

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	<i>(le répondeur)</i>	ankündigen	<i>(annoncer)</i>
Anrufbeantworter		angeben	<i>(indiquer / déclarer)</i>
die SMS	<i>(le SMS)</i>	übertragen	<i>(transmettre)</i>
die Ansage	<i>(l'annonce (téléphonique))</i>	anwenden	<i>(appliquer / utiliser)</i>
der Anschluss	<i>(la ligne / la connexion)</i>	auffordern	<i>(inviter à / demander de)</i>
der Anspruch	<i>(la prétention / le droit)</i>	beantworten	<i>(répondre)</i>
der Antrag	<i>(la demande / la requête)</i>	bestätigen	<i>(confirmer)</i>
die Rückmeldung	<i>(le retour d'information)</i>	Bescheid sagen	<i>(prévenir / informer)</i>
der Kommentar	<i>(le commentaire)</i>	Aber natürlich, gerne.	<i>(Mais bien sûr, volontiers.)</i>
die Aufforderung	<i>(la demande / l'invitation (à faire quelque chose))</i>	Auf Wiederhören!	<i>(Au revoir (au téléphone) !)</i>
die Aufnahme	<i>(l'enregistrement)</i>	Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.	<i>(Veuillez laisser un message, s'il vous plaît.)</i>
die Bestätigung	<i>(la confirmation)</i>	Das habe ich akustisch nicht verstanden.	<i>(Je n'ai pas bien compris / Je n'ai pas entendu clairement.)</i>
aufmerksam	<i>(attentif / attentive)</i>		

1. Scannez le code QR pour regarder la vidéo, ou lire le texte.



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. /p>*

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 nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
 - d. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.

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 damit die Firma sofort kritisiert.
 - c. Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt.
 - d. Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.

1-b 2-c

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

könnte, würde, hätte se forme avec les terminaisons -e, -est, -e, -en, -et, -en, puis l'infinitif.



1. Conjugaisons de könnte : 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 (Forme)	Beispiel am Telefon (Exemple au téléphone)
Wunsch	Ich + würde (gerne) + Objekt + Verb (Je + voudrais (volontiers) + objet + verbe)	Ich würde den Antrag gerne erklären. (Je voudrais volontiers expliquer la demande.) Ich würde gerne eine Pizza essen. (Je voudrais bien manger une pizza.)
Wunsch/ Bitte	Ich + hätte (gerne) + Objekt (Je voudrais (volontiers) + objet)	Ich hätte gerne eine Fritteuse.
Meinung	Objekt + wäre + Sie + Verb (Objet + serait + vous + verbe)	Es wäre gut, wenn Sie anrufen. (Ce serait bien si vous appelez.)
Bitte	Könnte + ich + Objekt + Verb (Pourrais-je + objet + verbe)	Könnte ich eine Bestätigung bekommen? (Pourrais-je obtenir une confirmation ?)

Pour l'irréel : utilisez wäre/ hätte au lieu de l'indicatif.

Avec ich/er : la forme est souvent comme au Präteritum, par ex. wäre.

gerne s'emploie avec hätte/ würde pour renforcer une demande ou un souhait : Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (Pourrais-je avoir votre nom et votre numéro de client, s'il vous plaît ?)
 - a. Können
 - b. Konnte
 - c. Könnte
 - d. Könntest
2. Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (Je souhaiterais une confirmation par e-mail.)
 - a. habe
 - b. hatte
 - c. hätte
 - d. würde

1. Könnte 2. hätte

Réécrivez les phrases

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

(Je voudrais bien expliquer brièvement la demande au téléphone.)

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

(J'aimerais avoir un rendez-vous mardi matin.)

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

(Pourrais-je recevoir une confirmation écrite par e-mail ?)

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?

Corrigez l'erreur

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

Je voudrais bien reporter le rendez-vous à demain.

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

Pourrais-je avoir une confirmation par e-mail, s'il vous plaît ?

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

3. Exercices



1. Associez chaque mot à sa définition.

- | | |
|-------------------------|--|
| 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. Premier contact téléphonique : règle de rappel au bureau

Remplissez les lacunes: 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) _____.

Veillez prendre connaissance de notre règle concernant les demandes téléphoniques : les nouvelles clientes et les nouveaux clients sont brièvement enregistrés et reçoivent au plus tard le jour ouvrable suivant une réponse. Si votre demande est urgente, veuillez indiquer la raison ainsi qu'une plage horaire pendant laquelle nous pouvons vous joindre à coup sûr.

En dehors des heures de bureau, le répondeur est activé. Le message vocal informe des horaires et des alternatives possibles. Veuillez laisser votre nom, votre numéro de téléphone et le sujet. Si nous ne vous comprenons pas à l'oral, nous vous prions d'envoyer un court SMS ou un e-mail de confirmation.

(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. Écoutez l'extrait audio et choisissez la bonne réponse.

- Die Sprecherin konnte den Kunden zuerst nicht direkt erreichen und hat deshalb eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen.
- Sie weiß sicher, dass der Kunde nächsten Mittwoch als Termin genannt hat.
- Wenn der Kunde die Uhrzeit bestätigt, leitet sie den Antrag weiter und meldet sich spätestens am nächsten Tag zurück.

Vrai Faux

-
-
-



1-V 2-X 3-V

4. Choisissez la bonne solution

- _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(Pourrais-je obtenir une confirmation par e-mail, s'il vous plaît ?)*
 a. Könntest b. Können c. Könnte d. Konnte
- Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Je vous serais reconnaissant(e) si vous pouviez me faire savoir brièvement.)*
 a. war b. wären c. wäre d. wärest
- Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(J'aimerais avoir un retour pour savoir si la ligne a déjà été transférée.)*
 a. hatte b. hätte c. hättest d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

5. Jeu de rôle - dialogues

Neue Kundin ruft wegen Antrag an

Mira König, *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*
Kundenservice: *(Bonjour, ici Mira König du service client de l'assurance RheinMain, comment puis-je vous aider ?)*

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.*
(Bonjour, Madame König, je suis nouvelle chez vous et je n'ai reçu qu'un SMS concernant la demande – je ne suis pas sûre de ce qui manque encore maintenant.)

Mira König, Kundenservice: *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*
(Bien sûr, avec plaisir : pourriez-vous me communiquer brièvement votre numéro de cliente et me dire s'il s'agit de l'assurance complémentaire ?)

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.*
(Oui, mon numéro de cliente est 48173. Dans le message automatique, il était question d'une demande de fournir des documents, je n'ai pas compris cela à l'oral.)



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!
(Pas de problème. Je vois ici l'enregistrement du message automatique : il manque
encore une copie de votre pièce d'identité. Je vous envoie tout de suite une confirmation
par e-mail et je vous recontacte aujourd'hui d'ici 16 h. Au revoir !)

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

6. Parler : traduire et répondre (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. Écriture: E-mail (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



Rédigez une réponse appropriée: *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*

Verbes importants	Sein (<i>Être</i>) Konjunktiv II Präsens	Haben (<i>avoir</i>) Konjunktiv II Präsens	Können (<i>pouvoir</i>) Konjunktiv II Präsens	beantworten (<i>répondre</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