

## Vorwort

Dieses Buch richtet sich an alle, die die deutsche Sprache beim Telefonieren am Arbeitsplatz benötigen. Durch die vielfältigen Beispiele verbessern Sie Ihre Kommunikationsfähigkeit an konkreten Situationen aus dem Berufsalltag. Ziel ist eine kompetente und effiziente Sprachpraxis am Telefon.

Sie trainieren Ihr Hörverstehen an praxisnahen Dialogen und Übungen. Ihre eigene Sprachpraxis üben Sie in Rollenspielen, wobei Formulierungshilfen und Textbausteine Sicherheit beim Sprechen geben. Es werden auch kulturbedingte Unterschiede beim Telefonieren – wie die richtige Anrede – thematisiert; so können Sie Missverständnisse vermeiden.

Die 15 Kapitel sind als thematische Einheiten aufeinander abgestimmt, müssen aber nicht in der vorgegebenen Reihenfolge durchgearbeitet werden. Im Sprachkurs kann die Kursleiterin/der Kursleiter die Abfolge der Kapitel dem Kursziel entsprechend auswählen; Selbstlernende können sich je nach Schwerpunkt ihr individuelles Trainingsprogramm zusammenstellen und ihre Lösungen mithilfe des Lösungsschlüssels am Ende des Buches überprüfen.

Wird das Buch im Unterricht eingesetzt, entspricht ein Kapitel einer bis zwei Unterrichtseinheiten auf dem Niveau B1–B2.

Dieses Buch gehört zu einer Reihe von Trainern für Fertigkeiten, die im Alltag der meisten Berufe eine wichtige Rolle spielen: *Bewerbungstraining*, *Schreibtraining*, *Training Besprechen und Präsentieren*. Mit diesem Band trainieren Sie systematisch und aktiv die kommunikativen Fähigkeiten Hören und Sprechen. Die Audio-dateien finden Sie unter [www.hueber.de/menschen-im-beruf](http://www.hueber.de/menschen-im-beruf), die Transkriptionen im Anhang.



## Sich vorstellen – E-Mail-Adressen

### A1 Beantworten Sie folgende Fragen.

- 1 Wie oft telefonieren Sie auf Deutsch?
- 2 Mit wem telefonieren Sie auf Deutsch?
- 3 Was ist für Sie am schwierigsten, wenn Sie ein Telefongespräch auf Deutsch führen?

Kreuzen Sie an.

- Der Gesprächspartner spricht zu schnell.
- Der Gesprächspartner spricht Dialekt.
- Der Gesprächspartner verwendet oft Wörter, die Sie nicht verstehen.
- Sie sind sich oft nicht sicher, ob Sie Ihren Gesprächspartner richtig verstanden haben.

Andere Probleme: \_\_\_\_\_

### A2 Besprechen Sie Ihre Antworten mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin und berichten Sie im Kurs.

## Bereiten Sie Ihre Telefonate gut vor

Sie sparen sich viel Zeit und Mühe, wenn Sie Ihre Telefongespräche gut vorbereiten. Orientieren Sie sich dabei an folgenden Punkten.

### Gesprächspunkte:

- Wen will ich sprechen?
- Name der Abteilung
- Name des Gesprächspartners
- Welche Punkte wollen Sie besprechen?
- Wo kann es vielleicht Fragen oder Probleme geben?
- Welche Argumente haben Sie?
- Welche Argumente könnte Ihr Gesprächspartner haben?

### Wichtige Wörter:

- Notieren Sie die wichtigsten Wörter, die Sie brauchen.
- Notieren Sie auch die Wörter, die Ihr Gesprächspartner vermutlich gebraucht.

### Falls sich der Anrufbeantworter meldet:

- Überlegen Sie, welche Nachricht Sie auf dem Anrufbeantworter hinterlassen, falls Sie Ihren Gesprächspartner nicht erreichen.
- Wann sind Sie für einen Rückruf am besten erreichbar?  
Legen Sie sich die Unterlagen bereit, die Sie bei dem Telefonat brauchen.

### Das können Sie sagen, wenn ...

#### Sie jemanden anrufen

*Guten Tag. Firma Erretre, mein Name ist Fabio Bonato.*

*Guten Tag. Mein Name ist Bonato von der Firma Erretre aus Mailand.*

*Firma Erretre, Fabio Bonato, guten Tag.*

*Guten Tag. Mein Name ist Bonato.*

*Guten Tag, Herr Assmann. Mein Name ist Fabio Bonato aus Mailand.*

#### Sie angerufen werden

*Modeverband Deutschland, guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen?*

*Modeverband Deutschland, Marketingabteilung, Assmann.*

*Modeverband Deutschland, Sie sprechen mit Klaus Assmann. Guten Tag.*

*Assmann, Marketing, am Apparat.*

*Klaus Assmann, Marketing.*



► 1 **B1** Lesen Sie die Einführung. Hören Sie dann das Telefongespräch und kreuzen Sie an.

Die italienische Firma Errete in Mailand macht Modedesign. Auf der letzten Sitzung hat die Geschäftsleitung beschlossen, Kontakte zu Firmen in Deutschland aufzunehmen, um auch auf dem deutschen Markt präsent zu sein. Der Marketingassistent der Firma, Fabio Bonato, hat den Auftrag übernommen, sich um die Adressen der Ansprechpartner zu kümmern.



- |   | richtig               | falsch                |
|---|-----------------------|-----------------------|
| 1 Die Firma Errete sucht Kontakt zu Firmen in ganz Deutschland. ....  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 2 Herr Bonato wird gleich mit dem richtigen Gesprächspartner verbunden. ....                                    | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 3 Die Firma Errete macht Modedesign besonders für die Gegend um Düsseldorf. ....                                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 4 Herr Assmann empfiehlt, über lokale Organisationen mit mittleren und kleinen Firmen Kontakt aufzunehmen. .... | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| 5 Die Firma Errete sucht hauptsächlich zu großen Unternehmen Kontakt. ....                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

► 1 **B2** Hören Sie das Gespräch noch einmal und notieren Sie.

- 1 Institution, bei der Herr Bonato anruft \_\_\_\_\_
- 2 Anliegen von Herrn Bonato \_\_\_\_\_
- 3 Welche beiden Vorschläge macht Herr Assmann?
  - a Direkte Kontaktaufnahme mit den Firmen. \_\_\_\_\_
  - b \_\_\_\_\_
- 4 Vorteile von Vertretungen
  - a \_\_\_\_\_
  - b \_\_\_\_\_
  - c \_\_\_\_\_
- 5 E-Mail-Adresse \_\_\_\_\_

**B3** Wie nennt man diese Symbole auf Deutsch? Ordnen Sie zu.

Punkt • at • Schrägstrich / Slash • Doppelpunkt • minus • Anhang / Attachment • Backslash (umgekehrter Schrägstrich) • Unterstrich

- |           |   |
|-----------|---|
| 1 @ _____ | 5 : _____   |
| 2 _ _____ | 6 / _____   |
| 3 - _____ | 7 \ _____   |
| 4 . _____ | 8  _____ |

**B4 Lesen bzw. schreiben und lesen Sie die E-Mail- und Website-Adressen.**

- 1 klaus.nusser@globus-reise.de
- 2 liping.xu@ship-boat.com
- 3 a.livshina@tecnova.ru
- 4 www.hotel-pazific-hamburg.de
- 5 Ihre E-Mail-Adresse \_\_\_\_\_
- 6 Die Website-Adresse Ihrer Firma \_\_\_\_\_

*klaus Punkt nusser at globus  
minus reise Punkt de*

Bitte merken Sie  
sich die Formulierung:  
Haben Sie etwas  
zum Schreiben?

**C1 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrer Lernpartnerin / Ihrem Lernpartner.****Rolle 1**

*Sie sind:* der Chef der Gitarrenbaufirma Gitarissimo aus Padua in Italien.

*Sie wollen:* Ihre Gitarren (Konzert- und Westerngitarren) auch in Deutschland verkaufen. Dazu brauchen Sie Kontakte zu Gitarrenvertrieben in Deutschland. Lassen Sie sich eine Liste der Kontaktpartner schicken und geben Sie dazu Ihre E-Mail-Adresse an.

*Sie rufen an bei:* der Deutsch-Italienischen Handelskammer.

**Rolle 2**

*Sie sind:* ein Mitarbeiter der Deutsch-Italienischen Handelskammer.

*Sie bekommen:* einen Anruf von einer Gitarrenbaufirma aus Italien, die Kontakte zu deutschen Musikinstrumente-Vertrieben sucht. Machen Sie den Anrufer auf die verschiedenen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme aufmerksam. Bieten Sie an, die Adressen als Anhang per E-Mail zu verschicken.



## Quellenverzeichnis

Cover: © Thinkstock/iStock/LDProd

Seite 6: © Thinkstock/iStock/DragonImages  
Seite 7: © Thinkstock/iStock/Szepy  
Seite 8: © Thinkstock/Wavebreakmedia Ltd  
Seite 9: © Thinkstock/Ablestock.com  
Seite 10: © Thinkstock/Wavebreakmedia Ltd  
Seite 11: © Thinkstock/moi/amanaimagesRF  
Seite 13: © Thinkstock/iStock/DENIO RIGACCI  
Seite 14: © Thinkstock/iStock/monkeybusinessimages  
Seite 15: © Thinkstock/iStock/AlexandrMoroz  
Seite 17: Frau © Thinkstock/Photodisc/Getty Images;  
Mann © Thinkstock/iStock/nyul  
Seite 18: Mann © Thinkstock/iStock/Ridofranz;  
Frau © Thinkstock/iStock/shironosov  
Seite 19: © Thinkstock/iStock/pioneer111  
Seite 21: © Thinkstock/iStock/NikiLitov  
Seite 22: © Thinkstock/iStock/tetmc  
Seite 23: © Thinkstock/iStock/Denis\_Verkenko  
Seite 24: © Thinkstock/Fuse  
Seite 25: © Thinkstock/iStock/Elena\_Danileiko  
Seite 26: © Thinkstock/iStockphoto  
Seite 27: Basketball © Thinkstock/Photodisc/Siri Stafford;  
Volleyball © Thinkstock/Zoonar RF;  
Handschuhe © fotolia/djama  
Seite 28: © Thinkstock/iStock/AtnoYdur  
Seite 29: © Thinkstock/iStock/MihaPaternoster  
Seite 30: © Thinkstock/Blend Images/ERproductions Ltd  
Seite 31: © Thinkstock/iStock/Smileus  
Seite 32: © Thinkstock/iStock/m-gucci  
Seite 33: © Thinkstock/iStock/vschlichting  
Seite 34: © Thinkstock/Monkey Business Images Ltd

Seite 35: © Thinkstock/iStock/Steve Mcsweeny  
Seite 37: © Thinkstock/Stockbyte  
Seite 38: © BananaStock  
Seite 39: © Thinkstock/iStock/Devilkae  
Seite 40: von links: © Thinkstock/Hemera/Kalina Volodimir;  
2x © Thinkstock/iStock/uatp2  
Seite 41: © Thinkstock/iStock/Alex\_Breaz  
Seite 42: © Thinkstock/iStock/IPGGutenbergUKLtd  
Seite 43: © fotolia/Tim Mueller-Zitzke  
Seite 44: © Thinkstock/iStock/rosieyoung27  
Seite 45: © Thinkstock/iStock/tomasworks  
Seite 46: © Thinkstock/iStock/Sebastian-Pruis  
Seite 47: © Thinkstock/iStock/mortcinder  
Seite 49: © fotolia/Barbara Pheby  
Seite 50: © Thinkstock/iStock/microgen  
Seite 51: © Thinkstock/iStock/Anrodphoto  
Seite 53: © Thinkstock/iStock/scorejor  
Seite 54: © Thinkstock/Photodisc  
Seite 55: © Thinkstock/iStock/pablo\_rodriguez1  
Seite 57: © Thinkstock/iStock/oticki  
Seite 58: links © Thinkstock/Stockbyte/Jupiterimages;  
rechts © Thinkstock/Hemera/Zsolt Nyulaszi  
Seite 59: © Thinkstock/Fuse  
Seite 61: © Thinkstock/iStock/demarco-media  
Seite 62: © Thinkstock/Stockbyte  
Seite 63: © Thinkstock/Photodisc/Ryan McVay  
Seite 64: © Thinkstock/iStock/takenobu  
Seite 65: © fotolia/contrastwerkstatt  
Seite 66: © Thinkstock/DigitalVision/Erik Snyder  
Seite 67: © fotolia/mojolo

Bildredaktion: Nina Metzger, Hueber Verlag, München