

Deutsch-Podcast

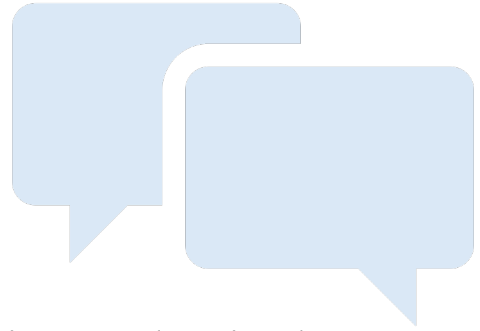


# DIALOG



Wie du dich richtig  
beschweren kannst.

# Dialog



## Lies den Dialog und unterstreiche wichtige Redemittel!

*Virpi:* Beschwerst du dich eigentlich oft?

*Sandra:* Wie meinst du das genau? Ich glaube, zuhause beschwere ich mich oft bei meiner Familie, weil es unordentlich ist.

*Virpi:* Ja, klar. Das meinte ich aber gar nicht. Ich würde gern wissen, ob du dich bei Firmen oder im Restaurant beschwerst, wenn du unzufrieden bist.

*Sandra:* Ach so. Also das kommt darauf an. Wenn ich etwas gekauft habe und mit der Ware unzufrieden bin, dann reklamiere ich die Ware. Das würde ich aber nicht als Beschwerde bezeichnen, sondern eben als Reklamation. Ich habe zum Beispiel mal eine wirklich teure Jacke gekauft, die wasserdicht sein sollte. Nach dem ersten Regen, war ich total nass. Die Jacke habe ich zurückgegeben. Im Restaurant bin ich ein echter Feigling. Wenn mir etwas nicht schmeckt, sage ich, dass es in Ordnung war, gehe aber nicht wieder hin. Wie ist es bei dir?

*Virpi:* Bei mir ist es ähnlich. Aber eine Bekannte von mir sieht das anders. Sie ist der Ansicht, dass sie für ihr Geld auch etwas erwarten kann. Vor allem im Restaurant. Außerdem sieht sie die

Beschwerde als Kritik an. Wenn sie im Restaurant unzufrieden ist, sagt sie es und erklärt auch, was sie gestört hat. Mir ist es aber immer sehr unangenehm, wenn sie das macht.

*Sandra:* Oh, das kann ich so gut verstehen, so würde es mir auch gehen. Beschwerst Sie sich denn oft?

*Virpi:* Nein, sie ist keine Mecker-Tante. Es kommt wirklich selten vor, aber wenn es vorkommt, ist es für mich zum Fremdschämen.

*Sandra:* Wenn ich mich beschwere, dann schreibe ich auch lieber eine E-Mail.

*Virpi:* Du scheust dich also vor der direkten Konfrontation?

*Sandra:* Ja, das kann man so sagen. Mir ist es unangenehm in dieser Situation. Außerdem habe ich schriftlich die Möglichkeit, die Dinge besser zu erklären. Ich war z. B. mit meinem Mann in einem Hotel und uns haben nur ein paar Kleinigkeiten gestört. Das haben wir dann später per E-Mail an das Hotel geschrieben.

*Virpi:* Worüber hast du dich denn beschwert?

*Sandra:* Eigentlich war es nicht so schlimm, aber in der Situation ärgerlich. Wir hatten eine kleine Reise gebucht, in der auch der Transit vom Flughafen zum Hotel inkludiert war. Also wir sollten mit einem Bus vom Flughafen abgeholt werden und ins Hotel gebracht werden. Wir mussten aber so lange am Flughafen warten und wir haben keinerlei Informationen erhalten. Erst nach zwei Stunden kam der Bus.

*Virpi:* Und als du dich darüber beschwert hast, hast du einen Gutschein bekommen?

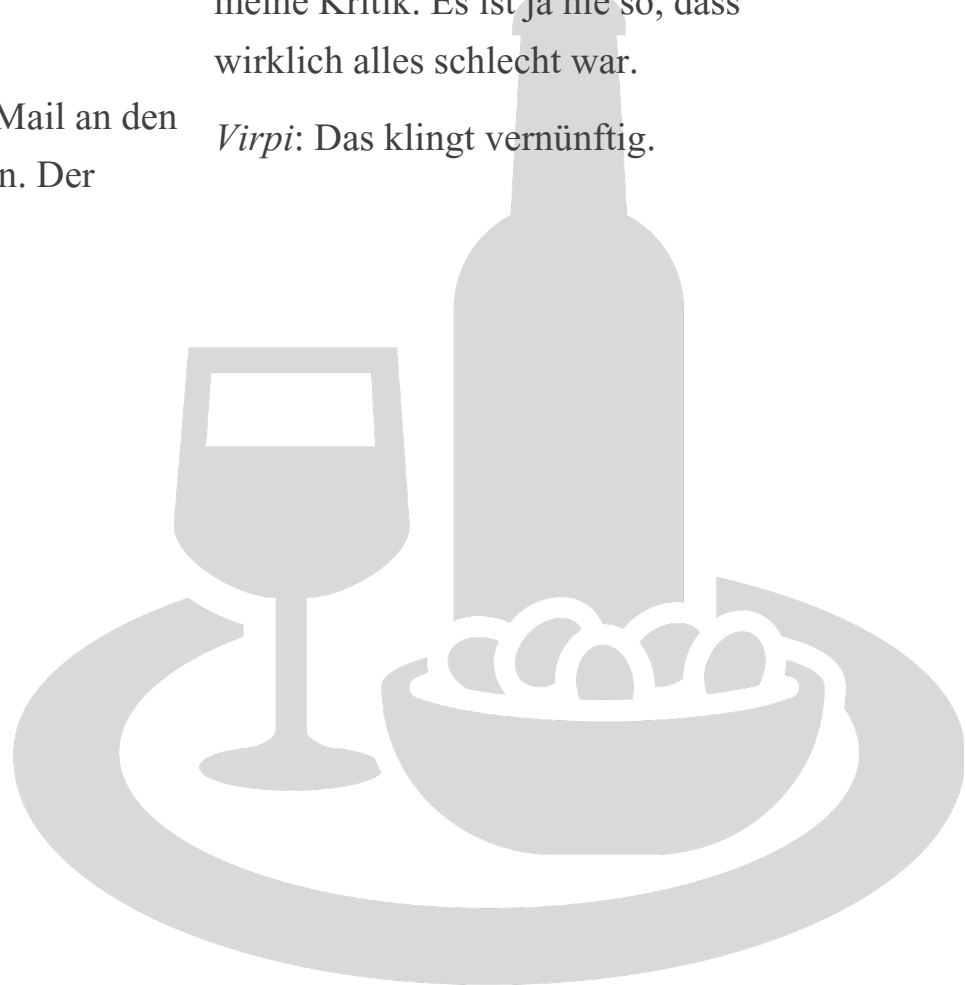
*Sandra:* Ja. Ich habe eine E-Mail an den Reiseveranstalter geschrieben. Der

Veranstalter hat sich für unsere Unannehmlichkeiten entschuldigt und mir einen Gutscheincode für die nächste Reise gegeben.

*Virpi:* Das ist ja toll. Ich glaube, es spielt auch immer eine Rolle, wie man sich beschwert. Also man sollte natürlich höflich bleiben und nicht sagen, dass alles schlecht war.

*Sandra:* Da stimme ich dir wirklich voll zu. Ich schreibe meistens, was mir gut gefallen hat und äußere anschließend meine Kritik. Es ist ja nie so, dass wirklich alles schlecht war.

*Virpi:* Das klingt vernünftig.



**Deutsch-Podcast**

A1 bis C2



**DAS KOMPLETTE ARBEITSBUCH  
FINDEST DU BEI STEADY IM  
PREMIUM-KANAL.**

