DOWNLOAD

Katja Allani

Alltagskompetenzen: Richtig telefonieren

Schreiben, Lesen, Reden – den Alltag meistern

Downloadauszug aus dem Originaltitel:

AOL

netzwerk lernen

zur Vollversion

Telefonieren, ohne sich zu blamieren!

Klasse: _____

Name: _____

Mit Freunden oder der Familie zu telefonieren bist du wahrscheinlich gewohnt. Es kommen aber immer wieder Situationen, in denen du mit öffentlichen Stellen wie Arzt, Finanzamt oder Schule etwas über das Telefon regeln musst. Bei solchen Gesprächen wird von dir erwartet, dass du dich höflich und gut verständlich ausdrückst.

1 Im Schlangentext verstecken sich sieben Tipps für das Telefonieren.

a) Markiere durch Trennstriche die einzelnen Wörter.
b) Kennzeichne durch Trennstriche in einer anderen Farbe, wo ein Tipp endet.
c) Schreibe die sieben Tipps in sinnvoller Reihenfolge auf.

TIPPS FÜR DAS TELEFONIEREN

VERABSCHIEDEDICHAMENDEDESGESPRÄCHESNENNEDEINEN

VOLLSTÄNDIGENNAMENSPRICHNICHTZUSCHNELLBEGRÜSSE

DEINENGESPRÄCHSPARTNERMACHEDIREVENTUELLNOTIZEN

ÄUSSEREHÖFLICHDEINANLIEGENHÖREGUTZU,WASDERGESPR

ÄCHSPARTNERDIRSAGT

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

2 Mit welchen öffentlichen Stellen könntest du Telefongespräche führen?

_____

_____

_____

_____

Download zur Ansicht

www.aol-verlag.de • 8053DA9

netzwerk lernen

zur Vollversion

Klasse: _____

Name: _____

3 Im Telefongespräch fehlen die Aussagen von Dennis. Ordne die Aussagen jeweils richtig in das Gespräch ein.

* Wie viel würde das denn kosten? * Ja, dann machen Sie die Bremsen. Wann kann ich mein Motorrad denn abholen? * Dennis Thalhüben, hallo? * Okay. Dann komme ich gegen fünf vorbei. * Ich danke auch. Auf Wiedersehen. * Ist denn das jetzt schon wirklich notwendig?

* _____

– Autohaus Marx. Guten Tag! Wir haben bei der Inspektion Ihres Motorrades festgestellt, dass die Bremsen erneuert werden müssten. Dürfen wir das machen?

* _____

– Etwa 150 Euro, einschließlich Arbeitskosten und Mehrwertsteuer.

* _____

– Leider ja, sonst kommen Sie nicht durch den TÜV.

* _____

– Wir brauchen noch etwa eine knappe Stunde. So ab 16.30 Uhr.

* _____

– Ja. Dankeschön und auf Wiedersehen.

* _____

4 Das Telefongespräche ist unvollständig. Es fehlen Aussagen von Frau Mihalis. Denke dir passende Aussagen aus und schreibe sie in die Lücken.

– Zahnarztpraxis Siedenstein, Mihalis!

* Ja, hallo, mein Name ist Katharina Wagner. Mir ist gestern eine Füllung aus dem Zahn gefallen. Könnten Sie mir bitte einen Termin geben?

– _____

* Nein, es zieht nur ein wenig im Zahn.

– _____

* Nein, leider nicht. Vormittags arbeite ich.

– _____

* Ja, gerne, Freitagnachmittag kann ich.

– _____

* Ja, Dankeschön. Auf Wiedersehen!

– _____

Download zur Ansicht

www.aol-verlag.de • 8053DA9

netzwerk lernen

zur Vollversion

Telefonieren, ohne sich zu blamieren!

Hinweise Aufgabe 1
Zur selbstständigen Ergebnissichtung kann die Lösung a) zwei- bis dreimal als Lösungsblatt kopiert werden. Die Schülerlösungen zu 1 c) können etwas voneinander abweichen. 1. und 2. sollten aber am Anfang und 7. am Ende der Regelauflistung stehen.

Lösung Aufgabe 1a + 1b
VERABSCHIEDE/DICH/AM/ENDE/DES/GESPRÄCHES//NENNE/DEINEN/
VOLLSTÄNDIGEN/NAMEN//SPRICH/NICHT/ZU/SCHNELL//BEGRÜSSE/
DEINEN/GESPRÄCHSPARTNER//MACHE/DIR/EVENTUELL/NOTIZEN//
ÄUSSERE/HÖFLICH/DEIN/ANLIEGEN//HÖRE/GUT/ZU,/WAS/DER/GESPR
ÄCHSPARTNER/DIR/SAGT

Mögliche Lösung Aufgabe 1c
1.) Begrüße deinen Gesprächspartner.
2.) Nenne deinen vollständigen Namen.
3.) Äußere höflich dein Anliegen.
4.) Sprich nicht zu schnell.
5.) Höre gut zu, was der Gesprächspartner dir sagt.
6.) Mache dir eventuell Notizen.
7.) Verabschiede dich am Ende des Gespräches.

Mögliche Lösung Aufgabe 2
Krankenhaus, Rathaus, Arbeitsstelle, Geschäfte ...

Lösung Aufgabe 3
In folgender Reihenfolge müssen die Gesprächsteile aufgeschrieben werden:

*Dennis Thalhüben, hallo? *Wie viel würde das denn kosten? *Ist denn das jetzt schon wirklich notwendig? *Ja, dann machen Sie die Bremsen. Wann kann ich mein Motorrad denn abholen? *Okay. Dann komme ich gegen fünf vorbei. *Ich danke auch. Auf Wiedersehen.

Hinweise Aufgabe 4
Die Schülerlösungen fallen individuell aus. Sie sind dann richtig, wenn sie sich inhaltlich und logisch auf die Dialogteile beziehen, die jeweils darunter stehen.
Als **Zusatzaufgabe** bietet sich das Erarbeiten und Nachspielen von Gesprächen zu Aufgabe 2 an.

Download zur Ansicht

www.aol-verlag.de • 8053DA9

netzwerk lernen
zur Vollversion