



**Situation:** Herr Braun reklamiert, dass die Kaffeemaschine nicht richtig funktioniert.

**Personen:** Frau Sauer, Herr Braun

**Ort:** Am Telefon

**Fr. Sauer:** Venus Haushaltsgeräte Reparaturservice. Hier ist Frau Sauer am Apparat. Wie kann ich Ihnen helfen?

**Hr. Braun:** Guten Tag Frau Sauer, mein Name ist Braun. Bin ich jetzt richtig beim Reparaturservice für Kaffeemaschinen? Ich habe nämlich ein ganz großes Problem.

**Fr. Sauer:** Da sind Sie hier genau richtig. Wir bieten einen Reparaturservice für alle Arten von Geräten an: Kaffeemaschinen, Waschmaschinen, Kühlschränke, Geschirrspüler und sogar Staubsauger. Was haben Sie denn für ein Problem mit Ihrer Maschine?

**Hr. Braun:** Sehr schön. Ich habe vor zwei Jahren eine vollautomatische Kaffeemaschine von Siemens gekauft. Bisher ist die Maschine immer ohne Probleme gelaufen. Aber heute Morgen wollte ich mir wie immer meinen Espresso zum Frühstück machen und die Maschine hat gezischt und geblubbert, aber es kam nur ein eiskalter Espresso raus.

**Fr. Sauer:** Oh, das tut mir ja leid, Herr Braun. Erklären Sie mir doch bitte einmal genau, was Sie heute Morgen an der Maschine gemacht haben, um einen Kaffee zu trinken.

**Hr. Braun:** Okay, also ich habe wie immer Wasser in die Maschine gegossen und dann die Bohnen oben eingefüllt. Dann habe ich meine Tasse darunter gestellt und auf die Taste für Espresso gedrückt. Dann hat die Maschine ein zischendes Geräusch gemacht, wie immer, aber es kam unten nur ein kalter Espresso raus.

**Fr. Sauer:** Hmm, das ist ja nicht so, wie es sein sollte. Haben Sie denn schon einmal in der Bedienungsanleitung Ihrer Maschine nachgesehen, ob dort so ein Fehler aufgeführt ist?

**Hr. Braun:** Nein, das habe ich nicht. Ich habe die Kaffeemaschine vor zwei Jahren gekauft. Ich weiß nicht, wo ich die Bedienungsanleitung habe. Wahrscheinlich hat meine Frau die Anleitung in den Müll geworfen, als wir letztes Jahr umgezogen sind.

**Fr. Sauer:** Das ist kein Problem, Herr Braun. Ich schaue gern in meinem Computer nach, ob ich die Anleitung finde.

**Hr. Braun:** Das ist super. Vielen Dank.

**Fr. Sauer:** Welche Kaffeemaschine haben Sie?

**Hr. Braun:** Das ist ein Kaffeevollautomat EQ9 S700.

**Fr. Sauer:** Ich habe die Anleitung gefunden. Dort steht: Wenn Ihre Kaffeemaschine das Wasser nicht aufwärmt, ist wahrscheinlich der Heizstab defekt. Bitte rufen Sie einen Servicetechniker an, damit das defekte Teil ausgetauscht wird.

**Hr. Braun:** Na das trifft sich doch gut. Ich habe Sie ja bereits angerufen.

**Fr. Sauer:** Genau, Herr Braun, Sie haben also alles richtig gemacht. Ich erfasse den Auftrag nur schnell in unserem System und gebe ihn dann an die Serviceabteilung weiter. Dort wird sich dann ein Servicetechniker bei Ihnen melden und einen Termin mit Ihnen vereinbaren.

**Hr. Braun:** Wie lange wird das denn dauern? Ich kann ja jetzt morgens keinen Kaffee trinken. Ohne meinen Kaffee zum Frühstück werde ich gar nicht richtig wach und ich muss doch für meine Arbeit als Buchhalter bei der Sparkasse fit sein.

**Fr. Sauer:** Ich werde der Serviceabteilung mitteilen, dass es dringend ist. Dann wird sich heute noch jemand bei Ihnen melden. Vielleicht können Sie ja bis dahin auf der Arbeit Ihren Kaffee genießen? Oder haben Sie auch eventuell einen Bäcker auf dem Weg zu Ihrer Arbeit?

**Hr. Braun:** Ja, natürlich! Ich fahre jeden Tag mit dem Bus zur Arbeit. Direkt an der Bushaltestelle ist ein Bäcker, der wunderbaren Kaffee verkauft. Dort werde ich wohl heute einmal meinen Kaffee trinken. Vielen Dank.

**Fr. Sauer:** Kein Problem, dafür sind wir ja da. Ich leite Ihren Auftrag nun weiter und wünsche Ihnen noch einen angenehmen Tag.

**Hr. Braun:** Das wünsche ich Ihnen auch. Danke.

**Fr. Sauer:** Und sollten Sie noch Fragen oder Probleme haben, dann rufen Sie mich einfach wieder an. Ich werde Ihnen dann weiterhelfen.

**Hr. Braun:** Das mache ich, Frau Sauer. Vielen Dank. Tschüss!

**Fr. Sauer:** Tschüss.

das Haushaltsgerät, -e = (eng.) home appliance; household appliance

zischen = zischendes Geräusch machen; (eng.) to hiss

blubbern = hier: die Kaffeemaschine macht Geräusch, wenn sie einen Kaffee macht; (eng.) to bubble

rauskommen = (eng.) to come out

einfüllen = hier: Kaffeebohnen in einen Behälter füllen; (eng.) to fill (in)

die Bedienungsanleitung, -en = mit einem Gerät geliefertes Heft; (eng.) operating manual

nachsehen = (eng.) to check; to have a look

aufwärmen = (eng.) to heat up

der Heizstab, -e = (eng.) heater rod

austauschen = (eng.) to replace

weiterleiten = (eng.) to forward

den Auftrag erfassen = (eng.) to enter the assignment/order