

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>(la segreteria telefonica)</i> | Beantworten | <i>(rispondere)</i> |
| Anrufbeantworter | | ankündigen | <i>(annunciare)</i> |
| die Rückmeldung | <i>(il riscontro)</i> | angeben | <i>(fornire/dichiarare)</i> |
| der Kommentar | <i>(il commento)</i> | übertragen | <i>(trasmettere)</i> |
| der Anschluss | <i>(la linea/connessione)</i> | anwenden | <i>(applicare/utilizzare)</i> |
| der Anspruch | <i>(il diritto/pretensione)</i> | auffordern | <i>(incoraggiare/sollecitare)</i> |
| der Antrag | <i>(la domanda/istanza)</i> | bestätigen | <i>(confermare)</i> |
| die SMS | <i>(l'SMS)</i> | Bescheid sagen | <i>(far sapere)</i> |
| die Ansage | <i>(l'annuncio/messaggio registrato)</i> | Aber natürlich, gerne. | <i>(Ma certo, volentieri.)</i> |
| die Aufforderung | <i>(la richiesta/esortazione)</i> | Auf Wiederhören! | <i>(A risentirci!)</i> |
| die Aufnahme | <i>(la registrazione)</i> | Bitte hinterlassen Sie | <i>(Per favore lasci un messaggio.)</i> |
| die Bestätigung | <i>(la conferma)</i> | eine Nachricht. | |
| aufmerksam | <i>(attento)</i> | Das habe ich akustisch | <i>(Non ho capito bene quello che</i> |
| | | nicht verstanden. | <i>ha detto.)</i> |

1. Scansiona il codice QR per guardare il video o leggere il testo. (QR: Audio)



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 "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.
 - b. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
 - c. Zuerst den eigenen Namen, dann den Firmennamen und danach die Telefonnummer.
 - d. Zuerst den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."

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

1-d 2-d

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



könnte, würde, hätte si forma con le desinenze -e, -est, -e, -en, -et, -en e poi con l'infinito.

1. Le coniugazioni di könnte sono: 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 (Forma) | Beispiel am Telefon (Esempio al telefono) |
|------------------|---|---|
| Wunsch | Ich + würde (gerne) + Objekt + Verb (Io + würde (gerne) + oggetto + verbo) | Ich würde den Antrag gerne erklären. (Io würde spiegare volentieri la richiesta.) Ich würde gerne eine Pizza essen. (Io würde volentieri mangiare una pizza.) |
| Wunsch/ Bitte | Ich + hätte (gerne) + Objekt (Io + hätte (gerne) + oggetto) | Ich hätte gerne eine Fritteuse. |
| Meinung | Objekt + wäre + Sie + Verb (Oggetto + wäre + Lei + verbo) | Es wäre gut, wenn Sie anrufen. (Sarebbe bene se Lei chiamasse.) |
| Bitte | Könnte + ich + Objekt + Verb (Könnte + io + oggetto + verbo) | Könnte ich eine Bestätigung bekommen? (Potrei ricevere una conferma?) |

Per situazioni irreali: usa wäre/ hätte invece dell'indicativo.

Con ich/er: la forma è spesso come nel Präteritum, per es. wäre.

gerne si usa con hätte/ würde per rafforzare la richiesta o un desiderio: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (Potrei avere il suo nome e il suo numero cliente, per favore?)
 a. Können b. Konnte c. Könnte d. Könntest
2. Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (Vorrei una conferma via e-mail.)
 a. habe b. hatte c. hätte d. würde

1. Könnte 2. hätte



Riscrivi le frasi (QR: IA+)

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

(Ich würde den Antrag am Telefon gerne kurz erklären.)

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

(Ich hätte gerne einen Termin am Dienstagvormittag.)

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

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

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?

Correggi l'errore

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

Vorrei spostare l'appuntamento a domani.

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

Potrei avere, per favore, una conferma via e-mail?

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

3. Esercizi

1. Abbina ogni parola alla sua definizione.

- | | |
|-------------------------|--|
| 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. Primo contatto telefonico: regolamentazione dei richiami in ufficio

(QR: Audio)

Compila gli spazi vuoti: 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) _____.

La preghiamo di prendere nota della nostra regolamentazione per le richieste telefoniche: le nuove clienti e i nuovi clienti vengono brevemente registrati e ricevono un riscontro al più tardi entro il giorno lavorativo successivo. Se la sua richiesta è urgente, indichi per favore il motivo e una fascia oraria in cui possiamo certamente raggiungerla.

Fuori dall'orario d'ufficio è attiva la segreteria telefonica. Il messaggio informa sugli orari e su possibili alternative. La preghiamo di lasciare il suo nome, il suo numero di telefono e l'argomento. Se non riusciamo a capirla acusticamente, le chiediamo un breve SMS o un'e-mail di conferma.

(1) registrato, (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. Ascolta il frammento audio e scegli la risposta corretta. (QR: Audio)

Vero Falso

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Die Sprecherin konnte den Kunden zuerst nicht direkt erreichen und hat deshalb eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Sie weiß sicher, dass der Kunde nächsten Mittwoch als Termin genannt hat. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Wenn der Kunde die Uhrzeit bestätigt, leitet sie den Antrag weiter und meldet sich spätestens am nächsten Tag zurück. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

4. Scegli la soluzione corretta

1. _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(Potrei avere, per favore, una conferma via e-mail?)*
- a. Könntest b. Können c. Könnte d. Konnte
2. Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Le sarei grato se potesse farmi sapere brevemente.)*
- a. war b. wären c. wäre d. wärest
3. Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(Vorrei un riscontro sul fatto che la linea sia già stata trasferita.)*
- a. hatte b. hätte c. hättest d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

5. Role play - dialoghi (QR: Audio)

Neue Kundin ruft wegen Antrag an

- Mira König, Kundenservice:** *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*
(Buongiorno, qui è Mira König del servizio clienti della RheinMain-Versicherung, come posso aiutarla?)
- 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.*
(Buongiorno, signora König, sono nuova da voi e ho ricevuto solo un SMS sulla richiesta – non sono sicura di che cosa manchi ancora adesso.)
- Mira König, Kundenservice:** *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*
(Ma certo, volentieri: potrebbe indicarmi brevemente il suo numero cliente e dirmi se si tratta dell'assicurazione aggiuntiva?)
- 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.*
(Sì, il mio numero cliente è 48173. Nell'annuncio si parlava di una richiesta di inviare documenti mancanti, ma non l'ho capito bene a voce.)



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!
(Nessun problema. Qui vedo la registrazione dell'annuncio: manca ancora una copia del
suo documento d'identità. Le invio subito una conferma via e mail e oggi entro le 16 la
ricontatto. Arrivederci!)

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

6. Parlare: traduci e rispondi (QR: 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. Scrittura: E-mail (QR: 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



Scrivi una risposta appropriata: *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*

| Verbi importanti | Sein (<i>essere</i>) Konjunktiv II Präsens | Haben (<i>avere</i>) Konjunktiv II Präsens | Können (<i>potere</i>) Konjunktiv II Präsens | beantworten (<i>rispondere</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 |