

## B1.1.1 Professionell telefonieren

### Profesjonalne rozmowy telefoniczne



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.

*Podczas rozmów telefonicznych w pracy pomaga prosta zasada: najpierw podaj **nazwę firmy**, potem swoje imię. Następnie robisz krótką **przerwę** i mówisz uprzejmie: „**Milego dnia**.” W ten sposób automatycznie pojawia się **uśmiech**, a to słyhać nawet przez **telefon**. Dobry **zwrot grzecznościowy** brzmi profesjonalnie i od razu tworzy przyjemną atmosferę. Ja bym szczególnie stosował tę kolejność przy nowych klientach.*

1. Welche Reihenfolge wird für eine professionelle Ansprache am Telefon empfohlen?
  - a. Zuerst nach dem Namen des Anrufers fragen und dann "Tschüss" sagen.
  - b. Zuerst den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."
  - c. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.
  - 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 nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.
  - b. Weil man damit die Firma sofort kritisiert.
  - c. Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt.
  - d. Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Gespräch hat.

1-b 2-c

## 2. Pracujesz w biurze i musisz uprzejmie oraz profesjonalnie obsłużyć nowego klienta przez telefon.

**Zadanie:** 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 ...