

## 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.

<b>der</b>	<i>(het</i>	<b>angeben</b>	<i>(opgeven)</i>
<b>Anrufbeantworter</b>	<i>antwoordapparaat)</i>	<b>übertragen</b>	<i>(overdragen)</i>
<b>die Ansage</b>	<i>(de boodschap)</i>	<b>anwenden</b>	<i>(toepassen)</i>
<b>der Anschluss</b>	<i>(de aansluiting)</i>	<b>aufmerksam</b>	<i>(attent)</i>
<b>die SMS</b>	<i>(de sms)</i>	<b>beantworten</b>	<i>(beantwoorden)</i>
<b>die Aufnahme</b>	<i>(de opname)</i>	<b>bestätigen</b>	<i>(bevestigen)</i>
<b>der Antrag</b>	<i>(de aanvraag)</i>	<b>die Bestätigung</b>	<i>(de bevestiging)</i>
<b>der Anspruch</b>	<i>(het recht)</i>	<b>Bescheid sagen</b>	<i>(het laten weten)</i>
<b>die Rückmeldung</b>	<i>(de terugmelding)</i>	<b>Aber natürlich, gerne.</b>	<i>(Maar natuurlijk, graag.)</i>
<b>der Kommentar</b>	<i>(de opmerking)</i>	<b>Auf Wiederhören!</b>	<i>(Tot horens!)</i>
<b>die Aufforderung</b>	<i>(de oproep)</i>	<b>Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.</b>	<i>(Laat alstublieft een bericht achter.)</i>
<b>auffordern</b>	<i>(verzoeken)</i>	<b>Das habe ich akustisch nicht verstanden.</b>	<i>(Dat heb ik niet goed verstaan.)</i>
<b>ankündigen</b>	<i>(aankondigen)</i>		

### 1. Scan de QR-code om de video te bekijken, of lees de tekst.



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.

*Bij telefoneren in je werk helpt een eenvoudige regel: Noem eerst de **bedrijfsnaam**, daarna je naam. Daarna maak je een korte **pauze** en zeg je vriendelijk: "Een **fijne goedendag**." Zo ontstaat automatisch een **glimlach**, en die hoor je zelfs aan de **telefoon**. Een goede **aanspreking** werkt professioneel en zorgt meteen voor een prettige sfeer. Ik zou deze volgorde vooral bij nieuwe klanten gebruiken.*

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 den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."
  - c. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
  - 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 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-b 2-d

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

könnte, würde, hätte wordt gevormd met de uitgangen -e, -est, -e, -en, -et, -en en daarna de infinitief.



1. De vervoegingen voor könnte zijn: Ich könnte, du könntest, er/sie könnte, wir könnten, ihr könntet & sie könntet.
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 (Vorm)	Beispiel am Telefon (Voorbeeld aan de telefoon)
Wunsch	Ich + <b>würde (gerne)</b> + Objekt + Verb ( <i>Ik + zou (graag) + object + werkwoord</i> )	Ich <b>würde</b> den Antrag <b>gerne</b> erklären. Ich <b>würde gerne</b> eine Pizza essen.
Wunsch/ Bitte	Ich + <b>hätte (gerne)</b> + Objekt ( <i>Ik zou graag + object willen hebben</i> )	Ich <b>hätte gerne</b> eine Fritteseuse.
Meinung	Objekt + <b>wäre</b> + Sie + Verb ( <i>Object + zou + u + werkwoord</i> )	Es <b>wäre</b> gut, wenn Sie anrufen.
Bitte	<b>Könnte</b> + ich + Objekt + Verb ( <i>Zou + ik + object + werkwoord kunnen</i> )	<b>Könnte</b> ich eine Bestätigung bekommen?

Voor irreële situaties: gebruik wäre/ hätte in plaats van de indicatief.

Bij ich/er: de vorm is vaak zoals in het Präteritum, bijv. wäre.

gerne wordt met hätte/ würde gebruikt om het verzoek of een wens te versterken: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

1. \_\_\_\_\_ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (*Zou ik alstublieft uw naam en uw klantnummer mogen hebben?*)  
 a. Können      b. Konnte      c. Könnte      d. Könntest
2. Ich \_\_\_\_\_ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (*Ik zou graag een bevestiging per e-mail willen.*)  
 a. habe      b. hatte      c. hätte      d. würde

1. Könnte 2. hätte

## Herschrijf de zinnen

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

---

*(Ik zou de aanvraag graag kort telefonisch uitleggen.)*

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

---

*(Ik zou graag een afspraak op dinsdagmorgen hebben.)*

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

---

*(Zou ik een schriftelijke bevestiging per e-mail kunnen krijgen?)*

**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?

## Corrigeer de fout

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

---

*Ik zou de afspraak graag naar morgen willen verplaatsen.*

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

---

*Zou ik alstublieft een bevestiging per e-mail kunnen krijgen?*

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

### 3.Oefeningen



#### 1. Koppel elk woord aan de juiste definitie.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| 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. Eerste telefonisch contact: terugbelregeling op kantoor

**Vul de lege plekken in:** 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) \_\_\_\_\_.

*Let op onze regeling voor telefonische aanvragen: Nieuwe klanten worden kort geregistreerd en krijgen uiterlijk de volgende werkdag een terugkoppeling. Is uw vraag dringend, noem dan alstublieft de reden en een tijdsbestek waarin wij u zeker kunnen bereiken.*

*Buiten de kantooruren staat de voicemail aan. De boodschap informeert over tijden en mogelijke alternatieven. Laat alstublieft uw naam, uw telefoonnummer en het onderwerp achter. Als wij u akoestisch niet kunnen verstaan, vragen wij om een korte sms of een e-mail ter bevestiging.*

*(1) geregistreerd, (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. Luister naar het audiofragment en kies het juiste antwoord.

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

Waar Onwaar

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



1-V 2-X 3-V

### 4. Kies de juiste oplossing

1. \_\_\_\_\_ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(Zou ik alstublieft een bevestiging per e-mail kunnen krijgen?)*  
a. Könntest      b. Können      c. Könnte      d. Konnte
2. Ich \_\_\_\_\_ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Ik zou u dankbaar zijn als u het mij even zou kunnen laten weten.)*  
a. war      b. wären      c. wäre      d. wärest
3. Ich \_\_\_\_\_ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(Ik zou graag een terugkoppeling willen of de aansluiting al is overgedragen.)*  
a. hatte      b. hätte      c. hättest      d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

### 5. Rollenspel - dialogen

#### Neue Kundin ruft wegen Antrag an

- Mira König,** *Guten Tag, hier ist Mira König vom Kundenservice der RheinMain-Versicherung, wie kann ich Ihnen helfen?*  
**Kundenservice:** *(Goedendag, met Mira König van de klantenservice van de RheinMain-verzekering, waarmee kan ik u helpen?)*
- Frau Hartmann,** *Guten Tag, Frau König, ich bin neu bei Ihnen und habe nur eine SMS zum*  
**neue Kundin:** *Antrag bekommen – ich bin unsicher, was jetzt noch fehlt.*  
*(Goedendag, mevrouw König, ik ben nieuw bij u en heb alleen een sms over de aanvraag gekregen – ik weet niet zeker wat er nu nog ontbreekt.)*
- Mira König,** *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer*  
**Kundenservice:** *angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*  
*(Natuurlijk, graag: Kunt u mij alstublieft even uw klantnummer doorgeven en zeggen of het om de aanvullende verzekering gaat?)*
- Frau Hartmann,** *Ja, meine Kundennummer ist 48173. In der Ansage war von einer*  
**neue Kundin:** *Aufforderung die Rede, Unterlagen nachzureichen, das habe ich akustisch nicht verstanden.*  
*(Ja, mijn klantnummer is 48173. In de melding werd gesproken over een verzoek om documenten na te sturen, dat heb ik niet goed verstaan.)*



**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!*  
*(Geen probleem. Ik zie hier de opname van de melding: Er ontbreekt nog een kopie van uw identiteitsbewijs. Ik stuur u meteen een bevestiging per e-mail en neem vandaag uiterlijk om 16.00 uur nogmaals contact met u op. Tot ziens!)*

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

---

## 6. Spreken: vertaal en beantwoord (A1+)

*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. Schrijven: E-mail (A1+)

**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



**Schrijf een passende reactie:** *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*

---

---

---

**Belangrijke  
werkwoorden**

	<b>Sein</b> ( <i>zijn</i> )	<b>Haben</b> ( <i>hebben</i> )	<b>Können</b> ( <i>kunnen</i> )	<b>beantworten</b> ( <i>beantwoorden</i> )
	Konjunktiv II	Konjunktiv II	Konjunktiv II	
	Präsens	Präsens	Präsens	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