

Tekst 7

- 1p 19 Welcher Titel passt in die Lücke?
- A Das Pro und Contra der Pressefreiheit
 - B Ein Plädoyer für die Freiheit
 - C Freiheitsfeinde und Demokratiegegner
 - D Pressefreiheit-Rangliste trägt

Tekst 8 Bitte, bleiben Sie dran, Sie werden gleich verbunden

- 1p 20 Was geht aus den ersten beiden Absätzen hervor?
- A Bestimmte Firmen nehmen Produktbeschwerden ihrer Kunden gar nicht ernst.
 - B Callcenter-Mitarbeiter sind manchmal kaum in der Lage, Kunden richtig weiterzuhelfen.
 - C Fast jeder hat sich schon einmal über lange Wartezeiten am Telefon geärgert.
 - D Sogar in modernen Zeiten geht das Weiterleiten eines Anrufs noch regelmäßig schief.
- 1p 21 Über welches Problem wird im 3. Absatz gesprochen?
- A Personalmangel bei Kunden-Hotlines
 - B schlecht gestaltete Warteschleifen
 - C Streitereien am Telefon
 - D unzureichend abgewickelte Beschwerden
- 1p 22 Welche Funktion erfüllt der 4. Absatz?
- A Er ironisiert das besprochene Problem.
 - B Er nennt einige Auslöser des besprochenen Problems.
 - C Er unterstreicht den Ernst des besprochenen Problems.
 - D Er verdeutlicht das besprochene Problem mit einem weiteren Beispiel.
- 1p 23 Welche Ergänzung passt in die Lücke in Zeile 28?
- A Freiheit
 - B Frustration
 - C Macht
 - D Zeit
- 2p 24 Vul de volgende zin aan conform alinea 6:
Behalve ... 1 ... zorgt ook een ... 2 ... telefonische wachtrij voor frustratie bij mensen die naar een klantenservice bellen.
Noteer achter elk nummer op het antwoordblad het woord of de woordgroep.