

Training
berufliche
Kommunikation

Erfolgreich

am Telefon

und bei **Gesprächen im Büro**



mit Audio-CD

Training
berufliche
Kommunikation

Erfolgreich am Telefon Gesprächen im Büro

Trainingsmodul

von Volker Eismann

Training berufliche Kommunikation

Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro

Trainingsmodul

Erarbeitet von: Volker Eismann

Projektleitung am Goethe-Institut e.V. München:

Dr. Werner Schmitz, Abt. Sprache – Bildungskoooperation Deutsch / Berufs- und Fachsprachen

Konzeption (Projektteam):

Dr. Werner Schmitz (Goethe-Institut München), Volker Eismann (ESCP-EAP Paris),

Beatrix Hippchen (Goethe-Institut Barcelona), Dr. Györgyi Szalay (Goethe-Institut Budapest)

Verlagsprojektleitung: Gunther Weimann

Lektorat: Andrea Mackensen

Illustrationen: Laurent Lalo

Umschlaggestaltung: Ellen Meister

Bildredaktion: Katja Huning, Berlin

Layout und technische Umsetzung: Heike Börner, Berlin

Weitere Kursmaterialien:

Hinweise für den Unterricht ISBN-13: 978-3-06-020372-7 / ISBN-10: 3-06-020372-5

www.cornelsen.de

Die Internetadressen und -dateien, die in diesem Lehrwerk angegeben sind, wurden vor Drucklegung geprüft. Der Verlag übernimmt keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Adressen und Dateien oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind.

1. Auflage, 1. Druck 2006/06

Alle Drucke dieser Auflage sind inhaltlich unverändert und können im Unterricht nebeneinander verwendet werden.

© 2006 Cornelsen Verlag, Berlin

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

Hinweis zu § 52 a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden.

Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Druck: CS-Druck CornelsenStürtz, Berlin

ISBN-13: 978-3-06-020265-2

ISBN-10: 3-06-020265-6



Inhalt gedruckt auf säurefreiem Papier aus nachhaltiger Forstwirtschaft.

Vorwort

Liebe Kursteilnehmerin, lieber Kursteilnehmer,^{*)}

haben Sie mit deutschsprachigen Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern Ihres Unternehmens oder mit Kollegen und Vorgesetzten im Unternehmen telefonische oder persönliche Gespräche auf Deutsch zu führen? Möchten Sie Ihre Kommunikationsfähigkeit in diesen Situationen verbessern, Missverständnisse vermeiden, ein positives Gesprächsklima herstellen, Ihre Gesprächsziele besser erreichen?

Das vorliegende Trainingsmodul erlaubt Ihnen, diese Anforderungen kompetenter und effizienter zu meistern. Insbesondere, wenn Sie als Mitarbeiter oder Mitarbeiterin im Sekretariats- und Assistenzbereich tätig sind oder wenn zu Ihren Aufgaben die Vermittlung und Weitergabe von Informationen und Auskünften, die Planung und Koordination von Terminen und der Empfang von Besuchern und Besucherinnen gehören.

Mithilfe von Fallbeispielen, Routinesituationen und Praxistipps aus der Fachliteratur vermitteln wir Ihnen nützliche Strategien und Techniken für die Gesprächsführung und für das Verfassen von kurzen E-Mails und Faxbriefen. Zur sprachlich korrekten Realisierung stellt Ihnen das Material viele gängige Formulierungen und Textbausteine bereit.

Sie trainieren die Kommunikation in deutscher Sprache in Situationen aus dem beruflichen Alltag anhand von praxisnahen Gesprächsszenarien und Audioaufnahmen. So lernen Sie das Gesprächsverhalten Ihrer deutschen Gesprächspartner besser kennen, erwerben ein besseres „Gespür“ für die jeweils angemessenen Formulierungen und Vorgehensweisen im Gespräch und vertiefen Ihr Verständnis für dabei relevante kulturbedingte Unterschiede.

Die Trainingsmaterialien beziehen Ihre eigene berufliche Praxis und Erfahrung mit ein und erleichtern so den direkten Transfer des Gelernten in Ihre konkrete berufliche Realität.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß beim Training und viel Erfolg bei Ihren nächsten Gesprächen am Telefon und im Büro!

Der Autor und das Projektteam

Vorbemerkung

Wer sich in möglichst kurzer Zeit Formulierungen aneignen will oder muss, um sie zielgerichtet in beruflichen Situationen anwenden zu können, findet in der Reihe „Training berufliche Kommunikation“ nützliche Strategien für die Gesprächsführung, praxisnahe Aufgaben und viele Redemittel.

Das Goethe-Institut verfolgt hiermit das Konzept, bereits existierenden Lehrwerken berufsorientierte und modular einsetzbare Unterrichtsmaterialien hinzuzufügen.

Für die Realisierung der Trainingsmodule „Erfolgreich in ...“ gehört dem Autor, den an der Entwicklung und Erprobung beteiligten Kolleginnen und Kollegen sowie dem Verlag der Dank der Projektleitung.

Dr. Werner Schmitz

Goethe-Institut, Abt. Sprache – Bildungsk Kooperation Deutsch / Berufs- und Fachsprachen

^{*)} Für die Bezeichnung von Personen verwenden wir an vielen Stellen die Doppelform (z.B. *Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen*). Dort, wo es die Lesbarkeit des Textes allzu sehr erschwert, haben wir darauf verzichtet. Wir hoffen auf das Verständnis der Kursteilnehmerinnen.

Inhalt

I Berufliches Umfeld	7
A Unternehmen, Abteilungen, Tätigkeiten	8
B Kontakte mit deutschsprachigen Gesprächspartnern und -partnerinnen	11
II Routinegespräche mit Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen und Vorgesetzten führen	13
A Kollegen und Kolleginnen kennen lernen	14
B Anfragen und Anliegen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen behandeln	17
C Planung, Termine und Aufträge mit Vorgesetzten besprechen	23
III Telefongespräche mit Vorgesetzten und Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen führen	25
A Besonderheiten der telefonischen Kommunikation	26
B Telefonnummern und Namen diktieren oder notieren	29
C Anrufe annehmen, beantworten oder weitervermitteln	31
D Auskünfte geben, Informationen einholen	34
E Anfragen und Aufträge von Vorgesetzten weiterleiten	37
IV Anrufe von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen beantworten	41
A Vorstellung und Begrüßung am Telefon	42
B Anrufe für Vorgesetzte annehmen und weiterleiten	45
C Anrufe an die zuständigen Ansprechpartner und -partnerinnen vermitteln	49
D Termine vereinbaren	51
E Eine Terminvereinbarung per E-Mail bestätigen	52
F Beschwerdeanrufe beantworten	55




V Bei Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen anrufen	59
A Informationen für Anrufe bereitstellen	60
B Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen oder abhören	62
C Terminvereinbarungen treffen	65
D Bestellungen, Buchungen und Reservierungen per Telefon tätigen	67
E Die Einhaltung von Vereinbarungen anmahnen	70
 VI Besucher und Besucherinnen im Unternehmen empfangen und betreuen	75
A Aufgaben beim Empfang von Besuchern und Besucherinnen	76
B Angemeldete und nicht angemeldete Besucher und Besucherinnen empfangen	77
C Wichtige Kunden, Geschäftspartner und -partnerinnen des Unternehmens betreuen	83
 VII Kommunikationsmittel: Telefongespräche und Gespräche im Büro führen	89
 VIII Hörtexte	107
 Training berufliche Kommunikation – eine Übersicht	124

Hinweise

 Hörtext auf CD

 Kommunikationsmittel: Telefongespräche und Gespräche im Büro führen (Teil VII)

 Text mit Aufgaben in „Hinweise für den Unterricht“ / Übung zum Hörtext in „Hinweise für den Unterricht“

Schriftliche Ausführung von Aufgaben: Dort, wo der Platz für Arbeitsblätter im Buch selbst nicht ausreicht und Sie auf „freiem Papier“ arbeiten sollten, sind entsprechende Tabellen oder Schreibfelder nur angedeutet.

Teil



Berufliches Umfeld

- A Unternehmen, Abteilungen, Tätigkeiten
- B Kontakte mit deutschsprachigen
Gesprächspartnern und -partnerinnen

A Unternehmen, Abteilungen, Tätigkeiten

1. Bereiten Sie eine kurze Präsentation Ihres Unternehmens vor.

a Stellen Sie wichtige Informationen über Ihr Unternehmen zusammen. Notieren Sie Stichworte.

Name	
Branche	
Produkte/Dienstleistungen	
Umsatz	
Zahl der Mitarbeiter	
Niederlassungen/Filialen/Zweigstellen/Produktionsstätten	
Absatzmärkte, Kunden	
Geschäftsbeziehungen mit deutschsprachigen Partnern	
Weitere wichtige Informationen	

 Text 1

b Markieren Sie Formulierungen, die Sie bei der Präsentation verwenden wollen.

Ein Unternehmen kennzeichnen

Wir sind

- eine kleine/mittelständische/große/internationale/... Firma, die ...
- ein mittelständischer Betrieb, der ...

Die Unternehmensstruktur erläutern

... (Name des Unternehmens)

- gehört zu ...
- ist eine Tochterfirma/Zweigstelle/Niederlassung von ... (Name des Mutterunternehmens).
- ein Unternehmen/Konzern, das/der ...
- eine Unternehmensgruppe/Organisation, die ...
- hat Niederlassungen/Filialen/ Zweigstellen/ Produktionsstätten in ...
- Das Stammhaus/Mutterunternehmen ist in ...

Wichtige Produkte, Dienstleistungen nennen

- Wir stellen ... her / produzieren ...
- Wir verarbeiten ... zu ... / entwickeln/bauen

- Wir kaufen/verkaufen (an) ... / handeln mit ... / bieten ... an.
- Wir transportieren/installieren ...
- Wir sind spezialisiert auf ...

Die Rechtsform eines nichtdeutschen Unternehmens erklären

- Das/Unser Unternehmen ist ... (Rechtsform in Ihrem Land).
- Das entspricht ungefähr einer AG/...

Quantitative Daten nennen

... (Name des Unternehmens)

- beschäftigt/hat ... Mitarbeiter.
- erzielt/hat einen (jährlichen) Umsatz von ...

Absatzmärkte und Marktposition beschreiben

... (Name des Unternehmens)

- ist Marktführer im Bereich ...
- hat einen Marktanteil von ... % im Bereich ...
- ist einer der größten Hersteller/Anbieter von ...
- vertreibt/verkauft seine Produkte in ...

2. Stellen Sie kurz Ihr Unternehmen vor und beantworten Sie Fragen der anderen Kursteilnehmer und Kursteilnehmerinnen.

3. Stellen Sie Informationen über Ihre Abteilung und über Ihren Tätigkeitsbereich zusammen.

- a Die Grafik zeigt die Aufbauorganisation der Firma Kampe-Keramik GmbH. Markieren Sie die Abteilungen, die es auch in Ihrem Unternehmen gibt.

Kampe-Keramik GmbH

Geschäftsführer: Dr. Helmut Kampe

Produkte: keramische Baustoffe,
Fliesen, Kacheln

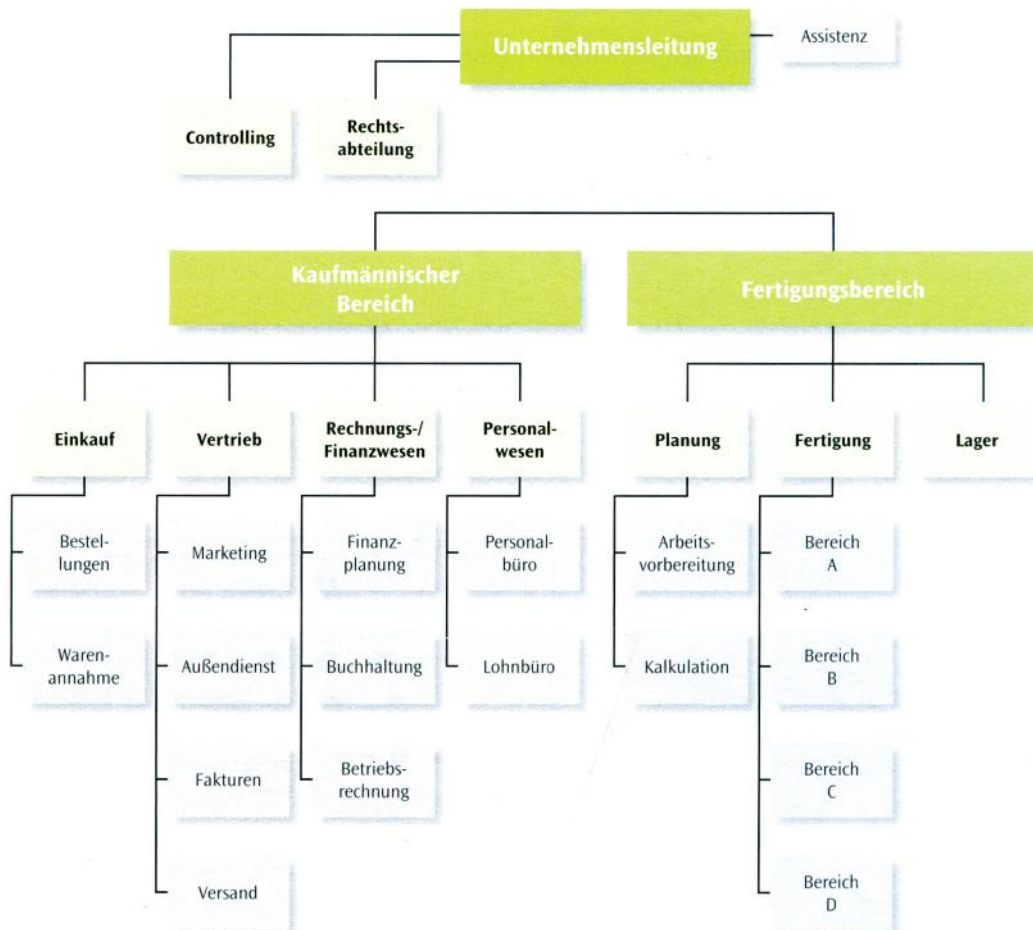
Umsatz: 8,7 Mill. Euro

Mitarbeiter insgesamt: 136

Unternehmensleitung, Assistenz und Controlling: 5

Kaufmännischer Bereich: 45

Fertigungsbereich: 86



Text 2

- b Skizzieren Sie die Aufbauorganisation Ihres Unternehmens und tragen Sie die Bezeichnungen der Abteilungen und Bereiche ein.

c Notieren Sie Formulierungen, um Ihre Tätigkeit und Ihre Abteilung zu beschreiben.

Die eigene Funktion beschreiben

- Ich bin Sachbearbeiter/... in ... (Abteilung).
- Ich arbeite als Assistent/... im Bereich ...
- Ich bin zuständig für ... in ...

Die eigenen Aufgaben beschreiben

- Zu meinen Aufgaben gehört ...
- Ich habe hauptsächlich mit ... zu tun.
- Ich kümmere mich auch um ...
- Ich habe häufig mit der Abteilung ... zu tun, um ... / wenn ...

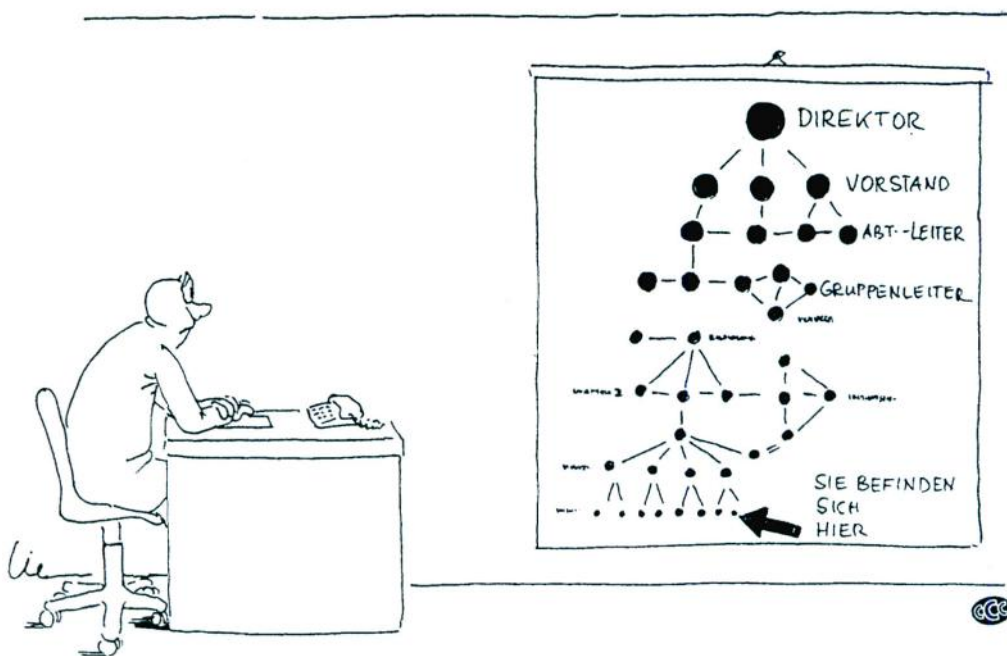
Die eigene Abteilung beschreiben

- Wir sind ... Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der ... (Abteilung).
- Ich arbeite mit ... Kollegen und Kolleginnen zusammen.

Vorgesetzte benennen

- Mein direkter Vorgesetzter / Meine direkte Vorgesetzte ist ...
- Ich bin Herrn/Frau ... (Name) / dem/der Geschäftsführer/in / ... unterstellt.
- Die Abteilung wird von Herrn/Frau ... (Name) geleitet.

4. Beschreiben Sie Ihre Abteilung und Ihren Tätigkeitsbereich. Beantworten Sie anschließend Fragen der anderen Kursteilnehmer und Kursteilnehmerinnen.



B Kontakte mit deutschsprachigen Gesprächspartnern und -partnerinnen

1. Mit wem und wie häufig führen Sie Gespräche auf Deutsch? Kreuzen Sie an. Unterscheiden Sie dabei zwischen Gesprächen mit persönlich anwesenden Gesprächspartnern und -partnerinnen und Telefongesprächen.

	persönliche Gespräche			Telefongespräche		
	manch-mal	oft	sehr häufig	manch-mal	oft	sehr häufig
unternehmensinterne Gesprächspartner						
Kollegen, mit denen ich regelmäßig zusammenarbeite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorgesetzte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
andere Mitarbeiter des Unternehmens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
unternehmensexterne Gesprächspartner						
Geschäftspartner, Kunden, Lieferanten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dienstleistungsunternehmen (Reiseagenturen, Hotels ...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Behörden, Institutionen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Beschreiben Sie konkrete Beispiele von Gesprächen, die Sie häufig auf Deutsch zu führen haben. Worum geht es in den Gesprächen?

- Auskünfte (über Unternehmen/Produkte/Leistungen/Zuständigkeiten/...) geben/einholen
- Informationen geben/weiterleiten/einholen/anfordern
- über Ereignisse/Vorfälle/Vorhaben/Ergebnisse berichten
- Anweisungen geben/erhalten/weiterleiten
- Termine/Vorgehensweisen/Bedingungen absprechen/festlegen/ändern
- Probleme klären, Lösungen besprechen
- Entscheidungen vorbereiten/treffen/mitteilen
- Vorgehen/Aufgaben/Aufträge planen/besprechen
- über die Ausführung von Aufgaben/Aufträgen Bericht erstatten
- Buchungen/Bestellungen entgegennehmen/vornehmen
- Nachfragen/Beschwerden/Anmahnungen entgegennehmen/vorbringen
- Besucher/Anrufer an zuständige Gesprächspartner weitervermitteln bzw. bei diesen anmelden
- ...



3. Was bereitet Ihnen besondere sprachliche Schwierigkeiten bei Gesprächen mit deutschsprachigen Partnern und Partnerinnen im beruflichen Kontext?

a Kreuzen Sie an und ergänzen Sie ggf. weitere Schwierigkeiten.

	persönliche Gespräche	Telefongespräche
Ich habe Probleme, meine Gesprächspartner zu verstehen, weil ...		
– sie zu schnell sprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– sie in einem regionalen Dialekt sprechen, den ich nicht gut verstehe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– sie Wendungen/Fachbegriffe/Abkürzungen verwenden, die ich nicht kenne.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich verstehe zwar, was meine Gesprächspartner sagen, aber nicht wirklich, was sie damit meinen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe Probleme, mich verständlich zu machen, weil ...		
– mir die Automatismen und Routineformulierungen fehlen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– man mich wegen meiner Aussprache nicht gut versteht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– mir das notwendige Fachvokabular fehlt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– es mir schwerfällt, meine Gedanken auf Deutsch klar genug zu formulieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auch wenn ich mich sprachlich korrekt ausdrücke, kommt es zu Missverständnissen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Besprechen Sie gemeinsam Ihre Antworten.

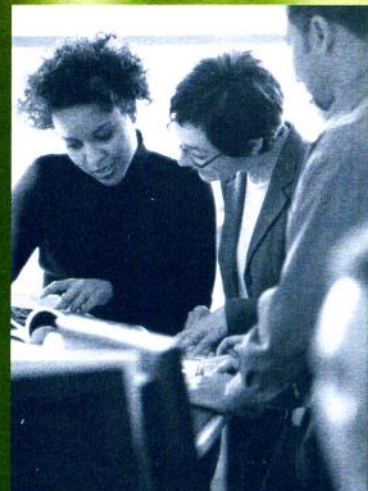
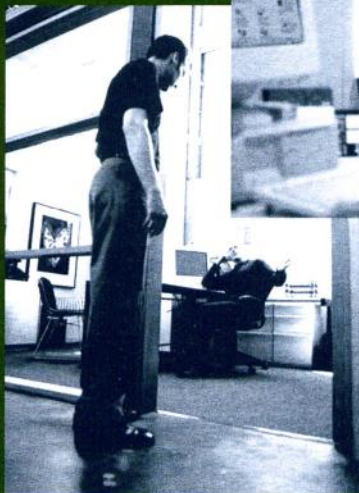
4. Unterscheiden sich die Art der Gesprächsführung und das Verhalten Ihrer deutschsprachigen Partner und Partnerinnen von denen Ihrer Landsleute bei ähnlichen Gesprächen? Diskutieren Sie im Kurs.

Zum Beispiel:

- Sie sprechen ausführlicher / weniger lang über allgemeine oder persönliche Themen, bevor sie „zur Sache“ kommen.
- Es scheint ihnen wichtiger / weniger wichtig, dass die Gesprächsplanung (Dauer, vorgesehene Gesprächspunkte) eingehalten wird.
- Sie zeigen offener / weniger deutlich ihre Gefühle.
- Wenn sie nicht einverstanden sind, kleiden sie das in höflichere Formulierungen / sagen sie das direkter.
- Sie lassen ihre Gesprächspartner meistens aussprechen / Sie unterbrechen oft.
- ...



Teil



Routinegespräche mit Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen und Vorgesetzten führen

- A Kollegen und Kolleginnen kennen lernen
- B Anfragen und Anliegen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen behandeln
- C Planung, Termine und Aufträge mit Vorgesetzten besprechen

A Kollegen und Kolleginnen kennen lernen

1. Wie sollte man sich verhalten, nachdem man als Besucher an der Bürotür eines Kollegen oder einer Kollegin geklopft hat? Vergleichen Sie Gepflogenheiten in Ihrem Land mit denen Ihrer deutschsprachigen Gesprächspartner und -partnerinnen. Kreuzen Sie an.

	Ihre Landsleute	deutschsprachige Partner
Nach dem Klopfen ...		
a öffnet man die Tür und tritt ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b wartet man einen Moment und tritt dann ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c wartet man darauf, hereingebeten zu werden (z. B. mit <i>Ja?</i> / <i>Ja bitte!</i> / <i>Herein!</i>).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und ihrem Kollegen. Notieren Sie Stichworte zu den folgenden Punkten und erläutern Sie Ihre Antworten.

Situation: Frau Steinbach ist seit zwei Wochen die Assistentin von Herrn Dr. Kampe, dem Geschäftsführer der Firma Kampe-Keramik. Sie arbeitet allein im Vorzimmer ihres Vorgesetzten. Ein Mitarbeiter klopft.

Name und Funktion des Mitarbeiters	
Grund für seine Überraschung	
Anliegen des Mitarbeiters	
Auskunft von Frau Steinbach	
Bitte an Frau Steinbach	
Beitrag zur „Beziehungspflege“	



Text 3



Übung 1 zum Hörtext



3. Sie lernen einen neuen Kollegen bzw. eine neue Kollegin kennen. Führen Sie mit verschiedenen Partnern und Partnerinnen solche Gespräche. Ergänzen Sie dabei die Vorstellung durch ein paar freundliche Worte, um die „Beziehungsebene“ zu pflegen.

Sich vorstellen

- Guten Tag. Mein Name ist ... / Ich bin ... / Ich heiße ...
- Ich bin der/die neue ... (Funktion) in ... (Abteilung). / Ich arbeite in ... (Abteilung).
- Ich bin zuständig für ...

Auf eine Vorstellung reagieren

- Guten Tag, Herr/Frau ... (Name). Ich heiße ... (eigener Name). Freut mich, / Nett, Sie kennen zu lernen.
- Sie arbeiten also in der ... (Abteilung). Da werde ich ja öfter mit Ihnen zu sprechen/tun/... haben.

4. Sie möchten kurz einen Kollegen oder eine Kollegin sprechen. Welche Formulierungen (a–g) entsprechen den Konventionen, die für Routinegespräche im beruflichen Alltag gelten? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.

→ **Entschuldigen** sollte man sich beim Anderen nur dann, wenn man etwas falsch gemacht oder eine „Regel“ verletzt hat.

→ Wenn man etwas vom Anderen „nehmen“ bzw. bekommen möchte (z. B. „seine Zeit“), sollte man ihn um sein **Einverständnis** bitten.

Formulierungen	Ja	Nein
a Verzeihen Sie, wenn ich Sie einen Moment störe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Darf ich Sie kurz stören?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Ich muss Sie jetzt leider einen Moment stören.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Kann/Könnte ich Sie kurz sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Hoffentlich störe ich Sie nicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Hätten Sie einen Moment Zeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Entschuldigen Sie bitte, wenn ich Sie bei der Arbeit unterbreche.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und Frau Wenker.

Situation: Frau Wenker, eine Kollegin aus einer anderen Abteilung, sucht Frau Steinbach in ihrem Büro auf.

- 3 a Hören Sie die Version 1 des Gesprächs und notieren Sie Stichworte zu den folgenden Punkten.

Abteilung von Frau Wenker	
Grund ihres Besuchs	
Bitte von Frau Steinbach	
Frau Wenker: Signal für Gesprächsabschluss	

- b Sie stellen Ihren Kollegen und Kolleginnen in verschiedenen Abteilungen Ihres Unternehmens einen neuen Mitarbeiter oder eine neue Mitarbeiterin vor. Die Kollegen und Kolleginnen stellen sich ebenfalls vor und ergänzen ein paar freundliche Worte. Führen Sie mit verschiedenen Partnern und Partnerinnen solche Gespräche.

Jemanden vorstellen

- Das ist Herr/Frau ...
- Ich möchte Ihnen Herrn/Frau ... vorstellen.
- Darf ich Ihnen Herrn/Frau ... vorstellen?
- Darf ich Sie mit Herrn/Frau ... bekannt machen?
- Sie/Er ist Sachbearbeiterin/... in ... (Abteilung).
- Sie/Er bearbeitet ... / ist zuständig für ... / kümmert sich um ...

- 4 c Hören Sie die Version 2 des Gesprächs. Welche Formen, Formulierungen und Handlungen signalisieren eine vertraute, kollegiale Beziehung zwischen den beiden Mitarbeiterinnen? Nennen Sie Beispiele aus dem Gespräch.

Übung 2 zum Hörtext

6. Vergleichen Sie Anredeformen, die im beruflichen Kontext üblich sind.

a Welche Formen der Anrede verwenden deutschsprachige Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen Ihrer Erfahrung nach im beruflichen Kontext? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.

A = Unternehmen, in dem Sie tätig sind

B = deutschsprachige Unternehmen, mit denen Sie zu tun haben

Anredeformen zwischen Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern	A	B
Die übliche Anredeform ist: <i>Herr/Frau ...</i> (Familiennome) + <i>Sie</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die übliche Anredeform ist: Vorname + <i>Sie</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die übliche Anredeform ist: Vorname + <i>Du</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gleichgestellte Mitarbeiter verwenden häufig <i>Du</i> ; zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern sagt man <i>Sie</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei der Anrede werden akademische Titel genannt, z. B. <i>Herr/Frau Doktor / ...</i> (Familiennome).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorgesetzte werden mit ihrem hierarchischen Titel angesprochen, z. B. <i>Herr/Frau Direktor</i> .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Von nicht anwesenden Vorgesetzten spricht man meistens als von <i>dem Chef / der Chefin</i> (oder ähnlich).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorgesetzte werden mit <i>Chef/Chefin</i> (oder ähnlich) angesprochen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Formen, die Ihnen aufgefallen sind: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Welche Anredeformen sind in Unternehmen Ihres Heimatlandes (in Ihrer Muttersprache) üblich? Notieren Sie die entsprechende Übersetzung auf Deutsch.

Anredeformen zwischen Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern	Übersetzung
Die übliche Anredeform ist:	
Gleichgestellte Mitarbeiter verwenden häufig:	
Zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern sagt man:	
Bei der Anrede werden akademische Titel (oder berufliche Titel wie z. B. <i>Herr Ingenieur</i>) genannt.	
Vorgesetzte werden mit ihrem hierarchischen Titel angesprochen:	
Es ist üblich, von nicht anwesenden Vorgesetzten als <i>dem/der ...</i> zu sprechen:	
Andere Formen, die zu beachten sind:	

c Gibt es besondere Anredeformen, mit denen z. B. Respekt, Wertschätzung, Sympathie gegenüber wichtigen Kunden oder Geschäftspartnern und -partnerinnen deutlich gemacht werden?

- in deutschsprachigen Unternehmen
- in Unternehmen Ihres Heimatlandes

7. Welcher Eindruck entsteht bei Ihnen, wenn Sie die Anredeformen in beiden Ländern vergleichen? Diskutieren Sie im Kurs.

- Arbeitsbeziehungen zwischen Kollegen/Kolleginnen: formeller / weniger formell / keine Unterschiede
- Respekt vor Vorgesetzten: deutlicher / weniger deutlich / keine Unterschiede
- Bedeutung von akademischen oder beruflichen Titeln: größer / geringer / keine Unterschiede

B Anfragen und Anliegen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen behandeln

1. Auch zwischen persönlich miteinander bekannten Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen kommt es in der alltäglichen Zusammenarbeit häufig zu Missverständnissen. Lesen Sie den Artikel. Werden darin die folgenden Thesen vertreten? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.

	Ja	Nein
1. Alles was wir tun, ist Kommunikation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Wenn wir „nichts“ tun, dann kommunizieren wir auch nicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Hauptursache von Missverständnissen ist die nicht korrekte Verwendung der Sprache.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Manchmal vermischen sich bei der Kommunikation Botschaften über sachliche Inhalte und Botschaften über die Beziehung zum Gesprächspartner.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Störungen in der Kommunikation haben immer zur Ursache, dass der Sender seine Botschaft nicht klar genug formuliert hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Störfall Kommunikation

Man kann nicht nicht kommunizieren

Ob mündlich oder schriftlich, symbolisch, nonverbal, absichtlich, spontan, unbewusst oder passiv: Kommunikation bestimmt unser Leben. Selbst wenn wir „nichts tun“, kommunizieren wir, sei es durch einen Gesichtsausdruck oder unsere Körperhaltung. Auf die Uhr zu schauen, ist daher ebenso Kommunikation, wie schweigend an einem Kollegen vorbeizugehen.

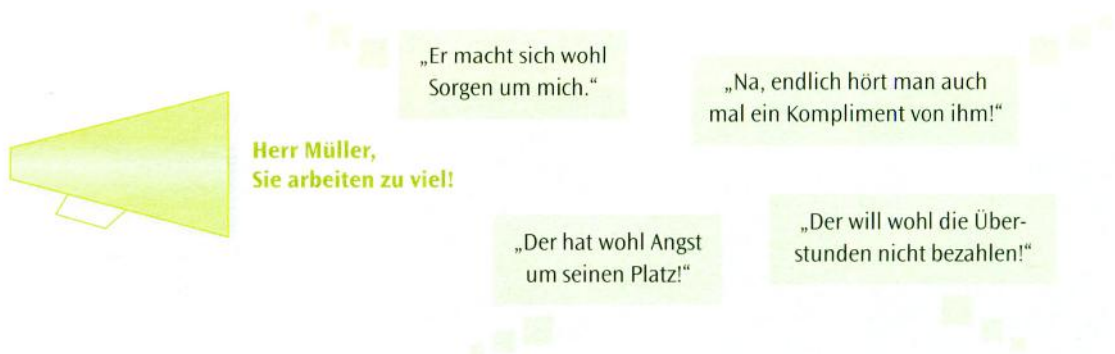
Gesagt bedeutet nicht gehört

Korrekte Sprachverwendung ist keineswegs ein Garant für erfolgreiche Kommunikation. Sprachliche Zeichen verweisen nicht eindeutig auf Bedeutungen, Gegenstände oder Vorstellungen.

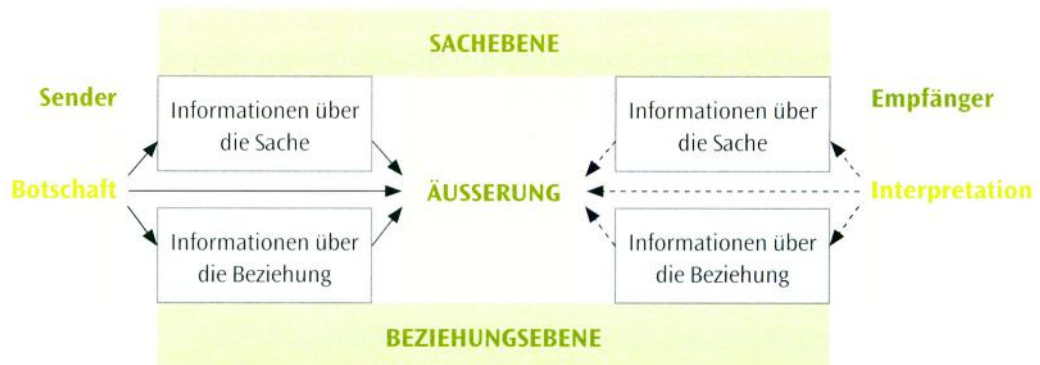
Jede Kommunikation hat neben dem Inhaltsaspekt auch Beziehungsaspekte. Kommunikation „überträgt“ deshalb nicht nur Informationen, sondern drückt aus, wie der „Sender“ die Beziehung zwischen sich und dem „Empfänger“ sieht.

Wenn die Botschaften von den beteiligten Gesprächspartnern in unterschiedlicher Weise interpretiert werden, ist der Störfall Kommunikation vorprogrammiert. So kann der Satz eines Vorgesetzten „Herr Müller, Sie arbeiten zuviel.“ vielerlei bedeuten. Während der Vorgesetzte vielleicht den Sachverhalt in den Vordergrund stellen will (nämlich dass Herr Müller täglich zehn statt acht Stunden arbeitet), versteht Herr Müller diesen Satz vielleicht als Vorwurf.

(aus: managerSeminare)



2. Die Grafik stellt die beiden Ebenen der Kommunikation dar, die im Artikel angesprochen werden.



- a Welchen Ebenen der Kommunikation entsprechen die möglichen Botschaften (Vorgesetzter) oder die möglichen Interpretationen (Mitarbeiter) im folgenden Beispiel? Kreuzen Sie an.

Ein Vorgesetzter sagt zu einem Mitarbeiter: „Herr Müller, Sie arbeiten zu viel.“

S = Sachebene B = Beziehungsebene

Mögliche Botschaften / Mögliche Interpretationen

Ich weiß, dass Sie ein engagierter Mitarbeiter sind. Es ist nicht notwendig, dass Sie jeden Tag länger bleiben als die anderen.

S	B
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sie sind ein wertvoller Mitarbeiter und ich mache mir Sorgen um Ihre Gesundheit.

S	B
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Was Sie tun, ist mehr als die Arbeitsleistung, die von Ihnen erwartet wird.

S	B
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qualität geht vor Quantität. Wenn Sie es mit der Arbeit nicht übertreiben würden, wären die Ergebnisse besser.

S	B
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich schätze zwar Ihren Arbeitseinsatz, aber Sie sollten es damit nicht übertreiben.

S	B
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- b Nennen Sie mögliche Botschaften oder Interpretationen auf der Beziehungsebene, wenn ein Mitarbeiter die o. g. Äusserung zu einem Kollegen sagt.
- c Wie kann ein Mitarbeiter die Frage eines Vorgesetzten im folgenden Beispiel verstehen? Nennen Sie mögliche Interpretationen auf der Sachebene und auf der Beziehungsebene.

Der Vorgesetzte fragt den Mitarbeiter: „Wo sind denn die Unterlagen von Firma X?“

- d Was ist die Hauptursache für Missverständnisse bei der Kommunikation? Welche Missverständnisse sind besonders schwierig zu vermeiden? Was sollte man bei der Kommunikation mit Partnern und Partnerinnen aus anderen Kulturen besonders beachten? Diskutieren Sie im Kurs.



Fallbeispiel: Kampe-Keramik GmbH (1)

In das Büro von Frau Steinbach kommt Herr Zischka. Herr Zischka ist Meister und leitet den Fertigungsbereich D. Er ist sehr verärgert, weil er gerade erfahren hat, dass in der folgenden Woche zwei Arbeiter aus seinem Bereich abgezogen werden sollen, um in einem anderen Bereich eingesetzt zu werden.

Zuständig für die Einsatzplanung der verfügbaren Arbeitskräfte in den Fertigungsbereichen ist der Leiter der Fertigungsplanung, Herr Lemper. Herr Zischka kann ihn nicht erreichen, denn Herr Lemper ist zurzeit im einige Kilometer entfernt liegenden Werk der Firma Kampe-Keramik.

Frau Steinbach möchte bei diesem Gespräch:

- das Anliegen klären;
- erklären, dass/warum es zurzeit nicht erfüllbar ist;
- (alternative) Lösungen aufzeigen;
- Handlungen/Vorgehen vorschlagen;
- die Zustimmung von Herrn Zischka einholen.

Herr Zischka verlangt eine sofortige Unterredung mit „dem Chef“, um gegen den Abzug der Arbeitskräfte aus seinem Bereich zu protestieren. Der Vorgesetzte ist gerade in einer Besprechung und die weitere Terminplanung für den restlichen Tag ist sehr eng. Frau Steinbach ist außerdem der Meinung, dass das Problem in den Zuständigkeitsbereich von Herrn Lemper gehört und ein Termin mit ihrem Vorgesetzten nicht notwendig ist, um das Problem zu klären. Sie möchte daher versuchen, Herrn Zischka zu einem anderen Vorgehen zu bewegen. Allerdings ist Herr Zischka gegenüber Frau Steinbach in vorgesetzter Position.



3. Welche Vorschläge könnte Frau Steinbach machen? Welche Reaktionen sind von Herrn Zischka zu erwarten? Notieren Sie Stichworte.

Vorschläge von Frau Steinbach	Reaktionen von Herrn Zischka
1.	
2.	

4. Äußerungen von Frau Steinbach gegenüber dem Mitarbeiter sollten den folgenden Empfehlungen entsprechen. Welche Formulierungen auf Seite 20 erfüllen diese Anforderungen, welche nicht? Kreuzen Sie an und erläutern Sie dann Ihre Antworten.

Die Formulierungen sollten ...

- höflich und respektvoll klingen;
- keinen Vorwurf / keine Kritik enthalten;
- nicht wie eine Anweisung, eine Belehrung oder wie ein „Ultimatum“ klingen;
- nicht den Eindruck vermitteln, dass man aus der eigenen (Assistenten-)Rolle heraustritt, bzw. die Sache zu einer „persönlichen“ Angelegenheit macht;
- Verständnis für das Anliegen/Problem des Gesprächspartners ausdrücken, jedoch kein „persönliches Mitgefühl“, das in einer sachlichen Angelegenheit fehl am Platz ist;
- im Hinblick auf mögliche und nicht mögliche Alternativen deutlich und präzise sein.

Formulierungen

Ja

Nein

Ein Anliegen klären

- a Worum geht es? / Worum handelt es sich?
- b Können Sie mir kurz erklären, worum es geht?
- c Zuerst müssen Sie mir erklären, worum es geht.
- d Was wollen Sie von Herrn A?
- e In welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn A sprechen?

Erklären, dass ein Anliegen nicht erfüllt werden kann

- f Herr A führt zurzeit ein Gespräch.
- g Das ist leider unmöglich, denn ...
- h Da haben Sie Pech. Herr A ...
- i Tut mir leid, aber Herr A möchte jetzt nicht gestört werden.
- j Da müssten Sie später noch einmal zurückkommen, denn ...

(Alternative) Lösungen aufzeigen

- k Vielleicht wäre es gut/sinnvoll, wenn Sie zuerst mit Herrn B sprechen und dann ...
- l Meiner Meinung nach sollten Sie zunächst ...
- m Warum haben Sie (das) nicht mit Herrn B geklärt/...?
- n Haben Sie darüber schon mit Herrn B gesprochen/...?
- o Es wäre doch besser gewesen, wenn Sie mit Herrn B darüber gesprochen hätten.

Handlungen/Vorgehen vorschlagen

- p Soll ich versuchen, Herrn B im Werk zu erreichen / ...?
- q Ich könnte jetzt versuchen, ... Was meinen Sie (dazu)?
- r Ich werde jetzt selbst Herrn B anrufen / ... und sage Ihnen dann Bescheid.
- s Ich werde mal sehen, was sich machen lässt, und rufe Sie dann zurück.
- t Ich werde Herrn A informieren, dass Sie ihn/sie in dieser Angelegenheit sprechen wollten.

Zustimmung einholen

- u Haben Sie einen besseren Vorschlag?
- v Was meinen Sie dazu?
- w Wäre das jetzt eine Lösung?
- x Meinen Sie nicht auch, dass das das Beste wäre?

5. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und Herrn Zischka.

- a Wie geht Frau Steinbach vor? Notieren Sie Beispiele von Äußerungen in Stichworten.

Frau Steinbach ...

– gibt Auskünfte.

– stellt Fragen.

– macht Vorschläge.

- b Wie wird der Ärger von Herrn Zischka über seinen Kollegen, Herrn Lemper, deutlich?
- c Entspricht die Gesprächsführung von Frau Steinbach den Empfehlungen auf Seite 19?



Übung 3 zum Hörtext

6. Wählen Sie eine ähnliche Situation wie im Fallbeispiel (S. 19) aus Ihrem beruflichen Alltag und bereiten Sie das Gespräch in den Rollen der Gesprächspartner vor. Bestimmen Sie gemeinsam den Gesprächskontext und den Gesprächsanlass. Notieren Sie in Ihren Rollen wichtige Formulierungen für die verschiedenen Gesprächsphasen.



S. 94

Gesprächsphasen

1. Begrüßung
2. Gegenstand/Anlass
3. Anliegen
4. Antwort, Argumente, Einwände
5. Vereinbarung
6. Verabschiedung/Gruß

7. Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

- a Ein Beobachter beurteilt die Gesprächsführung des Assistenten bzw. der Assistentin. Inwieweit entspricht die Gesprächsführung den Empfehlungen? Kreuzen Sie an und notieren Sie Beispiele von Formulierungen, die Ihnen weniger passend erscheinen.

Beurteilung	ja	weitgehend	nicht ganz	Beispiele
Die Gesprächsbeiträge des Assistenten / der Assistentin ...				
– klingen höflich und respektvoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– sind sachlich und enthalten keine persönlichen Meinungen, Vorwürfe, Forderungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– signalisieren Verständnis für das Anliegen / die Probleme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– sind konstruktiv und enthalten Vorschläge für Handlungen oder Vorgehensweisen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– sind deutlich im Hinblick auf mögliche und nicht mögliche Alternativen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- b Beobachter: Erläutern Sie die Beobachtungsergebnisse.
 c Gesprächsteilnehmer: Wie beurteilen Sie den Gesprächsverlauf und das Gesprächsergebnis aus Ihrer Sicht?
 d Bei welchen Gesprächspunkten gab es sprachlich bedingte Probleme (Wortschatz, Strukturen ...)? Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen.



► 6

8. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und einem Kollegen aus der Buchhaltung.

Situation: Herr Fischler, Mitarbeiter in der Buchhaltung, sucht Frau Steinbach auf. Er möchte gern mehr über die Urlaubsplanung für das nächste Jahr wissen.

- a Welche Informationen zum Thema „Urlaubsplanung“ erhält Herr Fischler von Frau Steinbach? Notieren Sie Stichworte.

1.

2.

- b Wie interpretiert Frau Steinbach wohl die folgenden Äußerungen von Herrn Fischler?
Kreuzen Sie die Interpretationen an. (Mehrfachantworten möglich)

Äußerungen von Herrn Fischler Interpretationen von Frau Steinbach

1. *Na, dann sollten Sie mal öfter in unser Büro kommen, wenn Sie wissen wollen, wie gut Sie es hier haben.*

- | | |
|---|--------------------------|
| a Dann können Sie Ihr schönes Büro wieder bewusster genießen. | <input type="checkbox"/> |
| b Dann wird Ihnen klar werden, wie ungerecht die Zuteilung der Büros ist. | <input type="checkbox"/> |
| c Dann werden Sie den Beweis haben, dass bestimmte Mitarbeiter (Sie zum Beispiel) bevorzugt werden. | <input type="checkbox"/> |

2. *Aber 'ne Meinung dazu wird der Chef doch wohl auch haben, warum ist er denn sonst der Chef?*

- | | |
|---|--------------------------|
| a Wenn schon jemand den Chefposten hat, dann soll er auch entscheiden! | <input type="checkbox"/> |
| b Ich könnte mir vorstellen, dass der Chef sich schon mit diesem Thema beschäftigt hat. | <input type="checkbox"/> |
| c Letztlich wird der Chef doch sowieso alleine die Entscheidung treffen. | <input type="checkbox"/> |

3. *Na ja, wenn man auf den Betriebsrat wartet, da kann man den Urlaub ja gleich vergessen.*

- | | |
|--|--------------------------|
| a Wir wissen doch alle, dass der Betriebsrat völlig ineffizient ist. | <input type="checkbox"/> |
| b Dem Betriebsrat vertraue ich bei solchen Entscheidungen nicht. | <input type="checkbox"/> |
| c Der Betriebsrat braucht immer sehr lange, um eine Entscheidung zu treffen. | <input type="checkbox"/> |

4. *Schon gut, schon gut. Es hätte ja sein können, dass Sie da vielleicht schon was wissen ...*

- | | |
|---|--------------------------|
| a Ich verstehe natürlich, dass Sie mir keine Informationen geben können, wenn Sie selbst noch nichts darüber wissen. | <input type="checkbox"/> |
| b Ich verstehe nicht, warum Sie so sauer reagieren. Es ist doch ganz normal, dass jeder seinen Vorteil sucht. | <input type="checkbox"/> |
| c Hier gibt es doch immer Leute, die früher/besser über die wichtigen Sachen informiert werden. (Aber mir wollen Sie nichts sagen.) | <input type="checkbox"/> |

- c Wie bewerten Sie die Antworten von Frau Steinbach auf die Äußerungen von Herrn Fischler?
Kreuzen Sie an.

- = zu zurückhaltend: Sie hätte noch deutlicher werden sollen.
+ = angemessen: Sie wählt den richtigen Ton.
-- = zu abweisend/übertrieben/emotional

Äußerungen von Herrn Fischler Antworten von Frau Steinbach

		—	+	--
1. „Na, dann ...“	Herr Fischler, was kann ich für Sie tun?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. „Aber, 'ne Meinung ...“	Diese Bemerkung könnten Sie sich eigentlich sparen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. „Na ja, wenn ...“	Herr Fischler, ich habe jetzt den Eindruck, dass Sie Ihre schlechte Laune bei mir abladen! Wenn Sie sich beim Betriebsrat beschweren wollen, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. „Schon gut, ...“	Nein, dazu kann ich Ihnen nichts sagen ... Gibt es sonst noch etwas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C Planung, Termine und Aufträge mit Vorgesetzten besprechen

1. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und ihrem Vorgesetzten.

Situation: Frau Steinbach sucht ihren Vorgesetzten, Herrn Dr. Kampe, auf, um mit ihm die laufenden Angelegenheiten zu besprechen.

a Notieren Sie Stichworte zu wichtigen Informationen bzw. Entscheidungen und Aufträgen für Frau Steinbach.

Gesprächspunkte	Informationen/Entscheidungen	Aufträge
1. Herr Veidt		
2. Flug nach Brüssel		
3. Hotelreservierung		
4. Anfrage der Stadtverwaltung		
5. Einladung der Handelskammer		
6. Besprechungsprotokoll		
7. Terminplanung für den Tag		

b Fassen Sie in der Rolle von Frau Steinbach Informationen, Entscheidungen und Aufträge noch einmal zusammen.

Termine absprechen

Einen Termin (für ...)

- vorschlagen ■ vereinbaren ■ festlegen
- bestätigen ■ zusagen ■ (um 3 Tage / auf den 25. Februar) verschieben

Buchungen/Reservierungen vornehmen

- einen Flug / ein Hotelzimmer / eine Reise buchen/reservieren ■ eine Reservierung/ Buchung tätigen ■ ... bestätigen
- ... annullieren ■ ... rückgängig machen

Informationen/Aufträge weiterleiten

- jemandem etwas ausrichten ■ jemandem Bescheid sagen ■ jemandem eine Nachricht hinterlassen ■ jemanden informieren
- jemanden benachrichtigen ■ jemanden damit / mit ... beauftragen ■ jemanden darum / um ... bitten ■ bei jemandem anfragen, ob ...

Eine Darstellung/Zusammenfassung gliedern

- Punkt 1: ... Punkt 2: ... Punkt 3: ...
- Erstens ... Zweitens ... Drittens ...
- Zuerst ... Danach ... Anschließend ...



2. Wie schätzen Sie das Verantwortungsniveau von Frau Steinbach ein und wie beurteilen Sie die Arbeitsbeziehung zwischen Frau Steinbach und ihrem Vorgesetzten? Kreuzen Sie an und erläutern Sie dann Ihre Antworten.

Verantwortungsniveau von Frau Steinbach

Ihre Tätigkeit beschränkt sich auf ausführende Aufgaben. ☐

Für die Terminplanung / Bei organisatorischen Fragen trifft sie eigenverantwortlich Vorentscheidungen, die sie dann mit ihrem Vorgesetzten bespricht. ☐

Sie hat weitgehende, eigene Entscheidungsbefugnisse in bestimmten Bereichen. ☐

Arbeitsbeziehung mit dem Vorgesetzten

eher vertraut ☐

eher freundlich/sachlich ☐

eher formell/sachlich ☐

eher sehr formell ☐



Übung 4 zum Hörtext

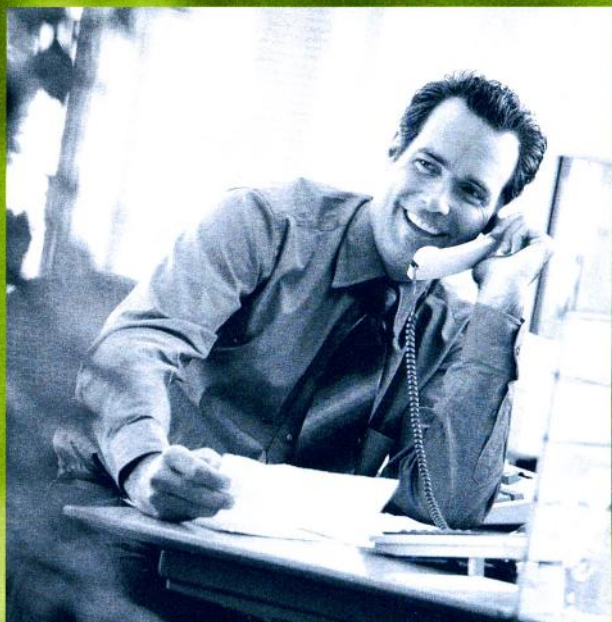
3. Führen Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und Herrn Dr. Kampe in ähnlicher Form noch einmal mit einem Partner oder einer Partnerin.
4. Arbeiten Sie zu zweit und bereiten Sie ein ähnliches Gespräch mit Vorgesetzten Ihres Unternehmens vor.
- a Wählen Sie eine entsprechende Situation aus Ihrem beruflichen Alltag und notieren Sie Stichworte zu den folgenden Punkten.

Kontext	
Wo? Wann? Welche Umstände?	
Gesprächspartner	
Vorgesetzter/Vorgesetzte	
Mitarbeiter/Mitarbeiterin	
Gesprächspunkte	
Themen	
wichtige Informationen	
Entscheidungen	
mögliche Aufträge	

- s. 94 b Notieren Sie entsprechend Ihrer Rolle Formulierungen für die verschiedenen Gesprächsphasen.

5. Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

Teil



Telefongespräche mit Vorgesetzten und Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen führen

- A Besonderheiten der telefonischen Kommunikation
- B Telefonnummern und Namen diktieren oder notieren
- C Anrufe annehmen, beantworten oder weitervermitteln
- D Auskünfte geben, Informationen einholen
- E Anfragen und Aufträge von Vorgesetzten weiterleiten

A Besonderheiten der telefonischen Kommunikation

1. Klären Sie die Bedeutung wichtiger Begriffe zum Thema Telefonieren.

a Was bedeuten die folgenden Begriffe? Notieren Sie a–p bei den passenden Bedeutungen.

- a** der Anrufbeantworter **b** laut hören **c** die Konferenzschaltung **d** die Zielwahltaste
e stummschalten **f** durchstellen / verbinden mit ... **g** der Anschluss **h** die Auskunft
i anklopfen **j** die Gebührenanzeige **k** die Rufumleitung **l** besetzt/belegt **m** die Leitung
n die Rufnummeranzeige **o** das Handy **p** die Kurzwahl

Bedeutungen	a–p
1. einen Anruf an einen anderen Gesprächspartner weiterleiten	<input type="text"/>
2. Ein Signal auf dem Display zeigt während eines Gesprächs an, dass ein anderer Teilnehmer anruft.	<input type="text"/>
3. ein Gespräch über den Lautsprecher mithören	<input type="text"/>
4. das Mikrofon des Telefons abschalten	<input type="text"/>
5. Die Telefonleitung ist nicht frei.	<input type="text"/>
6. Gerät, das eingehende Telefongespräche aufnimmt	<input type="text"/>
7. telefonische Verbindung mit einem Gesprächspartner	<input type="text"/>
8. Verbindung eines Telefonpartners mit dem Telefonnetz	<input type="text"/>
9. Informationsdienst für Telefonnummern	<input type="text"/>
10. Das Display des Telefons zeigt die Rufnummer und/oder den Namen des Anrufers an.	<input type="text"/>
11. Die Gesprächsgebühren werden auf dem Display angezeigt.	<input type="text"/>
12. kleines, tragbares Funktelefon	<input type="text"/>
13. gleichzeitige Verbindung mehrerer Gesprächspartner miteinander	<input type="text"/>
14. Eine Telefonnummer ist unter einer Kennziffer gespeichert.	<input type="text"/>
15. Weiterleitung eines Anrufs innerhalb einer hausinternen Anlage	<input type="text"/>
16. Häufig benötigte Rufnummern sind gespeichert und können per Tastendruck gewählt werden.	<input type="text"/>

b Ordnen Sie die Bezeichnungen für die Komponenten der Telefonnummer eines Teilnehmers zu.

- die Durchwahl(nummer) ■ die Kennzahl ■ die Rufnummer
 ■ die Ortsnetzkenzahl/Vorwahl ■ die Vorwahl

Telefonnummer z. B.	Komponenten der Telefonnummer	
0049-89-37692-02		
00	1. für internationale Gespräche	
49	2. für das Land (hier Deutschland)	
(0)89	3. für die Stadt (vom Ausland aus ohne Null)	
37692	4. für Teilnehmer	
37692-00	5. bei internem Telefonnetz:	
37692-02	Zentrale	
	Nebenstelle	

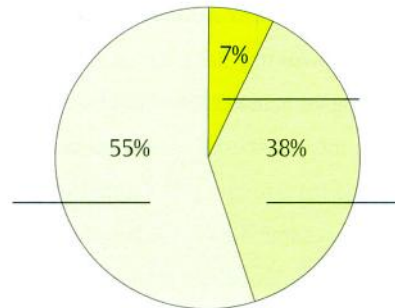
2. Welche Rolle spielen verbale und nonverbale Signale in der Kommunikation? Vergleichen Sie.

- a Lesen Sie den Text neben der Grafik. Welche Prozentwerte entsprechen Ihrer Meinung nach den verbalen Signalen (a), welche den nonverbalen Signalen (b und c)? Notieren Sie a, b und c.

Bei der Wahrnehmung unserer Gesprächspartner, bei der Einschätzung ihrer Gefühle, ihrer Haltung, ihrer (wahren) Absichten uns gegenüber, interpretieren wir nicht nur ihre „Worte“, sondern auch ihre Stimme, ihren Tonfall, ihre Körperhaltung, Mimik, Gestik ... – meistens ohne dass dieser Vorgang bewusst wird.

In der Grafik wird das Gewicht der verbalen und der nonverbalen Signale bei der Wahrnehmung eines Gesprächspartners und der Interpretation seiner Äußerungen dargestellt.

- a „Worte“, d.h. die expliziten Äußerungen
- b Stimme, Tonfall ...
- c Körperhaltung, Mimik, Gestik ...



- b Welche Angaben zum Verhältnis zwischen den verbalen und nonverbalen Signalen erfahren Sie im folgenden Artikel? Lesen Sie den Text und vergleichen Sie die Angaben mit Ihren Antworten in a.

Mit Worten kann man lügen, mit dem Körper nicht

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte, so eines der Grundgesetze der Fotografie und Malerei. Bei der Kommunikation ist es ähnlich. Blicke können töten, Hände sprechen Bände, und die Beine verraten oft mehr über das, was im Inneren eines Menschen vorgeht, als seine Worte. (...)

1970 fanden Wissenschaftler der Universität von Pennsylvania heraus, dass nur ganze 7 Prozent der bei einem Gespräch übermittelten Informationen aus dem gesprochenen Wort stammen.

38 Prozent werden aus dem Klang der Stimme entnommen – Tonfall, Sprachmelodie, Rhythmus, Lautstärke. Mehr als die Hälfte, nämlich 55 Prozent, vermitteln Gesichtsausdruck, Hände und Füße, Körperhaltung, das gesamte Erscheinungsbild. Dazu gehören auch Kleidung – Kleider machen Leute – und Statussymbole.

Mehr als 90 Prozent der vom Kommunikationspartner ausgehenden Signale sind also nicht sprachlicher Natur und beziehen sich auf das „Wie sag ich's?“. Nicht einmal 10 Prozent beziehen sich auf das „Was“, auf den Inhalt! (...)

Die Sprache des Körpers kann mit dem gesprochenen Wort übereinstimmen, sie kann verbale Äußerungen bestätigen, unterstreichen. Sie kann den Inhalt der verbalen Information aber auch verändern, sich in Widerspruch zu ihr setzen.

(aus: Motivation)

- c Welche besondere Bedeutung hat diese Untersuchung für Telefongespräche? Welche Empfehlungen lassen sich daraus ableiten? Diskutieren Sie im Kurs.



3. Mit welchen der empfohlenen Gesprächstechniken (1.–10.) sollen die Besonderheiten von Telefongesprächen berücksichtigt werden? Notieren Sie 1.–10. bei den Besonderheiten. (Mehrfachantworten möglich)

Bei Telefongesprächen sollte man ...

1. alles mindestens einen Ton höflicher sagen als beim persönlichen Gespräch;
2. die Auswirkung der eigenen Stimme (am Telefon) kennen und eventuell trainieren;
3. häufig verbale Rückmeldungen verwenden, z. B.: *Ja./Mhm./Genau./Natürlich./Wirklich?*;
4. sich möglichst explizit ausdrücken und einfache Sätze verwenden;
5. möglichst langsam und deutlich sprechen;
6. Gesprächspunkte vorher besonders sorgfältig vorbereiten;
7. eventuell notwendige Unterlagen vorher bereitlegen;
8. insbesondere Namen und Zahlen deutlich aussprechen und öfter wiederholen;
9. die eigenen Gesprächsbeiträge so kurz wie möglich fassen;
10. bestimmte Konventionen einhalten, z. B. beim Buchstabieren, beim Nennen von Zahlen.

Besonderheiten von Telefongesprächen

Empfehlungen

- | | |
|---|--------------------------|
| a Telefonkontakte finden häufig zwischen Menschen statt, die sich nicht (persönlich) kennen, und die Namensnennung ist oft das einzige Mittel, um den Gesprächspartner zu identifizieren. | <input type="checkbox"/> |
| b Das Telefon überträgt nur einen begrenzten Frequenzbereich und verformt deshalb Ihre Stimme. | <input type="checkbox"/> |
| c Es gibt häufig akustische Beeinträchtigungen, die das Verständnis erschweren. | <input type="checkbox"/> |
| d Die Vorlaufphase (Smalltalk), die es erlaubt, sich auf den Gesprächspartner einzustellen, ist in der Regel sehr kurz. | <input type="checkbox"/> |
| e Da andere Signale fehlen, kann Ihr Gesprächspartner Ihre Empfindungen ihm gegenüber (Ungeduld, Sympathie ...) nur aus Ihrer Stimme entnehmen. | <input type="checkbox"/> |
| f Die visuellen Signale (Augenkontakt, Nicken, Mimik ...), die beim persönlichen Gespräch Aufmerksamkeit und Interesse des Zuhörers anzeigen, fehlen. | <input type="checkbox"/> |
| g Da es nur den auditiven Kanal gibt, bedeutet Schweigen am Telefon (z. B. um nachzudenken, etwas zu suchen) einen Abbruch der Kommunikation, die den Gesprächspartner verwirrt und verunsichert (Sind Sie noch am Apparat?). | <input type="checkbox"/> |
| h Die Aufnahmefähigkeit von ausschließlich verbalen Informationen ist begrenzt. | <input type="checkbox"/> |
| i Die räumliche Distanz macht es unmöglich, gemeinsam Unterlagen einzusehen oder auszutauschen. | <input type="checkbox"/> |
| j Die Dauer von Telefongesprächen ist (bei größerer Entfernung) ein wichtiger Kostenfaktor. | <input type="checkbox"/> |

B Telefonnummern und Namen diktieren oder notieren

1. Verwenden Sie die im deutschsprachigen Raum üblichen Konventionen beim Diktieren von Telefonnummern und beim Buchstabieren von Namen.

- a Schauen Sie sich das Beispiel an und diktieren Sie einem Partner oder einer Partnerin die Telefonnummern (unten) entsprechend der im Deutschen üblichen Konventionen. Wechseln Sie die Rollen.

Deutschsprachiger Raum: Konventionen beim Diktieren von Telefonnummern

Vorwahl (intern.)	Kennzahl (Land)	Vorwahl (Stadt)	Rufnummer
00	49	(0)89	37692
0-0	49	(0-)8-9	3-76-92 oder 3-7-6-9-2
null-null	neunundvierzig	(null-)acht-neun	drei-sech <u>s</u> undsiebzig-zw <u>o</u> undneunzig <i>oder</i> drei-sieben-sechs-neun-zw <u>o</u> *
	ganze Zahl	einzelne Ziffern	einzelne Ziffern und/oder Ziffernpaare

* zwei = zwo (um Verwechslung mit „drei“ zu verhindern; aus den gleichen Gründen werden „Juni“ = „Juno“ und „Juli“ = „Julei“ ausgesprochen)

intern. Vorwahl	Kennzahl für ...	Vorwahl für ...	Rufnummer
00	49 (Deutschland)	(0)89 (München)	37692
00	49	(0)211 (Düsseldorf)	192467
00	49	(0)30 (Berlin)	36914267
00	49	(0)6441 (Wetzlar)	12213
00	49	(0)6421 (Marburg)	12131
00	49	(0)911 (Nürnberg)	574182
00	49	(0)5251 (Paderborn)	332182
00	49	(0)5921 (Nordhorn)	333183
00	41 (Schweiz)	(0)31 (Bern)	12679
00	43 (Österreich)	(0)1 (Wien)	695846
00	1 (USA)	(0)312 (Chicago)	60321567
00	33 (Frankreich)	(0)1 (Paris)	45678912
00	30 (Griechenland)	(0)1 (Athen)	992234

- b Buchstabieren Sie einem Partner oder einer Partnerin die Familien- und Städtenamen (unten) entsprechend der deutschen oder der internationalen Buchstabiertafel. Wechseln Sie die Rollen. Äußern Sie dabei auch Bitten um Klärung oder Wiederholung.

Buchstabiertafel

Deutsch

A Anton	O Otto
Ä Ärger	Ö Ökonom
B Berta	P Paula
C Cäsar	Q Quelle
D Dora	R Richard
E Emil	S Samuel
F Friedrich	T Theodor
G Gustav	U Ulrich
H Heinrich	Ü Übermut
I Ida	V Viktor
J Julius	W Wilhelm
K Kaufmann	X Xanthippe
L Ludwig	Y Ypsilon
M Martha	Z Zacharias
N Nordpol	

International

A Amsterdam	O Oslo
B Baltimore	P Paris
C Casablanca	Q Quebec
D Denmark	R Roma
E Edison	S Santiago
F Florida	T Tripolis
G Gallipoli	U Upsala
H Havanna	V Valencia
I Italy	W Washington
J Jerusalem	X Xanthippe
K Kilogramm	Y Yokohama
L Liverpool	Z Zürich
M Madagaskar	
N New York	

Familiennamen

Kampe Steinbach Treischel Zanussy Bäumler Pfülich
Stüssler Pfarlich Kerner Fischler Metzger Katksy

Städtenamen

Aachen Friedrichshafen Braunschweig Görlitz Cuxhaven Jena
Düsseldorf Kiel Eschweiler Lübeck Pforzheim Zwickau

A: Mein Name ist Kampe.
B: Campe mit C wie Cäsar?
A: Nein, mit K wie Kaufmann.

oder

A: Mein Name ist Kampe.
B: Würden Sie bitte buchstabieren?
A: Kaufmann – Anton – Martha – ...
B: Ich wiederhole noch einmal: Kaufmann – Anton – ...
A: Ja, richtig.

2. Machen Sie eine Telefonliste im Kurs. Diktieren Sie Ihre Telefonnummer und buchstabieren Sie Ihren Namen. Notieren Sie die Namen und Nummern der anderen Kursteilnehmer und -teilnehmerinnen.



3. Hören Sie die Nachrichten auf dem Anrufbeantworter ab.

- a Notieren Sie die Namen und Telefonnummern.

Ansage	Name	Telefonnummer
1.		
2.		

- b Überprüfen Sie gemeinsam Ihre Notizen. Buchstabieren Sie die Namen und wiederholen Sie die Telefonnummern.

C Anrufe annehmen, beantworten oder weitervermitteln

1. Welche Formen der Vorstellung am Telefon sind in Ihrem Unternehmen bei internen Gesprächen auf Deutsch üblich? Kreuzen Sie an und ergänzen Sie ggf. andere Formen.

So meldet sich der Angerufene:

nur Familienname, z. B. *Müller (am Apparat)*. ☐

Name + Abteilung, z. B. *Müller, Buchhaltung (am Apparat)*. ☐

Vorname + Name, z. B. *Christian Müller (am Apparat)*. ☐

Vorname + Name + Abteilung, z. B. *Christian Müller, Buchhaltung*. ☐

andere Form: _____ ☐

So stellt sich der Anrufer vor:

gleiche Form wie der Angerufene ☐

andere Form: _____ ☐

So begrüßen sich der Anrufer und der Angerufene:

meistens: *(Guten) Tag, Herr/Frau ...* ☐

meistens nur direkte Ansprache mit dem Namen: *Herr/Frau ...* ☐

andere Form: _____ ☐

So verabschiedet man sich:

formell mit *Auf Wiederhören, (Herr/Frau ...)*. ☐

weniger formell mit *Vielen Dank, (Herr/Frau ...)*. / *Bis später.* / *Bis dann.* ☐

2. Wie wird die hierarchische Position von Gesprächspartnern erkennbar?

- a Das Anliegen eines Anrufs kann vom Anrufer oder von der Anruferin unterschiedlich formuliert werden. Ordnen Sie die Formulierungen a–i entsprechend zu.

Anliegen formuliert als ...

a–i

1. eine Bitte ☐
2. eine sehr höfliche Frage (ob sich das möglicherweise machen lässt) ☐
3. eine direkte Frage (ob das zurzeit möglich ist) ☐
4. eine Aufforderung (dass der andere etwas tun soll) ☐

Formulierungen

- | | |
|---|--|
| a Können Sie mich mit Herrn/Frau ... verbinden? | f Geben Sie mir bitte Herrn/Frau ... |
| b Würden Sie mich bitte mit Herrn/Frau ... verbinden? | g Wäre es möglich, mit Herrn/Frau ... zu sprechen? |
| c Könnte ich (mit) Herrn/Frau ... sprechen? | h Können Sie mir Herrn/Frau ... geben? |
| d Kann ich kurz mit Herrn/Frau ... sprechen? | i Ich müsste dringend mit Herrn/Frau ... sprechen. |
| e Ist Herr/Frau ... zu sprechen? | Können Sie (das Gespräch) durchstellen? |

- b Welche Formulierungen zeigen, dass der Anrufer wohl eher ein Mitarbeiter oder eine Mitarbeiterin in leitender Position ist?

3. Welche Antworten erscheinen Ihnen geeignet (+) bzw. weniger geeignet (-), wenn Sie das Gespräch direkt durchstellen wollen oder wenn Sie zunächst Ihre Vorgesetzten informieren wollen? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.

1. Sie stellen direkt durch.

- a Moment bitte. (Sie stellen das Gespräch ohne weitere Erklärung durch.)
 b Moment bitte, ich verbinde Sie (mit Herrn/Frau ...).
 c Moment bitte, ich stelle (das Gespräch) durch.
 d Moment bitte, ich versuche es mal.
 e Bleiben Sie bitte einen Augenblick am Apparat. Ich verbinde Sie gleich mit Herrn/Frau ...

2. Sie informieren zunächst Ihre Vorgesetzten.

- a Moment bitte. (Sie fragen bei Ihrem Vorgesetzten nach.)
 b Moment bitte, ich erkundige mich, ob er/sie mit Ihnen sprechen kann.
 c Moment bitte, da muss ich ihn/sie erst fragen, ob das jetzt möglich ist.
 d Moment bitte, ich weiß nicht, ob Herr/Frau ... zurzeit zu erreichen ist. Da muss ich erst nachfragen.
 e Moment bitte, ich frage nach.

+

-

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

9 4. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und einem Mitarbeiter.

Situation: Frau Steinbach erhält den Anruf eines Mitarbeiters, der mit ihrem Vorgesetzten sprechen möchte.

- a Notieren Sie den Namen und das Anliegen des Anrufers.

Name	Anliegen

- b Welche Hinweise auf die Position des Anrufers gibt es im Gespräch? Telefoniert er wohl häufiger oder seltener mit dem Vorgesetzten? Erläutern Sie Ihre Antworten.



Übung 5 zum Hörtext



5. Bereiten Sie ähnliche Gespräche mit verschiedenen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen Ihres Unternehmens vor.

- a Wählen Sie eine ähnliche Situation aus Ihrem beruflichen Alltag. Stellen Sie entsprechende Informationen zusammen und notieren Sie Stichworte zu den folgenden Punkten.

Anrufer: Name/Funktion	
Angerufener: Name/Funktion	
vom Anrufer gewünschter Gesprächspartner	
Anlass/Anliegen (z. B. Ergebnis der Verhandlung mit ... / Unterlagen für ... / Festlegung/Verschiebung des Termins mit ...)	

-  S. 93 b Notieren Sie wichtige Formulierungen, die Sie in den verschiedenen Gesprächsphasen verwenden wollen.

Gesprächsphasen	Formulierungen
1. Vorstellung	
2. Begrüßung	
3. Gegenstand/Anlass	
4. Antwort	
5. Nachfrage beim gewünschten Gesprächspartner / Erklärung des Anlasses	
6. Weitervermittlung des Anrufs (oder andere Antwort)	
7. Verabschiedung/Gruß	

nach dem Anlass eines Anrufs fragen

- Und wum handelt es sich?
- Können Sie mir (kurz) sagen, wum es geht / wum es sich handelt?
- In welcher Angelegenheit möchten Sie ihn/sie sprechen?
- Kann ich ihm/ihr sagen, wum es geht?

den Anlass erklären

- Es geht um ...
- Es handelt sich um ...
- Ich rufe wegen ... an.
- Ich möchte/müsste ihn/sie wegen ... sprechen.
- Herr/Frau ... hatte (mich) darum gebeten, ihn/sie über ... zu informieren.
- Herr/Frau ... wollte informiert werden, (ob) ...

6. Führen Sie die Gespräche mit verschiedenen Partnern oder Partnerinnen.



D Auskünfte geben, Informationen einholen

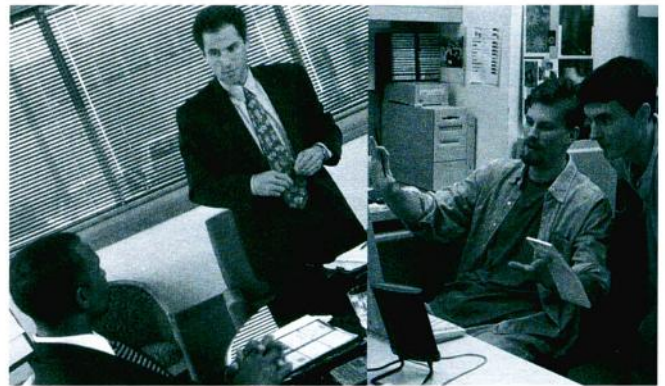
Telefongespräche zwischen Mitarbeitern oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern haben häufig u. a. folgende Anlässe:

Der Anrufer möchte ...

- Informationen/Auskünfte über etwas geben/erhalten;
- über Ergebnisse/Aufgabenausführung/Vorfälle informieren oder informiert werden;
- Informationen/Unterlagen anfordern;
- etwas ausrichten, eine Nachricht für ... hinterlassen;
- Anweisungen erteilen oder weitergeben;
- Termine für Besprechungen/Gespräche/... vereinbaren.

1. Unterscheiden Sie zwischen eher formellen und eher informellen Äußerungen.

Je nach Art der Arbeitsbeziehungen, in der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zueinander stehen oder die sie schaffen wollen, wählen sie z. B. ein eher formelles oder ein eher informelles Register.



- a Bei welchen Formulierungen wird eine eher formelle Arbeitsbeziehung zwischen den Gesprächspartnern und -partnerinnen erkennbar? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.

Formulierungen

a Ein Gesprächspartner möchte Informationen oder Auskünfte über etwas einholen.

1. Wissen Sie (zufällig), ob/wann/wo ...?
2. Können Sie mich kurz informieren, wann/wie/ob ...?
3. Herr/Frau ... lässt anfragen, ob/wann/warum ...
4. Herr/Frau ... möchte wissen, ob/wann/warum ...
5. Können Sie mir sagen, wie viel / ...?
6. Ich brauche folgende Informationen: ...
7. Darf ich Sie um folgende Informationen bitten: ...?
8. Ich würde (für ...) folgende Informationen benötigen: ...

b Ein Gesprächspartner möchte über etwas informieren.

9. Sie hatten mich gebeten, Ihnen Bescheid zu sagen, wenn ...
10. Sie hatten mich beauftragt, Sie zu informieren, ob/wie/...
11. Ich rufe Sie wegen ... an. Der letzte Stand ist der folgende: ...
12. Sie wollten gern informiert werden, wenn/ob ...
13. Zu Ihrer Information: ...
14. Es interessiert Sie sicher/vielleicht, dass ...
15. Ich wollte/möchte Sie kurz informieren, dass ...

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

c Ein Gesprächspartner möchte Informationen oder Unterlagen anfordern.

16. Für (...) fehlen mir folgende Unterlagen/Informationen: ...
17. Für (...) würde ich folgende Unterlagen ... benötigen: ...
18. Bringen Sie mir bitte die Unterlagen zu ... / über ...
19. Können Sie mir bei nächster Gelegenheit ... mitbringen / zuschicken?
20. Ich brauche die Unterlagen über ... Haben Sie die zufällig?
21. Dürfte ich Sie um die Zustellung folgender Informationen bitten: ...?
22. Sind die Unterlagen/... zufällig bei Ihnen?

d Ein Gesprächspartner möchte etwas ausrichten, eine Nachricht für ... hinterlassen.

23. Bitte richten Sie Herrn/Frau ... aus, dass ...
24. Darf ich Sie darum bitten, Herrn/Frau ... mitzuteilen, dass ...?
25. Können Sie Herrn/Frau Bescheid sagen, dass ...?
26. Wären Sie so freundlich, Herrn/Frau ... zu informieren, dass ...?
27. Sagen Sie doch bitte Herrn/Frau ..., dass ...

e Ein Gesprächspartner möchte Anweisungen erteilen oder weiterleiten.

28. Bringen/holen/machen/... Sie doch bitte ...
29. Könnten/Würden Sie bitte ... bringen/holen/machen/...?
30. Wären Sie so nett/freundlich, ... zu bringen/holen/machen/...?
31. Herr/Frau ... möchte, dass Sie ...
32. Sie sollen (bitte) ... (tun) (,hat Herr/Frau ... gesagt).
33. Herr/Frau ... braucht/benötigt/... Würden Sie bitte ...?

f Ein Gesprächspartner möchte Termine für Besprechungen/Gespräche ... vereinbaren.

Es geht um den Termin / ... mit ... (Name) am ... (Datum), um ... (Uhrzeit).

34. Geht das in Ordnung?
35. Könnten Sie das einrichten?
36. Wäre das ein Problem für Sie?
37. Passt Ihnen dieser Termin?
38. Würde Ihnen dieser Termin passen?
39. Klappt das?
40. Wären Sie mit diesem Termin einverstanden?

- b Was kennzeichnet im Deutschen formelle Äußerungen im Vergleich zu eher informellen?
Wie wird dieser Unterschied in Ihrer Sprache deutlich? Besprechen Sie Ihre Antworten und diskutieren Sie im Kurs.**



2. Lesen Sie den folgenden Text, in dem der Zusammenhang zwischen Äußerungsformen und den hierarchischen Positionen der Gesprächspartner und -partnerinnen beschrieben wird.

Die hierarchische Gleichstellung von Gesprächspartnern wird u. a. dadurch deutlich, dass Äußerungsformen in der Regel „umkehrbar“ sind: Formulierungen, die Gesprächspartner A gegenüber Gesprächspartner B verwendet, kann B auch gegenüber A benutzen. Hierarchisch unterschiedliche Positionen der Gesprächspartner sind u. a.

dadurch gekennzeichnet, dass manche Formulierungen **nicht „umkehrbar“** sind, d. h. bestimmte Formulierungen wird ein unterstellter Mitarbeiter nicht gegenüber einem Vorgesetzten verwenden, andere Formulierungen wird der Vorgesetzte nicht gegenüber dem ihm unterstellten Mitarbeiter verwenden.

a Nennen Sie Beispiele von Formulierungen in Aufgabe 1., die Ihnen nicht „umkehrbar“ erscheinen.

- Formulierungen, die unterstellte Mitarbeiter (normalerweise) nicht gegenüber Vorgesetzten verwenden würden.
- Formulierungen, die Vorgesetzte (normalerweise) nicht gegenüber unterstellten Mitarbeitern verwenden würden.

b Werden hierarchische Unterschiede in Ihrer Sprache anhand ähnlicher oder anderer sprachlicher „Signale“ erkennbar? Diskutieren Sie im Kurs.

3. Wählen Sie eine Situation aus Ihrem beruflichen Alltag, in der Sie am Telefon Auskünfte geben oder einholen wollen.

a Stellen Sie entsprechende Informationen zusammen. Notieren Sie Stichworte.

Identität, Funktion, hierarchische Position der Gesprächspartner	
Arbeitsbeziehung (eher formell/informell)	
Anlass/Gegenstand des Anrufs	
Anliegen/Ziele des Anrufers	
notwendige Sachinformationen zum Gesprächsinhalt	

b Notieren Sie geeignete Formulierungen für die Gesprächsphasen. Berücksichtigen Sie dabei Ihre hierarchische Position gegenüber dem Gesprächspartner oder der Gesprächspartnerin.

Gesprächsphasen	Formulierungen
1. Vorstellung	
2. Begrüßung	
3. Gegenstand/Anlass	
4. Anliegen	
5. Antwort/Vereinbarung	
6. Dank	
7. Verabschiedung/Gruß	

4. Telefonieren Sie in den Rollen dieser Vorgesetzten, Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen, um Auskünfte zu geben oder einzuholen. Führen Sie die Telefongespräche mit einem Partner oder einer Partnerin.

E Anfragen und Aufträge von Vorgesetzten weiterleiten

1. Lesen Sie die Empfehlungen für Auskünfte am Telefon. Welcher Empfehlung entsprechen die Auskünfte a–i? Notieren Sie die Empfehlungen (1.–3.) und besprechen Sie Ihre Antworten. (Mehrfachantworten möglich)

Empfehlungen

Auskünfte am Telefon sollen möglichst ...

1. kurz, knapp und präzise sein;
2. positiv formuliert sein;
3. ein konstruktives Handlungsangebot enthalten, wenn das Anliegen nicht sofort erfüllt werden kann, d. h. einen Vorschlag, was der Angerufene unternehmen wird oder was der Anrufer tun kann.

Beispiel: Die anrufende Person möchte den Vorgesetzten oder die Vorgesetzte sprechen.

Auskünfte

Herr/Frau ...

a ist nicht da.

b ist leider im Augenblick nicht zu sprechen.

c ist nicht vor ... Uhr zu erreichen.

d ist zurzeit nicht zu erreichen. Kann ich ihm/ihr etwas ausrichten?

e ist gerade in/bei ... Möchten Sie ihm/ihr eine Nachricht hinterlassen?

f ist bis ... außer Haus. Wann kann er/sie Sie zurückrufen?

g ist ab ... Uhr wieder in seinem/ihrem Büro. Kann er/sie Sie zurückrufen?

h ist gerade abwesend. Vielleicht rufen Sie später noch einmal an.

i Die Leitung von Herrn/Frau ... ist besetzt. Möchten Sie warten oder soll er/sie Sie zurückrufen / wollen Sie später noch einmal anrufen?

Empfehlungen

10 2. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und Frau Feller.

Situation: Frau Steinbach ruft im Auftrag ihres Vorgesetzten den Leiter der Vertriebsabteilung, Herrn Pfister, an. Frau Feller, die Sekretärin von Herrn Pfister, nimmt den Anruf an und erklärt, dass er zurzeit nicht erreichbar ist.

- a Ergänzen Sie die Gesprächsnotiz von Frau Feller.

Anruf von:

Betrifft:

ruft wieder an. ☐

bittet um Rückruf. ☐



Übung 6

zum Hörtext

- b Informieren Sie in der Rolle von Frau Feller den Vorgesetzten, Herrn Pfister, nach seiner Rückkehr über mehrere Anrufe, die Sie während seiner Abwesenheit beantwortet haben.

- Herr/Frau ... hat wegen ... angerufen.
- Herr/Frau ... bittet um Rückruf wegen ...
- Herr/Frau ... lässt ausrichten, dass ...
- Herr/Frau ... bittet darum / möchte, dass Sie ihn/sie wegen ... zurückrufen.
- Herr/Frau ... wollte Sie benachrichtigen, dass ...

11 3. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und Herrn Pfister.

Situation: Frau Steinbach ruft erneut Herrn Pfister, den Leiter der Vertriebsabteilung, an und wird diesmal von Frau Feller mit ihm verbunden. Herr Dr. Kampe erwartet von Herrn Pfister eine Stellungnahme zum Angebot einer Spedition (Firma WACKMANN). Herr Pfister ist unter Zeitdruck und hat sich die Unterlagen noch nicht ansehen können. Er verspricht Frau Steinbach, das am Donnerstag zu erledigen.

Frau Steinbach kennt die Hektik im Vertriebsbereich. Sie weiß aber auch, dass ihr Vorgesetzter in dieser Sache am Mittwoch Nachmittag eine Entscheidung treffen will. Sie bemüht sich, von Herrn Pfister eine verbindliche Zusage für seine Stellungnahme bis Mittwoch 12 Uhr zu bekommen. Dabei muss sie sich gegenüber einem ihr hierarchisch vorgestellten Mitarbeiter durchsetzen.

a Wie beurteilen Sie die Gesprächsführung von Frau Steinbach? Kreuzen Sie an.

++ = trifft voll zu + = trifft weitgehend zu – = trifft nicht zu

Beurteilung

Frau Steinbach ...

– argumentiert sachlich.

– lässt ihre Gefühle erkennen (z. B. Zufriedenheit, Ungeduld ...).

– formuliert positive Botschaften für den Gesprächspartner.

– äußert offene oder verdeckte Kritik.

– zeigt sich (angemessen) respektvoll gegenüber dem (ihr vorgesetzten) Gesprächspartner.

– setzt sich durch, erreicht ihr Gesprächsziel.

++

+

–

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

b Nennen Sie Beispiele von entsprechenden Gesprächsbeiträgen.

Fragen/Antworten von Herrn Pfister

Was gibt's?

... melde mich baldmöglichst.

... kümmere mich darum.

... nicht vor Donnerstag.

... will es gerne versuchen.

... ich hoffe ... am Mittwoch Vormittag.

Reaktionen von Frau Steinbach

Herr Dr. Kampe hatte Sie ... gebeten.



Übung 7 zum Hörtext

4. Für die Äußerung von Nachfragen und Forderungen (im gegebenen Gesprächskontext) gelten die folgenden Empfehlungen.

Nachfragen und Forderungen sollen ...

- ein konstruktives Gesprächsklima herstellen bzw. bewahren;
- sachlich sein (nicht die Personen, sondern die Sache in den Vordergrund stellen);
- klare und präzise Informationen enthalten;
- keine Urteile, persönliche Kritik oder Vorwürfe enthalten;
- dem Gesprächspartner gegenüber respektvoll (entsprechend der Arbeitsbeziehung und der hierarchischen Position) sein.

- a Welche der folgenden Formulierungen erscheinen Ihnen geeignet (+) bzw. weniger geeignet (-)? Kreuzen Sie an.

Man erklärt den Anlass des Anrufs.

	+	-
a Sie haben die Stellungnahme (zu ...) immer noch nicht vorgelegt. Wann ...?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Sie sollten doch die Stellungnahme (zu ...) vorlegen! Wieso ...?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Herr/Frau ... hatte Sie um eine Stellungnahme (zu ...) gebeten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Ich rufe Sie wegen der Stellungnahme (zu ...) an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Sie müssen mir unbedingt diese Stellungnahme (zu ...) schicken, ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Ich muss Sie leider schon wieder wegen dieser Stellungnahme anrufen. Sie wissen doch, dass ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Wann können Sie die Stellungnahme (zu ...) vorlegen, um die Herr/Frau ... Sie gebeten hatte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Man nennt den gewünschten Termin.

	+	-
h Sie müssen das bitte bis ... erledigen/vorlegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i Tut mir leid, aber ich brauche das bis spätestens ... von Ihnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j Könnten Sie das nicht bis ... abschließen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k Herr/Frau ... benötigt Ihre Stellungnahme bis ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l Herr/Frau ... erwartet, dass Sie das spätestens bis ... vorlegen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m Es würde uns sehr helfen, wenn Sie das bis ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n Ich muss leider darauf bestehen, dass Sie das bis ... erledigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Man möchte eine verbindliche Zusage bekommen.

	+	-
o Das müssen Sie aber fest zusagen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p Ich brauche da aber eine verbindliche Zusage von Ihnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q Diesen Termin müssen Sie dann aber auch einhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r Können Sie den Termin ... fest zusagen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s Können Sie mir versprechen, dass das klappt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- b Erläutern Sie anhand der genannten Empfehlungen, warum Ihnen bestimmte Formulierungen weniger geeignet erscheinen.

5. Bereiten Sie ähnliche Gespräche vor, bei denen Sie Anfragen oder Forderungen Ihres/Ihrer Vorgesetzten an Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen Ihres Unternehmens übermitteln.

Beispiel: Mitarbeiter/Mitarbeiterin A ruft im Auftrag ihres/ihrer Vorgesetzten Mitarbeiter/Mitarbeiterin B an, um eine verbindliche Zusage für die Ausführung eines Auftrags zu erhalten. Mitarbeiter/Mitarbeiterin B versucht, eine solche verbindliche Zusage zu vermeiden.

- a Stellen Sie Informationen zu den folgenden Punkten zusammen. Notieren Sie Stichworte.

Identität, Funktion, hierarchische Position der Gesprächspartner	
Arbeitsbeziehung (eher formell/informell)	
Anlass/Gegenstand des Anrufs	
mögliche Einwände des Angerufenen	
notwendige Sachinformationen zum Gesprächsinhalt	

S. 94 b Notieren Sie entsprechend Ihrer Rolle geeignete Formulierungen für die Gesprächsphasen.

Gesprächssequenz	Formulierungen
1. Vorstellung	
2. Begrüßung	
3. Gegenstand/Anlass	
4. Anliegen	
5.a Antworten, Argumente, Einwände	
5.b Vereinbarung	
6. Dank	
7. Verabschiedung/Gruß	

6. Führen Sie in den Rollen der Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

a Ein Beobachter beurteilt die Gesprächsführung von Mitarbeiter/Mitarbeiterin A. Entsprechen Form und Inhalt der Gesprächsbeiträge den Empfehlungen (Seite 38)? Kreuzen Sie an und notieren Sie Stichworte zu Beiträgen, die Ihnen nicht passend erscheinen.

Beurteilung	Form und Inhalt angemessen:		
Gesprächsphasen	Ja	Nein	Stichworte
1. Vorstellung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. Begrüßung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. Gegenstand/Anlass	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Anliegen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.a Antworten, Argumente, Einwände	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5.b Vereinbarung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6. Dank	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7. Verabschiedung/Gruß	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

b Beobachter: Erläutern Sie die Beobachtungsergebnisse.

c Gesprächsteilnehmer: Wie beurteilen Sie die Gesprächsführung Ihres Gesprächspartners?

d In welchen Gesprächsphasen gab es sprachlich bedingte Probleme (Wortschatz, Strukturen...)? Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen.



Teil

IV



Anrufe von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen beantworten

- A Vorstellung und Begrüßung am Telefon
- B Anrufe für Vorgesetzte annehmen und weiterleiten
- C Anrufe an die zuständigen Ansprechpartner und -partnerinnen vermitteln
- D Termine vereinbaren
- E Eine Terminvereinbarung per E-Mail bestätigen
- F Beschwerdeanrufe beantworten

A Vorstellung und Begrüßung am Telefon

Routinegespräche am Telefon haben in der Regel die folgenden Phasen.

Telefongespräche: Phasen

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Vorstellung | 5. Antwort |
| 2. Begrüßung | 6. Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse |
| 3. Gegenstand/Anlass | 7. Dank |
| 4. Anliegen | 8. Verabschiedung/Gruß |



1. Erläutern Sie die Funktion der beiden ersten Gesprächsphasen bei Telefongesprächen.

- ▶ Warum sind diese beiden Phasen bei Telefongesprächen besonders wichtig im Vergleich zu Gesprächen mit anwesenden Gesprächspartnern?
- ▶ Welche Informationen erwartet der Anrufer, wenn sich der Angerufene meldet?
- ▶ Welche Informationen erwartet der Angerufene, wenn sich der Anrufer vorstellt?

2. Welche Formen der Vorstellung und Begrüßung sind im beruflichen Kontext bei internen und bei externen Anrufen üblich?

- a Wie meldet man sich am Telefon bei externen oder bei internen Anrufen? Welche Formen sind nicht üblich? Kreuzen Sie an und begründen Sie Ihre Antworten.

Situation: Bei der Mitarbeiterin einer Firma geht ein Anruf ein.

Gussmann-Bautechnik GmbH
Claudia Hellmann-Busche
Vertrieb

Formen der Vorstellung und Begrüßung	üblich bei ...		nicht üblich
	internen Anrufen	externen Anrufen	
a Sie sprechen mit Claudia Hellmann-Busche. Guten Tag*.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Hellmann-Busche, Vertrieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Gussmann-Bautechnik, Vertrieb, Hellmann-Busche. Guten Tag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Guten Tag, Hellmann-Busche, Vertrieb, am Apparat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Claudia Hellmann-Busche, Vertrieb, am Apparat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Hallo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Ja bitte? Wer ist am Apparat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h Vertrieb, Gussmann-Bautechnik GmbH, guten Tag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i Hellmann-Busche, Gussmann-Bautechnik GmbH, Vertriebsabteilung. Guten Tag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j Guten Tag. Sie sprechen mit Claudia Hellmann-Busche, Gussmann-Bautechnik GmbH, Vertrieb.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k Gussmann-Bautechnik GmbH, Vertrieb, Claudia Hellmann-Busche am Apparat. Guten Tag.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Gruß in Süddeutschland und Österreich häufig auch: *Grüß Gott!*

- b Welche Formen der Vorstellung und Begrüßung bei eingehenden Anrufen verwenden Sie selbst bzw. welche sind in Ihrem Unternehmen üblich? Berichten Sie.

- c In der Praxis hört man bei Anrufen in Unternehmen verschiedene Reihenfolgen von Begrüßung und Vorstellung. Welche Vorteile und Nachteile haben die Varianten A, B, C im Hinblick auf die folgenden Besonderheiten von Telefongesprächen? Diskutieren Sie im Unterricht.

Bei Telefongesprächen ...

- werden die ersten Silben häufig nicht gut verstanden;
- braucht man einige Sekunden, um sich auf die Stimme der Gesprächspartner einzustellen;
- möchten Anrufer möglichst sofort erfahren, ob sie richtig gewählt haben;
- sind die ersten Sekunden oft entscheidend für das Gesprächsklima;
- müssen in der Praxis in 50 bis 60 Prozent der Fälle vom Anrufer Nachfragen gestellt werden, weil Personen- oder Unternehmensnamen nicht verstanden wurden;
- weiß der Anrufer in der Regel, in welcher Firma er angerufen hat;
- ist die Bitte um Wiederholung einer Information den Gesprächspartnern meistens unangenehm.

Begrüßung und Vorstellung am Telefon: Reihenfolge

A	1. Gruß	2. Firmenname	3. Abteilung	4. Name (Person)
B	1. Firmenname	2. Abteilung	3. Name (Person)	4. Gruß
C	1. Name (Person)	2. Firmenname	3. Abteilung	4. Gruß

3. Sie erhalten Anrufe von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen aus verschiedenen Unternehmen. Wie stellen sie sich vor?

- 12 a Hören Sie die Anrufe und notieren Sie, wer angerufen hat.

Name	Unternehmen	Abteilung
1.		

- b Überprüfen Sie mit einem Partner oder einer Partnerin, ob Sie die Namen richtig verstanden haben. Buchstabieren Sie sie, wenn Sie nicht sicher sind.

- 12 c Hören Sie die Anrufe noch einmal. Welche erscheinen Ihnen „freundlich“, welche eher „unpersönlich/abweisend“? Wodurch entsteht dieser Eindruck? Diskutieren Sie im Kurs.

4. Wie wirkt man „freundlich“ und „vertrauenswürdig“ am Telefon? Lesen Sie den Artikel. Welche Ratschläge werden gegeben? Nennen Sie Beispiele.

Topfit am Telefon

Nach Untersuchungen von Professor Albert Mehrabian, University of California, entscheidet die Stimme mit 84 % und der Inhalt mit 16 % über die Glaubwürdigkeit per Telefon. Körpersprache, im persönlichen Gespräch der Hauptwirkungsfaktor, ist am Telefon nur indirekt zu spüren. Probieren Sie es aus, konzentrieren Sie sich im nächsten Gespräch auf die Stimme Ihres Gesprächspartners und Sie werden „hören“, ob dieser aufrecht sitzt oder die Füße auf dem Schreibtisch abgelegt hat. Sitzen Sie beim Telefonie-

ren aufrecht oder stehen Sie, das gibt Ihrer Stimme Schwung und Dynamik. Klemmen Sie den Hörer nicht zwischen Hals und Kopf, denn dadurch wird Ihre Aussprache undeutlich. Summen Sie kurz vor dem Abheben, um Ihre Stimme wie vor einem Chorauftritt einzustimmen. Und lächeln Sie, denn das gibt der Stimme einen freundlichen Klang. Zur Kontrolle können Sie sich ja ab und zu einen kleinen Spiegel auf den Schreibtisch stellen oder sich von Ihrer Kollegin Feedback geben lassen.

(aus: working@office)

5. Rufen Sie als Mitarbeiter oder Mitarbeiterin Ihres Unternehmens in anderen Unternehmen an bzw. beantworten Sie entsprechende Anrufe.

Situation:

Anrufer: Sie möchten den Leiter bzw. die Leiterin einer Abteilung des angerufenen Unternehmens sprechen. Wählen Sie einen passenden Anlass.

- Notieren Sie den Namen des Mitarbeiters / der Mitarbeiterin, mit dem/der Sie sprechen.
- Markieren Sie, wie Sie am Telefon „empfangen“ wurden.
- Geben Sie Ihrem Gesprächspartner bzw. -partnerin anschließend Feedback zur Qualität des „telefonischen Empfangs“.

Qualität des telefonischen Empfangs

Name:

Empfang am Telefon:

- übertrieben freundlich ☐
- freundlich-sachlich ☐
- unpersönlich-abweisend ☐

Auskünfte:

- gut verständlich ☐
- nicht sehr verständlich ☐

Angerufener: Sie sind im Assistenzbereich der angerufenen Abteilung tätig und vermitteln eingehende Anrufe. Informieren Sie den Anrufer, dass der gewünschte Gesprächspartner zurzeit nicht erreichbar ist.

- Variieren Sie bei den verschiedenen Gesprächen bewusst Körperhaltung und Mimik, um Ihrer Stimme einen eher freundlichen oder eher sachlichen Ton zu geben.
- Notieren Sie Namen, Funktion und Unternehmen des Anrufers. Fragen Sie nach, wenn Sie nicht verstanden haben.

Name	
Abteilung	
Unternehmen	

Verzeihung, / Entschuldigen Sie,

- ich habe Ihren Namen / den Namen des Unternehmens / den Namen der Abteilung nicht verstanden.
- könnten Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen / den Namen ... sagen?
- darf ich Sie noch einmal um Ihren Namen / den Namen ... bitten?
- könnten Sie bitte Ihren Namen / den Namen ... wiederholen?
- würden Sie mir bitte Ihren Namen / den Namen ... buchstabieren?
- ich habe jetzt „Kampe“ mit K notiert. Ist das richtig?



B Anrufe für Vorgesetzte annehmen und weiterleiten

Fallbeispiel: Kampe-Keramik GmbH (2)

Zu den Routineaufgaben von Frau Steinbach gehört die Annahme und die Weitervermittlung von Anrufen für ihren Vorgesetzten, Herrn Dr. Kampe. Oft hat sie dabei genauere Auskünfte über die anrufende Person bzw. ihr Anliegen zu ermitteln oder – bei Abwesenheit ihres Vorgesetzten – einen späteren Rückruf zu vereinbaren.

1. Welche Formulierungen erscheinen Ihnen geeignet (+) bzw. nicht geeignet (–), wenn Sie genauere Auskünfte von den Anrufern brauchen, bevor Sie ihren Anruf weitervermitteln?

a Kreuzen Sie an.

Nach dem Namen fragen	+	–
a Sie müssten mir zuerst Ihren Namen nennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Darf ich Sie um Ihren Namen bitten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Wer spricht da bitte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Mit wem spreche ich bitte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Ich kann Ihnen nur weiterhelfen, wenn Sie mir Ihren Namen geben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Würden Sie bitte Ihren Namen noch einmal deutlicher aussprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Verzeihung, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h Leider müssen Sie mir zuerst Ihren Namen nennen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nach dem Grund/Anliegen des Anrufs fragen	+	–
i Worum geht es? / Worum handelt es sich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j In welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn/Frau ... sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k Warum wollen Sie mit ihm/ihr sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l Sie müssen mir erst erklären, worum es geht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m Ist Herrn/Frau ... der Sachverhalt bekannt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n Darf ich zum Sachverhalt eine kurze Notiz machen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Würden Sie mir bitte den Grund/Anlass ... nennen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p Könnten Sie mir bitte ein Stichwort zum Sachverhalt geben, damit ich Herrn/Frau ... informieren kann?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q Darf ich Sie um eine kurze Vorinformation für Herrn/Frau ... bitten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nach genaueren Angaben über einen Vorgang fragen	+	–
r Sagen Sie mir bitte kurz noch einmal das Datum/Aktenzeichen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s Darf ich Sie um Aktenzeichen/Briefreferenz ... bitten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t Wie war das genaue Datum/... bitte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u Da müssen Sie mir das genaue Datum/... geben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
v Ich brauche das genaue Datum/...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Erläutern Sie Ihre Antworten. Berücksichtigen Sie dabei die folgenden Empfehlungen.

Entsprechende Nachfragen sollen ...

- freundlich/sachlich klingen;
- deutlich machen, dass die gewünschte Information zum Erfolg des Anrufs beiträgt;
- nicht als Bedingung, Vorwurf, Kritik verstanden werden können;
- nicht den Eindruck erwecken, dass der Anrufer dem Angerufenen eine Auskunft schuldet.

2. Wie gehen Sie bei der Weitervermittlung von Anrufen vor? Kreuzen Sie an.

Das mache ich **immer**.

Das entscheide ich **je nach** Anrufer, Anlass und Dringlichkeit.

Das mache ich **nie**.

Situation: Ein Kunde/Lieferant/Geschäftspartner Ihrer Firma ruft an und möchte mit Ihrem Vorgesetzten verbunden werden.

Das machen Sie:	immer	je nach	nie
1. Ich stelle den Anruf direkt durch. <i>Moment bitte, ich stelle durch / ich verbinde Sie (mit Herrn/Frau ...).</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ich prüfe, ob die Leitung meines Vorgesetzten frei ist. (Die Leitung ist frei:) <i>Ich stelle durch. / Ich verbinde Sie.</i> (Die Leitung ist besetzt:) <i>Herr/Frau ... führt gerade ein Gespräch. Bleiben Sie am Apparat oder soll Herr/Frau ... Sie zurückrufen?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ich melde den Anrufer bei meinem Vorgesetzten an. <i>Bleiben Sie bitte am Apparat.</i> (Sie informieren Ihren Vorgesetzten:) <i>Herr/Frau ..., Herr/Frau ... von Firma ... ist am Apparat. Übernehmen Sie?</i> (Antwort: Ja.) <i>Gut, ich stelle durch.</i> <i>Herr/Frau ..., ich verbinde Sie mit Herrn/Frau ... / ich stelle durch.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ich kläre zunächst den Anlass und das Anliegen. <i>Können Sie bitte kurz erklären, in welcher Angelegenheit Sie anrufen?</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ich frage bei meinem Vorgesetzten an, ob er das Gespräch übernehmen will. <i>Moment bitte, ich frage nach. Bleiben Sie bitte am Apparat.</i> (Sie informieren Ihren Vorgesetzten:) <i>Herr/Frau ..., Herr/Frau ... von Firma ... möchte Sie wegen ... sprechen.</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Welche Auskünfte (A oder B) sind für den Anrufer hilfreicher, wenn die gewünschte Person zurzeit nicht erreichbar ist? Welche Kriterien sollten solche Auskünfte erfüllen? Diskutieren Sie im Kurs.

A	B
1. Bei Herrn/Frau ... ist leider gerade besetzt.	Herr/Frau ... führt gerade ein Gespräch. Möchten Sie warten oder soll er/sie Sie zurückrufen?
2. Herr/Frau ... führt gerade ein Gespräch. Rufen Sie am besten später noch einmal an.	Herr/Frau ... führt gerade ein Gespräch. Ich glaube, es wird länger dauern. Möchten Sie trotzdem warten oder lieber eine Nachricht hinterlassen?
3. Herr/Frau ... ist leider im Augenblick nicht zu sprechen.	Herr/Frau ... ist zurzeit in/bei ... Kann ich ihm/ihr etwas ausrichten?
4. Herr/Frau ... ist nicht da. Soll/Kann ich ... etwas ausrichten?	Herr/Frau ... ist zurzeit in/bei ... Wann kann er/sie Sie zurückrufen?
5. Da haben Sie Pech. Er/Sie ist nicht in seinem/ihrem Büro.	Herr/Frau ... ist bis ... außer Haus / ... Sie können ihn/sie ab ... / um ... wieder erreichen.
6. Herr/Frau ... ist zurzeit abwesend. Möchten Sie später noch einmal anrufen?	Herr/Frau ... ist ab ... Uhr wieder in seinem/ihrem Büro. Kann er/sie Sie zurückrufen?
7. Herr/Frau ... möchte jetzt nicht gestört werden.	Sie können Herrn/Frau ... ab ... erreichen.

13 4. Frau Steinbach erhält einen Anruf. Hören Sie das Gespräch.

- a Ergänzen Sie die Angaben in der Gesprächsnotiz.
b Informieren Sie anschließend in der Rolle von Frau Steinbach Ihren Vorgesetzten über den Anruf.

Gesprächsnotiz

Datum: 06.05.20...

Tel.-Nummer:

Gesprächspartner:

Abteilung:

Firma:

Gespräch geführt von: *Fr. Steinbach*

eigener Anruf

☐

fremder Anruf

☐

Betreff:

Bemerkung:

ruft wieder an

☐

am:

bittet um Rückruf

☐

am:



Übung 8 zum Hörtext

14 5. Frau Steinbach erhält einen zweiten Anruf. Hören Sie das Gespräch.

- a Welche Formulierungen verwenden die Telefonpartner, um einen Irrtum zu klären? Notieren Sie.

Angerufener

Anrufer

- b Ergänzen Sie weitere Formulierungen, die auch üblich sind.



Übung 9 zum Hörtext

6. Frau Steinbach erhält einen weiteren Anruf. Notieren Sie wichtige Informationen.

15 a Hören Sie den ersten Teil des Gesprächs. Ergänzen Sie die Angaben in einer Gesprächsnotiz.



Text 4

16 b Hören Sie den zweiten Teil des Gesprächs. Ergänzen Sie weitere Informationen in der Gesprächsnotiz.



Übung 10 zum Hörtext

- c Führen Sie das Gespräch in den Rollen von Frau Steinbach, Herrn Dr. Kampe und Herrn Mooser noch einmal mit zwei Partnern oder Partnerinnen.

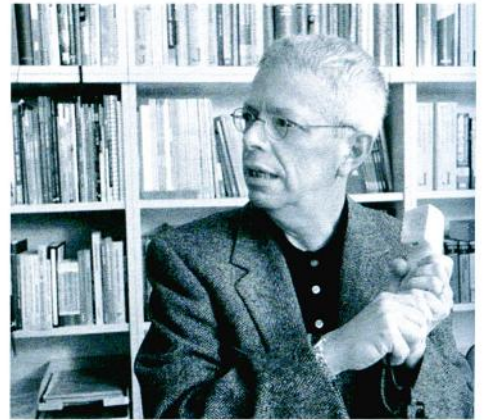
7. Bereiten Sie ein Telefongespräch vor, in dem eine ähnliche Vereinbarung mit dem Anrufer oder der Anruferin getroffen wird. Arbeiten Sie zu dritt.

Der Anrufer möchte z. B.:

- mit dem Vorgesetzten einen Gesprächstermin während der Messe in ... vereinbaren;
- ihn in einer persönlichen Angelegenheit sprechen;
- einen Besuchstermin für eine Produktpräsentation vereinbaren;
- die Reaktion auf ein Angebot, das er zugeschickt hat, erfahren;
- über Probleme in der eigenen Produktion und eine entsprechende Verzögerung einer Lieferung an das Unternehmen informieren.

a Bestimmen Sie den Gesprächskontext und entscheiden Sie, ob Sie sich in Ihren jeweiligen Rollen bereits persönlich kennen.

- Wer sind die betroffenen Unternehmen bzw. Abteilungen?
- Was sind mögliche Anlässe für den Anruf?



b Notieren Sie für Ihre eigene Rolle Informationen zu den folgenden Punkten.

	Angerufener
Name	
Unternehmen	
Abteilung/Funktion	
Telefonnummer	
Vorgesetzter: Name/Funktion	

	Anrufer
Name	
Unternehmen	
Abteilung/Funktion	
Telefonnummer	
Anlass des Anrufs	



S. 101

c Notieren Sie entsprechend Ihrer Rollen geeignete Formulierungen.

Telefongespräche: Phasen	Formulierungen
1. Vorstellung	
2. Begrüßung	
3. Gegenstand/Anlass	
4. Anliegen	
Rücksprache mit dem/der Vorgesetzten	
5. Antwort (ggf. Erklärung)	
6. Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse	
7. Dank	
8. Verabschiedung/Gruß	

8. Führen Sie das Gespräch mit Ihren Partnern oder Partnerinnen und notieren Sie alle wichtigen Angaben in einer Gesprächsnotiz. Überprüfen Sie gegebenenfalls, ob Sie richtig verstanden haben.



Text 4

- Es geht also um ...
- Ich habe mir jetzt notiert: ...
- Darf ich noch einmal kurz überprüfen?
Ihre Nummer war ...
- ... Habe ich das richtig notiert?
- Ich fasse noch einmal kurz zusammen: ...

C Anrufe an die zuständigen Ansprechpartner und -partnerinnen vermitteln

1. Wie gehen Sie selbst bei Routineanrufen vor? Beschreiben Sie Ihre Aufgaben.

- a Welche der folgenden Anliegen beantworten Sie selbst? Bei welchen vermitteln Sie den Anrufer an die zuständigen Ansprechpartner oder -partnerinnen im Unternehmen? Kreuzen Sie an.

Der Anrufer möchte z. B.:	selbst beantworten	weiter- vermitteln
1. einen Termin mit Ihrem Vorgesetzten vereinbaren oder verschieben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. einen Termin mit einem anderen Mitarbeiter des Unternehmens vereinbaren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. allgemeine Auskünfte über das Unternehmen erhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Kataloge, Prospekte, Broschüren (über das Unternehmen) anfordern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. gezielt Informationen (z. B. im Rahmen einer Marktforschung) einholen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Buchung von Reisen, Besuchen (z. B. bei Kunden), Tickets, Teilnahme Ihres Vorgesetzten an Veranstaltungen, Messen überprüfen, verändern, bestätigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. über Produkte, Leistungen seines eigenen Unternehmens informieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Probleme im Zusammenhang mit Bestellungen, Lieferungen, Aufträgen klären.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. sich wegen etwas beschweren, eine Reklamation vorbringen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- b Ergänzen Sie weitere Anliegen von Anrufern, die Sie häufig zu behandeln haben, und erklären Sie, wie Sie vorgehen.

- c Für welche Anrufe (1.–9.) eignen sich die folgenden Antworten? Nennen Sie Beispiele.

Antworten

- Dafür ist bei uns Herr/Frau ... zuständig. (Ich gebe Ihnen die Durchwahl. / Ich gebe Ihnen Herrn/Frau ... / Möchten Sie, dass ich Sie verbinde?)
- Das ist vielleicht für unsere ... (Abteilung) von Interesse. (Ich gebe Ihnen Herrn/Frau ...)
- Dafür wäre Herr/Frau ... der geeignete Ansprechpartner. (Ich gebe Ihnen ...)
- Ich denke, dass Sie darüber am besten mit Herrn/Frau ..., dem/der Verantwortlichen / dem/der verantwortlichen Sachbearbeiter/in für ..., sprechen sollten. (Ich verbinde Sie.)
- Auf diese Frage kann Ihnen sicher die ... (Abteilung) antworten. (Ich gebe Ihnen ...)
- Können Sie mir Ihre Kundennummer / den Namen des Sachbearbeiters / das genaue Datum nennen, damit ich Sie mit dem geeigneten Ansprechpartner verbinden kann?
- Moment bitte, ich nehme die Unterlagen zur Hand.
- Einen Moment bitte, ich nehme den Terminkalender zur Hand.
- Ich werde die entsprechenden Unterlagen holen/heraussuchen. Darf ich Sie in zehn Minuten zurückrufen?

2. Entscheiden Sie über das geeignete Vorgehen bei Anrufen.

- a Notieren Sie für die folgenden Anrufe die Namen und Abteilungen der geeigneten Ansprechpartner (Sie selbst, wenn Sie solche Anliegen normalerweise selbst erledigen) in Ihrem Unternehmen.

Ein Kunde ...	Ansprechpartner
– wünscht nähere Auskunft über eine Rechnung.	
– möchte ein detailliertes Preisangebot für ein bestimmtes Produkt.	
– möchte wissen, ob ein bestimmtes Produkt kurzfristig geliefert werden kann.	
– fordert Prospekte und Produktbeschreibungen an.	
– will sich wegen eines Lieferverzugs beschweren.	
Ein Lieferant ...	
– kann ein Produkt, das in der Herstellung verarbeitet wird, nicht rechtzeitig liefern.	
– mahnt die Bezahlung einer noch ausstehenden Rechnung an.	
– möchte zu einer Beschwerde wegen Qualitätsmängeln Stellung nehmen.	
Andere Anrufer	
Ein Bewerber möchte die Antwort auf sein Bewerbungsschreiben erfahren.	
Ein Student möchte sich um ein Praktikum bewerben.	
Ein Geschäftspartner muss einen Gesprächstermin mit Ihrem Vorgesetzten absagen.	
Ein Unternehmen möchte sein neues Logistikprogramm für die Lagerverwaltung präsentieren.	
Eine Reiseagentur hat ein Problem mit den Buchungsdaten für eine Geschäftsreise Ihres Vorgesetzten.	
Ein Zeitungsverlag möchte mit dem Verantwortlichen für Anzeigen und Werbung sprechen.	

- b Führen Sie solche Telefongespräche in den Rollen der betroffenen Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen. Variieren Sie dabei die Vorgaben zum Gesprächskontext.

Der Anrufer ist persönlich bekannt / nicht persönlich bekannt.

Der angerufene Mitarbeiter verbindet direkt mit dem zuständigen Gesprächspartner / meldet den Anruf beim zuständigen Gesprächspartner an und verbindet anschließend / behandelt das Anliegen selbst.



D Termine vereinbaren

1. Hören Sie das Telefongespräch. Notieren Sie die genannten Namen und Terminvorschläge.

Situation: Ein Geschäftskunde des Unternehmens Kampe-Keramik GmbH ruft Frau Steinbach an, um einen Besprechungstermin mit Herrn Dr. Kampe zu vereinbaren.

Name des Kunden: _____

Name der Firma: _____

Termin	Vorschläge/Reaktionen des Kunden	Vorschläge/Reaktionen von Fr. Steinbach
1		
2		
3		
Vereinbarung		

2. Führen Sie das Telefongespräch mit einem Partner oder einer Partnerin noch einmal.

Nach möglichen Terminen fragen

- Welches Datum würde Ihnen am besten passen?
- Ziehen Sie ein bestimmtes Datum vor?
- Haben Sie schon einen Terminvorschlag?

Termine vorschlagen

- Passt es Ihnen am ... um ...?
- Würde für Sie der ... (Datum) um ... gehen?
- Könnten Sie den ... um ... dafür einplanen?
- Geht das / Können Sie am ... um ...?
- Wie wäre es mit / Was halten Sie von ... um ...?

Erklären, dass ein Termin nicht möglich ist

- Am ... um ... habe/bin ich / ist/hat Herr/Frau ... leider ...
- Zu diesem Zeitpunkt habe/bin ich ... / ist/hat Herr/Frau ...
- Das passt leider nicht, ... (Erklärung)

- Der ... (Tag/Datum) / Um ... ist (es) leider nicht möglich, ... (Erklärung)
- Das wird nicht gehen, ... (Erklärung)
- Das wäre sehr ungünstig, ... (Erklärung)

Einen Terminvorschlag annehmen

- Ja, das würde (sehr gut) gehen/passen.
- Ja, das können wir so festhalten.
- Ja, das kann ich einrichten.
- Ja, das scheint jetzt die beste Lösung zu sein.

Eine Terminvereinbarung bestätigen

- Gut/Also,
 - ... dann notiere ich jetzt den ... um ...
 - ... dann halten wir den ... um ... fest.
 - ... dann bleibt es beim ... um ...
- Ich bestätige Ihnen den Termin nach Rücksprache mit Herrn/Frau ...

3. Planen Sie Termine für Ihren Vorgesetzten bzw. Ihre Vorgesetzte.

- a Arbeiten Sie mit einem Partner oder einer Partnerin zusammen. Wählen Sie eine ähnliche Situation aus Ihrem beruflichen Alltag, bei der es um Terminvereinbarungen geht. Notieren Sie Informationen zu den folgenden Punkten.

Anrufer (Name/Funktion/Firma)	
Vorgesetzter/Vorgesetzte	
Anlass/Gegenstand des Termins	
geplante Dauer	
erste Terminvorschläge	
mögliche Gründe, die bestimmte Termine ausschließen	

- b Führen Sie das Gespräch mit Ihrem Partner oder Ihrer Partnerin.

E Eine Terminvereinbarung per E-Mail bestätigen

1. Telefonisch getroffene Vereinbarungen im beruflichen Kontext werden in der Regel schriftlich per Brief, per Fax oder per E-Mail bestätigt. Lesen Sie die Empfehlungen, die im folgenden Artikel für das Verfassen von E-Mails gegeben werden.

Diese Regeln sollten Sie beim Schreiben einer E-Mail beachten:

- **Prägnante Betreffzeilen**

Wenn die Betreffzeile nicht klar das Thema nennt oder neugierig macht, werden Nachrichten oft spät oder gar nicht gelesen.

- **Informelle Anrede**

Die Anrede hat so informell wie nur möglich zu sein.

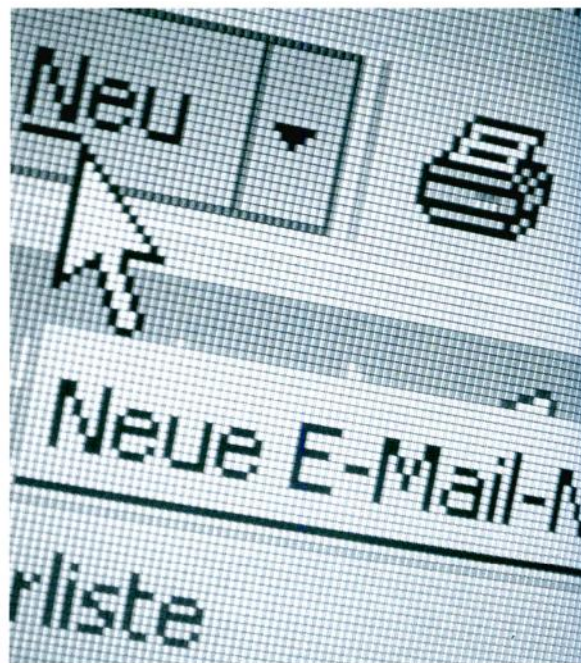
- **Knappe Zitate**

Ein erheblicher Vorteil von E-Mails gegenüber der gewohnten Schriftform besteht in der Möglichkeit, dass der Empfänger Passagen kopieren und in seine Antwort einfügen kann. So lassen sich klare Bezüge herstellen.

- **Nicht „Brüllen“**

Großschreibung zu Zwecken der Hervorhebung wird im Mail-Kontext als „Brüllen“ verstanden. Für sie gilt: Sparsamer Gebrauch steigert die Wirkung.

(aus: Die Welt)



Außerdem sollen Formulierungen in einer E-Mail:

- kurz und prägnant sein;
- keine überflüssigen Floskeln und Füllwörter enthalten;
- dabei freundlich und höflich sein.

2. Frau Steinbach bestätigt nach Rücksprache mit ihrem Vorgesetzten den Termin per E-Mail. Markieren Sie für die E-Mail geeignete Formulierungen. Berücksichtigen Sie dabei die oben genannten Regeln.

Betreff

03/06/2006 ■ Gesprächstermin ■ Gesprächstermin Dr. Kampe ■
 Gesprächstermin 03.06.06 ■ Gesprächstermin mit Herrn Dr. Kampe am 03.06.06

Anrede

- Sehr geehrte Damen, sehr geehrte Herren, (wenn Name nicht bekannt)
- Sehr geehrter Herr ..., / Sehr geehrte Frau ..., (wenn Name bekannt)
- Lieber Herr ..., / Liebe Frau ..., (wenn persönlich gut bekannt)

Text

Teil 1

- Herr Dr. Kampe ist mit dem 03.06.06 einverstanden.
- wie vereinbart bestätige ich Ihnen hier kurz den Gesprächstermin mit Herrn Dr. Kampe am 03.06.04.
- das Datum für den Gesprächstermin (03.06.06) passt auch Herrn Dr. Kampe.
- ich bestätige Ihnen den Gesprächstermin am 03.06.06.
- Gesprächstermin 03.06.06: o.k.

Teil 2

- Allerdings wäre für Herrn Dr. Kampe eine Verschiebung um eine Stunde (11.00–12.30 Uhr statt 10–11.30 Uhr) günstiger. Wäre das ein Problem für Sie?
- Allerdings hat Herr Dr. Kampe vorher einen Termin außerhalb und bittet deshalb um eine Verschiebung auf 11.00–12.30 Uhr. Können Sie das einrichten?
- Leider hat Herr Dr. Kampe vorher einen Termin in der Handelskammer und möchte deshalb eine Verschiebung des Gesprächs auf 11.00–12.30 Uhr vorschlagen.
- Aufgrund einer anderweitigen Verpflichtung wäre für Dr. Kampe 11.00–12.30 Uhr günstiger. Geht das für Sie?
- Uhrzeit: Bitte um Verschiebung auf 11.00–12.30 Uhr. O.k.?

Teil 3

- Beiliegend als Attachment der Vertragsentwurf. Herr Dr. Kampe bittet um eine Stellungnahme vor dem Gesprächstermin.
- Beiliegend der Vertragsentwurf mit Bitte um Stellungnahme vor dem Gesprächstermin.
- Herr Dr. Kampe bittet um eine Stellungnahme zum beiliegenden Vertragsentwurf vor dem 03.06.06.

Abschluss

- Ich danke Ihnen für eine kurze Rückmeldung zum Termin.
- Wären Sie so freundlich, mir kurz den definitiven Termin zu bestätigen?
- Darf ich Sie um eine kurze Bestätigung des Termins bitten?

Gruß

- Mit freundlichen Grüßen
- Hochachtungsvoll
- Ich verbleibe mit freundlichen Grüßen



3. Frau Steinbach bestätigt den Termin mit Herrn Dr. Kampe in einer E-Mail.
Verfassen Sie die E-Mail.

Neue E-Mail	
Adressat	An: steinbach@keramik.de
weitere Adressaten	Kopie: kampe@keramik.de
Thema	Betreff:
Anlagen	<div> <div> <div></div> <div>Vertragsentwurf.doc</div> </div> <div> <div></div> <div>Signatur: Keine</div> </div> </div>
Anrede	
Text	
Abschluss/Gruß	
Name	

4. Verfassen Sie auch für das Gespräch, das Sie in Teil D, Aufgabe 3 (Seite 51) geführt haben, eine entsprechende E-Mail, in der Sie die telefonisch getroffenen Vereinbarungen bestätigen. Ergänzen Sie wichtige zusätzliche Informationen (Ort, notwendige Unterlagen usw.).

Neue E-Mail	
An:	
Kopie:	
Betreff:	
<div> <div> <div></div> <div></div> </div> <div> <div></div> <div>Signatur: Keine</div> </div> </div>	

F Beschwerdeanrufe beantworten

1. Mit welchen Beschwerden oder Reklamationen haben Sie in Ihrer beruflichen Tätigkeit häufig zu tun? Berichten Sie.

-  ► 18 **2. Hören Sie das Gespräch.**

Situation: Frau Steinbach erhält den Anruf eines sehr verärgerten Kunden.

- a Notieren Sie wichtige Angaben über den Anrufer und den Anlass in einer Gesprächsnotiz.



Text 4

- b Lesen Sie die Empfehlungen, die im Artikel für die Beantwortung von Beschwerden und Reklamationen gegeben werden. Entspricht die Gesprächsführung von Frau Steinbach diesen Empfehlungen? Erläutern Sie Ihre Antworten anhand von Äußerungen im Gespräch.

Beschwerden, Reklamationen
So verhalten Sie sich richtig

- Lassen Sie den Kunden ausreden – im Extremfall auch ausschreien. Hören Sie aufmerksam zu und verschaffen Sie sich ein Bild darüber, warum der Kunde sich beschwert.
- Zeigen Sie Verständnis. Geben Sie dem Kunden das Gefühl, dass sein Anliegen und sein Ärger bei Ihnen angekommen sind: „Ich kann verstehen, dass Sie darüber verärgert sind“, kann schon ausreichen.
- Klären Sie, was Sie nicht verstanden haben. Fragen Sie gezielt nach, was genau falsch gelaufen ist.
- Sagen Sie dem Kunden, dass Sie sich um die Angelegenheit kümmern werden. Wenn Sie keine Lösungsmöglichkeiten wissen, fragen Sie Ihren Gesprächspartner, wie er sich eine Lösung vorstellt.
- Halten Sie die vereinbarte Lösung unbedingt ein. Auch wenn Sie nur anbieten konnten, den Sachverhalt im Haus zu klären, sorgen Sie dafür, dass dann auch wirklich gehandelt wird.

(aus: working@office)

- c Informieren Sie in der Rolle von Frau Steinbach den Vorgesetzten nach seiner Rückkehr über den Vorfall.



3. Welche Formulierungen erscheinen Ihnen geeignet (+) oder weniger geeignet (–), um bei einem Beschwerdeanruf ein positives Gesprächsklima zu schaffen? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.

Formulierungen

Verständnis für Probleme und Gefühle des Anrufers signalisieren

+

–

- a Da sind Sie jetzt aber sicher sehr verärgert.
- b Ich kann Ihren Ärger gut verstehen.
- c Aber Sie sollten sich nicht so darüber ärgern!
- d Ich verstehe, dass das für Sie sehr ärgerlich/unangenehm ist.
- e Ich würde mich an Ihrer Stelle auch sehr ärgern.

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Einen Fehler, Irrtum oder Mangel anerkennen

+

–

- f Ich habe das jetzt gerade überprüft und leider muss ich zugeben, dass wir ...
- g Es tut mir schrecklich leid, aber wir haben ...
- h Da ist uns leider ein Fehler/Irrtum unterlaufen: Wir ...
- i Es ist mir sehr peinlich, dass wir ...
- j Sie haben völlig Recht: Wir haben leider / bedauerlicherweise / in der Tat die Rechnung noch nicht bezahlt / die falsche Ware geschickt / einen Irrtum begangen / ...

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Sich entschuldigen

+

–

- k Wir bedauern diesen Irrtum / diese Verzögerung / diese Panne ...
- l Sie müssen diesen Irrtum / ... entschuldigen. Das ist wirklich das erste Mal, dass ...
- m Bitte entschuldigen Sie vielmals, dass das passiert ist. Wir werden alles tun, um ...
- n Dieser Irrtum / ... ist uns sehr unangenehm und wir bitten Sie um Entschuldigung.

☐☐☐☐☐☐☐☐

Einen Sachverhalt richtig stellen

+

–

- o Da muss ich Ihnen leider widersprechen.
- p Dafür sind wir nicht verantwortlich.
- q Mit diesem Problem müssen Sie sich an ... wenden.
- r Aufgrund der Informationen, die mir vorliegen, / die Sie mir gegeben haben, / die ich jetzt überprüft habe, ist ... / haben wir ...
- s Die Sachlage ist meines Erachtens so: ...
- t Ihre Darstellung der Sachlage ist leider falsch: ...

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Eine Lösung suchen und vorschlagen

+

–

- u Wir werden unser Bestes tun, um das Problem zu lösen / ...
- v Ich kann jetzt Folgendes tun/unternehmen: ...
- w Was können wir denn da machen?
- x Welche Lösung würde Ihnen jetzt am besten helfen?
- y Leider sehe ich jetzt keine andere Lösung, als ...
- z Was halten Sie von folgendem Vorschlag? ...

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

4. Bereiten Sie die Beantwortung eines Beschwerdeanrufs vor.

- a Wählen Sie eine ähnliche Situation aus Ihrem beruflichen Alltag und stellen Sie Informationen für einen Beschwerdeanruf zusammen.

Anrufer		Angerufener	
Name		Name	
Abteilung		Abteilung	
Unternehmen		Unternehmen	
Art der Geschäftsbeziehung		mögliche Erklärungen	
Anlass der Beschwerde		weitere Sachinformationen	
weitere Sachinformationen		Vorschläge	
Forderungen		Lösungen	
		Zugeständnisse	

b Legen Sie Ihren Verhandlungsspielraum fest.

Anrufer: Was wollen Sie erreichen? Was sind Ihre maximalen bzw. minimalen Ziele bei diesem Anruf?

Angerufener: Was möchten Sie vermeiden? Was sind die maximalen Zugeständnisse, zu denen Sie bereit sind?

-  S. 99 c Orientieren Sie sich an den Gesprächsphasen, die für Beschwerdegespräche empfohlen werden, und notieren Sie entsprechend Ihren Rollen geeignete Formulierungen.

Phasen von Beschwerdegesprächen

1. Den Kontakt aufnehmen

2. Den Anlass klären

- zuhören: den Anrufer ausreden lassen
- wichtige Informationen notieren
- Verständnis der Sachlage überprüfen
- Verständnis für Probleme/Gefühle des Anrufers signalisieren

3. Reagieren

- Sachverhalt bestätigen, sich entschuldigen
- oder: Sachverhalt richtig stellen
- Lösungen suchen/vorschlagen

4. Gespräch beenden

- Ergebnisse zusammenfassen
- sich bedanken (für Verständnis, Kooperationsbereitschaft des Anrufers)
- sich verabschieden



5. Führen Sie das Beschwerdegespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

Anrufer: Sie sind verärgert und bestehen auf einer schnellen Lösung Ihres Problems.

Angerufener: Sie bemühen sich, den Anlass der Beschwerde genau zu klären und Lösungsalternativen anzubieten.

a Ein Beobachter beurteilt die Gesprächsführung des Mitarbeiters oder der Mitarbeiterin, der/die den Anruf beantwortet.

► Notieren Sie die Häufigkeit der Gesprächsbeiträge anhand der Strichliste.

Beurteilung

Der Mitarbeiter ...

– klärt den Anlass:	Er überprüft das Verständnis der Sachlage.
	Er signalisiert Verständnis für ...
	Er notiert wichtige Informationen.
– reagiert:	Er bestätigt den Sachverhalt.
	Er entschuldigt sich.
	Er stellt den Sachverhalt richtig.
	Er sucht/schlägt Lösungen vor.
– beendet das Gespräch:	Er fasst Ergebnisse zusammen.
	Er überprüft Einverständnis.
	Er bedankt sich (für Verständnis/...).

► Wie schätzen Sie das Gesprächsergebnis für den Mitarbeiter oder die Mitarbeiterin ein? Kreuzen Sie an.

++ = trifft voll zu + = trifft weitgehend zu – = trifft nicht zu

Gesprächsergebnis

	++	+	–
Der Mitarbeiter hat den Anrufer zufriedengestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Mitarbeiter hat seine eigenen Gesprächsziele erreicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Mitarbeiter hat weitgehende Zugeständnisse gemacht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Beobachter: Erläutern Sie die Beobachtungsergebnisse.

c Gesprächsteilnehmer: Vergleichen Sie das Gesprächsergebnis mit Ihren Gesprächszielen.

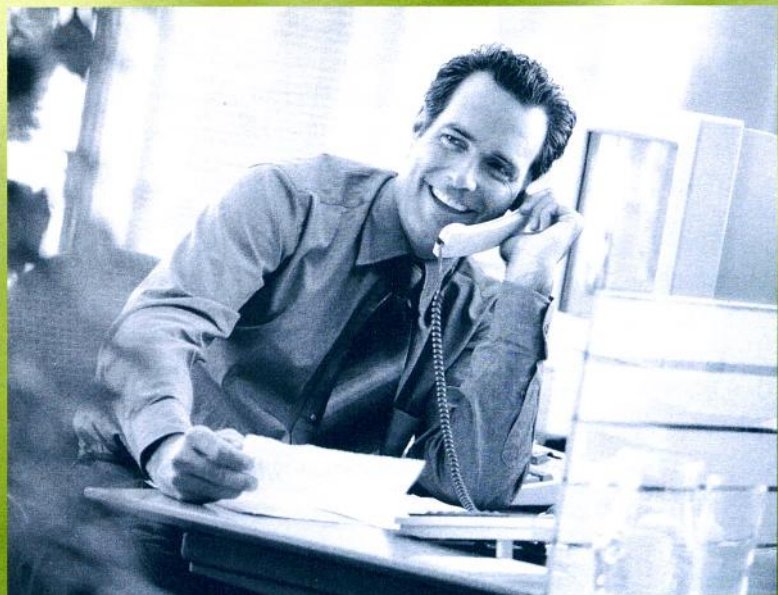
d In welchen Gesprächsphasen gab es sprachlich bedingte Probleme (Wortschatz, Strukturen ...)? Suchen Sie gemeinsam Lösungen.

 Text 5

6. Verfassen Sie eine E-Mail, in der Sie die Gesprächsergebnisse zusammenfassen und bestätigen.

Teil

V



Bei Kunden, Lieferanten,
Geschäftspartnern und -partnerinnen
anrufen

- A Informationen für Anrufe bereitstellen
- B Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen oder abhören
- C Terminvereinbarungen treffen
- D Bestellungen, Buchungen und Reservierungen per Telefon tätigen
- E Die Einhaltung von Vereinbarungen anmahnen

A Informationen für Anrufe bereitstellen

Telefongespräche: Grundregel Nr. 1

Eine gute Vorbereitung wird von Ihrem Gesprächspartner garantiert honoriert, weil sie Professionalität und Aufmerksamkeit signalisiert. Dabei kann eine standardisierte Checkliste, die auf Ihre persönlichen Anforderungen zugeschnitten ist, helfen: Welche Fragen habe ich, welche können auf mich zukommen? Was beinhaltete der letzte Schriftwechsel? Und so weiter. Jede treffende Antwort macht Sie selbstsicherer.

(aus: Fit for Fun)

1. Welche Punkte sollten Sie vor den Anrufen (a–d) besonders beachten?

Anrufe

- a Sie rufen bei einem Zulieferer des Unternehmens an, um einen Auftrag zu annullieren.
- b Sie rufen bei dem Hersteller einer Software an, weil Sie Beratung wünschen.
- c Sie rufen bei einem Außendienstmitarbeiter an, um ihm die Nachricht eines Kunden zu übermitteln.
- d Sie rufen bei einem Kunden an, um ihn über Lieferprobleme zu informieren.

a Kreuzen Sie in der Checkliste an und erläutern Sie Ihre Antworten.

Checkliste	Anruf			
	a	b	c	d
1. Günstige Anrufzeiten beim Gesprächspartner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Name des Gesprächspartners, den ich erreichen will	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Abteilung, in der er/sie beschäftigt ist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Anderer Mitarbeiter, den ich bei Abwesenheit des gewünschten Gesprächspartners sprechen möchte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Punkte, über die ich sprechen möchte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Fragen/Einwände/..., die ich von Seiten des Gesprächspartners erwarte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Nachricht, die ich auf dem Anrufbeantworter hinterlasse, falls der gewünschte Gesprächspartner abwesend ist	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Zeitpunkt, zu dem ich selbst für einen Rückruf am besten zu erreichen bin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Unterlagen, die beim Anruf griffbereit sein sollen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Welche Punkte sind besonders wichtig, wenn Sie die Telefongespräche auf Deutsch zu führen haben? Erläutern Sie.

2. Informieren Sie sich über günstige und ungünstige Anrufzeiten in Deutschland.

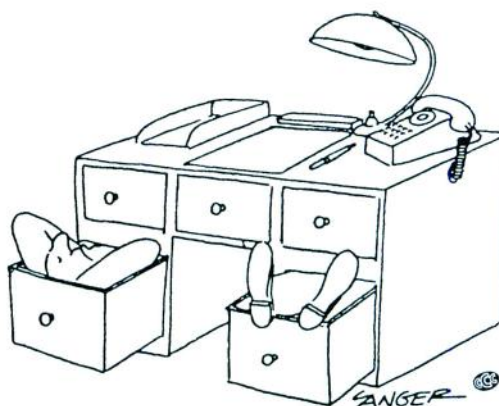
	Uhrzeit											
	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Behörden												
Rechtsanwälte												
Büro/Verwaltung												
Gewerbliche Betriebe												
Industrie												
Einzelhandel												
Großhandel												
Außendienst												
Unternehmer												

Die markierten Felder zeigen günstige Anrufzeiten bei Unternehmen oder Ansprechpartnern bestimmter Branchen in Deutschland.

**a Welche Anrufzeiten sind günstig oder ungünstig bei den genannten Ansprechpartnern?
Erläutern Sie die Angaben im Schema.**

- Am besten erreicht man Mitarbeiter von Behörden am Vormittag zwischen ... und ... Uhr.
- Die Zeit zwischen ... und ... Uhr ist besonders günstig/ungünstig, um ... zu erreichen.
- Einen Mitarbeiter in ... sollte man am besten vor/nach ... Uhr anrufen.
- Die günstigste/beste Zeit für einen Anruft bei/in ... ist zwischen ... und ... Uhr.
- Vor/Nach ... Uhr / Zwischen ... Uhr und ... Uhr ... ist es schwierig, Gesprächspartner in ... zu erreichen.

**b Warum sind diese Ansprechpartner in Deutschland zu den genannten Zeiten leichter bzw. schwieriger zu erreichen?
Nennen Sie mögliche Erklärungen.**



3. Informieren Sie über günstige und ungünstige Anrufzeiten in Ihrem Land.

**a Welche Anrufzeiten sind bei den o. g. Ansprechpartnern in Ihrem Land günstig bzw. ungünstig?
Diskutieren Sie im Kurs und erstellen Sie gemeinsam ein ähnliches Schema für Ihr Land.**

- Behörden erreicht man am besten um/am ..., denn ...
- Wenn man mit Mitarbeitern des Einzelhandels / ... sprechen will, sollte man nicht vor/nach ... Uhr anrufen, weil ...

b Sprechen Sie mit einem Partner oder einer Partnerin. Informieren Sie sich gegenseitig, wann Sie an Ihrem Arbeitsplatz am besten zu erreichen sind und nennen Sie Gründe dafür.

- Am besten erreichen Sie mich zwischen ...
- Am besten rufen Sie (nicht) vor/nach ... Uhr zurück.
- Bitte rufen Sie mich zwischen ... und ... Uhr an.
- Am einfachsten bin ich vor/nach ... Uhr erreichbar.
- Vor ... / Von ... bis ... bin ich meistens schwer/gut zu erreichen.

B Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen oder abhören

Fallbeispiel: Kampe-Keramik GmbH (3)

Es ist Freitag, der 10. Juni. Frau Steinbach ruft einen Geschäftskunden ihres Unternehmens, die Firma Pietschmeyer & Co., in München an. Ihr Vorgesetzter, Herr Dr. Kampe, hat sie beauftragt, Frau Pietschmeyer, Leiterin der Firma

Pietschmeyer & Co., zu informieren, dass er nicht wie vorgesehen am 22. 06., sondern erst am 24. 06. in München sein kann, und lässt anfragen, ob der Termin für die am 22. 06. geplante Besprechung auf den 24. 06., 11 Uhr verlegt werden kann.

1. Ergänzen Sie in der Gesprächsnotiz die Informationen, die Frau Steinbach bei der Vorbereitung ihres Anrufs eintragen wird.

Gesprächsnotiz

Datum:

Tel.-Nummer:

Gesprächspartner:

Abteilung:

Firma:

Gespräch geführt von:

eigener Anruf

☐

fremder Anruf

☐

Betreff:

Bemerkung:

ruft wieder an

☐

am:

bittet um Rückruf

☐

am:

2. Formulieren Sie eine Nachricht, die Frau Steinbach auf den Anrufbeantworter sprechen kann, wenn sie den gewünschten Gesprächspartner oder -partnerin nicht erreicht.

Guten Tag.

- 19 3. Frau Steinbach ruft bei der Firma Pietschmeyer & Co. an. Doch dort meldet sich nur der Anrufbeantworter. Hören Sie den Anruf und ergänzen Sie in der Gesprächsnotiz die Informationen, die Frau Steinbach erhält.
- 20 4. Hören Sie die Nachricht, die Frau Steinbach hinterlässt. Welche Angaben wird der Mitarbeiter der angerufenen Firma beim Abhören des Anrufs notieren? Ergänzen Sie entsprechend eine Gesprächsnotiz.



Text 4



5. Warum konnte Frau Steinbach die Firma Pietschmeyer & Co. nicht erreichen?
Welche Erklärung finden Sie im Jahreskalender?

GESETZLICHE FEIERTAGE		Deutschland – Bundesländer																Österreich	Schweiz
Datum	Feiertag	Baden-Württemberg	Bayern	Berlin	Brandenburg	Bremen	Hamburg	Hessen	Mecklenburg-Vorpommern	Niedersachsen	Nordrhein-Westfalen	Rheinland-Pfalz	Saarland	Sachsen	Sachsen-Anhalt	Schleswig-Holstein	Thüringen		
1. 1.	Neujahr																		
6. 1.	Heilige Drei Könige																		
9. 4.	Karfreitag																		
11.–12. 4.	Ostern																		
1. 5.	Maifeiertag																		
20. 5.	Christi Himmelfahrt																		
30.–31. 5.	Pfingsten																		
10. 6.	Fronleichnam													*	*	*	*		
1. 8.	Nationaler Feiertag																		
15. 8.	Maria Himmelfahrt		*																
3. 10.	Tag der deutsch. Einheit																		
26. 10.	Nationaler Feiertag																		
31. 10.	Reformationstag																		
1. 11.	Allerheiligen																		
2. 11.	Allerseelen																		
17. 11.	Buß- und Bettag																		
8. 12.	Maria Empfängnis																		
25.–26. 12.	Weihnachten																		
* = in Gemeinden mit überwiegend katholischer Bevölkerung																			

* = in Gemeinden mit überwiegend katholischer Bevölkerung

Die markierten Felder zeigen die (Bundes-)Länder an, in denen diese Feiertage arbeitsfreie Tage sind.
Die Daten der kursiv gedruckten Feiertage sind beweglich.

6. Hinterlassen Sie Nachrichten auf dem Anrufbeantworter Ihrer Telefonpartner und -partnerinnen.

- a Orientieren Sie sich an Situationen aus Ihrem beruflichen Alltag und notieren Sie entsprechende Informationen für verschiedene Anrufe.

Sie möchten z. B.

- um die Zusendung von Preislisten für ein bestimmtes Produkt bitten;
- nähere Informationen über ein Dienstleistungsangebot erhalten, das Ihnen zugeschickt worden ist;
- anfragen, ob eine Lieferung, die Sie dringend erwarten, unterwegs ist;
- einen Besuchstermin für einen Vertreter/Fachberater Ihrer Firma planen;
- ...



Ihr Name	
Ihre Telefonnummer	
Ihr Unternehmen	
Gewünschter Gesprächspartner	
Firma	
Betreff	
Weitere Informationen	
Günstige Zeiten für Rückruf bei Ihnen	

- b Formulieren Sie die Nachrichten, die Sie gegebenenfalls auf einem Anrufbeantworter hinterlassen können.

Nachricht 1	
Nachricht 2	

- c Sprechen Sie Ihre Nachrichten auf den Anrufbeantworter der jeweiligen Gesprächspartner und -partnerinnen. Berücksichtigen Sie dabei die Empfehlungen zum Einsatz Ihrer Stimme (Seite 44).

- d Hören Sie die Nachrichten gemeinsam ab und beurteilen Sie sie anhand der folgenden Kriterien.

Name/Firma	Sprechtempo		Nachricht	Stimme	
gut verständlich	<input type="checkbox"/>	angemessen	<input type="checkbox"/>	klar	<input type="checkbox"/>
verständlich	<input type="checkbox"/>	zu langsam	<input type="checkbox"/>	nicht ganz klar	<input type="checkbox"/>
nicht verständlich	<input type="checkbox"/>	zu schnell	<input type="checkbox"/>	unklar	<input type="checkbox"/>
				freundlich	<input type="checkbox"/>
				neutral	<input type="checkbox"/>
				zu unpersönlich	<input type="checkbox"/>

C Terminvereinbarungen treffen

1. Sie möchten eine Terminvereinbarung Ihres Vorgesetzten oder Ihrer Vorgesetzten abändern.
Bereiten Sie den Anruf vor.

Situation: Frau Steinbach ruft am Montag, den 13.06. bei der Firma Pietschmeyer & Co. an, um den Termin für den Besuch von Herrn Dr. Kampe zu ändern.

- 21 a Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Gesprächsnotiz von Frau Steinbach.

Gesprächsnotiz

Datum:	Tel.-Nummer:	
Gesprächspartner:		
Abteilung:		
Firma:		
Gespräch geführt von:	<i>Fr. Steinbach</i>	
eigener Anruf	<input type="checkbox"/>	
fremder Anruf	<input type="checkbox"/>	
Betreff:		
Bemerkung:		
ruft wieder an	<input type="checkbox"/>	am: _____
bittet um Rückruf	<input type="checkbox"/>	am: _____

Übung 11 zum Hörtext

- b Notieren Sie geeignete Formulierungen für die verschiedenen Phasen des Gesprächs zwischen Frau Steinbach und Herrn Hübl.

Gesprächsphasen	Formulierungen
1. Vorstellung	
2. Begrüßung	
3. Gegenstand/Anlass	
4. Anliegen	
5. Antwort	
6. Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse	
7. Dank	
8. Verabschiedung/Gruß	

Den Grund des Anrufs nennen

- Ich rufe Sie wegen ... an.
- Es handelt sich um ...
- Es geht um Folgendes: ...
- Ich rufe Sie aus folgendem Grund an: ...
- Wir/Sie haben ... Deshalb rufe ich Sie jetzt an.

Eine Forderung/Frage/Bitte des Vorgesetzten weiterleiten

Herr/Frau ...

- würde/möchte gern ...
- bittet um ...
- lässt anfragen/nachfragen, ob/wann ...
- erwartet (dringend) ...
- besteht auf ... / darauf, dass ...

Um Bestätigung bitten

- Sind Sie so freundlich und bestätigen Sie den Termin / ... per Fax/E-Mail?
- Schicken Sie uns/mir bitte ein Fax / eine E-Mail zur Bestätigung des Termins / ...
- Darf ich Sie um eine kurze Bestätigung / ... per ... bitten?

- Würden Sie uns/mir bitte ... bestätigen?
- Für eine (kurze) Bestätigung ... per ... wäre ich / wären wir Ihnen dankbar.

Das Gesprächsergebnis zusammenfassen

Also/Gut,

- dann halte ich Folgendes fest: ...
- dann fasse ich noch einmal kurz zusammen: ...
- dann verbleiben wir so: ...
- ich habe mir Folgendes notiert: ...

Nachfragen

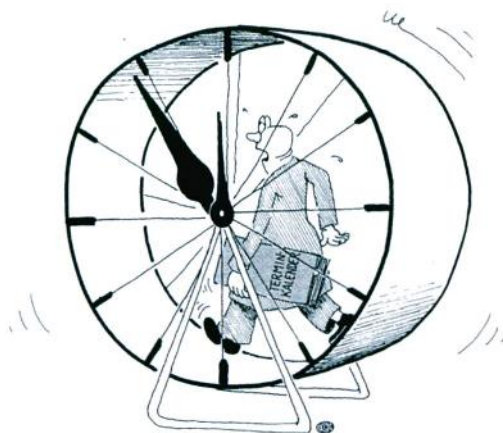
- Moment, haben Sie jetzt ... gesagt oder ...?
- Habe ich Sie jetzt richtig verstanden?
Sie sagten: ...
- Meinen Sie jetzt ... oder ...?
- Können Sie das bitte noch einmal wiederholen/
buchstabieren/...?
- Ich wiederhole noch einmal: ...
- Moment, ich notiere das gerade: ...

c Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

2. Führen Sie weitere Telefongespräche über Terminvereinbarungen oder -änderungen mit Geschäftspartnern bzw. -partnerinnen Ihres Unternehmens.

a Wählen Sie eine ähnliche Situation aus Ihrem beruflichen Alltag. Notieren Sie Stichworte zu den folgenden Punkten.

	Gesprächspartner A	Gesprächspartner B
Name/Funktion/Unternehmen		
Anlass des Anrufs		



S. 95

b Bereiten Sie entsprechend Ihrer Rolle Formulierungen für die verschiedenen Gesprächsphasen vor.

c Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

D Bestellungen, Buchungen und Reservierungen per Telefon tätigen

1. Welche der folgenden Tätigkeiten gehören im beruflichen Alltag zu Ihren Aufgaben?
Kreuzen Sie an und beschreiben Sie die Aufgaben, die Sie häufig ausführen.

Für Vorgesetzte oder andere Mitarbeiter:

- Geschäftsreisen planen ☐
- Messebesuche organisieren ☐
- Teilnahme an Seminaren oder an Fortbildungskursen buchen ☐
- Besuche von Kunden/Gästen des Unternehmens vorbereiten ☐
- Geschäftssessen organisieren ☐

... und zu diesem Zweck:

- Preislisten, Programme anfordern ☐
- zur Teilnahme an/bei ... anmelden ☐
- Flugtickets buchen ☐
- Fahrkarten bestellen ☐
- Hotelzimmer reservieren ☐
- Tisch im Restaurant reservieren ☐
- Karten für Theater/Oper/Festival/ Veranstaltung ... bestellen/kaufen ☐
- Leihwagen mieten ☐
- Taxis vorbestellen/anrufen ☐

2. Zur Tätigkeit von Frau Steinbach gehört die Organisation von Geschäftsreisen ihres Vorgesetzten. Planen Sie die verschiedenen Aufgaben für die beschriebene Reise.

Situation: Die Firma Kampe-Keramik GmbH hat ihren Geschäftssitz in Hamburg. Der Geschäftsführer, Herr Dr. Kampe, plant eine dreitägige Geschäftsreise nach Wien. Er möchte ...

- insgesamt 3 Tage (mit zwei Übernachtungen) in Wien bleiben;
- am Abreisetag den ersten Flug nach Wien nehmen;
- mit einem (vorbestellten) Taxi zum Flughafen gebracht werden;
- verschiedene Kunden (z. T. auch außerhalb von Wien) aufsuchen;
- deshalb ab Flughafen über einen Leihwagen verfügen;
- gern an einem der beiden Abende in die Wiener Staatsoper gehen;
- am Rückreisetag wieder gegen 21 Uhr zu Hause sein.

Weitere Informationen zur Reise nach Wien

Datum: 10.–13. März

Flugdauer (Hamburg – Wien): ca. 2 Stunden

1. Flug: Hamburg – Wien: 07.45 Uhr

Fahrtzeit Privatwohnung – Flughafen: ca. 30 Minuten

a Notieren Sie Stichworte.

Aufgaben	Datum	Uhrzeit	Dauer/Anzahl ...	weitere Informationen
1. Taxi vorbestellen	für 10. 3.	06.15 Uhr		Privatadresse Dr. Kampe: ...
2.				

- b Welche Aufgaben bei der Reisevorbereitung wird Frau Steinbach sicher selbst übernehmen?
Mit welchen wird sie eher eine Agentur beauftragen? Diskutieren Sie im Kurs.

3. Bereiten Sie den Anruf von Frau Steinbach bei einer Reiseagentur vor. Stellen Sie alle notwendigen Informationen bereit und notieren Sie geeignete Formulierungen.

Situation: Das Unternehmen arbeitet bei Geschäftsreisen ins Ausland mit der örtlichen Reiseagentur Müller-Travel-Service zusammen. Frau Rauh ist die Sachbearbeiterin bei Müller-Travel-Service, die den Kunden Kampe-Keramik GmbH betreut.

Frau Steinbach ruft bei der Reiseagentur an und bespricht mit Frau Rauh die Einzelheiten der Reise.

Buchen, reservieren, bestellen

- buchen / eine Buchung vornehmen
- bestellen / eine Bestellung tätigen
- reservieren / eine Reservierung vornehmen
- anmelden / eine Anmeldung vornehmen

Angaben bei Buchungen, Reservierungen:

- **Namen der betroffenen Personen**
 - Es handelt sich um Herrn/Frau ...
 - für Herrn/Frau ...
 - auf Namen von Herrn/Frau ...
- **Anzahl der Personen**
 - Es handelt sich um ... Personen.
 - für ... Personen
- **Gegenstand, Anzahl ...**
 - Herr/Frau ... braucht/benötigt/möchte ...
 - Ich möchte ... reservieren/buchen/bestellen/...
- **Dauer**
 - für ... Tage/Nächte/Stunden
 - für die Dauer / den Zeitraum vom ... bis zum ...
 - von ... bis ...

– Datum

- Hinreise/-flug am ... / Rückreise/-flug am ...
- Ankunft (in ...) am ... / Abreise (von ...) am ...
- Aufenthalt in ... / Teilnahme an ... am ... / vom ... bis zum ...

– Uhrzeit

- um ... Uhr / gegen ... Uhr / von ... bis ... Uhr

– Preise/Kategorie/Leistung/Preisklasse

- für/zu (ungefähr) ... €/\$/...
- */**/***/**** Sterne-Hotel
- Doppelzimmer/Einzelzimmer
- mit Frühstück/Halbpension/Vollpension
- erster/zweiter Klasse / Business-Class

– Zahlungsweise

- (per/mit) Scheck/Kreditkarte/Überweisung
- (in) bar
- Die Rechnung geht an ...
- Auf Rechnung von ...



4. Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

- 22 5. Hören Sie das Gespräch. Notieren Sie in der Rolle von Frau Rauh das Gesprächsergebnis. Fassen Sie die Informationen noch einmal zusammen.

Punkte	
Hinflug	
Rückflug	
Mietwagen	
Hotel	
Opernkarte	
Zahlungsweise	
Bestätigung	



Übung 12 zum Hörtext

6. Planen Sie im Auftrag Ihrer Vorgesetzten einen Termin, eine Geschäftsreise usw. und nehmen Sie die Reservierungen und Buchungen vor.

- a Wählen Sie eine ähnliche Situation aus Ihrem beruflichen Alltag und stellen Sie Informationen für entsprechende Gesprächssituationen zusammen.

Zum Beispiel:

Anrufer		Angerufener	
Ihr Unternehmen	<i>Firma ...</i>	Ihr Unternehmen	<i>Restaurant Adler</i>
Ihre Aufgabe	<i>Tisch im Restaurant für Geschäftsessen reservieren</i>	Ihre Funktion	<i>Geschäftsführer</i>
Anruf bei	<i>Restaurant „Adler“</i>	weitere Informationen	<i>Öffnungszeiten: wochentags: 12.30–22.00 Uhr</i>
Ihr Bedarf	<i>Tisch für 5 Personen</i>		
weitere Informationen	<i>Montag, 12.00–13.30 Uhr</i>		

- b Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin. Notieren Sie wichtige Gesprächsergebnisse.

- 95 7. Bestätigen Sie die am Telefon vereinbarten Daten per E-Mail. Wählen Sie geeignete Formulierungen aus und verfassen Sie die E-Mail. Achten Sie dabei auf genaue Angaben.

Bezug nehmen

Lieber Herr ... / Liebe Frau ...,

- im Anschluss an unser heutiges Telefongespräch bestätige ich Ihnen ...
- ich bestätige Ihnen hiermit unsere ...
- wie telefonisch vereinbart bitten wir um ...
- entsprechend unserer telefonischen Vereinbarung bitten wir um ...
- wir haben heute telefonisch bei Ihnen ...

E Die Einhaltung von Vereinbarungen annehmen

Fallbeispiel: Kampe-Keramik GmbH (4)

Die Firma Kampe-Keramik GmbH plant den Ausbau ihrer Bürogebäude. Herr Dr. Kampe hat bereits Gespräche mit Herrn Schwarz vom Architekturbüro „Schwarz & Partner“ geführt und den Auftrag an ihn vergeben. Es war vereinbart worden, dass Herr

Schwarz Pläne und Kostenvoranschläge spätestens bis zum 07.05. vorlegt. Am 11.05. ruft Frau Steinbach Herrn Schwarz an. Nach dem Gespräch hält sie die getroffenen Vereinbarungen in einem Fax an Herrn Schwarz fest.

23 1. Hören Sie das Gespräch. Notieren Sie Termine, die genannt werden.

	Vorlage der Pläne	Kostenvoranschläge	geplante Besprechung
1. Vertraglich vereinbarter Termin			
2. Terminvorschlag von Herrn Schwarz			
3. Terminforderung von Frau Steinbach			
4. Neue Vereinbarung			

2. Beurteilen Sie die Gesprächsführung von Frau Steinbach.

a Wie verleiht Frau Steinbach ihren Forderungen Nachdruck? Nennen Sie Argumente, die sie im Gespräch verwendet.

Gesprächspunkte

- | | |
|--|--|
| 1. Dringlichkeit der Nachfrage | 5. Letzte Frist für Vorlage der Pläne |
| 2. Bestehen auf fester Terminzusage | 6. Letzte Frist für Kostenvoranschläge |
| 3. Ablehnung des 1. Terminvorschlags von Herrn Schwarz | 7. Notwendigkeit des Besprechungstermins mit Herrn Dr. Kampe |
| 4. Einhaltung der geplanten Fristen | 8. Getroffene Vereinbarung |

b Wie geht Frau Steinbach bei dem Gespräch vor? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten anhand von Hinweisen aus dem Gespräch (Seite 120).

++ = trifft voll zu + = trifft manchmal zu - = trifft nicht zu

Frau Steinbach ...

- setzt den Gesprächspartner unter Druck, droht mit Konsequenzen.
- äußert Urteile und Kritik (über das geschäftliche Verhalten des Gesprächspartners).
- verwendet Sachargumente.
- zeigt, dass sie ungeduldig, verärgert ist.
- zeigt Verständnis für die Probleme des Gesprächspartners.
- zeigt sich kompromissbereit, macht Zugeständnisse.
- besteht auf festen Vereinbarungen.

++	+	-
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Übung 13 zum Hörtext

3. Frau Steinbach fasst in einem Fax an Herrn Schwarz die telefonisch getroffenen Vereinbarungen zusammen. Wählen Sie geeignete Formulierungen aus. Beachten Sie dabei, dass für Faxe ähnliche Regeln gelten wie für E-Mails (s. Seite 52).

Betreff

- Büroneubau Kampe-Keramik

Anrede

- Sehr geehrter Herr Schwarz,
- Lieber Herr Schwarz,

Text

Teil 1

- *im Anschluss an unser heutiges Telefongespräch möchte ich nachstehend noch einmal die Gesprächsergebnisse festhalten:*
- *nachstehend die Ergebnisse unseres heutigen Telefongesprächs:*
- *ich fasse im Folgenden das Ergebnis unseres heutigen Telefongesprächs zum geplanten Bauvorhaben der Firma Kampe-Keramik noch einmal kurz zusammen:*
- *ich habe als Ergebnis unseres Telefongesprächs die folgenden Vereinbarungen festgehalten:*

Teil 2

- *Vorlage der Pläne: bis spätestens 17. 05.
Vorlage der Kostenvoranschläge: bis spätestens 24. 05.
Gesprächstermin mit Herrn Dr. Kampe: 26.05., 16.00–17.30 Uhr*
- *Sie haben fest zugesagt, dass Sie die Pläne bis spätestens 17.05. und die Kostenvoranschläge bis spätestens 24. 05. vorlegen werden. Weiterhin waren Sie mit dem Gesprächstermin mit Herrn Dr. Kampe am 26. 05., 16.00–17.30 Uhr einverstanden.*

Teil 3

- *Es handelt sich um äußerste Termine. Eine weitere Verzögerung würde das gesamte Bauvorhaben in Frage stellen.*
- *Sollten Sie diese Termine nicht einhalten, behalten wir uns rechtliche Schritte und Regressansprüche vor.*
- *Wir hoffen, dass Sie diese Termine einhalten können.*

Abschluss

- *Bitte bestätigen Sie uns kurz schriftlich Ihr Einverständnis.*
- *Schriftliches Einverständnis von Ihrer Seite ist erbeten.*
- *Ich wäre Ihnen für eine kurze Rückmeldung mit Ihrem Einverständnis dankbar.*

4. Frau Steinbach bestätigt die Gesprächsergebnisse. Verfassen Sie das Fax.

+49 (040) 8642421802

Seite 01 von 02

FAX

Kampe-Keramik GmbH
Am Landwehrkanal 18

5. Bereiten Sie Gespräche vor, bei denen es um die Einhaltung von Vereinbarungen, Terminen oder Fristen geht.

- a Bei welchen Anlässen haben Sie in Ihrem beruflichen Alltag Beschwerden und Beanstandungen zu äußern oder die Einhaltung von Vereinbarungen anzumahnen? Kreuzen Sie an und ergänzen Sie gegebenenfalls.

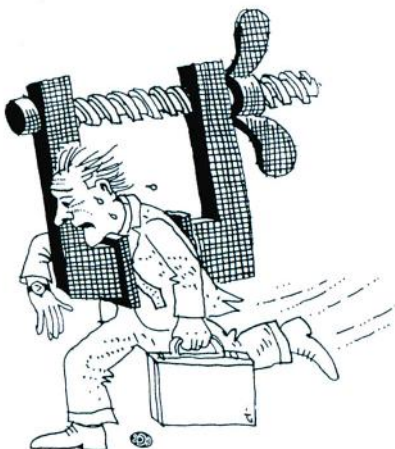
Beschwerden/Anmahnungen bei ...	Anlass, z. B.	
Kunden	Zahlungsverzug	<input type="checkbox"/>
Lieferanten	Lieferverzug	<input type="checkbox"/>
	Qualitätsmängel bei gelieferter Ware	<input type="checkbox"/>
	unvollständige oder falsche Lieferung	<input type="checkbox"/>
	falsche oder unvollständige Rechnung	<input type="checkbox"/>
Reparatur-/Wartungsfirmen	unbefriedigende Leistungen	<input type="checkbox"/>
Herstellern/Händlern	defekte Geräte	<input type="checkbox"/>
der Bank	Irrtümer/Fehler bei der Kontenverwaltung	<input type="checkbox"/>
anderen Ansprechpartnern:		<input type="checkbox"/>
.....	

- b Wählen Sie eine solche Situation und notieren Sie Informationen zu den folgenden Punkten.

	Unternehmen A	Unternehmen B
Unternehmen/Gesprächspartner/Funktion		
Anlass der Beschwerde/Mahnung		
Informationen zum Sachstand		

- c Übernehmen Sie eine der beiden Rollen und legen Sie Ihre Ziele, Argumente und Ihren Verhandlungsspielraum fest. Notieren Sie Stichworte.

Ziele, die Sie erreichen wollen	
Argumente, die Sie einsetzen, um Ihr Ziel zu erreichen	
Einwände/Argumente, die Sie von der anderen Seite erwarten	
Verhandlungsspielraum, den Sie einplanen.	



- d Notieren Sie entsprechend Ihrer Rolle geeignete Formulierungen für die verschiedenen Gesprächsphasen.

Gesprächsphasen	
1. Vorstellung	
2. Begrüßung	
3. Gegenstand/Anlass	
4./5. Reaktion Klärungen/Erklärungen Forderungen/Angebote Zugeständnisse/Lösungen Einigung	
6. Zusammenfassung der Gesprächsergebnisse	
7. Dank	
8. Verabschiedung/Gruß	

Den Anlass einer Beschwerde/Beanstandung/Anmahnung nennen

- Es geht um die Bestellung/Lieferung/Rechnung von/vom ...
- Wir haben ein Problem mit Ihrer Lieferung/Rechnung von/vom ...
- Wir müssen zu unserem Bedauern feststellen, dass ...
- Wir sind nicht zufrieden mit ...

An (vertragliche) Vereinbarungen erinnern

- Wir hatten vereinbart, dass ...
- Sie hatten fest zugesagt / versprochen / sich verpflichtet ...
- Laut Vertrag sollten Sie am ...
- Im Vertrag / In Ihrem Auftrag / In Ihrem Angebot steht als Liefer-/Zahlungsfrist ...
- Der Vertrag/Auftrag sieht vor, dass ...

Auf Forderungen/Ansprüchen bestehen

- Ich muss jetzt darauf bestehen, dass ...
- Wir erwarten, dass ...
- Wir müssen Sie dringend bitten, ...
- Wir bestehen auf sofortiger Zahlung / Einhaltung des/der ... / ...

Mögliche Konsequenzen deutlich machen

Wenn/Falls ... nicht ..., werden wir / müssen wir leider / sehen wir uns gezwungen,

- von weiteren Lieferungen/Bestellungen/Aufträgen ab(zu)sehen.
- den Vertrag (zu) kündigen / auf eine weitere Zusammenarbeit (zu) verzichten.
- gerichtliche Schritte (zu) unternehmen.

Bedingungen für Zugeständnisse stellen

- Können Sie jetzt eine Zahlung/Lieferung/... zum ... verbindlich zusagen?
- Ich mache Ihnen jetzt folgenden Vorschlag: ... Können Sie verbindlich zusagen, dass ...?
- Wir sind bereit, Ihnen entgegenzukommen / Ihre Schwierigkeiten zu berücksichtigen.
Allerdings erwarten wir von Ihnen, dass ...

6. Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

- a Versuchen Sie, Ihre Gesprächsziele zu erreichen, ohne die (bisher konstruktive und für Sie wichtige) Geschäftsbeziehung zu gefährden.
- b Erläutern Sie anschließend die Gesprächsergebnisse aus Ihrer Sicht. Welche Ihrer Ziele haben Sie erreicht bzw. nicht erreicht? Welchen Eindruck hatten Sie von der Gesprächsführung Ihres Partners oder Ihrer Partnerin?
- c Bei welchen Gesprächspunkten gab es sprachlich bedingte Probleme (Wortschatz, Strukturen ...)? Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen.



Text 6 und 7

7. Halten Sie die Gesprächsergebnisse in einem Fax fest.

Seitenzahl

Seite 01 von 02

+49 (040) 8642421802

FAX

Absender

Empfänger

Betreff

Anrede

Text

Abschluss/Gruß

Unterschrift

Teil VI



Besucher und Besucherinnen im Unternehmen empfangen und betreuen

- A Aufgaben beim Empfang von Besuchern und Besucherinnen
- B Angemeldete und nicht angemeldete Besucher und Besucherinnen empfangen
- C Wichtige Kunden, Geschäftspartner und -partnerinnen des Unternehmens betreuen

A Aufgaben beim Empfang von Besuchern und Besucherinnen

1. Wer sind die deutschsprachigen Besucher oder Besucherinnen Ihres Unternehmens, mit denen Sie zu tun haben? Wie werden sie empfangen?

- a Mit welchen Besuchern haben Sie selbst häufig oder manchmal zu tun?
Kreuzen Sie an und ergänzen Sie gegebenenfalls.

Die Besucher sind ...	häufig	manchmal
a Geschäftskunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b private Kunden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Vertreter, Fachberater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Mitarbeiter von Zuliefererunternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e Mitarbeiter von Dienstleistungsunternehmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Geschäftspartner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Mitarbeiter des Mutter-/Tochterunternehmens in ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Wie werden diese Besucher in Ihrem Unternehmen empfangen? Berichten Sie im Kurs.

- Werden Besuchstermine in Ihrer Abteilung oder bei Ihren Vorgesetzten grundsätzlich vorher vereinbart?
- Werden Sie vom Pförtner oder vom Empfang über das Eintreffen von Besuchern für Ihre Abteilung oder für Ihre Vorgesetzten informiert?
- Gibt es bestimmte Gepflogenheiten, Regeln oder Vorgehensweisen beim Empfang oder beim Umgang mit bestimmten Besuchern, z. B. mit Vertretern, die (nicht) angemeldet sind, wichtigen Geschäftskunden, Mitarbeitern des Mutter-/Tochterunternehmens in Deutschland usw.?

2. Was sind Ihre Aufgaben beim Empfang dieser Besucher und Besucherinnen? Beschreiben Sie.

Aufgaben beim Empfang von Besuchern:

- Besucher anmelden, die einen Termin mit Ihren Vorgesetzten haben;
- Besucher anmelden, die Termine mit anderen Mitarbeitern haben;
- Anliegen von nicht angemeldeten Besuchern klären;
- Besuchern allgemeine Auskünfte über das Unternehmen geben;
- Besucher an geeignete Ansprechpartner im Unternehmen vermitteln;
- ...

Aufgaben bei der Betreuung von wichtigen Kunden oder Geschäftspartnern:

- organisatorische Probleme im Zusammenhang mit dem Besuch regeln (Unterbringung, Anfahrt, Besuchsprogramm ...);
- Besuchern oder Gästen den vorgesehenen Ablauf des Besuchs erläutern;
- Besucher und Gäste beim Besuch anderer Abteilungen oder bei Unternehmensbesichtigungen begleiten;
- dolmetschen bei Gesprächen mit Gesprächspartnern, die kein Deutsch sprechen;
- ...



B Angemeldete und nicht angemeldete Besucher und Besucherinnen empfangen

1. Wie könnte das Gespräch in der folgenden Situation verlaufen?

Situation: Bei Frau Steinbach, der Assistentin von Herrn Dr. Kampe, meldet sich um 15.55 Uhr Herr Droschka von der BVG-Versicherungs-AG. Er hat um 16 Uhr einen Termin mit Herrn Dr. Kampe. Da Frau Steinbach noch nicht sehr lange im Unternehmen arbeitet, kennt sie Herrn Droschka nicht persönlich. Der Gesprächston auf beiden Seiten ist sachlich, dabei aber höflich und freundlich.

- a Wählen Sie für jede Gesprächssequenz jeweils passende Äußerungen für die beiden Gesprächspartner. Notieren Sie a–d (Mehrfachantworten möglich). Erläutern Sie, warum Ihnen bestimmte Äußerungen nicht passend erscheinen.

D = Herr Droschka ST = Frau Steinbach

Sequenz		Äußerung a–d
1. ST	(Herr Droschka klopft.) a Herein! b Ja, bitte! c Kommen Sie doch rein! d Treten Sie bitte ein!	<input type="text"/>
2. D/ST	a Hallo. b Guten Tag. c Grüß Gott. d Guten Morgen.	<input type="text"/>
3. D	a Ich bin Jochen Droschka, Firma ... b Mein Name ist Droschka, Firma ... c Darf ich mich vorstellen? Firma ... Mein Name ist ... d Gestatten: Jochen Droschka, ...	<input type="text"/>
4. D	a Ich habe einen Termin mit ... b Ich komme wegen ... c Würden Sie mich bitte bei Herrn ... anmelden? d Ich muss zu Herrn ... wegen ...	<input type="text"/>
5. ST	a Ja, schön, dass Sie da sind, Herr Droschka. Herr ... erwartet Sie sicher schon. b Ja, Herr Droschka, Sie haben mit Herrn ... einen Termin um 16 Uhr. c Ja, Sie sind für 16 Uhr vorgemerkt, allerdings ist es jetzt erst fünf vor vier. d Tut mir leid, aber Sie müssen sich noch etwas gedulden. Herr ... ist noch beschäftigt.	<input type="text"/>
6. ST	a Bitte, setzen Sie sich. b Nehmen Sie doch bitte Platz. c Möchten Sie sich nicht setzen? d Darf ich Ihnen eine Sitzgelegenheit anbieten?	<input type="text"/>
7. D	a Danke. b Oh, das ist sehr liebenswürdig. c Herzlichen Dank. d Gerne, da kann ich endlich mal die Beine ausstrecken!	<input type="text"/>
8. ST	(Fr. Steinbach meldet den Besucher beim Vorgesetzten an.) a Herr Droschka ist da. b Herr Droschka von ... ist eingetroffen. c Könnten Sie Herrn Droschka empfangen? Er ist eben eingetroffen. d Darf ich Herrn Droschka zu Ihnen schicken? Er ist etwas früher eingetroffen.	<input type="text"/>

9. ST

Herr Droschka, ...

- a es tut mir leid, aber Herr Dr. Kampe kann Sie erst in zehn Minuten empfangen.
- b leider müssen Sie sich noch zehn Minuten gedulden.
- c Herr Dr. Kampe bittet Sie um zehn Minuten Geduld.
- d Herr Dr. Kampe wird Sie in zehn Minuten empfangen.

10. D

- a Sagen Sie ihm bitte, dass das kein Problem ist.
- b Das macht nichts. Ich habe genügend Zeit.
- c Gut.
- d Kein Problem.

11. ST

- a Wie wäre es mit einer Tasse Kaffee?
- b Darf ich Ihnen eine Tasse Kaffee anbieten?
- c Ich habe eben Kaffee gemacht. Hätten Sie Lust auf eine Tasse?
- d Möchten Sie eine Tasse Kaffee?

12. D

- a Danke, gern.
 - b Ja.
 - c Gern, wenn es Ihnen nichts ausmacht.
 - d Das wäre sehr liebenswert.
- oder:
- a Nein, danke, ich trinke keinen Kaffee.
 - b Danke, aber wenn ich nachmittags Kaffee trinke, kann ich nachts nicht schlafen.
 - c Danke, jetzt lieber nicht.
 - d Nein, danke.

13. ST

(Nach Rückruf des Vorgesetzten:)

Herr Droschka, ...

- a Herr ... erwartet Sie.
- b jetzt können Sie reingehen.
- c würden Sie jetzt bitte Herrn ... aufsuchen?
- d Herr ... lässt bitten.

b Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

24. 2. Hören Sie das Gespräch zwischen Herrn Droschka und Frau Steinbach. Beschreiben Sie, was Frau Steinbach nach der Begrüßung macht.

auffordern (zu) ■ (etwas) überprüfen ■ einladen (zu)

anmelden (bei) ■ (etwas) anbieten ■ (etwas) vorschlagen ■ bitten (um)

3. Wählen Sie ähnliche Situationen aus Ihrem beruflichen Alltag. Sie empfangen vorher angemeldete Besucher und melden sie bei Ihrem/Ihrer Vorgesetzten an. Führen Sie die Gespräche mit verschiedenen Partnern oder Partnerinnen.

4. Welches Vorgehen erscheint Ihnen beim Umgang mit unangemeldeten Besuchern oder Besucherinnen geeignet?

- a Wie gehen Sie in solchen Fällen vor? Berichten Sie.
 b Welche Formulierungen (a–r) entsprechen den hier genannten Empfehlungen (+) bzw. entsprechen ihnen nicht (–)? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.

Empfehlungen

Fragen zur Klärung des Anliegens sollen möglichst ...

- deutlich ausdrücken, für wen die Informationen bestimmt sind;
- „sach-orientiert“ und nicht „personen-orientiert“ sein (d. h. nicht die eigene/andere Person, sondern die Sache in den Mittelpunkt stellen);
- nicht wie ein „Verhör“ klingen.

Abweisende Antworten sollen möglichst ...

- unmissverständlich, jedoch höflich formuliert sein;
- nicht das Problem, sondern eine Lösung nennen;
- nicht wie eine Kritik, ein Vorwurf oder eine Belehrung klingen;
- keine Entschuldigung beinhalten, wenn es dafür keinen Grund gibt;
- keine falschen, sondern die wahren Gründe nennen.

Anliegen/Ziel eines Besuchs klären

- | | + | – |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a Würden Sie mir bitte kurz erklären, worum es sich handelt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b Warum möchten Sie Herrn/Frau ... sprechen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c In welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn/Frau ... sprechen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d Erklären Sie mir bitte vorher, worum es geht. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e Was wünschen Sie? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f Da brauche ich zunächst mal genauere Informationen über die Angelegenheit, in der Sie Herrn/Frau ... sprechen wollen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g Worum geht es, bitte? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h Nennen Sie mir bitte den Grund Ihres Besuchs, damit ich Herrn/Frau ... kurz vorinformieren kann. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i Bevor ich Sie anmelden kann, müssen Sie mir kurz erklären, worum es sich handelt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Besucher abweisen

- | | + | – |
|---|--------------------------|--------------------------|
| j Herr/Frau ... ist nicht zu sprechen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| k Es tut mir leid, aber ohne vorherige Terminvereinbarung ist Herr/Frau ... nicht zu sprechen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| l Leider ist das nicht möglich, wenn Sie vorher keinen Termin vereinbart haben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| m Da hätten Sie vorher einen Termin vereinbaren müssen! | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| n Herr/Frau ... wird Sie nicht empfangen können, da seine/ihre Termine für heute schon verplant sind. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| o Ich kann Ihnen da nicht weiterhelfen, denn Herr/Frau ... ist zurzeit in einer Besprechung. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| p Herr/Frau ... wünscht in solchen Fällen eine vorherige Terminvereinbarung. Ich gebe Ihnen gern unsere Rufnummern. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| q Warum haben Sie nicht angerufen? Ohne Voranmeldung kann ich Ihnen keinen Termin geben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| r Das ist zurzeit unmöglich. Bitte rufen Sie uns vorher an. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

5. Welche Reaktionen empfehlen Sie Frau Steinbach im folgenden Gespräch mit einem unangemeldeten Besucher?

Situation: Herr Dr. Kampe ist zurzeit in einer Besprechung. Seine Termine für heute sind alle verplant und er empfängt in der Regel Besucher nur nach vorheriger Terminvereinbarung. Frau Steinbach, die Assistentin von Herrn Dr. Kampe, erhält den Besuch von Herrn Baumann, einem Vertreter der Firma Galler-Logistik. Er möchte mit einem Verantwortlichen der Geschäftsleitung sprechen, um über eine neue Logistiksoftware seiner Firma zu informieren. Herr Baumann kommt ohne vorherige Terminvereinbarung und möchte Frau Steinbach dazu bringen, ihn bei einem Verantwortlichen des Unternehmens anzumelden. Für den EDV-Bereich ist Frau Stolzheim verantwortlich.



a Lesen Sie mögliche Äußerungen des Besuchers. Machen Sie Vorschläge für geeignete Antworten von Frau Steinbach.

Herr Baumann: Fragen, Vorschläge, Argumente	Frau Steinbach: Antworten
1. Mein Name ist ... Ich möchte gern jemanden von der Geschäftsleitung sprechen.	
2. Wir haben eine neue Logistiksoftware für die Lagerverwaltung entwickelt, die insbesondere auf Baustoffmaterialien zugeschnitten ist.	
3. Leider hat mein Sekretariat versäumt, Sie anzurufen. Vielleicht fragen Sie kurz bei Ihrem Vorgesetzten nach, ob eventuell Interesse an einer kurzen Präsentation besteht. Das würde nicht mehr als zirka 30 Minuten erfordern.	
4. Gäbe es nach der Besprechung vielleicht etwas Spielraum für eine Präsentation?	
5. Aber es gibt doch sicher einen zuständigen Ansprechpartner für Logistik und EDV bei Ihnen, oder?	
6. Könnten Sie Herrn/Frau ... dann vielleicht kurz informieren, dass ich gerade im Haus bin? Möglicherweise ist er/sie an einer Präsentation des Produkts interessiert.	
7. Frau ... äh ... Stolzheim ... würde es vielleicht bedauern, dass sie unsere Software nicht kennen lernen konnte.	

- b Welche der folgenden Antworten empfehlen Sie (+) bzw. empfehlen Sie nicht (-), wenn Frau Steinbach das Gespräch nach Äußerung 7 (Herr Baumann) abschließen will? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.

Antworten

Herr Baumann, ...

1. tut mir leid, aber ich glaube nicht, dass ich Ihnen weiterhelfen kann.
2. Entschuldigen Sie, aber ich kann Ihnen leider nicht weiterhelfen. Am besten wäre es, wenn Sie sich selbst mit Herrn/Frau ... in Verbindung setzen.
3. Leider muss ich das Gespräch jetzt beenden. Ich habe eine dringende Aufgabe zu erledigen.
4. Würden Sie mich jetzt bitte weiterarbeiten lassen?!
5. Sie haben jetzt alle notwendigen Informationen. Mehr kann ich nicht für Sie tun.
6. Sie haben jetzt alle notwendigen Informationen. Bitte rufen Sie ... an, wenn Sie ...
7. Ich gebe Ihnen hier die Telefonnummer von Herrn/Frau ... Das Beste wäre, wenn Sie sich selbst mit ihm/ihr in Verbindung setzen.

+	-
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25 6. Hören Sie das Gespräch zwischen Frau Steinbach und Herrn Baumann.

- a Entspricht die Gesprächsführung von Frau Steinbach den Empfehlungen (Seite 79)? Kreuzen Sie an.

Frau Steinbach ...

- antwortet unmissverständlich, jedoch höflich.
- nennt nicht das Problem, sondern eine Lösung.
- nennt keine falschen, sondern die wahren Gründe.

Ja	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- b Beide Gesprächspartner haben in dieser Gesprächssituation mehrere Ziele. Beurteilen Sie das Gesprächsergebnis für beide Seiten im Hinblick auf diese Ziele.


Ziele des Besuchers:

- mit gut vorbereiteten Argumenten und Fragen sein Hauptziel zu erreichen;
- andernfalls: möglichst viele nützliche Informationen zu erhalten (Wer ist wofür zuständig? Namen von Verantwortlichen? Wann/Wie zu erreichen? ...);
- wenn möglich: eine persönliche Beziehung mit dem Mitarbeiter oder der Mitarbeiterin herzustellen: ein wichtiges Kapital bei späterer Kontaktaufnahme.

Ziele der Mitarbeiterin:

- sich ausreichend zu informieren, um entsprechend ihrer Zuständigkeit und der Sachlage die richtige Entscheidung zu treffen (den Besucher abweisen oder weitervermitteln?) oder um den Vorgesetzten oder möglichen anderen Ansprechpartnern über den Besuch berichten zu können;
- ein positives Bild des Unternehmens (Empfang, Umgangston ...) zu vermitteln;
- zeitökonomisch zu handeln.

- c Lesen Sie das Gespräch (Seite 121) und erläutern Sie Ihre Antworten anhand von Beispielen aus dem Gespräch.

 Übung 14 zum Hörtext

7. Führen Sie das Gespräch noch einmal mit einem Partner oder einer Partnerin.

8. Bereiten Sie ähnliche Gespräche mit unangemeldeten Besuchern in Ihrem Unternehmen vor.

a Wählen Sie entsprechende Situationen aus Ihrer Berufspraxis und notieren Sie wichtige Informationen.

	Besucher/Besucherin	Mitarbeiter/Mitarbeiterin
Name		
Unternehmen		
Funktion		
Anlass/Ziel des Besuchs		



b Bereiten Sie mögliche Argumente vor, mit denen die Besucher oder Besucherinnen versuchen können, ihre verschiedenen Ziele zu erreichen. Stellen Sie entsprechende Informationen über die „Sachlage“ im Unternehmen für die Antworten der Mitarbeiter/Mitarbeiterinnen bereit.

Besucher/Besucherin	Mitarbeiter/Mitarbeiterin
Erklärungen, Fragen, Argumente	Sachlage im Unternehmen
1.	
2.	

9. Führen Sie das Gespräch mit einem Partner oder einer Partnerin.

a Zwei Beobachter beurteilen die Gesprächsführung der beiden Gesprächspartner. Kreuzen Sie an und notieren Sie Beispiele, um Ihre Beurteilung anschließend zu erläutern.

Beurteilung	eher ja	eher nein	Beispiele
Besucher/Besucherin ...			
– erreicht sein/ihr Hauptziel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– erhält nützliche Informationen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– etabliert persönliche Beziehung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Mitarbeiter/Mitarbeiterin ...			
– informiert sich ausreichend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– vermittelt positives Bild des Unternehmens.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– handelt zeitökonomisch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
– äußert sich höflich, sachorientiert, unmissverständlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

b Gesprächsteilnehmer: Erläutern Sie aus Ihrer Sicht die Gesprächsführung Ihres Partners oder Ihrer Partnerin.

c Beobachter: Erläutern Sie Ihre Beobachtungsergebnisse.

d Bei welchen Gesprächspunkten gab es sprachlich bedingte Probleme (Wortschatz, Strukturen ...)? Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen.

C Wichtige Kunden, Geschäftspartner und -partnerinnen des Unternehmens betreuen

1. Lesen Sie den Text über Umgangsformen im beruflichen Kontext.

Umgangsformen im beruflichen Kontext

Mitarbeiter, die Kontakt mit Besuchern und Gästen des Unternehmens haben, wollen diesen in der Regel durch „höfliches und korrektes“ Auftreten und Verhalten das Gefühl vermitteln, dass sie geschätzt und respektiert werden. Die Formen und Verhaltensweisen, mit denen man diesen Respekt signalisieren möchte, können sich

je nach Land oder Kulturkreis von den eigenen, vertrauten Regeln und Gepflogenheiten unterscheiden. Auch innerhalb eines Kulturkreises kann es dabei je nach Alter, Geschlecht, „Ranghöhe“, nach Branchen- und Unternehmenszugehörigkeit der Beteiligten Unterschiede geben.

Die „Regeln“, die unten genannt werden, ...

- haben deshalb keine Allgemeingültigkeit und beschreiben nur, was sich häufig (in einem gegebenen Land oder einem Kulturkreis) beobachten lässt;
- haben diese bedingte Gültigkeit nur im formellen Kontext und zwischen persönlich nicht oder nur oberflächlich bekannten Gesprächspartnern.

2. Vergleichen Sie die Umgangsformen, die bei Ihnen üblich sind, mit den Umgangsformen, die Sie bei Ihren deutschsprachigen Partnern und Partnerinnen beobachtet haben.

- a Gelten bei Ihnen (Ihren Landsleuten) bei Begegnungen im beruflichen Kontext die folgenden Regeln (a–o)? Haben Sie diese Umgangsformen auch bei Ihren deutschsprachigen Partnern und Partnerinnen beobachtet? Kreuzen Sie an.

Regeln	bei Ihnen		deutschsprachige Partner	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Begrüßung				
a Ob man sich beim Begrüßen die Hand gibt, entscheidet immer die in der Hierarchie höher gestellte Person (durch eine entsprechende Geste).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b Gibt man die Hand, so berührt man dabei die Hand des Gegenübers nur leicht, ohne die eigene Hand fest zu schließen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c Herren stehen bei der Begrüßung grundsätzlich auf, Damen dürfen sitzen bleiben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d Beim Begrüßen schaut man seinem Gegenüber in die Augen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vorstellung				
e Rangniedrigere Personen stellen sich ranghöheren Personen zuerst vor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f Man beantwortet die Vorstellung mit einer Formel, z. B. <i>Sehr erfreut. / Angenehm. / Freut mich, Sie kennen zu lernen.</i> usw.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g Es ist unhöflich, nach dem Namen seines Gegenübers zu fragen, wenn man ihn bei der Vorstellung nicht gut verstanden hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vorstellung	Ja	Nein	Ja	Nein
h Stellt man mehrere Personen vor, beginnt man mit der rangniedrigeren. Sonst gilt die Regel „Alter vor Jugend“, „Dame vor Herr“ (im Sinne „Alter“/„Dame“ = ranghöher).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i Akademische Titel (<i>Doktor/Professor</i> usw.) gelten als Bestandteil des Namens und werden bei der Vorstellung genannt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j Die Beteiligten tauschen in der Regel nach der Vorstellung ihre Visitenkarten aus.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k Für die Art, wie eine Visitenkarte zu übergeben / entgegenzunehmen ist, gelten besondere Regeln.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l Nach der Vorstellung verringern die Beteiligten schnell die Distanz so weit, dass sie den Gesprächspartner beim Gespräch berühren können (z. B. Hand auf den Arm legen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Andere Situationen	Ja	Nein	Ja	Nein
m Ein beliebtes Smalltalk-Thema sind Fragen nach der Familie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n Die „Ehrendose“ für den Gast (am Tisch oder bei der Führung durch das Unternehmen) ist rechts neben dem Gastgeber.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o Duzen/Siezen: In der Gegenwart von Gästen/Besuchern ist zwischen Mitarbeitern eines Unternehmens die Sie-Form üblich, auch wenn sich dieselben Mitarbeiter normalerweise duzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- b Erläutern Sie Ihre „Nein“-Antworten. Welche anderen Umgangsformen gelten bei Ihnen? Welche haben Sie bei Ihren Landsleuten und bei Ihren deutschsprachigen Partnern und Partnerinnen beobachtet?**
- c Sind Ihnen bei Ihren deutschsprachigen Partnern und Partnerinnen weitere Umgangsformen aufgefallen, die bei Ihnen nicht üblich sind?**
- d Welchen Eindruck vermitteln die Unterschiede zwischen Umgangsformen, die bei Ihren Landsleuten bzw. bei Ihren deutschsprachigen Partnern und Partnerinnen üblich sind? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten.**

Bei unseren deutschsprachigen Partnern ...	Ja	Nein
– erscheinen berufliche Beziehungen insgesamt formeller.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– macht man sein Interesse an der Herstellung einer persönlichen Beziehung deutlicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– werden Rangunterschiede deutlicher markiert und respektiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
– werden private und geschäftliche Bereiche deutlicher voneinander getrennt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

 Text 8

3. Lesen Sie das Fallbeispiel und das Programm.

Fallbeispiel: Kampe-Keramik GmbH (5)

Das Unternehmen Kampe-Keramik GmbH plant eine engere Zusammenarbeit mit der Firma Scholl-Baustoffe KG. Die Geschäftsführerin, Frau Dr. Scholl-Bäumler, ist gerade zu einem zweitägigen Besuch bei Firma Kampe-Keramik eingetroffen. Auf dem Besuchsprogramm stehen mehrere Arbeitssitzungen, Einzelgespräche mit verschiedenen Führungskräften und eine Werksbesichtigung.

Herr Dr. Kampe, der Frau Dr. Scholl-Bäumler persönlich abgeholt hat, betritt mit ihr das Büro von

Frau Steinbach. Nach der Vorstellung bittet Herr Dr. Kampe Frau Steinbach, mit Frau Dr. Scholl-Bäumler einige organisatorische Fragen zu regeln und sie anschließend zu Herrn Pfister, dem Vertriebsleiter, zu begleiten. Er selbst muss sich wegen eines dringenden Problems im nahegelegenen Werk für eine halbe Stunde entschuldigen und hat seinen Gast schon entsprechend informiert.

Frau Steinbach verfügt über die folgenden Informationen:

Vorgesehener Ablauf des Besuchs

Wann?	Was?	Wer?
Donnerstag, 12.05.		
10.20 Uhr	Ankunft Flughafen Herr Dr. Kampe holt Frau Dr. Scholl-Bäumler persönlich ab.	Frau Dr. Scholl-Bäumler
11.00 – 11.45 Uhr	Besprechung	Frau Dr. Scholl-Bäumler, Herr Dr. Kampe, Herr Pfister (Vertrieb)
12.00 – 13.00 Uhr	Mittagessen (in einem italienischen Restaurant in der Nähe des Unternehmens)	Frau Dr. Scholl-Bäumler, Herr Dr. Kampe, Herr Pfister (Vertrieb), Frau Quant (Rechtsabteilung)
13.15 – 14.45 Uhr	Unternehmensbesichtigung	Frau Dr. Scholl-Bäumler, Herr Dr. Kampe
15.00 – 16.30 Uhr	Projektpräsentation	Frau Dr. Scholl-Bäumler, Herr Dr. Kampe, Herr Pfister (Vertrieb), Frau Quant (Rechtsabteilung), Frau Kaulmann (Marketing), Herr Lemper (Fertigung)
16.30 – 17.00 Uhr	kleiner Umtrunk	wie oben
20.00 Uhr	Falls Frau Dr. Scholl-Bäumler keine anderen Pläne hat, schlägt Herr Dr. Kampe ein gemeinsames Abendessen mit seiner Gattin im Ratskeller (am Marktplatz/Altstadt) vor.	
Freitag, 13.05.		
9.00 – 11.00 Uhr	Besprechung	Frau Dr. Scholl-Bäumler, Herr Dr. Kampe, Herr Dr. Jung (Finanzabteilung)
11.15 Uhr	Taxi zum Flughafen	
12.45 Uhr	Rückflug	Frau Dr. Scholl-Bäumler
weitere Informationen:		
	Unterbringung von Frau Dr. Scholl-Bäumler: Hotel Kaiserhof, am Marktplatz/Altstadt (Wunsch von Frau Dr. Scholl-Bäumler).	

- a Nennen Sie mögliche Aufgaben von Frau Steinbach bei der Vorbereitung und beim Empfang des Besuchs.
- b Frau Steinbach begegnet der Besucherin zum ersten Mal. Welche Formulierungen sind für das folgende Gespräch geeignet? Kreuzen Sie an. Welche wären zu vertraulich oder zu formell? Nennen Sie Beispiele.

Formulierungen

Frau Steinbach bietet ein Getränk an.

- a Was möchten Sie gern trinken? ☐
- b Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten? ☐
- c Dürfte ich Ihnen ein Getränk anbieten? ☐
- d Wie wär's mit einer Tasse Kaffee? ☐

Sie sagt die Erledigung eines Auftrags zu.


- e Ich kümmere mich gern darum. ☐
- f Klar, das geht in Ordnung. ☐
- g Selbstverständlich. Ich werde Ihren Auftrag umgehend ausführen. ☐

Sie bietet an, Frau Dr. Scholl-Bäumler zu Herrn Pfister zu begleiten.

- h Soll ich Sie zu Herrn ... begleiten? ☐
- i Dürfte ich Sie zu Herrn ... begleiten? ☐
- j Darf ich Sie zu Herrn ... begleiten? ☐

Sie macht Frau Dr. Scholl-Bäumler mit Herrn Pfister bekannt.

- k Darf ich Sie mit Herrn ... bekannt machen? ☐
- l Gestatten Sie mir, Ihnen Herrn ... vorzustellen? ☐
- m Darf ich Ihnen Herrn ... vorstellen? ☐
- n Das ist Herr ... ☐

-  S. 95 4. Das Gespräch könnte den folgenden Ablauf (Seite 87) haben. Übernehmen Sie die Rolle einer der beteiligten Personen und bereiten Sie Ihre Gesprächsbeiträge vor. Stellen Sie geeignete Formulierungen bereit.



K = Herr Dr. Kampe

ST = Frau Steinbach

PF = Herr Pfister

SCH = Frau Dr. Scholl-Bäumler

Handlung		Formulierungen
1. Teil des Gesprächs		
K	(betritt) mit Frau Dr. Scholl-Bäumler das Büro von Frau Steinbach.	
K	stellt Frau Steinbach / Frau Dr. Scholl-Bäumler vor.	
ST	begrüßt Frau Dr. Scholl-Bäumler.	
SCH	begrüßt Frau Steinbach.	
K	erläutert das weitere Vorgehen – entschuldigt seine zwischenzeitliche Abwesenheit und verabschiedet sich.	
2. Teil des Gesprächs		
ST	bietet ein Getränk an.	
SCH	reagiert.	
ST	erläutert kurz das vorgesehene Programm.	
SCH	fragt nach.	
ST	beantwortet Fragen.	
ST	informiert über die Unterbringung.	
SCH	reagiert.	
ST	übermittelt den Vorschlag zum Abendessen im Ratskeller.	
SCH	ist mit dem Vorschlag einverstanden.	
SCH	bittet um die Aufgabe eines wichtigen Faxes an einen Geschäftspartner.	
ST	sagt Erledigung zu.	
ST	erinnert an den Termin bei Herrn Pfister.	
ST	bietet an, Frau Dr. Scholl-Bäumler zu Herrn Pfister zu begleiten.	
SCH	reagiert.	
3. Teil des Gesprächs		
ST	begrüßt Herrn Pfister.	
PF	begrüßt Frau Steinbach.	
ST	macht Frau Dr. Scholl-Bäumler mit Herrn Pfister bekannt.	
SCH	begrüßt Herrn Pfister.	
PF	begrüßt Frau Dr. Scholl-Bäumler.	
PF	bittet herein.	
SCH	reagiert.	
ST	verabschiedet sich.	

5. Führen Sie das Gespräch in den Rollen der verschiedenen Gesprächspartner und -partnerinnen.

26 6. Hören Sie das Gespräch.

- a Welche Punkte des Programms werden angesprochen? Markieren Sie im Programm auf Seite 85. Welche Programmänderungen gibt es? Korrigieren Sie im Programm.
- b Welchen Eindruck haben Sie von der Arbeitsbeziehung zwischen Herrn Dr. Kampe und Frau Dr. Scholl-Bäumler? Kreuzen Sie an und erläutern Sie Ihre Antworten anhand von Hinweisen im Gespräch.

Ihre Arbeitsbeziehung ist eher ...

– höflich/formell.

☐

Sie sind noch nicht lange miteinander bekannt.

☐

– sachlich/neutral.

☐

Sie kennen sich schon länger.

☐

– persönlich/vertrauensvoll.

☐

- c Wie erscheint Ihnen das Auftreten von Frau Steinbach im gegebenen Kontext? Markieren Sie und erläutern Sie Ihre Antworten.

sehr respektvoll

☐

respektvoll

☐

selbstbewusst

☐

sehr selbstbewusst

☐

7. Bereiten Sie den Empfang und die Betreuung von wichtigen Besuchern bzw. Besucherinnen Ihres Unternehmens vor.

- a Wählen Sie eine ähnliche Situation aus Ihrem beruflichen Alltag. Stellen Sie Informationen zum Kontext, zu den beteiligten Personen und zum Ablauf zusammen.

Programm		
Wann?	Was?	Wer?

- b Entwerfen Sie ein mögliches Gesprächsszenario. Stellen Sie geeignete Formulierungen bereit.

Personen	Handlung	Formulierungen
A	stellt vor ...	
B	begrüßt ...	
C	begrüßt ...	
A		

8. Führen Sie das Gespräch in den jeweiligen Rollen.

Teil

VII



Kommunikationsmittel:
Telefongespräche und
Gespräche im Büro führen

Übersicht

1. Sie präsentieren Ihr Unternehmen

- a Größe und Struktur
- b Tätigkeit
- c Unternehmensform
- d Ergänzende Informationen

2. Sie stellen sich und/oder andere vor

- a Sie stellen sich vor
- b Sie reagieren auf die Vorstellung anderer Personen
- c Sie stellen jemanden vor
- d Sie beschreiben Ihren Tätigkeitsbereich
- e Sie präsentieren Ihre Abteilung

3. Sie führen informative Gespräche

- a Sie bitten um ein kurzes Gespräch
- b Sie fragen nach dem Anliegen
- c Sie erklären Ihr Anliegen
- d Sie möchten Informationen/Auskünfte einholen
- e Sie möchten über etwas informieren
- f Sie fordern Informationen/Unterlagen an
- g Sie leiten eine Forderung/Frage/Bitte von Vorgesetzten weiter

4. Sie vereinbaren Termine

- a Sie fragen nach möglichen Terminen
- b Sie schlagen einen Termin vor
- c Sie lehnen einen Terminvorschlag ab
- d Sie nehmen einen Terminvorschlag an
- e Sie bestätigen eine Terminvereinbarung
- f Sie bitten um die Bestätigung eines Termins

5. Sie empfangen Besucher und Besucherinnen

- a Sie fordern zum Eintreten auf
- b Sie fragen nach dem Anliegen/Ziel der Besucher
- c Sie weisen Besucher zurück
- d Sie bestätigen einen Besuchstermin
- e Sie bieten einen Sitzplatz ein
- f Sie bieten ein Getränk an
- g Sie bitten Besucher um etwas Geduld
- h Sie melden Besucher an
- i Sie bitten Besucher zu Ihrem/Ihrer Vorgesetzten
- j Sie möchten ein Gespräch beenden
- k Sie bieten die Erledigung eines Auftrags an
- l Sie sagen die Erledigung eines Auftrags zu

6. Sie werden als Besucher bzw. Besucherin empfangen

- a Sie erklären den Anlass Ihres Besuchs
- b Sie danken für ein Angebot (Sitzgelegenheit, Getränk ...)

- c Sie reagieren auf eine Verzögerung
- d Sie nehmen ein Angebot (z. B. Getränk) an
- e Sie lehnen ein Angebot (z. B. Getränk) ab

7. Sie äußern eine Beschwerde

- a Sie nennen den Grund Ihrer Beschwerde
- b Sie erinnern an (vertragliche) Vereinbarungen
- c Sie bestehen auf Ihren Forderungen/Ansprüchen
- d Sie machen mögliche Konsequenzen deutlich
- e Sie signalisieren Ihre Bereitschaft zu Zugeständnissen

8. Sie reagieren auf Beschwerden

- a Sie signalisieren jemandem Verständnis für seine Probleme / seine Gefühle
- b Sie bestätigen einen Fehler / einen Irrtum / ein Versehen
- c Sie entschuldigen sich
- d Sie stellen etwas richtig
- e Sie suchen eine Lösung / Sie schlagen eine Lösung vor
- f Sie holen die Zustimmung zu einem Vorschlag ein
- g Sie fassen das Gesprächsergebnis zusammen

9. Sie informieren über günstige/ungünstige Anrufzeiten

- a In Ihrem Land
- b An Ihrem Arbeitsplatz

10. Sie werden angerufen

- a Sie melden sich am Telefon
- b Sie fragen nach dem Namen des Anrufers
- c Sie bitten um Wiederholung des Namens
- d Sie bitten darum, den Namen zu buchstabieren / Sie buchstabieren Ihren Namen
- e Sie fragen nach dem Anliegen des Anrufers
- f Sie überprüfen, ob Sie richtig verstanden haben
- g Sie bitten um genauere Information
- h Sie nennen die zuständige Person
- i Sie fragen bei jemandem an
- j Sie verbinden mit jemandem
- k Sie erklären, dass jemand nicht zu erreichen ist
- l Sie erklären, dass jemand ein anderes Gespräch führt
- m Sie versprechen, jemanden zu benachrichtigen

11. Sie rufen an

- a Sie möchten mit jemandem verbunden werden
- b Sie erklären den Anlass
- c Sie erklären, mit wem Sie sprechen wollen
- d Sie möchten jemandem etwas ausrichten / eine Nachricht hinterlassen
- e Sie bitten um Bestätigung einer Vereinbarung
- f Sie nehmen eine Buchung vor
- g Sie verabschieden sich

12. Sie reagieren auf einen irrtümlichen Anruf

13. Sie bedauern einen irrtümlichen Anruf

1. Sie präsentieren Ihr Unternehmen

a Größe und Struktur

... (Name des Unternehmens) *ist* / *Wir sind*

- *ein (kleiner/mittelständischer) Betrieb, der ...*
- *eine (kleine/mittelständische) Firma, die ...*
- *ein (kleines/mittelständisches/großes/internationales) Unternehmen, das ...*
- *eine Tochterfirma der/des ...*
- *eine Unternehmensgruppe, die ...*
- *ein Konzern, der ...*
- *eine Zweigstelle/Niederlassung, die ...*
- *eine ... Organisation, die ...*

... (Name des Unternehmens)

- *gehört zu ...*
- *hat Niederlassungen/... in ...*

b Tätigkeit

... (Name des Unternehmens)

- *stellt ... her / produziert ...*
- *verarbeitet ... zu ...*
- *kauft / verkauft (an) ...*
- *handelt mit ...*
- *entwickelt ...*
- *bietet ... an*
- *transportiert ...*

c Unternehmensform

... (Name des Unternehmens)

- *ist eine AG (Aktiengesellschaft).*
- *eine GmbH (Gesellschaft mit beschränkter Haftung).*
- *eine OHG (offene Handelsgesellschaft).*
- *eine KG (Kommanditgesellschaft).*
- *eine Personenfirma.*
- *ein Familienunternehmen, das ...*

d Ergänzende Informationen

... (Name des Unternehmens)

- *wurde ... gegründet.*
- *beschäftigt/hat ... Mitarbeiter.*
- *erzielt/hat einen Umsatz von ...*
- *ist Marktführer im Bereich ...*
- *hat einen Marktanteil von ...% im Bereich ...*
- *ist einer der größten Hersteller/Anbieter von ...*
- *ist spezialisiert auf ...*
- *vertreibt/verkauft seine Produkte in ...*
- *wird von Herrn/Frau ... geführt.*
- *Das Stammhaus/Mutterunternehmen ist in ...*

2. Sie stellen sich und/oder andere vor

a Sie stellen sich vor

Guten Tag,

- *(darf ich mich vorstellen?) Mein Name ist ...*
- *ich bin ...*
- *ich heiße ...*

b Sie reagieren auf die Vorstellung anderer Personen

Guten Tag, Herr/Frau ...,

- *freut mich, Sie kennen zu lernen.*
- *nett, Sie kennen zu lernen.*

c Sie stellen jemanden vor

- *Das ist Herr/Frau ...*
- *Ich möchte Ihnen Herrn/Frau ... vorstellen.*
- *Darf ich Ihnen Herrn/Frau ... vorstellen?*
- *Darf ich Sie mit Herrn/Frau ... bekannt machen?*

d Sie beschreiben Ihren Tätigkeitsbereich

- *Ich bin Mitarbeiter/Leiter/... in ... (Abteilung).*
- *Ich arbeite / Ich bin tätig im Bereich ...*
- *Ich bin zuständig für ... in ...*
- *Zu meinen Aufgaben gehört ...*
- *Ich habe hauptsächlich ... zu ...*
- *Ich kümmere mich auch um ...*
- *Ich bin neu in ... (Abteilung).*
- *Ich habe häufig mit der Abteilung Vertrieb/Einkauf/... zu ...*

e Sie präsentieren Ihre Abteilung

- *Wir sind ... (Anzahl) Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in ... (Abteilung).*
- *Ich arbeite mit ... anderen Kollegen und Kolleginnen zusammen.*
- *Mein direkter Vorgesetzter / Meine direkte Vorgesetzte ist ...*
- *Ich bin Herrn/Frau ..., dem Geschäftsführer/... / der Geschäftsführerin/... unterstellt.*
- *Die Abteilung wird von Herrn/Frau ... geleitet.*
- *Wir sind zuständig für ... / kümmern uns um ... / haben hauptsächlich zu tun mit ...*

3. Sie führen informative Gespräche

a Sie bitten um ein kurzes Gespräch

- Darf ich Sie kurz stören?
- Kann/Könnte ich Sie kurz sprechen?
- Hätten Sie einen Moment Zeit?

b Sie fragen nach dem Anliegen

- Worum geht es?
- Worum handelt es sich?
- Können Sie mir kurz erklären, worum es geht?
- In welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn/Frau ... sprechen?

c Sie erklären Ihr Anliegen

- Es geht um ...
- Es handelt sich um ...
- Ich möchte/müsste Herrn/Frau ... wegen ... sprechen.

d Sie möchten Informationen/Auskünfte einholen

- Wissen Sie (zufällig), ob/wann/wo ...?
- Können Sie mich kurz informieren, wann/wie/ob ...?
- Herr/Frau ... lässt anfragen, ob/wann/warum ...
- Ich bin jetzt gerade dabei, ... Können Sie mir kurz sagen, wie viel ...?
- Für ... würde ich folgende Informationen benötigen: ...

e Sie möchten über etwas informieren

- Sie hatten mich gebeten, Ihnen Bescheid zu sagen, wenn/sobald/...
- Sie hatten mich beauftragt, Sie zu informieren, wenn/sobald/ob ...
- Sie wollten gern informiert werden, wenn/ob ...
- Sie hatten mich nach ... gefragt. Also: ...
- Ich wollte/möchte Sie nur kurz informieren, dass ...
- Ich wollte/möchte Ihnen kurz Bescheid sagen, dass ...

f Sie fordern Informationen/Unterlagen an

- Ich bin gerade dabei, die morgige Besprechung vorzubereiten / ...
 - ... und mir fehlen dazu folgende Unterlagen/Informationen: ...
 - ... dafür würde ich folgende Unterlagen/Informationen/... benötigen: ...
- Bringen Sie mir bitte die folgenden Unterlagen: ...
- Können Sie mir bei nächster Gelegenheit ... mitbringen/zuschicken?
- Ich brauche die Unterlagen über ... Haben Sie die zufällig?
- Könnten Sie mir bitte die Unterlagen über ... geben/raussuchen/zusammenstellen?

g Sie leiten eine Forderung/Frage/Bitte von Vorgesetzten weiter

Herr/Frau ...

- würde/möchte gern ...
- bittet um ...
- lässt anfragen/nachfragen, ob/wann ...
- erwartet (dringend) ...
- besteht auf ... / darauf, dass ...

4. Sie vereinbaren Termine

a Sie fragen nach möglichen Terminen

- *Welches Datum würde Ihnen am besten passen?*
- *Ziehen Sie ein bestimmtes Datum vor?*
- *Haben Sie schon einen Terminvorschlag?*

b Sie schlagen einen Termin vor

- *Passt es Ihnen am ... (Datum) um ... (Uhrzeit)?*
- *Würde für Sie / Herrn/Frau ... der ... (Datum) um ... (Uhrzeit) gehen/passen?*
- *Könnten Sie den ... (Datum) um ... (Uhrzeit) dafür einplanen?*
- *Geht das / Können Sie am ... (Datum) um ... (Uhrzeit)?*
- *Wie wäre es mit ... / Was halten Sie von ... (Datum) um ... (Uhrzeit)?*

c Sie lehnen einen Terminvorschlag ab

- *Am ... (Datum) um ... (Uhrzeit) habe ich / bin ich / ist/hat Herr/Frau ... leider ...*
- *Das passt leider nicht, weil ...*
- *Der ... (Datum) ist leider nicht möglich, weil ...*
- *Das wird nicht gehen, ...*
- *Das wäre sehr ungünstig, ...*
- *Am ... (Datum) / Zu diesem Zeitpunkt bin ich ... / habe ich ...*
- *Am ... (Datum) / Zu diesem Zeitpunkt ist Herr/Frau ... / hat Herr/Frau ...*

d Sie nehmen einen Terminvorschlag an

- *Ja, das würde (sehr gut) gehen/passen.*
- *Ja, das können wir so festhalten.*
- *Ja, kann ich einrichten.*
- *Ja, das scheint jetzt die beste/einzige Lösung zu sein.*

e Sie bestätigen eine Terminvereinbarung

Gut/Also,

- *dann notiere ich jetzt den ... (Datum) um ... (Uhrzeit).*
- *dann halten wir jetzt den ... (Datum) um ... (Uhrzeit) fest.*
- *dann bleibt es beim ... (Datum) um ... (Uhrzeit).*
- *ich bestätige Ihnen den Termin nach Rücksprache mit Herrn/Frau ...*

f Sie bitten um die Bestätigung eines Termins

- *Schicken Sie mir eine kurze Bestätigung?*
- *Können Sie den Termin am ... fest/verbindlich zusagen?*

5. Sie empfangen Besucher und Besucherinnen

a Sie fordern zum Eintreten auf

- *Herein!*
- *Ja, bitte?*
- *Kommen Sie (bitte) herein!*
- *Treten Sie (doch) bitte ein.*

b Sie fragen nach dem Anliegen/Ziel der Besucher

- Würden Sie mir bitte kurz erklären, worum es sich handelt?
- In welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn/Frau ... sprechen?
- Was wünschen Sie bitte?
- Worum geht es bitte?
- Hatten Sie einen Termin (mit Herrn/Frau ...) vereinbart?

c Sie weisen Besucher zurück

- Herr/Frau ... ist zurzeit nicht zu sprechen.
- Es tut mir leid, aber ohne vorherige Terminvereinbarung ist Herr/Frau ... nicht zu sprechen.
- Leider ist das nicht möglich, wenn Sie vorher keinen Termin vereinbart haben.
- Herr/Frau ... wird Sie nicht empfangen können. Seine/Ihre Termine sind für heute schon verplant.
- Herr/Frau ... wünscht in solchen Fällen eine vorherige Terminvereinbarung.
Ich gebe Ihnen gern unsere Rufnummern.
- Das ist zurzeit unmöglich. Bitte rufen Sie uns vorher an.

d Sie bestätigen einen Besuchstermin

- Ja, schön, dass Sie da sind. Herr/Frau ... erwartet Sie sicher schon.
- Ja, Herr/Frau ..., Sie haben mit Herrn/Frau ... einen Termin um 16 Uhr.
- Ja, Herr/Frau ..., Sie sind für 16 Uhr vorgemerkt.

e Sie bieten einen Sitzplatz ein

- Bitte, setzen Sie sich.
- Möchten Sie sich nicht setzen?
- Nehmen Sie doch bitte Platz.
- Darf ich Ihnen eine Sitzgelegenheit anbieten?

f Sie bieten ein Getränk an

- Möchten Sie etwas trinken?
- Was möchten Sie trinken?
- Wünschen Sie ein Getränk?
- Darf ich Ihnen eine Tasse Kaffee / ... anbieten?

g Sie bitten Besucher um etwas Geduld

- Es tut mir leid, aber Herr/Frau ... kann Sie erst in zehn Minuten empfangen.
- Leider müssen Sie sich noch zehn Minuten gedulden.
- Herr/Frau ... bittet Sie um zehn Minuten Geduld.
- Herr/Frau ... kann Sie in zehn Minuten empfangen.

h Sie melden Besucher an

Herr/Frau ...,

- Herr/Frau ... (Besucher) ist da.
- kann ich Herrn/Frau ... (Besucher) zu Ihnen schicken?
- Herr/Frau ... (Besucher) von Firma ... ist eingetroffen.
- darf ich Herrn/Frau ... (Besucher) anmelden?
- können sie Herrn/Frau ... (Besucher) empfangen?

i Sie bitten den Besucher zu Ihrem/Ihrer Vorgesetzten

Herr/Frau ... (Besucher),

- Herr/Frau ... erwartet Sie.
- darf ich Sie jetzt zu Herrn/Frau ... bringen/begleiten?

j Sie möchten ein Gespräch beenden

Herr/Frau ...,

- tut mir leid, aber ich glaube nicht, dass ich Ihnen weiterhelfen kann.
- ich kann Ihnen leider nicht weiterhelfen. Am besten wäre es, wenn Sie sich selbst mit Herrn/Frau ... in Verbindung setzen.
- entschuldigen Sie, wenn ich das Gespräch jetzt beende, aber ich habe eine dringende Aufgabe zu erledigen / ...
- würden Sie mich jetzt bitte weiterarbeiten lassen?
- Sie haben jetzt alle notwendigen Informationen. Mehr kann ich nicht für Sie tun.
- Sie haben jetzt alle notwendigen Informationen. Bitte rufen Sie ... an, wenn Sie ...
- ich gebe Ihnen jetzt die Telefonnummer von Herrn/Frau ... Das Beste wäre, wenn Sie sich selbst mit ihm/ihr ... in Verbindung setzen.

k Sie bieten die Erledigung eines Auftrags an

- Soll ich ...?
- Wünschen/Möchten Sie, dass ich ...?
- Darf ich für Sie ... / Ihnen ... / Sie ...?
- Ich bin gern bereit, ...
- Wenn Sie möchten, kann ich ...

l Sie sagen die Erledigung eines Auftrags zu

- Ich kümmere mich gern darum.
- Klar, das geht in Ordnung.
- Gut, ich werde Herrn/Frau ... Bescheid sagen / mich darum kümmern / dafür sorgen.

6. Sie werden als Besucher bzw. Besucherin empfangen

a Sie erklären den Anlass Ihres Besuchs

- *Ich habe einen Termin mit ...*
- *Ich komme wegen ...*
- *Könnte ich Sie/Herrn/Frau ... in folgender Angelegenheit sprechen? ...*

b Sie danken für ein Angebot (z. B. Sitzgelegenheit, Getränk)

- *Ja, gern.*
- *Danke!*
- *Das ist sehr nett, vielen Dank.*
- *Herzlichen Dank.*

c Sie reagieren auf eine Verzögerung

- *Sagen Sie Herrn/Frau ... bitte, dass das kein Problem ist.*
- *Kein Problem.*
- *Gut.*
- *Das macht nichts. Ich habe genügend Zeit.*
- *Wird es länger dauern?*

d Sie nehmen ein Angebot (z. B. Getränk) an

- *Ja, danke, gern.*
- *Gern, wenn es Ihnen nichts ausmacht.*
- *Mit Vergnügen.*

e Sie lehnen ein Angebot (z. B. Getränk) ab

- *Nein, danke.*
- *Danke, jetzt lieber nicht.*
- *Vielen Dank, vielleicht später.*

7. Sie äußern eine Beschwerde

a Sie nennen den Grund Ihrer Beschwerde

- *Es geht um die Bestellung/Lieferung/Rechnung von/vom ...*
- *Wir haben ein Problem mit Ihrer Lieferung/Rechnung von/vom ...*
- *Wir müssen zu unserem Bedauern feststellen, dass ...*
- *Wir sind nicht zufrieden mit ...*

b Sie erinnern an (vertragliche) Vereinbarungen

- *Wir hatten vereinbart, dass ...*
- *Sie hatten fest zugesagt / versprochen / sich verpflichtet, ...*
- *Laut Vertrag sollten Sie am ... (Datum) ...*
- *Im Vertrag / In Ihrem Auftrag / In Ihrem Angebot steht als Liefer-/Zahlungsfrist: ...*
- *Der Vertrag/Auftrag sieht vor, dass ...*

c Sie bestehen auf Ihren Forderungen/Ansprüchen

- Ich muss jetzt darauf bestehen, dass ...
- Wir erwarten, dass ...
- Wir müssen Sie dringend bitten, ...
- Wir bestehen auf sofortiger Zahlung / Einhaltung des/der ... / ...

d Sie machen mögliche Konsequenzen deutlich

Wenn/Falls ... nicht ..., werden wir / müssen wir leider / sehen wir uns gezwungen,

- von weiteren Lieferungen/Bestellungen/Aufträgen ab(zu)sehen.
- den Vertrag (zu) kündigen / auf eine weitere Zusammenarbeit (zu) verzichten.
- gerichtliche Schritte (zu) unternehmen.

e Sie signalisieren Ihre Bereitschaft zu Zugeständnissen

- Wenn Sie jetzt eine Zahlung / Lieferung zum ... / ... verbindlich zusagen, können wir ...
- Ich mache Ihnen jetzt folgenden Vorschlag: ... Können Sie verbindlich zusagen, dass ...?
- Wir sind bereit, Ihnen entgegenzukommen / Ihre Schwierigkeiten zu berücksichtigen. Allerdings erwarten wir von Ihnen, dass ...

8. Sie reagieren auf Beschwerden

a Sie signalisieren jemandem Verständnis für seine Probleme / seine Gefühle

- Ja, ich kann Ihren Ärger gut verstehen.
- Ja, ich verstehe, dass das für Sie sehr ärgerlich/unangenehm ist.
- Ja, das ist in der Tat sehr ärgerlich/unangenehm.

b Sie bestätigen einen Fehler / einen Irrtum / ein Versehen

- Ich habe das jetzt gerade überprüft, uns ist leider in der Tat ein Fehler/Irrtum unterlaufen. Wir ...
- Ich habe gerade festgestellt, dass wir in der Tat bedauerlicherweise ...
- Sie haben völlig Recht: Wir haben leider/bedauerlicherweise ...
- In der Tat ist die Rechnung noch nicht bezahlt / haben wir Ihnen die falsche Ware geschickt / ...
- Es handelt sich um ein Versehen: Leider ist ...

c Sie entschuldigen sich

- Wir bedauern diesen Irrtum / diese Verzögerung / diese Panne.
- Dieser Irrtum / ... ist uns sehr unangenehm und wir bitten Sie um Entschuldigung.
- Wir bitten Sie, diesen bedauerlichen Irrtum zu entschuldigen.

d Sie stellen etwas richtig

- Aufgrund der Informationen, die mir vorliegen, / die Sie mir gegeben haben, / die ich jetzt überprüft habe, ist ... / haben wir ...
- Die Sachlage ist so: ...
- Ihre Darstellung entspricht wohl nicht ganz der Sachlage.
- Soweit ich informiert bin / das habe überprüfen können, ist die Sachlage die folgende: ...
- Aus den mir vorliegenden Unterlagen entnehme ich, dass ...

e Sie suchen eine Lösung / Sie schlagen eine Lösung vor

- Welche Lösung würde Ihnen jetzt am besten helfen?
- Wäre es eine Lösung für Sie, wenn wir ...?
- Wie sollten wir jetzt am besten vorgehen?
- Ich kann jetzt Folgendes tun/unternehmen: ... Was halten sie davon?
- Vielleicht wäre es gut/sinnvoll, wenn Sie/ich ...
- Ich könnte jetzt ...
- Ich werde jetzt gleich/umgehend ...

f Sie holen die Zustimmung zu einem Vorschlag ein

- Was meinen Sie? Was halten Sie davon?
- Wäre das jetzt eine Lösung?
- Wäre/Ist das in Ihrem Sinne?

g Sie fassen das Gesprächsergebnis zusammen

Also/Gut,

- dann halte ich Folgendes fest: ...
- dann fasse ich noch einmal kurz zusammen: ...
- dann verbleiben wir so: ...
- ich habe mir jetzt Folgendes notiert: ...
- Punkt eins ..., Punkt zwei ..., Punkt drei ...
- erstens ..., zweitens ..., drittens ...

9. Sie informieren über günstige/ungünstige Anrufzeiten

a In Ihrem Land

- Am besten erreicht man Mitarbeiter von Behörden am Vormittag zwischen ... und ...
- Die Zeit zwischen ... und ... Uhr ist besonders günstig/ungünstig, um ... zu erreichen.
- Einen Mitarbeiter in ... sollte man am besten vor/nach ... Uhr anrufen.
- Die günstigste/beste Zeit für einen Anruf bei/in ... ist zwischen ... und ... Uhr.
- Vor/Nach ... Uhr / Zwischen ... und ... Uhr ... ist es schwierig, Gesprächspartner in ... zu erreichen.

b An Ihrem Arbeitsplatz

- Am besten erreichen Sie mich zwischen ...
- Am besten rufen Sie vor/nach ... Uhr zurück.
- Bitte rufen Sie mich zwischen ... und ... Uhr zurück.
- Am einfachsten bin ich vor/nach ... Uhr erreichbar.
- Vor ... / Von ... bis ... bin ich meistens schwer zu erreichen.

10. Sie werden angerufen

a Sie melden sich am Telefon

Privat

- Christian Müller.
- Christian Müller am Apparat.

Im beruflichen Kontext

- Sie sprechen mit Claudia Müller. Guten Tag.
- Claudia Müller, Vertrieb.
- Wagner GmbH, Vertrieb, Claudia Müller. Guten Tag.
- Guten Tag, Claudia Müller, Vertrieb, am Apparat.
- Claudia Müller, Vertrieb, am Apparat.
- Claudia Müller, Wagner GmbH, Vertriebsabteilung. Guten Tag.
- Guten Tag. Sie sprechen mit Claudia Müller, Wagner GmbH, Vertrieb.
- Wagner GmbH, Vertrieb, Claudia Müller am Apparat. Guten Tag.

b Sie fragen nach dem Namen des Anrufers

- Darf ich Sie um Ihren Namen bitten?
- Mit wem spreche ich bitte?
- Verzeihung, ich habe Ihren Namen nicht verstanden.

c Sie bitten um Wiederholung des Namens

Verzeihung / Entschuldigen Sie,

- ich habe Ihren / (den) Namen (des Unternehmens) nicht (gut) verstanden.
- könnten Sie mir bitte noch einmal Ihren / (den) Namen (des Unternehmens) sagen?
- darf ich Sie noch einmal um Ihren / (den) Namen (des Unternehmens) bitten?
- könnten Sie Ihren / (den) Namen (des Unternehmens) bitte wiederholen?
- würden Sie bitte Ihren Namen noch einmal deutlicher aussprechen?
- würden Sie mir Ihren / (den) Namen (des Unternehmens) bitte buchstabieren?

d Sie bitten darum, den Namen zu buchstabieren / Sie buchstabieren Ihren Namen

Deutschland

A Anton	O Otto
Ä Ärger	Ö Ökonom
B Berta	P Paula
C Cäsar	Q Quelle
D Dora	R Richard
E Emil	S Samuel
F Friedrich	T Theodor
G Gustav	U Ulrich
H Heinrich	Ü Übermut
I Ida	V Viktor
J Julius	W Wilhelm
K Kaufmann	X Xanthippe
L Ludwig	Y Ypsilon
M Martha	Z Zacharias
N Nordpol	

International

A Amsterdam	O Oslo
B Baltimore	P Paris
C Casablanca	Q Quebec
D Denmark	R Roma
E Edison	S Santiago
F Florida	T Tripolis
G Gallipoli	U Upsala
H Havanna	V Valencia
I Italy	W Washington
J Jerusalem	X Xanthippe
K Kilogramm	Y Yokohama
L Liverpool	Z Zürich
M Madagaskar	
N New York	

A: Mein Name ist Kampe.

B: Campe mit C wie Cäsar?

A: Nein, mit K wie Kaufmann.

A: Mein Name ist Kampe.

B: Würden Sie bitte buchstabieren?

A: Kaufmann – Anton – Martha – ...

B: Ich wiederhole noch einmal: Kaufmann – Anton – ...

A: Ja, richtig.

e Sie fragen nach dem Anliegen des Anrufers

- Worum geht es? / Worum handelt es sich, bitte?
- Können Sie mir (kurz) sagen, worum es geht / worum es sich handelt?
- Würden Sie mir bitte den Grund/Anlass nennen?
- In welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn/Frau ... sprechen?
- Kann ich Herrn/Frau ... sagen, worum es geht?
- Ist Herrn/Frau ... der Sachverhalt bekannt?
- Darf ich zum Sachverhalt eine kurze Notiz machen?
- Herr/Frau ... wäre für eine kurze Angabe zum Grund des Anrufs dankbar.
- Könnten Sie mir bitte ein Stichwort zum Sachverhalt geben, damit ich Herrn/Frau ... informieren kann?
- Darf ich Sie um eine kurze Vorinformation für Herrn/Frau ... bitten?

f Sie überprüfen, ob Sie richtig verstanden haben

- Es geht also um ...
- Darf ich noch einmal kurz überprüfen: Ihre Nummer war ...?
- Ich habe mir jetzt notiert: ...
- Moment, haben Sie jetzt ... gesagt? / Habe ich Sie jetzt richtig verstanden? Sie sagten: ...
- Meinen Sie jetzt ... oder ...?
- Können Sie das bitte noch einmal wiederholen/buchstabieren/...?
- Ich wiederhole noch einmal: ...

g Sie bitten um genauere Information

- Sagen Sie mir bitte kurz noch einmal das Datum/Aktenzeichen/...
- Darf ich Sie um Aktenzeichen/Briefreferenz/... bitten?
- Wie war das genaue Datum/... bitte?
- Ich würde das genaue Datum und Ihre Kundennummer / ... brauchen, um Ihnen ...
- Moment bitte, ich nehme die Unterlagen / den Terminkalender zur Hand.
- Ich werde die entsprechenden Unterlagen holen/heraussuchen. Darf ich Sie in zehn Minuten zurückrufen?

h Sie nennen die zuständige Person

- Dafür ist bei uns Herr/Frau ... zuständig. / Dafür wäre Herr/Frau ... der geeignete Ansprechpartner.
- Das ist vielleicht für unsere ... (Abteilung) von Interesse.
- Ich denke, dass Sie darüber am besten mit Herrn/Frau ..., dem/der Verantwortlichen / dem/der verantwortlichen Sachbearbeiter/in für ... sprechen sollten.
- Auf diese Frage kann Ihnen sicher die ... (Abteilung) antworten.
- Ich gebe Ihnen die Durchwahl. / Ich gebe Ihnen Herrn/Frau ...
- Möchten Sie, dass ich Sie verbinde?
- Können Sie mir Ihre Kundennummer / den Namen des Sachbearbeiters / das genaue Datum / ... nennen, damit ich Sie mit dem geeigneten Ansprechpartner verbinden kann?

i Sie fragen bei jemandem an

Herr/Frau ...,

- Herr/Frau ... (Anrufer) von Firma ... möchte Sie wegen ... sprechen.
- Soll ich durchstellen/verbinden?
- Übernehmen Sie?

j Sie verbinden mit jemandem

Moment bitte,

- ich verbinde Sie (mit Herrn/Frau ...).
- ich stelle (das Gespräch) durch zu Herrn/Frau ...
- ich erkundige mich, ob er/sie mit Ihnen sprechen kann.
- ich frage nach. Bleiben Sie bitte am Apparat.

k Sie erklären, dass jemand nicht zu erreichen ist

- Herr/Frau ... ist erst ab ... Uhr zu erreichen.
- Herr/Frau ... ist gerade in/bei ... / ist bis außer Haus / ist ab ... Uhr wieder in seinem/ihrem Büro.
- Kann ich ihm/ihr etwas ausrichten?
- Möchten Sie ihm/ihr eine Nachricht hinterlassen?
- Wann kann er/sie Sie zurückrufen?
- Kann er/sie Sie zurückrufen?
- Sie können Herrn/Frau ... ab ... / um ... wieder erreichen.

l Sie erklären, dass jemand ein anderes Gespräch führt

- Die Leitung von Herrn/Frau ... ist besetzt.
- Herr/Frau ... führt gerade ein Gespräch.
- Bleiben Sie am Apparat oder soll er/sie Sie zurückrufen?
- Möchten Sie warten oder wollen Sie später noch einmal anrufen?
- Möchten Sie warten oder soll er/sie Sie zurückrufen?
- Ich glaube, es wird länger dauern. Möchten Sie trotzdem warten oder lieber eine Nachricht hinterlassen?

m Sie versprechen, jemanden zu benachrichtigen

- Ich werde Herrn/Frau ... Bescheid sagen.
- Ich werde Herrn/Frau ... ausrichten, dass Sie angerufen haben.
- Ich werde Herrn/Frau informieren, dass Sie ihn/sie in dieser Angelegenheit sprechen wollten.

11. Sie rufen an

a Sie möchten mit jemandem verbunden werden

- Können Sie mich mit Herrn/Frau ... verbinden?
- Würden Sie mich bitte mit Herrn/Frau ... verbinden?
- Könnte ich (mit) Herrn/Frau ... sprechen?
- Kann ich kurz mit Herrn/Frau ... sprechen?
- Ist Herr/Frau ... zu sprechen?
- Wäre es möglich, mit Herrn/Frau ... zu sprechen?
- Können Sie mir Herrn/Frau ... geben?
- Ich müsste dringend mit Herrn/Frau ... sprechen. Können Sie das Gespräch durchstellen?

b Sie erklären den Anlass

- Es geht um ...
- Es handelt sich um ...
- Ich rufe (Sie) wegen ... an.
- Es geht um Folgendes: ...
- Wir/Sie haben ... Deshalb rufe ich Sie jetzt an.
- Ich rufe Sie aus folgendem Grund an: ...
- Ich möchte/müsste Herrn/Frau ... wegen ... sprechen.
- Herr/Frau ... hatte (mich) darum gebeten, ihn/sie über ... zu informieren.
- Herr/Frau ... wollte informiert werden, ob ...

c Sie erklären, mit wem Sie sprechen wollen

- Könnte ich bitte mit Herrn/Frau ... sprechen?
- Ich hätte gern Herrn/Frau ... gesprochen.
- Kann ich Herrn/Frau ... sprechen?
- Geben Sie mir bitte Herrn/Frau ...?
- Wäre es möglich, mit Herrn/Frau ... zu sprechen?
- Ist Herr/Frau ... zu sprechen?
- Können Sie mich bitte mit Herrn/Frau ... verbinden?
- Würden Sie mich bitte mit Herrn/Frau ... verbinden?

d Sie möchten jemandem etwas ausrichten / eine Nachricht hinterlassen

- Bitte richten Sie Herrn/Frau ... aus, dass ...
- Darf ich Sie darum bitten, Herrn/Frau ... auszurichten/mitzuteilen, dass ...?
- Können Sie Herrn/Frau ... Bescheid sagen, dass ...?
- Wären Sie so freundlich, Herrn/Frau ... zu informieren, dass ...?
- Sagen Sie doch bitte Herrn/Frau ..., dass ...

e Sie bitten um Bestätigung einer Vereinbarung

- Sind Sie so freundlich und bestätigen Sie den Termin / ... per Fax/E-Mail?
- Schicken Sie uns/mir bitte ein Fax / eine E-Mail zur Bestätigung (des Termins)?
- Darf ich Sie um eine kurze Bestätigung per ... bitten?
- Würden Sie uns/mir bitte ... bestätigen?
- Für eine (kurze) Bestätigung per Fax/E-Mail wäre ich / wären wir Ihnen dankbar.

f Sie nehmen eine Buchung vor

Namen der betroffenen Personen

- *Es handelt sich um Herrn/Frau ...*
- *Für Herrn/Frau ...*
- *Auf Namen von Herrn/Frau ...*

Anzahl der Personen

- *Es handelt sich um ... Personen.*
- *Für ... Personen.*

Gegenstand, Anzahl ...

- *Herr/Frau ... braucht/benötigt/möchte ...*
- *Ich möchte ... reservieren/buchen/bestellen/...*

Dauer

- *für ... Tage/Nächte/Stunden*
- *für die Dauer / den Zeitraum vom ... bis zum ...*
- *von ... bis ...*

Datum

- *Hinreise/-flug am ... / Rückreise/-flug am ...*
- *Ankunft in ... am ... / Abreise von ... am ...*
- *Aufenthalt in ... / Teilnahme an ... am ... / vom ... bis zum ...*

Uhrzeit

- *um ... Uhr*
- *gegen ... Uhr*
- *von ... bis ... Uhr*

Preise/Kategorie/Leistung/Preisklasse

- *für/zu (ungefähr) ... € / \$ / ...*
- *Hotel: */**/**/*/* Sterne*
- *Doppelzimmer/Einzelzimmer*
- *mit Frühstück/Halbpension/Vollpension*
- *erster/zweiter Klasse / Business-Class ...*

Zahlungsweise

- *(per/mit) Scheck/Kreditkarte/Überweisung*
- *(in) bar*
- *Die Rechnung geht an ...*
- *Auf Rechnung von ...*

g Sie verabschieden sich

- *Auf Wiederhören, Herr/Frau ...*

12. Sie reagieren auf einen irrtümlichen Anruf

Tut mir leid, / Ich glaube,

- *Sie haben die falsche Nummer gewählt. Hier ist ...*
- *Sie haben sich verwählt. Hier ist ...*
- *es handelt sich um einen Irrtum. Hier ist ...*

Reaktion auf Entschuldigung

- *Keine Ursache. Auf Wiederhören.*
- *Das macht nichts. Auf Wiederhören.*

13. Sie bedauern einen irrtümlichen Anruf

Oh, tut mir leid, / Entschuldigen Sie bitte,

- *ich habe mich verwählt.*
- *ich habe die falsche Nummer gewählt.*
- *das war ein Irrtum.*

Teil

VIII



Hörtexte

II, A 2., Seite 14

Vorstellungsgespräch zwischen noch nicht miteinander bekannten Kollegen

Steinbach: Ja, bitte?

Bauer: Gu ... Guten Morgen.

Steinbach: Guten Morgen.

Bauer: Ähh ... Ist Frau Krause nicht ...? Also, eigentlich wollte ich Frau Krause sprechen.

Steinbach: Ja, ich verstehe. Mein Name ist Steinbach, Susanne Steinbach. Ich vertrete Frau Krause während der nächsten drei Monate. Sie ist ...

Bauer: Ach ja, richtig. Das hatte sie mir gesagt. Ich bin Peter Bauer, Außendienst. Ich komm' gerade aus dem Urlaub zurück. Frau ... äh ... Steinbach, ich hatte mit Herrn Kampe einen Termin um halb zwölf ausgemacht – ich wollte nur eben fragen, ob es dabei bleibt?

Steinbach: Moment ... Ja, Herr Bauer, Sie sind um 11.30 Uhr vorgemerkt. Es könnte allerdings sein, dass Herr Dr. Kampe etwas später eintrifft. Er hat eben angerufen.

Bauer: Dann seien Sie doch so nett und sagen mir kurz Bescheid, wenn er da ist. Ich bin in meinem Büro – die Durchwahl haben Sie ja.

Steinbach: Moment ... 1423?

Bauer: Genau. Ich sehe, Sie haben sich schon eingearbeitet.

Steinbach: Gut, ich sage Ihnen Bescheid, Herr Bauer.

Bauer: Einen schönen Tag noch, Frau Steinbach.

Steinbach: Danke, Ihnen auch, Herr Bauer.

II, A 5.a, Seite 15

Vorstellung eines neuen Mitarbeiters, Version 1

Steinbach: Ja, bitte?

Wenker: Morgen, Frau Steinbach. Dürfen wir kurz stören?

Steinbach: Guten Tag, Frau Wenker. Selbstverständlich.

Wenker: Ich wollte nur kurz Herrn Lespignasse vorstellen, der bei uns in der Personalabteilung als Praktikant arbeiten wird. Er kommt aus Frankreich. Herr Lespignasse, das ist Frau Steinbach, die Assistentin von Herrn Dr. Kampe. Sie werden sicher häufiger mit ihr zu tun haben.

Lespignasse: Guten Tag, Madame ... äh Frau ... Stennback?

Steinbach: Stein-bach ... Stein-bach ... Guten Tag, Herr ... Lespignasse ... spreche ich Ihren Namen richtig aus?

Lespignasse: Ja, ganz richtig. Entschuldigen Sie, dass mein Deutsch noch nicht so ... perfekt ist.

Steinbach: Wir werden schon klar kommen. Ach, Frau Wenker, da Sie gerade hier sind. Darf ich Ihnen gleich die Verträge mitgeben? Herr Dr. Kampe hat sie unterzeichnet.

Wenker: Ja, danke ... Gut, dann werden wir Sie jetzt nicht länger aufhalten ... Bis später, Frau Steinbach.

Steinbach: Ja, bis später, Frau Wenker.

Lespignasse: Auf Wiedersehen, Frau Stein...bach.

Steinbach: Auf Wiedersehen, Herr Lespignasse.

II, A 5.c, Seite 15

Vorstellung eines neuen Mitarbeiters, Version 2

Steinbach: Ja, bitte?

Wenker: Susanne, können wir kurz stören?

Steinbach: Klar ... Moment, ich geb' das gerade noch ein ... Ja?

Wenker: Ich wollte dir nur kurz Herrn Lespignasse vorstellen, der bei uns in der Personalabteilung als Praktikant arbeiten wird. Er kommt aus Frankreich. Herr Lespignasse, das ist Frau Steinbach, die Assistentin von Herrn Dr. Kampe. Sie werden sicher häufiger mit ihr zu tun haben.

Lespignasse: Guten Tag, Madame ... äh Frau ... Stennbach?

Steinbach: Stein-bach ... Stein-bach ... Guten Tag, Herr ... Lespignasse ... spreche ich Ihren Namen richtig aus?

Lespignasse: Ja, ganz richtig. Entschuldigen Sie, dass mein Deutsch noch nicht so ... perfekt ist.

Steinbach: Wir werden schon klar kommen ... und in der Personalabteilung wird es Ihnen sicher gefallen, da sind lauter nette Kollegen, Sie werden sehen ... Ach, Brigitte, hier liegen die Verträge. Der Chef hat sie unterzeichnet. Kannst du die gleich mitnehmen?

Wenker: Ja, klar. Gut, dann lassen wir dich jetzt weiterarbeiten und beenden unsere Vorstellungsrunde. Machst du Mittagspause?

Steinbach: Ja, um halb eins.

Wenker: Gut, ich komm dann bei dir vorbei.

Steinbach: Ja, bis später.

Lespignasse: Auf Wiedersehen, Frau Stein...bach.

Steinbach: Sehen Sie, das klingt ja schon perfekt. Auf Wiedersehen, Herr Lespignasse.

II, B 5., Seite 20

Empfang eines aufgebrachten Mitarbeiters

Zischka: Frau Steinbach, ...

Steinbach: Guten Tag, Herr Zischka.

Zischka: ... ist der Chef da?

Steinbach: Ja, aber er führt jetzt gerade eine Besprechung mit ...

Zischka: Dauert das noch lange? Ich muss ihn unbedingt sprechen!

Steinbach: Herr Zischka, die Besprechung ist bis 15 Uhr angesetzt und anschließend hat Herr Dr. Kampe einen anderen Termin. Worum handelt es sich?

Zischka: Also, den ganzen Nachmittag kann ich jetzt hier nicht warten. Ich muss ihn dringend ...

Steinbach: Wenn Sie mir erklären, worum es geht, kann ich Herrn Dr. Kampe nach der Besprechung sicher kurz informieren.

Zischka: Also, ich hab' jetzt gerade erfahren, dass mir in der nächsten Woche zwei Leute aus meinem Bereich abgezogen werden sollen – das mach' ich nicht mit, das kommt überhaupt nicht in Frage!

Steinbach: Haben Sie darüber schon mit Herrn Lemper gesprochen? Das wurde doch sicher von der Fertigungsplanung entschieden.

Zischka: Den Lemper kann ich nicht erreichen, der ist wohl im Werk in der Kantstraße. Also mit fünf Mann kann ich die Planung nicht einhalten, das muss klar sein und ich denke, dass der Chef ...

Steinbach: Herr Zischka, wäre es nicht sinnvoll, dass Sie zunächst noch mal mit Herrn Lemper sprechen und klären, was genau vorgesehen ist?

Zischka: Ja, aber der ist ja nicht zu erreichen.

Steinbach: Soll ich kurz die Frau Sommer in der Kantstraße anrufen und sie bitten, Herrn Lemper auszurichten, dass er Sie umgehend zurückruft?

Zischka: Das können Sie gern machen. Aber wenn der mir zwei Leute abzieht, dann will ich den Chef sehen.

Steinbach: Herr Zischka, ich rufe jetzt Frau Sommer an. Kann ich ihr sagen, dass Sie in Ihrem Büro erreichbar sind, wenn Herr Lemper zurückruft?

Zischka: Ich bin immer erreichbar.

Steinbach: Vielleicht sagen Sie mir danach noch mal kurz Bescheid, ob sich das geklärt hat.

Zischka: Das würde mich wundern! Aber ich melde mich auf jeden Fall. Also dann bis später, Frau Steinbach.

Steinbach: Bis später, Herr Zischka.

II, B 8., Seite 21

Empfang eines unzufriedenen Mitarbeiters

Fischler: Tag, Frau Steinbach.

Steinbach: Guten Tag, Herr Fischler.

Fischler: Schön haben Sie es hier, mit dem Blick auf den Park – muss man wirklich sagen, gerade bei diesem Wetter ...

Steinbach: Ja, das stimmt. Aber Sie wissen ja, wie das ist. Wenn man das jeden Tag vor Augen hat, merkt man es oft gar nicht mehr.

Fischler: Na, dann sollten Sie mal öfter in unser Büro kommen, wenn Sie wissen wollen, wie gut Sie es hier haben.

Steinbach: Herr Fischler, was kann ich für Sie tun?

Fischler: Ich wollte mal nachfragen, ob der Chef schon was in Puncto Urlaubsplanung entschieden hat, ich meine ...

Steinbach: Herr Fischler, Sie wissen doch sicher, dass das nicht Herr Dr. Kampe entscheidet, sondern dass das mit dem Betriebsrat abgesprochen wird.

Fischler: Na ja, aber 'ne Meinung dazu wird der Chef doch wohl auch haben, warum ist er denn sonst der Chef?

Steinbach: Diese Bemerkung können Sie sich eigentlich sparen.

Fischler: Also, ich wollte doch nur mal wissen, ob ich wieder Juni buchen kann.

Steinbach: Die Betriebsratsitzung zum Thema Urlaubsplanung findet am ... 22. statt, diese Information haben alle Mitarbeiter bekommen.

Fischler: Na ja, wenn man auf den Betriebsrat wartet, da kann man den Urlaub ja gleich vergessen.

Steinbach: Herr Fischler, ich habe jetzt den Eindruck, dass Sie Ihre schlechte Laune bei mir abladen! Wenn Sie sich beim Betriebsrat beschweren wollen ...

Fischler: Schon gut, schon gut. Es hätte ja sein können, dass Sie da vielleicht schon was wissen ...

Steinbach: Nein, dazu kann ich Ihnen nichts sagen. Gibt es sonst noch etwas?

Fischler: Nein, nein, ich wollte nur mal nachfragen wegen des Urlaubs ... Also, das war's. Einen schönen Tag noch, Frau Steinbach.

Steinbach: Auf Wiedersehen, Herr Fischler.

II, C 1., Seite 23

Routinebesprechung mit einem Vorgesetzten

Steinbach: Guten Morgen, Herr Kampe.

Kampe: Morgen, Frau Steinbach ... Kommen Sie rein. ... dann richten Sie Frau Semper bitte aus, dass ich um 15 Uhr zurückrufe ... Ja ... Auf Wiederhören. ... Nun, Frau Steinbach, war das Wochenende erholsam?

Steinbach: Danke ... leider ein bisschen verregnet.

Kampe: Ja, das stimmt – dafür scheint dann ja immer am Montag die Sonne ... Gut, Frau Steinbach, was haben wir heute?

Steinbach: Also ... Herr Veidt hat heute Morgen angerufen. Er möchte Sie dringend wegen dem KM3-Auftrag sprechen. Ich habe ihm einen Termin um 13.30 Uhr vorgeschlagen. Allerdings kommen dann um 14 Uhr die Herren von der Paulsen-GmbH.

Kampe: Äh ... ich denke, eine halbe Stunde, das müsste reichen. Gut.

Steinbach: Ihr Flug nach Brüssel ist gebucht. Leider war im Hotel Excelsior nichts mehr frei. Ich habe im Hotel du Parc reserviert. Sie waren schon mal dort ...

Kampe: Hmm ... das liegt aber nicht sehr zentral ...

Steinbach: Soll ich ein anderes Hotel ...?

Kampe: Nein, nein, das ist schon in Ordnung.

Steinbach: Die Stadtverwaltung schickt eine Anfrage, ob wir wieder eine Anzeige in der Stadtzeitung schalten wollen?

Kampe: Also ... viel bringt uns das ja nicht ... na ja ... geben Sie das an Frau Kaulmann weiter, sie soll sich da was einfallen lassen.

Steinbach: Von der Handelskammer ist eine Einladung zur Hauptversammlung gekommen ...

Kampe: Wann?

Steinbach: Am 23. 2., 16 bis 19 Uhr.

Kampe: Geht das überhaupt?

Steinbach: Sie haben um 17 Uhr den Termin mit dem Architekten für den Anbau, Herrn Schwarz.

Kampe: Können wir das verschieben?

Steinbach: Ja, Herr Schwarz hatte als Alternative auch den 25. 2. vorgeschlagen. Da haben Sie noch keinen Termin.

Kampe: Gut, dann regeln Sie das mit Herrn Schwarz und sagen Sie bei der Handelskammer zu.

Steinbach: Brauchen Sie dafür Unterlagen?

Kampe: Ja, und suchen Sie mir doch bitte den letzten Jahresbericht der HK raus. Und gibt's noch was?

Steinbach: Ja, hier ist das Besprechungsprotokoll vom letzten Freitag, da wollten Sie noch mal einen Blick reinwerfen.

Kampe: Richtig ... danke. Und wie geht's weiter?

Steinbach: Um 10.30 Uhr sehen Sie Frau Hampel vom Betriebsrat ... um 11.30 Uhr kommt Herr Bauer, vom Außendienst ... 13.30 Uhr ist jetzt der Termin mit Herrn Veidt und um 14 Uhr mit der Paulsen-AG.

Kampe: Sind die Unterlagen schon fertig?

Steinbach: Ja, ich habe sie im Sitzungssaal auslegen lassen.

Kampe: Wunderbar. Ach, rufen Sie doch bitte auch Frau Quant in der Rechtsabteilung an, ob sie so gegen 15 Uhr mal reinschauen kann. Es wäre gut, wenn sie die Herren gleich persönlich kennen lernt.

Steinbach: Gegen 15 Uhr sagten Sie?

Kampe: Richtig, ... aber es kommt nicht auf die Minute an ... Haben wir dann noch was?

Steinbach: Nein, das ist alles.

Kampe: Gut, Frau Steinbach, vielen Dank.

III, B 3., Seite 30

Nachrichten auf Anrufbeantwortern

1. Mein Name ist Peter Strauß. Sie erreichen mich unter der Nummer 031 / 5698567.
2. Claudia Mannheimer am Apparat. Bitte rufen Sie zurück: 0231 Dortmund, dann die 717125.
3. Sie sind bei Felix Gülle. Bitte rufen Sie mich über meine Handynummer an – 0172 / 9377211.
4. Mathias Wollner. Sie erreichen mich zurzeit in Bonn unter der Nummer 0228 / 22229.
5. Karin Kauler am Apparat. Bitte rufen Sie mich dringend in Tübingen unter 07071 / 993277 an.
6. Mein Name ist Johann Breitschild, Firma Seitz und Co. Bitte rufen Sie mich zurück: Dresden 0351, meine Durchwahl 5632979.
7. Sie sprechen mit Firma Quant-Schnelldienst. Bitte notieren Sie unsere neue Telefonnummer ab 1. März – 0511 / 83833800.
8. Ute Haller-Pohlmann am Apparat. Würden Sie mich bitte unter 02261 / 589712 zurückrufen?

III, C 4., Seite 32**Weitervermittlung eines Anrufs**

Steinbach: Steinbach.

Uhlmann: Uhlmann. Tag Frau Steinbach, ist der Chef zu sprechen?

Steinbach: Tag, Herr Uhlmann. Nein, im Moment gerade nicht, er führt ein Gespräch.

Uhlmann: Können Sie mich anschließend dann kurz verbinden? Es geht um den Messestand.

Steinbach: Ja, mach' ich – es kann aber noch ein paar Minuten dauern.

Uhlmann: Danke ... ist nicht so eilig ...

Steinbach: Moment, ich sehe gerade, die Leitung wird frei. Bleiben Sie am Apparat?

Uhlmann: Ja, danke.

Kampe: Ja, Frau Steinbach?

Steinbach: Herr Uhlmann wollte Sie kurz sprechen ...

Kampe: Wegen des Messestands?

Steinbach: Ja, soll ich durchstellen?

Kampe: Ja, bitte ...

III, E 2., Seite 37**Anruf in einer anderen Abteilung**

Feller: Feller, Vertrieb.

Steinbach: Susanne Steinbach am Apparat. Tag, Frau Feller. Ich hätte gern Herrn Pfister gesprochen.

Feller: Tag, Frau Steinbach. Herr Pfister ist gerade im Lager. Kann ich was ausrichten?

Steinbach: Hmm ... können Sie ihn bitten, mich zurückzurufen, wenn er wieder im Büro ist?

Feller: Sicher. Kann ich ihm sagen, worum es geht?

Steinbach: Ja, es handelt sich um das Angebot der Firma Wackmann.

Feller: Gut, ich sage Bescheid.

Steinbach: Danke.

III, E 3., Seite 38

Anmahnung einer Auftragsausführung (1)

Steinbach: Steinbach.

Feller: Frau Steinbach, ich stelle jetzt zu Herrn Pfister durch.

Steinbach: Danke.

Pfister: Pfister.

Steinbach: Susanne Steinbach, guten Tag, Herr Pfister.

Pfister: Tag, Frau Steinbach, Sie schon wieder. Was gibt's?

Steinbach: Herr Pfister, Herr Dr. Kampe hatte Sie um eine Stellungnahme zum Angebot der Spedition Wackmann gebeten.

Pfister: Ja, richtig, hatte ich leider noch keine Zeit dazu ... aber ich melde mich baldmöglichst bei Ihnen.

Steinbach: Herr Pfister, für Herrn Dr. Kampe handelt es sich um eine dringende Angelegenheit.

Pfister: Ich weiß, ich weiß, aber wir haben hier in der Abteilung gerade Hochbetrieb ... also wie gesagt, ich kümmere mich darum.

Steinbach: Können Sie da eine Frist nennen?

Pfister: Moment ... ich schau gerade in den Terminkalender ... Also, vor Donnerstag werde ich das nicht machen können.

Steinbach: Herr Dr. Kampe möchte in dieser Angelegenheit spätestens am Mittwoch eine Entscheidung treffen.

Pfister: Mittwoch!? Mittwoch!? Haben Sie 'ne Ahnung, was hier los ist? Also Mittwoch ist völlig unrealistisch, aber gut, ich kann's gern versuchen ...

Steinbach: Herr Pfister, können Sie da eine feste Zusage machen?

Pfister: Na ja, dann muss ich's am Vormittag schaffen, Mittwoch Vormittag ... also das wird ja dramatisch.

Steinbach: Kann ich Herrn Dr. Kampe also informieren, dass Sie das bis Mittwoch 12 Uhr vorlegen können?

Pfister: Hmm ... ja, Sie können.

Steinbach: Danke. Dann wünsche Ich Ihnen noch einen schönen Tag, Herr Pfister.

Pfister: Ihnen auch. Wiederhören.

Steinbach: Auf Wiederhören, Herr Pfister.

IV, A 3., Seite 41

Verschiedene Begrüßungen am Telefon

1. Guten Tag. Sie sprechen mit Claudia Hellmann-Busche, Gussmann-Bautechnik GmbH, Vertrieb.
2. Spellbach und Co., Finanzen und Rechnungswesen, Klaus Steinmetz am Apparat. Guten Tag.
3. Pasch-Reparaturdienst GmbH, Stefanie Merzfeld am Apparat. Guten Tag.
4. Guten Tag, Druckerei Siebmüller, Buchhaltung, Theo Pfitzer, ja bitte?
5. Jochen Hallbach, Hollmann und Co., Verkauf ...
6. Stefan Wondrascheck, K-Mobilfunk-Service. Guten Tag.

IV, B 4., Seite 47

Vereinbarung über einen Rückruf

Steinbach: Kampe-Keramik, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.

Hellweg: Guten Tag, Frau Steinbach. Ute Hellweg, Baumarkt in Hannover am Apparat.

Steinbach: Guten Tag, Frau Hellweg. Was kann ich für Sie tun?

Hellweg: Ist Herr Dr. Kampe zu sprechen?

Steinbach: Er spricht gerade selbst. Möchten Sie warten?

Hellweg: Wird es länger dauern?

Steinbach: Ja, ich glaube ...

Hellweg: Dann seien Sie so nett und bitten ihn, dass er mich zurückruft.

Steinbach: Bis wann kann er Sie erreichen?

Hellweg: Am besten vor 15 Uhr.

Steinbach: Kann ich ihn schon informieren, worum es geht?

Hellweg: Ja, da braut sich was zusammen. Wir haben ein Problem mit der letzten Auslieferung.

Steinbach: Gut, ich informiere Herrn Dr. Kampe.

Hellweg: Besten Dank, Frau Steinbach, auf Wiederhören.

Steinbach: Auf Wiederhören, Frau Hellweg.

IV, B 5., Seite 45

Fehlverbindung

Steinbach: Kampe-Keramik, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.

Dollmann: Bin ich nicht bei Kampel-Autozubehör?

Steinbach: Ich denke, da sind Sie falsch verbunden. Sie sind bei Firma Kampe-Keramik – 040 / 8642421802.

Dollmann: Oh, da habe ich mich sicher verwählt. Entschuldigen Sie bitte den Irrtum.

Steinbach: Macht nichts. Auf Wiederhören.

Dollmann: Auf Wiederhören.

IV, B 6.a, Seite 45

Annahme und Weiterleitung eines Anrufs, Teil 1

Steinbach: Kampe-Keramik, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.

Mooser: Guten Tag. Kann ich mit ... Herrn Dr. Kampe sprechen, bitte?

Steinbach: Darf ich um Ihren Namen bitten?

Mooser: Mooser, Baustoffe Export/Import in Flensburg.

Steinbach: ... Moser – Martha-Otto-Samuel ...?

Mooser: Nee, zweimal Otto ...

Steinbach: Danke, Herr Mooser. Können Sie mir kurz ein Stichwort zum Grund Ihres Anrufs geben?

Mooser: Also ... es geht um die Möglichkeit ... einer Geschäftsverbindung beim Vertrieb Ihrer Produkte im Raum Skandinavien.

Steinbach: Herr Mooser ... die Verbindung ist leider nicht sehr gut. Habe ich Sie richtig verstanden: Sie möchten ein Angebot im Vertriebsbereich machen?

Mooser: Ja, genau. Für den Bereich Skandinavien.

Steinbach: Danke. Moment bitte, ich frage nach ... Bleiben Sie bitte am Apparat.

Mooser: Danke.

IV, B 6.b, Seite 45

Annahme und Weiterleitung eines Anrufs, Teil 2

Kampe: Ja ...

Steinbach: Herr Mooser von einer Baustoffe Export/Import-Firma in Flensburg ...

Kampe: Worum geht's?

Steinbach: Er möchte über eine mögliche Geschäftsverbindung beim Vertrieb sprechen. Ich glaube, es geht um Skandinavien.

Kampe: Hmm ... Fragen Sie, wann ich ihn zurückrufen kann.

Steinbach: Heute?

Kampe: Nein, heute nicht mehr. Morgen oder übermorgen. Danke, Frau Steinbach.

...

Steinbach: Herr Mooser? Herr Dr. Kampe würde Sie morgen oder übermorgen gern zurückrufen. Wann wären Sie zu erreichen?

Mooser: Also ... Am besten zwischen 9 und 12 ... Kann ich damit rechnen, dass Herr Dr. Kampe zurückruft?

Steinbach: Ja, er ruft Sie entweder morgen oder übermorgen an. Geben Sie mir bitte noch kurz Ihre Nummer?

Mooser: Also, das ist die 0461 für Flensburg und dann die 9166-502 ... das ist dann die Direktwahl.

Steinbach: Moment, ich wiederhole noch mal – 0461 9166503.

Mooser: Nein, nein nein, nicht null-drei, sondern null-zwo.

Steinbach: Null-zwo, danke, ich hab's korrigiert. Darf ich mir noch Ihren Bereich notieren?

Mooser: Ich bin der Geschäftsführer.

Steinbach: Danke ... Also, Anruf nach Möglichkeit vor 12 Uhr.

Mooser: Ja bitte, nach Möglichkeit ... Ja, dann besten Dank und auf Wiederhören.

Steinbach: Auf Wiederhören, Herr Mooser.

IV, D 1., Seite 51

Terminvereinbarung am Telefon

Steinbach: Kampe-Keramik GmbH, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.

Paschke: Paschke, Verarbeitungstechnik in Ludwigsburg. Tag, Frau Steinbach. Ist Herr Kampe erreichbar?

Steinbach: Herr Dr. Kampe ist gerade ins Werk gefahren, in die Kantstraße.

Paschke: Tja, da hab ich ihn wohl verpasst. Hmm ...

Steinbach: Soll ich ihm ausrichten, dass er Sie zurückruft?

Paschke: Ja ... das heißt, es geht um einen Termin für ein Gespräch, das Herr Kampe vorgeschlagen hat. Vielleicht könnten Sie mir da schon mal mögliche Termine ...

Steinbach: Moment, ich nehme gerade den Terminkalender ... Haben Sie schon einen Vorschlag, Herr Paschke?

Paschke: Also, am 23. und 24. Mai wäre ich sowieso in Hamburg.

Steinbach: Das fällt leider nicht sehr günstig. Da ist Herr Dr. Kampe auf der Messe, in Köln.

Paschke: Ach ja, richtig, habe ich vergessen. Würde es am 28. besser passen? Allerdings könnte ich da erst ab 14 Uhr ...

Steinbach: Also am 28. Mai ist ausgerechnet die Gesellschafterversammlung, ab 14.30 Uhr ... Das wäre wohl etwas knapp. Ab Woche 23 wäre es sehr viel einfacher, einen Termin zu finden. Sind Sie da zufällig in der Nähe?

Paschke: Woche 23? Na ja, ideal ist das nicht, aber ich könnte ... am 3. oder 4. Juno. Wie sieht es da aus?

Steinbach: Also 3. oder 4. Juno würden gut gehen, allerdings am 4. nicht vor 13.30 Uhr.

Paschke: Dann halten wir doch den 3. 6. fest. Zum Beispiel 10 bis 11.30 Uhr. Anderthalb Stunden brauchen wir sicher.

Steinbach: Gut, ich notiere 3. 6., 10 bis 11.30 Uhr. Ich rufe Sie zurück, sobald ich Herrn Dr. Kampe gesehen habe.

Paschke: Schicken Sie mir einfach 'ne Mail, wenn's o.k. ist. Ich bin heute und morgen schwer zu erreichen.

Steinbach: Gut, ich informiere Sie umgehend.

Paschke: Danke, Frau Steinbach.

Steinbach: Auf Wiederhören, Herr Paschke.

Paschke: Wiederhören, Frau Steinbach.

IV, F 2., Seite 55

Beantwortung eines Beschwerdeanrufs

Steinbach: Kampe-Keramik GmbH, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.

Töpfer: Ich möchte Herrn Kampe sprechen!

Steinbach: Herr Dr. Kampe ist bis 11.30 Uhr in einer Besprechung. Mit wem spreche ich, bitte?

Töpfer: Töpfer, Baugesellschaft in Cottbus. Das kann doch nicht sein, dass bei Ihnen niemand zu erreichen ist! Ich bestehe jetzt drauf, mit Herrn Kampe zu sprechen.

Steinbach: Sie können ihn, wie gesagt, ab 11.30 Uhr wieder erreichen. Oder möchten Sie eine Nachricht ...?

Töpfer: Also, meine Leute stehen seit gestern untätig auf der Baustelle 'rum, weil Ihre Lieferung nicht da ist ... da werde ich nicht irgendwelche Nachrichten hinterlassen, sondern will eine sofortige Erklärung, was los ist!

Steinbach: Herr Töpfer, es geht also um eine Lieferverzögerung?

Töpfer: Verzögerung, Sie haben gut reden! Die Fliesen sind nicht da.

Steinbach: Ja, ich verstehe ... Wären Sie einverstanden, dass ich kurz im Vertrieb nachfrage, ob dort eine Information vorliegt?

Töpfer: In der Vertriebsabteilung habe ich schon angerufen, aber der Herr Pfister sitzt ja wohl in der gleichen Besprechung, der war jedenfalls auch nicht zu erreichen.

Steinbach: Ja, das ist richtig. Herr Pfister nimmt an der Besprechung teil. Wenn Sie mir kurz Ihre Kundennummer geben, kann ich aber sicher Näheres über Ihren Auftrag erfahren.

Töpfer: Na, da bin ich gespannt! Also, Firma Töpfer, Cottbus, 27-39-1 T, Bestellung vom 3. 5.

Steinbach: ... 27-39-1-T ... 3. 5. ... Herr Töpfer ... Möchten Sie am Apparat bleiben oder soll ich Sie zurückrufen?

Töpfer: Also, stundenlang will ich da nicht warten ...

Steinbach: Herr Töpfer, ich rufe Sie in 15 Minuten zurück. Geht das in Ordnung?

Töpfer: 15 Minuten, haben Sie gesagt! Ich gebe Ihnen meine Handynummer, ich bin auf der Baustelle.

Steinbach: Moment, ich notiere ...

Töpfer: 0189/364163.

Steinbach: 0189/364163, ja?

Töpfer: Genau. Ich erwarte also Ihren Rückruf.

Steinbach: Sie können sich darauf verlassen. Bis gleich, Herr Töpfer.

Töpfer: Bis gleich.

Töpfer: Töpfer.

Steinbach: Steinbach, Keramik-Kampe ... wir hatten eben ...

Töpfer: Ja, Frau Steinbach?

Steinbach: Also Folgendes: Ihre Bestellung ist bei uns termingerecht von der Spedition Breitmeyer geladen worden. Frau Rusch vom Vertrieb hat ...

Töpfer: Termingerecht, termingerecht ... hier ist die Ware jedenfalls nicht.

Steinbach: Frau Rusch vom Vertrieb hat jetzt gerade die Spedition angerufen. Es gab da wohl ein Problem mit dem LKW, aber ...

Töpfer: Probleme haben wir alle!

Steinbach: Herr Töpfer, die Ware wurde bereits umgeladen und wird bis spätestens 11 Uhr bei Ihnen angeliefert.

Töpfer: 11 Uhr, sagen Sie?!

Steinbach: Die Spedition hat das fest zugesichert. Soll ich Ihnen eine Kopie vom Fax zuschicken?

Töpfer: Nein, nein, brauche ich nicht. Hauptsache, die Ware ist dann da.

Steinbach: Ich glaube, darauf können Sie sich verlassen. Die Spedition Breitmeyer ist ein seriöses Unternehmen.

Töpfer: Gut ... dann danke ich für die Bemühungen.

Steinbach: Das war doch selbstverständlich. Auf Wiederhören, Herr Töpfer.

Töpfer: Wiederhören.

V, B 3., Seite 62

Nachricht auf dem Anrufbeantworter (1)

Guten Tag, Sie sind mit der Firma Pietschmeyer und Co. verbunden. Wir haben heute wegen des gesetzlichen Feiertags geschlossen. Sie erreichen uns an Werktagen von Montag bis Freitag zwischen 9 und 17 Uhr. Unsere Faxnummer lautet 089/7342679. Bitte sprechen Sie uns Ihr Anliegen nach dem Signalton aufs Band. Wir rufen Sie schnellstmöglich zurück.

V, B 4., Seite 62

Nachricht auf dem Anrufbeantworter (2)

Susanne Steinbach, Kampe-Keramik. Guten Tag. Ich rufe im Auftrag von Herrn Dr. Kampe an. Sein Aufenthalt in München wird sich vom 22. Juni auf den 24. Juni verschieben. Frage: Kann die Besprechung mit Frau Pietschmeyer auf den 24. Juni, 11 Uhr verlegt werden? Danke für Ihren Rückruf bei uns zwischen 8.30 Uhr und 17 Uhr. Sie erreichen mich direkt unter 040/8642421802. Auf Wiederhören.

V, C 1., Seite 65

Telefonische Vereinbarung über eine Terminänderung

Voss: Pietschmeyer und Co., Zentrale, guten Tag.

Steinbach: Keramik-Kampe, Susanne Steinbach am Apparat. Guten Tag. Kann ich Frau Pietschmeyer sprechen?

Voss: Frau Steinbach, ja, Moment, ich verbinde Sie mit ihrem Sekretariat.

Steinbach: Danke.

Hübl: Klaus Hübl, Sekretariat Frau Pietschmeyer, guten Tag.

Steinbach: Firma Keramik-Kampe, Susanne Steinbach am Apparat, guten Tag. Ich möchte gern mit Frau Pietschmeyer sprechen.

Hübl: Die Frau Pietschmeyer ist heute den ganzen Tag außer Haus. Morgen Vormittag ist sie ab 9 Uhr wieder erreichbar.

Steinbach: Hmm ...

Hübl: Kann ich ihr etwas ausrichten oder möchten Sie zurückrufen?

Steinbach: Tja, hmm ... es geht um Folgendes: Herr Dr. Kampe hatte mit Frau Pietschmeyer einen Besprechungstermin am 22. Juno vereinbart ...

Hübl: Moment, ich schau grad nach ... Ja, richtig ... Firma Keramik-Kampe in Hamburg ... am 22.?

Steinbach: Genau. Herr Dr. Kampe muss seinen Besuch in München auf den 24. verschieben ...

Hübl: 24. Juno?

Steinbach: Ja ... und lässt anfragen, ob der Termin auf den 24. verlegt werden kann.

Hübl: Gleiche Uhrzeit?

Steinbach: Ja, soweit möglich.

Hübl: Ich denke, das wird gehen. Ich informiere die Frau Pietschmeyer nach ihrer Rückkehr über den neuen Terminvorschlag.

Steinbach: Sind Sie so nett und bestätigen kurz per Mail, wenn's dabei bleibt?

Hübl: Ja, gern. Andernfalls rufe ich Sie zurück.

Steinbach: Wunderbar, Herr Hübl ... übrigens: mit oder ohne „e“?

Hübl: Ohne, ohne ... Sie wissen ja, hier bei uns im Süddeutschen ...

Steinbach: Ja, ich hab's gerade korrigiert ...

Hübl: Darf ich auch noch kurz Ihren Namen notieren?

Steinbach: Steinbach, Susanne Steinbach ... ich bin die Assistentin von Herrn Dr. Kampe. Gut, Herr Hübl ... dann verbleiben wir so: Sie schicken mir eine kurze Mail, wenn's klappt und andernfalls rufen Sie mich zurück. Die Nummer und Mail-Adresse haben Sie ja.

Hübl: Ja, haben wir.

Steinbach: Dann danke ich Ihnen und wünsche noch einen angenehmen Tag.

Hübl: Ihnen auch, Frau Steinbach. Auf Wiederhören.

Steinbach: Auf Wiederhören.

V, D 5., Seite 69

Anruf bei einer Reiseagentur

Löper: Müller-Travel-Service, Christiane Löper am Apparat ...

Steinbach: Guten Tag, Frau Löper. Susanne Steinbach, Kampe-Keramik am Apparat.

Löper: Tag, Frau Steinbach. Sie wollen sicher Frau Rauh sprechen?

Steinbach: Ja, bitte ...

Löper: Moment, ich schau, ob sie frei ist ...

Steinbach: Danke ...

Löper: Ja, ich stell zu Frau Rauh durch.

Rauh: Morgen, Frau Steinbach ... Moment noch, ich notier das eben ... so ...

Steinbach: Tag, Frau Rauh. Haben Sie gerade Zeit oder ist viel Betrieb bei Ihnen?

Rauh: Nein, nein, das Übliche. In letzter Zeit ist's sowie-so etwas ruhiger. Was kann ich für Sie tun?

Steinbach: Für Herrn Dr. Kampe ...

Rauh: Augenblick, ich hab's gleich auf dem Bildschirm ... Kampe-Keramik ... so ... also, Sie sagten für Herrn Dr. Kampe?

Steinbach: Ja, nach Wien, am 10.3.

Rauh: Am Morgen?

Steinbach: Ja, mit dem ersten Flug.

Rauh: Moment, ich schau gleich nach ... hmm ... Ich fürchte aber, wir sind ein bisschen knapp ... Tja, der Lufthansaflug um 7.45 Uhr ist leider ausgebucht.

Steinbach: Wann geht die nächste Maschine?

Rauh: ... Austrian Airlines ... um 8.30 Uhr ... ja, da ist noch was frei.

Steinbach: Gut, dann machen Sie das gleich fest.

Rauh: Business-Class?

Steinbach: Ja, alles wie immer.

Rauh: Und zurück?

Steinbach: Am 12. abends – Ankunft Hamburg so gegen 20 Uhr.

Rauh: Ja ... kein Problem, Lufthansa, um 18.15 Uhr ab Wien. Soll ich gleich reservieren?

Steinbach: Ja, bitte.

Rauh: ... LH 32-71 ... 18.15 Uhr ... Ja, haben wir ...

Steinbach: Herr Dr. Kampe würde einen Wagen brauchen, ab Flughafen.

Rauh: Ich glaube, Sie nehmen immer AVIS?

Steinbach: Ja, Modell wie üblich.

Rauh: Für die ganze Dauer des Aufenthalts?

Steinbach: Nein, nur für den 10. und 11. Am 12. braucht er ihn nicht mehr.

Rauh: Rückgabe des Wagens dann am Hotel?

Steinbach: Genau.

Rauh: Hotel haben Sie schon?

Steinbach: Ja, Herr Dr. Kampe steigt immer im Hotel Kummer ab. Das ist schon gebucht.

Rauh: Gut ... 10. plus 11. ... ist notiert.

Steinbach: Noch was, Frau Rauh: Herr Dr. Kampe würde gern am 10. oder 11. eine Karte für die Staatsoper bekommen. Können Sie das besorgen?

Rauh: Hmm ... ich werd's versuchen ... aber die ist meistens schon lange vorher ausverkauft. Aber ich werd's versuchen. Soll ich nachschauen, was es sonst noch gibt, wenn ich da nichts bekomme?

Steinbach: Ja, das wäre nett.

Rauh: Gut, falls das mit der Oper nicht klappt, faxe ich ihnen das Veranstaltungsprogramm. Würde die Karte mit auf die Rechnung gehen?

Steinbach: Nein, nein ... bitte getrennt in Rechnung stellen.

Rauh: Gut, Frau Steinbach, ich fass' noch mal eben zusammen: Dr. Kampe, Hamburg-Wien, hin am 10. 3., 8.30 Uhr mit Austrian Airlines ...

Steinbach: Hmm ...

Rauh: ... zurück am 12. 3., Lufthansa um 18.15 Uhr ab Wien.

Steinbach: Genau ...

Rauh: Mietwagen von AVIS ab Flughafen für den 10. und 11., Rückgabe am Hotel Kummer.

Steinbach: Richtig, ich glaube, Sie haben alles.

Rauh: Ich maile Ihnen gleich die Reservierungsbestätigung ... und wegen der Oper melde ich mich umgehend bei Ihnen.

Steinbach: Wunderbar, besten Dank, Frau Rauh.

Rauh: Einen schönen Tag noch, Frau Steinbach.

Steinbach: Wiederhören, Frau Rauh.

V, E 1., Seite 70

Anmahnung einer Auftragsauführung (2)

Telekom-Auskunft: Kein Anschluss unter dieser Nummer
... Kein Anschluss ...

Frei: Architektenbüro Schwarz und Partner, Petra Frei,
guten Tag.

Steinbach: Guten Tag, Susanne Steinbach, Kampe-Keramik am Apparat. Kann ich bitte mit Herrn Schwarz sprechen?

Frei: Moment bitte ... die Leitung ist gerade besetzt ...
Möchten Sie warten?

Steinbach: Ja, ich bleibe am Apparat.

Schwarz: Klaus-Peter Schwarz.

Steinbach: Susanne Steinbach, Kampe-Keramik. Guten
Tag, Herr Schwarz.

Schwarz: Guten Tag, Frau Steinbach ... Tja ... ich denke,
Sie rufen wegen der Pläne an.

Steinbach: Stimmt, Herr Schwarz. Sie wollten Pläne und
Kostenvoranschläge bis spätestens zum 7. vorlegen.

Schwarz: Ja, da haben Sie völlig Recht ... aber wir haben
im Augenblick hier wahnsinnig viel zu tun, wissen Sie ...
Ich bin einfach noch nicht ganz fertig geworden.

Steinbach: Dass Sie viel zu tun haben, freut mich für Sie.
Aber wir benötigen die Unterlagen dringend. Sie wissen,
dass die Bauarbeiten im Juni beginnen sollen.

Schwarz: Tja, also ... ich werde mein Bestes tun, das in
den nächsten Tagen abzuschließen ...

Steinbach: Bis wann glauben Sie ...?

Schwarz: Also, wenn Sie mich vielleicht übermorgen
noch mal kurz anrufen, könnte ich Ihnen Genaueres sagen,
im Augenblick ist's gerade schwierig ...

Steinbach: Herr Schwarz, ich muss Sie jetzt um eine feste
und unwiderrufliche Terminzusage bitten. Die fristgemäße
Ausführung war eine der Bedingungen bei der Auftragsvergabe
gewesen ...

Schwarz: Ja, sicher ...

Steinbach: Das wurde auch vertraglich festgehalten.

Schwarz: Ich würde Ihnen zusagen, dass Sie die Pläne
bis zum ... sagen wir ... 24. bekommen und die Kostenvoranschläge
komplett dann bis zum ... 28. 5.

Steinbach: Pläne und Kostenvoranschläge sollen auf der
Gesellschafterversammlung am 28.5. vorgestellt werden.
Auch dieser Termin war Ihnen bekannt.

Schwarz: Moment, ich schau gerade nach ... Hmm ...

Steinbach: Die Daten, die Sie jetzt genannt haben, können wir
also nicht akzeptieren.

Schwarz: Tja ... und ich kann keine Wunder vollbringen.

Steinbach: Herr Schwarz, jetzt bin ich doch etwas überrascht:
Es geht nicht um Wunder, sondern um die Einhaltung vertraglich
präzise formulierter Fristen. Eine Verzögerung des gesamten
Bauvorhabens hätte bedeutende finanzielle und dann auch rechtliche
Konsequenzen!

Schwarz: Ja, ist mir klar, ist mir klar ... hmm ... also, Frau
Steinbach, ich bin wirklich in Zeitnot ... Machen wir's
umgekehrt: Wie viel Luft können Sie mir geben?

Steinbach: Die Pläne müssen hausintern mit den verschiedenen
betroffenen Abteilungen besprochen werden. Wir brauchen sie
bis spätestens 17. Mai.

Schwarz: ... Pläne ... 17. 5.

Steinbach: Die Kostenvoranschläge müssten am 24.5. vorliegen,
damit die Finanzabteilung sie vor der Gesellschafterversammlung
bearbeiten kann.

Schwarz: 24.5.

Steinbach: Es war vorgesehen, dass Sie Pläne und Kostenvoranschläge
mit Herrn Dr. Kampe noch einmal durchsprechen. Für diesen
Besprechungstermin bliebe dann nur noch Mittwoch der 26. und
Donnerstag, der 27.

Schwarz: Der 27. wäre sehr ungünstig für mich.

Steinbach: Am 26. kann ich Ihnen nur 16 Uhr bis 17.30 Uhr
vorschlagen.

Schwarz: Vorher geht's nicht?

Steinbach: Nein, vor 16 Uhr ist Herr Dr. Kampe nicht frei.

Schwarz: 26.5. ... 16 Uhr ... Gut, ich hab's notiert ...
Frau Steinbach, erklären Sie doch bitte Herrn Dr. Kampe,
dass ich diese Verzögerungen sehr bedaure und dass wir alles
tun werden, um sie wieder aufzuholen.

Steinbach: Ja, ich richte es gern aus. Aber, Herr Schwarz ...
ich verstehe die jetzige Terminvereinbarung als absolut
verbindlich, nicht wahr? Wir haben da keinen Spielraum
mehr.

Schwarz: Ja, natürlich. Ich sage das jetzt hier fest zu.

Steinbach: Ich halte die Ergebnisse dann noch mal kurz
fest und schick Ihnen das per Fax.

Schwarz: Ja, sicher Frau Steinbach ... und danke für Ihr
Verständnis.

Steinbach: Auf Wiederhören, Herr Schwarz.

Schwarz: Auf Wiederhören, Frau Steinbach.

VI, B 2., Seite 78

Empfang eines angemeldeten Besuchers

Steinbach: Ja, bitte ...?

Droschka: Guten Tag. Mein Name ist Droschka, Jochen Droschka, BVG-Versicherung.

Steinbach: Ja, richtig ... Herr Droschka. Sie haben einen Termin mit Herrn Dr. Kampe um 16 Uhr, nicht wahr?

Droschka: Genau.

Steinbach: Nehmen Sie doch bitte Platz, Herr Droschka. Ich melde Sie gleich an.

Droschka: Danke.

Steinbach: Herr Dr. Kampe ... Herr Droschka von der BVG-Versicherung ... Ja ... Herr Droschka, Herr Dr. Kampe bittet Sie um fünf Minuten Geduld.

Droschka: Selbstverständlich ...

Steinbach: Darf ich Ihnen eine Tasse Kaffee anbieten?

Droschka: Danke, gern. ... Danke.

Steinbach: Vielleicht möchten Sie einen Blick in unseren neuen Katalog werfen ... er kommt gerade frisch aus der Druckerei ...

Droschka: Gern.

Steinbach: Ja ... Herr Droschka, Herr Dr. Kampe erwartet Sie ... bitte ...

Droschka: Einen schönen guten Tag, Herr Kampe ...

VI, B 6., Seite 81

Empfang eines nicht angemeldeten Besuchers

Steinbach: Ja, bitte ...?

Baumann: Guten Tag.

Steinbach: Guten Tag.

Baumann: Mein Name ist Baumann, Firma Galler-Logistik. Ich möchte gern jemanden von der Geschäftsleitung sprechen.

Steinbach: Hatten Sie einen Termin vereinbart?

Baumann: Ich hatte jetzt gerade eine Präsentation unserer neuen Logistiksoftware bei Ihren Nachbarn, der Firma Hoffmann-Baustoffe. Dort hat man mir auch einen Besuch bei Ihnen empfohlen ... äh ... Ich denke, es wäre ein Zeitgewinn für Ihr Unternehmen, wenn ich jetzt gleich jemanden von der Geschäftsleitung kurz über unsere neue Technologie informieren könnte ...

Steinbach: Herr Baumann, Herr Dr. Kampe, unser Geschäftsführer, besteht auf einer vorherigen Terminvereinbarung für solche Präsentationen.

Baumann: Ja, ja, das verstehe ich. Leider hat mein Sekretariat versäumt, Sie anzurufen. Vielleicht fragen Sie kurz nach, ob nicht doch Interesse an einer kurzen Präsentation besteht. Das würde zirka 20 Minuten dauern.

Steinbach: Herr Dr. Kampe ist zurzeit in einer Besprechung.

Baumann: Aha, aber gäbe es da vielleicht nach der Besprechung eventuell etwas Spielraum?

Steinbach: Nein, wohl kaum. Die Termine von Herrn Dr. Kampe für heute sind fest verplant. Und wie gesagt ...

Baumann: Oder wäre möglicherweise ein anderer Ansprechpartner da, der für Logistik und EDV zuständig ist?

Steinbach: Den EDV-Bereich betreut Frau Stolzheim. Ich gebe Ihnen gerne die Durchwahl, damit Sie dann telefonisch Kontakt mit ihr aufnehmen können.

Baumann: Ja, das wäre eine Möglichkeit ... Danke ... Frau Stolzheim. Hmm ... vielleicht könnten Sie Frau ... Frau Stolzheim kurz informieren, dass ich gerade im Haus bin? Möglicherweise ...

Steinbach: Für einen Termin mit Frau Stolzheim wenden Sie sich bitte direkt an sie. Es wäre sicher von Vorteil, wenn Sie ihr vorher Ihr Informationsmaterial zuschicken.

Baumann: Ja, natürlich ... Vielleicht darf ich Ihnen diese Unterlagen und meine Karte gleich hier lassen?

Steinbach: Ja, gern. Ich werde sie dann an Herrn Dr. Kampe weiterleiten.

Baumann: Ja, Herr Dr. Kampe ... das ist der Geschäftsführer, nicht wahr?

Steinbach: Ja.

Baumann: Darf ich Sie auch um Ihren Namen bitten? Ich werde ja vielleicht Gelegenheit haben, mit Ihnen am Telefon zu sprechen.

Steinbach: Susanne Steinbach.

Baumann: Danke, Frau Steinbach. Ja, gut, dann wünsche ich Ihnen noch einen angenehmen Tag.

Steinbach: Auf Wiedersehen, Herr Baumann.

Baumann: Auf Wiedersehen.

VI, C 6., Seite 88

Empfang und Betreuung einer Geschäftspartnerin des Unternehmens

Kampe: So, Frau Scholl-Bäumler, darf ich Ihnen meine Assistentin, Frau Steinbach vorstellen? ... Frau Steinbach, Frau Dr. Scholl-Bäumler.

Steinbach: Guten Tag, Frau Dr. Scholl-Bäumler.

Scholl-Bäumler: Guten Tag, Frau Steinbach. Ich glaube, ich hatte ja schon am Telefon mit Ihnen gesprochen.

Steinbach: Ja, das ist richtig.

Kampe: Frau Scholl-Bäumler, ich muss jetzt wie gesagt kurz rüber ins Werk. Frau Steinbach wird Ihnen alle notwendigen Informationen geben. Frau Steinbach, würden Sie dann anschließend Frau Scholl-Bäumler zu Herrn Pfister begleiten? Er erwartet sie um 11 Uhr. Ich komme dann dazu, sobald ich zurück bin ...

Steinbach: Ja, gern. Soll ich Herrn Pfister informieren?

Kampe: Nein, ich habe ihm schon Bescheid gesagt. Frau Scholl-Bäumler, danke für Ihr Verständnis ... Gibt es vielleicht noch etwas, was ich vorher klären kann? ... Haben Sie noch Fragen?

Scholl-Bäumler: Nein, nein ... ich denke, Frau Steinbach wird mir alles Notwendige erklären.

Kampe: Gut, dann entschuldigen Sie mich jetzt ...

Scholl-Bäumler: Natürlich, bis später, Herr Kampe.

Steinbach: Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?

Scholl-Bäumler: Danke, aber jetzt lieber nicht. Hat sich am Programm für heute irgendetwas geändert?

Steinbach: Nein, es bleibt bei dem geplanten Ablauf: Um 11 Uhr sehen Sie Herrn Pfister, den Vertriebsleiter, von 12 bis 13 Uhr Mittagessen mit Herrn Dr. Kampe, Herrn Pfister und Frau Quant von der Rechtsabteilung – das Restaurant liegt hier gleich nebenan ...

Scholl-Bäumler: Ja ...

Steinbach: Von 13.15 Uhr bis 14.45 Uhr folgt dann die Werksbesichtigung ... und von 15 Uhr bis 16.30 Uhr findet die Besprechung mit Herrn Dr. Kampe und den Abteilungsleitern statt.

Scholl-Bäumler: Gut. Und das Hotel?

Steinbach: Wir haben Ihnen ein Zimmer im Hotel Möckenberg reserviert, das liegt in der Altstadt – ich glaube, das war Ihr Wunsch – sehr schön, ganz zentral am Marktplatz.

Scholl-Bäumler: Wunderbar, vielen Dank ... Ich wollte mir in der Tat gern die Altstadt noch etwas anschauen ...

Steinbach: Dafür liegt Ihr Hotel ganz ideal. Übrigens

wollte Ihnen Herr Dr. Kampe vorschlagen, gemeinsam mit seiner Frau im Ratskeller – der liegt auch am Marktplatz – zu Abend zu essen, falls Sie nicht schon etwas anderes vorhaben?

Scholl-Bäumler: Ja, Herr Kampe hat mir das schon gesagt. Ich habe keine anderen Pläne für den Abend und nehme gern an.

Steinbach: Gut, dann bestätige ich gleich nachher die Reservierung im Ratskeller.

Scholl-Bäumler: Frau Steinbach, ich habe jetzt eben mit Herrn Kampe besprochen, dass wir uns gleich morgen früh mit Frau Quant die Verträge schon mal gemeinsam ansehen. Allerdings habe ich den Lufthansa-Flug um 12.45 Uhr gebucht, und das wird dann wohl etwas knapp. Wären Sie so freundlich abzuchecken, ob bei den nächsten Flügen noch was frei ist ...?

Steinbach: Selbstverständlich. Wenn Sie mir Ihr Ticket hier lassen, erledige ich das gleich. Soll ich dann gleich fest buchen?

Scholl-Bäumler: Ja, wenn Sie einen Flug vor 15 Uhr finden – ich müsste unbedingt noch mal in der Firma vorbeischaun.

Steinbach: Ich kümmere mich darum. Kann ich Ihnen sonst noch irgendwie behilflich sein?

Scholl-Bäumler: Vielen Dank, aber im Augenblick scheint mir alles geregelt zu sein. Vielleicht sollten wir jetzt zu Herrn Pfister?

Steinbach: Ja, ich begleite Sie. Darf ich vorausgehen?

Scholl-Bäumler: Sicher, bitte.

Pfister: Ja, bitte?

Steinbach: Guten Tag, Herr Pfister.

Pfister: Tag, Frau Steinbach.

Steinbach: Frau Dr. Scholl-Bäumler, darf ich Sie mit Herrn Pfister bekannt machen?

Pfister: Guten Tag, Frau Scholl-Bäumler.

Scholl-Bäumler: Guten Tag, Herr Pfister.

Pfister: Bitte, nehmen Sie doch Platz ... Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten? Wasser, Kaffee, Saft?

Scholl-Bäumler: Danke, lieber nicht vor dem Mittagessen.

Steinbach: Darf ich mich dann verabschieden?

Pfister: Ja, sicher ... Vielen Dank, Frau Steinbach.

Steinbach: Frau Dr. Scholl-Bäumler, wegen des Tickets sage ich Ihnen dann um 12 Uhr Bescheid.

Scholl-Bäumler: Das ist sehr liebenswürdig, vielen Dank, Frau Steinbach ...

Die fünf Trainingsmodule bieten Unterrichtsmaterial für Berufstätige und Studierende in Aus- und Fortbildung, die sich gezielt auf ihre Kontakte mit und in deutschsprachigen Unternehmen vorbereiten wollen, aber wenig Zeit haben. Jedes Modul behandelt eine spezifische Anforderung und ist einzeln oder komplementär zu anderen z. B. in Kompaktkursen oder ergänzend in Kursen mit berufssprachlicher Ausrichtung einsetzbar.

Praxistipps aus Fachliteratur und Fachpresse sowie Audioaufnahmen von Gesprächen vermitteln nützliche Strategien und Techniken für die Gesprächsführung, auch im Hinblick auf jeweils relevante interkulturelle Aspekte der Kommunikation. Zur erfolgreichen Umsetzung dieser Strategien stellt das Material viele gängige Redemittel bereit. Vorbereitet und trainiert werden Routinesituationen aus dem beruflichen Alltag anhand von praxisnahen Fallbeispielen und Gesprächsszenarien.

Geschlossene Aufgabenblöcke mit klar definierten Lernzielen erleichtern den flexiblen Einsatz und die Anpassung an unterschiedliche Kursteilnehmerprofile und Kursformate.

Sprachliche Voraussetzungen:

Niveaustufen B2/C1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens

Kursformat:

16–24 Unterrichtsstunden pro Modul

Komponenten:

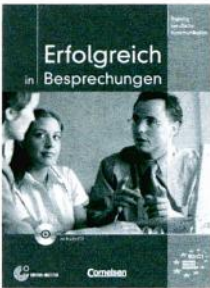
Trainingsmodul mit einer eingelegten Audio-CD

Hinweise für den Unterricht mit Lösungsschlüssel, weiterführenden Artikeln aus der Fachpresse als Kopiervorlagen und mit entsprechenden Aufgaben dazu.



Erfolgreich bei Präsentationen

Präsentation von Unternehmen und Produkten im Rahmen von Messeteilnahmen; Erstkontakte zwischen Messebesuchern und Messe-Standmitarbeitern; Messegespräche zwischen Ausstellern, Kunden, Geschäftspartnern; Nachmessekontakte



Erfolgreich in Besprechungen

Terminvereinbarungen; Klärungsgespräche über Zuständigkeiten, Aufgaben, Leistungen mit internen und externen Gesprächspartnern; Leitung von bzw. Teilnahme an Projektteam-Besprechungen, Geschäftsbesprechungen



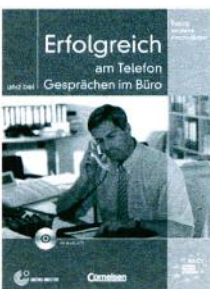
Erfolgreich in der interkulturellen Kommunikation

Verständnis sprachlicher und nicht-sprachlicher Ursachen von Kommunikationsproblemen bei der interkulturellen Zusammen-arbeit; unterschiedliche Kulturstandards, sprachliche Konventionen, Wertungen, die bei der Zusammenarbeit mit deutschen Partnern zu berücksichtigen sind; Erprobung von Lösungsstrategien



Erfolgreich in Verhandlungen

Vorbereitung, Führung und Wertung von Verhandlungen mit Kollegen, Mitarbeitern, Vorgesetzten, Geschäftspartnern über Vereinbarungen, Aufgaben und Aufträge



Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro

Empfang von Besuchern und Gästen des Unternehmens; Routine-gespräche am Telefon und im Büro mit Vorgesetzten, Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern; Weitervermittlung an zuständige Ansprechpartner, Terminvereinbarungen, Auskünfte, Planung, Anmahnungen, Reklamationen; Bestätigung durch Fax oder Mail

Bildquellen

- S. 7: © mauritius images, Ley
- S. 10: © ccc, Liebermann
- S. 11: © Keystone, Schulz
- S. 13: links: © getty images (RF) – Mitte: © mauritius images / age – rechts: © getty images (RF)
- S. 14: © getty images, Simpson
- S. 18: links: © AP Photo/Fotopress, Durrant – Mitte: © Visum / The Image Works – rechts: © Fotex, Zorin
- S. 19: © Joker, Gloger
- S. 23: © Corbis, Schaefer
- S. 25: links: vario-images, Koldeweyh – rechts: © getty images (RF)
- S. 27: © ccc, Huber
- S. 32: © ullstein, Titzenthaler
- S. 33: links und rechts unten: getty images (RF) – rechts oben: © mauritius images, Sammy
- S. 34: links: © mauritius images / Image State – rechts: © Comstock (RF)
- S. 40: © vario-images, Koldeweyh
- S. 41: © Cornelsen, Schulz
- S. 42: © getty images (RF)
- S. 44: © ccc, Liebermann
- S. 48: © Cornelsen, Schulz
- S. 50: © Cornelsen, Schulz
- S. 52: © ullstein, Wodicka
- S. 55: © ccc, Stauber
- S. 57: © ccc, Liebermann
- S. 59: © getty images (RF)
- S. 61: © ccc, Langer
- S. 62: © Cornelsen, Mackensen
- S. 64: © Avenue / life
- S. 66: © ccc, Liebermann
- S. 68: © mauritius images, Hermann
- S. 69: © F1 online, Hermann
- S. 72: © ccc, Tomaschoff
- S. 75: © mauritius images / age
- S. 76: © PhotoAlto, Audras
- S. 80: © getty, Correz
- S. 86: © Corbis/zefa, Baden

Textquellen

- S. 17: © managerSeminare 29/1997
- S. 27: © Motivation 1/1995
- S. 43: © working@office 3/2002
- S. 52: © Die Welt, 6.9.2000
- S. 55: © working@office 3/2002
- S. 60: © Fit for Fun 9/1997

Nicht alle Copyrightinhaber konnten ermittelt werden; deren Urheberrechte werden hiermit vorsorglich und ausdrücklich anerkannt.

Inhalt der Audio-CD

Track	Teil	Aufgabe	Titel
1			Nutzungshinweis, Copyright-Hinweis des Cornelsen Verlages
2	II	A 2.	Vorstellungsgespräch zwischen noch nicht bekannten Kollegen
3	II	A 5.a	Vorstellung eines neuen Mitarbeiters, Version 1
4	II	A 5.c	Vorstellung eines neuen Mitarbeiters, Version 2
5	II	B 5.	Empfang eines aufgebrachten Mitarbeiters
6	II	B 8.	Empfang eines unzufriedenen Mitarbeiters
7	II	C 1.	Routinebesprechung mit einem Vorgesetzten
8	III	B 3.	Nachrichten auf Anrufbeantwortern
9	III	C 4.	Weitervermittlung eines Anrufs
10	III	E 2.	Anruf in einer anderen Abteilung
11	III	E 3.	Anmahnung einer Auftragsausführung 1
12	IV	A 3.	Verschiedene Begrüßungen am Telefon
13	IV	B 4.	Vereinbarung über einen Rückruf
14	IV	B 5.	Fehlverbindung
15	IV	B 6.a	Annahme und Weiterleitung eines Anrufs, Teil 1
16	IV	B 6.b	Annahme und Weiterleitung eines Anrufs, Teil 2
17	IV	D 1.	Terminvereinbarung am Telefon
18	IV	F 2.	Beantwortung eines Beschwerdeanrufs
19	V	B 3.	Nachricht auf dem Anrufbeantworter 1
20	V	B 4.	Nachricht auf dem Anrufbeantworter 2
21	V	C 1.	Telefonische Vereinbarung über eine Terminänderung
22	V	D 5.	Anruf bei einer Reiseagentur
23	V	E 1.	Anmahnung einer Auftragsausführung 2
24	VI	B 2.	Empfang eines angemeldeten Besuchers
25	VI	B 6.	Empfang eines nicht angemeldeten Besuchers
26	VI	C 6.	Empfang und Betreuung einer Geschäftspartnerin des Unternehmens

Die Reihe **Training berufliche Kommunikation**

richtet sich an Berufstätige und Studierende auf der Niveaustufe B2/C1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens, die sich gezielt auf ihre Kontakte mit und in deutschsprachigen Unternehmen vorbereiten wollen, aber wenig Zeit haben. Die fünf Trainingsmodule behandeln jeweils eine spezifische berufliche Anforderung und sind einzeln oder komplementär zu anderen einsetzbar. Sie enthalten zahlreiche praxisnahe Gesprächssituationen und Fallbeispiele sowie Praxistipps aus Fachliteratur und Fachpresse und helfen, berufliche Aufgaben in deutscher Sprache mit Erfolg zu meistern.

Die eingelegten Audio-CDs vermitteln nützliche Strategien und Techniken für die Gesprächsführung.

Das vorliegende Modul kann in etwa 24 bis 32 Unterrichtsstunden durchgearbeitet werden.

Das Trainingsmodul **Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro**

ist für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bestimmt, zu deren Aufgaben Routinekontakte mit deutschsprachigen Kollegen und Kolleginnen, Vorgesetzten, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern des Unternehmens gehören. Viele dieser Gespräche werden entweder am Telefon oder direkt im Büro bzw. im jeweiligen Unternehmen geführt. Zur Verbesserung der sprachlichen Handlungsfähigkeit in diesen Situationen werden nützliche Strategien, Techniken und Redemittel vermittelt und in praxisnahen Gesprächssituationen trainiert.

Die Hinweise für den Unterricht

(ISBN-13: 978-3-06-020372-7 / ISBN-10: 3-06-020372-5) enthalten nützliche Tipps für den Unterricht sowie zusätzliche Dokumente und Texte mit Aufgabenvorschlägen.