

DOWNLOAD



Nils Böttcher

Deutsch im Beruf: Telefonieren

Aufgaben aus dem Berufsalltag

Downloadauszug aus
dem Originaltitel:

AOL
verlag



Das Werk als Ganzes sowie in seinen Teilen unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Der Erwerber des Werkes ist berechtigt, das Werk als Ganzes oder in seinen Teilen für den eigenen Gebrauch und den **Einsatz im eigenen Unterricht** zu nutzen. Die Nutzung ist nur für den genannten Zweck gestattet, **nicht jedoch für** einen schulweiten Einsatz und Gebrauch, für die Weiterleitung an Dritte (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Kollegen), für die Veröffentlichung im Internet oder in (Schul-)Intranets oder einen weiteren kommerziellen Gebrauch.

Eine über den genannten Zweck hinausgehende Nutzung bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlages.

Verstöße gegen diese Lizenzbedingungen werden strafrechtlich verfolgt.

Download
zur Ansicht



Vorstellung des Aufgabentyps

Obwohl der Computer vielfältige Kommunikationsmöglichkeiten bietet, ist das relativ alte Telefon aus dem Berufsleben nicht wegzudenken. Durch den unmittelbaren Kontakt mit dem Gegenüber können sich beide Gesprächspartner, vor allem bei dringenden Angelegenheiten, sicher sein, dass das Anliegen beim anderen „ankommt“. Schwierige Sachverhalte können durch Nachfragen sofort geklärt werden, sodass Missverständnisse gar nicht erst entstehen. Ein klarer Vorteil gegenüber der E-Mail! Nicht zuletzt hinterlässt man im Telefongespräch einen persönlichen Eindruck beim anderen, der darüber entscheidet, ob sich der Gesprächspartner ernst genommen fühlt und sich beim nächsten Mal wieder an die gleiche Adresse wendet. Das setzt allerdings einen freundlichen Ton und eine höfliche Wortwahl voraus.

In dieser Einheit lernst du, wie man beim Telefonieren ...

- höflich, freundlich, einfühlsam und verständnisvoll auftritt, auch bei schwierigen Gesprächen (z. B. bei Reklamationen),
- einen sachkundigen Eindruck beim anderen hinterlässt,
- ein Anliegen klar vermittelt,
- benötigte Informationen gezielt erfragt und eine Telefonnotiz dazu verfasst,
- reagiert, wenn sich plötzlich der Anrufbeantworter meldet.

Das Telefonieren übst du in folgenden Berufen und Situationen:

<p>Tiermedizinische /-r Fachangestellte /-r</p>  <p>Einen Termin vereinbaren</p>	<p>Verkäufer /-in</p>  <p>Mit Reklamationen umgehen</p>	<p>Buchhändler /-in</p>  <p>Einen Anrufbeantworter besprechen</p>
<p>Hotelkauffrau / Hotelkaufmann</p>  <p>Gästewünsche erfüllen</p>	<p>Florist /-in</p>  <p>Eine Telefonnotiz verfassen</p>	



Tiermedizinischer Fachangestellter / Tiermedizinische Fachangestellte – einen Termin vereinbaren

1 Du bist Auszubildende/-r in der Tierklinik von Dr. Peter Neuhofer und erledigst gerade als plötzlich die Hundebesitzerin Frau Wuff anruft. Sie berichtet dir besorgt, dass ihr Hund sei und bittet umgehend um einen Termin bei Herrn Doktor Neuhofer. Deine Aufgabe ist es, wichtige Informationen für die anstehende Behandlung in Erfahrung zu bringen.



In der folgenden Tabelle findest du, was du im Gespräch mit Frau Wuff sagen bzw. in Erfahrung bringen solltest. Notiere in den Sprechblasen, was du wörtlich sagst.

①	Melde dich mit dem Namen der Tierklinik, deinem Namen und sage, dass du die Auszubildende bist. Grüße deinen Gesprächspartner und erfrage sein Anliegen.
②	Finde heraus, wie es Stupsi genau geht.
③	Erfrage, ob Frau Wuff mit Stupsi schon einmal in der Tierklinik Neuhofer war.
④	Bringe das Geschlecht, das Alter und die Rasse von Stupsi in Erfahrung.
⑤	Biete Frau Wuff einen Termin in einer Stunde an. Erfrage, ob das für Frau Wuff möglich ist und verabschiede dich.

① " _____

 _____ "

② " _____

 _____ "

③ " _____

 _____ "



④ " _____

 _____ "

⑤ " _____

 _____ "

⑥ Du hörst, dass sich Frau Wuff große Sorgen um Stupsi macht und sehr aufgeregt spricht. Fällt dir ein einfühlsamer Satz ein, mit dem du sie etwas beruhigen könntest?

⑥ " _____
 _____ "



Verkäufer / -in – mit Reklamationen umgehen

Jannik ist Verkäufer in einem Elektronikfachmarkt und hat es dabei auch immer wieder mit von unzufriedenen Kunden zu tun. Häufig melden sich teilweise sehr verärgerte Kunden telefonisch.



2 Lies dir die beiden Fallbeispiele aufmerksam durch und überlege dir anschließend, wie Jannik in der konkreten Situation am besten passt. Begründe deine Entscheidung!



1. Fallbeispiel

„Hallo, Tim Holzer. Ich habe gestern einen Flachbildfernseher bei Ihnen gekauft. Vorhin habe ich ihn angeschaltet, weil ich die Sender einstellen wollte. Aber da steht alles auf Englisch. So ein Mist! Jetzt versuche ich seit zwei Stunden vergeblich, Deutsch als Menüsprache einzustellen. Aber es klappt einfach nicht. Verdamm!“

Antwort a)

„Sehen Sie doch einfach in der Bedienungsanleitung nach. Da muss das ausführlich beschrieben sein.“

Antwort b)

„Entschuldigung, aber bei uns ist im Markt gerade so viel los, dass ich Ihnen da jetzt nicht helfen kann.“

Antwort c)

„Ich möchte Ihnen gerne weiterhelfen, weiß im Moment aber nicht genau, wie. Ich mache mich kundig und melde mich in 15 Minuten wieder bei Ihnen.“

2. Fallbeispiel

„Hier spricht Tobler. Ich bin unheimlich verärgert. Vor vier Wochen habe ich einen neuen Elektroherd bei Ihnen bestellt. Es hieß, die Lieferzeit beträgt maximal zwei Wochen. Sie wollten sich telefonisch melden, wenn das Gerät da ist. In zwei Tagen ziehen wir in unsere neue Wohnung und wir haben keine Möglichkeit, zu kochen. Was mache ich jetzt?“



Antwort a)

„Frau Tobler, da kann ich jetzt leider nichts machen. Ihre Bestellung ist in unserer EDV wohl verlorengegangen. Aber ich gebe die Bestellung gleich noch einmal ein.“

Antwort b)

„Entschuldigung, da ist uns wohl ein Fehler unterlaufen. Ich werde sofort nachfragen, ob wir Ihnen bis zur Lieferung Ihres Herds ein Leihgerät zur Verfügung stellen können.“

Antwort c)

„Das weiß ich auch nicht. Bei uns sind gerade drei Mitarbeiter krank. Aber die da oben kümmert das nicht. Ich verbinde Sie mal mit unserem Marktleiter.“



Buchhändler/-in – einen Anrufbeantworter besprechen

Herr Wiedemann hat für seine 16-jährige Tochter in der Buchhandlung Leselust ein Übungsbuch zur Vorbereitung auf den mittleren Schulabschluss bestellt. Du bist Auszubildende/-r in der Buchhandlung und hast die Aufgabe, Herrn Wiedemann telefonisch zu informieren, dass das Buch nun abholbereit ist. Leider ist bei Wiedemanns niemand zu Hause. Dafür meldet sich der Anrufbeantworter.

3 Hinterlasse den Wiedemanns eine Nachricht, die die wichtigsten Informationen (siehe Übersicht rechts) enthält. Schreibe deine Ansage auf!

Beachte folgende Punkte:

- Grüße.
- Nenne deinen Namen.
- Nenne den Namen der Buchhandlung.
- Sage, dass das Buch abholbereit ist.
- Hinterlasse die Telefonnummer der Buchhandlung für Rückfragen (09999-123456).
- Informiere über die Öffnungszeiten der Buchhandlung (Mo-Sa, 9:00-20:00 Uhr).
- Verabschiede dich.



„Dies ist der Anrufbeantworter von Familie Wiedemann. Leider ist im Moment niemand zu Hause. Nach dem Piepton können Sie uns eine Nachricht hinterlassen. Wir rufen Sie dann gerne zurück!“ P – I – E – P !

„Schönen guten Tag, hier spricht _____



Hotelkauffrau / Hotelkaufmann – Gästewünsche erfüllen

Thomas Ziemer absolviert gerade im Münchener Hotel Relax seine Ausbildung zum Hotelkaufmann. Dabei durchläuft er sämtliche Abteilungen, von der Warenannahme in der Küche bis hin zum Service. Derzeit arbeitet er an der Rezeption und kümmert sich um die Anliegen der Gäste. Dazu muss er oft telefonieren.



4 Leider sind seine Sätze unvollständig. Kannst du sie vervollständigen?

„Guten Dank. Mike hier von Zimmer 223. Können Sie mir bitte ein Taxi zum Theater bestellen? Ich bin in zehn Minuten in der Eingangshalle. Vielen Dank.“

„Selbstverständlich Frau Mike. Ich kümmere mich sofort darum.“

Anruf beim Taxiunternehmen Vogel
 „Schönen _____ Herr Vogel.
 Hier spricht Thomas Ziemer vom _____ in München Sendling. Können Sie _____ in zehn Minuten ein Taxi vorbeischieken? _____
 Auf _____, Herr Vogel.“

„Hallo, hier ist Sabine Lassen von Zimmer 134. Hören Sie, mein Fön im Bad ist kaputt. Schicken Sie bitte jemanden, der ihn repariert!“

„Das tut mir leid, Frau Lassen. Ich schicke gleich jemanden vorbei.“

Anruf beim Haustechniker (Herr Fritsche)
 „_____ Herr Fritsche, hier spricht Thomas Ziemer von der _____. Der Fön von _____ in Zimmer _____ ist defekt. Können Sie sich bitte _____ darum kümmern? _____
 Auf _____, Herr Fritsche.“

Und nun probiere es selbst einmal. Die zwei Beispiele von oben helfen dir.

„Hören Sie? Sauer hier von 241. Lassen Sie mir bitte zwei Flaschen Mineralwasser aufs Zimmer kommen? Medium bitte!“

„Selbstverständlich Herr Sauer. Das veranlasse ich sofort. Auf Wiederhören.“

Anruf beim Hausservice (Frau Kranz)



Florist/ -in – eine Telefonnotiz verfassen

Du bist Auszubildende in der Gärtnerei Blütenstaub. Eines Tages erhältst du einen Anruf der Betriebsratsvorsitzenden der Firma Nagel & Co. mit 800 Mitarbeitern in Dietenhausen. Anlass ist die Weihnachtsfeier der Firma, auf der auch langjährige Mitarbeiter geehrt werden sollen.



5 Lies den Gesprächsverlauf aufmerksam durch. Decke den Text dann mit einem Blatt ab und versuche, alle wichtigen Angaben stichpunktartig auf dem Notizzettel aufzuschreiben.

- Du:** Gärtnerei Blütenstaub, Selina Tulpe am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
- Frau Gruber:** Guten Tag, mein Name ist Gundula Gruber. Ich organisiere die Weihnachtsfeier der Firma Nagel & Co. in der Stadthalle Dietenhausen und möchte mir ein Angebot von Ihnen machen lassen.
- Du:** Sehr gerne. Wie kann ich Ihnen denn helfen?
- Frau Gruber:** Insgesamt brauchen wir 25 Blumensträuße, Dekoration für 40 große Tische sowie zwei Blumengestecke neben dem Rednerpult auf der Bühne.
- Du:** Das ist kein Problem. Haben Sie denn einen besonderen Wunsch bezüglich der Blumenwahl bei den Sträußen bzw. Gestecken?
- Frau Gruber:** Gut, dass Sie fragen. Die Hauptfarben sollten rot und weiß sein, das sind die Farben unserer Firma.
- Du:** OK, geht in Ordnung. In Sachen Tischdekoration bieten sich zur Weihnachtszeit natürlich Weihnachtssterne an. Ebenfalls in rot und weiß. Was halten Sie davon?
- Frau Gruber:** Das klingt sehr gut! Können Sie mir das Angebot bitte bis spätestens übermorgen, 5. November 20... in mein Büro faxen? Die Nummer lautet 09876-5432-10. Meine Telefonnummer im Geschäft ist die 09876-5432-11.
- Du:** Das klappt in jedem Fall. Spätestens am 5. November liegt Ihnen unser Angebot vor. Ich gehe davon aus, dass wir – sollten Sie mit unserem Angebot einverstanden sein – die Blumen in die Stadthalle Dietenhausen liefern sollen, oder?
- Frau Gruber:** Ja, natürlich.
- Du:** Dann notiere ich mir das gleich. Falls Sie sonst noch einen Wunsch haben, dann melden Sie sich einfach bei uns. Wir würden uns über Ihren Auftrag sehr freuen. Auf Wiederhören, Frau Gruber.

Telefonnotiz:	<input type="checkbox"/> Bestellung	<input type="checkbox"/> Angebot
Name des Kunden / der Firma:	Tel.:	
	Fax:	
	Angebot bis:	
Menge / Ware / evtl. Sonderwünsche:	Lieferung: <input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
	nach:	



1 Tiermedizinischer Fachangestellter / Tiermedizinische Fachangestellte – einen Termin vereinbaren (S. 2)

- ① „Tierklinik Dr. Neuhofer, ich bin die Auszubildende ... Guten Morgen/Tag. Was kann ich für Sie tun?“
- ② „Sagen Sie mir bitte, was Stupsi genau fehlt?“
- ③ „Waren Sie denn mit Stupsi schon einmal bei uns in Behandlung?“
- ④ „Ist Stupsi eine Hündin? – Ich muss noch wissen, wie alt Stupsi ist und zu welcher Rasse sie gehört.“
- ⑤ „Frau Wuff, in einer Stunde hätten wir einen Termin für Sie frei. Ginge das bei Ihnen?“
- ⑥ „Frau Wuff, machen Sie sich jetzt keine zu großen Sorgen. Kommen Sie erst einmal her zu uns, dann schauen wir Stupsi an. Danach wissen wir mehr.“

2 Verkäufer / -in – mit Reklamationen umgehen (S. 3)

1. Fallbeispiel: Antwort c)	2. Fallbeispiel: Antwort b)
a) Die Bedienungsanleitung hat der Kunde sicher schon angesehen. Er erwartet schnell Hilfe von dir und will dazu nicht nachlesen müssen. b) Diese Formulierung ist ungeschickt. Den Kunden interessiert es nicht, ob du viel zu tun hast (selbst wenn es stimmt). Er will Hilfe von dir und zwar jetzt.	a) Schiebe die Schuld nie auf den Computer bzw. die EDV. Verantwortlich ist immer ein Mensch, der den Computer bedient. In dem Fall also Jannik bzw. ein Kollege. c) Es ist wichtig, Lösungen für das Problem zu suchen und sich nicht aus der Verantwortung zu ziehen. Rede nicht von „denen da oben“ sondern von „wir“ oder „uns“.

3 Buchhändler / -in – einen Anrufbeantworter besprechen (S. 4)

„Schönen guten Tag, hier spricht *die Auszubildende ... von der Buchhandlung Leselust.*

Ich wollte Ihnen nur mitteilen, dass das von Ihnen bestellte Buch heute

eingetroffen ist. Sie können es also bei uns abholen. Wir haben von Montag bis Samstag

jeweils von 9 bis 20 Uhr geöffnet. Falls Sie noch Fragen haben sollten, dann rufen Sie uns

an unter 09999-123456. Auf Wiederhören.“

4 Hotelkauffrau / Hotelkaufmann – Gästewünsche erfüllen (S. 5)

Anruf beim Taxiunternehmen Vogel

„Schönen *guten Tag* Herr Vogel. Hier spricht Thomas Ziemer vom *Hotel Relax* in München Sendling. Können Sie *bitte* in zehn Minuten ein Taxi vorbeischicken? *Herzlichen / Vielen Dank*. Auf *Wiederhören*, Herr Vogel.“

Anruf beim Haustechniker (Herr Fritsche)

„*Hallo* Herr Fritsche, hier spricht Thomas Ziemer von der *Rezeption*. Der Fön von *Frau Lassen* in Zimmer *134* ist defekt. Können Sie sich bitte *umgehend/rasch/schnell* darum kümmern? *Vielen Dank*. Auf Wiederhören, Herr Fritsche.“

Anruf beim Hausservice (Frau Kranz) – Lösungsvorschlag

„*Hallo Frau Kanz, Thomas Ziemer am Apparat. Können Sie Herrn Sauer von Zimmer 241 bitte zwei Flaschen Mineralwasser Medium bringen? Schön, dass Sie sich darum kümmern. Herzlichen Dank. Auf Wiederhören, Frau Kanz.*“

5 Florist / -in – eine Telefonnotiz verfassen (S. 6)

Telefonnotiz:	<input type="checkbox"/> Bestellung	<input checked="" type="checkbox"/> Angebot
Name des Kunden / der Firma:	Tel.: <i>09876-5432-11</i>	
<i>Firma Nagel & Co. / Frau Gruber</i>	Fax: <i>09876-5432-10</i>	
	Angebot bis: <i>5.11.20...</i>	
Menge / Ware / evtl. Sonderwünsche:	Lieferung: <input checked="" type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nein	
<i>Weihnachtsfeier</i>	nach: <i>Stadthalle</i>	
<i>- 25 Blumensträuße rot/weiß</i>	<i>Dietenhausen</i>	
<i>- Tischdekoration für 40 große Tische (Weihnachtssterne)</i>		
<i>- 2 Blumengestecke für Bühne</i>		

Bildquellen

- ab S. 1 Vignette Telefon, © Gisela Bongardt; Tiermedizinische Fachangestellte, © Christoph Hähnel – Fotolia.com; Verkäuferin im Bekleidungsgeschäft, © olly – Fotolia.com; Buchhändler, © shotsstudio – Fotolia.com; Hotelkauffrau, © contrastwerkstatt – Fotolia.com; Floristin, © michaeljung – Fotolia.com
- S. 2 Hund, © Eric Isselée – Fotolia.com; junge Frau am Telefon, © DDRockstar – Fotolia.com
- S. 3 junger Mann, © Janina Dierks – Fotolia.com; wütender Mann am Telefon, © Robert Kneschke – Fotolia.com; unzufriedene Frau am Telefon, © jorgophotography – Fotolia.com
- S. 4 Anrufbeantworter, © Klaus Eppele – Fotolia.com
- S. 5 Rezeptionist im Hotel, © Irina Magrelo – Fotolia.com
- S. 6 Weihnachtssterne, © neirfy – Fotolia.com

Download
zur Ansicht

Engagiert unterrichten. Natürlich lernen.

Weitere Downloads, E-Books und Print-Titel des umfangreichen AOL-Verlagsprogramms finden Sie unter:

www.aol-verlag.de



AOL
verlag

Hat Ihnen dieser Download gefallen? Dann geben Sie jetzt auf www.aol-verlag.de direkt bei dem Produkt Ihre Bewertung ab und teilen Sie anderen Kunden Ihre Erfahrungen mit.

Impressum

Deutsch im Beruf: Telefonieren



Nils Böttcher ist stellvertretender Schulleiter und unterrichtet Deutsch an einer Mittelschule in Bayern. Als Autor hat er am Sprach- und Lesebuch „wortstark Bayern“ mitgearbeitet. Im AOL-Verlag sind von ihm bereits die Titel „Deutsch-Aufgaben aus dem Berufsalltag 2“ (Bestellnr.: 8054) sowie „Lernzirkel in der Box: Rechtschreibung – Klasse 7/8“ (Bestellnr.: 8019) erschienen.

© 2013 AOL-Verlag, Hamburg
AAP Lehrerfachverlage GmbH
Alle Rechte vorbehalten.

Veritaskai 3 · 21079 Hamburg
Fon (040) 32 50 83-060 · Fax (040) 32 50 83-050
info@aol-verlag.de · www.aol-verlag.de

Redaktion: Kathrin Roth
Layout/Satz: Ursula Ewert GmbH, Bayreuth
Coverfoto: © contrastwerkstatt – Fotolia.com

Bestellnr. 10128DA1

Das Werk als Ganzes sowie in seinen Teilen unterliegt dem deutschen Urheberrecht. Der Erwerber des Werkes ist berechtigt, das Werk als Ganzes oder in seinen Teilen für den eigenen Gebrauch und den Einsatz im Unterricht zu nutzen. Die Nutzung ist nur für den genannten Zweck gestattet, nicht jedoch für einen weiteren kommerziellen Gebrauch, für die Weiterleitung an Dritte oder für die Veröffentlichung im Internet oder in Intranets. Eine über den genannten Zweck hinausgehende Nutzung bedarf in jedem Fall der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Verlages.

Sind Internetadressen in diesem Werk angegeben, wurden diese vom Verlag sorgfältig geprüft. Da wir auf die externen Seiten weder inhaltliche noch gestalterische Einflussmöglichkeiten haben, können wir nicht garantieren, dass die Inhalte zu einem späteren Zeitpunkt noch dieselben sind wie zum Zeitpunkt der Drucklegung. Der AOL-Verlag übernimmt deshalb keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Internetseiten oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind, und schließt jegliche Haftung aus.

Engagiert unterrichten. Natürlich lernen.

AOL
verlag