

## B1.1.1 Professionell telefonieren

### Téléphoner professionnellement



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.

*Au téléphone dans le cadre professionnel, une règle simple aide : cite d'abord le **nom de l'entreprise**, puis ton nom. Ensuite, tu fais une courte **pause** et tu dis aimablement : « **Bonjour**. » Ainsi, un **sourire** apparaît automatiquement, et on l'entend même au **téléphone**. Une bonne **formule d'accueil** paraît professionnelle et crée immédiatement une ambiance agréable. J'utiliserais cet ordre surtout avec de nouveaux clients. Vp>*

1. Welche Reihenfolge wird für eine professionelle Ansprache am Telefon empfohlen?
  - a. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.
  - b. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
  - 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. Vous travaillez au bureau et devez accueillir un nouveau client au téléphone de manière aimable et professionnelle.

**Tâche:** 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 ...