

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen

Taking formal and informal phone calls

<https://app.colanguage.com/german/syllabus/b1/1>



Die Durchwahl	(<i>Direct dial / extension number</i>)	Die Nachricht hinterlassen	(<i>Leave a message</i>)
Die Telefonnummer	(<i>Telephone number</i>)	Hinterlassen (eine Nachricht)	(<i>Leave (to leave a message)</i>)
Die Mailbox	(<i>Voicemail</i>)	Die Verabredung bestätigen	(<i>Confirm the appointment</i>)
Der Anrufbeantworter	(<i>Answering machine</i>)	Anrufen (anrufen)	(<i>To call (to phone someone)</i>)
Die Kurznachricht (SMS)	(<i>Text message (SMS)</i>)	Zurückrufen (zurückrufen)	(<i>To call back</i>)
Die Verbindung	(<i>Connection</i>)	Durchstellen (durchstellen)	(<i>To put through / to transfer (a call)</i>)
Die Leitung	(<i>Line</i>)	Warten (in der Leitung warten)	(<i>To wait (to wait on the line)</i>)
Die Erreichbarkeit	(<i>Availability / reachability</i>)	Verbinden (verbinden)	(<i>To connect / to put through</i>)
Verbindungsproblem	(<i>Connection problem</i>)	Auflegen (auflegen)	(<i>To hang up</i>)
Besetzt	(<i>Busy (line)</i>)	Sich vorstellen (sich vorstellen am Telefon)	(<i>To introduce oneself (on the phone)</i>)
Die Vertraulichkeit	(<i>Confidentiality</i>)	Kurz halten (das Gespräch kurz halten)	(<i>Keep short (to keep the conversation short)</i>)
Die Rückfrage	(<i>Query / follow-up question</i>)	Freundlich	(<i>Friendly</i>)

1.Exercises

1. Notice about the law firm's telephone availability (Audio available in app)



Words to use: Zeitfenster, Terminbestätigungen, Telefonregelung, Rückrufbitte, Besetztzeichen, Anrufweiterleitung, Gesprächspartner, Erinnerung, erreichbar

Immer mehr Mandanten rufen unsere Anwaltskanzlei spontan an und erreichen nur den Anrufbeantworter. Um Missverständnisse zu vermeiden, informieren wir Sie über unsere neue _____ . Von Montag bis Donnerstag sind wir in einem festen _____ von 9 bis 12 Uhr telefonisch _____. In dieser Zeit werden Sie direkt mit Ihrem _____ im Sekretariat oder in der Fachabteilung verbunden. Außerhalb dieses Zeitraums nutzt die Kanzlei eine automatische _____ an ein Callcenter.

Wenn die Leitung belegt ist und Sie ein _____ hören, können Sie eine _____ hinterlassen. Bitte nennen Sie deutlich Ihren Namen, Ihre Telefonnummer und den Grund Ihres Anrufs. So kann die zuständige Person Sie gezielt zurückrufen und das Gespräch gut vorbereiten. _____ oder kurze Nachfragen können Sie auch per E-Mail schicken. Wenn Sie möchten, können Sie außerdem auf Ihrem Handy eine _____ einstellen, damit Sie zu unseren Telefonzeiten anrufen.

More and more clients call our law firm spontaneously and only reach the answering machine. To avoid misunderstandings, we would like to inform you about our new telephone arrangements. From Monday to Thursday we are available by phone during a fixed time window from 9:00 to 12:00. During this time you will be connected directly to your contact person in the front office or the relevant department. Outside this period the firm uses automatic call forwarding to a call center.

If the line is busy and you hear a busy tone, you can leave a callback request. Please state your name, your telephone number and the reason for your call clearly. That way the responsible person can call you back specifically and prepare for the conversation. Appointment confirmations or short inquiries can also be sent by e-mail. If you wish, you can also set a reminder on your mobile phone so that you call during our telephone hours.

1. Warum führt die Anwaltskanzlei eine neue Telefonregelung ein?

2. In welchem Zeitraum kann man die Kanzlei direkt telefonisch erreichen, und was passiert außerhalb dieser Zeit?

2. Complete the dialogues

a. Neuen Geschäftstermin telefonisch bestätigen

Projektmanagerin Anna: Guten Tag, hier spricht Anna Kraus von der Firma Innotech, bin ich bei Herrn Becker richtig verbunden?	(Hello, this is Anna Kraus from Innotech. Am I speaking with Mr. Becker?)
Kunde Herr Becker: 1._____	(Yes, Becker speaking. Hello Ms. Kraus — the connection is a bit bad. Could you please speak a little more slowly?)
Projektmanagerin Anna: Natürlich, gerne; ich rufe an, um unseren Termin am Donnerstag um 15 Uhr zu bestätigen und zu fragen, ob dieses Zeitfenster für die Telefonkonferenz noch passt.	(Of course. I'm calling to confirm our appointment on Thursday at 3 p.m. and to check whether that time still works for the conference call.)
Kunde Herr Becker: 2._____	(Thursday at 3 p.m. works, but I have two calls before that. Could you set a reminder and also send me a short email?)
Projektmanagerin Anna: Sehr gern, dann bleibt der Termin bestehen; falls ich Sie vorher nicht erreiche, kann ich Sie auch über die Zentrale durchstellen lassen oder Ihnen eine Rückrufbitte hinterlassen.	(Certainly — the appointment will remain. If I can't reach you beforehand, I can have the switchboard put you through or leave a callback request.)
Kunde Herr Becker: 3._____	(That sounds good. If something comes up, I'll leave you a voicemail with a message.)
Projektmanagerin Anna: Perfekt, dann freuen wir uns auf das Gespräch am Donnerstag, ich trenne jetzt die Verbindung, vielen Dank für Ihre Zeit, auf Wiederhören.	(Perfect. We look forward to the conversation on Thursday. I'll end the call now — thank you for your time. Goodbye.)
Kunde Herr Becker: 4._____	(Thank you, Ms. Kraus. See you Thursday. Goodbye.)
b. Verpasster Anruf vom Bruder im Ausland	
Schwester Lisa: Hey Jonas, hier ist Lisa, ich habe deinen Anruf verpasst und du hast ja eine Nachricht auf Band gesprochen, ist alles okay bei dir in Zürich?	(Hey Jonas, it's Lisa. I missed your call and you left a message — is everything okay with you in Zurich?)
Bruder Jonas: 5._____	(Hey, yes everything's fine, thanks. I just wanted to know if you're free this weekend; I have a small window on Saturday evening.)
Schwester Lisa: Samstag klingt gut, aber mein Handy war heute dauernd auf lautlos, deswegen hast du wahrscheinlich nur das Besetztzeichen gehört oder bist gleich auf die Mailbox gekommen.	(Saturday sounds good, but my phone was on silent all day, so you probably just heard a busy signal or went straight to voicemail.)
Bruder Jonas: 6._____	(Exactly. I called several times — your phone rang for ages and then the connection dropped, so I left a callback request.)

Schwester Lisa:	<i>Danke dir, ich stelle mir jetzt eine Erinnerung ein, damit ich dich am Samstag nicht wieder vergesse, wollen wir gegen 19 Uhr telefonieren?</i>	<i>(Thanks — I'll set a reminder now so I don't forget. Shall we talk around 7 p.m.?)</i>
Bruder Jonas:	7. _____ _____	<i>(Yes, 7 p.m. works. I might be a bit short on time because I still have to pack, but we can cover everything important.)</i>
Schwester Lisa:	<i>Kein Problem, wenn es laut ist oder die Verbindung schlecht, sag einfach Bescheid, dann sprechen wir langsamer oder ich rufe dich noch mal an.</i>	<i>(No problem. If it's noisy or the connection is bad, just tell me and we'll speak more slowly or I'll call you back.)</i>
Bruder Jonas:	8. _____ _____	<i>(Great — see you Saturday. If anything changes, send me a quick message or call again.)</i>

1. Ja, Becker am Apparat, guten Tag Frau Kraus, die Verbindung ist ein bisschen schlecht, könnten Sie bitte etwas langsamer sprechen? **2.** Donnerstag 15 Uhr passt, aber ich habe davor schon zwei Calls, könnten Sie vielleicht eine Erinnerung einstellen und mir noch kurz eine E-Mail schicken? **3.** Das klingt gut, falls doch etwas dazwischenkommt, spreche ich Ihnen einfach auf Band und nehme eine Nachricht für Sie auf. **4.** Danke ebenfalls, Frau Kraus, bis Donnerstag, auf Wiederhören. **5.** Hey, ja alles gut, danke; ich wollte nur hören, ob du am Wochenende Zeit hast, ich habe ein kleines Zeitfenster am Samstagabend. **6.** Genau, ich habe mehrmals gewählt und dein Klingelton ging ewig, dann wurde die Verbindung einfach getrennt, also habe ich dir schnell eine Rückruffrage hinterlassen. **7.** Ja, 19 Uhr passt gut, ich bin da vielleicht ein bisschen kurz angebunden, weil ich noch packen muss, aber wir können trotzdem alles Wichtige besprechen. **8.** Super, dann bis Samstag, und falls sich bei dir was ändert, schick mir einfach kurz eine Nachricht oder ruf noch mal durch.

3. Write 6 to 8 sentences explaining how your own telephone availability is organised in your professional or private life and what rules you follow for it.

In meiner Arbeit bin ich telefonisch erreichbar, weil ... / Normalerweise hinterlasse ich eine Nachricht, wenn ... / Ich finde es wichtig, dass man am Telefon ... / Außerdem habe ich folgende Regel für berufliche Anrufe: ...
