

## 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.

<b>der Anrufbeantworter</b>	<i>(el contestador automático)</i>	<b>angeben</b>	<i>(indicar / proporcionar)</i>
<b>die Ansage</b>	<i>(el mensaje (grabado))</i>	<b>übertragen</b>	<i>(transferir / transmitir)</i>
<b>der Anschluss</b>	<i>(la conexión / la línea)</i>	<b>anwenden</b>	<i>(aplicar)</i>
<b>die Aufnahme</b>	<i>(la grabación)</i>	<b>auffordern</b>	<i>(solicitar / pedir)</i>
<b>die SMS</b>	<i>(el SMS / el mensaje de texto)</i>	<b>beantworten</b>	<i>(responder)</i>
<b>der Antrag</b>	<i>(la solicitud)</i>	<b>bestätigen</b>	<i>(confirmar)</i>
<b>der Anspruch</b>	<i>(la reclamación / el derecho)</i>	<b>die Bestätigung</b>	<i>(la confirmación)</i>
<b>die Rückmeldung</b>	<i>(la respuesta / la confirmación)</i>	<b>Bescheid sagen</b>	<i>(informar / avisar)</i>
<b>der Kommentar</b>	<i>(el comentario)</i>	<b>Aber natürlich, gerne.</b>	<i>(Pero por supuesto, con gusto.)</i>
<b>die Aufforderung</b>	<i>(la petición / el requerimiento)</i>	<b>Auf Wiederhören!</b>	<i>(¡Hasta luego! (al teléfono))</i>
<b>aufmerksam</b>	<i>(atento)</i>	<b>Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.</b>	<i>(Por favor, deje un mensaje.)</i>
<b>ankündigen</b>	<i>(anunciar)</i>	<b>Das habe ich akustisch nicht verstanden.</b>	<i>(No lo he entendido por oído.)</i>

### 1. Escanea el código QR para ver el vídeo, o lee el texto.



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.Vp>*

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

1-a 2-a

**2. Gramática: Konjunktiv II (könnte, wäre, würde)**

könnte, würde, hätte se forma con las terminaciones -e, -est, -e, -en, -et, -en y después con el infinitivo.



- Las conjugaciones de könnte son: Ich könnte, du könntest, er/sie könnte, wir könnten, ihr könntet & sie könnten.
- Wäre: Ich wäre, du wärest, er wäre, wir wären, ihr wäret, sie wären.
- Würde: Ich würde, du würdest, sie würde, wir würden, ihr würdet, sie würden.

Bedingung	Form (Forma)	Beispiel am Telefon (Ejemplo por teléfono)
Wunsch	Ich + <b>würde (gerne)</b> + Objekt + Verb (Yo + würde (gerne) + objeto + verbo)	Ich <b>würde</b> den Antrag <b>gerne</b> erklären. (Yo explicaría la solicitud con gusto.) Ich <b>würde gerne</b> eine Pizza essen. (Yo comería con gusto una pizza.)
Wunsch/ Bitte	Ich + <b>hätte (gerne)</b> + Objekt (Yo + hätte (gerne) + objeto)	Ich <b>hätte gerne</b> eine Fritteuse.
Meinung	Objekt + <b>wäre</b> + Sie + Verb (Objeto + wäre + usted + verbo)	Es <b>wäre</b> gut, wenn Sie anrufen. (Estaría bien si llama.)
Bitte	<b>Könnte</b> + ich + Objekt + Verb (Könnte + yo + objeto + verbo)	<b>Könnte</b> ich eine Bestätigung bekommen? (¿Podría recibir una confirmación?)

Para situaciones irreales: use wäre/ hätte en lugar de indicativo.

Con ich/er: la forma a menudo es como en el Präteritum, p. ej. wäre.

gerne se usa con hätte/ würde para reforzar la petición o un deseo: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. \_\_\_\_\_ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (*¿Podría darme, por favor, su nombre y su número de cliente?*)  
 a. Können      b. Konnte      c. Könnte      d. Könntest
2. Ich \_\_\_\_\_ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (*Me gustaría recibir una confirmación por correo electrónico.*)  
 a. habe      b. hatte      c. hätte      d. würde

1. Könnte 2. hätte

### Reescribe las frases

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

---

*(Me gustaría explicar brevemente la solicitud por teléfono.)*

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

---

*(Me gustaría tener una cita el martes por la mañana.)*

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

---

*(¿Podría recibir una confirmación por escrito por correo electrónico?)*

1. Ich würde den Antrag am Telefon gerne kurz erklären. 2. Ich hätte gerne einen Termin am Dienstagvormittag. 3. Könnte ich eine schriftliche Bestätigung per E-Mail bekommen?

### Corrige el error

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

---

Me gustaría aplazar la cita para mañana.

2. Könnte ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekomme?

---

¿Podría recibir por favor una confirmación por correo electrónico?

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

### 3. Ejercicios



#### 1. Relaciona cada palabra con su significado.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 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. Primer contacto telefónico: normativa de devoluciones de llamada en la oficina

**Rellena los huecos:** 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) \_\_\_\_\_.

*Por favor, tenga en cuenta nuestra normativa para las consultas telefónicas: Las nuevas clientas y los nuevos clientes se registran brevemente y reciben una respuesta como muy tarde el siguiente día laborable. Si su asunto es urgente, indique por favor el motivo y un intervalo de tiempo en el que podamos localizarle con seguridad.*

*Fuera del horario de oficina está activado el contestador automático. El mensaje informa sobre los horarios y posibles alternativas. Por favor, deje su nombre, su número de teléfono y el tema. Si no podemos entenderle acústicamente, le rogamos que envíe un breve SMS o un correo electrónico para confirmación.*

*(1) registriert, (2) Rückmeldung, (3) Anrufbeantworter, (4) Ansage, (5) SMS, (6) Bestätigung*

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

---

### 3. Escucha el fragmento de audio y elige la respuesta correcta.

- |   | Verdadero                | Falso                    |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 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"/> |



1-V 2-X 3-V

### 4. Elige la solución correcta

- \_\_\_\_\_ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(¿Podría recibir una confirmación por correo electrónico, por favor?)*  
 a. Könntest      b. Können      c. Könnte      d. Konnte
- Ich \_\_\_\_\_ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Le estaría agradecido/a si pudiera avisarme brevemente.)*  
 a. war      b. wären      c. wäre      d. wärest
- Ich \_\_\_\_\_ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(Me gustaría recibir una respuesta sobre si la línea ya ha sido transferida.)*  
 a. hatte      b. hätte      c. hättest      d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

### 5. Juego de rol - diálogos

#### Neue Kundin ruft wegen Antrag an

- Mira König, Kundenservice:** *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*  
*(Buenos días, le habla Mira König del servicio de atención al cliente de RheinMain-Versicherung, ¿en qué puedo ayudarle?)*
- 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.*  
*(Buenos días, señora König, soy nueva con ustedes y solo recibí un SMS sobre la solicitud; no estoy segura de qué falta todavía.)*
- Mira König, Kundenservice:** *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*  
*(Por supuesto, con gusto: ¿podría indicarme brevemente su número de cliente y decirme si se trata del seguro complementario?)*
- 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.*  
*(Sí, mi número de cliente es 48173. En el mensaje automático se hablaba de una solicitud de presentar documentos adicionales; no lo entendí bien al escucharlo.)*



**Mira König,** *Kein Problem. Ich sehe hier die Aufnahme der Ansage: Es fehlt noch eine*  
**Kundenservice:** *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!*  
*(No hay problema. Aquí veo la grabación del mensaje automático: aún falta una copia*  
*de su documento de identidad. Le envío enseguida una confirmación por correo*  
*electrónico y vuelvo a comunicarme con usted hoy antes de las 16:00. ¡Adiós!)*

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

## 6. Hablar: traducir y responder (IA+)

*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. Escritura: Correo electrónico (IA+)

**Betreff:** Rückruf zu meiner Anfrage

Guten Tag Frau Yılmaz,

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



**Escribe una respuesta adecuada:** *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

<b>Verbos importantes</b>	<b>Sein</b> ( <i>ser</i> ) Konjunktiv II Präsens	<b>Haben</b> ( <i>tener</i> ) Konjunktiv II Präsens	<b>Können</b> ( <i>poder</i> ) Konjunktiv II Präsens	<b>beantworten</b> ( <i>responder</i> ) 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