

## B1.1.1 Professionell telefonieren

*Telefonare in modo professionale*



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.

*Quando si telefona nel lavoro aiuta una regola semplice: nomina prima il **nome dell'azienda**, poi il tuo nome. Dopo fai una breve **pausa** e dici gentilmente: "**Buona giornata**." Così nasce automaticamente un **sorriso**, e lo si sente persino al **telefono**. Un buon **modo di rivolgersi** sembra professionale e crea subito un'atmosfera piacevole. Io userei questo ordine soprattutto con i nuovi clienti.*

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

**1-a 2-a**

## **2. Lavorate in ufficio e dovete assistere un nuovo cliente al telefono in modo cordiale e professionale.**

**Compito:** 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 ...