

## 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\_Vermenko

**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/Sebastiaan-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/scorenejor

**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