

# Could you repeat that, please? – Telephoning in English

Von Angela Lemke, Tübingen

**E**-Mail, Facebook, Skype und Co. machen die Kommunikation heutzutage leicht. Doch was Ihre Schüler in der Muttersprache täglich praktizieren, wird in der Fremdsprache zur Herausforderung – gerade, wenn es um die mündliche Kommunikation geht. Das schnelle Sprechen des Gegenübers und das Wissen um den eigenen begrenzten Wortschatz können schnell zu Verunsicherung führen. Hier bauen die Übungen dieser Einheit Ängste ab.

Anhand von Hörverstehensübungen lernen Ihre Schüler, sich richtig am Telefon zu melden, Informationen zu erfragen, eine Nachricht zu hinterlassen sowie Namen und Telefonnummer richtig zu buchstabieren – sowohl im privaten als auch im beruflichen Kontext. Machen Sie Ihre Schüler fit für die globalisierte Arbeitswelt!



© 1. Thinkstock; 2. Colourbox

Wer ein paar grundlegende Textbausteine zur Hand hat, verliert die Unsicherheit beim Telefonieren auf Englisch.

Mit Hörbeispielen  
auf CD!

## Das Wichtigste auf einen Blick

### Kompetenzen

- Telefonaten wichtige Informationen entnehmen (Hörverstehen)
- Redemittel für private und berufliche Telefonate kennen und richtig anwenden
- Telefonnummern und Namen buchstabieren
- sich höflich am Telefon verhalten

### Dauer

3 Schulstunden

### Niveau

A2–B1

### Ihr Plus

mit einem Rollenspiel und einem Memory

## Fachliche Hinweise

### Telefonieren auf Englisch im beruflichen Kontext

Heutzutage ist Telefonieren eine alltägliche Sache, die sich gerade im Berufsleben als unerlässlich erweist. Auf Englisch zu telefonieren, stellt für die meisten Schülerinnen und Schüler<sup>1</sup> jedoch eine Hürde dar. Am Telefon können die Mimik und Gestik des Gesprächspartners nicht erfasst werden. Daher ist es umso wichtiger, einzelne Wörter und Phrasen richtig zu verstehen. Auch das Wissen um den eigenen begrenzten Wortschatz und die damit verbundene Unsicherheit machen das Telefonieren auf Englisch zu einer großen Herausforderung. Daher ist es unerlässlich, diese berufsbezogene Aktivität im Englischunterricht anhand authentischer Telefongespräche zu üben, sowohl in der Rolle des Anrufers als auch in der Rolle des Angerufenen.

Mittlerweile haben die meisten deutschen mittelständischen und großen Unternehmen Geschäftspartner überall auf der Welt und setzen bei ihren Bewerbern Grundlagen im Telefonieren auf Englisch voraus.

<sup>1</sup> Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

### Unterschiede zwischen *American English (AE)* und *British English (BE)*

Amerikaner und Briten verwenden beim Telefonieren teilweise ganz unterschiedliche Begriffe. Im Folgenden sind die wichtigsten zusammengefasst. Die grau hinterlegten Ausdrücke finden sich auch in den Materialien dieser Einheit wieder.

AE	BE	German
busy	engaged	belegt
busy signal	engaged tone	Besetztszeichen
to call	to ring	anrufen
cell phone	mobile (phone)	Handy
to connect so.	to put so. through	jmdn.durchstellen, verbinden
dial tone	ringing tone	Freizeichen
directory assistance	directory enquiries	Telefonauskunft
phone booth	call box, phone box	Telefonzelle

## Didaktisch-methodische Hinweise

### An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Diese Unterrichtseinheit richtet sich vor allem an Schülerinnen und Schüler der **Niveaustufe A2–B1**.

### Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Das Thema „*Telephoning in English*“ richtet sich an Auszubildende aller Berufsgruppen, in denen telefonischer Kontakt zu internationalen Firmenkunden oder -partnern besteht. Speziell geht es in dieser Einheit darum, Telefongespräche sowohl aus Sicht des Anrufers als auch des Angerufenen zu üben, die Umgangsregeln für Telefongespräche zu beachten, sowie das Buchstabieren nach dem internationalen Buchstabieralphabet.

### Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

In dieser Einheit geht es darum, das Hörverstehen durch gezielte Übungen mit authentischen Beispielen zu verbessern. Dafür werden in den Übungen **praxisnahe Situationen** simuliert, die für die Schüler nachvollziehbar sind und häufig im Geschäftskontext vorkommen. Abwechslungsreiche Aufgaben wie ein **scrambled dialogue (M 2)**, ein **memory game (M 3)** und ein **role play (M 8)** motivieren zum Erlernen und Einüben typischer Redemittel.

### Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Anhand der **Bildimpulse (M 1)** wird bereits vorhandener Wortschatz aktiviert. Die Struktur eines Telefongesprächs wird in **M 2** verdeutlicht, wobei auch die wichtigsten englischen Telefonausdrücke präsentiert werden. Neues Vokabular wird mithilfe des **Memory (M 3)** vorgestellt und spielerisch eingeübt. Das korrekte Durchgeben von Adressen und Buchstabieren von Namen nach dem internationalen Alphabet wird in **M 4** erlernt und interaktiv durch **Partnerübungen** gefestigt. Die Unterschiede zwischen privaten und geschäftlichen **Telefonaten (M 7)** werden in dieser Einheit anschaulich in Tabellenform vermittelt. Im **Rollenspiel (M 8)** üben die Schüler die gelernten *telephone phrases*. Anhand der **Hörbeispiele (M 2, M 4, M 5, M 7)** trainieren die Schüler das beim Telefonieren besonders wichtige Hörverstehen und begegnen den typischen Redemitteln in unterschiedlichen Kontexten. Die **Wortschatzliste (M 9)** am Ende des Materialteils dient als Stütze und beinhaltet alle wichtigen Telefonausdrücke.

### Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

- [www.youtube.com/watch?v=m-W6dXfm7YE](http://www.youtube.com/watch?v=m-W6dXfm7YE)  
„Learn English 28 – Office Phone“ ist ein 5-minütiges, gut verständliches und kleinschrittiges Lernvideo zum Thema „business calls“.
- [www.englishclub.com/speaking/telephone.htm](http://www.englishclub.com/speaking/telephone.htm)  
Auf dieser Webseite zum Thema „Talking on the phone“ finden die Schüler neben den gängigsten Begriffen und wichtigsten Ausdrücken auch eine Übungssektion, die sie online durchführen können.

VORSCHAU

## Verlaufsübersicht

1. Stunde: On the phone – when, where, why and how?	
Material	Verlauf
M 1	<b>Talking on the phone – pictures and situations</b> / mithilfe von Fotos thematischen Wortschatz aktivieren
M 2; <b>CD 23</b> , Track 8	<b>Telephone chaos – a scrambled dialogue</b> / anhand eines Telefongesprächs wichtige Redemittel lernen
M 3	<b>Words on the phone – a memory game</b> / thematischen Wortschatz einüben
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen wichtigen thematischen Wortschatz und Redemittel zur Kommunikation am Telefon.

2. Stunde: On the phone – taking messages	
Material	Verlauf
M 4; <b>CD 23</b> , Tracks 9–10	<b>Your name and number, please – spelling names and giving phone numbers</b> / eine Telefonnotiz anhand einer Hörverstehensübung überprüfen; mithilfe des NATO-Alphabets buchstabieren
M 5; <b>CD 23</b> , Tracks 11–13	<b>Can I take a message? – Taking notes on the phone</b> / eigene Notizen anhand der gehörten Telefonate erstellen
M 6	<b>Phone etiquette – dos and don'ts on the phone</b> / sich korrekt am Telefon verhalten
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler entnehmen gehörten Telefonaten die wichtigsten Informationen und notieren diese fehlerfrei.

3. Stunde: On the phone – choosing the right words	
Material	Verlauf
M 7; <b>CD 23</b> , Tracks 14–15	<b>Talking to a friend versus talking to a business partner– learning the differences</b> / sprachliche Unterschiede und passende Formulierungen für private und geschäftliche Telefonate herausarbeiten
M 8	<b>Now you! – A telephoning role play</b> / die erlernten Redemittel in einem Rollenspiel einsetzen und festigen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen sprachliche Unterschiede zwischen privaten und beruflichen Telefonaten und wenden diese sicher an.



Die Hörtexte befinden sich auf der **CD 23** RAAbits Englisch Berufliche Schulen. Zudem finden Sie hier alle Materialien im veränderbaren Word-Format, Zusatzmaterialien und differenzierende Materialien.

## Materialübersicht

### 1. Stunde On the phone – when, where, why and how?

- M 1 (Ws) Talking on the phone – pictures and situations  
 M 2 (Ws) Telephone chaos – a scrambled dialogue  
 M 3 (Ca) Words on the phone – a memory game



CD 23;  
Track 8

### 2. Stunde On the phone – taking messages

- M 4 (Ws) Your name and number, please – spelling names and giving phone numbers  
 M 5 (Ws) Can I take a message? – Taking notes on the phone  
 M 6 (Ws) Phone etiquette – dos and don'ts on the phone



CD 23;  
Tracks 9–10



CD 23;  
Tracks 11–13

### 3. Stunde On the phone – choosing the right words

- M 7 (Ws) Talking to a friend versus talking to a business partner – learning the differences  
 M 8 (Ca) Now you! – A telephoning role play



CD 23;  
Tracks 14–15

**Vocabulary** Telephoning in English (M 9)

### Bedeutung der Abkürzungen

Ca: Cards; Ws: Worksheet

#### Minimalplan

Sie haben nur zwei Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- |            |                          |                |
|------------|--------------------------|----------------|
| 1. Stunde: | Taking messages          | <b>M 4–M 6</b> |
| 2. Stunde: | Choosing the right words | <b>M 7–M 8</b> |

#### Zusatzmaterialien auf CD bzw. in der ZIP-Datei

- |                    |   |  |
|--------------------|---|--|
| Transcripts        | (Transkripte zu den Hörbeispielen)                    |  |
| M4_Zusatz_alphabet | (farbige Abbildung zum internationalen NATO-Alphabet) |  |

# M1 Talking on the phone – pictures and situations

What are they talking about?

①




---



---

②




---



---

③




---



---

④




---



---

### Task

Have a look at the pictures. Think about who is talking to who and what they might be talking about.



## Telephone chaos – a scrambled dialogue

This phone call has gotten mixed up. Let's fix it!



M 2

CD 23;  
Track 8© 1. Thinkstock;  
2. Colourbox

### Tasks

1. Listen to the telephone conversation. Then read the sentences below and put them in the correct order.

a	<input checked="" type="radio"/>	1	Thank you for calling the Calton Hotel, London. All our operators are busy at the moment. One of them will be with you as soon as possible. Please hold the line.
b	<input type="radio"/>		Ms Morrison: I'm afraid the line is engaged. Perhaps I can help you? John: Well, I've read the advertisement in the local newspaper about the summer job as a receptionist. I'd like to ask Mr Watts for some further information about the job.
c	<input type="radio"/>		Ms Morrison: Calton Hotel, London, Susan Morrison speaking. How may I help you?
d	<input type="radio"/>		Ms Morrison: OK, I'll give him the message and he'll call you back as soon as possible. John: Thank you very much.
e	<input type="radio"/>		John: Good morning, my name is John Miller. I'd like to speak to Mr Watts, please.
f	<input type="radio"/>		Ms Morrison: What's your number, please? John: It's 0151-754992.
g	<input type="radio"/>		Ms Morrison: One moment, please. I'll put you through. John: Thank you.
h	<input type="radio"/>		Ms Morrison: No problem. Goodbye. John: Goodbye.
i	<input type="radio"/>		Ms Morrison: I'm afraid I can't help you with that. Can Mr Watts call you back later? John: That would be great, thank you.

2. Find the right terms for the following German phrases in the text.

- a) Bitte bleiben Sie am Apparat: \_\_\_\_\_
- b) Ich werde es ihm ausrichten: \_\_\_\_\_
- c) Unsere Leitungen sind zurzeit alle besetzt: \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- d) jemanden verbinden/durchstellen (two words): \_\_\_\_\_
- e) zurückrufen: \_\_\_\_\_

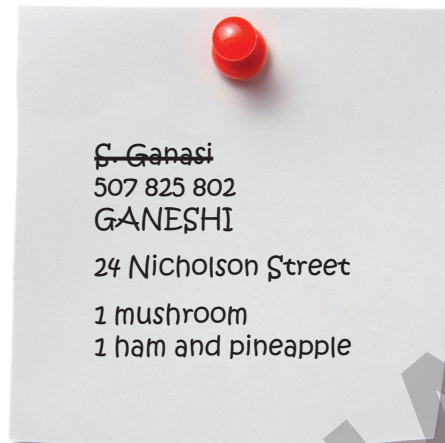
## Your name and number, please – spelling names and giving phone numbers

M 4

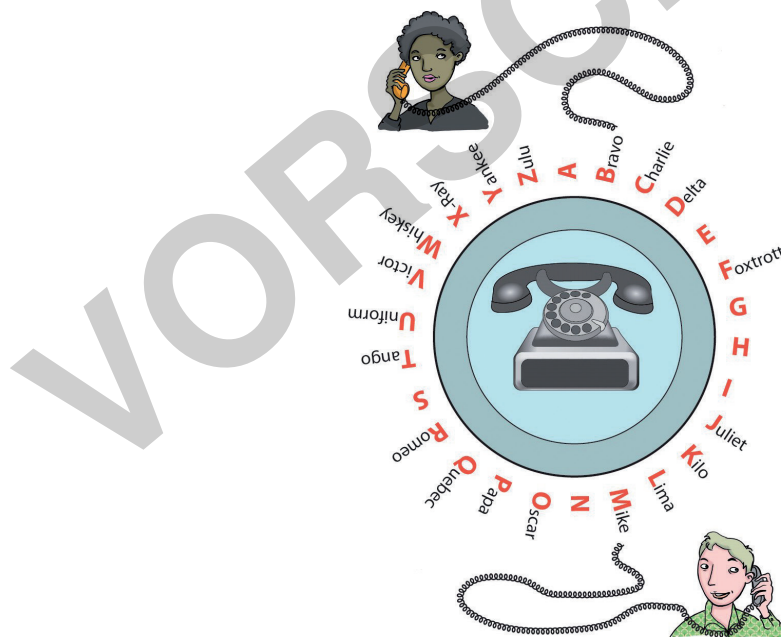
CD 23;  
Track 9

Mike is an American who has got a summer job in a pizza delivery in Winchester, England. He has to answer calls from customers ordering pizza.

**Task 1:** Listen to the phone call between Mike and a customer and check his notes. Correct the mistakes.



**Task 2:** The customer uses the international alphabet to spell her name. Fill in the missing words.

CD 23;  
Tracks  
9, 10

**Task 3:** Walk around in class and spell your name to your classmates using the international alphabet. Give your phone number, too. The other person writes it down. Then check your results and turn roles.

### How to give phone numbers:

- ✓ Give the numbers one by one: 8945 → eight nine four five
- ✓ When a number is repeated say "double": 2344 → two three double four
- ✓ For 0 we say "oh".

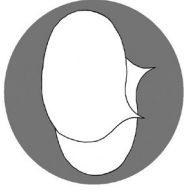


M 7

  
CD 23;  
Tracks  
14, 15

# Talking to a friend versus talking to a business partner – learning the differences

*When talking to a business partner or to a friend you use different words and phrases. Let's find the differences.*



**Tasks**

1. Listen to the two conversations on the phone. Then fill in the table with the phrases used in the conversations.
2. Can you think of other phrases which are appropriate in either of the two situations? Write them down in the table.

	Business conversation	Talking to a friend
1. Answering the phone / introduction		
2. Asking for someone		
3. Connecting someone		
4. Special requests		
5. Taking a message		
6. Finishing a conversation		

## Now you! – A telephoning role play

Let's have some phone conversations!

### Partner A

You are on summer holiday in England visiting your uncle and are looking for a summer job. You have read a job advertisement in the local bookstore *BookLovers*. You want to get more information about the job (pay, when and how long, ...) and ask what you need to hand in as an application. You want to speak to the shop owner.



### Partner B

You are working at the bookstore *BookLovers* as an assistant. The shop owner is currently at lunch, but he will be back soon. He asked you to note down important phone calls.



### Partner A

You are working at the bookstore *BookLovers* for the summer holidays. Normally you are responsible for unpacking and filling shelves, but today the shop owner isn't there and you have to answer the phone as well.



### Partner B

You are the supplier<sup>1</sup> of the bookstore *BookLovers*. There are problems with the ordering of some books. They cannot be delivered for the next day. You want to talk to the shop owner and apologise for that.



1 supplier: der Lieferant

### Partner A

You are working at the bookstore *BookLovers* for the summer holidays. This morning you had a problem with the delivery. All books that were ordered yesterday cannot be delivered.



### Partner B

You are a customer and you want to know whether the book you ordered yesterday has arrived today. You need it urgently because it is a birthday present for a friend.



### Tasks

1. Get together with a partner. Each one of you gets a role card. Read your card carefully.
2. Act out a dialogue using the telephone phrases you have learned.