

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 Anrufbeantworter	<i>(o secretário eletrônico)</i>	übertragen	<i>(transferir / transmitir)</i>
die Ansage	<i>(a mensagem anunciadora)</i>	anwenden	<i>(aplicar)</i>
der Anschluss	<i>(a ligação (telefone))</i>	beantworten	<i>(responder)</i>
die SMS	<i>(a mensagem SMS)</i>	bestätigen	<i>(confirmar)</i>
die Aufnahme	<i>(a gravação)</i>	die Bestätigung	<i>(a confirmação)</i>
der Kommentar	<i>(o comentário)</i>	die Aufforderung	<i>(a solicitação)</i>
der Anspruch	<i>(a reivindicação / direito)</i>	aufmerksam	<i>(atento)</i>
der Antrag	<i>(o pedido / requerimento)</i>	Bescheid sagen	<i>(informar / avisar)</i>
die Rückmeldung	<i>(o retorno / feedback)</i>	Aber natürlich, gerne.	<i>(Mas claro, com prazer.)</i>
auffordern	<i>(solicitar)</i>	Auf Wiederhören!	<i>(Até logo! (ao telefone))</i>
ankündigen	<i>(anunciar)</i>	Bitte hinterlassen Sie eine Nachricht.	<i>(Por favor, deixe uma mensagem.)</i>
angeben	<i>(indicar)</i>	Das habe ich akustisch nicht verstanden.	<i>(Não entendi isso auditivamente / Não ouvi claramente.)</i>

1. Digitalize o código QR para ver o vídeo, ou leia o texto. (QR: Áudio)



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.

Ao telefonar no trabalho, uma regra simples ajuda: diga primeiro o nome da empresa, depois o seu nome. Em seguida, faça uma breve pausa e diga de forma simpática: "Tenha um bom dia." Assim, surge automaticamente um sorriso, e isso dá para ouvir até no telefone. Uma boa saudação soa profissional e cria imediatamente um clima agradável. Eu usaria essa sequência especialmente com novos clientes.

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 eigenen Namen, dann den Firmennamen und danach die Telefonnummer.
 - c. Zuerst den Firmennamen, dann den Namen, kurze Pause und dann "Einen schönen guten Tag."
 - d. Zuerst "Hallo", dann eine lange Erklärung und am Ende der Firmenname.

2. Warum ist "Einen schönen guten Tag" am Telefon besonders wichtig?
- Weil es zeigt, dass man keine Zeit für das Gespräch hat.
 - Weil es nur bei privaten Anrufen erlaubt ist.
 - Weil man damit die Firma sofort kritisiert.
 - Weil man dadurch automatisch zu lächeln beginnt.

1-c 2-d

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

könnte, würde, hätte é formado com as terminações -e, -est, -e, -en, -et, -en e, em seguida, com o infinitivo.



- As conjugações de könnte são: Ich könnte, du könntest, er/sie könnte, wir könnten, ihr könntet & sie könnten.
- Wäre: Ich wäre, du wärest, er wäre, wir wären, ihr wäret, sie wären.
- Würde: Ich würde, du würdest, sie würde, wir würden, ihr würdet, sie würden.

Bedingung	Form (Forma)	Beispiel am Telefon (Exemplo ao telefone)
Wunsch	Ich + würde (gerne) + Objekt + Verb (Eu + <i>gostaria de explicar o pedido com prazer.</i> <i>iria (com prazer) + objeto + verbo</i>)	Ich würde den Antrag gerne erklären. (Eu <i>gostaria de explicar o pedido com prazer.</i>) Ich würde gerne eine Pizza essen. (Eu <i>gostaria de comer uma pizza.</i>)
Wunsch/ Bitte	Ich + hätte (gerne) + Objekt (Eu + <i>gostaria de ter (com prazer) + objeto</i>)	Ich hätte gerne eine Fritteuse.
Meinung	Objekt + wäre + Sie + Verb (Objeto + <i>seria + você + verbo</i>)	Es wäre gut, wenn Sie anrufen. (<i>Seria bom se você ligasse.</i>)
Bitte	Könnte + ich + Objekt + Verb (<i>Poderia + eu + objeto + verbo</i>)	Könnte ich eine Bestätigung bekommen? (<i>Poderia receber uma confirmação?</i>)

Para situações irreais: use wäre/ hätte em vez do indicativo.

Com ich/er: a forma muitas vezes é como no Präteritum, por exemplo wäre.

gerne é usado com hätte/ würde para reforçar o pedido ou um desejo: Ich hätte gerne ein Eis, Ich würde gerne das Konzert besuchen.

- _____ ich bitte Ihren Namen und Ihre Kundennummer bekommen? (*Poderia, por favor, me informar o seu nome e o seu número de cliente?*)
a. Können b. Konnte c. Könnte d. Könntest
- Ich _____ gerne eine Bestätigung per E-Mail. (*Eu gostaria de uma confirmação por e-mail.*)
a. habe b. hatte c. hätte d. würde

1. Könnte 2. hätte



Rewrite the phrases (QR: IA+)

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

(Eu gostaria de explicar brevemente o pedido por telefone.)

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

(Eu gostaria de ter um horário na terça-feira de manhã.)

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

(Eu poderia receber uma confirmação por escrito por e-mail?)

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?

Corrija o erro

1. Ich würde gern den Termin auf morgen verschiebe.

Eu gostaria de adiar o compromisso para amanhã.

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

Eu poderia, por favor, receber uma confirmação por e-mail?

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

3.Exercícios

1. Associe cada palavra à sua definição.

- | | |
|-------------------------|--|
| 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. Primeiro contacto telefónico: regulamento de retorno de chamada no escritório (QR: Áudio)



Preencha as lacunas: 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) _____.

Por favor, tenha em atenção o nosso regulamento para pedidos telefónicos: novas clientes e novos clientes são registados brevemente e recebem, o mais tardar, no próximo dia útil, uma resposta. Se o seu assunto for urgente, indique por favor o motivo e um intervalo de tempo no qual podemos contactá-lo(a) com segurança.


Fora do horário de expediente, o atendedor de chamadas está ativado. A mensagem informa sobre os horários e possíveis alternativas. Por favor, deixe o seu nome, o seu número de telefone e o tema. Caso não consigamos compreendê-lo(a) acusticamente, pedimos uma breve SMS ou um e-mail para confirmação.

(1) registriert, (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. Ouça o fragmento de áudio e escolha a resposta correta. (QR: Áudio)

Verdadeiro 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. Escolha a solução correta

1. _____ ich bitte eine Bestätigung per E-Mail bekommen? *(Eu poderia, por favor, receber uma confirmação por e-mail?)*
 a. Könntest b. Können c. Könnte d. Konnte
2. Ich _____ Ihnen dankbar, wenn Sie mir kurz Bescheid sagen könnten. *(Eu lhe ficaria grato(a) se você pudesse me avisar rapidamente.)*
 a. war b. wären c. wäre d. wärest
3. Ich _____ gerne eine Rückmeldung, ob der Anschluss schon übertragen wurde. *(Eu gostaria de um retorno para saber se a linha já foi transferida.)*
 a. hatte b. hätte c. hättest d. haben

1. Könnte 2. wäre 3. hätte

5. Roleplay - diálogos (QR: Áudio)

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: *(Bom dia, aqui é Mira König do atendimento ao cliente da Seguradora RheinMain, como posso ajudá-la?)*

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.*
(Bom dia, Sra. König, sou nova com vocês e recebi apenas um SMS sobre o pedido — estou insegura sobre o que ainda falta agora.)

Mira König, *Aber natürlich, gerne: Könnten Sie mir bitte kurz Ihre Kundennummer*
Kundenservice: *angeben und sagen, ob es um die Zusatzversicherung geht?*
(Claro, com prazer: a senhora poderia, por favor, informar rapidamente o seu número de cliente e dizer se é sobre o seguro complementar?)

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.*
(Sim, meu número de cliente é 48173. Na mensagem automática falava-se de uma solicitação para enviar documentos complementares, isso eu não entendi pelo áudio.)



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! (Sem problema. Estou vendo aqui a gravação da mensagem automática: ainda falta uma cópia do seu documento de identidade. Vou lhe enviar já uma confirmação por e-mail e entro em contato novamente hoje até as 16h. Até logo!)*

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

6. Falar: traduzir e responder (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. Escrita: 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



Escreva uma resposta apropriada: *Vielen Dank für Ihren Anruf und Ihre Nachricht. / Könnten Sie mir bitte kurz bestätigen, ob ...? / Ich würde Sie gerne morgen zwischen ... und ... Uhr zurückrufen.*

Verbos importantes	Sein (<i>ser</i>) Konjunktiv II Präsens	Haben (<i>haben</i>) Konjunktiv II Präsens	Können (<i>poder</i>) Konjunktiv II Präsens	beantworten (<i>responder</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