

Rollenkarte: Office Ltd, Cheltenham, England

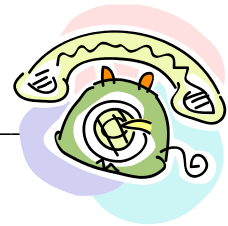
Suchen Sie sich einen Mitschüler/-in mit Rollenkarte Paulisch: Führen Sie anschließend beide Gespräche, in dem Sie jeweils **abwechselnd** die Informationen auf Englisch wiedergeben und die Nachricht aufschreiben.

Teil 1: **Sie arbeiten bei Office Ltd Cheltenham im Verkauf; Ihr Name ist Mr/Mrs Gunderson**

- 1) Das Telefon klingelt, melden Sie sich und nehmen Sie das Gespräch entgegen
- 3) Sie versuchen den Anrufer zu Mrs. Swingler durchzustellen, die Leitung ist aber besetzt, teilen Sie das dem Anrufer mit
- 5) Sie versuchen erneut zu verbinden, es ist aber immer noch besetzt; bieten Sie jetzt an, eine Nachricht für Mrs. Swingler aufzuschreiben.
- 7) **Erfassen Sie nun die Nachricht für Mrs. Swingler im Formular!**



Telephone Message	
<u>To:</u> _____	
<u>Date:</u> _____	<u>Time:</u> _____
<u>Phone number:</u> _____	
<u>Name of the caller:</u> _____	
<u>from:</u> _____	
<input type="radio"/> calls back at _____	<input type="radio"/> important/urgent
<input type="radio"/> please call back	<input type="radio"/> asks for date of appointment
<u>Message:</u> _____ _____ _____	



- 9) Fragen Sie nach der Telefonnummer mit Durchwahl und notieren Sie diese im Formular
- 11) Sie bedanken sich für das Gespräch und verabschieden sich.

Teil 2: **Sie spielen nun die Rolle von Mrs Swingler und rufen bei Paulisch an**

- 2) Melden Sie sich und lassen sich mit Frau/Herrn Mantel verbinden.
- 4) Sagen Sie, dass Sie in diesem Fall eine Nachricht hinterlassen wollen.
- 6) Die Bestellung von heute Morgen wurde über 55 Schreibtische aufgegeben; Auftrags-Nr. OR2011/877
- 8) Wenn es Fragen gebe, dann auf dem Handy bis 18:00 Uhr; Nummer 0044/709/9886553
- 10) Verabschieden Sie sich.

Rollenkarte: Paulisch GmbH, Lohr am Main, Deutschland

Suchen Sie sich einen Mitschüler/-in mit Rollenkarte Office Ltd. Führen Sie anschließend beide Gespräche, in dem Sie jeweils **abwechselnd** die Informationen auf Englisch wiedergeben und die Nachricht aufschreiben.

Teil 1: Sie sind Frau/Herr Mantel und arbeiten in der Einkaufsabteilung bei Paulisch. Sie rufen bei Office Ltd in Cheltenham, England an.

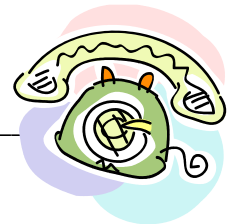
- 2) Melden Sie sich und lassen Sie sich mit Mrs Swingler in der Exportabteilung verbinden
- 4) Sie teilen Ihrem Gesprächspartner mit, dass Sie heute dringend mit Mrs Swingler sprechen müssen
- 6) Hinterlassen Sie eine Nachricht: Mrs Swingler soll dringend wegen der Auftrags-Nr. OR2011/877 von heute Morgen zurückrufen; sie möchten wissen, welche Bestellmenge von uns durchgegeben wurde, Rückruf bitte heute bis spätestens 16:30 Uhr
- 8) Teilen Sie ihre Telefonnummer mit: 0049/9352/842135
- 10) Bedanken Sie sich und verabschieden Sie sich.



Teil 2: Sie übernehmen nun die Rolle der Telefonistin bei Paulisch:

- 1) Melden Sie sich und fragen Sie was Sie tun können
- 3) Bedauern Sie, dass Herr/Frau Mantel gerade in einer Sitzung ist, die noch bis 16:00 Uhr dauert
- 5) Antworten Sie, dass das eine gute Idee sei, weil dies meist etwas länger dauert.
- 7) **Erfassen Sie nun die Nachricht für Herr/Frau Mantel im Formular!**
Sagen Sie, dass Sie das aufgeschrieben haben und fragen Sie, ob Herr/Frau Mantel zurückrufen soll.

Telephone Message	
<u>To:</u> _____	
<u>Date:</u> _____	<u>Time:</u> _____
<u>Phone number:</u> _____	
<u>Name of the caller:</u> _____	
<u>from:</u> _____	
<input type="radio"/> calls back at _____	<input type="radio"/> important/urgent
<input type="radio"/> please call back	<input type="radio"/> asks for date of appointment
<u>Message:</u> _____ _____ _____	



- 9) Schreiben sie die Antwort auf und bedanken Sie sich für den Rückruf; verabschieden Sie sich.