

2209H019

- b. die Vorteile des online Einkaufens
 - c. die Nachteile des online Einkaufens
6. Schreiben Sie einen Text über die Wichtigkeit von Kundenbetreuungsdiensten in einer Organisation.
7. Bewerben Sie sich als Übersetzer bei einem deutschen Unternehmen mit einem tabellarischen Lebenslauf. Umfassen Sie das Folgendes:
- a. Ihre persönlichen Daten
 - b. Ihre Berufserfahrung
 - c. Ihre Ausbildung
 - d. Ihre Kompetenzen und Fähigkeiten
8. Beschreiben Sie in Ihren Worten, die Wichtigkeit einer positiven und gesunden Arbeitskultur in einem Unternehmen. Beschreiben Sie die Unterschiede in der Unternehmenskultur zwischen Deutschland und Indien.

==END OF THE PAPER==

2209H019

DIPLOMA
German Language
Subject: Business German Language
Subject Code: GER501
Semester: Second
September 2022
Theory (External): 70 Marks
Time: 03 Hours

Instructions to the Students

1. This Question paper consists of two Sections. All sections are compulsory.
2. Section A comprises 10 questions of objective type in nature. All questions are compulsory. Each question carries 2 marks.
3. Section B comprises 8 essay type questions out of which students need to do any 5. Each question carries 10 marks.
4. Read the questions carefully and write the answers in the answer sheets provided.
5. Do not write anything on the question paper.
6. Wherever necessary, the diagram drawn should be neat and properly labelled

Roll Number

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2209H019

SECTION –A (SHORT/OBJECTIVE TYPE QUESTIONS)
(10x2=20)

Antworten Sie auf die folgenden Fragen. Alle Fragen sind obligatorisch.

1. Übersetzen Sie die folgenden Redewendungen/Sätze von Englisch zu Deutsch.
 - a) Ich danke Ihnen für Ihre Verständlichkeit.
 - b) Ich möchte das Produkt zurückschicken.
 - c) Ich entschuldige mich, aber wir können diese Anfrage im Moment nicht erfüllen.
 - d) Guten Tag Frau Schmidt. Darf ich Sie um Ihre Kontaktdaten bitten?
 - e) Vielen Dank für die Rückmeldung!
2. Übersetzen Sie die folgenden Redewendungen/Sätze von Englisch zu Deutsch.
 - a) If prompted, log in your amazon account.
 - b) Free shipping within 4 to 5 business days.
 - c) Kindly provide your order ID.
 - d) Sorry for the inconvenience.
 - e) The refund has been initiated.

2209H019

SECTION –B (ESSAY TYPE QUESTIONS)
(5 X 10=50)

Antworten Sie auf die folgenden Fragen. Wählen Sie fünf der folgenden Fragen aus.

1. Ein Kunde braucht Unterstützung, um eine Bestellung aufzugeben. Unterstützen Sie ihn bei den Schritten.
2. Sie haben kürzlich ein neues Paar Schuhe bei einer E-Commerce-Plattform gekauft, aber nur einen Schuh im Versand bekommen. Schreiben Sie einen Beschwerdebrief an den Kundenservice und bitten Sie um einen Ersatz der Bestellung.
3. Sie arbeiten in der Kundendienst-Abteilung von Amazon.de. Sie haben eine Anfrage von einem Kunden bekommen, der nach Informationen über die Prime-Mitgliedschaft und ihre Vorteile sucht. Bitte schreiben Sie eine E-Mail an den Kunden mit einigen Merkmalen der Amazon Prime-Mitgliedschaft.
4. Sie arbeiten als Kundenservice-Experte bei Amazon.de. Sie erhalten eine Beschwerde von einem Kunden, in der er erklärt, dass seine Digitalkamera mit einem kaputten Bildschirm geliefert wurde. Verfassen Sie eine Antwort an den Kunden und bieten Sie ihm eine Lösung für das Problem an.
5. Schreiben Sie einen Artikel über die Online-Einkaufskultur und beschreiben Sie die Folgenden.
 - a. Ihre Erfahrungen mit der eCommerce-Plattform