



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-015-50



KUNDENDIENST

ARBEITSSITUATION

Sie sind Angestellte in einem Warenhaus in Deutschland. Sie arbeiten jetzt beim Kundendienst. Sie haben die Aufgaben, einerseits persönlich, telefonisch, elektronisch Auskunft zu geben, andererseits Informationen bezüglich der Kundenzufriedenheit zu sammeln. Machen sie ihre Arbeit nach bestem Gewissen.

Zur Informationsammlung bezüglich der Kundenzufriedenheit verteilen Sie Wunsch- und Kritikzettel an jeden Kunden.

Der Zettel sieht so aus:

Bitte füllen Sie sich diesen Wunsch- Kritik und -Lobzettel aus, damit wir unsere Arbeit verbessern können.	
Was für Wünsche haben Sie für nächstes Jahr an unser Warenhaus?	
Bitte schreiben Sie Ihre Kritik über unsere Dienstleistungen!	
Was gefällt Ihnen? Wo können wir uns noch verbessern?	

1. Kunde

Hallo!

Hallo! Kundendienst? Ich bin Jozsef Wolf, Wir haben online bei ihnen einen Schreibtisch Nr. 154832 bestellt. Die Lieferzeit ist schon längst abgelaufen. Seien Sie so nett und schauen Sie nach, warum dieses Möbelstück noch nicht ausgeliefert wurde.

2. Kunde

Grüß Gott!

Meine Frau hat vor zwei Wochen aus ihrem Katalog einen besonderen Orientteppich gewählt. Sie hat telefonisch beim Kundendienst nachgefragt, aber damals war der Teppich nicht an Lager. Ihre Kollegin hat versprochen, daß der Teppich bestellt und in zwei Wochen ankommen wird. Jetzt möchte ich den Teppich kaufen. Jetzt möchte ich mich erkundigen, ob dieser Teppich angekommen ist.

3. Kunde

Grüß Gott!

Könnten sie mal nachschauen. Mir gefällt sehr aus Ihrem Katalog diese Kommode, aber wozu kann man eine solche Kommode verwenden? Hätten sie einige Ideen?

Na, ja ich habe noch zwei Fragen. Könnte ich sie selber zusammenbauen? Worauf muß ich dann dabei unbedingt achten?

4. Kunde

Hallo!

Hallo! Kundendienst? Können Sie uns helfen? Wir haben bei Ihnen letztes Jahr eine Schrankwand aus Massivholz gekauft und wir haben vor zwei Monate einige Verfärbung bemerkt. Leider finden wir nicht unseren Garantieschein. Meine Frau ist sehr böse und ich möchte mich jetzt schnell erkundigen nach der Garantie dieser Fälle.

5. Kunde

Guten Tag!

Ich bräuchte ihren Rat. Wir haben ein sehr großes Wohnzimmer und würden es gerne durch eine passende Gardine abtrennen.

Uns gefällt sehr dieses Gardinen-Set aus ihrem Katalog. Erklären Sie uns bitte, wie man diese Schiebengardine verwenden kann und ob sie als Raumteilung passend wäre?

6. Kunde!

Grüß Gott!

Ich habe ein großes Problem. Zuerst wollte ich unser hier gekauftes Wandregal in meinem Wagen selbst nach Hause transportieren, aber stellen Sie sich vor, es ist sehr peinlich. Ich habe mehrmals probiert, aber es geht nicht hinein, Bitte helfen Sie mir so schnell wie möglich. Ich möchte jetzt das Wandregal von ihnen nach Hause transportieren und auch montieren lassen. Ist es möglich?

7. Kunde

Sehr geehrter Kundendienst, diesmal wende ich mich elektronisch mit meinen Fragen an Sie. Ich habe die Schuhkommode Nr 78943 aus dem Katalog gewählt, weil die mir sehr gefällt. Das Material Eiche passt sehr gut zu unserem Vorzimmer. Ich würde gerne noch einen dazu passenden Spiegel kaufen. Empfehlen Sie mir bitte welchen? Ich warte auf Ihren Vorschlag.

Mit freundlichem Gruß:

Herr Liptai

8. Kunde

Sehr geehrte Damen und Herren, ich schreibe Ihnen diese Email, weil ich einfach ratlos bin. Meine Tochter hat aus ihrem Katalog für meinen Vater eine Gartenliege ausgewählt. Können Sie mir helfen? Passt eigentlich diese Art von Gartenliege zu einer älteren Person? Hätten Sie eventuell einen anderen Vorschlag? Ich bedanke mich im voraus für Ihre Bemühungen.

Mit vielen freundlichen Grüßen:

Frau Murai

9. Kunde

Sehr geehrter Kundendienst, ich schreibe Ihnen jetzt diesen elektronischen Brief, weil ich sehr beschäftigt bin und ich möchte mich vorher informieren. Wir haben eine Schuhkommode mit sechs Schubladen gekauft, selbst nach Hause geliefert und ich wollte sie selbst montieren. Aber inzwischen habe ich viel Arbeit bekommen und es bleibt mir für eine Montage keine Zeit. Kann die Montage nun auch von Ihnen durchgeführt werden? Die Ware ist noch original verpackt. Ich warte auf Ihre Antwort!

Viele freundlichen Grüßen:

Patrick Sch.

10. Kunde

Hallo!

Ich bin Anna Kiss aus Tata. Wir haben vor zwei Woche bei ihnen eine Einbauküche gekauft und vor einer Woche montiert. Leider funktionieren die Schranktüren nicht richtig. Bitte teilen Sie mir mit, welche Garantiebedingungen unser neues Küchenmöbel hat.

INFORMATIONEN

DIE AUFGABE AN EINEN KUNDENDIENST

Die Aufgabe an einen Kundendienst sind gar nicht lanweilig, die Probleme sind so unterschiedlich, dass man nur mit ständiger Weiterbildung gut arbeiten kann.

Zum Kundienst gehören viele Dinge:

Auskunft geben in allen Formen: mündlich oder schriftlich, in den Bereichen der Garantie, Lieferung, Montage, Bestellungen, Ratgeben und Kundenansprüche.

Außerdem soll eine Angestellte im Kundendienst immer gut gepflegt, höflich und geduldig sein.

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

GARANTIE

Einige Gedanken über die typischen Fragen:

Das Garantieblatt muss ausgefüllt und sichtbar sein.

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 Garatienzeit hängt von der Ware ab.

Garantie gilt nur, wenn man den Aufbau gemäss der Gebrauchsanweisung machte und die Montage auch richtig vorgenommen wurde.

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

Zum Beispiel wenn ein Ehepaar sich nach Kindermöbel erkundigt, vergessen Sie nicht, die Sicherheit und Funktionalität zu erklären, die wichtiger ist als die Optik.

Die Kunden haben immer grössere Ansprüche und immer mehrere Leute denken auch an die Umwelt. Diese Lebewese wird auch von der „Stiftung Warentest“ unterstützt.

STIFTUNG WARENTEST

In der Zeitung "Markt" Deutsch für den Beruf-Materialien aus der Presse 17. Jahrgang findet man einen Artikel über "Stiftung Warentest". Stiftung Warentest ist ein unabhängiges Institut in Deutschland. Es hat zwei wesentliche Aufgaben:

- objektive Merkmale bei Produkten (Nutz und Gebrauchswert, Umweltverträglichkeit)
- Aufklären über Qualität und Preise

Das Institut macht 200 vergleichende Warentests in verschiedenen Dienstleistungen. Die Ergebnisse werden in Fachzeitschriften und im Internet veröffentlicht.

"Die Stiftung Warentest genießt in der Bevölkerung ein hohes und anerkanntes Ansehen. ...Da die Stiftung Warentest über einen hohen Bekanntheitsgrad verfügt, hat sie einen hohen Einfluss auf das Konsumverhalten."¹

LESEN SIE EINIGE TEXTE ÜBER UNSER THEMA AUCH VON INTERNET!

Garantie für die Möbel ist 2 Jahre vom gegebenen Verkaufstag und betrifft alle Fehler, die durch unsere Bearbeitung in der Produktion endstanden sind. Der Hersteller garantiert, dass das Produkt, in der Garantiezeit, im tadellosen Zustand sein sollte, wenn der Benutzer beiliegende Anweisungen beachtet, da mit bindet sich der Hersteller im angegebenen Zeitraum, auf seine Kosten, einschließend Transportkosten alle Mängel zu beseitigen oder das Produkt umzutauschen. Die Mängel werden in einem Zeitraum, höchstens 45 Tage von uns beseitigt, ab dem Tag ihrer Reklamation. Wenn es zur Beschwerde kommt, senden sie die Rechnungskopie und das ausgefüllte Garantieblatt mit den beschriebenen Fehlern und fügen sie ihre richtige Adresse ein. Im Falle einer unberechtigten Beschwerde trägt der Käufer die gesamten Kosten. Ersatzteile von unserem Möbeln können direkt, innerhalb der vorgeschriebenen Lebensdauer des Produktes (5 Jahre Aktuell-Modell), bestellt werden.

¹ Markt, Ausgabe 46. Marktlexikon

Die Garantie gilt in folgenden Fällen nicht

- wenn es wegen wegen des unerfahrenen Aufbaus durch den Kunden zum Schäden.
- für Beschädigungen oder Kratzer entstanden durch nicht richtige Behandlung des Möbelstückes (siehe die Anwendungsvorschrift und Wartung).
- wenn das Garantieblatt nicht ausgefüllt ist oder sichtbar ist, dass das Verkaufsdatum auf ihm überschritten ist.
- Holz für unsere Produkte ist sorgfältig gewählt worden, aber der Baum ist ein natürliches Material mit unterschiedlichen Farben und Beschaffung, und trotz gleichmäßiger Auswahl in der Produktion, kann es zu discoloration (Entfärbung – Verfärbung) kommen, was, außer in Extremfällen, nicht als Reklamationfall betrachtet wird.

Gebrauchsanweisung und Wartung:

Wenn beim Produkt die spezielle Gebrauchsanweisung und Wartungsanleitung nicht beigelegt ist, muss der Käufer auf Folgendes achten:

- unsere Produkten sind hergestellt zum Gebrauch nur in geschlossenen Räumen mit bestimmten Voraussetzungen;
- der verwendbare Raum ist mit der relativen Feuchtigkeit zwischen 55 bis 75%, und mit einer Raum Temperatur zwischen 18 bis 25 *Celsius;
- es ist erforderlich das Produkt, von der Wärme-Quelle, zwischen 70 und 100 cm entfernt zu halten;
- Produkt darf nicht unter direkter Sonneneinwirkung stehen;

Regale in den oberen Elementen können mit max. 15 Kilogramm belastet werden, und in den unteren Elementen mit max. 30 Kilogramm.²

"Im Garantiefall:

Was wird unternommen, um das Problem zu beheben?

IKEA begutachtet das Produkt und prüft, ob ein Garantiefall

vorliegt. Liegt ein Garantiefall vor, dann geschieht Folgendes:

IKEA lässt das mangelhafte Produkt reparieren oder ersetzt es

² http://www.moebel-massiv.de/shop_content.php?coID=8 (2010-10-22)

durch ein gleiches oder vergleichbares Produkt. Die Kosten für Reparatur, Ersatzteile sowie die Arbeits- und Fahrtkosten des Monteurs übernimmt IKEA. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von IKEA über.

Falls das Produkt bei IKEA nicht mehr geführt wird, bietet IKEA

ein angemessenes Ersatzprodukt an, kann auch eine angemessene Geldentschädigung geleistet werden."³

"Vorweg ist zu sagen, dass ich einem **Online-Möbel-Kauf** zuerst sehr skeptisch gegenüber stand, weil man sich ja die Produkte nicht in natura angucken kann, bevor sie ins Haus kommen. Aber ich hatte keine Lust mehr auf den IKEA-Einheitsbrei und die ewig vollen Einrichtungshäuser und hab eigentlich zuerst nur aus Spaß im Internet geguckt. Dann hab ich einen Tisch gefunden, in den ich mich absolut verliebt habe und den ich unbedingt haben wollte. Zurückschicken kann ich ihn ja immer noch, dachte ich mir."⁴

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."⁵

³ www.IKEA.de/Mein-Einrichtungshaus (2010-10-20)

⁴ <http://www.yopi.de/rev/396756> (2010-10-22)

⁵ <http://www.wohnsektor.de/> (2010-10-22)

"Der **Raumtextilienshop** gewährt die gesetzliche **Garantie** von 24 Monaten. 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, und fahrlässiges Verhalten des Kunden, Brand, Blitzschlag oder Explosion."⁶

WORTERKLÄRUNGEN

Anweisungen (die), Befehl, Anordnung; Anleitung, Belhrung

Anwendungsvorschrift → Anwendung (die): Verwendung, Gebrauch, Umsetzung in die Tat → Vorschrift:

Bekanntheitsgrad (der), Grad der Bekanntheit einer Person oder Sache in der Öffentlichkeit

Bemühung (die), das Sichbemühen; Anstrengung, Bestreben

Beschaffung (die), das Beschaffen, Herbeischaff, Kauf, Besorgung

Beschwerde (die), Mühe, Last, Mühsal, Mühseligkeit; Schmerz, Klage Reklamation, Protest, Rechtsmittel

beseitigen, wegbringen, wegschaffen, entfernen

Bevölkerung (die), Gesamtheit der Einwohner (eines Gebietes)

Entfärbung (die), Entfarben, Sichentfärben, → sich entfärben: die Farbe verlieren (Stoff, Blätter)

Ersatzteil (das), Ersatzstück, Gegenstand oder Teil eines solchen, der an Stelle eines verlorenen oder unbrauchbar gewordenen Stückes eingesetzt wird

Garantiebrief (der), Garantieschein, Schein, der dem Käufer mit der Ware mitgegeben wird und gegen dessen Vorlage innerhalb einer angegebenen Frist Reparaturen von der Herstellfirma kostenlos vorgenommen werden

Garantiefrist (die) Zeit, für die eine Garantie gilt

⁶ <http://www.raumtextilienshop.de/rts/agb.asp> (2010-11-05)

Gebrauchswert (der), Wert, den eine Ware hinsichtlich des Gebrauchs hat

Gebrauchsanweisung (die), Anweisung für den Gebrauch (zb. Eines Gerätes)

Geldentschädigung (die), →Geld, →Entschädigung:

Garantieschein (der), Schein, der dem Käufer mit der Ware mitgegeben wird und gegen dessen Vorlage innerhalb einer angegebenen frist Reparaturen von der Herstellfirma kostenlos vorgenommen werden

Gewährleistung (die), Haftung des Verkäufers dem Käufer gegenüber, daß der verkaufte Gegenstand frei ist von Sachmängeln, die den Wert wesentlich mindern

Kaufnachweis →Kauf: Erwerb (einer Sache) durch Hingabe von Geld → Nachweis

Konsumverhalten → Konsum (der), Verbrauch (von täglichen Bedarfsartikeln, Lebensmitteln → Verhalten:

Kundenanspruch →Kunde (der), regelmäßiger Käufer)→ Anspruch

Kundenzufriedenheit→Kunde, →Zufriedenheit

Lebensdauer (die), Lebenszeit, Zeitdauer der Arbeitsfähigkeit (einer Maschine)

Lieferung (die), Das Liefern, das Geliefertwerden

Mangel (der), Armut, Not; Knappheit, Fehlen

Montage (die), das Montieren, Aufstellung und Zusammenbau (einer Maschine oder technische Anlage)

Nutzwert → Nutz (der), Nutzen; (noch in wenigen Wendunge) → Wert

Orientteppich →Orient (der), die Länder des Nahen, Mittleren und Fernen Ostens

Sonneneinwirkung → Einwirkung

Stiftung Warentest, eine Institut für Warentest

Umweltverträglichkeit, →Umwelt → Verträglichkeit (die), verträgliche Wesen; Beschaffenheit

Verfärbung (die), das Verfärben, das Sichverfärben

Vorschlag (der), Anerbieten, Angebot; Rat

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

ARBEIT INDIVIDUELL

1. Aufgabe:

Was sind die wichtigsten Wörter und Ausdrücke bei einer Garantie? Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

2. Aufgabe:

Was sind die wichtigsten Wörter und Ausdrücke bei der Bestellaufnahme? Sie können auch die Wörterbücher und Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

3. Aufgabe:

Sammeln Sie bitte die Wörter und Ausdrücke den Kundendienst betreffend! Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

4. Aufgabe:

Sammeln Sie bitte die Wörter und Ausdrücke über die Lieferung der Möbel! Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

5. Aufgabe:

Sammeln Sie bitte die Wörter und Ausdrücke über die Montage der Möbel! Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

6. Aufgabe:

Sammeln Sie bitte die zu verwendeten Höflichkeitsformen / -ausdrücke einen Kundendienst betreffend! Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

7. Aufgabe:

Was sind die wichtigsten Wörter und Ausdrücke zur Vereinbarung eines Termins? Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

7. Aufgabe:

Was sind die wichtigsten Wörter und Ausdrücke beim Ratgeben über Möbel und Heimtextilien? Sie können auch die Wörterbücher und das Internet zur Hilfe nehmen. Notieren Sie diese bitte!

ARBEIT ZU ZWEIT

Üben Sie danach zu zweit!

8. Aufgabe

Erklären Sie einander, was geschrieben ist!

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

9. Aufgabe:

Führen Sie Dialoge!

Gespräch an der Kundendienst:

Sie sind jetzt Kunde. Sie möchten einen Rat über die praktische Einrichtung eines Kinderzimmers hören.

10. Aufgabe:

Führen Sie Dialoge!

Gespräch an der Kundendienst:

Sie sind jetzt Käufer, und Sie fragen nach den Garantiebedingungen einer Einbauküche.

EINZELNE ARBEIT

11. Aufgabe

Lesen Sie den nächsten Text über Garantie, dann beantworten Sie die unten stehenden Fragen Sie auf Deutsch!

"Bei einer Garantie verpflichtet sich der Garantiegeber grundsätzlich zu einem bestimmten Handeln in einem bestimmten Fall. Nicht zu verwechseln ist diese mit der gesetzlichen verankerten Mängelgewährleistung. Die Erklärung einer Garantie ist freiwillig und dient dazu, das Vertrauen des Kunden in das Produkt oder die Herstellerfirma zu stärken. Die Garantie beinhaltet also eine freiwillige Selbstverpflichtung des Händlers oder Herstellers, die über den Kaufvertrag hinaus geht. Es gibt dabei die unterschiedlichsten Formen von Garantien:

"Preisgarantie" (Rücknahme oder Preisangleichung wenn die Konkurrenz billiger ist)

"Zufriedenheitsgarantie" (befristetes Rückgaberecht bei Unzufriedenheit mit dem Produkt)

"3 Jahre Garantie für ..." (Garantieumfang wird meist konkret genannt)

"Reparaturgarantie"

"Haltbarkeitsgarantie"

"Vor-Ort-Garantie" (Verkäufer oder Hersteller repariert vor Ort beim Käufer)

"Bring -In-Garantie" (Käufer muss Ware zur Reparatur zum Verkäufer bringen)"⁷

Welche Garntieformen sind im Text erwähnt?

Was beinhaltet die Garantie?

Was ist der Unterschied zwischen der Mängelgewährleistung und der Garantie?

EINZELNE ARBEIT

12. Aufgabe

Übersetzen Sie den nächsten Text auf ungarisch!

⁷ <http://www.e-recht24.de/artikel/ecommerce/76.html> (2010-11-04)

"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"⁸

⁸ <http://www.frank-sitzmoebel.de/de/fsm-sitzmoebel/Garantie.html> (2010-11-05)

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. Aufgabe

Übersetzen Sie bitte die nächsten Sätzen auf ungarisch!

Da die Stiftung Warentest über einen hohen Bekanntheitsgrad verfügt, hat sie einen großen Einfluss auf das Konsumverhalten.

Garantie gilt nur, wenn man den Aufbau gemäss der Gebrauchsanweisung machte und die Montage auch richtig vorgenommen wurde.

Der Tisch ist das Herzstück eines jeden Ess- und Wohnbereiches.

2. Aufgabe

Anworten Sie bitte auf die nächsten Fragen!

Was sind die Aufgaben beim Kundendienst?

Wann kann man eine Geldentschädigung von IKEA bekommen?

3. Aufgabe

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

„Stiftung Warentest“ ist eine Organisation für Kunst.

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

Für komfortables Sitzen ist das Verhältnis der Tischhöhe zur Höhe der Stühle entscheidend.

Online gekaufte Möbel kann nicht zurückgeschickt werden.

4. Aufgabe

Ergänzen Sie bitte den nächsten Text mit den angegebenen Wörter!

angucken, sagen, Internet, kommen, vollen, Lust, unbedingt, Spaß, immer

Vorweg ist zu....., dass ich einem Online-Möbel-Kauf zuerst sehr skeptisch gegenüber stand, weil man sich ja die Produkte nicht in naturakann, bevor sie ins Haus..... Aber ich hatte keine..... mehr auf den IKEA-Einheitsbrei und die ewigEinrichtungshäuser und hab eigentlich zuerst nur ausimgeguckt. Dann hab ich einen Tisch gefunden, in den ich mich absolut verliebt habe und den ichhaben wollte. Zurückschicken kann ich ihn janoch, dachte ich mir.

5. Aufgabe

Ergänzen Sie bitte die nächste Situation mit den angegebenen Satzteilen!

Die Satzteile:

ich Ihnen helfen

Passt es Ihnen?

es ist ausgezeichnet

für die Auskunft

gemäss der Gebrauchsanweisung

Auf Wiedersehen

Grüß Gott!

die Garantie

wir möchten dann dieses Möbelstück selbst montieren

Das Gespräch:

Grüß Gott!

.....

Was kann.....?

Wir möchten hier ein Wandregal mit Hauslieferung kaufen und.....

Ja, natürlich. Morgen früh können wir die Ware liefern.

Ja,..... Bekommen wir auch eine Montageanleitung?

Selbstverständlich. Und bitte, machen Sie das Zusammensbauen unbedingt.....,sonst verlieren Sie.....!

Danke schön.....!

.....

Danke schön auf Wiedersehen

6. Aufgabe

Erklären Sie bitte den nächsten Ausdrücken!

Montage, Gewährleistung, Garantieschein, Gebrauchsanweisung, Umweltverträglichkeit,

7. Aufgabe

Welche Sätze oder Ausdrücke gehören zusammen? Markieren Sie, bitte!

Die Garantie gilt nicht.	Ein unabhängiges Institut in Deutschland
Stiftung Warentest	Es kann Entfärbung vorkommen
Der Baum ist ein natürliche Material	Das Garatieblatt nicht asugefüllt ist.
Pro Person rechnet man in der Regel mit einer Breite von 60 cm	Nutz und Gebrauchswert, Umweltverträglichkeit
Objektive Merkmale bei Produkten	Wie viele Personen können ohne Probleme am Tisch

	Platz nehmen?
--	---------------

8. Aufgabe

Die Sätze sind durcheinander. Machen Sie bitte Ordnung und vervollständigen Sie bitte das Gespräch!

Sehr gern! Auf Wiederhören!

Wirklich? Ist es so? Meine Frau wird sehr traurig sein.

Aber eine kleine Einfärbung stört niemand, und sie haben eigentlich eine wertvolle Schrankwand aus natürlichen Material.

Ja, hier ist Kundendienst. Wobei kann ich behilflich sein?

Wir haben bei Ihnen letztes Jahr eine Schrankwand aus Massivholz gekauft und wir haben vor zwei Monate einige Verfärbungen bemerkt.

Hallo! Kundendienst?

Leider finden wir nicht unser Garantieschein. Doch wir hoffen eine Lösung unserer Probleme zu finden.

Es tut mir leid, aber in diesem Fall gilt die Garantie nicht.

Danke für Ihre Auskunft! Auf Wiederhören!

Einerseits ohne Garantieschein gibt es keine Garantie, andererseits Massivholz darf einbißchen entfärben.

Machen Sie keine Sorge!

9. Aufgabe

Die Textteile sind durcheinander. Machen Sie bitte Ordnung und vervollständigen Sie bitte das Gespräch an der Kundendienst!

Gewährleistung haben Sie 2 Jahre, Sie müssen aber jetzt beweisen, dass der Schaden und dessen Ursache schon beim Kauf vorlag.

Danke schön für die Information. Auf Wiedersehen!

Guten Tag!

Ja, wir haben einen schönen Teppich gekauft und an zwei Ecken haben sich mehre Fäden gelöst. Der Verkäufer meinte nun der Teppich wäre überstrappaziert, was nicht stimmt, da er nicht im Laufbereich liegt und lehnt jegliche Reparatur oder Gewährleistung ab. Was könnten wir tun?

Ob Sie eine freiwillig gegebene Garantie haben, und wie die Garantiebedingungen aussehen, entnehmen Sie den Garantiebedingungen des Garantiegebers.

Bitte schön. Auf Wiedersehen!

Guten Tag! Könnte ich etwas Ihnen helfen?

10. Aufgabe

Ergänzen Sie bitte den nächsten Text mit den angegebenen Wörter!

Pflegeanleitungen, unsachgemäße, verfällt, vornimmt, entnimmt, vorschriftsmäßige, entstanden, ausgeführt,

Die Garantie....., wenn der Käufer selbständige Reparaturen/Ausbesserungen..... Jede Gewährleistungsverpflichtung erlischt, wenn an ProduktenArbeiten durch den Kunden oder Drittewerden, bzw. wenn der Fehler oder Schaden durch die nichtBehandlung, Wartung und Pflege der Wareist. Die dafür vorgesehenen Anleitungen und Empfehlungender Käufer den beiliegenden..... und Hinweisen.

11. Aufgabe

Schreiben Sie bitte Sätze mit den angegebenen Wörter, dann übersetzen Sie die Sätze auf Ungarisch!

im Kundendienst, soll, immer, und, gepflegt, sein, eine Angestellte, geduldig, gut, höflich, in Dienstleistungen, macht, verschiedenen, 200 vergleichende, Warentests, das Institut der Käufer, unberechtigten, einer, im Falle, gesamten Kosten, Beschwerde, trägt, die, von 24 Monaten, gesetzliche, der Raumtextilienshop, gewährt, die Garantie.

MEGOLDÁSOK

1. Aufgabe

A "Stiftung Warentest" meglehetősen közismert, így nagy hatással van fogyasztói szokásokra.

A garancia csak abban az esetben érvényes, ha az összeszerelést és a felépítést a használati utasítás szerint végezték.

Az asztal mindig az étkező- és lakórész középpontját képezi.

2. Aufgabe

Auskunft geben in allen Formen: mündlich oder schriftlich, in den Bereichen der Garantie, Lieferung, Montage, Bestellungen, Ratgeben und Kundenansprüche.

Falls das Produkt bei IKEA nicht mehr geführt wird, bietet IKEA ein angemessenes Ersatzprodukt an, kann auch eine angemessene Geldentschädigung geleistet werden.

3. Aufgabe

„Stiftung Warentest“ ist eine Organisation für Kunst. (F)

Das Anfangsdatum ist das Kaufdatum, die Garatiezeit hängt von der Ware ab. (R)

Für komfortables Sitzen ist das Verhältnis der Tischhöhe zur Höhe der Stühle entscheidend. (R)

Online gekauftes Möbel kann nicht zurückgeschickt werden. (F)

4. Aufgabe

Vorweg ist zu **sagen**, dass ich einem Online-Möbel-Kauf zuerst sehr skeptisch gegenüber stand, weil man sich ja die Produkte nicht in natura **angucken** kann, bevor sie ins Haus **kommen**. Aber ich hatte keine **Lust** mehr auf den IKEA-Einheitsbrei und die ewig **vollen** Einrichtungshäuser und hab eigentlich zuerst nur aus **Spaß** im Internet geguckt. Dann hab ich einen Tisch gefunden, in den ich mich absolut verliebt habe und den ich **unbedingt** haben wollte. Zurückschicken kann ich ihn ja immer noch, dachte ich mir.

5. Aufgabe

Grüß Gott!

Grüß Gott!

Was kann ich Ihnen helfen?

Wir möchten hier ein Wandregal mit Hauslieferung kaufen und wir möchten dann dieses Möbelstück selbst montieren.

Ja, natürlich. Morgen früh können wir die Ware liefern. Passt es Ihnen?

Ja, es ist ausgezeichnet. Bekommen wir auch eine Montageanleitung?

Selbsverständlich. Und bitte, machen Sie das Zusammenbauen unbedingt gemäss der Gebrauchsanweisung, sonst verlieren Sie die Garantie!

Danke schön für die Auskunft!

Auf Wiedersehen

Danke schön auf Wiedersehen

6. Aufgabe

- das Montieren, Aufstellung und Zusammenbau (einer Maschine oder technische Anlage)

- Haftung des Verkäufers dem Käufer gegenüber, daß der verkaufte Gegenstand frei ist von Sachmängeln, die den Wert wesentlich mindern
- Schein, der dem Käufer mit der Ware mitgegeben wird und gegen dessen Vorlage innerhalb einer angegebenen Frist Reparaturen von der Herstellfirma kostenlos vorgenommen werden
- Anweisung für den Gebrauch (z.B. eines Gerätes)
- Umwelt → Verträglichkeit (die), verträgliche Wesen; Beschaffenheit

7. Aufgabe

Die Garantie gilt nicht.	Das Garantieblatt nicht ausgefüllt ist.
Stiftung Warentest	Ein unabhängiges Institut in Deutschland
Der Baum ist ein natürliches Material	Es kann Entfärbung vorkommen
Pro Person rechnet man in der Regel mit einer Breite von 60 cm	Wie viele Personen können ohne Probleme am Tisch Platz nehmen?
Objektive Merkmale bei Produkten	Nutz und Gebrauchswert, Umweltverträglichkeit

8. Aufgabe

Hallo! Kundendienst?

Ja, hier ist Kundendienst. Wobei kann ich behilflich sein?

Wir haben bei Ihnen letztes Jahr eine Schrankwand aus Massivholz gekauft und wir haben vor zwei Monaten einige Verfärbung bemerkt. Leider finden wir nicht unseren Garantieschein. Doch wir hoffen eine Lösung unserer Probleme zu finden.

Es tut mir leid, aber in diesem Fall gilt die Garantie nicht. Einerseits ohne Garantieschein gibt es keine Garantie, andererseits Massivholz darf einbißchen entfärben.

Wirklich? Ist es so? Meine Frau wird sehr traurig sein.

Aber eine kleine Verfärbung stört niemand, und sie haben eigentlich eine wertvolle Schrankwand aus natürlichem Material. Machen Sie keine Sorge!

Danke für Ihre Auskunft! Auf Wiederhören!

Sehr gern! Auf Wiederhören!

9. Aufgabe

Guten Tag!

Guten Tag! Könnte ich etwas Ihnen helfen?

Ja, wir haben einen schönen Teppich gekauft und an zwei Ecken haben sich mehrere Fäden gelöst. Der Verkäufer meinte nun der Teppich wäre überstrappaziert, was nicht stimmt, da er nicht im Laufbereich liegt und lehnt jegliche Reparatur oder Gewährleistung ab. Was könnten wir tun?

Gewährleistung haben Sie 2 Jahre, die müssen aber jetzt beweisen, dass der Schaden und dessen Ursache schon beim Kauf vorlag.

Ob Sie eine freiwillig gegebene Garantie haben, und wie die Garantiebedingungen aussehen, entnehmen Sie den Garantiebedingungen des Garantiegebers.

Danke schön für die Information. Auf Wiedersehen!

Bitte schön. Auf Wiedersehen!

10. Aufgabe

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.

11. Aufgabe

Eine Angestellte im Kundendienst soll immer gut gepflegt, höflich und geduldig sein.

Das Institut macht 200 vergleichende Warentests in verschiedenen Dienstleistungen.

Im Falle einer unberechtigten Beschwerde trägt der Käufer die gesamten Kosten.

Der Raumtextilienshop gewährt die gesetzliche Garantie von 24 Monaten.

Übersetzung:

A vevőszolgálaton az alkalmazottaknak mindig jól ápoltnak, udvariasnak és türelmesnek kell lennie.

Az intézet 200 összehasonlító árutesztet végez különböző szolgáltatások területén.

Jogtalan panasz esetén a vásárlót terhelik a költségek.

A textiláruház 24 hónapos törvényes garanciát nyújt.

MUNKANYELV

IRODALOMJEGYZÉK

FELHASZNÁLT IRODALOM

- Brigitte Loibl, Sandra Jotzo, Wolfgang Baum: Schritte plus im Beruf, Kommunikation am Arbeitsplatz, Hueber Verlag
- Langenscheidts Großwörterbuch, Deutsch als Fremdsprache, 1997.
- Lehoczkiné Gál Erika-Vogelné Takács Gabriella-Franziska Karlhuber: 99 Prozent Deutsch im Handel, Nemzeti Tankönyvkiadó, 1997.
- Markt, Deutsch für den Beruf-Materiellen aus der Presse, 17. Jahrgang, 2009
- 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.moebel-massiv.de/shop_content.php?colD=8 (2010-10-22)
- www.IKEA.de/Mein-Einrichtungshaus (2010-10-20)
- <http://www.yopi.de/rev/396756> (2010-10-22)
- <http://www.wohnsektor.de/> (2010-10-22)
- <http://www.raumtextilienshop.de/rts/agb.asp> (2010-11-05)
- <http://www.frank-sitzmoebel.de/de/fsm-sitzmoebel/Garantie.html> (2010-11-05)
- <http://www.e-recht24.de/artikel/ecommerce/76.html> (2010-11-04)

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