

---

# Folge 16 – Den Kundenservice anrufen

Deutsch mit Rima | Komplettes Transkript | Niveau: A2–B1

---

## Einstieg: Eine allzu vertraute Situation

**Sami:** Stellt euch vor: Ihr sitzt zu Hause, entspannt, eine Tasse Kaffee in der Hand. Dann fällt euch ein – euer neues Paket ist seit einer Woche nicht angekommen. Also, was macht ihr? Ihr ruft den Kundenservice an. Klingt einfach, oder?

**Rima:** Oh ja, klingt SEHR einfach.

**Sami:** Ihr wählt die Nummer. Es klingelt. Und dann... eine Stimme. Aber keine menschliche Stimme. Eine Computerstimme sagt: „Willkommen bei PaketExpress. Für Deutsch, drücken Sie die Eins.“

**Rima:** Ach, ich kenne das so gut.

**Sami:** Ihr drückt die Eins. Dann: „Für Sendungsverfolgung, drücken Sie die Zwei. Für Reklamationen, drücken Sie die Drei. Für allgemeine Fragen, drücken Sie die Vier.“ Ihr drückt die Zwei. Und dann – Musik. Wartemusik. Diese furchtbare, endlose Wartemusik.

**Rima:** Die Warteschleife. Der schlimmste Ort der Welt.

**Sami:** Nach fünf Minuten sagt die Stimme: „Alle Mitarbeiter sind gerade im Gespräch. Ihre Wartezeit beträgt ungefähr zwanzig Minuten.“ Zwanzig Minuten! Ihr legt das Handy auf den Tisch, macht euren Kaffee fertig, räumt die Küche auf...

**Rima:** Und putzt vielleicht noch das Bad!

**Sami:** Genau! Und nach zwanzig Minuten, endlich – eine echte menschliche Stimme! „Guten Tag, hier ist PaketExpress, mein Name ist Thomas, was kann ich für Sie tun?“ Und ihr – nach zwanzig Minuten Warten – seid so erleichtert, dass ihr euren Namen fast vergessen habt!

**Rima:** Das ist mir wirklich schon passiert! Ich habe einfach angefangen zu stottern!

**Sami:** Ja, und dann sagt Thomas: „Ich verbinde Sie kurz mit der zuständigen Abteilung.“ Und was passiert? Wieder Musik. Wieder die Warteschleife. Als ob das Leben eine Schleife wäre – im wahrsten Sinne des Wortes!

**Rima:** Herzlich willkommen zu Folge sechzehn von Deutsch im Alltag. Heute sprechen wir über genau diese Situation: den Kundenservice anrufen. Auf Deutsch natürlich!

---

## Einführung: Was euch heute erwartet

**Sami:** Ja, willkommen, willkommen! Ich bin Sami, und neben mir ist wie immer die wunderbare Rima. Wie geht es dir heute, Rima?

**Rima:** Mir geht es sehr gut, danke! Ich bin heute besonders motiviert, weil dieses Thema – Kundenservice – so, so wichtig ist. Wirklich. Jeder braucht das irgendwann.

**Sami:** Absolut. Und ich muss sagen, bevor wir anfangen – habt ihr auch solche Erfahrungen gemacht? Diese langen Wartezeiten, diese verwirrenden Menüs, dieses Gefühl, dass niemand wirklich helfen kann?

**Rima:** Ich glaube, jeder kennt das. Und weißt du was, Sami? Ich erinnere mich noch genau an das erste Mal, als ich in Deutschland den Kundenservice angerufen habe. Das war ungefähr sechs Monate nach meiner Ankunft.

**Sami:** Erzähl, erzähl!

**Rima:** Also, mein Internetanschluss hat plötzlich nicht mehr funktioniert. Mitten in der Nacht, natürlich. Ich habe die Hotline angerufen und... ich habe kein einziges Wort verstanden. Die Frau hat so schnell gesprochen! Ich habe nur genickt und „ja, ja“ gesagt, obwohl ich keine Ahnung hatte, was sie sagte.

**Sami:** Oh nein! Das ist ein klassischer Anfängerfehler! Einfach ja sagen und hoffen, dass alles gut wird.

**Rima:** Genau! Und natürlich wurde nichts gut. Das Problem blieb, weil ich der falschen Lösung zugestimmt hatte! Also musste ich nochmal anrufen.

**Sami:** Ich hatte eine ähnliche Situation. Mein erstes Jahr in Deutschland – ich musste meinen Stromanbieter anrufen. Eine falsche Rechnung, also eine Rechnung mit einem Fehler. Und ich wusste nicht, wie ich das sagen soll. Ich habe versucht zu erklären: „Die Zahl ist falsch“ – aber der Mann verstand mich nicht. Erst nach dem dritten Anruf wurde das Problem gelöst.

**Rima:** Das ist so typisch! Und genau deshalb ist diese Folge so wichtig. Heute zeigen wir euch, wie ihr einen Kundendienstanruf auf Deutsch meistert. Ihr lernt die wichtigsten Wörter und Phrasen, ihr hört einen vollständigen, echten Dialog...

**Sami:** ...ihr lernt eine wichtige Grammatikregel – indirekte Rede, also wie man wiedergibt, was jemand gesagt hat – und am Ende testen wir euer Wissen in unserem Quiz!

**Rima:** Und – sehr wichtig – ihr findet das komplette Skript dieser Folge als PDF in der Beschreibung. Ihr könnt es herunterladen, ausdrucken, und während ihr hört mitlesen. Das hilft wirklich sehr!

**Sami:** Also, macht euch bereit! Nehmt euer Notizbuch, vielleicht einen Stift, und lasst uns beginnen. Heute werdet ihr nach dieser Folge in der Lage sein, den Kundenservice auf Deutsch anzurufen, euer Anliegen klar zu erklären, und – das Wichtigste – das Gespräch zu einem guten Ende zu bringen!

**Rima:** Los geht's!

---

## Hauptdialog: Ein Anruf bei ShopDirekt

Sami spielt den Kunden **Felix Hartmann**. Rima spielt die Kundendienstmitarbeiterin **Frau Sandra Bauer**. Hört gut zu – die fett markierten Vokabeln erklärt ihr danach im Vokabelteil.

**Sami:** Also... ich rufe jetzt an. Das Telefon klingelt. Eins... zwei... drei...

**Rima (als Frau Bauer):** Guten Tag! Sie sind verbunden mit dem Kundenservice von ShopDirekt. Mein Name ist Sandra Bauer. Was kann ich für Sie tun?

**Sami (als Felix):** Guten Tag, Frau Bauer. Mein Name ist Felix Hartmann. Ich habe ein Problem mit meiner Bestellung und würde das gerne klären.

**Rima (als Frau Bauer):** Natürlich, Herr Hartmann. Darf ich zunächst Ihre Kundennummer haben?

**Sami (als Felix):** Ja, einen Moment bitte... meine Kundennummer ist 4-7-2-9-1-8-3.

**Rima (als Frau Bauer):** Danke schön. Ich schaue kurz in unserem System nach... Ja, ich sehe Ihr Konto. Was genau ist das Problem, Herr Hartmann?

**Sami (als Felix):** Ich habe vor zehn Tagen ein Paket bestellt – eine Kaffeemaschine. Laut Webseite sollte es innerhalb von drei bis fünf Werktagen ankommen. Aber ich habe es bis heute nicht erhalten.

**Rima (als Frau Bauer):** Das tut mir leid zu hören. Darf ich fragen, ob Sie eine Sendungsnummer per E-Mail bekommen haben?

**Sami (als Felix):** Ja, ich habe die E-Mail bekommen. Die Sendungsnummer ist DE-8-8-4-4-2-2-1. Ich habe auch auf der Webseite des Paketdienstes nachgeschaut, aber dort steht nur „in Bearbeitung“.

**Rima (als Frau Bauer):** Verstehe. Ich schaue jetzt nach... Ja, ich sehe hier, dass Ihr Paket tatsächlich noch im Lager liegt. Es scheint, als ob es beim Versand einen Fehler gegeben hat. Das tut mir sehr leid.

*Pause – Sami und Rima als sie selbst:*

**Sami:** Moment mal! Hört ihr das? Frau Bauer sagt: „Es scheint, als ob es beim Versand einen Fehler gegeben hat.“ Das ist eine sehr höfliche Art zu sagen: „Wir haben einen Fehler

gemacht." In Deutschland ist es im Kundenservice üblich, solche Formulierungen zu benutzen – also indirekte, höfliche Sprache. Merkt euch das! Und weiter geht's mit dem Dialog.

**Sami (als Felix):** Was bedeutet das jetzt für mich? Wann bekomme ich mein Paket?

**Rima (als Frau Bauer):** Ich würde das gerne sofort für Sie klären. Ich kann das Paket heute noch neu versenden lassen. Es sollte dann in zwei bis drei Werktagen bei Ihnen ankommen. Ist das in Ordnung?

**Sami (als Felix):** Hmm... eigentlich wäre ich lieber früher beliefert worden. Ich brauche die Kaffeemaschine für ein Geschenk am Wochenende.

**Rima (als Frau Bauer):** Ich verstehe. In diesem Fall könnte ich für Sie einen Expressversand veranlassen. Dann würde das Paket morgen bei Ihnen ankommen. Dieser Service kostet normalerweise neun Euro neunzig, aber aufgrund der Unannehmlichkeiten würden wir das natürlich übernehmen.

**Sami (als Felix):** Oh, das wäre wunderbar! Ja, bitte.

**Rima (als Frau Bauer):** Sehr gut. Ich leite das sofort weiter. Darf ich noch kurz Ihre Lieferadresse bestätigen? Laut unserem System: Hauptstraße siebzehn, zwölftausend einhundertdreiundfünfzig Berlin?

**Sami (als Felix):** Ja, das stimmt.

**Rima (als Frau Bauer):** Perfekt. Ich habe jetzt alles für den Expressversand vorbereitet. Sie erhalten innerhalb der nächsten Stunde eine Bestätigungs-E-Mail mit der neuen Sendungsnummer. Haben Sie noch weitere Fragen oder Anliegen?

**Sami (als Felix):** Ja, eigentlich schon. Ich möchte auch eine offizielle Beschwerde einreichen wegen der langen Wartezeit. Ich war fast dreißig Minuten in der Warteschleife.

**Rima (als Frau Bauer):** Das ist absolut verständlich, Herr Hartmann. Ich kann Ihre Beschwerde hier direkt aufnehmen. Darf ich Ihre E-Mail-Adresse notieren? Dann schicken wir Ihnen eine schriftliche Bestätigung.

**Sami (als Felix):** Ja, gerne. Die Adresse ist felix.hartmann – alles zusammen – at web punkt de.

**Rima (als Frau Bauer):** Wunderbar. Ich habe alles notiert. Als kleines Dankeschön für Ihre Geduld möchten wir Ihnen außerdem einen Gutschein über fünfzehn Euro für Ihre nächste Bestellung anbieten.

**Sami (als Felix):** Oh, das ist sehr nett von Ihnen. Vielen Dank!

**Rima (als Frau Bauer):** Gern geschehen. Haben Sie sonst noch Fragen?

**Sami (als Felix):** Nein, das war alles. Ich bin jetzt viel beruhigter. Danke für Ihre Hilfe, Frau Bauer.

**Rima (als Frau Bauer):** Sehr gern, Herr Hartmann. Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Tag. Auf Wiederhören!

**Sami (als Felix):** Auf Wiederhören!

*Ende des Rollenspiels – Sami und Rima als sie selbst:*

**Sami:** Und das war unser Dialog! Habt ihr alles verstanden? Keine Sorge, wenn nicht – wir gehen jetzt Schritt für Schritt durch die wichtigsten Wörter und Phrasen. Bevor wir das tun, eine kurze Frage an euch: Habt ihr in dem Dialog bemerkt, wie Felix höflich geblieben ist, auch als er eine Beschwerde eingereicht hat? Das ist in Deutschland sehr wichtig. Höflichkeit beim Kundenservice – immer! Denkt mal kurz darüber nach... Überlegt, wie Felix das gemacht hat. Gut! Weiter geht es mit dem Vokabular.

---

## Vokabular: Die 15 wichtigsten Wörter und Ausdrücke

### 1. der Kundenservice

Der Bereich eines Unternehmens, der sich um die Kunden kümmert.

**Sami:** Das erste Wort – und das wichtigste – ist: der Kundenservice. Der Kundenservice. Das ist der Bereich eines Unternehmens, der sich um die Kunden kümmert. Also, wenn ihr ein Problem habt, ruft ihr den Kundenservice an. Zum Beispiel: „Ich muss den Kundenservice anrufen, weil mein Paket nicht angekommen ist.“ Oder: „Der Kundenservice von diesem Unternehmen ist sehr gut.“ Oder: „Ich war sehr zufrieden mit dem Kundenservice.“

**Rima:** Das Wort „Service“ ist übrigens aus dem Englischen, aber es ist vollständig in die deutsche Sprache integriert. Man sagt es auf Deutsch: „Ser-vice“ – mit Betonung auf der zweiten Silbe. Sehr wichtig!

### 2. anrufen

Trennbares Verb: ich rufe an, du rufst an, er ruft an.

**Sami:** Das zweite Wort: anrufen. Anrufen. Das ist ein trennbares Verb – also: ich rufe an, du rufst an, er ruft an. „Ich rufe morgen den Kundenservice an.“ Oder: „Hast du schon angerufen?“ Oder: „Sie soll mich zurückrufen.“ Merkt ihr? „Zurückrufen“ ist auch ein trennbares Verb – von zurück und rufen.

### 3. die Hotline

Eine spezielle Telefonnummer für den Kundenservice.

**Rima:** Das dritte Wort: die Hotline. Das ist eine spezielle Telefonnummer für den Kundenservice. „Ich habe die Hotline angerufen, aber es war besetzt.“ Oder: „Die Hotline ist von acht bis zwanzig Uhr erreichbar.“ Oder: „Die Hotline-Mitarbeiterin war sehr freundlich.“

**Sami:** Weißt du, Rima, ich habe mal eine Hotline angerufen und der Mitarbeiter hat mir gesagt, ich soll eine andere Hotline anrufen. Und die andere Hotline hat mich zur ersten zurückgeschickt!

**Rima:** Das ist leider keine Seltenheit! Das nennt man den Kundenservice-Kreislauf.

#### 4. verbinden

Eine Telefonverbindung zu einer anderen Person oder Abteilung herstellen.

**Sami:** Viertes Wort: verbinden. „Ich verbinde Sie jetzt mit der zuständigen Abteilung.“ Das bedeutet: Ich stelle eine Telefonverbindung her. Zum Beispiel: „Könnten Sie mich bitte mit dem technischen Support verbinden?“ Oder: „Sie wurden mit dem Kundenservice verbunden.“ Oder: „Ich verbinde Sie sofort weiter.“

#### 5. die Warteschleife

Die Zeit, in der man wartet, während Musik gespielt wird.

**Rima:** Fünftes Wort – und ich glaube, alle kennen dieses Gefühl – die Warteschleife. Das ist die Zeit, in der ihr wartet, während Musik gespielt wird. „Ich war zwanzig Minuten in der Warteschleife.“ Oder: „Die Warteschleife war endlos.“ Oder: „Bitte haben Sie Geduld, Sie befinden sich in der Warteschleife.“ Ein ähnliches Wort: die Wartemusik – also die Musik, die in der Warteschleife gespielt wird.

**Sami:** Die Warteschleife – die Nemesis aller Kunden!

#### 6. die Kundennummer

Eure persönliche Identifikationsnummer bei einem Unternehmen.

**Rima:** Sechstes Wort: die Kundennummer. Das ist eure persönliche Identifikationsnummer bei einem Unternehmen. „Darf ich Ihre Kundennummer haben?“ Oder: „Meine Kundennummer finde ich auf meiner Rechnung.“ Oder: „Ohne Kundennummer kann ich nicht auf Ihr Konto zugreifen.“ Merkt euch: Wenn ihr den Kundenservice anruft, habt ihr eure Kundennummer immer bereit!

**Sami:** Das ist wirklich wichtig. Ich hatte einmal die Kundennummer nicht zur Hand und musste zwanzig Minuten suchen – in der Warteschleife natürlich.

## 7. die Beschwerde / sich beschweren

Eine formelle Klage oder ein Protest; das Verb: sich beschweren.

**Rima:** Siebtes Wort: die Beschwerde. Das ist eine formelle Klage oder ein Protest. „Ich möchte eine Beschwerde einreichen.“ Oder: „Haben Sie eine Beschwerde?“ Oder: „Ihre Beschwerde wurde aufgenommen.“ Das Verb dazu: sich beschweren – ich beschwere mich, du beschwerst dich, er beschwert sich. „Ich beschwere mich über die lange Wartezeit.“

## 8. das Anliegen

Ein höflicheres, professionelleres Wort für ein Problem oder eine Frage.

**Sami:** Achtes Wort: das Anliegen. Das ist ein neutraleres Wort für ein Problem oder eine Frage. Es klingt höflicher als „Problem“. „Was ist Ihr Anliegen?“ Oder: „Ich habe ein wichtiges Anliegen.“ Oder: „Mein Anliegen ist folgendes: Mein Paket ist nicht angekommen.“ Wenn ihr höflich klingen wollt – sagt „Anliegen“ statt „Problem“!

**Rima:** Oh, das ist ein wirklich wichtiger Tipp! Im deutschen Kundenservice ist „Anliegen“ viel professioneller. Gut gemacht, Sami!

## 9. zuständig

Verantwortlich für etwas; die richtige Person oder Abteilung.

**Sami:** Neuntes Wort: zuständig. Das bedeutet: verantwortlich für etwas. „Wer ist zuständig für Retouren?“ Oder: „Ich bin leider nicht zuständig für technische Fragen.“ Oder: „Die zuständige Abteilung hilft Ihnen gerne weiter.“ Das ist sehr wichtig – ihr werdet dieses Wort oft hören, wenn ihr an die falsche Person geraten seid!

## 10. weiterleiten

Jemanden oder etwas an eine andere Person oder Abteilung schicken.

**Rima:** Zehntes Wort: weiterleiten. Das bedeutet: jemanden oder etwas an eine andere Person oder Abteilung schicken. „Ich leite Sie an die zuständige Abteilung weiter.“ Oder: „Ihre Anfrage wurde weitergeleitet.“ Oder: „Darf ich Sie weiterleiten?“ Auch ein trennbares Verb: ich leite weiter, du leitest weiter.

## 11. zurückrufen

Jemanden später anrufen; einen Rückruf machen.

**Sami:** Elfte Wort: zurückrufen. Das bedeutet: jemanden später anrufen. „Kann ich Sie zurückrufen?“ Oder: „Ich bitte Sie, mich zurückzurufen.“ Oder: „Ein Mitarbeiter wird Sie

innerhalb von vierundzwanzig Stunden zurückrufen." Das ist sehr praktisch – wenn die Warteschleife zu lang ist, könnt ihr oft einen Rückruf anfordern!

**Rima:** Wusstet ihr das? Viele Unternehmen bieten jetzt einen kostenlosen Rückrufservice an. Man muss also nicht in der Warteschleife bleiben – man hinterlässt seine Nummer, und der Kundenservice ruft zurück. Sehr praktisch!

## 12. die Durchwahl

Eine direkte Telefonnummer zu einer bestimmten Person oder Abteilung.

**Sami:** Zwölftes Wort: die Durchwahl. Das ist eine direkte Telefonnummer zu einer bestimmten Person oder Abteilung. „Meine Durchwahl ist zwei-drei-vier.“ Oder: „Sie können mich direkt unter Durchwahl fünf-null-null erreichen.“ Oder: „Bitte notieren Sie sich meine Durchwahl für zukünftige Fragen.“

## 13. die Öffnungszeiten

Die Zeiten, zu denen ein Unternehmen oder eine Hotline erreichbar ist.

**Rima:** Dreizehntes Wort: die Öffnungszeiten. Das sind die Zeiten, zu denen ein Unternehmen oder eine Hotline erreichbar ist. „Was sind Ihre Öffnungszeiten?“ Oder: „Der Kundenservice hat Öffnungszeiten von Montag bis Freitag, von acht bis achtzehn Uhr.“ Oder: „Außerhalb der Öffnungszeiten erreichen Sie uns per E-Mail.“

## 14. klären

Ein Problem lösen oder aufklären; eine Situation bereinigen.

**Sami:** Vierzehntes Wort: klären. Das bedeutet: ein Problem lösen oder aufklären. „Ich möchte das Problem klären.“ Oder: „Können wir das heute klären?“ Oder: „Das Missverständnis wurde schnell geklärt.“ Das ist ein sehr nützliches Wort – es klingt professionell und lösungsorientiert.

## 15. das Anliegen klären – Zusammenfassung

**Rima:** Wunderbar! Das waren unsere fünfzehn Vokabeln. Jetzt – eine kurze Aufgabe für euch: Versucht, einen Satz mit drei dieser Wörter zu bilden. Zum Beispiel: „Ich rufe die Hotline an, um mein Anliegen zu klären.“ Könnt ihr das? Pausiert die Folge kurz und versucht es! Schreibt euren Satz gerne in die Kommentare – wir lesen alle!

---

## Grammatik: Indirekte Rede – was jemand gesagt hat weitergeben

**Sami:** Und jetzt kommen wir zur Grammatik! Heute erklären wir ein sehr wichtiges Konzept: die indirekte Rede. Was ist das? Nun – wenn ihr wiedergebt, was jemand anderes gesagt hat, verwendet ihr indirekte Rede. Zum Beispiel: Felix sagt: „Das Paket ist nicht angekommen.“ Wenn ich das jemandem erzähle, sage ich: „Felix sagt, dass das Paket nicht angekommen ist.“

**Rima:** Genau! Und in unserem Dialog heute haben wir viele solche Situationen. Denkt daran: Nach einem Kundendienstgespräch müsst ihr vielleicht eurer Familie oder einem Kollegen erzählen, was gesagt wurde. Dafür braucht ihr die indirekte Rede!

### **Muster 1: „sagen, dass ...“ – Aussagen wiedergeben**

**Sami:** Fangen wir mit dem einfachsten Muster an: das Verb „sagen“ mit einem Nebensatz, der mit „dass“ beginnt. Die Struktur ist: Subjekt + sagen + dass + Nebensatz. Im Nebensatz steht das Verb am Ende.

**Rima:** Lasst uns das an Beispielen aus unserem Dialog zeigen. Frau Bauer hat gesagt: „Ihr Paket liegt noch im Lager.“ In indirekter Rede: Felix erzählt seinem Freund: „Frau Bauer sagt, dass das Paket noch im Lager liegt.“ Habt ihr das Muster gesehen? Das Verb „liegt“ steht am Ende des Nebensatzes!

**Sami:** Genau! Noch ein Beispiel. Frau Bauer hat gesagt: „Ich kann das Paket heute noch neu versenden lassen.“ In indirekter Rede: „Felix erzählt, dass Frau Bauer das Paket noch heute neu versenden lassen kann.“ Das Verb – „kann“ – steht ganz am Ende. Super, oder?

### **Muster 2: „fragen, ob ...“ – Ja/Nein-Fragen wiedergeben**

**Rima:** Aber Sami, was ist, wenn die Aussage eine Frage ist? Wenn jemand fragt: „Haben Sie eine Kundennummer?“

**Sami:** Ah, sehr gute Frage! Das ist das zweite Muster, das wir heute lernen: indirekte Fragen mit „ob“. Wenn die ursprüngliche Frage eine Ja-Nein-Frage ist, benutzen wir „ob“. Die Struktur: Subjekt + fragen + ob + Nebensatz. Und wieder – das Verb am Ende!

**Rima:** Zum Beispiel: Frau Bauer fragt: „Haben Sie die Sendungsnummer?“ In indirekter Rede: „Frau Bauer fragt, ob Felix die Sendungsnummer hat.“ Habt ihr das? „Ob“ ist das Schlüsselwort für Ja-Nein-Fragen in indirekter Rede!

### **Sechs Übungssätze – die Regel in der Praxis**

**Sami:** Und noch mehr Beispiele – ich gebe euch jetzt sechs verschiedene Sätze, damit ihr das Muster wirklich versteht.

1. „Sie fragt, ob das Paket angekommen ist.“
2. „Er sagt, dass der Kundenservice sehr freundlich war.“

3. „Sie fragt, ob er die Kundennummer hat.“
4. „Er erklärt, dass er eine Beschwerde einreichen möchte.“
5. „Sie fragt, ob er die E-Mail bekommen hat.“
6. „Er berichtet, dass die Warteschleife sehr lang war.“

**Rima:** Habt ihr bemerkt? In allen Sätzen mit „dass“ oder „ob“ steht das Verb am Ende! Das ist die wichtigste Regel. Und es gibt noch eine zweite Art von indirekten Fragen: wenn die ursprüngliche Frage ein W-Wort hat – also wann, wo, warum, wie, was, wer.

### **Muster 3: Indirekte W-Fragen**

**Sami:** Zum Beispiel: Frau Bauer fragt: „Wann haben Sie das Paket bestellt?“ In indirekter Rede: „Frau Bauer fragt, wann Felix das Paket bestellt hat.“ Hier benutzt man das W-Wort direkt – kein „ob“ nötig!

**Rima:** Noch ein Beispiel: „Er fragt, wo sein Paket ist.“ Oder: „Sie möchte wissen, warum das Paket so spät ist.“ Oder: „Er erklärt, wie er die Sendungsnummer gefunden hat.“ Seht ihr das Muster? W-Wort + Nebensatz + Verb am Ende!

**Sami:** Jetzt eine kleine Übung für euch. Ich sage einen direkten Satz, und ihr versucht, ihn in indirekte Rede umzuwandeln. Seid ihr bereit? Gut! Erster Satz: Der Mitarbeiter sagt: „Ich verbinde Sie weiter.“ Überlegt kurz... Wie würde das in indirekter Rede klingen? Genau – „Der Mitarbeiter sagt, dass er mich weiterverbindet.“ Toll!

**Rima:** Zweite Übung: Die Mitarbeiterin fragt: „Haben Sie Ihre Kundennummer?“ Überlegt... Die Antwort: „Die Mitarbeiterin fragt, ob ich meine Kundennummer habe.“ Sehr gut!

**Sami:** Noch eine kleine Feinheit: Im alltäglichen Deutsch – besonders mündlich – benutzt man oft „dass“ sogar bei Fragen. Also: „Er fragt, dass er die Nummer haben möchte.“ Das ist nicht hochsprachlich korrekt, aber ihr werdet es hören. In formellen Situationen – beim Kundenservice, in Briefen, in der Schule – verwendet ihr immer die korrekte Form mit „ob“ oder W-Wort.

**Rima:** Das ist ein sehr wichtiger Punkt! Und wenn ihr mehr Übungen zur indirekten Rede möchtet – das komplette Skript mit zusätzlichen Übungssätzen ist als PDF in der Beschreibung. Schaut mal rein!

---

## **Wissenstest: Quiz zum Thema Kundenservice**

**Sami:** Jetzt kommt der Quiz! Ich liebe diesen Teil!

**Rima:** Du sagst das jedes Mal, Sami.

**Sami:** Weil es jedes Mal wahr ist! Also, Regeln für den heutigen Quiz: Acht Fragen. Für jede richtige Antwort gibt es einen Punkt. Rima und ich spielen auch mit – Rima, bist du bereit?

**Rima:** Natürlich! Ich werde gewinnen.

**Sami:** Das werden wir sehen!

### Frage 1

**Sami:** Was bedeutet „die Warteschleife“ auf Deutsch? Überlegt kurz... Habt ihr eine Antwort? Die Warteschleife ist die Zeit, in der man wartet, während Musik gespielt wird – also die Wartezeit am Telefon. Rima, wusstest du das?

**Rima:** Natürlich! Ein Punkt für mich!

**Sami:** Wir haben noch keine Punkte vergeben, Rima!

### Frage 2 – Lückentext

**Sami:** Füllt die Lücke aus: „Darf ich Sie bitte mit der zuständigen Abteilung \_\_\_\_?“ Das fehlende Wort ist... überlegt... „verbinden“! „Darf ich Sie bitte mit der zuständigen Abteilung verbinden?“ Korrekt!

### Frage 3 – Indirekte Rede

**Rima:** Wandelt diesen Satz in indirekte Rede um: Der Mitarbeiter sagt: „Das Paket liegt noch im Lager.“ Wie klingt das in indirekter Rede? Denkt an die Regel: „dass“ + Verb am Ende... Die Antwort: „Der Mitarbeiter sagt, dass das Paket noch im Lager liegt.“ Habt ihr das? Sehr gut!

### Frage 4 – Vokabular

**Sami:** Welches Wort beschreibt eine formelle Klage oder einen Protest beim Kundenservice? Überlegt kurz... Es beginnt mit einem B... Die Antwort: die Beschwerde! „Ich möchte eine Beschwerde einreichen.“ Sehr wichtig!

### Frage 5 – Nuancen

**Rima:** Was ist der Unterschied zwischen „das Problem“ und „das Anliegen“? Denkt nach... Richtig! „Das Anliegen“ klingt höflicher und professioneller. Es ist die bevorzugte Formulierung im Kundenservice. Wenn ihr professionell klingen wollt – sagt „Anliegen“!

### Frage 6 – Indirekte Rede mit „ob“

**Sami:** Wandelt diese Frage in indirekte Rede um: Die Mitarbeiterin fragt: „Haben Sie eine Kundennummer?“ Benutzt „ob“! Überlegt... Die Antwort: „Die Mitarbeiterin fragt, ob ich eine Kundennummer habe.“ Perfekt!

### Frage 7 – Wort und Satz

**Rima:** Was bedeutet „weiterleiten“? Und benutzt das Wort in einem Satz! Überlegt... Weiterleiten bedeutet: jemanden oder etwas an eine andere Person oder Abteilung schicken. Beispielsatz: „Ich leite Sie an die Fachabteilung weiter.“ Toll!

### Frage 8 – Bonusfrage

**Sami:** Und diese ist für Bonuspunkte! Erklärt auf Deutsch, was man tun sollte, bevor man den Kundenservice anruft. Was sind die wichtigsten Vorbereitungen? Nehmt euch einen Moment... Die Antwort: Man sollte die Kundennummer bereithalten, das Problem klar formulieren, und alle relevanten Informationen wie Bestellnummer oder Sendungsnummer parat haben. Wer alles hatte – Bonuspunkt!

**Rima:** Ich hatte alles! Ich gewinne!

**Sami:** Ich glaube, das war unentschieden. Schreibt eure Punkte in die Kommentare! Wer hat alle acht richtig?

---

## Abschluss & Hausaufgabe

**Rima:** Wir sind am Ende dieser Folge angelangt! Aber bevor wir uns verabschieden – eine kurze Zusammenfassung. Was haben wir heute gelernt?

**Sami:** Erstens: den Wortschatz rund um den Kundenservice – von der Hotline über die Warteschleife bis zur Beschwerde. Fünfzehn wichtige Wörter und Phrasen, die ihr in jedem Kundengespräch braucht.

**Rima:** Zweitens: wie man einen vollständigen Kundendienstanruf führt – von der Begrüßung bis zur Verabschiedung. Ihr wisst jetzt, wie ihr euer Anliegen höflich formuliert, nach Informationen fragt, und eine Beschwerde einreicht.

**Sami:** Und drittens: die indirekte Rede! Ihr könnt jetzt berichten, was jemand gesagt oder gefragt hat – mit „dass“ für Aussagen und „ob“ für Ja-Nein-Fragen. Das ist nicht nur für den Kundenservice wichtig – das braucht ihr im ganzen deutschen Alltag!

**Rima:** Und jetzt – unsere Frage an euch, die Gemeinschaft! Wir möchten das wissen: Was nervt euch am meisten beim Kundenservice? Die Warteschleife? Unhöfliche Mitarbeiter? Immer weitergeleitet werden? Oder etwas ganz anderes? Schreibt es in die Kommentare!

Auf Deutsch natürlich – auch wenn nur ein Satz! Zum Beispiel: „Mich nervt die Warteschleife am meisten.“ Oder: „Ich finde es schlimm, wenn ich dreimal weitergeleitet werde.“ Wir lesen wirklich alle Kommentare!

**Sami:** Als Hausaufgabe für diese Woche: Überlegt euch eine Situation, in der ihr den Kundenservice anrufen müsstet. Schreibt einen kurzen Dialog – nur fünf bis sieben Zeilen – auf Deutsch! Ihr könnt gerne einen Fehler machen – das ist der beste Weg zu lernen. Und wenn ihr wollt, postet den Dialog in den Kommentaren. Wir geben Feedback!

**Rima:** Und vergesst nicht: Das komplette Skript dieser Folge – inklusive aller Vokabeln, Grammatikregeln und Übungssätze – ist als PDF in der Beschreibung. Ihr könnt es kostenlos herunterladen. Wirklich sehr empfehlenswert!

**Sami:** Und was kommt in der nächsten Folge? Oh, das wird gut! Folge siebzehn dreht sich um eines der größten Abenteuer in Deutschland: eine Wohnung mieten! Wie findet man eine Wohnung? Was steht im Mietvertrag? Was bedeutet „Kautions"? Was fragt der Vermieter im Vorstellungsgespräch? Das und vieles mehr – in Folge siebzehn!

**Rima:** Das wird fantastisch! Wohnungssuche in Deutschland ist wirklich ein eigenes Kapitel – mit eigener Sprache, eigenen Regeln, und manchmal eigenen Dramen!

**Sami:** Das kann ich bestätigen! Also – bleibt dran, abonniert den Kanal, damit ihr keine Folge verpasst, und teilt diesen Podcast mit jemandem, der auch Deutsch lernt!

**Rima:** Und zum Schluss möchte ich euch etwas Persönliches sagen. Deutsch zu lernen ist nicht immer einfach. Es gibt Tage, an denen alles klar ist – und Tage, an denen man das Gefühl hat, von vorne anzufangen. Das ist normal. Das ist der Lernprozess. Jeder Anruf, den ihr auf Deutsch macht, jeder Satz, den ihr formuliert, jedes Wort, das ihr versteht – das ist ein Fortschritt. Seid stolz darauf!

**Sami:** Absolut. Und wir sind hier, bei jedem Schritt. Folge für Folge, Wort für Wort, zusammen.

**Rima:** Danke fürs Zuhören, liebe Gemeinschaft. Bis zur nächsten Folge!

**Sami:** Tschüss und auf Wiederhören!

**Rima:** Auf Wiederhören!

---

## Verständnistest: Multiple-Choice-Fragen

Lest jede Frage sorgfältig und kreuzt die richtige Antwort an. Nur eine Antwort ist korrekt.

**1. Was bedeutet „die Warteschleife“ in einem Telefonat?**

- A. Man wird sofort mit einem Mitarbeiter verbunden.
- B. Man wartet in der Leitung, während Musik gespielt wird.
- C. Man ruft zurück, weil die Leitung besetzt ist.
- D. Man drückt eine Taste, um die Sprache zu wählen.

Antwort: \_\_\_\_

**2. Felix möchte eine Kaffeemaschine reklamieren. Welche Aussage ist höflicher und professioneller?**

- A. „Ich habe ein Problem mit meiner Bestellung.“
- B. „Das ist eine Katastrophe!“
- C. „Ich habe ein Anliegen bezüglich meiner Bestellung.“
- D. „Ihr habt einen Fehler gemacht!“

Antwort: \_\_\_\_

**3. Frau Bauer sagt: „Ich leite Sie weiter.“ Was bedeutet das?**

- A. Sie beendet das Gespräch.
- B. Sie verbindet den Anrufer mit einer anderen Abteilung oder Person.
- C. Sie fragt nach der Kundennummer.
- D. Sie schickt eine E-Mail.

Antwort: \_\_\_\_

**4. Welcher Satz ist ein korrektes Beispiel für indirekte Rede?**

- A. „Er sagt, das Paket liegt noch im Lager.“
- B. „Er sagt, dass das Paket noch im Lager liegt.“
- C. „Er sagt, dass liegt das Paket noch im Lager.“
- D. „Er sagt dass, das Paket liegt noch im Lager.“

Antwort: \_\_\_\_

**5. Was braucht man normalerweise, wenn man den Kundenservice anruft?**

- A. Nur den Namen des Unternehmens.
- B. Die Kundennummer, Bestellnummer und eine klare Beschreibung des Problems.
- C. Nur die E-Mail-Adresse.
- D. Das Passwort des Online-Kontos.

Antwort: \_\_\_\_

**6. Frau Bauer fragt Felix: „Haben Sie die Sendungsnummer?“ Wie lautet das korrekt in indirekter Rede?**

- A. Frau Bauer fragt, dass Felix die Sendungsnummer hat.
- B. Frau Bauer fragt, ob Felix die Sendungsnummer hat.
- C. Frau Bauer fragt, ob Felix die Sendungsnummer haben.
- D. Frau Bauer fragt ob, Felix die Sendungsnummer hat.

Antwort: \_\_\_\_

**7. Was ist eine „Durchwahl“?**

- A. Die allgemeine Telefonnummer des Unternehmens.
- B. Eine direkte Telefonnummer zu einer bestimmten Person oder Abteilung.
- C. Die Wartenummer in der Warteschleife.
- D. Der Code für den internationalen Anruf.

Antwort: \_\_\_\_

**8. Felix möchte eine Beschwerde einreichen. Welche Formulierung ist am angemessensten?**

- A. „Ich beschwere mich! Das ist unglaublich!“
- B. „Ich möchte eine offizielle Beschwerde einreichen wegen der langen Wartezeit.“
- C. „Das finde ich nicht gut, aber egal.“
- D. „Vielleicht war die Wartezeit ein bisschen lang, oder?“

Antwort: \_\_\_\_

**9. Welches Wort passt in die Lücke? „Der Mitarbeiter ist nicht \_\_\_\_ für Rücksendungen – er leitet mich weiter.“**

- A. höflich
- B. zuständig
- C. freundlich
- D. erreichbar

Antwort: \_\_\_\_

**10. Der Mitarbeiter sagt: „Ich kann Sie morgen zurückrufen.“ Wie lautet das in indirekter Rede?**

- A. Der Mitarbeiter sagt, dass er mich morgen zurückrufen kann.
- B. Der Mitarbeiter sagt, ob er mich morgen zurückruft.
- C. Der Mitarbeiter sagt, dass er mich morgen kann zurückrufen.
- D. Der Mitarbeiter sagt, zurückrufen kann er mich morgen.

Antwort: \_\_\_\_

**11. Was bedeutet „klären“ im Kontext des Kundenservice?**

- A. Ein Gespräch beginnen.
- B. Ein Formular ausfüllen.
- C. Ein Problem lösen oder aufklären.
- D. Eine neue Bestellung aufgeben.

Antwort: \_\_\_\_

**12. Welche der folgenden Aussagen ist FALSCH über die indirekte Rede im Deutschen?**

- A. Bei Ja-Nein-Fragen benutzt man „ob“ in der indirekten Rede.
- B. Das Verb steht im Nebensatz am Ende.
- C. Bei W-Fragen benutzt man das W-Wort direkt.
- D. Das Verb steht im Nebensatz direkt nach „dass“.

Antwort: \_\_\_\_

## **Lösungsschlüssel**

1 – B | 2 – C | 3 – B | 4 – B | 5 – B | 6 – B | 7 – B | 8 – B | 9 – B | 10 – A | 11 – C | 12 – D

---

© Alle Rechte vorbehalten – **Deutsch mit Rima**

Podcast & Lernmaterialien: [youtube.com/@Deutsch\\_mit\\_Rima](https://www.youtube.com/@Deutsch_mit_Rima)