



Formelle und informelle Telefon-gespräche

NIVEAU

Mittelstufe (B2)

NUMMER

DE_B2_3063X

SPRACHE

Deutsch









Lernziele

 Ich kann wichtige Strukturen eines Telefongesprächs erkennen und wiedergeben.

 Ich kann formelle und informelle Telefongespräche führen.



9.

Aufwärmen

Was sind die größten Unterschiede zwischen einem persönlichen Gespräch und einem Telefongespräch?





Worin unterscheiden sich formelle und informelle Telefongespräche?





Ein formelles Telefongespräch

Ergänze die passende Formulierung.

| Anne Schmidt | , mein Name ist Anne Schmidt. | | | | |
|--------------------------|---|------------------------|--------------------|--------|-------------|
| | Firma | Müller hier, mein Name | e ist Irene Müller | ? | Firma Mülle |
| Anne Schmidt | einen Termin mit dem Geschäftsführer vereinbaren. | | | | |
| | | Firma Mülle | | | |
| Was kann ich Sie tun? | für | worum geht es denn? | Guten Tag | Ich mö | chte gern |





Formelle Telefongespräche

Frau Hoffmann, können Sie das Dokument bis heute um 15 Uhr fertigstellen? Der Kunde braucht es dringend.

Da man beim Telefonieren sein Gegenüber nicht sieht, sondern nur hört, fehlen **Gesichtsausdruck** und **Körpersprache**. Diese muss man dann **durch das Sprechen ersetzen**. **Höflichkeit** und **Sachlichkeit** sind beim formellen Telefonieren wichtig. Daher gilt:

- Erwachsene werden gesiezt.
- Angeredet wird man mit dem Nachnamen.
- Dialekt, Interjektionen und Umgangssprache werden eher vermieden.





Formelle vs. informelle Telefongespräche

Welche Formulierungen sind formell, welche informell?

| | | formell | informell |
|---|---|---------|-----------|
| 1 | Warten Sie bitte, ich beschreibe Ihnen das Problem. | | |
| 2 | Was willst du? | | |
| 3 | Ich kann Ihnen einen Darlehensvertrag anbieten. | | |
| 4 | So schwierig ist das nun wirklich nicht. | | |
| 5 | Soll ich dir Geld leihen? | | |
| 6 | Wie kann ich Ihnen helfen? | | |





Der Kundendienst

Person A: Du arbeitest bei einem Versandhandel für Schuhe.

Person B: Dir wurden Schuhe in der falschen Größe geliefert. Person A soll dir bei der Lösung deines Problems helfen.





Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

Guten Tag ...

- falsche Größe
- zurückschicken
- Geld zurück
- •••





Wie ist es bei dir?

Hattest du schon einmal ein Telefongespräch, bei dem du deinem Gesprächspartner nicht helfen konntest bzw. bei dem er dir nicht helfen konnte?

Wie hast du reagiert?





Informelle Telefongespräche



Hi, Lars, bringst du die Getränke heut' Mittag um drei noch zu Papa? Das wäre echt lieb von dir!



Lars

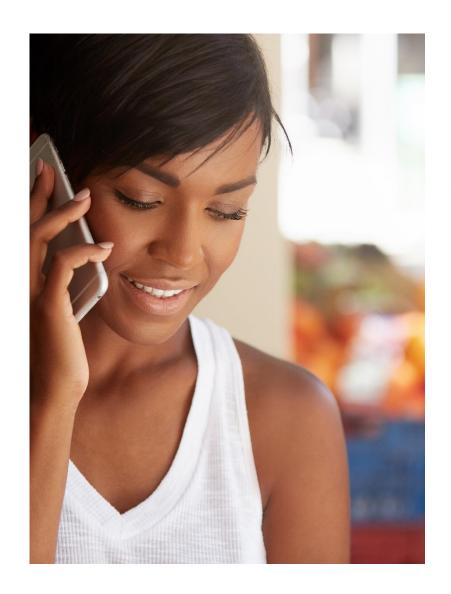
Aha! Mein Schwesterchen ist mal wieder fleißig und hat keine Zeit zu fahren! Na gut. Tschüss!

Informell sprechen wir mit der Familie, mit Freunden und Bekannten. Die Ausdrucksweise ist persönlicher und emotionaler als bei formellen Telefonaten:

- Oft werden auch Erwachsene geduzt.
- Anrede mit Vornamen, Kosenamen oder Spitznamen
- Umgangssprache
- Interjektionen
- Ironie







Hi Clarissa, stör' ich grad?

So kannst du im informellen Kontext fragen, ob die Person gerade Zeit zum Telefonieren hat.





Welche Antwort passt?

Wähle aus.

Wie verabschiede ich mich von meiner Freundin am Telefon?

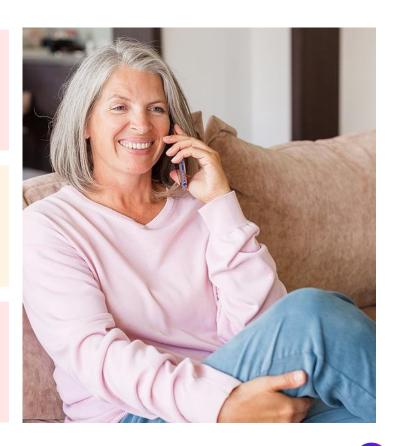
- 1 a) Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag!
 - b) Mach's gut! Ciao.
 - c) Auf Wiederhören!

Wie kann ich einer Freundin höflich sagen, dass ich mich geärgert habe?

- **2** a) Das war total daneben! Ich bin wirklich sauer!
 - b) Das war nicht in Ordnung, Frau Kraft.
 - c) Tea, ich habe mich über deine Worte geärgert!

Wie kann ich mich bei der Arbeit krankmelden?

- a) Tachchen, ich komm heute wohl nicht.
- b) Guten Morgen, ich kann heute leider nicht kommen.
 - c) Hallo Chef, ich habe schrecklichen Durchfall.







Das Bewerbungsgespräch

Person A: Du arbeitest bei einem Unternehmen und musst Person B mitteilen, dass ihr euch nach dem Bewerbungsgespräch für eine andere Person entschieden habt.

Person B: Du reagierst sehr unprofessionell am Telefon.



Guten Tag Herr Fuchs, Schmied hier. Ich rufe Sie bezüglich Ihres Bewerbungsgesprächs an.

Mensch, Martin, hallo! Was gibt's? Ich war wirklich gut, wa?



Tobias Fuchs

Mitteilung, dass jemand anderes genommen wurde

Feedback zum Gespräch

Empfehlung für zukünftige Gespräche





Was wäre hier eine formelle Formulierung?



Im Breakout-Room oder im Kurs:

- 1. Formuliert um.
- 2. **Vergleicht** im Kurs.
- Was <u>brauchen Sie jetzt schon wieder?</u> Was kann ich für Sie tun? <u>Tach</u>, Sie <u>quatschen</u> mit Frau Meyer. Heute ist der schon wieder weg! So werde ich Ihnen bestimmt nicht weiterhelfen! Mit Ihnen rede ich kein Wort mehr!





Du gehst in den **Breakout-Room**? Mach ein **Foto** von dieser Folie.



Formell oder informell?

Ordne zu.

formell informell

Sie sind eh zu unqualifiziert dafür!

Vielen Dank für das nette Gespräch!

Nee, nee, darauf hab ich jetzt keinen Bock.

Vielleicht kann ich Ihnen weiterhelfen. Es war toll, mit dir zu quatschen!

So kann ich Ihnen leider nicht weiterhelfen.

Tschüss und schönen Tag noch!

Auf Wiederhören und einen schönen Tag noch!



Überlege

Warum ist es wichtig, auch in unangenehmen Situationen höflich zu bleiben?





9.

Was gehört wohin?

Ordne zu.



1

So muss ich leider das Gespräch beenden.

4

Leider kann ich Sie nicht verstehen.

7

Das kapier ich nicht.

2

Tut mir leid.

5

So kann ich Ihnen leider nicht helfen.

8

Es tut mir leid.

2

Ich komme Ihnen gerne entgegen.

6

Es tut mir leid, dass wir uns falsch verstanden haben.

9

Natürlich habe ich das so nicht gemeint.

formell: Konflikt

formell: Verständnis informell



9.

Über die Lernziele nachdenken

 Kannst du wichtige Strukturen eines Telefongesprächs erkennen und wiedergeben?

 Kannst du formelle und informelle Telefongespräche führen?

Was kann ich besser machen? Die Lehrkraft gibt allen persönliches Feedback.



Ende der Stunde

Redewendung

nur einen Anruf entfernt sein

Bedeutung: einfach zu bekommen sein

Beispiel: Wenn du was brauchst, melde dich einfach! Hilfe *ist nur einen Anruf entfernt*!







Zusatzübungen



Anruf oder E-Mail?



In welchen Situationen ist ein Telefonanruf angemessener als eine schriftliche Mitteilung?

Wann sollte man etwas schriftlich klären?



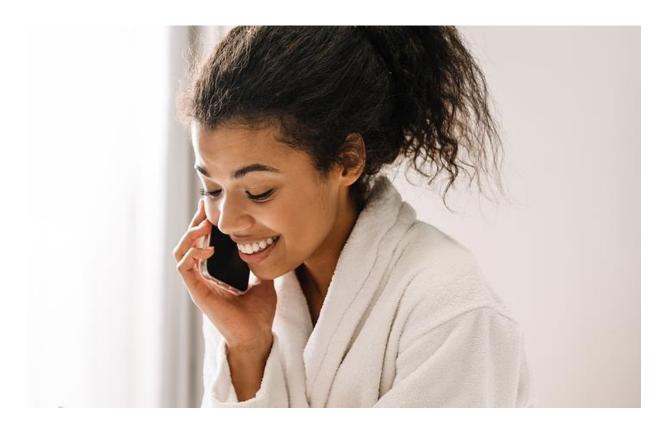




Hinterlassen Sie eine Nachricht nach dem Ton ...



Du hast gerade versucht, deine Lehrkraft anzurufen, um ihr mitzuteilen, dass du die Unterrichtsstunde nicht wahrnehmen kannst. Leider bist du nicht durchgekommen und hast stattdessen den Anrufbeantworter gehört. **Hinterlasse eine Nachricht** mit den wichtigsten Informationen.







Einen Leitfaden schreiben



Erledige die Aufgabe.

Nutze dein Fachwissen, um einen Leitfaden für die Kommunikation am Telefon am Arbeitsplatz zu verfassen.

Versuche, Anregungen aus der Lektion zu verwenden.

Schreibe etwa 150 Wörter.







9.

Lösungen

- **S. 4:** Guten Tag; Was kann ich für Sie tun; Ich möchte gern; Worum geht es denn?
- S. 6: 1. formell, 2. informell, 3. formell, 4. informell, 5. informell, 6. formell
- **S. 11:** 1b, 2c, 3b
- **S. 13:** 2. Guten Tag, Sie sprechen mit Frau Meyer.; 3. Heute ist er nicht zu sprechen.; 4. So kann ich Ihnen leider nicht weiterhelfen.; 5. Unter diesen Bedingungen muss ich das Gespräch leider abbrechen.
- **S. 14:** formell: Vielen Dank für das nette Gespräch!; So kann ich Ihnen leider nicht weiterhelfen.; Vielleicht kann ich Ihnen weiterhelfen.; Auf Wiedersehen und einen schönen Tag noch.
- **S. 16:** formell: Konflikt: 1, 5; formell: Verständnis: 3, 4, 6, 8, 9; informell: 2, 7



9.

Zusammenfassung

Formelle Telefongespräche

- Erwachsene werden gesiezt und mit Nachnamen angesprochen.
- Man verwendet eher keinen Dialekt, keine Interjektionen, keine Umgangssprache.
- Beispiel: **Frau Hoffmann**, können **Sie** das Dokument bis heute um **15 Uhr** fertigstellen? Der Kunde braucht es dringend.

Informelle Telefongespräche

- Oft werden auch Erwachsene **geduzt** und mit **Vornamen, Kosenamen, Spitznamen** angeredet.
- Typisch sind Umgangssprache, Ironie und Interjektionen.
- Beispiel: **Hi, Lars,** bringst du die Getränke **heut' Mittag um drei** noch zu **Papa**? Das wäre **echt lieb** von **dir**!

Formelle Phrasen bei einem Konflikt

- So muss ich leider das Gespräch beenden.
- So kann ich Ihnen leider nicht helfen.

Formelle Phrasen, die Verständnis ausdrücken

- Ich komme Ihnen gerne entgegen.
- Es tut mir leid, dass wir uns falsch verstanden haben.
- Natürlich habe ich das so nicht gemeint.
- Es tut mir leid.





Wortschatz

Was kann ich für Sie tun?

Worum geht es denn?

Das wäre echt lieb von dir!

quatschen

das Schwesterchen, -





Notizen

