

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen



- Einen neuen Kunden telefonisch betreuen.
- Informelle Telefonate mit Freunden und der Familie führen.
- Ausdrücke, die man am Telefon verwenden kann
- Beherrsche telefonbezogenes Vokabular.

der Anrufbeantworter	ankündigen
die SMS	angeben
die Ansage	übertragen
der Anschluss	anwenden
der Anspruch	auffordern
der Antrag	beantworten
die Aufnahme	bestätigen
die Aufforderung	Bescheid sagen
die Bestätigung	Aber natürlich, gerne.
die Rückmeldung	Auf Wiederhören!
der Kommentar	Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.
aufmerksam	Das habe ich akustisch nicht verstanden.

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text.

Beim Telefonieren im Beruf hilft eine einfache Regel: Nenne zuerst den **Firmennamen**, dann deinen Namen. Danach machst du eine kurze **Pause** und sagst freundlich: "Einen **schönen guten Tag**." So entsteht automatisch ein **Lächeln**, und das hört man sogar am **Telefon**. Eine gute **Ansprache** wirkt professionell und schafft sofort eine angenehme Stimmung. *Ich würde* diese Reihenfolge besonders bei neuen Kunden nutzen.



1. Welche Reihenfolge wird für eine professionelle Ansprache am Telefon empfohlen?
 - a. Zuerst den eigenen Namen, dann den Firmennamen und danach die Telefonnummer.
 - b. Zuerst den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."
 - c. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.
 - d. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
2. Warum ist "Einen schönen guten Tag" am Telefon besonders wichtig?
 - a. Weil man damit die Firma sofort kritisiert.
 - b. Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Gespräch hat.
 - c. Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.
 - d. Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt.

1-b 2-d

2. Grammatik: Konjunktiv II (könnte, wäre, würde)

könnte, würde, hätte wird mit den Endungen -e, -est, -e, -en, -et, -en und anschließend dem Infinitiv gebildet.



1. Konjugationen für könnte sind: Ich könnte, du könntest, er/sie könnte, wir könnten, ihr könntet & sie könnten.
2. Wäre: Ich wäre, du wärest, er wäre, wir wären, ihr wäret, sie wären.
3. Würde: Ich würde, du würdest, sie würde, wir würden, ihr würdet, sie würden.

Bedingung	Form	Beispiel am Telefon
Wunsch	Ich + würde (gerne) + Objekt + Verb	Ich würde den Antrag gerne erklären. Ich würde gerne eine Pizza essen.
Wunsch/ Bitte	Ich + hätte (gerne) + Objekt	Ich hätte gerne eine Fritteuse.
Meinung	Objekt + wäre + Sie + Verb	Es wäre gut, wenn Sie anrufen.
Bitte	Könnte + ich + Objekt + Verb	Könnte ich eine Bestätigung bekommen?

Für Irrreales: verwenden Sie wäre/ hätte statt Indikativ.

Bei ich/er: Form ist oft wie im Präteritum, z.B. wäre.

gerne wird mit hätte/ würde verwendet, um die Bitte oder einen Wunsch zu verstärken: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen?
a. Können b. Konnte c. Könnte d. Könntest
2. Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail.
a. habe b. hatte c. hätte d. würde

1. Könnte 2. hätte

Schreibe die Sätze neu

1. (würde) Ich will den Antrag am Telefon kurz erklären.

2. (hätte) Ich möchte einen Termin am Dienstagvormittag.

3. (Könnte) Kann ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?

Korrigiere den Fehler

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

- Ich würde gern den Termin auf morgen verschieben.
2. Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekomme?

Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen?

1. *Ich würde gern den Termin auf morgen verschieben.* **2.** *Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen?*

3. Übungen

1. Ordnen Sie jedes Wort seiner Definition zu.

- | | |
|-------------------------|--|
| a. der Anrufbeantworter | 1. Jemanden informieren – ich würde später anrufen und Bescheid sagen. |
| b. bestätigen | 2. Gerät, das Nachrichten aufnimmt, wenn niemand das Telefon annimmt. |
| c. Bescheid sagen | 3. Sagen, dass etwas stimmt oder gilt – z. B. ein Termin würde passen. |



a-2 b-3 c-1

2. Telefonischer Erstkontakt: Rückrufregelung im Büro

Fülle die Lücken aus: Ansage, Bestätigung, Anrufbeantworter, SMS, registriert, Rückmeldung

Bitte beachten Sie unsere Regelung für telefonische Anfragen: Neue Kundinnen und Kunden werden kurz (1) _____ und erhalten spätestens am nächsten Werktag eine (2) _____. Ist Ihr Anliegen dringend, nennen Sie bitte den Grund und eine Zeitspanne, zu der wir Sie sicher erreichen können.

Außerhalb der Bürozeiten ist der (3) _____ geschaltet. Die (4) _____ informiert über Zeiten und mögliche Alternativen. Hinterlassen Sie bitte Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und das Thema. Falls wir Sie akustisch nicht verstehen, bitten wir um eine kurze (5) _____ oder eine E-Mail zur (6) _____.

1. Welche Angaben sollen Anrufende hinterlassen, und welche Alternative wird empfohlen, wenn die Nachricht akustisch nicht verständlich ist?

3. Hören Sie sich den Audioausschnitt an und wählen Sie die richtige Antwort aus.

Wahr Falsch

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die Sprecherin konnte den Kunden zuerst nicht direkt erreichen und hat deshalb eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Sie weiß sicher, dass der Kunde nächsten Mittwoch als Termin genannt hat. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Wenn der Kunde die Uhrzeit bestätigt, leitet sie den Antrag weiter und meldet sich spätestens am nächsten Tag zurück. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



4. Wählen Sie die richtige Lösung

1. _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen?
a. Könntest b. Können c. Könnte d. Konnte
2. Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten.
a. war b. wären c. wäre d. wärest
3. Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde.
a. hatte b. hätte c. hättest d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

5. Rollenspiel - Dialoge

Neue Kundin ruft wegen Antrag an

Mira König, *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*

Frau Hartmann, neue Kundin: *Guten Tag, Frau König, ich bin neu bei Ihnen und habe nur eine SMS zum Antrag bekommen – ich bin unsicher, was jetzt noch fehlt.*

Mira König, Kundenservice: *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*

Frau Hartmann, neue Kundin: *Ja, meine Kundennummer ist 48173. In der Ansage war von einer Aufforderung die Rede, Unterlagen nachzureichen, das habe ich akustisch nicht verstanden.*

Mira König, Kundenservice: *Kein Problem. Ich sehe hier die Aufnahme der Ansage: Es fehlt noch eine Kopie Ihres Ausweises. Ich schicke Ihnen gleich eine Bestätigung per E-Mail und melde mich heute bis 16 Uhr noch einmal bei Ihnen. Auf Wiederhören!*

1. Warum ruft Frau Hartmann an und welche Information braucht sie von Mira?



6. Sprechen: übersetzen und antworten (KI+)

Könnten Sie mir bitte Ihre Kontaktdaten geben? / Wären Sie so freundlich, Ihr Anliegen kurz zu schildern? / Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht, ich rufe später zurück.

1. Sie sind im Büro und ein neuer Kunde ruft an. Wie begrüßen Sie ihn am Telefon und wie fragen Sie höflich nach seinen Kontaktdaten und seinem Anliegen?
2. Sie haben eine Ansage auf dem Anrufbeantworter gehört und sollen zurückrufen. Was sagen Sie, wenn Sie jetzt kurz keine Zeit haben und um eine Rückmeldung später bitten möchten?



7. Schreiben: E-Mail (KI+)

Betreff: Rückruf zu meiner Anfrage

Guten Tag Frau Yilmaz,
 ich habe Sie eben angerufen, bin aber auf Ihrem **Anrufbeantworter** gelandet. Die **Ansage** war leider sehr leise, deshalb habe ich nicht alles akustisch verstanden. Ich möchte kurz über meinen **Antrag** für die Beratung sprechen und wissen, welche Unterlagen Sie brauchen.

Könnten Sie mir bitte eine kurze **Rückmeldung** geben, wann ich Sie am besten erreiche? Sie können mich auch per **SMS** kontaktieren.

Vielen Dank
 Anna Neumann



Schreibe eine passende Antwort: *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*

Wichtige Verben	Sein (<i>sein</i>)	Haben (<i>haben</i>)	Können (<i>können</i>)	beantworten <i>(beantworten)</i>
	Konjunktiv II	Konjunktiv II	Konjunktiv II	Präsens
	Präsens	Präsens	Präsens	Präsens
ich	wäre	hätte	könnte	beantworte
du	wärest	hättest	könntest	beantwortest
er/sie/es	wäre	hätte	könnte	beantwortet
wir	wären	hätten	könnten	beantworten
ihr	wäret	hättet	könntet	beantwortet
sie	wären	hätten	könnten	beantworten