

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.

VORSCHAU

GOETHE-
INSTITUT 

Hueber Verlag

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.

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.

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

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

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

B
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.

Gesprächssprotiz

Anlass: Nachfassaktion „Mai – Sonderaktion“
 Kunde: _____
 Anruf am: _____

- Nicht erreicht, weil ...: _____
- Angebot erhalten ja nein: _____
- Interesse ja nein: _____
- Zweitanruf vereinbart ja nein: _____
- weitere Informationen erwünscht: _____

Besonderes: _____

Gesprächssprotiz

Anlass: Nachfassaktion „Mai – Sonderaktion“
 Kunde: _____
 Anruf am: _____

- Nicht erreicht, weil ...: _____
- Angebot erhalten ja nein: _____
- Interesse ja nein: _____
- Zweitanruf vereinbart ja nein: _____
- weitere Informationen erwünscht: _____

Besonderes: _____

Gesprächssprotiz

Anlass: Nachfassaktion „Mai – Sonderaktion“
 Kunde: _____
 Anruf am: _____

- Nicht erreicht, weil ...: _____
- Angebot erhalten ja nein: _____
- Interesse ja nein: _____
- Zweitanruf vereinbart ja nein: _____
- weitere Informationen erwünscht: _____

Besonderes: _____

Gesprächssprotiz

Anlass: Nachfassaktion „Mai – Sonderaktion“
 Kunde: _____
 Anruf am: _____

- Nicht erreicht, weil ...: _____
- Angebot erhalten ja nein: _____
- Interesse ja nein: _____
- Zweitanruf vereinbart ja nein: _____
- weitere Informationen erwünscht: _____

Besonderes: _____

2. a. Die angesprochenen Kunden äußern sich dazu, ob eine Bestellung zu erwarten ist. Sie benutzen verschiedene Ausdrücke, um den Grad der Wahrscheinlichkeit deutlich zu machen. Hören Sie die Dialoge noch einmal und unterstreichen Sie, welche der folgenden Ausdrücke benutzt werden.

Es ist fraglich – Es ist ziemlich sicher – Es ist unsicher – Ich glaube kaum – vermutlich – möglicherweise – eventuell – Es könnte sein – sicherlich – wahrscheinlich – Es ist gut möglich – voraussichtlich – wahrscheinlich nicht – vermutlich nicht – höchstwahrscheinlich – auf keinen Fall – Es ist ganz sicher

- b. Modifizieren Sie die Aussage „Wir bestellen“ mit Hilfe der obigen Ausdrücke und ordnen Sie die Formulierungen den folgenden drei Kriterien zu.

Der Kunde bestellt wahrscheinlich.	Der Kunde lässt die Antwort offen.	Der Kunde bestellt wahrscheinlich nicht.
<i>Es ist ziemlich sicher, dass wir bestellen.</i>		

3. Frau Bertrams ist bei ihren Kundengesprächen erfolgreicher. Welche Rolle spielt dabei Ihrer Meinung nach die Gesprächstaktik?

- a. Hören Sie noch einmal die Gesprächsanfänge (der 4 Gespräche, Aufgabe 1) und beurteilen Sie, warum Frau Bertrams möglicherweise erfolgreicher ist?

- b. Ein bewährter Weg ist die „ja-aber-Taktik“. Hören Sie die beiden Telefonate (Text 1 und 2, Aufgabe 1) noch einmal. Wo und wie verwenden die Gesprächspartner diese Taktik?



Unterstreichen Sie die entsprechenden Formulierungen in der folgenden Redemittelliste.

Überprüfen Sie im Folgenden auch, welche der Redemittel Sie in einen Brief übernehmen könnten.

- *Ja, ich bin weitgehend Ihrer Meinung, ...*
- *Ja, natürlich, das kann ich verstehen, ...*
- *Im Großen und Ganzen haben Sie Recht, ...*
- *Natürlich ist dieser Umstand mit zu berücksichtigen, ...*
- *Das kann man sicher so betrachten, ...*
- *Ihr Einwand ist durchaus verständlich, ...*
- *Da haben Sie natürlich Recht ...*
- *Ja, Ihre Meinung verstehe ich, und ...*
- *Das ist ein wichtiger Aspekt, ...*
- *Da gebe ich Ihnen wirklich Recht, ...*
- *aber Sie dürfen nicht übersehen, dass ...*
- *in einigen Punkten jedoch sehe ich die Dinge anders ...*
- *zusätzlich sollten Sie aber noch beachten, dass ...*
- *aber Sie sagten ja selbst, dass ...*
- *ganz wichtig scheint aber auch die Tatsache, dass ...*
- *wobei Sie aber auch sehen müssen, dass ...*
- *ich möchte Ihnen nur zu bedenken geben, dass ...*
- *denken Sie aber auch daran, dass ...*
- *nur sollten Sie auch bedenken ...*
- *..., da möchte ich Sie beruhigen, ...*

K.: Also, das überlassen wir normalerweise den Gästen.
M.: Wie meinen Sie das?
K.: Also, die Gäste können selber entscheiden, ob sie hier bei uns frühstücken oder im Hotel im guten Wirt, ich müsste da jetzt nur mal nachfragen.
M.: Ja, dann tun Sie das doch bitte, das wäre sehr nett.
K.: Aber gerne, Herr Michels

M.: Elektrotech, Michels.
K.: Hallo, Herr Michels, hier ist Berger, ich habe eine gute Nachricht für Sie.
M.: Ah, hallo, Frau Berger.
K.: Herr Michels, im Hotel zum guten Wirt, sind noch fünfzehn Zimmer frei, im Moment, ich müsste jetzt von Ihnen nur noch eine feste Bestätigung bekommen, damit ich die noch restlichen Zimmer, die Sie brauchen, ...
M.: Ja, die können Sie haben, ...
K.: zusagen kann, wissen Sie, da ist dann nämlich wieder eine Messe und deshalb ...
M.: und Sie haben alle Termine umgelegt also auf den zwei..., auf die 29. Woche, und haben Sie auch einen Videobeamer in der Zeit besorgt?
K.: Herr Michels, habe ich besorgt, Sie können ganz beruhigt sein, alles wird so laufen, wie Sie es mit Herrn Bazilowski besprochen haben, also, wenn Sie jetzt keine Fragen mehr haben, dann erwarte ich nur noch ihr Bestätigungsfax.
M.: Ja natürlich, das bekommen Sie sofort, und nochmals ganz, ganz vielen Dank.
M.: Auf Wiederhören, Frau Berger.
K.: Auf Wiedersehen, Herr Michels.

VII. Die Reklamation

Aufgabe I

- Firma Elektra.
- Hier Maier. Hörnse mal, ich hab vor zwei Tagen ein Gerät gekauft, ein Fernsehgerät. Und jetzt ist der Bildschirm schwarz, einfach schwarz, flimmert nur. Und, und ...
- Hörnse mal, dafür bin ich jetzt aber wirklich nicht zuständig.
- Gute Frau, morgen fängt die WM an und ich hab mir extra nen tollen Fernseher gekauft, teuer genug war der ja, und jetzt tut ders nicht – und Sie sind nicht zuständig?
- Hörn Sie mal, ich habe gerade gesagt, dass es nicht mein Ressort ist, ich bin nicht zuständig.
- Ich bin aber ziemlich sicher, dass ich die Kundennummer gewählt habe.
- Das kann aber überhaupt nicht sein, die Abteilung Fernsehgeräte hat nämlich ne ganz andere Nummer, ja, ist das klar?
- Dann verbinden Sie mich mit der Abteilung, ja!!
- Moment mal, ich weiß wirklich nicht, wie Sie hier bei mir landen konnten. Ich kann Sie überhaupt nicht verbinden, das geht von meinem Apparat aus nicht.
- Was ist das denn für ein Saftladen!



- D.: Und, haben Sie schon ein Virenprogramm geladen, kann es sein, dass es ein Virus ist?
- K.: Ja, ich weiß es nicht, das funktioniert auch nicht, das Virenprogramm. Ich weiß wirklich nicht mehr, was ich machen soll!
- D.: Dann machen Sie doch Folgendes: Ich kann Ihnen im Augenblick keinen Techniker schicken, weil alle im Einsatz sind, wir haben allerdings noch einen im Haus, ich könnte Folgendes probieren, dass Sie, wenn Sie die Möglichkeit haben, mit dem Computer zu uns zu kommen,
- K.: Mit dem Computer?
- D.: Geht das?
- K.: Jahn ...
- D.: Haben Sie ein Auto, können Sie das ...
- K.: Ja, sicher.
- D.: Dann machen Sie doch Folgendes, packen Sie Ihren Computer ein, ins Auto, kommen zu uns und ich werde versuchen, einen Techniker aufzutreiben, der Ihnen hier vor Ort direkt helfen kann.
- K.: Ach ja, vielen Dank, das klingt gut. Bis gleich.

Aufgabe 4

- Elektrobef, Fischer, guten Tag.
- Guten Tag, hier ist Riemer, ich habe vor einem Monat einen Gefrierschrank gekauft, bei Ihnen, und das Gerät ist leider schon defekt.
- Defekt?
- Ja defekt, und ich hatte 30 kg biologisches Rindfleisch eingelagert und ich möchte nun, eh, Ersatz für den Gefrierschrank und das Fleisch.
- Tja, also da sind Sie bei uns völlig falsch. Da haben wir nichts mit zu tun.
- Aha, und wer hat was damit zu tun, bitte, an wen kann ich mich da wenden?
- Pf, da können wir gar nichts machen, vielleicht ist ne Sicherung rausgeflogen, aber wir verkaufen ja keine defekten Geräte.
- Ja, aber das Gerät ist defekt. An wen soll ich mich denn wenden, Ihrer Meinung nach?
- Vielleicht ans Werk, aber ich hab da keine, ich kann Ihnen da nichts zu sagen.