

Am Telefon



1

Sie rufen an

- Zuerst bitte stellen Sie sich kurz vor.
- Sagen Sie dann, aus welchem Grund Sie anrufen.

Sie rufen an

Formulierungen

- Hier ist(Name). Guten Tag.
- Ich möchte bitte ...(Name) sprechen. Ist sie/er da?
- Ich würde gern mit jemandem sprechen, der mir bei/ mit ... weiterhelfen kann.
- Ich hätte gern mit ... gesprochen.
- Ich rufe an wegen ... An wen muss ich mich denn da wenden?
- Wer ist denn bei Ihnen für ... zuständig?

1

Sie rufen an

So können Sie eine Nachricht hinterlassen

- Kann ich eine Nachricht hinterlassen?
- Sagen Sie ihm doch bitte, dass ich angerufen habe.
- Richten Sie Frau/Herr... bitte aus, dass Sie mich so schnell wie möglich zurückrufen soll.

1

Sie rufen an

Zum Schluss bedanken Sie sich:

- Vielen Dank für Ihre Hilfe. Auf Wiederhören.
- Ich danke Ihnen. Tschüs.

1. Am Telefon

Was passt? Ergänzen Sie die Verben in der passenden Form!

wenden – ausrichten – weiterhelfen – verbinden – tun

1. Was kann ich für Sie **tun** ?
2. Kann ich Ihnen vielleicht **weiterhelfen** ?
3. Dafür müssen Sie sich an Frau Krause **wenden** .
4. Einen Moment, ich **verbinde** Sie.
5. Soll ich ihr etwas **ausrichten** ?

2. Richtig reagieren



Was passt? Verbinden Sie!

- | | | |
|--|--|---|
| 1. ▶ Guten Tag, Klein hier, Firma Hetsch. | A ◀ Tut mir leid, der ist leider nicht am Platz. | D |
| 2. ▶ Ich hätte gern mit Herrn Hohl gesprochen. | B ◀ Nichts zu danken. Tschüs! | A |
| 3. ▶ Wollen wir dann so verbleiben? | C ◀ Ja, Sie hören dann am Mittwoch von mir. | C |
| 4. ▶ Ich danke Ihnen für das Gespräch. | D ◀ Guten Tag, Frau Klein. Was kann ich für Sie tun? | B |



Teil 02

Partneraufgabe

Bitte wählen Sie eine Situation mit Ihrem Partner und schließen ein Telefongespräch ab.



Die perfekte Begrüßung am Telefon

6 HILFREICHE TIPPS

- Klar & deutlich sprechen
- Mit einem Lächeln sprechen
- Begrüßungsformel einhalten
- Verhaltensstil erkennen & spiegeln
- Sicherheit signalisieren
- Nicht zu schnell sprechen

Situation 1:

Sie möchten Ihren Freund zum draußen Spielen einladen und rufen ihn zu Hause an, aber Ihr Freund ist nicht zu Hause und sein Vater geht ans Telefon. Wie sollen Sie ihm Ihren Wunsch mitteilen?

Situation 2:

Rufen Sie Ihren Arzt an und vereinbaren Sie einen Termin zu einem Zeitpunkt, an dem Sie Ihr Hauptproblem beschreiben müssen.

DUDEN

Reflexion, die

Wortart: Substantiv, feminin



Was haben Sie gelernt in
diesem Unterricht?

第 (1) 周

日期:

反思建议:

- 1、您如何看待您本堂课上的口语表达、交流互动? (请分别说一说在大课堂和小组讨论中的情况)
 - a) 您认为哪些部分您完成的较好? 为什么?
 - b) 您认为哪些部分您完成得还不够好? 为什么?
- 2、您在交流互动中遇到了什么困难? (语言方面、交互方面等)
 - a) 您是如何解决得? (若为语言方面, 请将您目前的表达也记录下来)
 - b) 您对这一解决满意吗? 您想如何优化这一解决? (若为语言方面, 请将您最终满意的表达也写下来)
- 3、您在本节课中学会了什么?
- 4、对于下节课您有什么计划或想法?

反思:

- 5、您在上节课反思中所提及的困难得到解决或改善了吗? (请说一说您的感受和思考, 及/或下一步的计划)