

B1.1.1 Professionell telefonieren

Telefónica profesional



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.

*Al hablar por teléfono en el trabajo ayuda una regla sencilla: di primero el **nombre de la empresa** y luego tu nombre. Después haces una breve **pausa** y dices amablemente: "Que tenga un **muy buen día**." Así surge automáticamente una **sonrisa**, y eso se oye incluso por **teléfono**. Un buen **saludo** suena profesional y crea de inmediato un ambiente agradable. Yo utilizaría este orden especialmente con clientes nuevos.*

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

1-c 2-b

2. Trabaja en la oficina y tiene que atender a un nuevo cliente de forma amable y profesional por teléfono.

Task: Notieren Sie drei konkrete Telefon-Tipps aus dem Text und formulieren Sie jeweils einen Satz im *Konjunktiv II*, wie Sie sie im Gespräch anwenden würden.

URL: Professionelle Telefon-Tipps

Use in your answer: positiv formulieren / aufmerksam zuhören / zusammenfassen / einen Augenblick, bitte / Könnte ich ...? / Ich würde gerne ...