

B1.1 Formelle und informelle Telefonate entgegennehmen

Gestire chiamate telefoniche formali e informali

<https://app.colanguage.com/it/tedesco/programma/b1/1>



Die Telefonnummer	<i>(Il numero di telefono)</i>	Die Verabredung bestätigen	<i>(Confermare l'appuntamento)</i>
Die Durchwahl	<i>(Il numero interno)</i>	Die Nachricht hinterlassen	<i>(Lasciare un messaggio)</i>
Die Mailbox	<i>(La casella vocale)</i>	Hinterlassen (eine Nachricht hinterlassen)	<i>(Lasciare (lasciare un messaggio))</i>
Der Anrufbeantworter	<i>(La segreteria telefonica)</i>	Auflegen (auflegen)	<i>(Riagganciare (riagganciare))</i>
Die Kurznachricht (SMS)	<i>(L'SMS)</i>	Warten (in der Leitung warten)	<i>(Aspettare (restare in linea))</i>
Die Verbindung	<i>(La connessione)</i>	Sich vorstellen (sich vorstellen am Telefon)	<i>(Presentarsi (presentarsi al telefono))</i>
Die Leitung	<i>(La linea)</i>	Anrufen (anrufen)	<i>(Chiamare (chiamare))</i>
Verbindungsproblem	<i>(Problema di connessione)</i>	Zurückrufen (zurückrufen)	<i>(Richiamare (richiamare))</i>
Die Erreichbarkeit	<i>(La reperibilità)</i>	Durchstellen (durchstellen)	<i>(Passare la chiamata (mettere in contatto))</i>
Besetzt	<i>(Occupato)</i>	Verbinden (verbinden)	<i>(Mettere in collegamento (connettere))</i>
Die Vertraulichkeit	<i>(La riservatezza)</i>	Kurz halten (das Gespräch kurz halten)	<i>(Tenere breve (mantenere la conversazione breve))</i>
Die Rückfrage	<i>(Richiesta di chiarimento)</i>	Freundlich	<i>(Cortese)</i>

1. Esercizi

1. Avviso sulla reperibilità telefonica dello studio legale (Audio disponibile nell'app)



Parole da usare: Terminbestätigungen, Anrufweiterleitung, erreichbar, Gesprächspartner, Erinnerung, Telefonregelung, Zeitfenster, Rückrufbitte, Besetztzeichen

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.

Sempre più clienti chiamano il nostro studio legale spontaneamente e trovano solo la segreteria telefonica. Per evitare malintesi, vi informiamo sulla nuova modalità delle nostre telefonate. Da lunedì a giovedì siamo reperibili telefonicamente in una fascia oraria fissa, dalle 9 alle 12. In questo periodo verrete messi direttamente in contatto con il vostro interlocutore in segreteria o con il reparto competente. Fuori da questo orario lo studio utilizza un inoltro automatico delle chiamate a un call center.

Se la linea è occupata e sentite un segnale di occupato, potete lasciare una richiesta di richiamata. Vi preghiamo di indicare chiaramente il vostro nome, il numero di telefono e il motivo della chiamata. In questo modo la persona responsabile potrà richiamarvi in modo mirato e preparare adeguatamente la conversazione. Conferme di appuntamento o brevi chiarimenti potete anche inviarli via e-mail. Se desiderate, potete inoltre impostare un promemoria sul vostro cellulare, così da chiamare durante i nostri orari telefonici.

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. Completa i dialoghi

a. Neuen Geschäftstermin telefonisch bestätigen

Projektmanagerin Anna:	<i>Guten Tag, hier spricht Anna Kraus von der Firma Innotech, bin ich bei Herrn Becker richtig verbunden?</i>	<i>(Buongiorno, parla Anna Kraus della ditta Innotech, sono in linea con il signor Becker?)</i>
Kunde Herr Becker:	1. _____ _____	<i>(Sì, Becker alla linea, buongiorno signora Kraus. La linea è un po' disturbata: potrebbe parlare un po' più lentamente, per favore?)</i>
Projektmanagerin Anna:	<i>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.</i>	<i>(Certo, volentieri. La chiamo per confermare il nostro appuntamento di giovedì alle 15 e per sapere se questa fascia oraria è ancora comoda per la teleconferenza.)</i>
Kunde Herr Becker:	2. _____ _____	<i>(Giovedì alle 15 va bene, però prima ho già due chiamate. Potrebbe impostare un promemoria e mandarmi anche una breve e-mail?)</i>
Projektmanagerin Anna:	<i>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.</i>	<i>(Volentieri. Allora l'appuntamento resta confermato; se non la raggiungo prima, posso farla mettere in contatto tramite la centrale o lasciarle una richiesta di richiamata.)</i>
Kunde Herr Becker:	3. _____ _____	<i>(Va bene, se dovesse succedere qualcosa nel frattempo le lascio un messaggio in segreteria e registro una comunicazione per lei.)</i>
Projektmanagerin Anna:	<i>Perfekt, dann freuen wir uns auf das Gespräch am Donnerstag, ich trenne jetzt die Verbindung, vielen Dank für Ihre Zeit, auf Wiederhören.</i>	<i>(Perfetto, allora ci sentiamo giovedì. Chiudo la linea adesso, grazie per il suo tempo, arrivederci.)</i>
Kunde Herr Becker:	4. _____ _____	<i>(Grazie a lei, signora Kraus. A giovedì, arrivederci.)</i>

b. Verpasster Anruf vom Bruder im Ausland

Schwester Lisa:	<i>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?</i>	<i>(Ciao Jonas, sono Lisa. Ho perso la tua chiamata e hai lasciato un messaggio in segreteria: tutto bene a Zurigo?)</i>
Bruder Jonas:	5. _____ _____	<i>(Ciao, sì tutto bene, grazie. Volevo sapere se sei libera questo fine settimana: ho un piccolo spazio di tempo sabato sera.)</i>
Schwester Lisa:	<i>Samstag klingt gut, aber mein Handy war heute dauernd auf lautlos, deswegen hast du wahrscheinlich nur das Besetztsymbol gehört oder bist gleich auf die Mailbox gekommen.</i>	<i>(Sabato va bene, ma oggi il mio cellulare era sempre in modalità silenziosa: probabilmente hai sentito solo il tono di occupato o sei finito subito in segreteria.)</i>

Bruder Jonas:	6. _____ _____	(Esatto, ho richiamato più volte e il tuo squillo durava un'eternità; poi la connessione si è interrotta, quindi ti ho lasciato rapidamente una richiesta di richiamata.)
Schwester Lisa:	Danke dir, ich stelle mir jetzt eine Erinnerung ein, damit ich dich am Samstag nicht wieder vergesse, wollen wir gegen 19 Uhr telefonieren?	(Grazie, mi imposto subito un promemoria così non ti dimentico sabato. Vogliamo sentirci verso le 19?)
Bruder Jonas:	7. _____ _____	(Sì, le 19 vanno bene. Potrei essere un po' di fretta perché devo ancora fare le valigie, ma possiamo comunque discutere di tutto ciò che è importante.)
Schwester Lisa:	Kein Problem, wenn es laut ist oder die Verbindung schlecht, sag einfach Bescheid, dann sprechen wir langsamer oder ich rufe dich noch mal an.	(Nessun problema: se c'è rumore o la linea è disturbata, dimmelo e parliamo più lentamente o ti richiamo.)
Bruder Jonas:	8. _____ _____	(Perfetto, allora a sabato. Se per te cambia qualcosa, mandami semplicemente un messaggio veloce o richiamami.)

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 Rückrufbitte 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. Scrivete 6–8 frasi in cui spiegate come è organizzata la vostra reperibilità telefonica nel lavoro o nella vita privata e quali regole applicate per questo.

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: ...
