

A Rund ums Telefonieren

Übung 1: Beantworten Sie folgende Fragen.

- Wie oft telefonieren Sie auf Deutsch?
- Mit wem telefonieren Sie auf Deutsch?
- Was ist für Sie am schwierigsten, wenn Sie ein Telefongespräch auf Deutsch führen?



Kreuzen Sie an:

ja nein

Der Gesprächspartner spricht zu schnell.

☐ ☐

Der Gesprächspartner spricht Dialekt.

☐ ☐

Der Gesprächspartner verwendet oft Wörter, die Sie nicht verstehen.

☐ ☐

Sie sind sich oft nicht sicher, ob Sie Ihren Gesprächspartner richtig verstanden haben.

☐ ☐

Andere Probleme:

Übung 2: Besprechen Sie Ihre Antworten mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin und berichten Sie im Kurs.

Sie sparen sich viel Zeit und Mühe, wenn Sie Ihre Telefongespräche gut vorbereiten. Orientieren Sie sich dabei an folgenden Punkten:

Gesprächspunkte:

- Wen will ich sprechen?
 - Name der Abteilung
 - Name des Gesprächspartners
- Welche Punkte wollen Sie besprechen?
- Wo kann es vielleicht Fragen oder Probleme geben?
- Welche Argumente haben Sie?
- Welche Argumente könnte Ihr Gesprächspartner haben?

Wichtige Wörter:

- Notieren Sie die wichtigsten Wörter, die Sie brauchen.
- Notieren Sie auch die Wörter, die Ihr Gesprächspartner vermutlich gebraucht.

Falls sich der Anrufbeantworter meldet:

- Überlegen Sie, welche Nachricht Sie auf dem Anrufbeantworter hinterlassen, falls Sie Ihren Gesprächspartner nicht erreichen.
- Wann sind Sie für einen Rückruf am besten erreichbar?
 - Legen Sie sich die Unterlagen bereit, die Sie bei dem Telefonat brauchen.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie jemanden anrufen:

- Guten Tag. Firma „Erretre“, mein Name ist Fabio Bonato.
- Guten Tag. Mein Name ist Bonato von der Firma „Erretre“ aus Mailand.
- Firma „Erretre“, Fabio Bonato, guten Tag.
- Guten Tag. Mein Name ist Bonato.
- Guten Tag, Herr Assmann. Mein Name ist Fabio Bonato aus Mailand.

Sie angerufen werden:

- Modeverband Deutschland, guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Modeverband Deutschland, Marketingabteilung, Assmann.
- Modeverband Deutschland, Sie sprechen mit Klaus Assmann. Guten Tag.
- Assmann, Marketing, am Apparat.
- Klaus Assmann, Marketing.