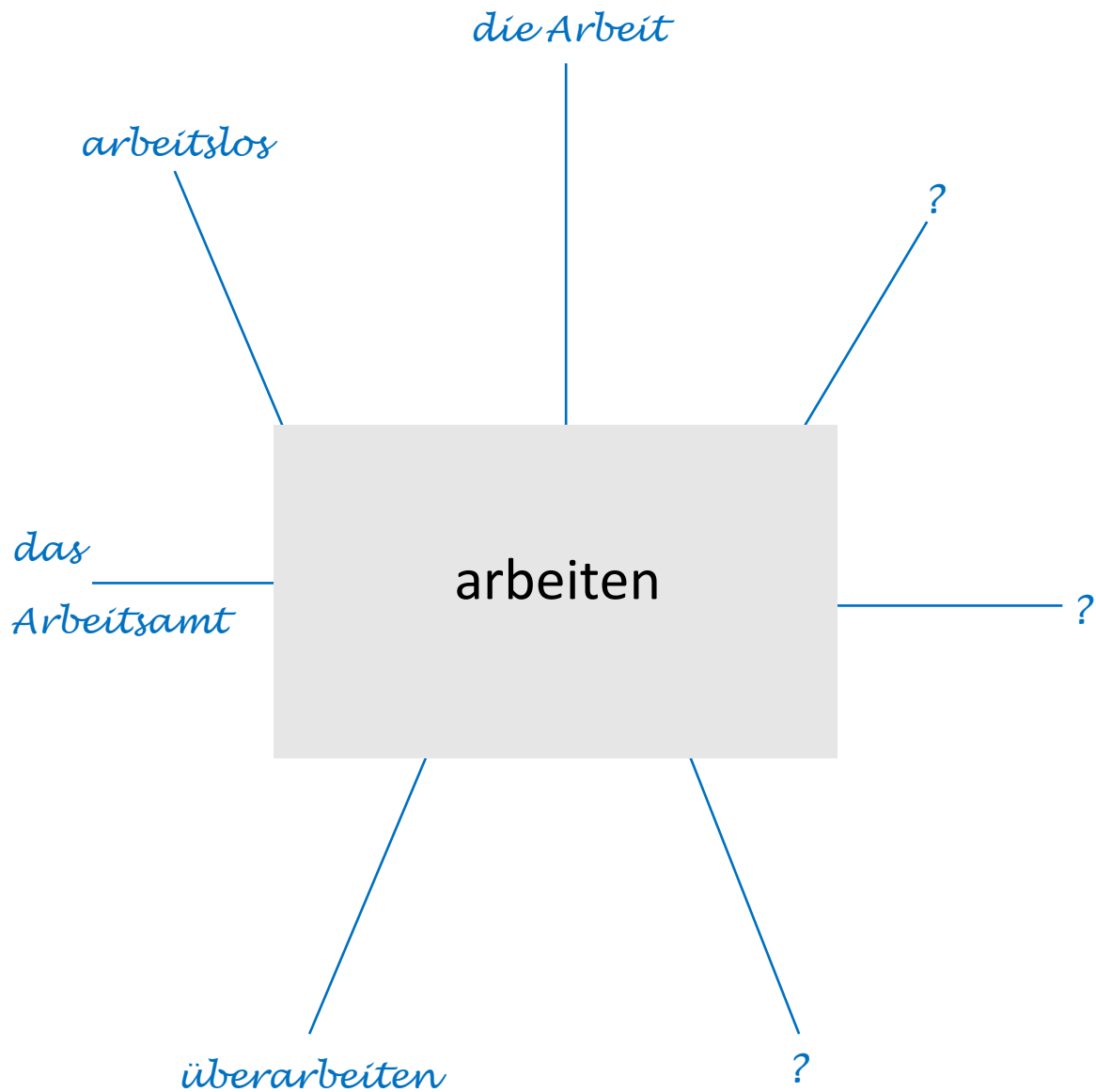


## Wortfamilien



**Bilden Sie weitere Wortfamilien:**

beschädigen, benutzen, durchführen, reinigen, abziehen, transportieren .....

## Reinigungsgeräte (1)

1. Hier haben sich fünf Reinigungsgeräte versteckt:

O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
O	S	A	U	G	E	R	O	O	O	O
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
O	O	O	O	B	E	S	E	N	O	O
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
P	U	T	Z	W	A	G	E	N	O	O
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
O	O	E	I	M	E	R	O	O	O	O
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
O	O	O	O	L	A	P	P	E	N	O

2. Setzen Sie die gefundenen Wörter in die passenden Sätze ein.

\_\_\_\_\_ sind nass zum Putzen.

\_\_\_\_\_ gibt es auch daheim.

\_\_\_\_\_ haben einen Deckel.

Im \_\_\_\_\_ werden die Putzmittel transportiert.

Ein \_\_\_\_\_ hat Borsten.

3. Welches Gerät davon ist elektrisch?

## Lösung:

### Reinigungsgeräte (1)

1. Hier haben sich fünf Reinigungsgeräte versteckt:

O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
O	S	A	U	G	E	R	O	O	O	O
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
O	O	O	O	B	E	S	E	N	O	O
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
P	U	T	Z	W	A	G	E	N	O	O
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
O	O	E	I	M	E	R	O	O	O	O
O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
O	O	O	O	L	A	P	P	E	N	O

2. Setzen Sie die gefundenen Wörter in die passenden Sätze ein.

*Lappen* sind nass zum Putzen.

*Sauger* gibt es auch daheim.

*Eimer* haben einen Deckel.

Im *Putzwagen* werden die Putzmittel transportiert.

Ein *Besen* hat Borsten.

3. Welches Gerät davon ist elektrisch?

## Reinigungsgeräte (2)

### 1. Hier haben sich acht Reinigungsgeräte versteckt:

H	E	P	C	J	B	K	I	V	M	O	N	N	Y	E	F	F	I	M	J	E	K
Y	X	O	P	P	S	A	M	M	A	L	P	O	X	B	E	S	E	N	A	V	E
E	B	L	U	L	E	U	G	A	S	M	U	V	A	N	N	E	M	A	S	C	H
G	E	I	B	O	I	C	K	K	E	I	T	O	M	S	S	E	L	I	V	A	R
O	P	E	S	A	N	S	Y	T	T	J	Z	I	D	Y	T	K	F	E	B	I	M
V	O	R	E	I	V	A	L	F	I	N	W	A	R	R	E	B	O	M	W	L	A
R	I	M	O	B	B	I	L	C	H	R	A	N	H	A	R	E	M	A	L	I	S
N	O	A	S	D	E	F	I	L	X	E	G	Y	L	L	A	K	O	X	N	P	C
I	D	S	T	A	U	B	S	A	U	G	E	R	C	H	B	N	I	F	L	O	H
A	D	C	L	I	M	A	B	S	D	O	N	O	N	C	Z	J	L	O	N	X	I
P	U	H	O	C	H	D	R	U	C	K	R	E	I	N	I	G	E	R	L	U	N
H	E	I	V	W	O	C	H	Y	B	I	M	P	E	W	E	K	P	O	S	I	E
R	I	N	N	L	E	G	A	N	I	C	K	M	A	B	H	Y	G	R	U	G	R
T	R	E	T	E	I	M	E	R	H	S	C	H	J	U	E	X	L	L	A	V	O
M	X	N	P	H	E	I	N	N	E	P	I	B	U	R	R	O	V	E	N	I	X

### 2. Setzen Sie die gefundenen Wörter in die passenden Sätze ein.

4

\_\_\_\_\_ sind für spezielle Reinigungsarbeiten gedacht.

\_\_\_\_\_ gibt es auch in jedem Privathaushalt.

\_\_\_\_\_ reinigen besonders effektiv.

\_\_\_\_\_ haben aus Hygienegründen einen Deckel.

Im \_\_\_\_\_ werden die Reinigungsmittel und -geräte transportiert.

Ein \_\_\_\_\_ hat Borsten.

\_\_\_\_\_ haben eine Gummilippe für streifenfreies Abziehen.

\_\_\_\_\_ braucht man auf einem großen Betriebsgelände.

### 3. Welche Geräte davon sind elektrisch?

## Lösung:

### Reinigungsgeräte (2)

#### 1. Hier haben sich acht Reinigungsgeräte versteckt:

H	E	P	C	J	B	K	I	V	M	O	N	N	Y	E	F	F	I	M	J	E	K
Y	X	O	P	P	S	A	M	M	A	L	P	O	X	B	E	S	E	N	A	V	E
E	B	L	U	L	E	U	G	A	S	M	U	V	A	N	N	E	M	A	S	C	H
G	E	I	B	O	I	C	K	K	E	I	T	O	M	S	S	E	L	I	V	A	R
O	P	E	S	A	N	S	Y	T	T	J	Z	I	D	Y	T	K	F	E	B	I	M
V	O	R	E	I	V	A	L	F	I	N	W	A	R	R	E	B	O	M	W	L	A
R	I	M	O	B	B	I	L	C	H	R	A	N	H	A	R	E	M	A	L	I	S
N	O	A	S	D	E	F	I	L	X	E	G	Y	L	L	A	K	O	X	N	P	C
I	D	S	T	A	U	B	S	A	U	G	E	R	C	H	B	N	I	F	L	O	H
A	D	C	L	I	M	A	B	S	D	O	N	O	N	C	Z	J	L	O	N	X	I
P	U	H	O	C	H	D	R	U	C	K	R	E	I	N	I	G	E	R	L	U	N
H	E	I	V	W	O	C	H	Y	B	I	M	P	E	W	E	K	P	O	S	I	E
R	I	N	N	L	E	G	A	N	I	C	K	M	A	B	H	Y	G	R	U	G	R
T	R	E	T	E	I	M	E	R	H	S	C	H	J	U	E	X	L	L	A	V	O
M	X	N	P	H	E	I	N	N	E	P	I	B	U	R	R	O	V	E	N	I	X

#### 2. Setzen Sie die gefundenen Wörter in die passenden Sätze ein.

*Poliermaschinen* sind für spezielle Reinigungsarbeiten gedacht.

*Staubsauger* gibt es auch in jedem Privathaushalt.

*Hochdruckreiniger* reinigen besonders effektiv.

*Treteimer* haben aus Hygienegründen einen Deckel.

Im *Putzwagen* werden die Reinigungsmittel und -geräte transportiert.

Ein *Besen* hat Borsten.

*Fensterabzieher* haben eine Gummilippe für streifenfreies Abziehen.

Eine *Kehrmaschine* braucht man auf einem großen Betriebsgelände.

#### 3. Welche Geräte davon sind elektrisch?

## Stimmt das?

	ja	nein
Ich muss alle elektrischen Geräte vor der Benutzung auf Beschädigungen überprüfen.		
Beschädigte Geräte mit einem Defekt-Schild müssen immer wieder auf eine Beschädigung überprüft werden.		
Beschädigte Geräte dürfen nur kurz benutzt werden.		
Beschädigte Geräte müssen mit einem Defekt-Schild markiert werden.		
Ich kann alle Reparaturen von elektrischen Geräten durchführen.		
Ich darf alle Reparaturen von elektrischen Geräten durchführen.		
Beschädigte Kabel können noch benutzt werden.		
Beschädigte Steckdosen dürfen nicht benutzt werden.		
Kabeltrommeln müssen vor Gebrauch ganz abgerollt werden.		
Kabeltrommeln dürfen vor Gebrauch nie vollständig abgerollt werden.		
Ein Fachbetrieb darf alle Reparaturen an elektrischen Geräten durchführen.		
Alle Reparaturen von elektrischen Geräten müssen durch einen Fachbetrieb durchgeführt werden.		

## Handeln statt Reden

Kunde: „Gerade auf der Strecke, die Sie entlangkommen, ist mir der Schlüssel für das Schließfach runtergefallen. Haben Sie vielleicht was bemerkt?“

### *Option 1:*

Mitarbeiter: „Ich selbst hab nichts gesehen, hab aber mitbekommen, wie eine Kundin zu einer anderen Dame sagte: „Den geb ich dann einfach ab. Wer den verloren hat, der meldet sich ja bestimmt dort.“ Das kann an der Kasse, aber auch in der Verwaltung sein. Zur Kasse kommen Sie diesen Gang geradeaus, an der Kurve da vorne geht es dann halbrechts, bevor Sie durch die linke Tür mit dem roten Rand müssen. Sie müssen etwas fester drücken. Das haben wir gemacht, um ein Hin- und Herpendeln im Publikumsverkehr zu vermeiden. Die Verletzungsgefahr war unserem Chef da viel zu groß. Nach der Tür geht's gleich links an den Umkleidekabinen vorbei. Nach der letzten sehen Sie schon die Halle. Die einfach diagonal durchqueren und Sie kommen an die Kasse. Wenn die nichts haben, dann bitte nicht resignieren. Sie können's noch bei der Verwaltung versuchen. Meist werden Fundsachen bei Frau Deribo abgegeben, na ja, Wertsachen eher direkt bei Frau Heintschel. Frau Heintschel ist parterre, Frau Deribo im 1. OG. Sie gehen den Fahrstuhl raus, halten sich rechts bis zu dem Flur mit den ganzen Verwaltungsräumen. Ziemlich in der Mitte, auf der rechten Seite, denke ich.“

Die Erklärung geht möglicherweise noch eine ganze Weile weiter; der Mitarbeiter will vollständig und korrekt alle wichtigen Informationen weitergeben. Der Kunde soll schließlich sehen, wie man sich um ihn bemüht und was man alles zu tun bereit ist.

### *Option 2:*

Mitarbeiter: „Am Rande habe ich was mitbekommen. Ich glaube, wir können Glück haben. Kommen Sie doch einfach mal mit.“

Kunde und Mitarbeiter gehen an die Kasse.

Mitarbeiter: „Entschuldigen Sie bitte, Frau Streib. Der Herr vermisst einen Schlüssel. Ist bei Ihnen in der letzten halben Stunde evtl. einer abgegeben worden?“

Mitarbeiterin an der Kasse: „Da war wirklich jemand, der einen Kabinenschlüssel abgeben wollte. Ich dachte mir aber, bei Frau Deribo im 1. OG ist der besser aufgehoben und hab ihn von der Praktikantin dorthin bringen lassen.“

Mitarbeiter: „Danke. Wir wissen, wo wir jetzt hingehen. Kommen Sie doch bitte einfach wieder mit mir.“

Mitarbeiter: „Hallo Frau Deribo, hab grade erfahren, da ist vorhin ein Kabinenschlüssel abgegeben worden. Der Herr hier vermisst seinen. Lassen Sie uns mal sehen, ob wir ihn haben?“

Mitarbeiterin der Verwaltung: „Aber gerne, Herr Perko. Zu Ihren treuen Händen.“

**Hinweise:** Variante 2 ist hier erheblich erfolversprechender, was eine zielorientierte Kommunikation betrifft. Der Kunde muss nicht lange selbst suchen, sich nicht vielleicht anhören: Doch nicht hier, da müssen Sie ins 2. OG gehen und was auch immer. Entscheidend ist die Effizienz, mit der hier Kommunikation möglich ist. Aber auch die Vermeidung frustrierender Kommunikationsvorgänge ist an diesem Vorgehen zu schätzen.

## Der richtige Einstieg in ein schwieriges Gespräch

Ein aufgeregter Besucher des Schwimmbads spricht Sie an:

„Hallo Sie! Mein Schlüssel ist weg.“

---

„Den hat jemand geklaut.“

---

„Ich will hier nicht rumrennen. Ich will meinen Schlüssel wiederhaben.“

---

„Ich will sofort den Chef sprechen.“

---

„Warum stehen Sie hier noch rum?“

---

„Ich habe noch eine Bitte.“

---

„Können Sie mir helfen?“

---



„Verstehen Sie mich?“

---

„Was wissen Sie denn überhaupt?“

---

„Machen Sie hier mal richtig sauber!“

---

**Welche Antwort passt und ist höflich?**

Danke für den wichtigen Hinweis. / Was wollen Sie von mir? / Ich kann Sie gut verstehen. / Keine Sorge! / Wir suchen ihn. / Kommen Sie doch bitte mit. / Fragen Sie bitte bei der Information nach. / Das wollen andere auch. / Kann ich Ihnen vielleicht helfen? / Er ist nicht hier. / Das geht mich nichts an. / Ich achte künftig darauf. / Was kann ich für Sie tun? / Ja, sicher.

**Situation:**

Ein Kunde kommt eilig auf Sie zu und ruft laut:

Ja, da drüben haben Sie alles sicher und trocken abgewischt, aber gerade hier, wo's zum Beckenrand geht, ist alles total nass. Arbeiten Sie da mal ein bisschen sorgfältiger. Das kann ja geradezu gefährlich werden.

Wie reagieren Sie?

M=Mitarbeiter/in, K=Kunde/in

M

---

K

---

M

---

K

---

M

---

K

---

M

---

K

---

M

---