

Test – Telephone conversation

Ausgangssituation:

Person A hat bei der Firma PC Tech eine Installation n Auftrag gegeben.
A ruft dort an und möchte Herrn Schmidt einige Änderungen bekannt geben.

Aufgabe:

Entwerfen Sie das entsprechende Telefongespräch.
Erfinden Sie evtl. fehlende Informationen.

A

Stellen Sie sich vor und fragen Sie, ob B Engl'sch spricht.

Erklären Sie kurz Ihr Anliegen und verlangen Sie Herrn Schmidt.

Fragen Sie ob B etwas ausrichten kann.

Bitten Sie darum auszurichten, dass Herr Schmidt zurückrufen soll

Nennen Sie Ihren Namen.

Buchstabieren Sie Ihren Namen. Fragen Sie außerdem nach Herrn Schmidts Durchwahlnummer.

Antworten Sie 'nein' und geben Sie Ihre Handynummer durch (0176 / 22 67 815). Fragen Sie außerdem nach der E Mail-Adresse von Herrn Schmidt.

Bedanken Sie sich.

Bedanken Sie sich für die Hilfe und verabschieden Sie sich.

B

Melden Sie sich. *[auf Deutsch]*

Antworten Sie 'ja' und fragen Sie, wie Sie behilflich sein können.

Sie sagen zunächst, dass Sie verbinden werden und dann, dass Herr Schmidt auf der anderen Leitung spricht.

Bejahen Sie die Frage.

Bestätigen Sie das und fragen Sie noch einmal nach dem Namen

Sagen Sie, dass Sie den Namen nicht ganz verstanden haben. Bitten Sie darum, dass er buchstabiert wird

Nennen Sie die Durchwahl (338 20 12). Fragen Sie, ob Herr Schmidt die Telefonnummer von Person A hat

Nennen Sie die E Mail-Adresse (j-schmidt@im.com)

Sagen Sie, dass Sie Herrn Schmidt sobald wie möglich Bescheid sagen werden.

Bedanken Sie sich für den Anruf und verabschieden Sie sich.

A

.....

I have a problem with
my PC

Can you do something?

Can you ask Mr. Schmidt to
call me back?

B

.....


Yes, how can I
help you?

I connect you to.
Mr. Schmidt, he is
talking on the other
line

yes i can.

Yes, i can do that,
what was her name?

...

I did not quite understand
your name, can you please spell 

A

P H I L I P P
S C H N A P K A

What is Mr. Schmidt's
extension number?

The extension nr. is
338 20 12

Does Mr. Schmidt
have your telephone
number?

No, my mobile number is
0176 343 77677

What is the email address
of Mr. Schmidt

The email address
is j-schmidt@im.com

Thanks a lot

Mr. Schmidt will let you
know as soon as
possible

Thanks for your help
and have a nice day.

Thanks for your call
and have a nice day too.

B