

DTB B2 · Übung 1

Beschädigte Lieferung

Lesen und Schreiben: 20 Minuten für Lesen, Leseaufgaben und Antwortmail zusammen. Originale, erfundene Übung; keine echte Prüfungsaufgabe. Musterantworten ab Seite 4.

1. Kundenmail lesen

Betreff: Zwei beschädigte Stühle – Bestellung 4821

Sehr geehrte Damen und Herren,

heute haben wir zwölf Stühle für unseren Besprechungsraum erhalten. Bei zwei Stühlen sind die Rückenlehnen beschädigt. Die Verpackung war an einer Seite eingerissen. Die anderen zehn Stühle können wir benutzen.

Am kommenden Montag findet bei uns eine Schulung statt. Deshalb brauchen wir rechtzeitig zwei Ersatzstühle. Fotos der Schäden finden Sie im Anhang. Bitte teilen Sie mir mit, wann der Austausch möglich ist und ob wir die beschädigten Stühle zurückschicken müssen.

Mit freundlichen Grüßen
Eva Berger

2. Auftrag der Teamleitung lesen

Hallo, bitte antworten Sie Frau Berger und entschuldigen Sie sich. Nach Rücksprache mit dem Versand sind die Schäden beim Transport entstanden. Wir liefern zwei Ersatzstühle innerhalb von drei Werktagen. Unser Transportdienst holt die beschädigten Stühle beim selben Termin kostenlos ab. Frau Berger soll die Stühle bis dahin aufbewahren. Bitte versprechen Sie keinen zusätzlichen Rabatt.

Viele Grüße
Nora Klein, Teamleitung

3. Leseaufgaben: jeweils eine Antwort wählen

1. Was braucht Frau Berger?
 - a) Zwölf neue Stühle
 - b) Zwei Ersatzstühle vor einer Schulung
 - c) Eine Erstattung für die ganze Bestellung
2. Was hat die Teamleitung ausdrücklich zugesagt?
 - a) Einen zusätzlichen Rabatt
 - b) Eine kostenpflichtige Rücksendung
 - c) Eine kostenlose Abholung beim Austausch

4. Antwort an die Kundschaft: alle Anweisungen umsetzen

Notieren Sie Problem, Ursache, Lösung und nächsten Schritt. Schreiben Sie eine höfliche E-Mail. Verwenden Sie für längere Antworten ein zusätzliches Blatt.

DTB B2 · Übung 2

Verpasster Servicetermin

Lesen und Schreiben: 20 Minuten für Lesen, Leseaufgaben und Antwortmail zusammen. Originale, erfundene Übung; keine echte Prüfungsaufgabe. Musterantworten ab Seite 4.

1. Kundenmail lesen

Betreff: Niemand kam zum vereinbarten Termin

Sehr geehrte Damen und Herren,

für gestern zwischen 9 und 11 Uhr war ein Wartungstermin für unsere Kaffeemaschine vereinbart. Wir haben einen Mitarbeiter dafür freigestellt, aber Ihr Techniker ist nicht erschienen. Eine Absage haben wir ebenfalls nicht erhalten.

Die Maschine wird in unserem Café täglich gebraucht. Bitte erklären Sie, warum der Termin nicht stattgefunden hat, und bieten Sie uns einen zeitnahen Ersatztermin an. Außerdem bitte ich um Rückzahlung des bereits berechneten Expresszuschlags von 39 Euro.

Mit freundlichen Grüßen
Jonas Roth

2. Auftrag der Teamleitung lesen

Hallo, entschuldigen Sie sich bei Herrn Roth. Unser Techniker wurde kurzfristig krank; wegen eines Fehlers in der Terminplanung wurde Herr Roth nicht informiert. Bieten Sie diesen Donnerstag zwischen 9 und 11 Uhr als Ersatztermin an und bitten Sie um Bestätigung. Der Expresszuschlag von 39 Euro wird innerhalb von fünf Werktagen auf das ursprüngliche Zahlungsmittel zurückerstattet. Weitere Kosten erstatten wir nicht.

Viele Grüße
Nora Klein, Teamleitung

3. Leseaufgaben: jeweils eine Antwort wählen

1. Warum ist die Kundschaft unzufrieden?
 - a) Der Techniker kam zu früh
 - b) Der Termin fiel ohne Absage aus
 - c) Die Rechnung enthält zwölf Maschinen
2. Welche Rückzahlung darf angeboten werden?
 - a) Die gesamte Wartungsrechnung
 - b) Alle Personalkosten des Cafés
 - c) Der Expresszuschlag von 39 Euro

4. Antwort an die Kundschaft: alle Anweisungen umsetzen

Notieren Sie Problem, Ursache, Lösung und nächsten Schritt. Schreiben Sie eine höfliche E-Mail. Verwenden Sie für längere Antworten ein zusätzliches Blatt.

DTB B2 · Übung 3

Doppelte Rechnung

Lesen und Schreiben: 20 Minuten für Lesen, Leseaufgaben und Antwortmail zusammen. Originale, erfundene Übung; keine echte Prüfungsaufgabe. Musterantworten ab Seite 4.

1. Kundenmail lesen

Betreff: Zweite Rechnung für dieselbe Bestellung

Sehr geehrte Damen und Herren,

für unsere Bestellung 7365 haben wir letzte Woche 286 Euro überwiesen. Die Rechnung hatte die Nummer R-218. Heute ist eine weitere Rechnung über denselben Betrag bei uns eingegangen, diesmal mit der Nummer R-231.

Wir möchten die Bestellung selbstverständlich nicht zweimal bezahlen. Bitte prüfen Sie den Vorgang und bestätigen Sie uns schriftlich, dass keine weitere Zahlung notwendig ist. Unsere Buchhaltung wartet auf Ihre Rückmeldung.

Mit freundlichen Grüßen
Lena Seidel

2. Auftrag der Teamleitung lesen

Hallo, bitte entschuldigen Sie den Fehler bei Frau Seidel. Beim Wechsel unserer Rechnungssoftware wurde versehentlich eine zweite Rechnung erstellt. Die erste Zahlung über 286 Euro ist eingegangen. Wir haben die Rechnung R-231 storniert und schicken heute die Stornobestätigung per E-Mail. Es ist keine weitere Zahlung nötig. Versprechen Sie keine Rückzahlung: Es wurde nur einmal bezahlt.

Viele Grüße
Nora Klein, Teamleitung

3. Leseaufgaben: jeweils eine Antwort wählen

1. Was hat Frau Seidel bereits getan?
 - a) Die Bestellung zweimal bezahlt
 - b) Eine Rechnung über 286 Euro bezahlt
 - c) Die Lieferung zurückgeschickt
2. Was ist laut Teamleitung die passende Lösung?
 - a) 286 Euro zurückzahlen
 - b) Eine dritte Rechnung erstellen
 - c) Die zweite Rechnung stornieren und dies bestätigen

4. Antwort an die Kundschaft: alle Anweisungen umsetzen

Notieren Sie Problem, Ursache, Lösung und nächsten Schritt. Schreiben Sie eine höfliche E-Mail. Verwenden Sie für längere Antworten ein zusätzliches Blatt.

Musterantwort 1

Beschädigte Lieferung

Zum Vergleichen nach dem Schreiben. Diese Antwort wurde nicht von telc bewertet; es gibt keine Bestehensgarantie.

Betreff: Austausch der beschädigten Stühle – Bestellung 4821

Sehr geehrte Frau Berger,

vielen Dank für Ihre Nachricht und die Fotos. Es tut uns leid, dass zwei Stühle beschädigt bei Ihnen angekommen sind und Sie vor Ihrer Schulung zusätzlichen Aufwand haben. Dafür bitten wir Sie um Entschuldigung.

Wir haben den Vorgang mit unserer Versandabteilung geprüft. Die Schäden sind während des Transports entstanden. Innerhalb von drei Werktagen liefern wir Ihnen zwei Ersatzstühle. Unser Transportdienst holt die beschädigten Stühle beim selben Termin kostenlos ab. Sie müssen deshalb keine Rücksendung organisieren. Bitte bewahren Sie die beiden Stühle bis zur Abholung auf.

Wir melden uns bei Ihnen, um den genauen Liefertermin abzustimmen. Falls Sie dazu noch Fragen haben, können Sie direkt auf diese E-Mail antworten.

Mit freundlichen Grüßen
Mina Yilmaz
Kundenservice

Inhalt kontrollieren

- Entschuldigung und konkreter Bezug auf zwei beschädigte Stühle
- Transportschaden als vorgegebene Ursache
- Zwei Ersatzstühle innerhalb von drei Werktagen
- Kostenlose Abholung beim selben Termin; Stühle aufbewahren; kein zusätzlicher Rabatt

Leseaufgaben: 1: b · 2: c

Selbstkontrolle

Richtige Rolle und Person? Alle Anweisungen umgesetzt? Zahlen und Fristen korrekt? Lösung klar? Nächster Schritt klar? Anrede, Schluss und Verbposition geprüft?

Eine Variante schreiben

Ändern Sie Menge und Lieferfrist. Erfinden Sie keine zusätzlichen Rabatte oder garantierten Termine.

Formatquelle: telc DTB B2 Übungstest 1 (2022), S. 16–17 und 40–41. Kostenloser offizieller Test: www.telc.net → Deutsch-Test für den Beruf B2. Fälle und Antworten: Citizify.

Musterantwort 2

Verpasster Servicetermin

Zum Vergleichen nach dem Schreiben. Diese Antwort wurde nicht von telc bewertet; es gibt keine Bestehensgarantie.

Betreff: Neuer Wartungstermin für Ihre Kaffeemaschine

Sehr geehrter Herr Roth,

bitte entschuldigen Sie, dass unser Techniker gestern nicht zum vereinbarten Termin gekommen ist. Wir verstehen, dass Sie dafür einen Mitarbeiter eingeplant hatten und die Maschine im Café dringend benötigen.

Der Techniker ist kurzfristig erkrankt. Aufgrund eines Fehlers in unserer Terminplanung haben Sie leider keine rechtzeitige Absage erhalten. Wir bedauern diese unzuverlässige Kommunikation.

Als Ersatztermin können wir Ihnen diesen Donnerstag zwischen 9 und 11 Uhr anbieten. Bitte bestätigen Sie uns kurz, ob dieser Zeitraum für Sie passt. Den bereits berechneten Expresszuschlag von 39 Euro erstatten wir Ihnen innerhalb von fünf Werktagen auf das ursprüngliche Zahlungsmittel.

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung zum neuen Termin. Bei Fragen erreichen Sie uns auch per E-Mail.

Mit freundlichen Grüßen
Mina Yilmaz
Kundenservice

Inhalt kontrollieren

- Entschuldigung für den ausgefallenen Termin und die fehlende Absage
- Erkrankung und Fehler in der Terminplanung erklären
- Donnerstag, 9–11 Uhr, anbieten und um Bestätigung bitten
- 39 Euro innerhalb von fünf Werktagen auf das ursprüngliche Zahlungsmittel erstatten; keine weiteren Erstattungen zusagen

Leseaufgaben: 1: b · 2: c

Selbstkontrolle

Richtige Rolle und Person? Alle Anweisungen umgesetzt? Zahlen und Fristen korrekt? Lösung klar? Nächster Schritt klar? Anrede, Schluss und Verbposition geprüft?

Eine Variante schreiben

Ändern Sie den Ersatztermin und das Zahlungsmittel. Bitten Sie ausdrücklich um Bestätigung.

Formatquelle: telc DTB B2 Übungstest 1 (2022), S. 16–17 und 40–41. Kostenloser offizieller Test: www.telc.net → Deutsch-Test für den Beruf B2. Fälle und Antworten: Citizify.

Musterantwort 3

Doppelte Rechnung

Zum Vergleichen nach dem Schreiben. Diese Antwort wurde nicht von telc bewertet; es gibt keine Bestehensgarantie.

Betreff: Stornierung der zweiten Rechnung – Bestellung 7365

Sehr geehrte Frau Seidel,

vielen Dank für Ihren Hinweis. Bitte entschuldigen Sie die zusätzliche Rechnung und den Aufwand für Ihre Buchhaltung.

Wir haben die Bestellung geprüft. Beim Wechsel unserer Rechnungssoftware wurde versehentlich eine zweite Rechnung erstellt. Ihre Zahlung über 286 Euro zur Rechnung R-218 ist bereits bei uns eingegangen.

Die zweite Rechnung mit der Nummer R-231 haben wir storniert. Sie müssen daher keine weitere Zahlung leisten. Die Stornobestätigung senden wir Ihnen noch heute per E-Mail zu, damit Ihre Buchhaltung den Vorgang abschließen kann.

Da die Bestellung nur einmal bezahlt wurde, ist keine Rückzahlung erforderlich. Falls Ihre Unterlagen von diesen Angaben abweichen, teilen Sie uns dies bitte mit. Dann prüfen wir den Vorgang erneut.

Mit freundlichen Grüßen

Mina Yilmaz

Kundenservice

Inhalt kontrollieren

- Entschuldigung für die zusätzliche Rechnung
- Softwarewechsel als vorgegebene Ursache erklären
- Erste Zahlung bestätigen; R-231 stornieren; keine weitere Zahlung nötig
- Stornobestätigung heute per E-Mail; keine Rückzahlung für eine nicht erfolgte zweite Zahlung versprechen

Leseaufgaben: 1: b · 2: c

Selbstkontrolle

Richtige Rolle und Person? Alle Anweisungen umgesetzt? Zahlen und Fristen korrekt? Lösung klar? Nächster Schritt klar? Anrede, Schluss und Verbposition geprüft?

Eine Variante schreiben

Angenommen, es wurde zweimal bezahlt: Welche zusätzlichen Anweisungen brauchen Sie für die Antwort?

Formatquelle: telc DTB B2 Übungstest 1 (2022), S. 16–17 und 40–41. Kostenloser offizieller Test: www.telc.net → Deutsch-Test für den Beruf B2. Fälle und Antworten: Citizify.