warenhaus.

Bestellen kann man nur persönlich.

Die Käufer wenden sich oft an den Kundendienst.

Das Ratgeben ist auch eine wichtige Aufgabe des Kundendienstes.

2. feladat

Ergänzen Sie bitte den nächsten Text mit den angegebenen Wörter!

aufbewahren , beginnt, Gebrauchsanweisung, Kaufnachweis, Kaufdatum, Ware, Kaufdatum, gilt

Die Garantiefristmit dem..... Den Originalkassenbon oder die Originalrechnung muss man....., weil diese Dokumente gelten später als.....

Das Anfangsdatum ist das....., die Garatiezeit hängt von der jeweiligenab.

Die Garantienur, wenn man den Aufbau lautvorschriftsmäßig und fehlerfrei ausführte.

3. feladat

Antworten Sie bitte auf die nächsten Fragen!

Was sind die Aufgaben am Kundendienst?

Wie kann man Ware bestellen?

Was sind die wichtigsten Bedingungen der Garantie?

Was ist das Ziel der Umfrage für die Kunden?

4. feladat

Was bedeuten die nächsten Wörter auf Ungarisch!

Garantiebedingungen

Gebrauchsanweisung

Kundendienst

Kaufdatum

Originalrechnung

5. feladat

Párosítsa össze az azonos jelentésű mondatokat!

Deutsch	Ungarisch
Das Garantieblatt muss ausgefüllt und sichtbar sein.	Többnyire 74 cm magas az étkezőasztal.
Die Arbeit am Kundendienst ist vielseitig.	Egy gyerekbútornál a legfontosabb a biztonság.
Ein Esstisch ist meistens 74 cm hoch.	Mindig az asztal magasságának megfelelő széket kell választani.
Ein Stuhl sollte immer bezüglich der Höhe passend zum Tisch gewählt werden.	A garancialapot olvashatóan kell kitölteni.
Am wichtigsten ist die Sicherheit bei Kindermöbel	A vevőszolgálaton sokoldalú a munka

6. feladat

Ergänzen Sie bitte die nächste Situation mit den angegebenen Wörter!

Auskunft, verfällt, Ausbesserungen, Garantiebedingungen

- Hallo, Firma Ressler?
- Ja, bitte. Guten Tag! Was kann ich Ihnen helfen?
- Ich möchte nach Ihrefragen. Wie lange Garantie geben Sie auf ihren Waren?
- Garantiezeit ist 24 Monate lang, aber die Garantie....., wenn der Käufer selbständige Reparaturen/vornimmt.
- Danke schön für Ihre..... Auf Wiederhören!
- Gerne. Auf Wiederhören!

7. feladat

Ergänzen Sie bitte den nächsten Text mit den angegebenen Wörter!

Fehlhaltung, sitzen, Möbelstück, sitzt, Tisch, der Höhe, führen

Unter einem Stuhl versteht man gemeinhin ein....., auf dem eine Personkann. Egal ob man zum Arbeiten, Essen oder Lesen auf einem Stuhl-der Stuhl sollte immer bezüglichpassend zumgewählt werden. Ist der Tisch zu hoch oder zu niedrig, wird der Körper in einegezwungen, die auf Dauer zu hohenfür Rücken und Wirbelsäulekann

8. feladat Lesen Sie bitte hier die Erklärungen der Garantie! Überlegen Sie, welche Erklärung passt zu unserem Thema?

1. (eine) Garantie (für etwas) eine Erklärung, in der man sagt, dass etwas wahr ist od. dass es fest versprochen ist ≈ Gewähr <(keine) Garantie für etwas übernehmen>: Ich kann Ihnen keine Garantie geben, dass Sie den Job bekommen

2. (eine) Garantie (auf etwas (Akk)) die schriftliche Erklärung des Herstellers einer Ware, dass bestimmte Fehler od. Schäden, die während einer bestimmten Zeit nach dem Kauf auftreten, kostenlos beseitigt werden <etwas hat noch Garantie, keine Garantie mehr; die Garantie auf/für etwas ist abgelaufen>: Auf diese Uhr gebe ich Ihnen zwei Jahre Garantie

9. feladat

Ergänzen Sie die Sätze mit den angegebenen Wörtern in passenden Form!

Die Arbeit am Kundendienstvielseitig. (sein)

Die Garantiefristmit dem Kaufdatum. (beginnen)

Wir übernehmen für unsere Arbeit. (übernehmen)

Die Garantie..... nur, wenn man den Aufbau laut Gebrauchsanweisung vorschriftsmäßig ausführte. (gelten)

10. feladat

Vervollständigen Sie bitte das Gespräch mit den angegebenen Textteilen! Führen Sie dann ein Telefongespräch!

Haben Sie die Montage laut Anleitung gemacht?

Ja, haben wir.

Ja, wir haben letzte Woche bei Ihnen eine Kommode mit Wickeltischaufsatz gekauft. Massive Fichte, antik gebeizt und klar lackiert. Die Kommode gefällt uns sehr, aber wir sind besorgt, weil die Schubladen passen nicht gut hinein. Was können wir jetzt machen?

Ich heiße Fau Rüdiger, unser Kundennummer: 34567.

Danke schön. Auf Wiederhören!

Hallo! Kundendienst?

Haben Sie den Garantieschein ausgefüllt?

Ja, hallo hier ist der Warenhauskundendienst! Könnte ich Ihnen helfen?

Machen Sie sich keine Sorgen. Unser Service wird Ihr Problem lösen. Sagen Sie bitte Ihre persönliche Daten.

Ja, wir haben genau vorschriftmäßig montiert, die Gebrauchsanweisung gründlich gelesen.

Morgen kommt zu Ihnen ein Fachmann aus unserer Reparaturwerkstatt.

11. feladat

Vervollständigen Sie bitte das Gespräch mit den angegebenen Satzteilen! Führen Sie dann ein Telefongespräch!

- diese Kommode hat auch einen Wickeltischaufsatz
 -
 - ohne Aufsatz als normale Kommode verwenden
 -
 - aber jetzt möchte ich die selbst betrachten und wählen
-
- Guten Tag!
 - Guten Tag! Was wünschen Sie?
 - Wir wollen einen Wickeltisch kaufen. Könnten Sie mir helfen. Ich habe schon einige in Ihrem Prospekt gesehen,.....

- Kommen Sie bitte mit mir. Sehen Sie hier,
Er ist sehr praktisch. Er kann dem Alter des Kindes angepasst werden. Sie können die Kommode.....
- Sie haben recht. Ich wähle diese Kommode mit Wickeltischaufsatz. Wir bezahlen sofort und nehmen sie mit nach Hause.
- Hier die Rechnung. Danke für den Kauf. Auf Wiedersehen!
- Auf Wiedersehen!

12. feladat

Vervollständigen Sie bitte das Gespräch mit den angegebenen Textteilen! Führen Sie dann ein Telefongespräch!

- Ja, er ist eben angekommen. Wollen Sie den Teppich abholen oder bestellen sie Hauslieferung.
- Die Kundennummer: 234598.
- Ja. Bitte. Was möchten Sie?
- Gern geschehen. Auf Wiederhören
- Wir sind jetzt in der Nähe Ihres Warenhauses, so können wir den Teppich abholen. Danke für Ihre Auskunft. Auf Wiederhören!
- Ich möchte fragen, ob der vor ein Woche bestellte Teppich angekommen ist.
- Hallo! Kundendienst?
- Bitte, sagen Sie Ihre Kundennummer.

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Die Garantiefrist beginnt mit dem Ankommen im Warenhaus. (F)

Bestellen kann man nur persönlich. (F)

Die Käufer wenden sich oft an den Kundendienst. (R)

Das Ratgeben ist auch eine wichtige Aufgabe des Kundendienstes. (R)

2. feladat

Die Garantiefrist beginnt mit dem Kaufdatum. Den Originalkassenbon oder die Originalrechnung muss man aufbewahren, weil diese Dokumente gelten später als Kaufnachweis.

Das Anfangsdatum ist das Kaufdatum, die Garatiezeit hängt von der jeweiligen Ware ab.

Die Garantie gilt nur, wenn man den Aufbau laut Gebrauchsanweisung vorschriftsmäßig und fehlerfrei ausführte.

3. feladat

Die Aufgaben am Kundendienst sind die Bestellung aufnehmen, Auskunft geben über die Garantiebedingungen, über die Lieferungen, über die Bestellungen, über die Montage.

Die Ware kann man online, per Telefon, per Post, per Fax und persönlich bestellen.

Die wichtigsten Bedingungen der Garantie sind: der lesbar ausgefüllte Garantieschein, vorschriftmäßige Montage und Behandlung der Ware.

Damit können die Fachmänner eine erfolgreiche Arbeit garantieren

4. feladat

garanciafeltétel

használati utasítás

vevőszolgálat

vásárlás dátuma

eredeti számla

5. feladat

Deutsch	Ungarisch
Das Garantieblatt muss ausgefüllt und sichtbar sein.	A garancia lapot olvashatóan kell kitölteni.
Die Arbeit am Kundendienst ist vielseitig.	A vevőszolgálaton a munka sokrétű
Ein Esstisch ist meistens 74 cm hoch.	Többnyire 74 cm magas az étkezőasztal.
Ein Stuhl sollte immer bezüglich der Höhe passend zum Tisch gewählt werden.	Mindig az asztal magasságának megfelelő széket kell választani.
Am wichtigsten ist die Sicherheit bei Kindermöbel	Egy gyerekbútornál a legfontosabb a biztonság.

6. feladat

- Hallo, Firma Ressler?
- Ja, bitte. Guten Tag! Was kann ich Ihnen helfen?
- Ich möchte nach Ihren Garantiebedingungen fragen. Wie lange Garantie geben Sie auf ihren Waren?
- Garantiezeit ist 24 Monate lang, aber die Garantie verfällt, wenn der Käufer selbständige Reparaturen/ ausbesserungen vornimmt.
- Danke schön für Ihre Auskunft. Auf Wiederhören!
- Gerne. Auf Wiederhören!

7. feladat

Unter einem Stuhl versteht man gemeinhin ein Möbelstück, auf dem eine Person sitzen kann. Egal ob man zum Arbeiten, Essen oder Lesen auf einem Stuhl sitzt – der Stuhl sollte immer bezüglich der Höhe passend zum Tisch gewählt werden. Ist der Tisch zu hoch oder zu niedrig, wird der Körper in eine Fehlhaltung gezwungen, die auf Dauer zu hohen Belastungen für Rücken und Wirbelsäule führen kann

8. feladat

2. (eine) Garantie (auf etwas (Akk)) die schriftliche Erklärung des Herstellers einer Ware, dass bestimmte Fehler od. Schäden, die während einer bestimmten Zeit nach dem Kauf auftreten, kostenlos beseitigt werden <etwas hat noch Garantie, keine Garantie mehr; die Garantie auf/für etwas ist abgelaufen>: Auf diese Uhr gebe ich Ihnen zwei Jahre Garantie

9. feladat

Die Arbeit am Kundendienst ist vielseitig.

Die Garantiefrist beginnt mit dem Kaufdatum.

Wir übernehmen Verantwortung für unsere Arbeit.

Die Garantie gilt nur, wenn man den Aufbau laut Gebrauchsanweisung vorschriftsmäßig ausführte.

10. feladat

- Hallo! Kundendienst?
- Ja, hallo hier ist der Warenhauskundendienst! Könnte ich Ihnen helfen?
- Ja, wir haben letzte Woche bei Ihnen eine Kommode mit Wickeltischaufsatz gekauft. Massive Fichte, antik gebeizt und klar lackiert. Die Kommode gefällt uns sehr, aber wir sind besorgt, weil die Schubladen passen nicht gut hinein. Was können wir jetzt machen?
- Haben Sie die Montage laut Anleitung gemacht?
- Ja, wir haben genau vorschriftsmäßig montiert, die Gebrauchsanweisung gründlich gelesen.
- Haben Sie den Garantieschein ausgefüllt?
- Ja, haben wir.
- Machen Sie sich dann keine Sorgen. Unser Service wird Ihr Problem lösen. Sagen Sie bitte Ihre persönliche Daten.
- Ich heiße Fau Rüdiger, unser Kundennummer: 34567.
- Morgen geht zu Ihnen ein Fachmann aus unserer Reparaturwerkstatt.
- Danke schön. Auf Wiederhören!
- Sehr gerne. Auf Wiederhören

11. feladat

- Guten Tag!
- Guten Tag! Was wünschen Sie?
- Wir wollen einen Wickeltisch kaufen. Könnten Sie mir helfen. Ich habe schon einige in Ihrem Prospekt gesehen, aber jetzt möchte ich die selbst betrachten und wählen.
- Kommen Sie bitte mit mir. Sehen Sie hier, diese Kommode hat auch einen Wickeltischaufsatz. Er ist sehr praktisch. Er kann dem Alter des Kindes angepasst werden. Sie können die Kommode ohne Aufsatz als normale Kommode verwenden.
- Sie haben recht. Ich wähle diese Kommode mit Wickeltischaufsatz. Wir bezahlen sofort und nehmen sie mit nach Hause.
- Hier die Rechnung. Danke für den Kauf. Auf Wiedersehen!
- Auf Wiedersehen!

12. feladat

- Hallo! Kundendienst?
- Ja. Bitte. Was möchten Sie?
- Ich möchte fragen, ob der vor ein Woche bestellte Teppich angekommen ist.
- Bitte, sagen Sie Ihre Kundennummer.
- Die Kundennummer: 234598.
- Ja, er is eben angekommen. Wollen Sie den Teppich abholen oder bestellen sie Hauslieferung.
- Wir sind jetzt in der Nähe Ihres Warenhauses, so können wir den Teppich abholen. Danke für Ihre Auskunft. Auf Wiederhören!
- Gern geschehen. Auf Wiederhören

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Brigitte Loibl, Sandra Jotzo, Wolfgang Baum: Schritte plus im Beruf, Kommunikation am Arbeitsplatz, Hueber Verlag
- Lehoczkiné Gál Erika-Vogelné Takács Gabriella-Franziska Karlhuber: 99 Prozent Deutsch im Handel, Nemzeti Tankönyvkiadó, 1997.
- Rudolf Sachs: Deutsch Handelskorrespondenz, Neu, Der Schriftwechsel in Export un Import, der Schriftwechsel in Export un Import
- Udo Miebs-Leena Vehovirta: Kontakt Deutsch, Redmittelbuch, Langenscheidt
- IKEA 2010 Du willst mehr? Komm ins IKEA Einrichtungshaus!
- IKEA 2011 Auf das Leben zu Hause
- WOHTREND, schöner wohnen-besser leben, OTTO Katalog, gültig bis 2011.

- <http://www.ressler-gardinen.de/5.html>
- <http://www.raumtextilienshop.de/rts/agb.asp> (2010-11-05)
- <http://www.wohnsektor.de/> (2010-10-22)
- <http://www.frank-sitzmoebel.de/de/fsm-sitzmoebel/Garantie.html>
- <http://www.raumtextilienshop.de/rts/agb.asp> (2010-11-05)
- <http://de.sap.info/kundenbindung-mit-garantieschein/1450> (2010-11-05)

A(z) 0006–06 modul 015–ös szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
31 341 01 0010 31 01	Bútor- és lakástextil-eladó
52 341 05 1000 00 00	Kereskedő
52 341 05 0100 52 01	Bútor- és lakástextil-kereskedő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:
10 óra

MUNKANYELV

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1–2008–0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet
1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210–1065, Fax: (1) 210–1063

Felelős kiadó:
Nagy László főigazgató