

# LE 2

## EINEN ANRUF ENTGEGENNEHMEN ZWEI

### ABWESEND / NICHT ZU ERREICHEN

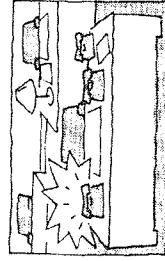
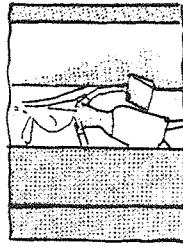
**1** Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Tut mir leid,...
- ...die Leitung ist besetzt. Wollen Sie warten ?
- ...er spricht auf der anderen Leitung / den anderen Apparat.
- ...ihre Nebenstelle antwortet nicht.
- ...er ist zu Tisch.
- ...sie ist in einer Sitzung / Besprechung.
- ...er ist geschäftlich unterwegs.
- ...sie ist auf einer Konferenz in London.

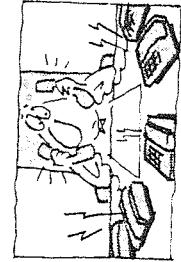
**2** Schauen Sie sich die Bilder an und sagen Sie, warum die Person nicht da ist.

**Beispiel :** Anrufer : Ist Maria da, bitte ?

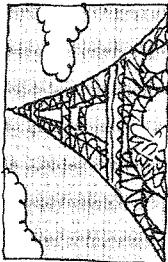
Er : Es tut mir leid, sie ist gerade gegangen.



(3)



(2)



(4)

Jetzt sind Sie dran !

**3** Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Möchten Sie...  
...warten ?  
...später zurückrufen ?  
...nächste Woche wieder anrufen ?  
...mit jemand anderem sprechen ?  
...eine Nachricht hinterlassen ?
- Möchten Sie, daß er / sie später zurückrufen ?  
- Kann ich...  
...eine Nachricht hinterlassen ?
- Soll ich ihn / sie bitten, zurückzurufen ?  
- Soll er Sie mit ihrem Assistenten verbinden ?  
- Soll sie irgendwas für Sie tun ?  
- Würden Sie mir Ihren Namen noch einmal sagen ?

**4** Lesen Sie die Unterhaltung. Ersetzen Sie die kursiv gedruckten Sätze durch zwei andere.

Privat Sekretärin : Hallo ?

Anrufer : Verbinden Sie mich mit K.

Privat Sekretärin : Verzeihung, mit wem, sagen Sie ?

Anrufer : Mit K ! Dem Chef ! Es ist dringend !

Privat Sekretärin : Wer ist am Apparat ?

Anrufer : Das ist nicht wichtig ! Lassen Sie mich mit ihm sprechen !

Privat Sekretärin : Ich muß aber wissen...

Anrufer : Verbinden Sie mich bitte !

Privat Sekretärin : Also gut. Warten Sie einen Moment... *Er meldet sich nicht von seiner Nebenstelle.*

Anrufer : Ich muß aber unbedingt mit ihm sprechen. Es ist eine

Sache auf Leben und Tod !

Privat Sekretärin : Gut, ich bedaure, aber er ist nicht da. *Wollen Sie eine Nachricht hinterlassen ?*

EINEN ANRUF ENTGEGENNEHMEN ZWEI

# 12

## EINEN ANRUF ENTGEGENNEHMEN ZWEI

### EINEN ANRUF ENTGEGENNEHMEN ZWEI

Anrufer : Nein, ich möchte mit ihm persönlich sprechen !  
Privat Sekretärin : Ich fürchte, das ist unmöglich. Soll er zurückrufen ?

Anrufer : Nein, das wird zu spät !

1 - Er meldet sich nicht von seiner Nebenstelle.

2 - Wollen Sie eine Nachricht hinterlassen ?

2 - A : Jakob Schneider, bitte.

Sie : Er ist...

A : Wissen Sie, um wieviel Uhr er dort ist ?

Sie : Tut mir leid...

• zurückrufen ?  
• noch nicht zu Hause  
• Sie wissen nicht, um wieviel Uhr er da sein wird.  
• zurückrufen ?

Wer ruft an ?

A : Albert Wexel.

Wer ruft an ?

Sie : Soll er...

A : Nein, danke, das ist nicht nötig.

3 - Wollen Sie eine Nachricht hinterlassen ?

3 - A : Ist Herr Martens da, bitte ?

Sie : Er ist...

A : Wissen Sie, wann er zurückkommt ?

Sie : Möchten Sie...

• nächste Woche zurück  
• eine Nachricht hinterlassen ?

Möchten Sie...

A : Ja, kann er seinen Bruder anrufen, sobald er zurück ist ?

4 - A : Ich möchte mit Frau Kornelia Peiper sprechen.

Sie : Möchten Sie...

• Leitung 1 besetzt  
• am Apparat bleiben ?

5 - Übung (schriftlich)

Sprechen Sie am Telefon mit diesen Leuten.

Schauen Sie sich in Kasten an, was Sie zu sagen haben.

1 - Anrufer : Könnte ich bitte mit Maria

Fierlings sprechen ?

Sie : Nein...

Maria Fierlings  
• in einer Konferenz  
• zurück um 4h nachmittags

A : In Ordnung, ich werde sie später noch einmal anrufen.

A : Ja, danke.

### DEM ANRUFER HELFEN

6 - Wenn Sie ausdrücken möchten, daß Sie etwas sofort tun werden, verwenden Sie das Präsens zum Teil mit «gleichmäß», «sofort», u.s.w.

Hören Sie diese Mini-Dialoge an und schreiben Sie Satz B auf.

1 - A : Können Sie mir ihre Anschrift sagen ?

B : Ja...

# JED 2

## EINEN ANRUF ENTGEGENNEHMEN ZWEI

### EINEN ANRUF ENTGEGENNEHMEN ZWEI

2 - A : Ich wünsche eine neue Preisliste, bitte.  
B : *Gernie...*

3 - A : Sagen Sie ihm, 9 Uhr am Zentral-Café.  
B : *In Ordnung...*

4 - A : Ich habe bis jetzt noch keine Zahlung erhalten.  
B : *Ach jeh...*

5 - A : Ist Albert in Ihrem Büro ?  
B : *Ja...*

**7** Antworten Sie diesen Leuten. Hören Sie sich zuerst das Beispiel an.

**Beispiel :** A : Bitte, vergessen Sie nicht, mich zu unterrichten.

B : | In Ordnung, ich werde Sie anrufen.  
| In Ordnung, ich rufe Sie dann an.

**Jetzt sind Sie an der Reihe.**

1 - A : Spielt Paul morgen Tennis ?  
B : *Ich frag'...*

2 - A : Ich werde versuchen, Herrn Rheinländer zu erreichen. Wissen Sie seine neue Nummer ?  
B : *Ich such'...*

3 - A : Wäre es möglich, ein Exemplar von der diesjährigen Broschüre zu erhalten ?  
B : *Ich...*

4 - A : Ich suche Uta. Ist sie bei Ihnen ?  
B : *Ich reich'...*

**8** Rudolf Reiter arbeitet im Reisebüro Globus. Alexander Schenk ruft das Büro an. Hören Sie der Unterhaltung zu und beantworten Sie die Fragen.

1 - Die Anschrift vom Reisebüro Globus ist

2 - Marta Schenk möchte nach

3 - Wann

4 - Was für ein Ticket möchten Sie haben ?

5 - Wieviele Flüge gibt es täglich ?

6 - Welche Fluggesellschaften gibt es ?

7 - Wann fliegen Sie ab ?

8 - Wann kommen sie an ?

9 - Ein Economy Hin- und Rückflug kostet

10 - Für wie lange kann das Büro die Reservierung aufrechterhalten ?

11 - Was ist ihre Telefonnummer ?

12 - Wann bezahlt sie und wie ?

# 112

## EINEN ANRUF TÄTIGEN ZWEI

### VERABREDUNGEN TREFFEN

#### 1 Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Kann ich eine Verabredung treffen ?
- Ich möchte ein Treffen vereinbaren.
- Ich möchte Sie besuchen.
- Wann ?
- Welcher Tag würde Ihnen passen ?
- An welchem Tag können Sie es einrichten ?
- Welches ist der günstigste Tag für Sie ?
- Wie wäre es mit nächstem Donnerstag um 10 ?
- Wie wäre es mit 11.30 Uhr / Ginge es um 11.30 Uhr ?
- Würde Ihnen der nächste Freitag passen ?
- Tut mir leid, 9.45 Uhr ist die einzige mögliche Zeit.
- Leider ist Mittwoch voll belegt / besetzt.

#### 2 Lesen Sie die Unterhaltung zwischen Anna Dreyer und Gerd Winters. Schreiben Sie in die Tagebücher, was sie tun und wann sie Zeit haben, sich zu treffen.

Anna Dreyer : Hier Anna Dreyer.

Gerd Winters : Hallo Anna. Hier ist Gerd Winters.

A.D. : Ach Gerd. Du bist es ! Welche Überraschung ! Sonntags rufst Du sonst normalerweise nicht an.

G.W. : Na ja, ich wußte, wenn ich am Sonntag anrufe, würde ich Dich auf jeden Fall zu Hause antreffen. Du bist sonst schwer zu erreichen !

A.D. : Ja, ich weiß, ich bin ständig unterwegs ; im Augenblick habe ich furchtbar viel zu tun. Wie geht es Dir ? Es ist lange her, daß ich von Dir gehört habe.

G.W. : Mir geht es gut. Ich bin gerade von einer Japan-Reise zurückgekommen.

A.D. : Du Glücklicher ! So eine Reise !

G.W. : Ja, es war sehr interessant. Ich würde Dir gern etwas ausführlicher davon berichten. Können wir uns nicht an einem der nächsten Tage mal zum Mittagessen verabreden ?

A.D. : Das wäre großartig. Warte, laß mich mal eben in meinem Terminkalender nachsehen. Heute ist der 13. Morgen geht es nicht gut, da habe ich den ganzen

## EINEN ANRUF TÄTIGEN ZWEI

Tag eine Besprechung. Aber am 15. hätte ich Zeit. Wie ist es mit Dir ?

G.W. : Am 15. leider unmöglich. Da kommen wichtige Auslandskunden und ich muß mich um sie kümmern. Für den Rest der Woche bin ich dann allerdings frei.

A.D. : Am 16. haben wir Aufsichtsratssitzung.

G.W. : Mir fällt eben ein, daß ich am 16. um 11.15 h einen unangenehmen Zahnarztermin habe.

A.D. : Du Armer ! Am Donnerstag bin ich ab 13.00 h frei.

G.W. : Donnerstag bin ich um 14.00 h außerhalb der Stadt bei einem Produktionsbetrieb verabredet und müßte mich spätestens um 13.30 h auf den Weg machen. Dann hätten wir nicht viel Zeit. Und wie wäre es mit Freitag um 13.00 h ?

A.D. : Ja, ich glaube am 18., das könnte ich einrichten. Ach nein, doch nicht ! Da hat Grete Geburtstag und ich habe ihr versprochen, sie zum Mittagessen einzuladen. Am Wochenende habe ich aber noch nichts vor. Und Du ?

G.W. : Stell Dir vor, ich auch nicht !

A.D. : Na, großartig !

G.W. : Dann lasß uns doch am Samstag um 12.30 h im Hotel König treffen.

A.D. : Gut, ich notiere mir das in den Kalender. Gerd ? Wo ist eigentlich genau das Hotel König ?

### Gerd Winters

Sonntag,	13.	Sonntag,	13.
Montag,	14.	Montag,	14.
Dienstag,	15.	Dienstag,	15.
Mittwoch,	16.	Mittwoch,	16.
Donnerstag,	17.	Donnerstag,	17.
Freitag,	18.	Freitag,	18.
Samstag,	19.	Samstag,	19.
Sonntag,	20.	Sonntag,	20.

### Anna Dreyer

Sonntag,	13.	Sonntag,	13.
Montag,	14.	Montag,	14.
Dienstag,	15.	Dienstag,	15.
Mittwoch,	16.	Mittwoch,	16.
Donnerstag,	17.	Donnerstag,	17.
Freitag,	18.	Freitag,	18.
Samstag,	19.	Samstag,	19.
Sonntag,	20.	Sonntag,	20.

# 112

## EINEN ANRUF TÄTIGEN ZWEI

### ZURÜCKRUFFEN

#### 3 Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Hier ist Hansen, ich möchte Ihren Anruf beantworten.
- Hier ist Hans Berg, leider habe ich Ihren gestrigen Anruf verpaßt.
- Hier spricht Otto Richter, ich glaube, Sie haben mich gestern angerufen.
- Hier spricht Schulte. Ich habe Anweisung, Sie zurückzurufen.

### FESTSTELLEN

#### 4 Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Können Sie mir sagen, wann er wieder da ist ?
- Wissen Sie, wann er wieder zurück ist ?
- Welches wäre die günstigste Zeit zurückzurufen ?
- Würden Sie ihn bitten zurückzurufen ?
- Würden Sie ihm sagen, daß ich angerufen habe ?
- Wann / wie kann ich ihn erreichen / mich mit ihm in Verbindung setzen ?

#### 5 Hören Sie zu und beantworten Sie die Fragen.

- 1 - Mit wem möchte Georg Schulte sprechen ?
- 2 - Wo ist diese Person ?
- 3 - Wann ruft Herr Schulte wieder an ?

#### 6 Hören Sie den Anruflistentworter an und tragen Sie die Nachricht ein.

Während Sie abwesend waren hat \_\_\_\_\_ angerufen.  
Sie wird \_\_\_\_\_ nochmal anrufen.

#### 7 Sie sind Arnold Schmidt. Sie rufen Ihren Freund Detlev Hammer an. Er ist nicht da. Sein Bruder ist am Telefon. Sie möchten, daß Detlev wieder anruft, sobald er zurückkehrt, denn es ist sehr dringend.

B : Hallo, bitte, wer ist da ?

A.S. :

## EINEN ANRUF TÄTIGEN ZWEI

### ZURÜCKRUFFEN

#### 3 Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Hier ist Arnold. Ich freue mich, dich zu hören. Möchtest Du mit Detlev sprechen ?
- A.S. :
- B : Tut mir leid, Detlev ist im Moment leider nicht hier. Er spielt Squash.

A.S. : Kannst du...

B : Wird gemacht. Er hat Deine Privatnummer ?

A.S. : Ja...

B : In Ordnung, Arnold. Er ruft dich an, sobald er heimkommt. Mach dir keine Sorge !

A.S. :

B : Tschüß !

A.S. :

### DAS GESPRÄCH BEENDEN

#### 8 Nützliche Wendungen

- Danke für die Information.
- Ich werde darauf zurückkommen. / Ich werde Sie darauf ansprechen.
- Könnte ich Sie anrufen, wenn ich mehr Zeit habe ?
- Verzeihung, ich muß es kurz machen, denn...
- Ich bin in Eile.
- Bedaure, ich kann jetzt nicht mit Ihnen sprechen, ich bin in einer Sitzung / einer Besprechung.
- Ich muß jetzt gehen.
- Ich lasse Sie besser weiterarbeiten.

# M 1

## MITTEILUNGEN EINS

### ANNAHME VON NACHRICHTEN

Aufnahme  
Rückspulung  
Schnellabspulung  
Abspielen  
Aufnahme  
Nachricht  
Löschen

### 2 Schreiben Sie die Nachrichten von Ihrem Anrufbeantworter auf.

Beginnen Sie jede Nachricht mit dem Namen der anrufenden Person.

1 - Susanne - ihre Brieftasche verloren - bei Bob - Telefon 87 42 55 01

2 -

3 -

### 1 Hören Sie die Nachrichten auf dem Anrufbeantworter an. Sind die folgenden Sätze richtig oder falsch?

1 - a) Frau Jordan hat angerufen.

b) Ihre Nummer ist 256 87 13.

c) Sie ist morgen früh um zehn zurück.

2 - a) Peter hat angerufen.

b) Er kann am Freitag kommen.

c) Er ruft nach seiner Reise an.

3 - a) Euro-Reisen, die neue Nummer ist 594 33 53.

b) Die Agentur ist täglich bis 5.30 geöffnet.

c) Das Büro ist dienstags bis spät abends geöffnet.

richtig	<input type="checkbox"/>								
falsch	<input type="checkbox"/>								

### 3 Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?

- Kann ich eine Nachricht entgegennehmen?

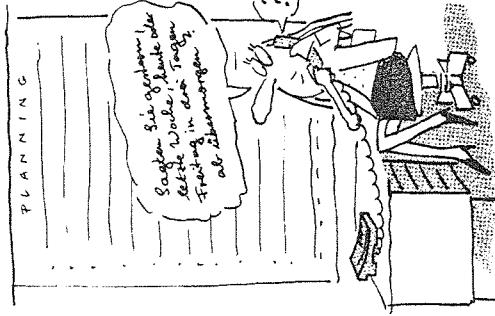
- Einen Augenblick, ich hole was zum Schreiben.

- Ich sage ihm / ihr, daß Sie angerufen haben.

- Ich sage es ihm, sobald er hereinkommt.

- Ich lasse ihr die Nachricht umgehend zukommen.

- Ich hinterlasse die Nachricht auf seinem / ihrem Schreibtisch.



## MITTEILUNGEN EINS

### 2 Schreiben Sie die Nachrichten von Ihrem Anrufbeantworter auf.

Beginnen Sie jede Nachricht mit dem Namen der anrufenden Person.

1 - Susanne - ihre Brieftasche verloren - bei Bob - Telefon 87 42 55 01

2 -

3 -

### 3 Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?

- Kann ich eine Nachricht entgegennehmen?

- Einen Augenblick, ich hole was zum Schreiben.

- Ich sage ihm / ihr, daß Sie angerufen haben.

- Ich sage es ihm, sobald er hereinkommt.

- Ich lasse ihr die Nachricht umgehend zukommen.

- Ich hinterlasse die Nachricht auf seinem / ihrem Schreibtisch.

**4** Frau Luise Stein ist im Moment nicht in ihrem Büro. Ihr Kollege nimmt Nachrichten für sie entgegen. Hören Sie sich das erste Gespräch an und sehen Sie sich die Nachrichten an, die er für Luise hinterläßt.

Hören Sie sich dann die anderen Gespräche an und formulieren Sie die Nachrichten.

1 -

NACHRICHT	<input type="checkbox"/> PERSONLICH	<input checked="" type="checkbox"/> BERUFLICH	
Datum	.....	Uhrzeit	.....
von : Jürgen			
für : Frau Stein			
Firma : Handelsblatt			
<input checked="" type="checkbox"/> Hat angerufen			
<input type="checkbox"/> Bitte, anrufen			
<input type="checkbox"/> Ruft zurück			
<input type="checkbox"/> Kommt vorbei			
<input checked="" type="checkbox"/> DRINGEND			
braucht die Anzeige bis spätestens Freitag			

2 -

NACHRICHT	<input type="checkbox"/> PERSONLICH	<input checked="" type="checkbox"/> BERUFLICH	
Datum	.....	Uhrzeit	.....
von : .....			
für : .....			
Firma :			
<input type="checkbox"/> Hat angerufen			
<input type="checkbox"/> Bitte, anrufen			
<input type="checkbox"/> Ruft zurück			
<input type="checkbox"/> Kommt vorbei			
<input checked="" type="checkbox"/> DRINGEND			

## WIEDERHOLEN UND KARSTELLEN VON ANWEISUNGEN

**5** Wiederholen Sie Informationen immer und stellen Sie diese klar. So gibt es später keine Mißverständnisse. Hören Sie sich diese kurzen Dialoge an. Wiederholen Sie den Teil von B.

**Beispiel 1 :** A : Also, Sie gehen zur zweiten Etage und fragen nach

Herrn Jäger.

B : Ich verstehe, zur zweiten Etage gehen und nach Herrn Jäger fragen.

**Beispiel 2 :** A : Behalten Sie ein Exemplar für sich und schicken Sie uns das andere.

B : Ich verstehe, ein Exemplar für mich selbst, das andere Ihnen schicken.

**Jetzt sind Sie dran...**

1 - A : Stellen Sie den Schalter auf Null, wenn Sie fertig sind.

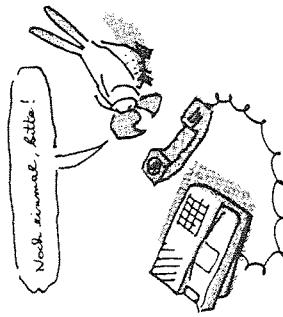
B : Ich verstehe,...

2 - A : Das Geschäft ist nächstes Mittwochmorgen wegen Inventur geschlossen.

B : Ich verstehe,...

3 - A : Wir haben nur GröÙe Nummer eins vorrätig.

B : Ach so,...



# M1 2

## MITTEILUNGEN ZWEI

### NACHRICHTEN HINTERLASSEN

**1** Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Können Sie eine Nachricht entgegennehmen ?
- Können Sie ihm eine Nachricht übermitteln ?
- Ob Sie ihm wohl eine Nachricht zukommen lassen könnten ?
- Wäre es möglich, eine Nachricht zu hinterlassen ?

2 - EINE NACHRICHT HINTERLASSEN

- Können Sie ihr sagen, daß Andrea angerufen hat ?
- Können Sie ihm sagen, daß Frau Bertrams angerufen hat ?
- Würden Sie Herrn Josten sagen, daß ich angerufen habe ?
- Können Sie sie fragen, ob sie zu der Besprechung kommen kann ?
- Würden Sie ihm ausrichten, nicht zu kommen ?

3 - BITTE UM RÜCKRUF

- Können Sie ihn bitten, mich später zurückzurufen ?
- Können Sie sie bitten, mich Montag abend anzurufen ?
- Können Sie Frau Schulte bitten, mich um 10 Uhr abends anzurufen ?

**2** Sie sind Heiner Lindner der Assistent vom Buchhaltungsleiter. Sie rufen Signal Media an, um ihm zu sprechen.

Wenn er nicht zu erreichen ist, soll er Sie am Nachmittag anrufen.

A : Signal Media.

B : Ich möchte...

A : Wer ist am Apparat, bitte ?

B : Hier spricht...

A : Es tut mir leid, er ist im Moment abwesend. Kann ich eine Nachricht annehmen ?

B : Bitte, sagen Sie ihm,...

A : Gewiß. Ich sage es ihm, sobald er zurückkommt.

### MITTEILUNGEN ZWEI

### MITTEILUNGEN ZWEI

**1** Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Können Sie Klaus Kolle. Sie möchten mit Frau Martin sprechen. Wenn sie nicht zu erreichen ist, fragen Sie, ob sie Sie anrufen kann, sobald sie zurück ist.

2 - EINE NACHRICHT HINTERLASSEN

- Wäre es möglich, wer spricht bitte ?
- B : Ich bin... Könnte ich bitte...
- A : Hallo, wer spricht bitte ?
- A : Vielen Dank.
- A : Auf Wiederhören !

**3** Sie sind Klaus Kolle. Sie möchten mit Frau Martin sprechen. Wenn sie nicht zu erreichen ist, fragen Sie, ob sie Sie anrufen kann, sobald sie zurück ist.

- B : Würden Sie sie bitten...
- A : Frau Martin, sagten Sie ?
- B : Ja,
- A : Es tut mir leid, sie ist in einer Besprechung und kann nicht gestört werden.
- B : Würden Sie sie bitten...
- A : Gut. Ich kümmere mich darum, daß sie die Nachricht erhält, sobald sie zurückkommt.
- B : Sehr schön.
- A : Auf Wiederhören.

**2** Sie sind Heiner Lindner der Assistent vom Buchhaltungsleiter. Sie rufen Signal Media an, um ihm zu sprechen.

Wenn er nicht zu erreichen ist, soll er Sie am Nachmittag anrufen.

A : Signal Media.

B : Ich möchte...

A : Wer ist am Apparat, bitte ?

B : Hier spricht...

A : Es tut mir leid, er ist im Moment abwesend. Kann ich eine Nachricht annehmen ?

B : Bitte, sagen Sie ihm,...

A : Gewiß. Ich sage es ihm, sobald er zurückkommt.

# M 2

## MITTEILUNGEN ZWEI

## MITTEILUNGEN ZWEI

**1** Sie sehen diese Anzeige in der Zeitung.

**DAS LEISTUNGSFÄHIGSTE TEXTVERARBEITUNGSPAKET,  
das jetzt für alle PC verfügbar ist :**

### **SOFTWARE**

Bestellen Sie jetzt!

**Nur 180 DM !**

Übersee-Aufträge willkommen

24-Stunden Service

**Rufen Sie Köln 49 35 02 an.**

Alle Kreditkarten werden akzeptiert.

Sie entschließen sich zum Kauf. Sie rufen die Firma an und hören den Anrufbeantworter.

Formulieren Sie schriftlich eine Nachricht mit den folgenden Informationen.

Ihr Name ist Roland Kossler.

Ihre Anschrift : Birkengweg 13, 2000 Hamburg 19

Eurocard Nummer : 3742975132

**6** Hören Sie sich diese Unterhaltung an und tragen Sie die fehlenden Informationen ein.

- 1 - Paul ist...
- 2 - Notieren Sie, daß ich...
- 3 - Er kann seinen Wagen auf dem ... lassen.
- 4 - Er soll sich erkundigen, wie er zum ...
- 5 - Das Büro ist am Ende des Flurs, ...
- 6 - Er soll um ...

**7** Schauen Sie sich die Karte an und beantworten Sie die Fragen. (schriftlich)

Sie sind hier

Aufzug	Bücherei	Peters Büro	Archiv	Damen	Kaffeemaschine
die Treppe		Programmdirektor	Sekretariat	Conferenzraum	

1 - Können Sie mir sagen, wie man zum Konferenzraum kommt ?

2 - Ich muß den Programmdirektor sprechen. Wo ist sein Büro ?

3 - Wo finde ich das Sekretäinnen-Büro / das Sekretariat ?

4 - Entschuldigen Sie, wo ist die Damentoilette, bitte ?

## HINWEISE GEBEN

**5** Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Es ist am Ende des Flurs.
- Es ist genau da, wo Sie aus dem Fahrstuhl kommen.
- Es ist im vierten Stock.
- Gehen Sie durch die Glastür.

# VII 2

## MITTEILUNGEN ZWEI

### EINZELHEITEN KLARSTELLEN

#### 8 Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Soll ich das wiederholen ?
- Soll ich Ihnen das buchstabieren ?
- Können Sie mir das noch einmal vorlesen ?
- Soll ich es Ihnen buchstabieren ?
- Haben Sie das verstanden ?
- Möchten Sie, daß ich das wiederhole ?

B :

A :

- Frau Liebermann : - Streik in der Fabrik in Taiwan ist beendet.

A : Wer spricht, bitte ?

#### 9 Sie sind Helga Brandenburg. Sie arbeiten bei Krüger Anlagenbau. Sie müssen folgende Personen anrufen und ihnen einige Informationen geben.

##### Hören Sie sich dieses Beispiel an.

##### 1 - Herr Walz / erhöhen Sie den Auftrag um 50 %.

A : Wer ist am Apparat, bitte ?

H.B. : Hier ist Helga Brandenburg. Könnte ich bitte mit Herrn Walz sprechen ?

A : Tut mir leid, aber Herr Walz ist im Moment in unserer anderen Niederlassung.

H.B. : Könnten Sie ihm eine Nachricht zukommen lassen ?

A : Natürlich.

H.B. : Dann sagen Sie ihm bitte, daß ich angerufen habe und auch daß er den Auftrag um 50 % erhöhen soll, ja ? Haben Sie das mitbekommen ?

A : Ja, ich wiederhole : Frau Brandenburg hat angerufen. Die Nachricht ist : Der Auftrag soll um 50 % erhöht werden.

H.B. : Gut, ich danke Ihnen.

A : Sie können sich darauf verlassen, daß ich Herrn Walz umgehend von Ihrem Anruf informiere.

H.B. : Ich danke Ihnen.

## MITTEILUNGEN ZWEI

### Jetzt sind Sie an der Reihe, die anderen Anrufe zu führen ! (schriftlich)

2 - Frau Liebermann : - Streik in der Fabrik in Taiwan ist beendet.

A : Wer spricht, bitte ?

B :

A :

- Es tut mir leid, aber Frau Liebermann ist heute nicht im Büro.

B :

A :

- Möchten Sie, daß ich das wiederhole ?

B :

A :

- Frau Liebermann : - Streik in der Fabrik in Taiwan ist beendet an. Die Nachricht ist : Der Streik beim Werk in Taiwan ist beendet.

B :

A :

- Seien Sie unbewegt, ich kümmere mich darum, daß sie die Nachricht bekommt.

A : Ich lese es Ihnen gleich noch einmal vor. Frau Brandenburg rief an.

A : Ja, ich lese es Ihnen gleich noch einmal vor. Frau Brandenburg rief an. Die Nachricht ist : Der Streik beim Werk in Taiwan ist beendet.

## SCHLECHTE VERBINDUNG

### Hören Sie zu und wiederholen Sie.

- Die Verbindung ist schlecht.
- Ich verstehe Sie nicht gut.
- Können Sie deutlicher / lauter sprechen ?
- Sie sprechen sehr leise.
- Da ist jemand in der Leitung.
- Da ist ein starkes Nebengeräusch.
- Ich bin unterbrochen worden.
- Ich rufe wieder an.
- Kann ich zurückrufen ?

### Hören Sie zu

- 1 - Sie wollen also meine Wohnung mieten ?

- Ja, wenn sie frei ist ?

- Sie wird im Juli frei.

- Wann ist sie frei ? Da ist so viel Nebengeräusch...

2 - Hallo ? Hallo ? Das ist ja furchtbar ! Das hört sich an wie ein Sturm oder sowas...

3 - Jörg, treffen wir uns später ?

- Verzeihung, was sagst Du ? Ich höre ganz schlecht.

- Ich spreche so laut wie ich kann. Kannst Du mich nicht hören ?

- Nicht sehr gut.

4 - Peter ?

- Hilde ?

- Herr Schmidt ?

- Fräulein Peters ?

- Peter !

- Was ist los ?

- Mit wem spreche ich ?

- Hallo ? Oh, nein....

## PROBLEME

### Hören Sie zu und wiederholen Sie.

#### Der Anrufer hat ein Problem.

- 1 - Ich werde versuchen, jemanden zu finden, der sich mit Ihrem Problem befassen kann.
- Ich werde dafür sorgen, daß die zuständige Person über dieses Problem unterrichtet wird.
- Wenn Sie mir Ihren Namen und ihre Nummer geben, rufe ich zurück, sobald ich dies geklärt habe.
- Es tut mir leid, es ist im Augenblick niemand hier, der Ihnen helfen könnte.
- Leider ist der Computer zur Zeit gestört.
- Ich bedaure das Mißverständnis.

- 2 - Bitte, gedulden Sie sich. Es wird nicht allzu lange dauern.

Bitte, beruhigen Sie sich. Ich tue mein Bestes.

### Hören Sie sich das Gespräch an und beantworten Sie die Fragen.

#### 4 Hören Sie sich das Gespräch an und beantworten Sie die Fragen.

- 1 - Wo ist Herr Hansen ?

2 - Welches Problem gibt es mit dem Hotel ?

3 - Wo übernachtet er ?

4 - Warum ist der Strand gefährlich ?

5 - Was wird das Reisebüro versuchen zu unternehmen ?

**BESCHWERDEN****5**

- Ich wurde unterbrochen.
- Ich werde jedesmal unterbrochen, wenn ich Ihre Firma anrufe.
- Ich habe über 5 Minuten gewartet.
- Es ist das zweite Mal, daß Sie mich mit der falschen Abteilung verbunden haben.
- Dies ist ein Ferngespräch. Ich rufe von auswärts an. Das kostet mich eine Menge Geld.
- Er muß da sein. Ich habe vor fünf Minuten mit ihm gesprochen.
- Dies ist ein persönlicher Anruf. Ich möchte mit ihm persönlich sprechen.

**Dialog 2**

- K : Ich habe Ihr Anti-Reiz Rasierwasser benutzt und jetzt ist mein Gesicht mit großen roten Flecken bedeckt ! Ich kann mich nicht sehen lassen ! Kann nicht zur Arbeit gehen ! Was soll ich tun ? Ich will Schadensersatz ! Ich möchte mit dem Geschäftsführer sprechen ! PEEP.

**Z :**

- Dies ist ein Ferngespräch. Ich rufe von auswärts an. Das kostet mich eine Menge Geld.
- Er muß da sein. Ich habe vor fünf Minuten mit ihm gesprochen.
- Dies ist ein persönlicher Anruf. Ich möchte mit ihm persönlich sprechen.

**Dialog 3**

- Z : Hier Zentrale.
- K : Ja, ich frage nach Sylvia Frey und Sie haben mich mit jemand anderem verbunden.

**Z :** Verzeihung, ich werde es noch einmal versuchen. BZZZZZZZ**S :** Hallo ?**K :** Ist das Sylvia ?**S :** Nein, hier ist die Statistikabteilung. Ich verbinde Sie zur Zentrale zurück.**Z :** Zentrale. PEEP.

- K :**
- (Musik)
- Z : Tut mir furchtbar leid, aber ich komme einfach nicht durch, die Leitung ist noch besetzt.

- K : Schauen Sie, ich habe unendlich gewartet, und es ist ein wichtiger Anruf. PEEP.
- Z :

**6 Was würden Sie sagen ? Sprechen Sie nach dem «PEEP».**

**In den Dialogen 1 und 2 übernehmen Sie die Rolle der Telefonzentrale. Im Dialog 3, übernehmen Sie die Rolle der Kundin Sylvia Frey.**

**Dialog 1**

- Zentrale : Die Leitung ist besetzt, wollen Sie weiter warten ?
- Kunde : Ja, ich warte.

(Musik)

- Z : Tut mir furchtbar leid, aber ich komme einfach nicht durch, die Leitung ist noch besetzt.

- K : Schauen Sie, ich habe unendlich gewartet, und es ist ein wichtiger Anruf. PEEP.
- Z :