

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen

<https://app.colanguage.com/de/deutsch/lehrplan/b1/1>



Die Durchwahl	Verbindungsproblem
Die Mailbox	Durchstellen (durchstellen)
Die Verbindung	Verbinden (verbinden)
Die Leitung	Warten (in der Leitung warten)
Der Anrufbeantworter	Anrufen (anrufen)
Die Erreichbarkeit	Zurückrufen (zurückrufen)
Die Telefonnummer	Sich vorstellen (sich vorstellen am Telefon)
Die Kurznachricht (SMS)	Kurz halten (das Gespräch kurz halten)
Die Nachricht hinterlassen	Die Vertraulichkeit
Hinterlassen (eine Nachricht hinterlassen)	Die Rückfrage
Auflegen (auflegen)	Die Verabredung bestätigen
Besetzt	Freundlich

1.Übungen

1. Hinweis zur telefonischen Erreichbarkeit der Anwaltskanzlei (Audio in der App verfügbar)



Wörter zu verwenden: erreichbar, Rückrufbitte, Telefonregelung, Erinnerung, Zeitfenster, Terminbestätigungen, Anrufweiterleitung, Besetztzeichen, Gesprächspartner

Immer mehr Mandanten rufen unsere Anwaltskanzlei spontan an und erreichen nur den Anrufbeantworter. Um Missverständnisse zu vermeiden, informieren wir Sie über unsere neue _____. Von Montag bis Donnerstag sind wir in einem festen _____ von 9 bis 12 Uhr telefonisch _____. In dieser Zeit werden Sie direkt mit Ihrem _____ im Sekretariat oder in der Fachabteilung verbunden. Außerhalb dieses Zeitraums nutzt die Kanzlei eine automatische _____ an ein Callcenter.

Wenn die Leitung belegt ist und Sie ein _____ hören, können Sie eine _____ hinterlassen. Bitte nennen Sie deutlich Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und den Grund Ihres Anrufs. So kann die zuständige Person Sie gezielt zurückrufen und das Gespräch gut vorbereiten. _____ oder kurze Nachfragen können Sie auch per E-Mail schicken. Wenn Sie möchten, können Sie außerdem auf Ihrem Handy eine _____ einstellen, damit Sie zu unseren Telefonzeiten anrufen.

1. Warum führt die Anwaltskanzlei eine neue Telefonregelung ein?

2. In welchem Zeitraum kann man die Kanzlei direkt telefonisch erreichen, und was passiert außerhalb dieser Zeit?

2. Beende die Dialoge

a. Neuen Geschäftstermin telefonisch bestätigen

Projektmanagerin Anna: *Guten Tag, hier spricht Anna Kraus von der Firma Innotech, bin ich bei Herrn Becker richtig verbunden?*

Kunde Herr Becker: 1. _____

Projektmanagerin Anna: *Natürlich, gerne; ich rufe an, um unseren Termin am Donnerstag um 15 Uhr zu bestätigen und zu fragen, ob dieses Zeitfenster für die Telefonkonferenz noch passt.*

Kunde Herr Becker: 2. _____

Projektmanagerin Anna: *Sehr gern, dann bleibt der Termin bestehen; falls ich Sie vorher nicht erreiche, kann ich Sie auch über die Zentrale durchstellen lassen oder Ihnen eine Rückrufbitte hinterlassen.*

Kunde Herr Becker: 3. _____

Projektmanagerin Anna: *Perfekt, dann freuen wir uns auf das Gespräch am Donnerstag, ich trenne jetzt die Verbindung, vielen Dank für Ihre Zeit, auf Wiederhören.*

Kunde Herr Becker: 4. _____

b. Verpasster Anruf vom Bruder im Ausland

Schwester Lisa: *Hey Jonas, hier ist Lisa, ich habe deinen Anruf verpasst und du hast ja eine Nachricht auf Band gesprochen, ist alles okay bei dir in Zürich?*

Bruder Jonas: 5. _____

Schwester Lisa: *Samstag klingt gut, aber mein Handy war heute dauernd auf lautlos, deswegen hast du wahrscheinlich nur das Besetztzeichen gehört oder bist gleich auf die Mailbox gekommen.*

Bruder Jonas: 6. _____

Schwester Lisa: *Danke dir, ich stelle mir jetzt eine Erinnerung ein, damit ich dich am Samstag nicht wieder vergesse, wollen wir gegen 19 Uhr telefonieren?*

Bruder Jonas: 7. _____

Schwester Lisa: *Kein Problem, wenn es laut ist oder die Verbindung schlecht, sag einfach Bescheid, dann sprechen wir langsamer oder ich rufe dich noch mal an.*

Bruder Jonas: 8. _____

1. Ja, Becker am Apparat, guten Tag Frau Kraus, die Verbindung ist ein bisschen schlecht, könnten Sie bitte etwas langsamer sprechen? 2. Donnerstag 15 Uhr passt, aber ich habe davor schon zwei Calls, könnten Sie vielleicht eine Erinnerung einstellen und mir noch kurz eine E-Mail schicken? 3. Das klingt gut, falls doch etwas dazwischenkommt, spreche ich Ihnen einfach auf Band und nehme eine Nachricht für Sie auf. 4. Danke ebenfalls, Frau Kraus, bis Donnerstag, auf Wiederhören. 5. Hey, ja alles gut, danke; ich wollte nur hören, ob du am Wochenende Zeit hast, ich habe ein kleines Zeitfenster am Samstagabend. 6. Genau, ich habe mehrmals gewählt und dein Klingelton ging ewig, dann wurde die Verbindung einfach getrennt, also habe ich dir schnell eine Rückrufbitte hinterlassen. 7. Ja, 19 Uhr passt gut, ich bin da vielleicht ein bisschen kurz angebunden, weil ich noch packen muss, aber wir können trotzdem alles Wichtige besprechen. 8. Super, dann bis Samstag, und falls sich bei dir was ändert, schick mir einfach kurz eine Nachricht oder ruf noch mal durch.

3. Schreiben Sie 6 bis 8 Sätze, in denen Sie erklären, wie Ihre eigene Erreichbarkeit am Telefon im Beruf oder im Privatleben organisiert ist und welche Regeln Sie dafür haben.

In meiner Arbeit bin ich telefonisch erreichbar, weil ... / Normalerweise hinterlasse ich eine Nachricht, wenn ... / Ich finde es wichtig, dass man am Telefon ... / Außerdem habe ich folgende Regel für berufliche Anrufe: ...
