

*Ein Trainingsprogramm
für Deutsch als Fremdsprache*

Telefonieren im Beruf

Deutsch für den Beruf

Kommunikation am Arbeitsplatz

Telefonieren im Beruf

Deutsch für den Beruf

erarbeitet von der Arbeitsgruppe Wirtschaftsdeutsch
am Goethe-Institut Brüssel unter Mitwirkung von

Annette Keller
Christine Roy
Monika Schlüter
Karin Van Hooff
Marion Tardy-Riechers

Ein herzliches Dankeschön an Konrad Wille, Goethe-Institut,
der durch seine aktive Unterstützung von der Manuskript-
erstellung bis zu den Aufnahmen maßgeblich zum Gelingen
dieses Projekts beigetragen hat.

Für die kompetente Beratung sei der TAS, *Agentur für
Telemarketing*, München, gedankt.

GOETHE-
INSTITUT 

Hueber Verlag

Materialien „Deutsch für den Beruf“

Deutsch lernen für den Beruf

Lehr- und Arbeitsbuch

1 Kassette

264 Seiten

75 Min. Laufzeit

ISBN 978-3-19-007245-3

ISBN 978-3-19-027245-7

Training Deutsch für den Beruf

2 Kassetten

176 Seiten

110 Min. Laufzeit

ISBN 978-3-19-007298-9

ISBN 978-3-19-017298-6

Gesprächstraining Deutsch für den Beruf

96 Seiten

ISBN 978-3-19-007246-0

Telefonieren im Beruf

Buch

2 Kassetten

112 Seiten

115 Min. Laufzeit

ISBN 978-3-19-007247-7

ISBN 978-3-19-017247-4

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen
Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen
Einwilligung des Verlags.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne
eine solche Einwilligung überspielt, gespeichert und in ein Netzwerk
eingespielt werden. Dies gilt auch für Intranets von Firmen und von Schulen
und sonstigen Bildungseinrichtungen.

5. 4. 3. | Die letzten Ziffern
2013 12 11 10 09 | bezeichnen Zahl und Jahr des Druckes.

Alle Drucke dieser Auflage können, da unverändert,
nebeneinander benutzt werden.

1. Auflage

© 2002 Hueber Verlag, 85737 Ismaning, Deutschland

Umschlaggestaltung: Christiane Gerstung, München

Zeichnungen: Reinhard Blumenschein, München

Layout: Christiane Gerstung, München

Druck und Bindung: Druckerei Auer GmbH, Donauwörth

Printed in Germany

ISBN 978-3-19-007247-7 (Print)

ISBN 978-3-19-037247-8 (PDF)

(früher erschienen im Verlag für Deutsch ISBN 3-88532-356-7)

Entstehungsgeschichte

In vielen belgischen Institutionen – vor allem im berufsbildenden Bereich – steht das Thema telefonieren im Lehrplan für Deutsch als Fremdsprache und so erreichten das Goethe-Institut Brüssel häufig Anfragen bezüglich eines geeigneten Unterrichtsmaterials. Da nur wenig Material zu diesem Thema verfügbar ist, entstand zunächst eine Projektidee. Belgische Deutschlehrer und Kolleginnen des Goethe-Instituts bildeten daraufhin eine Arbeitsgruppe und entwickelten das vorliegende Material.

Kurzbeschreibung

Das vorliegende Trainingsprogramm gliedert sich in zwei Teile.

Teil I behandelt Standardsituationen des Telefonalltags am Arbeitsplatz. Besonderes Augenmerk liegt dabei auf den unterschiedlichen Redemittelregistern und Stilebenen, je nachdem, wie gut man den Gesprächspartner kennt oder wie die hierarchischen Beziehungen sind. **Teil II** behandelt ausgewählte Problemfelder und bietet sowohl Verstehens- als auch Anwendungsübungen zu den entsprechenden Redemitteln.

Ein zentraler Aspekt dieses Trainingsprogramms ist der Vergleich zwischen den Kulturen: Wie empfindet der Lerner bestimmte (typisch deutsche?) Ausdrucksformen und wie würde er das in seiner Muttersprache ausdrücken. Diese Überlegungen erleichtern das Verstehen und in Folge die aktive Kommunikation.

Hörtexte

Die Hörtexte sind auf zwei Kassetten (Best.-Nr. 357-5) verfügbar. Die Hörtexte sind die Grundlage der Übungen. Ein Moderator führt die Lerner in die Hörtexte ein, gliedert, vor allem in Teil I, die Hörbeispiele in kleinere Abschnitte und gibt zusätzliche Hinweise, die das Lösen der Aufgaben erleichtern. Die Texttranskriptionen sind nicht für die Arbeit im Unterricht geeignet. Da aber gesprochene Sprache immer auch von sprachlichen Unregelmäßigkeiten gekennzeichnet ist, unterstützen sie die Kursleiter bei der Unterrichtsvorbereitung.

Teil I	Das Telefon klingelt	
	I. Sich melden am Telefon	5
	II. Nachfragen bei der Gesprächseröffnung	7
	III. Nichtverstehen und Missverständnisse schon bei der Gesprächseröffnung	11
	IV. Wann haben Sie die größte Chance, den gewünschten Gesprächsteilnehmer zu erreichen?	15
	V. Der Anlass	16
	VI. Herr Peters telefoniert gerade	19
	VII. Wiederholungsaufgaben	21
	Texttranskriptionen zu Teil I	
	I. Sich melden am Telefon	23
	II. Nachfragen bei der Gesprächseröffnung	24
	III. Nichtverstehen und Missverständnisse schon bei der Gesprächseröffnung	30
	V. Der Anlass	35
	VI. Herr Peters telefoniert gerade	40
Teil II	Inhalte und Redemittel	
	I. Informationen über einen Messebesuch	43
	II. Schwierige Situationen	48
	III. Die Anwerbung einer Hostess	54
	IV. Einladung zur Messe und Terminabsprachen	62
	V. Die telefonische Nachfrage	64
	VI. Hotelreservierung	68
	VII. Die Reklamation	73
	Texttranskriptionen zu Teil II	
	I. Informationen über einen Messebesuch	77
	II. Schwierige Situationen	80
	III. Die Anwerbung einer Hostess	82
	IV. Einladung zur Messe und Terminabsprachen	87
	V. Die telefonische Nachfrage	89
	VI. Hotelreservierung	91
	VII. Die Reklamation	96
	Lösungen zu Teil I und Teil II	99

Das Telefon klingelt

I.

Sich melden am Telefon

1. Wie melden Sie sich in Ihrer Muttersprache am Telefon, wenn Sie anrufen oder angerufen werden.

Für homogene Kursgruppen: Bilden Sie Arbeitsgruppen (3–4 Lerner / Lernerinnen).

Für gemischte Kursgruppen: Bilden Sie Arbeitsgruppen, je nachdem, welche Muttersprache Sie sprechen. Oder überlegen Sie jeder für sich, wenn Sie aus verschiedenen Ländern kommen.

- a. Schreiben Sie alle Formulierungen in Ihrer Muttersprache, die Ihnen einfallen, auf ein großformatiges Blatt (Tapete, Poster-rückseite).

Denken Sie daran, es gibt unterschiedliche Situationen:

- Sie rufen jemanden privat an und sind eng befreundet.
- Sie rufen jemanden privat an und kennen ihn recht gut.
- Sie rufen jemanden privat an und haben ihn / sie einige Male getroffen und möchten ihn / sie einladen.
- Sie rufen jemanden privat an, haben ihn / sie einmal gesehen und möchten, dass er / sie Ihnen einen Gefallen tut.
- Sie rufen jemanden privat an und kennen ihn / sie noch gar nicht.

Und das sind nur einige wenige Situationen aus dem privaten Bereich, die Sie gern ergänzen können.

Es gibt wieder andere Situationen im beruflichen Bereich: Kollege/in oder Vorgesetzte/r? Arbeitet er / sie in Ihrer Abteilung? In der Abteilung eines Geschäftspartners? Werden Sie von einer völlig fremden Firma angerufen? Was ist Ihre Position? Möchten Sie Informationen einholen, einen Auftrag geben oder werden Sie um eine Dienstleistung gebeten?

- b. Lesen Sie jetzt noch einmal alle Sätze auf dem Blatt (siehe a) und unterstreichen Sie die Teile, die Sie als Redemittel bezeichnen würden.

- c. Sortieren Sie anschließend die von Ihnen gesammelten Redemittel (noch immer in Ihrer Muttersprache) nach den Situationen, in denen sie eingesetzt werden:
bekannt – unbekannt, privat – geschäftlich ...
- d. Notieren Sie dazu entsprechend alle Redemittel, die Sie auf Deutsch kennen.



2. Sie hören jetzt 14 Gesprächsanfänge.
Wie ist die Beziehung / das Verhältnis der Sprecher zueinander?
Markieren Sie, welche Merkmale (es sind immer mehrere) auf den jeweiligen Dialog zutreffen. Hören Sie dazu die Dialoge mehrmals.

Text	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<i>sehr gut</i>														
<i>bekannt</i>														
<i>befreundet</i>														
<i>bekannt</i>														
<i>unbekannt</i>														
<i>geschäftlich</i>														
<i>privat</i>														
<i>du</i>														
<i>Sie</i>														
<i>Vorgesetzte/r</i>														
<i>Kollege/gin</i>														

3. Welche der von Ihnen notierten Redemittel (Aufgabe 1d) haben Sie in den Dialogen 1–14 gehört?
4. Lesen Sie jetzt die Transkription der Hörtexte und markieren Sie die Redemittel. Sind die Redemittel jeweils nur in einem Gesprächstyp einsetzbar oder legen andere Faktoren des Redeflusses die Gesprächskategorien fest?
5. Lesen Sie jetzt noch einmal die markierten Redemittel. Vergleichen Sie sie mit den Redemitteln in Ihrer Muttersprache.

Zum Vergleich können Sie auch die folgenden Wörter verwenden:
förmlich, direkt, unfreundlich, distanziert, offen, gerade heraus,
persönlich (Verwendung der Vornamen), barsch, herablassend

Zur Information:
& Co = und Compagnie
GmbH = Gesellschaft mit beschränkter Haftung
OHG = Offene Handelsgesellschaft
AG = Aktiengesellschaft

II.

Nachfragen bei der Gesprächseröffnung



- Hören Sie die Dialoge. Lesen Sie die folgende Aufgabe. Hören Sie die Dialoge noch einmal und ergänzen Sie die Tabelle.

	Wer ruft an?	Wer meldet sich?	Wer wird verlangt?
Text 1			
Text 2			
Text 3			
Text 4			
Text 5			

- Lesen Sie bitte zuerst die folgenden unsortierten Redemittel. Hören Sie dann die Dialoge ein weiteres Mal und markieren Sie alle Redemittel, die Sie in einem der Dialoge gehört haben.

- Kann ich mit Frau / Herrn X sprechen? ☐
- Ich hätte gern Frau / Herrn X gesprochen. ☐
- Könnte ich bitte Frau / Herrn X sprechen? ☐
- Könnten Sie mich mit Frau / Herrn X verbinden? ☐
- Würden Sie mich bitte mit Frau / Herrn X verbinden? ☐
- Würden Sie es noch mal bei Frau / Herrn X versuchen. ☐
- Kannst du mir mal den Thomas geben? ☐
- ... ich brauche dringend jemanden vom Vertrieb, ... ☐
- Ich würde gern mit Frau / Herrn M..., ich weiß den Namen nicht mehr genau, mit Ihrem Mitarbeiter vom Außendienst sprechen. ☐
- Wer ist bei Ihnen eigentlich ... zuständig? ☐
- Hätten Sie die Freundlichkeit, mich mit Frau / Herrn X zu verbinden? ☐
- Ich will Frau / Herrn X sprechen. ☐
- Geben Sie mir jetzt Frau / Herrn X. ☐
- Wäre es vielleicht möglich, mit Frau / Herrn X zu sprechen? ☐
- Ach hallo, eigentlich wollte ich die / den X (Vorname). ☐
- Sagen'se mal, ist die / der X (Familiennamen) nicht da? ☐
- Hallo Frau / Herr X, der / Ihr Chef ist nicht zu sprechen? ☐
- Jetzt ruf ich schon zum dritten Mal an. Jetzt möchte ich aber wirklich dringend Frau / Herrn X sprechen. Oder verbinden Sie mich mit ihrem / seinem Chef. ☐



- Sie hören jetzt weitere Dialoge. Markieren Sie zu jedem Dialog, ob Sie die Redemittel, den Gesprächsstil, die Tonlage ... angemessen oder nicht angemessen finden. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse. Diskutieren Sie anschließend Ihre Ergebnisse im Kurs.

	angemessen	nicht angemessen
Text 6		
Text 7		
Text 8		
Text 9		
Text 10		
Text 11		
Text 12		

4. Ein Anrufer wollte Frau / Herrn X sprechen. Das ist aber nicht möglich.

- a. In der linken Spalte sehen Sie, was die Personen tatsächlich machen – in der rechten Spalte, was sie sagen könnten. Welche Formulierung würden **Sie** jeweils wählen? Verbinden Sie.

Tut mir Leid, Frau / Herr X

<i>ist auf Mallorca.</i>	<i>hat Urlaub.</i>
<i>ist auf einer Kreuzfahrt.</i>	<i>ist nicht im Haus.</i>
<i>ist auf dem Klo.</i>	<i>ist um ? Uhr wieder zu sprechen.</i>
<i>ist ganz schnell mal zum Supermarkt.</i>	<i>Frau / Herr Y vertritt Frau / Herrn X, darf ich Sie mit ihr / ihm verbinden?</i>
<i>der Sohn liegt im Krankenhaus.</i>	<i>sie / er ist in einer Besprechung, um wie viel Uhr können wir Sie heute Nachmittag zurückrufen?</i>
<i>ist schwanger und fühlt sich nicht wohl.</i>	<i>Frau / Herr X ist ab morgen wieder erreichbar.</i>
<i>schminkt sich gerade.</i>	<i>ist leider nicht mehr für unser Haus tätig – darf ich Sie mit ihrer / seiner Nachfolger/in verbinden?</i>
<i>hat den Mund voll.</i>	<i>hat sich verändert. Frau / Herr Z hat ihr / seine Aufgaben übernommen.</i>
<i>musste gerade zum Chef rein.</i>	<i>ist zu Tisch.</i>
<i>hat ein wichtiges Gespräch mit dem Marketingchef.</i>	<i>ist im Haus unterwegs. Können wir Sie zurückrufen?</i>
<i>hat gerade ein Gespräch mit dem Chef der Konkurrenz.</i>	<i>Frau / Herr X ist voraussichtlich um ? Uhr wieder telefonisch erreichbar.</i>
<i>macht gerade ihr / sein Nachmittagsnickerchen.</i>	<i>Entschuldigen Sie bitte die Terminverzögerung bei uns, können wir Sie vielleicht zurückrufen?</i>
<i>flirtet gerade auf dem Flur.</i>	<i>Können Sie sich einen Moment gedulden, Frau / Herr X spricht gerade.</i>
<i>da gibt es Probleme in der Buchhaltung.</i>	<i>ist auf einer Dienstreise.</i>
<i>macht gerade einen Rechtschreibkurs.</i>	<i>ist dienstlich unterwegs.</i>

Tut mir Leid, Frau / Herr X

die diskutieren gerade Ihr Problem.

Darf ich Ihnen die Durchwahl geben, Frau / Herr X telefoniert gerade.

zur Freude aller ist er gefeuert.

Frau / Herr X telefoniert gerade. Möchten Sie es in einigen Minuten erneut versuchen oder möchten Sie lieber warten, bis die Leitung frei wird.

dem Trottel hat man die Aufgabe entzogen.

Frau / Herr X ist gerade nicht am Platz.

der / die quasselt immer stundenlang mit seiner / ihrer Freundin.

Frau / Herr X ist heute außer Haus. Morgen ab 9 Uhr ...

- b. Welche der Redemittel (in Abwandlung) hören Sie in den obigen Dialogen?



- c. Lesen Sie bitte die folgenden Formulierungen. Einige haben Sie schon in 4b gehört. Finden Sie sie angemessen?

*Tut mir Leid, da ist gerade besetzt.
da geht niemand dran.
da wird gerade gesprochen.
da hebt niemand ab.
da meldet sich niemand.
Frau / Herr X ist nicht da.*

Berufstrainer raten, negative Formulierungen nicht zu gebrauchen. Wie könnten die Sätze positiv lauten?

5. Was sagen Sie am Telefon? Partner A ruft an, Partner B meldet sich und antwortet. Bedienen Sie sich der Rollenkarten und üben Sie in Partnerarbeit. Setzen Sie sich dabei mit den Rücken zueinander.

Partner A – Sie spielen im folgenden die unterschiedlichsten Rollen als Anrufer.

Partner B – Sie nehmen den Anruf entgegen. Die Rollenkarten helfen. – Sie sind nicht zugeordnet.

Ach, grüß dich, sag mal, ist mein Mann / meine Frau zufällig in der Nähe?

Sie arbeiten in einem größeren mittelständischen Unternehmen im Vorzimmer des /der Marketingleiters/in.

Sie rufen aus dem Ausland an – die bestellte Lieferung ist nur zum Teil angekommen – Sie möchten Herrn / Frau Müller, den / die Marketingleiterin sprechen.

Ihr/e Chef/in hat gerade eine Teambesprechung und wünscht möglichst nicht gestört zu werden.

Partner A – Sie spielen im folgenden die unterschiedlichsten Rollen als Anrufer.

A Sie rufen vom Lager aus an – Sie möchten die Sachbearbeiterin sprechen, irgendetwas scheint mit der Bestellung nicht in Ordnung zu sein.

A Sie sind der Chef / die Chefin der Produktplanung und möchten unbedingt den Marketingchef / die Marketingchefin sprechen.

A Sie sind ein Grafiker / eine Grafikerin, der / die sich auf Werbung mittelständischer Unternehmen spezialisiert hat. Auch Sie möchten den Chef / die Chefin sprechen.

A Sie sind ein Außendienstmitarbeiter / eine Außendienstmitarbeiterin – am Nachmittag fängt eine große Fachmesse an und die Prospekte sind noch nicht da. Sie wollen den Außendienstleiter sprechen.

A Sie sind die Mitarbeiterin / der Mitarbeiter eines Hotels – der / die Sachbearbeiter/in X, der / die vor einigen Tagen in Ihrem Hotel übernachtet hat, hat seine / ihre hohe Telefonrechnung nicht bezahlt.

A Sie arbeiten im benachbarten Kindergarten: Sie suchen Frau Müller, sie arbeitet am Fließband, ihr Sohn hat Bauchschmerzen.

Partner B – Sie nehmen den Anruf entgegen. Die Rollenkarten helfen. – Sie sind nicht zugeordnet.

B Dem / der Außendienstleiter/in ist gerade gekündigt worden, weil er den Aufgaben nicht gewachsen war.

B Sein/e Ihr/e Stellvertreter/in ist krank. Mit ihm / ihr ist in den kommenden Wochen nicht zu rechnen.

B Die drei Sachbearbeiter sind ebenfalls in der Teambesprechung, um die Arbeit der kommenden Wochen vorzubereiten. Auch sie sollen nur im Notfall gestört werden.

B Versuchen Sie alle Anrufer abzuwimmeln.

B Die anderen Mitarbeiter des Unternehmens arbeiten im Bereich Auslieferung und Produktion.



6. Sehen Sie sich die folgenden Dialogausschnitte an. In welcher Situation könnten diese Sätze gesprochen werden (geschäftlich oder privat)?
1. *Nein, du, tut mir Leid. Der Kerl müsste schon seit einer Stunde hier sein. Du, aber ich sag ihm dann, dass er dich zurückrufen soll, ja?*
 2. *Ach, grüß dich. Nee, du tut mir Leid, also, dein Mann ist gerade beim Chef. Sag mal, soll er dich zurückrufen?*
 3. *Nee, Oma, die ist gerade auf dem Klo.*
 4. *So, und der Herr Z ist also nicht mehr bei Ihnen? – Nee, Sie wissen ja selber, das war nicht so einfach mit ihm. Da sind wir jetzt eigentlich ganz froh. Morgen kann ich Ihnen ja seine Nachfolgerin vorstellen – ich kann mir vorstellen, dass damit auch unsere Zusammenarbeit um einiges schneller wird.*
 5. *Du stell dir vor, die Meyer vom Verkauf, die ist seit Tagen verschwunden. Keiner weiß, wohin.*
7. a. Bilden Sie Arbeitsgruppen (vier Personen). Lesen Sie die folgenden drei Situationen. Skizzieren Sie dann den Dialog.
- Jemand ruft an und verlangt zum dritten Mal vergeblich Ihren Kollegen, der seit drei Tagen überfällig ist. Sein Urlaub ist nämlich seit drei Tagen abgelaufen.
 - Ein Ihnen unbekannter Anrufer bittet um die private Telefonnummer Ihres Kollegen, der frei hat.
 - Ein Ihnen bekannter Kunde bittet um die Telefonnummer Ihres Kollegen, der im Krankenhaus liegt.
- b. Vergleichen Sie Ihre Lösungen im Kurs.
- c. Spielen Sie jetzt die Rollen.
8. Falls Sie es nicht schon gemacht haben: Ein kurzer Vergleich. Wie würden Sie sich in ähnlichen Situationen (Aufgabe 4a und c und Aufgabe 7) in Ihrer Muttersprache verhalten?

III.

Nichtverstehen und Missverständnisse schon bei der Gesprächseröffnung

1. Jemand möchte Ihre Kollegin / Ihren Kollegen oder Ihre Chefin / Ihren Chef sprechen, nennt aber seinen Namen nicht.