

## B1.1.1 Professionell telefonieren

### Professionell telefonieren



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.

*When making business calls, a simple rule helps: First say the **company name**, then your name. After that, you take a short **pause** and say in a friendly way: "**Good day**." This automatically creates a **smile**, and you can even hear that on the **telephone**. A good **greeting** sounds professional and immediately creates a pleasant atmosphere. I would use this sequence especially with new customers.*

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

1-a 2-d

## 2. You work in an office and need to assist a new customer in a friendly and professional manner on the phone.

**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 ...