

Redemittelclip Kapitel 2: etwas reklamieren / umtauschen

Marek Paminski Marek Paminski von Technik 2000. Was kann ich für Sie tun?
 Svenja Ja, hallo, mein Name ist Svenja Förster. Ich hab' eine Waschmaschine bei Ihnen gekauft und jetzt funktioniert die schon nicht mehr richtig.
 Marek Paminski Was ist denn das Problem?
 Svenja Manche Programme gehen nicht, zum Beispiel das bei 60 Grad.
 Marek Paminski Haben Sie denn schon in der Anleitung nachgesehen?
 Svenja Ja, aber da steht leider nichts dazu. Jedenfalls hab' ich auch auf der Quittung nachgesehen und ich hab' fast noch ein Jahr Garantie.
 Marek Paminski Ah so, dann ist das kein Problem. Ich verbinde Sie jetzt mit dem Reparaturservice, dann kommt jemand zu Ihnen und schaut sich die Maschine an.
 Svenja Das wäre super, danke. Kann ich die Waschmaschine dann auch zurückgeben?
 Marek Paminski Nein, das geht leider nicht mehr. Aber der Kundenservice kann Ihnen bestimmt weiterhelfen. Ich verbinde Sie jetzt.
 Svenja Alles klar. Danke schön.

Redemittelclip Kapitel 6: etwas bewerten

Svenja Na, was hörst du da?
 Adrian Was?
 Svenja Was du da hörst ...
 Adrian Mein Lieblingslied. Ich finde das Lied total super! Mir gefällt es sehr gut. Hör doch mal!
 Svenja Ja. Also, ich finde das Lied ganz okay?
 Adrian Ganz okay? Der Text ist echt gut! Besonders die Stelle hier gefällt mir total gut. Hör mal!
 Svenja Ja, ja. Also, ich sag ja, das Lied passt schon und der Text ist auch ganz in Ordnung.

Redemittelclip Kapitel 7: Konfliktgespräche führen

Milena Das kann echt nicht wahr sein!
 Adrian Was ist denn los?
 Milena Hier ist schon wieder das totale Chaos. Das nervt mich wirklich! Jeden Tag sieht es hier so aus!
 Adrian Jetzt übertreibst du aber etwas! Ich hatte gestern keine Zeit mehr. Ich musste noch arbeiten. Ich mach' das jetzt und dann sieht die Küche gleich wieder super aus. Sei mir nicht böse, bitte.
 Milena Ja, das ist ja nicht so schlimm. Ich wünsche mir eben, dass wir nicht immer wieder über das Aufräumen streiten müssen.
 Adrian Ja, das verstehe ich. Okay, pass auf: Ich mach' uns jetzt 'nen Kaffee, dann räume ich das auf und dann überlegen wir, wie wir das besser organisieren können. Wir finden bestimmt einen Kompromiss.
 Milena In Ordnung. Oder warte, ich hol noch schnell Svenja dazu.

Redemittelclip Kapitel 11: in einer Diskussion vermitteln

Svenja Hallo Adrian! Möchtest du auch einen Kaffee?
Adrian Oh ja, gerne.
Milena Heute bist du aber früh zurück!
Adrian Ja, man kann ja jetzt auf dem neuen Radweg fahren. Das geht viel schneller
und ist auch viel sicherer. Echt super!
Milena Ja, aber dafür sind auch viele Parkplätze weg, echt 'ne Katastrophe. Ich habe
neulich zehn Minuten gesucht. Das darfst du bei deiner Begeisterung nicht
außer Acht lassen.
Adrian Ach, bei uns zählt immer nur Auto, Auto, noch mal Auto. Ein Fahrrad ist viel
platzsparender, umweltfreundlicher und ...
Milena Das ist nur ein Aspekt. Du musst auch daran denken, dass viele Leute das Auto
beruflich brauchen. Und die Arbeitsplätze ...
Adrian Boah, ich kann diese Autofahrer-Argumente echt nicht mehr hören!
Svenja Du siehst immer nur eine Seite, nämlich deine Seite. Und lass Milena doch
ausreden.
Adrian Ich meine ja nur: Die Autofahrer vergessen immer, dass es auch noch andere
gibt: Kinder auf dem Schulweg, alte Leute ...
Svenja Da geb' ich dir schon recht, aber Milena sieht eben beide Seiten! Stimmt's,
Milena?
Milena Ja, genau. Außerdem sehe ich hier gar keine Kekse auf dem Tisch. Ich geh' mal
schnell welche holen!