

## A.II.58

### Business communication: speaking

# Repeating and practising conditional clauses – “If a customer complained, I would ...”

Nach einer Idee von Sandra Schartner, Stammham



© RAABE 2021

© Robert Recker/The Image Bank

*What will you do if you get that job? What would you do if a customer complained? If you had passed your test, what would you have done?* Konditionalsätze gehören zum alltäglichen mündlichen und schriftlichen Sprachgebrauch. In dieser Unterrichtseinheit wiederholen und üben Ihre Schülerinnen und Schüler die verschiedenen Typen der *if clauses* sowohl in Business-Kontexten als auch in Alltagssituationen entweder mit Arbeitsblätter oder digital in *LearningApps*.

#### KOMPETENZPROFIL

**Niveau:** A2

**Dauer:** 2 Unterrichtsstunden + LEK

**Inhalt:** Grammar, *if clauses* type I, II and III, working life

**Kompetenz:** 1. Grammatik: *if clauses* verstehen, unterscheiden, bilden und angemessen anwenden, 2. Lesen: Kurze Informationsschnipsel verstehen und verarbeiten, 3. Medienkompetenz: Aufgaben digital in *LearningApps* bearbeiten

**Medien:** Texte, Bilder, *LearningApps*

**Zusatzmaterialien:** *Rule sheets*

 LearningApps -  
interaktive Lernbausteine

## Auf einen Blick

### 1. Stunde

**Thema:** Repeat it! – Refreshing the rules on if clauses

**M 1** **What if ...? – How to build and use conditional clauses I** / mit einem Cartoon die Bildung von *conditional clauses* erarbeiten und anwenden

**M 2** **Do you know your if clauses? – A short quiz I** / das eigene Wissen über *if clauses* in einem kurzen Selbsttest unter Beweis stellen

**Benötigt:**  OHP/Dokumentenkamera/Whiteboard & Folie/Ausdruck/Worddatei von M 1  
 ggf. digitale Version von M 2 in *LearningApps* sowie entspr. Endgeräte

### 2./3. Stunde

**Thema:** If clauses type I and II

**M 3** **What if a customer complains? – If clauses type I** / mithilfe einer *matching activity* die *if clauses type I* wiederholen und eigene Sätze schreiben

**M 4** **What would happen if you ...? – If clauses type II** / mithilfe von Lückentexten die *if clauses type II* wiederholen und üben und eigene Sätze schreiben

**M 5** **What would you do if ...? – If clauses type II** / mithilfe einer Partneraktivität die *if clauses type II* in einem Gespräch anwenden

**Benötigt:**  OHP/Dokumentenkamera/Whiteboard & Folie/Ausdruck/Worddatei von M 4  
 ggf. digitale Version von M 3/M 4 in *LearningApps* sowie entspr. Endgeräte

### 4./5. Stunde

**Thema:** If clauses type III and *What if it up!*

**M 6** **What would (not) have happened if ...? – If clauses type III** / auf der Basis von Bildern und Textsnipseln *if clauses type III* bilden

**M 7** **What time to ...? – If clauses – types I, II and III** / in einer Partneraktivität *if clauses* aller Typen mündlich üben und anwenden

**Benötigt:**  OHP/Dokumentenkamera/Whiteboard & Folie/Ausdruck/Worddatei von M 6  
 ggf. digitale Version von M 6 in *LearningApps* sowie entspr. Endgeräte

### LEK

**Thema:** What if ...? – If clauses type I, type II and type III

**Benötigt:**  ggf. digitale Version der LEK in *LearningApps* sowie entspr. Endgeräte

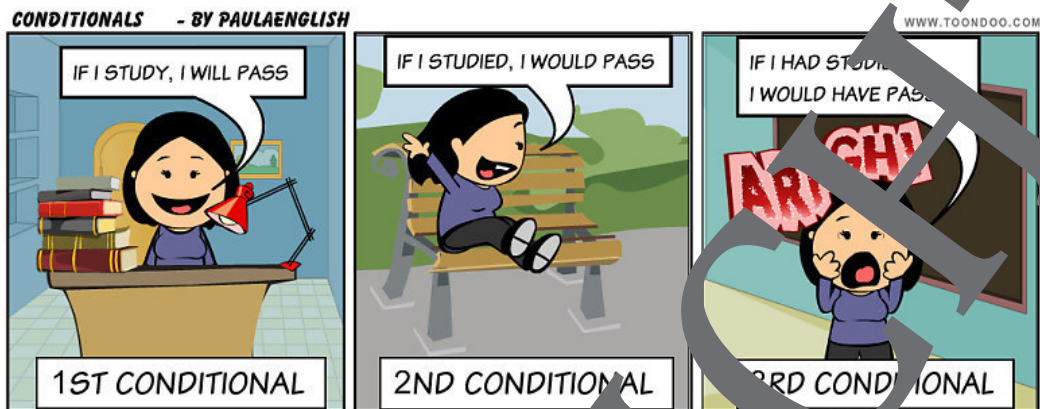
### Zusatzmaterialien auf der CD 40 bzw. in der ZIP-Datei

ZM 1\_rulesheet *Rule sheet* zu den Konditionalsätzen als Handout für die Lernenden

M 1

What if ...? – How to build and use conditional clauses

What are conditional clauses, again? How do I use them? Find out with the following cartoon.



© Jambav Inc, [www.toondoo.com](http://www.toondoo.com)

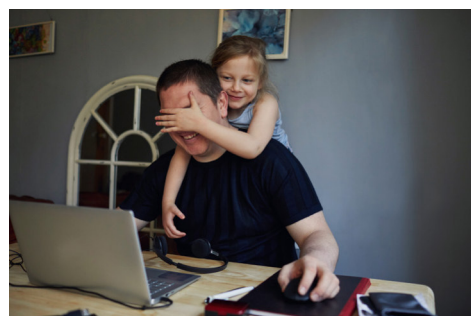
Tasks



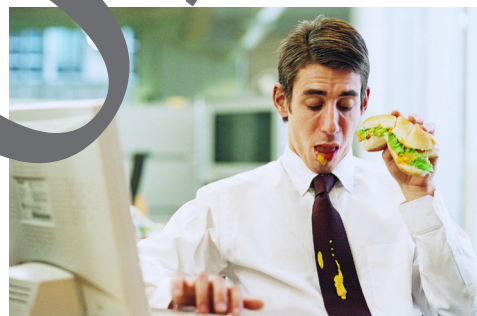
1. Work with two other students.
  - a) Each of you describes one of the pictures.
  - b) Define the situation of the girl in the cartoon. When do you use which conditional and how do you create it?
  - c) Together, create a rule sheet.
2. Look at the following pictures and write a conditional sentence for each picture. Present your sentences to your group and choose the best or the funniest one.



© Paul Ham / DigitalVision



© Sally Anscombe / DigitalVision



© Flying Colours Ltd / DigitalVision



© Sean De Burca / The Image Bank

## What if a customer complains? – If clauses type I

M 3

You work in customer service. What will you do if a customer complains? Practise your if clauses type I.

### Task

1. Work with a partner. Cut out the cards and match two sentence halves that make sense. Compare your results with a partner.

1) If a customer needs my help,	a) I will be relieved.
2) If a customer is very grateful,	b) I will ask my supervisor.
3) If a customer accepts my apology,	c) I will try to answer one of his/her questions.
4) If a colleague is very impolite to customers,	d) I will redirect him to the customer department.
5) If a customer complains,	e) the first thing I will do is apologise.
6) If a customer is very disappointed,	f) they will probably be very angry.
7) If there is a faulty product,	g) I will report the error to the responsible department.
8) If a customer has problems with a product,	h) I will tell our supervisor.
9) If customers do not get a response soon,	i) I will try to satisfy him/her with a price reduction.
10) If customers call the wrong number,	j) I will give him/her instructions to make it work.
11) If I do not know how to answer a question,	k) it will make me very happy.

2. Underline the verb forms. Repeat the rule for building if clauses type I.
3. Write 5 if clauses type I yourself. What will you do if a customer complains? Present your sentences to your partner and discuss them.

---



---



---



---



---



<https://learningapps.org/view20806195>



# Sie wollen mehr für Ihr Fach?

## Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



**Über 4.000 Unterrichtseinheiten**  
sofort zum Download verfügbar



**Sichere Zahlung** per Rechnung,  
PayPal & Kreditkarte



**Exklusive Vorteile für Abonnent\*innen**

- 20% Rabatt auf alle Materialien für Ihr bereits abonniertes Fach
- 10% Rabatt auf weitere Grundwerke



**Käuferschutz** mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:  
**www.raabe.de**