

Training
berufliche
Kommunikation

Erfolgreich

am Telefon

und bei Gesprächen im Büro



Hinweise für den Unterricht

Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro

Hinweise für den Unterricht

von Volker Eismann

Training berufliche Kommunikation

Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro

Hinweise für den Unterricht

Erarbeitet von: Volker Eismann

Projektleitung am Goethe-Institut e.V. München:

Dr. Werner Schmitz, Abt. Sprache – Bildungsk Kooperation Deutsch/ Berufs- und Fachsprachen

Konzeption (Projektteam):

Dr. Werner Schmitz (Goethe-Institut München), Volker Eismann (ESCP-EAP Paris),
Beatrix Hippchen (Goethe-Institut Barcelona), Dr. Györgyi Szalay (Goethe-Institut Budapest)

Lektorat: Andrea Mackensen

Verlagsprojektleitung: Gunther Weimann

Umschlaggestaltung: Ellen Meister

Layout und technische Umsetzung: Uwe Rogal, Berlin

www.cornelsen.de

Die Internetadressen und -dateien, die in diesem Lehrwerk angegeben sind, wurden vor Drucklegung geprüft. Der Verlag übernimmt keine Gewähr für die Aktualität und den Inhalt dieser Adressen und Dateien oder solcher, die mit ihnen verlinkt sind.

1. Auflage, 1. Druck 2007

Alle Drucke dieser Auflage sind inhaltlich unverändert und können im Unterricht nebeneinander verwendet werden.

© 2007 Cornelsen Verlag, Berlin

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.

Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden.

Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Druck: Druckhaus Berlin-Mitte

ISBN: 978-3-06-020372-7



Inhalt gedruckt auf säurefreiem Papier aus nachhaltiger Forstwirtschaft.

Einleitung

Das vorliegende Trainingsmodul ist für Mitarbeiter* bestimmt, die mit deutschsprachigen Vorgesetzten und Kollegen zusammenarbeiten oder zu deren Tätigkeit der Kontakt mit deutschsprachigen Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und Besuchern des Unternehmens gehört.

Insbesondere wurden dabei die Aufgaben im Sekretariat- und Assistenzbereich berücksichtigt, bei denen es häufig darum geht, Informationen einzuholen bzw. weiterzuleiten, Anfragen oder Anweisungen von Vorgesetzten an Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu übermitteln, Auskünfte einzuholen oder zu erteilen, Absprachen und Vereinbarungen mit externen Gesprächspartnern zu treffen sowie Besucher des Unternehmens zu empfangen und zu betreuen. Viele dieser Gespräche werden telefonisch geführt, wobei Auskünfte oder Vereinbarungen dann häufig noch einmal per Fax oder E-Mail bestätigt werden.

Wir gehen davon aus, dass die Kursteilnehmer in der Regel einschlägige, berufliche Erfahrung und fachliche Kompetenz besitzen und den Kurs besuchen, um diese beim Umgang mit deutschsprachigen Gesprächspartnern in der „Arbeitssprache Deutsch“ besser einbringen zu können bzw. dabei an Sicherheit und Effizienz zu gewinnen. Dazu enthält das Trainingsmodul zahlreiche Fallbeispiele, die den Bezug zum beruflichen Handlungskontext herstellen, sowie Gesprächssituationen, in denen die angemessene Gesprächsführung erprobt wird.

Das fachliche Anforderungsniveau ist dabei jedoch so gehalten, dass auch Kursteilnehmer ohne berufliche Vorerfahrung gewinnbringend damit arbeiten können. Für Kursteilnehmer mit schwächeren Vorkenntnissen enthält das Trainingsmodul ein zusätzliches Aufgabenangebot zu den Hörtexten, in dem die sprachlichen Strukturen wiederholt und geübt werden können.

* Für die Bezeichnung von Personen – für die weibliche und männliche Form – verwenden wir nur die männliche Form, da es sonst die Lesbarkeit des Textes allzu sehr erschweren würde. Wir hoffen auf Verständnis der Kursleiterinnen.

Inhalt

I Aufbau der Trainingsmaterialien	5
1 Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro: Trainingsmodul	6
2 Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro: Hinweise für den Unterricht	6
II Hinweise für Kursleiter	7
1 Vorbereitung des Kurses	8
2 Kursplanung	9
3 Allgemeine Hinweise zum Unterricht	11
4 Hinweise zu den Aufgaben	15
III Ergänzende Texte und Aufgaben	35
Text 1	36
Text 2	37
Text 3	38
Text 4	40
Text 5	41
Text 6	46
Text 7	50
Text 8	53
IV Übungen zu ausgewählten Hörtexten	55
Übung 1	56
Übung 2	57
Übung 3	58
Übung 4	59
Übung 5	61
Übung 6	62
Übung 7	63
Übung 8	64
Übung 9	65
Übung 10	66
Übung 11	67
Übung 12	68
Übung 13	70
Übung 14	72
Lösungen	74



Aufbau der Trainingsmaterialien

- 1 Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro:
Trainingsmodul
- 2 Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro:
Hinweise für den Unterricht

1 Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro: Trainingsmodul

In **Teil I „Berufliches Umfeld“** berichten die Kursteilnehmer über ihr Unternehmen, ihre Abteilung, ihre berufliche Tätigkeit und über ihre beruflichen Kontakte mit deutschsprachigen Gesprächspartnern. Dabei wird das Unternehmen Kampe-Keramik GmbH eingeführt, das den Rahmen für die Fallbeispiele und Gesprächssituationen der folgenden Module liefert.

Teil II „Routinegespräche mit Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen und Vorgesetzten führen“ behandelt alltägliche Gesprächssituationen im Unternehmen: Man stellt sich vor, lernt neue Kollegen kennen, führt Routinebesprechungen mit Mitarbeitern und Vorgesetzten usw.

Auch in **Teil III „Telefongespräche mit Vorgesetzten und Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen führen“** geht es um Telefongespräche mit Mitarbeitern des eigenen Unternehmens. Dabei werden Basis-Techniken des Telefonierens eingeführt und trainiert: sich melden, Auskunft geben, Anrufe an Mitarbeiter weiterleiten usw.

In **Teil IV „Anrufe von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen beantworten“** wird das angemessene Vorgehen bei Anrufen von externen Gesprächspartnern behandelt: bei der Weitervermittlung von Anrufen an Mitarbeiter oder Vorgesetzte, bei der Beantwortung eines Anliegens, bei der Vereinbarung von Terminen, bei der Erteilung von Auskünften oder beim Umgang mit Beschwerden.

In **Teil V „Bei Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen anrufen“** steht der Angerufene im Mittelpunkt. Im Auftrag von Vorgesetzten werden Besuchstermine bei Geschäftspartnern vereinbart, Buchungen für Geschäftsreisen vorgenommen, fristgerechte Ausführungen von Aufträgen angemahnt.

In **Teil VI „Besucher und Besucherinnen im Unternehmen empfangen und betreuen“** werden Anliegen von angemeldeten und unangemeldeten Besuchern geklärt, Geschäftspartner des Unternehmens empfangen und betreut.

Teil VII „Kommunikationsmittel“ enthält eine Zusammenstellung aller Redemittel, die in den verschiedenen Teilen und Aufgaben eingeführt werden.

Teil VIII „Hörtexte“ enthält die schriftliche Fassung der Gesprächsaufnahmen.

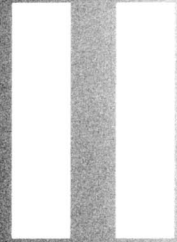
2 Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro: Hinweise für den Unterricht

In **Kapitel II „Hinweise für Kursleiter“** finden Sie didaktische Empfehlungen für die Unterrichtsgestaltung und für die konkrete Arbeit mit dem Trainingsmodul.

Kapitel III „Ergänzende Texte und Aufgaben“ enthält weitere Artikel aus der Fachpresse. Sie können als ergänzende Lektüre eingesetzt oder anhand der Aufgabenvorschläge zu Hause oder im Unterricht bearbeitet werden. Die thematischen Anknüpfungspunkte sind im Trainingsmodul mit entsprechenden Verweisen gekennzeichnet.

Kapitel IV „Übungen zu ausgewählten Hörtexten“ enthält ein zusätzliches Aufgabenangebot zur Arbeit mit den Hörtexten. Diese Aufgaben sind besonders für Kursteilnehmer mit schwächerem sprachlichen Niveau bestimmt und können als Hausarbeit ausgeführt werden. Verweise auf diese Aufgaben finden Sie an entsprechender Stelle im Trainingsmodul.

Kapitel



Hinweise für Kursleiter

- 1 Vorbereitung des Kurses
- 2 Kursplanung
- 3 Allgemeine Hinweise zum Unterricht
- 4 Hinweise zu den Aufgaben

1 Vorbereitung des Kurses

Strategien, Techniken und Redemittel, die im Trainingsmodul eingeführt werden, sollen nach Möglichkeit in Situationen trainiert werden, die Ihre Kursteilnehmer täglich in ihrer beruflichen Praxis erleben.

Wir empfehlen Ihnen, soweit möglich, schon in der Vorbereitungsphase relevante Hintergrundinformationen, die bei der sprachlichen Vorbereitung hilfreich sein können, in den betroffenen Unternehmen zu recherchieren oder von den Kursteilnehmern mitbringen zu lassen. (Während des Kurses erweist sich das häufig als schwierig.)

Im vorliegenden Modul gibt es solche Aufgaben in ...

- Teil I, Aufgabe A2, A3;
- Teil II, Aufgabe B6, C4;
- Teil III, Aufgabe C5, D3, E5;
- Teil IV, Aufgabe B7, D3, F4;
- Teil V, Aufgabe B6, C2, D6, E5;
- Teil VI, Aufgabe B8, C7.

2 Kursplanung

Das Trainingsmodul „Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro“ ist für eine Kursdauer von 24–32 Unterrichtsstunden angelegt und unterscheidet sich darin von den anderen Modulen der Reihe „Training berufliche Kommunikation“.

Die folgende Übersicht erlaubt Ihnen eine schnelle Orientierung in den verschiedenen Teilen des Trainingsmoduls.

Gesprächstypen, die behandelt werden

- persönliche Gespräche (Gesprächspartner sind anwesend)
- Telefongespräche

Gesprächskontext

- Gespräche mit unternehmensinternen Gesprächspartnern (Kollegen, Mitarbeiter, Vorgesetzte)
- Gespräche mit unternehmensexternen Gesprächspartnern (Kunden, Lieferanten, Geschäftspartner)

Ergänzende Aufgaben zur schriftlichen Kommunikation

- E-Mail
- Fax

Teil			
I	beruflicher Hintergrund der Kursteilnehmer		
	Gesprächstyp	Gesprächspartner	E-Mail/Fax
II	persönliche Gespräche	unternehmensintern	
III	Telefongespräche	unternehmensintern	
IV	Telefongespräche	unternehmensextern	E-Mail
V	Telefongespräche	unternehmensextern	E-Mail/Fax
VI	persönliche Gespräche	unternehmensextern	

Die folgenden Hinweise zur möglichen Auswahl von Aufgaben je nach Kursprofil sollen Ihnen die eigene Kursplanung erleichtern.

Wir unterscheiden nach sprachlichem Niveau der Kursteilnehmer (eher B-Niveau oder eher C-Niveau) und Kursdauer (insgesamt 24 oder insgesamt 32 Unterrichtseinheiten). Entsprechend ergeben sich vier Kursprofile, für die wir Ihnen eine Aufgabenauswahl vorschlagen.

Sprachliches Niveau der Kursteilnehmer	Kursdauer	
	6 × 4 = 24 UE	8 × 4 = 32 UE
B-Bereich	Kursprofil B-24	Kursprofil B-32
C-Bereich	Kursprofil C-24	Kursprofil C-32

Trainingsmodul	Kursprofil			
	B-24	B-32	C-24	C-32
Teil I				
A Unternehmen, Abteilungen, Tätigkeiten	X	X	X	X
B Kontakte mit ... Gesprächspartnern und -partnerinnen	X	X	X	X
Teil II				
A Kollegen und Kolleginnen kennen lernen	X	X	X	X
B Anfragen und Anliegen ... behandeln	X	X	X	X
C Planung, Termine und Aufträge mit Vorgesetzten besprechen	X	X	X	X
Teil III				
A Besonderheiten der telefonischen Kommunikation	X	X	X	X
B Telefonnummern und Namen diktieren oder notieren	X	X	X	X
C Anrufe annehmen, beantworten oder weitervermitteln	X	X	X	X
D Auskünfte geben, Informationen einholen	X	X	X	X
E Anfragen und Aufträge von Vorgesetzten weiterleiten		X	X	X
Teil IV				
A Vorstellung und Begrüßung am Telefon	X	X	X	X
B Anrufe für Vorgesetzte annehmen und weiterleiten	X	X	X	X
C Anrufe an ... Ansprechpartner und -partnerinnen vermitteln	X	X	X	X
D Termine vereinbaren	X	X	X	X
E Eine Terminvereinbarung per E-Mail bestätigen		X		X
F Beschwerdeanrufe beantworten			X	X
Teil V				
A Informationen für Anrufe bereitstellen	X	X	X	X
B Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen oder abhören	X	X	X	X
C Terminvereinbarungen treffen	X	X	X	X
D Bestellungen, Buchungen und ... per Telefon tätigen	X	X	X	X
E Die Einhaltung von Vereinbarungen anmahnen				X
Teil VI				
A Aufgaben beim Empfang von Besuchern und Besucherinnen		X	X	X
B Angemeldete und nicht angemeldete Besucher ... empfangen		X	X	X
C Wichtige Kunden, Geschäftspartner ... betreuen				X

Hinweise für den Unterricht	Kursprofil			
	B-24	B-32	C-24	C-32
Kapitel III				
Text 1	X	X		
Text 2	X	X	X	X
Text 3				X
Text 4	X	X	X	X
Text 5				X
Text 6		X		X
Text 7				X
Text 8		X		X
Kapitel IV: Übungen zu ausgewählten Hörtexten	(X)	(X)		

3 Allgemeine Hinweise zum Unterricht

Unterrichtsgestaltung

Die nachstehenden Empfehlungen sind „idealtypisch“ zu verstehen. Natürlich kann es zahlreiche Faktoren geben, die die Möglichkeit, sie umzusetzen, einschränken: räumliche Gegebenheiten, Anzahl der Kursteilnehmer, ihr sprachliches Ausgangsniveau, ihre beruflichen Vorerfahrungen, kulturbedingte Lerngewohnheiten und Erwartungen usw.

Räumliche Anordnung: Bei der Arbeit im Plenum sitzen die Kursteilnehmer im Halbkreis, sodass „Plenumsgespräche zwischen den Kursteilnehmern“ möglich sind. Die räumlichen Gegebenheiten erlauben die Aufteilung der Gesamtgruppe in kleinere Arbeitsgruppen bzw. zur Partnerarbeit.

Materielle Ausstattung: CD-Player, Paperbord (Tafel), Pinnwand um Arbeitsergebnisse für spätere Wiederaufnahme festhalten zu können, ggf. Overheadprojektor mit Schreibfolie, einsprachige und/oder zweisprachige Wörterbücher (Wirtschaft).

Arbeitsformen: Möglichst häufiger Wechsel zwischen verschiedenen Arbeitsformen: Plenum, Kleingruppen, Partnerarbeit, individuelle Aufgabenausführung, „Hausarbeit“ zur Vor-/Nachbereitung (dazu finden Sie Vorschläge in Kapitel III, S. 35).

Auswertung der Aufgabenergebnisse: Zentrales Anliegen des Kurses ist das Training der mündlichen Kommunikation. Das sollte auch bei der Besprechung von Aufgabenergebnissen das Leitmotiv sein. Die Routineformel „Erläutern Sie Ihre Antworten.“ steht für die Aufforderung an alle Kursteilnehmer, Aufgabenergebnisse miteinander zu besprechen. Begnügen Sie sich nicht mit „der“ richtigen Antwort des einen oder anderen Kursteilnehmers und der schweigenden Zustimmung der anderen – es gibt bei vielen Aufgaben keine „richtigen/falschen“ Antworten. Ermuntern Sie alle Kursteilnehmer, mit eigenen Meinungsäußerungen und Erklärungen aktiv an der Konsensbildung über die, im jeweiligen Kontext, angemessen erscheinende Antwort teilzunehmen. Sehen Sie dabei Ihre Rolle als die des Moderators bei inhaltlich-fachlichen Diskussionen und als die des „coach“, des Beraters im Hinblick auf sprachliche Umsetzungen.

Nutzung der verfügbaren Ressourcen

Übergeordnetes Lernziel ist die Verbesserung der kommunikativen Handlungskompetenz in Gesprächssituationen, bei denen es um Routinekontakte mit Mitarbeitern, Vorgesetzten, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern geht.

Alle Aufgaben, alle Texte, die zu den zentralen Trainingssituationen (Gesprächssituationen, Fallbeispiele) führen, haben im Hinblick auf dieses Ziel „dienende Funktion“. Dies sollten Sie bei der Nutzung der verfügbaren Ressourcen (z. B. Zeit und Aufnahmefähigkeit der Kursteilnehmer) berücksichtigen. Das gilt insbesondere für die Auswertung der schriftlichen Texte (Artikel aus der Fachpresse/-literatur), die hier nicht zum allgemeinen Training des Leseverstehens oder als Fundgrube für Wortschatzerweiterungen aufgenommen wurden, sondern im Hinblick auf ihren (inhaltlichen und sprachlichen) Beitrag zum jeweils behandelten Thema (z. B. relevante Gesprächsstrategien, -techniken, Formulierungen). Ist dieser „Gebrauchswert“ anhand der Aufgabenausführung erschlossen, wäre eine weitergehende, detaillierte Bearbeitung nicht im Sinne der optimalen Ressourcennutzung.

Fachwortschatz

Je mehr Ihre Kursteilnehmer Inhalte und Anforderungen aus ihrer konkreten, beruflichen Tätigkeit in den Unterricht einbringen, desto größer kann die Nachfrage nach spezifischem Fachvokabular werden, z. B. um besondere Aspekte der Unternehmenstätigkeit, von Produkten und Leistungen zu beschreiben. Sie werden diese Nachfrage sicher oft nicht spontan beantworten und auch in der Vorbereitungsphase (siehe Empfehlungen in „Vorbereitung des Kurses“, S. 8) nicht immer vorab klären können. Machen Sie Ihren Kursteilnehmern deutlich, dass Sie diesen Bedarf nur mit ihrer Hilfe beantworten können und ermuntern Sie sie, sich aktiv an der Suche nach Lösung zu beteiligen, z. B. indem sie Kollegen befragen, im Unternehmen verfügbare, deutschsprachige Unterlagen oder Internetseiten von Unternehmen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz mit ähnlichen Tätigkeitsbereichen in den Unterricht mitbringen.

Hörtexte und Transkripte

Den Hörtexten kommt im Hinblick auf das Lernziel natürlich besondere Bedeutung zu. Sie sind nicht nur Beispiele für mögliche Gesprächsabläufe bzw. für Realisierungen bestimmter Mitteilungsabsichten, sondern auch Übungen zum Training des – bei Telefongesprächen ja besonders wichtigen – Hörverstehens.

Die Aufforderung „Hören Sie den Text.“ wird in der Regel nicht wiederholt. Ob Sie einen Hörtext mehrmals abspielen, entscheiden Sie je nach Niveau Ihrer Kursteilnehmer und Relevanz der entsprechenden Lernziele.

Ähnliches gilt für die Bearbeitung der Gesprächstranskripte. Verzichten Sie darauf, wenn die damit verbundenen Aufgaben weitgehend anhand der Hörfassung beantwortet werden können oder wenn sie, im gegebenen Zeitrahmen, im Vergleich zu anderen Aufgaben weniger relevant erscheinen.

Gesprächssimulationen, Rollenspiele

Mit „Gesprächssimulation“ bezeichnen wir hier das Nachspielen von Gesprächen, zu denen Höraufnahmen vorliegen, als „Rollenspiele“ solche, die anhand von Vorgaben aus dem eigenen beruflichen Kontext vorbereitet und gespielt werden.

Funktion: Die Gesprächssimulationen und Rollenspiele nehmen einen zentralen Platz in den Trainingsmodulen ein:

- Als „Trainingssituationen“, die den Kursteilnehmern Gelegenheit geben, Erlerntes anzuwenden, „Gesprächserfahrung“ in der Arbeitssprache Deutsch zu sammeln und damit an Sicherheit und Gewandtheit zu gewinnen.
- Als „Testläufe“, bei denen gemeinsam herausgearbeitet wird, was „schon gut funktioniert“ und „was noch verbessert“ werden kann oder muss. Der „Testlauf“ erlaubt – im Interesse aller Kursteilnehmer – solche Schwachstellen gemeinsam zu identifizieren und anhand geeigneter Lösungen zu beheben. Dieses Ziel sollten Sie sehr deutlich erklären, damit solche „bewerteten Gespräche“ nicht als mehr oder weniger gut bestandene Prüfungen erlebt werden.

Vorbereitung: Gesprächssimulationen und Rollenspiele sind nur dann effizient für den Lernprozess, wenn sie sorgfältig vorbereitet wurden und wenn alle Kursteilnehmer den inhaltlichen und sprachlichen Anforderungen gewachsen sind, die die jeweiligen Rollen beinhalten.

Alle Aufgaben im Vorfeld der Trainingssituationen tragen zu dieser Vorbereitung bei, im Hinblick auf die fachlichen Inhalte, die geeigneten Gesprächsstrategien und die sprachlichen Mittel.

Je nach Gesprächssituation ist es natürlich sinnvoll, dass die jeweiligen Gesprächspartner vorher gemeinsam festlegen, welche konkreten Gesprächsinhalte sie ansprechen werden.

Durchführung: Es bieten sich grundsätzlich drei Vorgehensweisen an:

- Alle Kursteilnehmer führen parallel entsprechende Gespräche mit Partnern.
Ziel: Training bestimmter Fertigkeiten; Gesprächserfahrung sammeln
Auswertung: mit dem/den jeweiligen Gesprächspartner/n oder im Plenum
Vorteil: Kursteilnehmer können unbeobachtet, d. h. ohne „Fehlerangst“ sprechen; alle Kursteilnehmer haben in einer gegebenen Zeit Gelegenheit zu einer „Gesprächserfahrung“
- Zwei (oder mehrere) Kursteilnehmer spielen das Gespräch vor der Gruppe.
Ziel: Anhand eines Anschauungsbeispiels die Angemessenheit von Gesprächsführung, Gesprächsstrategien und sprachlichen Mitteln bewerten, diskutieren, optimieren
Auswertung: Im Plenum, das Feedback der Zuschauer/Zuhörer kann spontan erfolgen oder durch Beobachtungsraster, die zur Bewertung dienen, gesteuert werden. Diese gezielte Beobachtung anhand der Raster kann von allen / von nur einigen Kursteilnehmern ausgeführt werden.
Vorteil: Möglichkeit zur kritischen Auswertung, Optimierung
- Mischform aus Variante 1 und 2: Mehrere Gesprächsgruppen funktionieren gleichzeitig. Sie werden von jeweils zwei anderen Kursteilnehmern „beobachtet“, die die Gesprächsführung im Hinblick auf bestimmte vorgegebene Kriterien bewerten.
Ziel: siehe Variante 1 und 2
Vorteil: mehrere, auswertbare Gesprächsbeobachtungen in einer gegebenen Zeit; geringere „Belastung“ für die beteiligten Gesprächspartner (als beim Gespräch vor der Gruppe)

Rolle des Kursleiters: In der Vorbereitungsphase sollten Sie so „präsent“ wie möglich sein, mit Hinweisen, Erklärungen, Korrekturen, Feedback. Achten Sie auf sorgfältige Vorbereitung (u. a. auch der notwendigen Hintergrundinformationen und inhaltlichen Stichworte), damit nicht nur die gewandtesten und sprachlich überlegenen Kursteilnehmer Rollen übernehmen können bzw. zu Wort kommen.

In der Durchführungsphase sollten Sie nur als Organisator intervenieren und allenfalls auf Anfrage Hilfestellungen leisten.

Simulation von Telefongesprächen: Telefongespräche haben eine Reihe von Charakteristiken, die die Kommunikationsformen beeinflussen (u. a. die akustische Beeinträchtigung und die Nicht-Sichtbarkeit des Gesprächspartners). Diese Charakteristiken sollten bei Simulationen beachtet werden. Wenn es die technischen Gegebenheiten erlauben, lassen Sie die Kursteilnehmer solche Gespräche per Handy führen oder, wenn keine getrennten Räume zur Verfügung stehen, „Rücken an Rücken“ sitzend sprechen, um den visuellen Kontakt auszuschließen.

Bearbeitung von (längeren) schriftlichen Texten im Unterricht

(Artikel, Transkripte der Hörtexte)

In der Regel sollten diese Aufgaben zunächst in Partnerarbeit oder in Kleingruppen ausgeführt werden, bevor dann die Aufgabenergebnisse im Plenum verglichen und gemeinsam besprochen werden. Sie können sie auch als individuelle Hausaufgabe aus dem Unterricht auslagern.

Ähnliches gilt auch für die zusätzlichen Texte und Aufgaben in Kapitel III (S. 35). Diese können als ergänzende Lektüre oder mit den zusätzlichen Aufgaben im Unterricht eingesetzt werden.

Bei der Bearbeitung der Transkripte kann es sinnvoll sein, die Gespräche in entsprechenden Arbeitsgruppen vor der Aufgabenausführung zunächst halblaut, mit verteilten Rollen lesen zu lassen.

Vorbereitende und nachbereitende individuelle Arbeit der Kursteilnehmer

Dafür eignen sich grundsätzlich alle Aufgaben zu schriftlichen Texten: Artikel aus der Fachpresse oder Fachliteratur, schriftliche Transkripte der Hörtexte, auch wenn diese bereits im Unterricht besprochen wurden. Weiterhin natürlich die Aufgaben zu ausgewählten Hörtexten, die Sie in Kapitel IV (S. 55) als Kopiervorlage finden.

Aufgaben zu Aspekten der interkulturellen Kommunikation

In allen Teilen gibt es Aufgaben, die die Kursteilnehmer dazu anhalten, über Erfahrungen und Beobachtungen zu berichten, die sie bei der Zusammenarbeit und bei Gesprächen mit ihren deutschsprachigen Partnern gemacht haben, sie gemeinsam zu diskutieren und zu hinterfragen.

Achten Sie besonders darauf, dass die Kursteilnehmer dabei lernen, zwischen der Beschreibung von unterschiedlichen Vorgehens- und Verhaltensweisen und deren Wertungen und Interpretation zu unterscheiden.

Bearbeiten Sie solche Themen immer aus der Perspektive beider Seiten (d. h. sowohl der heimischen wie der deutschsprachigen Partner):

- Welche unterschiedlichen Vorgehens- und Verhaltensweisen Ihrer deutschsprachigen Partner fallen Ihnen / Ihren Landsleuten (häufig) auf? Welchen Eindruck schafft das bei Ihnen/ihnen? Zu welchen Urteilen veranlasst Sie/sie das bzw. welche Vorurteile werden bestätigt? Wie reagieren Sie/sie darauf?
- Welche entsprechenden, unterschiedlichen Vorgehens- und Verhaltensweisen auf Ihrer Seite fallen wohl Ihren deutschsprachigen Partnern (häufig) auf? Welchen Eindruck bewirken sie (möglicherweise) bei Ihren deutschsprachigen Partnern? Welche Urteile (über Sie / Ihre Landsleute) entstehen wohl dadurch bei Ihren deutschsprachigen Partnern oder werden dadurch bestätigt? Welche Reaktionen darauf haben Sie beobachtet?

Stellen Sie Strategien zur Debatte, die den Kursteilnehmern in den jeweiligen Situationen angemessenen erscheinen:

- Haben wir Interesse, uns auf die Erwartungen (Vorgehen und Verhalten) der deutschsprachigen Partner einzustellen?
- Erwarten wir von ihnen, dass sie sich auf unsere einstellen?
- Wäre es sinnvoll/möglich, die unterschiedlichen Erwartungen auf beiden Seiten explizit anzusprechen? Könnte man sich auf eine gemeinsame „Regel“ einigen?

Lösungen

Bei vielen Aufgaben geht es darum, die Gesprächsführung von Gesprächspartnern (in Gesprächsaufnahmen) oder die Angemessenheit von Formulierungen im Hinblick auf einen gegebenen Gesprächskontext zu bewerten.

Soweit hier Lösungsvorgaben gemacht werden, handelt es sich immer um Einschätzungen, die selbstverständlich keine universelle Gültigkeit und auch aus „deutschsprachiger Perspektive“ nur begrenzte Gültigkeit haben.

4 Hinweise zu den Aufgaben

I Berufliches Umfeld

A Unternehmen, Abteilungen, Tätigkeiten

Es bietet sich an, die Aufgaben 1 und 3 vor dem Kurs von den Kursteilnehmern (weiter KT) vorbereiten zu lassen, sodass Sie im Unterricht direkt mit den Präsentationen und Erklärungen beginnen können.

Die nachstehenden Vorschläge zum Unterrichtsablauf gehen davon aus, dass diese individuelle Vorbereitung nicht möglich war.

1.–2. Nach Möglichkeit sollten die KT Informationsmaterial Ihres Unternehmens (Broschüren usw.) zur Hand haben. Text 1 (Kapitel III, S. 36) kann den KT bei der Beschreibung der Branchenzugehörigkeit behilflich sein.

Informationen über ein Unternehmen, eine Abteilung, eine Tätigkeit geben bzw. erfragen ist sicher ein häufiger Gesprächsanlass und sollte bei jeder sich bietenden Gelegenheit geübt werden:

Wenn Ihre KT aus verschiedenen Unternehmen kommen, können Sie Aufgabe 1 in Partnerarbeit als gegenseitige Interviews durchführen lassen. Anschließend stellt jeder im Plenum das Partnerunternehmen vor. Kommen die KT aus dem gleichen Unternehmen, können sie in Kleingruppen Unternehmenspräsentationen für verschiedene Interessentengruppen (Investoren, Kunden, Journalisten usw.) vorbereiten, diese anschließend vor den anderen vortragen und zusätzliche Fragen der Zuhörer beantworten.

3. a–b Oft geht es bei Anfragen von externen Gesprächspartnern um Auskünfte über Bereiche, Abteilungen und Zuständigkeiten im eigenen Unternehmen. Das Schema mit den Abteilungen/Bereichen/Funktionen des eigenen Unternehmens sollte deshalb sorgfältig, individuell, in Partnerarbeit oder in Kleingruppen (je nach Unternehmenszugehörigkeit der KT) ausgeführt werden. Das Unternehmen Kampe-Keramik GmbH, das hier als Beispiel gezeigt wird, dient als Rahmen für alle folgenden Fallbeispiele im Trainingsmodul. (Ein weiteres Beispiel einer Aufbauorganisation, das Sie hier austeilen können, finden Sie in Kapitel III, S. 37). Es gibt selbstverständlich viele andere Varianten von Organisationsformen und Bezeichnungen. Auch hier ist es deshalb hilfreich, wenn die KT über entsprechende Unternehmensunterlagen verfügen.

c Je nach Niveau der KT lassen Sie die Präsentation mehr oder weniger ausführlich schriftlich vorbereiten.

4. Die Präsentation der eigenen Abteilung bzw. des eigenen Tätigkeitsbereichs kann im Rahmen einer kleinen, formellen Vorstellung der KT vor der Gruppe vorgetragen werden. Die Erklärungen sollen anhand der skizzierten Aufbauorganisation des eigenen Unternehmens gegeben werden. Ermuntern Sie die anderen KT zu ergänzenden Fragen: *Wer/Welche Abteilung ist für ... zuständig? Gibt es auch ...? Mit wem sprechen Sie, wenn ...?*

B Kontakte mit deutschsprachigen Gesprächspartnern und -partnerinnen

1.–2. Die KT machen sich Notizen zur Aufgabe 1, besprechen dann gemeinsam ihre Antworten im Plenum und beschreiben besonders relevante Gesprächssituationen anhand von konkreten Beispielen (Aufgabe 2). Ermitteln Sie gemeinsam die (für die Mehrzahl der KT) besonders häufigen Gesprächssituationen und halten Sie sie schriftlich fest, sodass Sie während des Kurses und am Ende für die Kurs-Bilanz darauf zurückgreifen können.

3. „Erfolgreiche Kommunikation“ wird durch das Zusammenspiel einer Vielzahl von Faktoren bestimmt und es ist nicht einfach, die Ursachen der eigenen Schwierigkeiten zu benennen.

Die Vorgaben sollen also eher zu einer Diskussion darüber anregen, bei der dann auch die Erwartungen der KT im Hinblick auf den Kurs zur Sprache kommen sollen. Die Schwerpunkte des Trainingsmoduls liegen bei der Vermittlung von Routineformulierungen, beim Training situationsgerechter Gesprächsstrategien und -techniken (z. B. Gespräch strukturieren, die eigenen Intentionen unmissverständlich äußern, Verständnis sichern), und bei größerer Vertrautheit mit den entsprechenden Konventionen und Erwartungen auf Seiten der deutschsprachigen Gesprächspartner.

4. Die Frage nach Beobachtungen von kulturbedingten Besonderheiten der Gesprächsführung oder des Kommunikationsstils der deutschsprachigen Partner ist hier natürlich sehr offen gestellt und wird im weiteren Verlauf des Moduls eingehender untersucht.

Siehe Kapitel II „Allgemeine Hinweise zum Unterricht“, S. 14.

II Routinegespräche mit Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen und Vorgesetzten führen

A Kollegen und Kolleginnen kennen lernen

Lernziel sind die geläufigen Routineformeln beim Kontakt zwischen Mitarbeitern im beruflichen Alltag: zum Eintreten auffordern, Begrüßung, Vorstellung zwischen noch nicht miteinander bekannten Mitarbeitern, Klärung des Anlasses usw.

1. Die Aufgabe dient gleichzeitig zur Einleitung in die nachfolgend behandelten alltäglichen Arbeitskontakte. Für den deutschsprachigen Raum gilt sicher in der Regel Antwort c.

Vielleicht kommen hier auch andere kulturbedingte Unterschiede zur Sprache: Sind Bürotüren in der Regel überhaupt geschlossen oder eher offen? Kündigt man sein Eintreten auch dann an, wenn mehrere Mitarbeiter im selben Büro arbeiten? usw.

2. Sich selbst vorzustellen und auf die Vorstellung des Partners zu reagieren sind die ersten Schritte zur Herstellung einer Arbeitsbeziehung zwischen Mitarbeitern. Die Gesprächsaufnahme zeigt einen möglichen Ablauf eines solchen Erstkontaktes.

Lösung:

Name und Funktion: *Peter Bauer, Außendienst*

Grund für seine Überraschung: *Er erwartete eigentlich eine andere Mitarbeiterin an diesem Platz.*

Anliegen: *Er möchte wissen, ob es beim Termin um 11.30 Uhr mit Herrn Kampe bleibt.*

Auskunft von Fr. Steinbach: *Sie bestätigt den Termin und kündigt eine mögliche Verspätung an.*

Bitte an Fr. Steinbach: *Herr Bauer bittet, ihn anzurufen, wenn Herr Kampe da ist.*

Beitrag zur „Beziehungspflege“: *Kompliment („... schon eingearbeitet“)*

Zum Hörverstehen (hier und bei späteren Aufgaben): Je nach Länge und Schwierigkeit eines Hörtextes können Sie die Antworten zunächst in Partnerarbeit überprüfen lassen und erst dann im Plenum besprechen. Je nach sprachlichem Niveau der KT kann es zum Training der Routineformeln hilfreich sein, die Gespräche von ihnen noch einmal (sinngemäß) nachspielen zu lassen, auch wenn es dazu keine direkte Anforderung im Buch gibt.

Text 3 (Kapitel III, S. 38) behandelt das Thema „Duzen/Siezen“.

3. Lassen Sie entsprechende Erstkontakt-Gespräche zwischen den KT möglichst zwanglos parallel in entsprechenden Gesprächsgruppen nachspielen. Ermuntern Sie sie, sich dabei im Unterrichtsraum (= Café, Kantine o. Ä.) frei zu bewegen und „Bekannschaft zu machen“.

Wenn die KT aus verschiedenen Unternehmen kommen, können sie bei dieser Gelegenheit etwas ausführlicher Bekannschaft machen. Wenn sie aus demselben Unternehmen stammen, lassen Sie die Situation mit der Vorgabe spielen, dass einer der beiden Gesprächspartner sich als neuer Mitarbeiter vorstellt.

4. Entgegen den hier genannten Konventionen sind die „leider“-Formeln auch zwischen deutschsprachigen Gesprächspartnern verbreitet. Dies entspricht jedoch nicht dem höflich/sachlichen Umgangston, der für die Kommunikation im beruflichen Kontext empfohlen wird.

Lösung:

Ja = *b, d, f*; Nein = *a, c, e, g*

Eine Entschuldigungsformulierung ist dann angebracht, wenn die Störung nicht zum Routineablauf der Zusammenarbeit gehört oder z. B. gegen eine ausdrückliche Bitte, nicht gestört zu werden, verstößt.

5. a Lösung:

Abteilung: *Personalabteilung*; Grund: *Vorstellung des neuen Praktikanten*; Bitte: *Verträge mitnehmen*; Signal für Gesprächsabschluss: *„... nicht länger aufhalten (wollen)“*

b Siehe Erklärungen zu Aufgabe 3.

c Lösung:

Steinbach: *informeller Ton („Klar“ usw.) / unterbricht ihre Arbeit nicht sofort / duzt ihre Kollegin*

Wenker: *keine explizite Begrüßung / Anrede mit Vornamen + „du“ / Vorschlag, gemeinsam zu Mittag zu essen*

6. Bei der Zusammenarbeit mit Kollegen und Vorgesetzten aus anderen Kulturkreisen kommt den Anredeformen hohe Bedeutung zu. Das durch die Muttersprache geprägte Empfinden, was dabei für die jeweilige (hierarchische/kollegiale) Beziehung als angemessene Anredeform empfunden wird, ist häufig ein schlechter Ratgeber. Ziel dieser Aufgabe ist es nicht, die „richtigen“ Formen beim Umgang mit deutschen Gesprächspartnern zu beschreiben, da sie nach Unternehmen, Branche, Unternehmenskultur unterschiedlich sein können (siehe dazu Text 3 in Kapitel III, S. 38, dessen Lektüre wir für alle Kursprofile empfehlen). Die KT sollen hier vielmehr angehalten werden, die entsprechenden Gepflogenheiten ihrer deutschsprachigen Partner bewusst wahrzunehmen, um sich darauf einstellen zu können.

7. Besprechen Sie diese Aufgabe ausführlich. Sie können die Fragestellung auch auf andere „Besonderheiten“ ausweiten, die den KT bei ihren deutschsprachigen Partnern aufgefallen sind. Die KT sollen dabei erkennen, dass die – oft unbewusste – Wahrnehmung solcher Unterschiede zur Entstehung von Eindrücken, Bildern und Urteilen beiträgt, die häufig als „Eigenschaften“ des Partners festgeschrieben werden. Machen Sie es zur Regel, solche Fragestellungen immer auch „umzudrehen“, indem Sie die KT darüber nachdenken lassen, wie Sie selbst bzw. ihre Landsleute wohl von den deutschsprachigen Partnern wahrgenommen werden – und warum.

Siehe auch Kapitel II „Allgemeine Hinweise zum Unterricht“, S. 14.

B Anfragen und Anliegen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen behandeln

In den Aufgaben sollen die KT zum Thema „Kommunikation“ einige wichtige Konzepte und Theorien kennen lernen, die sowohl im Hinblick auf die Unterschiede zwischen Gesprächen mit persönlich Anwesenden und Telefongesprächen bedeutsam sind wie auch für das Verständnis möglicher Ursachen von kulturbedingten Problemen bei der Kommunikation.

Anhand der Aufgaben 1 und 2 soll den KT deutlich werden,

- dass bei Kommunikation neben den sprachlichen Äußerungen viele andere „Signale“ gesendet und empfangen werden;
- dass Äußerungen nicht nur auf der Sachebene (= explizit Geäußertes) Botschaften enthalten, sondern auch auf der Beziehungsebene;
- dass die Mitteilungsabsicht beim Formulieren einer Äußerung und deren Interpretation durch den Zuhörer (insbesondere für Botschaften auf der Beziehungsebene) nicht identisch sein müssen – und es häufig nicht sind.

Die Einsicht, dass Kommunikation immer auch Botschaften darüber enthält, wie die Beziehung von den betroffenen Partnern gesehen bzw. (durch die Wahl bestimmter Formulierungen) konstituiert wird, ist wichtige Voraussetzung für das Verständnis häufig auftretender Kommunikationsprobleme, besonders – aber nicht nur – bei der Zusammenarbeit zwischen Partnern verschiedener Kulturkreise.

Erinnern Sie daran, wenn es bei späteren Aufgabenschritten darum geht, geeignete oder angemessene Formulierungen entsprechend der jeweiligen Gesprächssituation und -partner auszuwählen.

1. Die KT bearbeiten die Fragen zum Artikel zuerst in Partnerarbeit und besprechen sie dann im Plenum.
Lösung:

1. Ja: „Man kann nicht nicht kommunizieren“; 2. Nein: „Auch wenn wir „nichts tun“, kommunizieren wir.“;
3. Nein: „Korrekte Sprachverwendung ist keineswegs ein Garant für erfolgreiche Kommunikation.“; 4. Ja: Nicht nur „oft“, sondern immer! 5. Nein: „Wenn die Botschaften von den beteiligten Gesprächspartnern in unterschiedlicher Weise interpretiert werden, ...“

2. Vielleicht müssen Sie die Begriffe „Sachebene“ und „Beziehungsebene“ noch etwas ergänzend erklären:
Mitteilung auf der Sachebene = expliziter, wörtlicher Inhalt einer Äußerung / Mitteilung auf der Beziehungsebene = das, was vom Sprecher (bewusst oder unbewusst) über die Art der Beziehung, in der er zum Gesprächspartner steht, durch die Art der Formulierung oder durch andere Signale (Stimme, Mimik usw.) mitgeteilt wird bzw. was vom Gesprächspartner entsprechend interpretiert wird.

a Mögliche Lösung:

Sachebene (S): „Was Sie tun, ist mehr als die Arbeitsleistung ...“

Beziehungsebene (B): „Ich weiß, dass Sie ein engagierter Mitarbeiter sind ...“ / „Sie sind ein wertvoller Mitarbeiter ...“ / „Qualität geht vor Quantität ...“ / „Ich schätze zwar Ihren Arbeitsansatz ...“

b Mögliche Lösung:

Das ist ein netter Kollege, er ist um mich besorgt. / Der ist wohl eifersüchtig auf meine Ergebnisse! / Der glaubt wohl, dass ich seinen Platz haben will. / Der hat wohl Angst, dass der Chef von ihm auch mehr Arbeit verlangt. / Ob ich vielleicht das Betriebsklima störe?

c Mögliche Lösung:

Sachebene: Ich weiß nicht, wo diese Unterlagen sind.

Beziehungsebene: Ich finde diese Unterlagen nicht. / Können Sie mir helfen, sie zu finden? (Sie sind mir eine unersetzliche Hilfe!) / Warum herrscht hier (bei Ihnen) nicht mehr Ordnung? / Wahrscheinlich haben Sie sie

falsch abgelegt. / Sie sollten sie mir doch schon längst gebracht haben! (Sie sind kein effizienter Mitarbeiter!) / Wo sind denn diese Unterlagen, mit denen Sie Probleme haben? Ich kümmere mich selbst darum. Ohne mich kommen Sie ja nicht zurecht!

d Die Diskussion soll dazu beitragen, das Verständnis der vielfältigen Ursachen für Nicht-Verstehen bzw. Missverstehen zwischen Partnern verschiedener Kulturkreise zu vertiefen, und zeigen, dass es dabei zwar auch – aber bei weitem nicht nur – um die sprachlich korrekten Formen geht.

Machen Sie deutlich, was die (vergleichsweise) störungsfreiere „intrakulturelle“ Kommunikation (Kommunikationspartner stammen aus derselben Kultur) erleichtert bzw. wodurch sich Kulturen voneinander unterscheiden – die Gemeinsamkeit von Konventionen im Hinblick auf die Bedeutungen von „Signalen“, die die Mitteilungsabsicht des Senders verdeutlichen (z. B. DIE Sprache, sprachliche Formen, Betonung, Sprechtempo, Aussehen, Auftreten, Handlungen, Verhaltensweisen usw.).

Lösung:

Hauptursache (im hier behandelten Kontext): „Sender“ und „Empfänger“, d. h. Sprecher und Gesprächspartner, verbinden mit der gegebenen Äußerung unterschiedliche Mitteilungsabsichten bzw. Interpretationen, insbesondere für Mitteilungen auf der „Beziehungsebene“.

Missverständnisse sind umso unvermeidlicher, als den Partnern meistens nicht bewusst ist, dass ihre Äußerungen immer auch Botschaften auf der Beziehungsebene enthalten bzw. dass sie entsprechende Signale interpretieren.

Die Konventionen, an denen man sich – bewusst oder unbewusst – in der eigenen Kultur orientiert, um bestimmte Mitteilungsabsichten zu realisieren, unterscheiden sich in der Regel von den entsprechenden Konventionen in einer anderen Kultur. Man kann also nicht davon ausgehen, dass für den Partner eine Äußerung unmissverständlich sein muss, weil sie entsprechend der eigenen Regeln unmissverständlich formuliert wurde. Das gilt nicht nur für die sprachliche Formulierung, sondern für alle Signale, die die sprachliche Äußerung begleiten.

3.–8. In den beiden Fallbeispielen geht es beispielhaft um Gesprächssituationen, bei denen die Assistentin Anliegen von Mitarbeitern klärt und dann – da sie ihnen in beiden Fällen nicht nachkommen kann – zurückweist.

3. Die KT bearbeiten den Fallbeispieltext und Aufgabe 3 zu zweit. Besprechen Sie dann gemeinsam die Antworten im Plenum.

Mögliche Lösung:

Vorschläge von Frau Steinbach (St): *einen Termin mit dem Chef zu einem anderen Zeitpunkt vorschlagen;*

Reaktion von Herrn Zischka (Zi): *die Angelegenheit ist dringend / St: Herr Zischka soll sich direkt an Herrn*

Lemper wenden / Zi: Herr Lemper ist nicht zu erreichen / St: Herr Zischka soll noch einmal überlegen, ob er

nicht ohne die Arbeitskräfte auskommen kann / Zi: Das sei ausgeschlossen und er sei nicht hier, um diese Frage mit Frau Steinbach zu diskutieren

4. Die KT führen die Aufgabe in Partnerarbeit oder direkt im Plenum. Lassen Sie die Antworten für jede Formulierung anhand der genannten Kriterien begründen. Nicht bei allen Formulierungen muss die Antwort eindeutig ausfallen.

Mögliche Lösung:

Ja = a, b, e, f, k, n, p, q, t, v, w; Nein = c, d, g, h, i, j, l, m, o, r, s, u, x

5. a Lösung:

Auskünfte: *Herr Kampe führt eine Besprechung – dauert bis 15 Uhr – anschließend anderer Termin*

Fragen: *Worum handelt es sich? – Bitte um Erklärung – Schon mit Herrn Lemper gesprochen?*

Vorschläge: *noch einmal mit Herrn Lemper sprechen – (sie selbst) Frau Sommer anrufen, um Herrn Lemper auszurichten, dass Herr Zischka ihn sprechen möchte*

b Lösung:

Er spricht von Herrn Lemper als „der Lemper“. Je nach Sprache/Kulturreis kann diese Form der Namensnennung eines Abwesenden als besonders abschätzig oder weniger abschätzig als im Deutschen empfunden werden. Auch im Deutschen sollte sie, gerade im interkulturellen Kontext, sicher eher vermieden werden. Allerdings kann sie auch Anerkennung ausdrücken („Da kann uns doch sicher der Lemper helfen!“).

c Lösung:

Die Gesprächsführung von Frau Steinbach kann sicher als den Empfehlungen entsprechend eingestuft werden.

6. Die KT bereiten die Gespräche entweder in Kleingruppen (die jeweiligen Gesprächspartner + Beobachter) vor oder wählen zuerst im Plenum eine Gesprächssituation aus und stellen gemeinsam die wichtigsten Hintergrundinformationen zusammen.

Auf jeden Fall sollen die Informationen zum Gesprächsanlass, zu Rollen und Funktionen der betroffenen Gesprächspartner sowie mögliche Gesprächspunkte vorher genau festgelegt werden, damit die KT diese nicht erst während des Gesprächs „erfinden“ müssen.

7. Abgesehen vom kritischen Feedback tragen die „Beobachter“ erfahrungsgemäß dazu bei, dass solche Gesprächssimulationen von KT ernster genommen und zielgerichteter ausgeführt werden.

d Gesprächssimulationen sind nicht nur das beste Mittel, Gelerntes zu trainieren, sondern bieten auch die Möglichkeit, noch bestehende sprachliche Defizite zu identifizieren und, soweit möglich, zu beheben. Beschränken Sie sich nicht auf die einfache Fehlerkorrektur, sondern machen Sie die Suche nach geeigneten Lösungen und Verbesserungen zur gemeinsamen Aufgabe für alle KT.

Gegebenenfalls kann es sinnvoll sein, die Gesprächssimulation anschließend noch einmal zu wiederholen.

8. Bei diesem Gespräch spielen subjektive Faktoren eine größere Rolle. Die Assistentin zeigt sich durch die Sticheleien und Anspielungen des Kollegen zunehmend verstimmt und macht dann deutlich, dass sie das Gespräch beenden will. Sicher stellen solche Situationen, in denen es z. B. darum geht, sich zur Wehr zu setzen, unsachliche Argumente zurückzuweisen, ein ungutes Gespräch abubrechen usw. in einer Fremdsprache ganz besondere Probleme.

a Lösung:

Sachinformationen zur Urlaubsplanung: *1. Entscheidung wird in Absprache mit dem Betriebsrat getroffen;*

2. Die Sitzung findet am 22. statt. 3. Allen Mitarbeitern ist das bekannt.

b Mögliche Lösung:

1. = b, c; 2. = a, c; 3. = a, b; 4. = b, c

C Planung, Termine und Aufträge mit Vorgesetzten besprechen

In den folgenden Aufgaben werden hauptsächlich Routineformulierungen, die bei der Besprechung von Aufgaben, Planungen und organisatorischen Fragen hilfreich sind, behandelt.

1. a Die KT führen die Aufgabe individuell aus und besprechen dann die Ergebnisse im Plenum.

Lösung:

1. bittet dringend um Termin – Vorschlag: 13:30 / 2. ist gebucht / 3. nicht Hotel „Excelsior“, sondern „Hotel du Parc“ gebucht / 4. wegen Anzeige in der Stadtzeitung – Frau Kaulmann damit beauftragen / 5. am 23. 02. um

16:00 bis 19:00 Uhr, gleichzeitig Termin mit Architekt Schwarz – den Termin mit dem Architekten verschieben, Termin bei der Handelskammer zusagen, Unterlagen zusammenstellen / 6. zur Überprüfung / 7. 10.30 Uhr Betriebsrat, 11.30 Uhr Herr Bauer (Außendienst), 13.30 Uhr Herr Veidt, 14.00 Uhr Termin mit Paulsen AG – Frau Quant, Rechtsabteilung anrufen und darum bitten, gegen 15.00 Uhr in die Besprechung zu kommen Halten Sie diese Stichworte an der Tafel für alle sichtbar fest und besprechen Sie geeignete Umformulierungen für die Zusammenfassung (Aufgabe b).

b Die KT führen die Aufgabe in Partnerarbeit (mit entsprechender Rollenverteilung) oder vor dem Plenum (einzelne KT) aus.

2.–3. Die KT können gegebenenfalls mit dem Transkript des Gesprächs arbeiten.

2. Lösung:

Frau Steinbach scheint einen gewissen, eigenen Entscheidungsspielraum zu haben, der sich allerdings auf Terminabsprachen für ihren Vorgesetzten zu beschränken scheint. Der Umgangston ist eher freundlich/sachlich.

3. Das Gespräch soll sich am Inhalt, nicht aber am Wortlaut der Gesprächsaufnahme orientieren.

4.–5. Siehe Kapitel II „Allgemeine Hinweise zum Unterricht“, S. 14 und Hinweise zu Aufgabe B6–7.

III Telefongespräche mit Vorgesetzten und Mitarbeitern

bzw. Mitarbeiterinnen führen

A Besonderheiten der telefonischen Kommunikation

In den folgenden Aufgaben geht es um einige wichtige Begriffe und Besonderheiten der telefonischen Kommunikation.

1. Zuerst werden einige Fachausdrücke und Besonderheiten der telefonischen Kommunikation behandelt.

a Die KT führen die Aufgabe gemeinsam im Plenum aus.

Lösung:

1. f; 2. i; 3. b; 4. e; 5. l; 6. a; 7. m; 8. g; 9. h; 10. n; 11. j; 12. o; 13. c; 14. p; 15. k; 16. d

b Lösung:

1. = die Vorwahl; 2. = die Kennzahl; 3. = die Ortskennzahl/Vorwahl; 4. = die Rufnummer 5. = die Durchwahl(nummer)

2. Der Umstand, dass bei Telefongesprächen die visuellen Signale (Mimik, Gestik, Körperhaltung usw.) entfallen und Stimme und Tonfall durch das technische Medium verformt werden, erklärt die Schwierigkeiten – besonders für Nichtmuttersprachler – und die Bedeutung bestimmter Techniken (Sprechtempo, Deutlichkeit, Verwendung von Routineformeln usw.) beim Telefonieren.

Das Fehlen der visuellen Signale und die Verformung der paraverbalen Signale haben Konsequenzen insbesondere für die Botschaften auf der Beziehungsebene. Deshalb ist es wichtig, sich der Auswirkung der eigenen Stimme am Telefon bewusst zu sein und den auditiven Kanal für Beziehungs- und Bestätigungssignale zu nutzen („Hm.“, „Ja.“, „Natürlich.“, „Schön, dass ich Sie persönlich erreiche.“)

a Zeichnen Sie die Grafik an der Tafel nach oder kopieren Sie sie auf eine Overhaedfolie. Die KT lesen den Text. Anschließend versuchen Sie in Partnerarbeit, die Grafik an der Tafel/Folie zu ergänzen (bei geschlossenen Büchern). Die Lösung ist im unteren Text (Aufgabe 2. b) enthalten.

%	Signale
7%	a „Worte“, d. h. die expliziten Äußerungen
38%	b Stimme, Tonfall ... (Lautstärke, Stimmlage, Pausen ...)
55%	c Körperhaltung, Mimik, Gestik ...

b Lassen Sie die KT die eigenen Antworten mit den Angaben im Text vergleichen. Vielleicht werden die KT die Zahlen anzweifeln. Weisen Sie darauf hin, dass es nicht um die Bedeutung der „expliziten Aussage“, sondern um die Wahrnehmung der damit verbundenen Intention des Partners geht.

c Siehe Hinweis zu Aufgabe 2.

3. Die KT können zunächst eigene Empfehlungen formulieren und diese dann mit den vorgegebenen vergleichen.

Mögliche Lösung:

$a = 1, 8; b = 2, 5; c = 4, 5, 10; d = 1, 8; e = 2, 3; f = 3; g = 6, 7; h = 9, 4; i = 4; j = 6, 9$

B Telefonnummern und Namen diktieren oder notieren

In diesem Teil werden die deutschen und internationalen Buchstabierstandards vorgestellt und geübt.

1. Besprechen Sie kurz die Hinweise zu den Konventionen in Deutschland und lassen Sie dann beide Aufgaben (a + b) in Partnerarbeit, mit jeweils abwechselnden Rollen (Diktieren/Notieren + Überprüfen) ausführen.

2. Wenn die KT im Kurs bei der Simulation von Telefongesprächen mit ihren Handys arbeiten und entsprechende Telefonnummern angeben, sollten sie diese Telefonliste aufbewahren, da sie ihnen bei späteren Aufgaben dienlich sein wird.

3. Lösung:

Ansage	Name	Telefonnummer:
1	Peter Strauß	031 5698567
2	Claudia Mannheimer	0231 717125
3	Felix Gülle	0172 9377211
4	Mathias Wollner	0228 22229
5	Karin Kauler	07071 993277
6	Johann Breitschild, Firma Seitz und Co.	0351 5632979
7	Firma Quant-Schnelldienst	0511 83833800
8	Ute Haller-Pohlmann	02261 589712

C Anrufe annehmen, beantworten oder weitervermitteln

Die Annahme von Anrufen für Vorgesetzte gehört sicher zu den Routineaufgaben vieler Mitarbeiter im Assistenzbereich.

1. Die in der Aufgabe genannten Formen der Vorstellung gelten heute oft nur noch bei Erstanrufen. Wenn der Anrufer schon bekannt ist und sein Name auf dem Display erscheint, wird er vom Angerufenen in der Regel auch gleich namentlich begrüßt, womit sich dann die Vorstellung des Anrufers erübrigt.

2. a Mögliche Lösung:

Bitte: *b, g*; höfliche Frage: *c, g*; direkte Frage: *a, d, e, h, i*; Aufforderung: *f, i*

b Geringere hierarchische Distanz: direktere Frage oder Aufforderung, weniger Konjunktiv II.

Lösung:

Ein Mitarbeiter in leitender Position wird also sicher eher Formulierungen a, d, e, f, h, i verwenden.

Selbstverständlich spielt auch der Tonfall, in dem das Anliegen geäußert wird, eine wichtige Rolle.

3. Lösung:

geeignet: 1. *b, c*; 2. *(b), e*

Als „professionell“ empfunden wird von deutschen Gesprächspartnern meistens eine kurze, aber präzise Erklärung des Telefonpartners über das, was er unternimmt, ohne überflüssige Ausführungen.

Zum Beispiel:

„*Moment bitte.*“ = zu wenig, denn der Anrufer weiß nicht, was geschehen wird;

„*Moment bitte, ich versuche es mal.*“ = das klingt nicht besonders „professionell“;

„*Bleiben Sie bitte einen Augenblick am Apparat. Ich verbinde Sie gleich mit Herrn/Frau ...*“ = zu ausführlich, besonders bei internen Gesprächen;

„*Moment bitte. Da muss ich ihn/sie erst fragen, ob das jetzt möglich ist.*“ = ist nicht nur unnötig ausführlich, sondern klingt auch so, als ob es sich um einen sehr ungewöhnlichen Wunsch handeln würde.

4. Lösung:

a Name: *Uhlmann*; Anliegen: *Messestand*

b Beziehung zum Vorgesetzten: *Herr Uhlmann ist es wohl gewohnt, mit dem „Chef“ zu sprechen. Seine Bitte um ein Gespräch mit dem „Chef“ ist wenig formell, genauso wie der Tonfall. Der Anruf wird dann vom „Chef“ sofort übernommen.*

5.–6. Siehe Kapitel II „Allgemeine Hinweise zum Unterricht“, S. 14.

Da es sich meistens um kurze Gespräche handelt, sollen die KT jeweils mehrere Gespräche vorbereiten und dann mit verschiedenen Partnern in wechselnden Rollen führen.

D Auskünfte geben, Informationen einholen

Durch das Fehlen des visuellen Kontaktes haben bei Telefongesprächen die Wahl der angemessenen Formulierung und der Einsatz der paraverbalen Faktoren (Stimme usw.) ein noch größeres Gewicht, als bei persönlichen Gesprächen.

1. Schriftliche Formulierungen von Gesprächsbeiträgen können, ohne Kenntnis des Gesprächskontextes und ohne Stimme und Tonlage zu hören, nicht ganz eindeutig eingestuft werden. Doch werden die KT sicher einige Unterscheidungsmerkmale zwischen dem eher formellem und eher informellem Register erkennen (siehe Beispiele und Erläuterungen zu Aufgabe b).

a–b Die KT führen die Aufgabe in Kleingruppen oder in Partnerarbeit aus und besprechen dann die Ergebnisse anhand der Frage in Aufgabe b im Plenum.

a Lösung:

eher formell: 3, 7, 8, 9, 10, 17, 21, 24, 26, 29, 30, 33, 35, 38, 40

b Merkmale des formellen Registers (im Deutschen): Verwendung des Konjunktiv II, die Bitte um Erlaubnis („dürfen“), explizite Bezugnahme auf den Gesamtkontext („*Sie hatten mich gebeten ...*“) oder auf die Weisungsbefugnis des Anderen („*Sie hatten mich beauftragt, ...*“). Lassen Sie die KT entsprechende Merkmale von Formulierungen in ihrer Muttersprache diskutieren.

2. Bei der Frage, ob Äußerungen „umkehrbar“ sind, ist eine eindeutige Zuordnung von schriftlichen Formulierungen (ohne Kenntnis des Gesprächskontextes, der paraverbalen und nonverbalen Signale, die die Kommunikation begleiten) nur bei sehr stark markierten Äußerungen möglich. Außerdem werden die KT bestimmt auch eigene Vorstellungen aus ihrer Muttersprache bzw. Kultur darüber mitbringen, was ihnen als formell/informell oder als „(nicht) umkehrbar“ erscheint. Bei dieser Aufgabe geht es darum, die Aufmerksamkeit auf diese wichtige Differenzierung zu lenken. Die nachstehenden Einstufungen sind also nicht „verbindlich“, sondern geben unsere subjektive Einschätzung wieder.

a Mögliche Lösung:

Formulierungen, die unterstellte Mitarbeiter nicht gegenüber Vorgesetzten verwenden würden:

2, 6, 14, 18, 20, 22, 23, 25, 27, 28, 30, 34, 36

Formulierungen, die Vorgesetzte nicht gegenüber unterstellten Mitarbeitern verwenden würden:

3, 10, 21, 24

3.–4. Siehe Kapitel II „Allgemeine Hinweise zum Unterricht“, S. 14.

E Anfragen und Aufträge von Vorgesetzten weiterleiten

Gesprächssituationen, in denen sich Mitarbeiter gegenüber ihnen hierarchisch vorgesetzten Mitarbeitern durchsetzen müssen, stellen hohe Anforderungen im Hinblick auf Angemessenheit von Form, Inhalt und Ton der Gesprächsbeiträge an sie.

1. Lösung:

$a = 1$; $b = -$; $c = 1$; $d = 1, 3$; $e = 1, 2, 3$; $f = 1, 2, 3$; $g = 1, 2, 3$; $h = 1, 3$; $i = (1), 2, 3$

2. a Lösung:

Anruf von: *Frau Steinbach/Sekretariat Dr. Kampe*

Betrifft: *Angebot Firma Wackmann*

bittet um Rückruf.

b Die KT verfassen als Vorbereitung mehrere Gesprächsnotizen analog zu Aufgabe a und berichten anschließend einem Partner (= dem/der Vorgesetzten) über die Anrufe. Der/Die Vorgesetzte stellt ergänzende Fragen.

3. a Frau Steinbach führt das Gespräch sachlich und selbstbewusst, sie ist eine erfahrene Mitarbeiterin. Allerdings entsprechen nicht alle ihre Äußerungen den in Aufgabe 4 genannten Empfehlungen. Die KT sollen hier aber zuerst ihr eigenes Urteil über die Gesprächsführung geben.

b Lösung:

2. Können Sie da eine Frist nennen? 3. ... *spätestens am Mittwoch eine Entscheidung treffen*. 4. Können Sie eine feste Zusage machen? 5. Kann ich ... *informieren, dass ... bis Mittwoch um 12 Uhr ...*? 6. Danke.

4.a Lösung:

eher geeignet: *c, d, g, k, l, r*

nicht geeignet: *a, b, e, f, h, i, j, m, n, o, p, q, s*

b Mögliche Lösung:

a, b, f = enthalten „Vorwurf“ („noch immer nicht“/„doch“/„schon wieder“);

e, i, n, p, s = machen die Angelegenheit zur persönlichen Sache der Assistentin, Herr Pfister schuldet „ihr persönlich“ keine Erfüllung des Auftrags („mir zuschicken“);

h, n, o, q = klingt wie eine Ermahnung;

j, m = es geht hier nicht um eine Bitte, sondern um einen Auftrag.

5.–6. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

IV Anrufe von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen beantworten

A Vorstellung und Begrüßung am Telefon

1. Die KT diskutieren die Fragen im Plenum.

Identifikation und Begrüßung am Telefon sind aufgrund des Wegfalls anderer (z. B. visueller) Signale besonders wichtig, um so mehr als sich die Gesprächspartner häufig nicht persönlich kennen.

Beide Gesprächspartner möchten möglichst zweifelsfrei wissen, mit wem bzw. ob sie mit dem gewünschten Gesprächspartner verbunden sind („Sachebene“). Die Form der Begrüßung, Stimme und Tonfall vermitteln außerdem erste Informationen für das „Bild“, das man sich vom anderen bzw. hinaus vom jeweiligen Unternehmen macht, und enthalten wichtige Signale für die „Beziehungsebene“.

2. Die Empfehlungen in der Fachliteratur zur optimalen Reihenfolge (Name, Firma, Abteilung, Begrüßung) sind zum Teil etwas widersprüchlich. Je nach Länge der Namen von Personen, Abteilungen, Unternehmen werden z. T. unterschiedliche Handhabungen vorgeschlagen. Werden Anrufe von außerhalb von der Zentrale weitervermittelt, kann der Angerufene natürlich auf die Namensnennung des Unternehmens verzichten.

a Mögliche Lösung:

üblich bei internen Anrufen: *b, d, e*

üblich bei externen Anrufen: *c, i, j, k*

nicht üblich: *a, f, g, h*

c Mögliche Lösung:

A: Vorteil: Begrüßung am Anfang (wichtig für die „Beziehungsebenen“) – Nachteil: Anrufer erfährt sehr spät, mit wem er spricht.

B: Vorteil: Anrufer erhält alle Informationen, mit denen er überprüfen kann, ob er mit dem gewünschten Ansprechpartner verbunden ist. – Nachteil: Die Etablierung der „Beziehungsebene“ mit der persönlichen Vorstellung des Angerufenen und der Begrüßung erfolgt erst am Ende.

C: Vorteil: Wie B, wobei jetzt die namentliche Vorstellung am Anfang ein persönlicheres Gesprächsklima schafft. Nachteil: Bei persönlich nicht bekannten Gesprächspartnern hat das allerdings den Nachteil, dass der am Anfang genannte Name nicht gut verstanden wird.

3.a Lösung:

1. Claudia Hellmann-Busche, Gussmann-Bautechnik GmbH, Vertrieb; 2. Klaus Steinmetz, Spellbach und Co., Finanzen und Rechnungswesen; 3. Stefanie Merzfeld, Pasch-Reparaturdienst GmbH; 4. Theo Pfitzer, Druckerei Siebmüller, Buchhaltung; 5. Jochen Hallbach, Hollmann und Co., Verkauf; 6. Stefan Wondrascheck, K-Mobil-funk-Service

4. Die KT führen die Aufgabe individuell oder in Partnerarbeit aus.

Lösung:

Beim Telefonieren aufrecht sitzen oder stehen / Hörer nicht zwischen Hals und Kopf klemmen / die eigene Stimme durch Summen auf den Anruf vorbereiten / beim Sprechen lächeln (einen Spiegel auf den Schreibtisch stellen).

5. Die KT bereiten die Aufgabe gemeinsam im Plenum vor. Sie notieren den Namen eines/ihrer Unternehmens, die Telefonnummer sowie den Namen und die Funktion der gewünschten Gesprächspartner auf mehreren Zetteln, die anschließend unter den KT aufgeteilt werden. (Sie können dabei auf die Telefonliste der KT zurückgreifen, die in Teil II, Aufgabe B2 erstellt wurde, und diese entsprechend ergänzen.)

Bei dieser Aufgabe ist es zu empfehlen, dass die KT die Gespräche am Telefon (z. B. Handys der KT) führen. Ermuntern Sie die KT, die Ratschläge im Artikel ernst zu nehmen und beim Telefonieren zu „lächeln“.

B Anrufe für Vorgesetzte annehmen und weiterleiten

Bei Anrufen, die von außen für Vorgesetzte oder für andere Mitarbeiter des Unternehmens eingehen, geht es nicht nur darum, den Anruf an den gewünschten Gesprächspartner weiterzuvermitteln. Häufig müssen dabei Entscheidungen über das geeignete Vorgehen getroffen und erklärt werden bzw. ergänzende Auskünfte gegeben werden.

1. Die KT führen die Aufgabe in Partnerarbeit oder gleich im Plenum aus. Anschließend begründen sie ihre Antworten anhand der Kriterien in 1. b.

a Lösung:

geeignet: *b, d, g, j, m, n, p, q, s, t*

2. Die KT führen die Aufgabe individuell aus und besprechen dann die Lösungen im Plenum.

3. Lösung:

Hilfreicher sind die B-Antworten.

Kriterien: *präzise Information, positiv formuliert, klare Angabe zum weiteren Vorgehen*

4.a Lösung:

Gesprächspartner: *Ute Hellweg*; Firma: *Baumarkt Hannover*; fremder Anruf: *x*; Betreff: *Problem mit der letzten Auslieferung*; bittet um Rückruf: *x*; am: *vor 15 Uhr*

5. Auch Irrtümer gehören zur Routine.

b Mögliche Lösung:

Angerufener: *Das ist wohl ein Irrtum.*

Anrufer: *Tut mir leid.*

Angerufener: *Keine Ursache. Auf Wiederhören.*

6. Die KT erhalten eine Kopie der Gesprächsnotiz. (Kopiervorlage in Kapitel III, Text 4, S. 40)

a Lösung:

Gesprächspartner: *Herr Mosser*; Firma: *Baustoffe Export / Import in Flensburg*; fremder Anruf: x; Betreff: *Möglichkeit einer Geschäftsverbindung im Vertriebsbereich – Skandinavien*

b Lösung:

Abteilung: *Geschäftsführung*; bittet um Rückruf: x; am: *zwischen 9:00–12:00 Uhr*; Telefonnummer: *0461 9166502*

c Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

7.–8. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

C Anrufe an die zuständigen Ansprechpartner und -partnerinnen vermitteln

1. **a–b** Zunächst führen die KT die Aufgabe individuell aus und besprechen dann die Ergebnisse im Plenum.

c Da es Mehrfachzuordnungen gibt, sollen hier nur Beispiele genannt werden.

Mögliche Lösung:

1 = h; 2 = d; 3 = c; 4 = a; 5 = e; 6 = g; 7 = b; 8 = f; 9 = i

2. **a** Die KT ergänzen zunächst die Informationen anhand der Gegebenheiten in ihrer eigenen Berufspraxis. (Wenn sie nicht in einem Unternehmen arbeiten, können sie sich am Schema der Aufbauorganisation von Firma Kampe orientieren und entsprechende Namen von Mitarbeitern einsetzen.)

b Die KT können wieder die Telefonliste (Teil III, B2) verwenden: Die KT (in den Rollen von Mitarbeitern ihrer Unternehmen) wählen verschiedene Gesprächsanlässe aus (Tabelle oben) und rufen andere KT an, die die Anrufe entsprechend der von ihnen selbst notierten Vorgehensweisen beantworten (mehrmaliger Rollenwechsel).

D Termine vereinbaren

1. Lösung:

Kunde: *Herr Paschke*; Firma: *Verarbeitungstechnik in Ludwigsburg*

1. Vorschlag Herr Paschke (P): *Termin am 23.–24. Mai* / Reaktion Fr. Steinbach (St): *nicht günstig, da Herr Kampe auf der Messe ist;*

2. P: *28. Mai, ab 14.30 Uhr* / St: *Gesellschafterversammlung, aber ab 14.30 Uhr möglich oder Woche 23;*

3. P: *3. oder 4. Juni* / St: *ja, aber am 4. 6. nicht vor 13.30 Uhr;*

Vereinbarung: P: *am 3. 6., 10.00 bis 11.30 Uhr* / St: *einverstanden, bestätigt per Telefon/Mail, sobald Einverständnis von Herrn Kampe vorliegt*

2. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

Sie können hier direkt die Aufgabe E3 anschließen, wenn Sie die aufbauenden Aufgaben zum Verfassen von E-Mails überspringen können.

3. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

Sie können hier direkt die Aufgabe E4 anschließen, wenn Sie die aufbauenden Aufgaben zum Verfassen von E-Mails überspringen können.

E Eine Terminvereinbarung per E-Mail bestätigen

Wenn die KT schon im E-Mail-Verkehr einige Erfahrungen sammeln konnten und gewisse Sicherheit darin haben, können Sie gleich die Aufgaben 3 und 4 ausführen lassen.

Bei Zeitmangel können Sie auch insgesamt die Bearbeitung der Aufgabenblöcke zur schriftlichen Kommunikation in Teil IV und Teil V überspringen.

2. Den genannten Kriterien entsprechen mehrere Vorgaben. Es gibt keine festen Regeln, sondern nur Gepflogenheiten, die auch von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich sein können. Die KT bestimmen die ihnen geeignet erscheinende Formulierungen.

F Beschwerdeanrufe beantworten

Beschwerden und Reklamationen werden besonders in kleineren Unternehmen häufig von Mitarbeitern des Assistenz-/Sekretariatbereichs entgegengenommen und auch beantwortet. Die erfolgreiche Behandlung solcher Anrufe erfordert u. a. den angemessenen Umgang mit Ärger und Aggression der Anrufer.

1. Die KT berichten über entsprechende Vorfälle im Plenum.
2. Die KT erhalten eine Kopie der Gesprächsnotiz. (Kopiervorlage in Kapitel III, Text 4, S. 40)

a Lösung:

Gesprächspartner: *Herr Töpfer*; Telefon: 0189 364163; Firma: *Baugesellschaft, Cottbus*; fremder Anruf: x;
Betreff: *Kundennummer 27-39-1 T, Probleme wegen Lieferverzögerung von Fliesen, Bestellung vom 3. 5.*;
Bemerkung: *Nachfrage in der Vertriebsabteilung – Frau Rusch: Bestellung termingerecht von Spedition Breitmeyer geladen, Problem mit LKW, Ladung umgeladen, Auslieferung bis spätestens 11 Uhr*

b Lösung:

Die Gesprächsführung von Frau Steinbach kann sicher insgesamt als professionell und effizient eingestuft werden.

Die KT können mit dem Transkript des Hörtextes arbeiten, damit ihre Antworten genauer überprüft werden können.

- c Die KT erstatten den Vorgesetzten telefonisch Bericht (in Partnerarbeit).

3. Lösung:

geeignet: *b, d, h, j, k, n, r, s, v, x, z*

Die Antworten sollen anhand der genannten Empfehlungen erläutert werden.

Im Text 5 (Kapitel III, S. 41) gibt es ergänzende Tipps zur „Behandlung der Reklamationen am Telefon“.

- 4.–5. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.
6. Ablauf und Vorgehen analog zu Teil E.

V Bei Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen anrufen

A Informationen für Anrufe bereitstellen

1.a Je nach konkreten Umständen, können alle neun Punkte der Checkliste bei jedem der vier Gespräche sinnvoll sein.

Die KT erläutern ihre Antworten und nennen gegebenenfalls die Punkte, die ihnen beim einen oder anderen Gespräch „besonders“ wichtig erscheinen.

b Telefongespräche sind aufgrund der schon mehrfach angesprochenen Merkmale besonders schwierig in einer Fremdsprache zu führen. Deshalb ist eine sorgfältige Vorbereitung besonders wichtig, wobei dann zu den Punkten 5, 6 und 7 schriftliche Notizen gemacht werden sollten.

2.a Die KT führen die Aufgabe im Plenum aus und formulieren entsprechende Angaben.

b Mögliche Lösung:

Ungünstige Anrufzeiten:

Behörden 11–15 Uhr – intensiver Publikumsverkehr, längere Mittagspause, früher Büroschluss (früher als in der privaten Wirtschaft)

Rechtsanwälte 9–14 Uhr – sie sind auswärts, bei Klienten, plädieren bei Gerichtsverfahren;

Büro/Verwaltung (in Unternehmen) 9.30–14 Uhr – ab 15.30 Uhr – intensive Inanspruchnahme der Mitarbeiter im Unternehmen, Teilnahme an Besprechungen

Günstige Anrufzeiten:

gewerbliche Betriebe (z. B. Handwerksbetriebe) nach 9.30 Uhr – die wichtigsten Aufgaben sind erledigt, die Tagesplanung ist „im Griff“, vor Mittag steigt wahrscheinlich der Andrang von Kunden/Anrufern

3.a Wenn die KT aus dem gleichen Kulturkreis kommen, bearbeiten sie die Aufgabe gemeinsam im Plenum.

b Die KT führen die Aufgabe mehrmals mit wechselnden Partnern aus.

B Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen oder abhören

1. Die KT erhalten eine Kopie der Gesprächsnotiz. (Kopiervorlage in Kapitel III, Text 4, S. 40)

Mögliche Lösung:

Datum: 10. 06. 05; Firma: *Pietschmeyer & Co.*; eigener Anruf: x; Betreff: *Termin von Dr. Kampe in München: 22. 06, Verschiebung auf 24. 06, 11 Uhr möglich?*

2. Mögliche Lösung:

Guten Tag, Susanne Steinbach, Kampe-Keramik GmbH am Apparat. Herr Dr. Kampe lässt anfragen, ob der Termin vom 22. 06 auf den 24. 06, 11 Uhr verschoben werden kann / ... bittet um Verschiebung des Termins vom 22. 06 auf den 24. 06, 11 Uhr. Danke für Ihren Rückruf / Sie erreichen mich unter 040 8642421802.

3. Lösung:

Bemerkung: 10. 06. geschlossen wegen Feiertag, Fax-Nummer: 089 7342679, Nachricht hinterlassen mit Bitte um Rückruf

4. Die KT erhalten eine Kopie der Gesprächsnotiz. (Kopiervorlage in Kapitel III, Text 4, S. 40)

Gesprächspartner: *Frau Steinbach*; Abteilung: *Assistenz Dr. Kampe*; Firma: *Kampe-Keramik*; Telefonnummer: 040 8642421802; fremder Anruf: x; Betreff: *Besprechungstermin mit Frau Pietschmeyer am 22. 06 + Bitte um Verschiebung auf den 24. 06, 11 Uhr*; bittet um Rückruf: x; am: 8.30–17 Uhr

5. Die Kenntnis der gesetzlichen Feiertage in Deutschland bzw. der z. T. sehr unterschiedlichen Regelungen für bestimmte Feiertage in den einzelnen Bundesländern ist sicher nicht nur landeskundlich, sondern auch im beruflichen Umfeld von Interesse.

Lösung:

10. 06 ist Fronleichnam = in Bayern gesetzlicher Feiertag

6. Die Aufgabe sollte nach Möglichkeit mit einem Aufnahmegerät ausgeführt werden, sodass die Nachrichten verschiedener KT anschließend abgehört und anhand der in d genannten Kriterien von anderen beurteilt werden können.

C Terminvereinbarungen treffen

1. a Die KT erhalten eine Kopie der Gesprächsnotiz. (Kopiervorlage in Kapitel III, Text 4, S. 40)

Lösung:

Datum: 13. 06.; Gesprächspartner: Herr Hübl; Abteilung: Assistenz Frau Pietschmeyer; Firma: Pietschmeyer & Co.; eigener Anruf: x; Betreff: Termin 22. 06. > Verschiebung auf 24. 06.; Bemerkung: Fr. Pietschmeyer abwesend (zurück 23. 06. ab 9.00 Uhr); Herr Hübl bestätigt, wenn Terminverschiebung auf den 24. 06. o. k.

b Die KT stellen geeignete Redemittel für eine Wiederholung des Gesprächs zusammen und führen es dann (sinngemäß) noch einmal anhand der Angaben in der Gesprächsnotiz.

2. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

D Bestellungen, Buchungen und Reservierungen per Telefon tätigen

1. Die KT schildern ihre eigenen Aufgaben im Bereich Planen, Buchen und Organisieren von Reisen oder Teilnahmen an Veranstaltungen ihrer Vorgesetzten.

2. a Die KT führen die Aufgabe in Partnerarbeit aus, besprechen die Antworten im Plenum. Halten Sie eine möglichst detaillierte Aufgabenliste an der Tafel fest.

Zum Beispiel:

Flug buchen, Hotel buchen, Leihwagen reservieren, Opernkarte besorgen, Taxi vorbestellen, ...

b Außer der Taxibestellung könnte sie alle Aufgaben von der Reiseagentur vornehmen lassen, müsste aber dann dafür jeweils die genauen Informationen zusammenstellen.

3. Die KT sollen hier davon ausgehen, dass Frau Steinbach außer der Taxibestellung alle Buchungen usw. von der Reiseagentur tätigen lässt. Besprechen Sie mit den KT im Plenum alle Angaben (Daten, Dauer ...), die dann im Gespräch relevant sein werden.

4. Die KT führen das Gespräch anhand der Vorbereitung in parallelen Gesprächsgruppen. Machen Sie zur Auflage, das Gespräch mit ein paar persönlichen Worten einzuleiten: Beide Gesprächspartner kennen sich und sind gewohnt zusammenzuarbeiten.

Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

5. Lösung:

Hinflug: Lufthansa 7.45 Uhr ausgebucht; 8.30 Uhr Austrian Airlines, Business-Class gebucht

Rückflug: Lufthansa 18.15 Uhr ab Wien

Mietwagen: AVIS Mietwagen, Modell wie üblich, ab Flughafen, für den 10. und 11.; Rückgabe am 11. am Hotel

Hotel: Hotel KUMMER, ist schon von Frau Steinbach gebucht

Opernkarte: *Fr. Rauh versucht, Opernkarte für 10./11. zu besorgen, faxt eventuell Veranstaltungsprogramm*
 Zahlungsweise: *Opernkarte auf getrennte Rechnung, Leistung der Reiseagentur = ? (wahrscheinlich wie gewohnt: monatliche Rechnungstellung oder Rechnung pro Auftrag)*
 Bestätigung: *Frau Rauh schickt Mail mit Bestätigung der Reservierung*

6. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

7. Siehe Hinweise zum Verfassen von E-Mails (Teil IV, Aufgabenblock E), S. 28.

E Die Einhaltung von Vereinbarungen anmahnen

In Teil IV, Aufgabe 5 hatte Frau Steinbach eine Beschwerde zu beantworten. Hier soll sie selbst eine fristgerechte Auftragsausführung bei einem externen Gesprächspartner anmahnen.

In beiden Fällen erfordert das Gespräch die Fähigkeit, sich gegenüber „ranghöheren“ Gesprächspartnern durchzusetzen und auch eigenverantwortlich Initiative zu ergreifen und Entscheidungen zu fällen.

1. Lösung:

Vorlage der Pläne: 1. = 7.05.; 2. = 24.05.; 3. = 17.05.; 4. = 17.05.

Kostenvoranschläge: 1. = 7.05.; 2. = 28.05.; 3. = 24.05.; 4. = 24.05.

geplante Besprechung: 1. = -; 2. = *lieber 26.05.*; 3. = *26. oder 27.*; 4. *26.05., 16–17.30 Uhr*

2. Die KT beantworten die Aufgabe zunächst individuell oder in Partnerarbeit und erläutern dann ihre Antworten im Plenum.

a Mögliche Lösung:

Argumente von Frau Steinbach: 1. *Bau soll im Juni beginnen*; 2. *Bedingung für Auftragsvergabe*; 3. *am 28. 05. – Gesellschafterversammlung, die Entscheidung treffen soll*; 4. *müssen vorher (28. 05.) geprüft werden*; 5. *vertraglich präzise formulierte Fristen*; 6. *hätte bedeutende finanzielle und rechtliche Konsequenzen*; 7. *um Pläne/Kostenvoranschläge durchzusprechen*; 8. *es gibt keinen Spielraum mehr*

b Es geht um die Einschätzungen der KT und die Bewertung der Gesprächsführung kann daher unterschiedlich ausfallen. Die KT begründen ihre Einschätzungen: „Droht“ sie mit Konsequenzen oder verweist sie sachlich auf finanzielle Konsequenzen? Kritisiert sie den Gesprächspartner persönlich oder zeigt sie nur Sachprobleme auf? Sind ihre Forderungen kompromisslos oder ist sie bereit zu Zugeständnissen?

Die KT können mit dem Transkript des Hörtextes arbeiten und alternative Formulierungen vorschlagen, die die jeweiligen Inhalte „härter“ oder „entgegenkommender“ ausdrücken, z. B.:

„Herr Schwarz, ich muss Sie jetzt um eine feste und unwiderrufliche Terminzusage bitten.“

■ „Herr Schwarz, ich verlange jetzt von Ihnen ...“

■ „Herr Schwarz, könnten Sie mir bitte jetzt ...?“

3. Die KT diskutieren zuerst die Eignung der vorgeschlagenen Formulierungen im Hinblick auf die schon bekannten Kriterien (Verfassen von E-Mails, Teil IV, Aufgabe E) und formulieren dann das Fax in Partnerarbeit.

5.–7. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

Die Texte 6 und 7 (Kapitel III, S. 46 und 50) enthalten weitere Empfehlungen und Tipps für professionelle Telefongespräche.

VI Besucher und Besucherinnen im Unternehmen empfangen und betreuen

Wie in den Teilen I und II geht es hier noch einmal um den direkten Kontakt mit Gesprächspartnern, diesmal allerdings beim Empfang und bei der Betreuung von Besuchern des Unternehmens. Die Anforderungen in diesen Situationen sind nicht nur sprachlicher Natur, sondern beinhalten auch Umgangsformen und Verhaltensweisen.

A Aufgaben beim Empfang von Besuchern und Besucherinnen

1.–2. Wie immer gibt es zunächst eine kurze Bestandsaufnahme zu entsprechenden Aufgaben bzw. Erfahrungen der KT. Die hier gesammelten Informationen sollten für später folgende Aufgaben verfügbar bleiben.

B Angemeldete und nicht angemeldete Besucher und Besucherinnen empfangen

1. Im ersten Beispiel empfängt Frau Steinbach einen angemeldeten Besucher.

a Die KT stellen den Dialog in Partnerarbeit zusammen oder diskutieren die Auswahl der Formulierungen im Plenum. Bei der Bewertung der Formulierungen gibt es keine richtigen oder falschen Antworten. Die KT sollten jedoch ein Gefühl für (zu) stark markierte Formulierungen (z. B. zu formell / zu persönlich) entwickeln.

Mögliche Lösung:

1 = b; 2 = b, (c), d; 3 = b; 4 = a; 5 = b; 6 = b; 7 = a; 8 = b; 9 = c; 10 = c; 11 = b; 12 = a, c; 13 = a

Die KT lesen die ausgewählten Formulierungen als Dialoge mit verteilten (und entsprechend gespielten) Rollen vor.

b Die KT spielen das Gespräch sinngemäß nach. Ermutigen Sie sie dabei, die Vorgaben entsprechend ihrer Rolle zu variieren, sodass der Gesprächspartner unvorbereitet reagieren muss. Z. B.: *die Wartezeit dauert länger als vorgesehen / es gibt ein Missverständnis über die genaue Uhrzeit für den Termin / der Besucher bittet um Erlaubnis, vom eigenen Handy aus ein Gespräch zu führen / ...*

2. Lösung:

1. Sie überprüft den Termin. 2. Sie lädt ihn zum Sitzen ein. 3. Sie meldet den Besucher bei ihrem Vorgesetzten an. 4. Sie bittet ihn um Geduld. 5. Sie bietet ihm eine Tasse Kaffee an. 6. Sie schlägt ihm vor, sich den neuen Katalog anzuschauen. 7. Sie fordert ihn zum Eintreten auf.

3. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

4. b Lösung:

geeignet: c, g, n, p

5. a–b Die KT führen die Aufgabe in Partnerarbeit aus, anschließend besprechen sie im Plenum die Ergebnisse und werten die Vorschläge kritisch.

a Mögliche Lösung:

1. Ich glaube, Sie hatten (noch) keinen Termin vereinbart. 2. Herr Dr. Kampe wünscht für Präsentationen grundsätzlich immer eine vorherige Terminvereinbarung. 3. ... nimmt zurzeit an einer Besprechung teil. Ich wiederhole im übrigen noch einmal, dass er auf einer vorherigen Terminvereinbarung besteht. 4. Die Terminplanung von Herrn Dr. Kampe ist heute sowieso sehr eng. Ich empfehle Ihnen dringend einen vorherigen Anruf. 5. Den EDV-Bereich leitet Frau Stolzheim. 6. Auch Frau Stolzheim pflegt keine Besucher ohne vorherige Terminabsprache zu empfangen. 7. Wenn Sie mit ... sprechen wollen, setzen Sie sich bitte direkt in Verbindung mit ihrem Sekretariat.

b Lösung:

Die Antworten 6 und 7 entsprechen den Empfehlungen: Abschlägige Antworten sollen höflich formuliert sein und keine unangebrachte Entschuldigung, jedoch ein Handlungsangebot / eine Handlungsaufforderung enthalten.

Bei der Besprechung der Aufgabe sollte deutlich werden, dass es nicht einfach darum geht, einen hartnäckigen Vertreter loszuwerden: Das Angebot könnte ja durchaus von Interesse für das Unternehmen sein und Herr Baumann ist morgen vielleicht ein gern gesehener Geschäftspartner. Die Aufgabe von Frau Steinbach ist nicht, ihn loszuwerden, sondern die „Spielregeln“ klarzustellen.

6. a Lösung: *ja***b** Mögliche Lösung:

Herr Baumann: hat sein Hauptziel (Sofort-Termin) nicht erreicht, aber den Namen und die Telefonnummer der EDV-Verantwortlichen erfahren und sein Informationsmaterial mit seiner Visitenkarte für den Geschäftsführer hinterlassen. Er hat die Geduld der Assistentin nicht „überstrapaziert“ und ihren Namen erfahren, was ihm bei späteren Anrufen eine persönlichere Ansprache erlaubt.

Frau Steinbach: hat offensichtlich die richtige Entscheidung getroffen. Sie hat Informationsmaterial für ihren Vorgesetzten erhalten, wobei sie die „Spielregeln“ unmissverständlich klargestellt hat. Auch die Dauer des Gesprächs erscheint angemessen.

7. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

8.–9. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

C Wichtige Kunden, Geschäftspartner und -partnerinnen des Unternehmens betreuen

In diesem Aufgabenteil geht es um Kontakte mit deutschsprachigen Besuchern und Gästen des Unternehmens, an deren Empfang und Betreuung der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin eigenverantwortlich beteiligt ist (Hotelreservierung, Besuchsprogramm, Betreuung während des Besuchs usw.). Die dabei von deutschsprachigen Partnern als angemessen empfundenen Umgangsformen können sich von denen der KT unterscheiden. Entsprechende Unterschiede sollten zumindest bewusst sein, um Missverständnisse vermeiden zu können. Wer sich dabei an wessen „Standard“ anzupassen hat, bleibt im Einzelfall zu entscheiden.

1.–2. Die nachstehenden Antworten für „Deutsche“ orientieren sich an den Regeln, die in entsprechenden „Ratgebern für Deutschland“ genannt werden. Wie immer sind solche Regeln nur sehr bedingt gültig. In Wirklichkeit wird allenfalls „häufig Beobachtetes“ beschrieben und oft dann auch nicht mehr ganz zeitgemäß. Die Beobachtungen und Erfahrungen der KT bei deutschsprachigen Partnern können also durchaus davon abweichen.

1. a–b Mögliche Lösung:

a = Ja; b = Nein (kurzer, fester Händedruck); c = Ja; d = Ja; e = Ja; f = Ja; g = Nein (Weil im Deutschen Namen bei der Ansprache genannt werden müssen (Herr/Frau Müller), gilt eine entsprechende Klärung nicht als unhöflich; h = Ja; i = Ja; j = Ja (Allerdings ist der Austausch von Visitenkarten nicht unbedingt die Regel.); k = Nein (Jedenfalls gibt es keine formellen Regeln.); l = Nein (Die Distanz wird, wenn überhaupt, nur geringfügig verringert. Das Berühren des Gesprächspartners wird – im gegebenen Kontext – als aufdringlich oder als unangemessene Vertraulichkeit empfunden.); m = Nein („Familie“ ist Teil des „privaten, vor Indiskretion/Fragen geschützten Bereichs“. Beliebte Smalltalkthemen sind eher Wetter, Verkehr, Kommentar zur „Umgebung“ wie Stadt, Region, Gebäude usw.); n = Ja; o = Ja (In den meisten Fällen, allerdings gibt es auch Ausnahmen.)

d Diese Art der Aufgabenstellung soll den KT bewusst machen, wie es von der Beobachtung möglicherweise unterschiedlicher Umgangsformen (und Kommunikationsformen) auf beiden Seiten zur Entstehung von Eindrücken und Urteilen über „Eigenschaften“ des Partners kommt. Wie immer bei solchen Aufgaben sollten Sie die Fragestellung dann umkehren: *„Und welcher Eindruck entsteht wohl auf Seiten unserer deutschsprachigen Partner im Hinblick auf uns / unsere Landsleute?“*

Text 8 (Kapitel III, S. 53) enthält weitere oder ergänzende Informationen zu Umgangsformen in Deutschland.

3. Das folgende Fallbeispiel liefert den Rahmen für eine entsprechende Begegnung der Mitarbeiterin, Frau Steinbach, und einer Geschäftspartnerin des Unternehmens, Frau Scholl-Bäumler.

a Mögliche Lösung:

telefonische Terminabsprachen für den Besuch, Hotelreservierung, Taxibestellung (Abholung vom Flughafen) usw.

b Bei der Auswahl der geeigneten Formulierungen soll anhand der Beispiele noch einmal dafür sensibilisiert werden, dass der/die Assistent/in einerseits die „Rangordnung“ des Gesprächspartners durch ein formelleres Register zu berücksichtigen hat (als z. B. bei der Kommunikation mit Mitarbeitern des Unternehmens), dabei aber eine übertrieben respektvolle Ausdrucksweise vermeiden sollte, da diese dann als „unterwürfig“ erscheinen kann.

Mögliche Lösung:

geeignet: *b, e, j, (k), m*; zu vertraulich/direkt: *a, d, f, h, n*; zu formell: *c, g, i, l*

4.–5. Die KT bilden entsprechende Gesprächsgruppen zusammen (drei Personen: Frau Steinbach, Herr Kampe, Frau Scholl-Bäumler). Die KT können den Gesprächsablauf gemeinsam diskutieren und anschließend noch einmal spielen oder individuell passende Gesprächsbeiträge bereitstellen und dann das Gespräch zu dritt nachspielen.

6. a Lösung:

Donnerstag (alle Punkte im Programm und Unterbringung); Freitag (nur die Programmänderung – zusätzliche Besprechung mit Frau Quant und die sich daraus ergebende Notwendigkeit, den Rückflug umzubuchen)

b Lösung:

eher „persönlich/vertrauensvoll“ (Verzicht auf Nennung der Titel, Herr Kampe erlaubt sich, den Termin zu unterbrechen, Frau Scholl-Bäumler erleichtert ihm diesen Abgang)

c Lösung:

zwischen „respektvoll“ und „selbstbewusst“

Die Aufgabe ist ein guter Anlass, um allgemein über die Wahrnehmung der KT bei ihren deutschsprachigen Partnern im Hinblick auf die Arbeitsbeziehungen zwischen Vorgesetzten oder unterstellten Mitarbeitern bzw. Personen mit „Rangunterschieden“ zu sprechen.

7.–8. Siehe Kapitel II „Gesprächssimulationen und Rollenspiele“, S. 12.

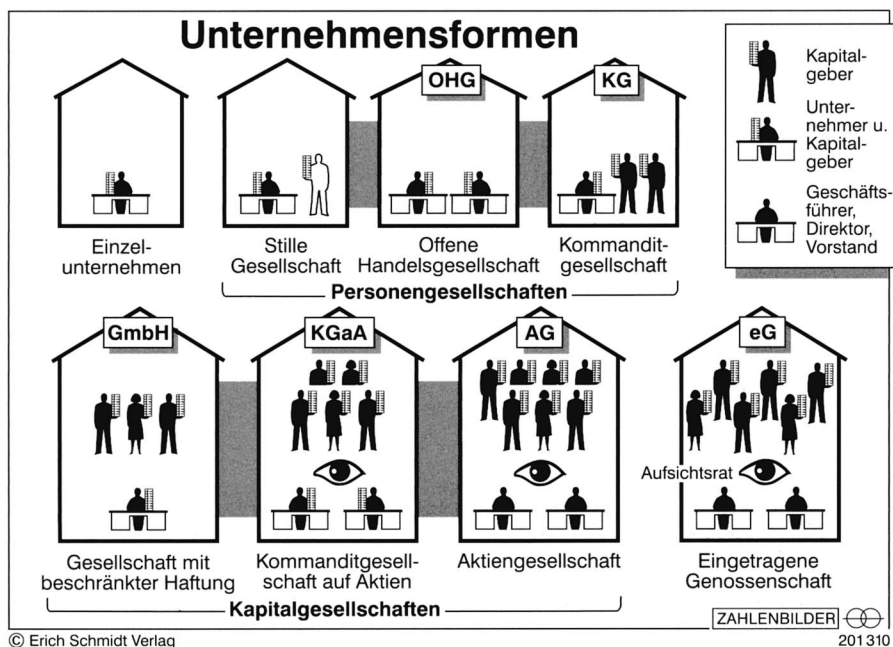
Kapitel



**Ergänzende Texte
und Aufgaben**

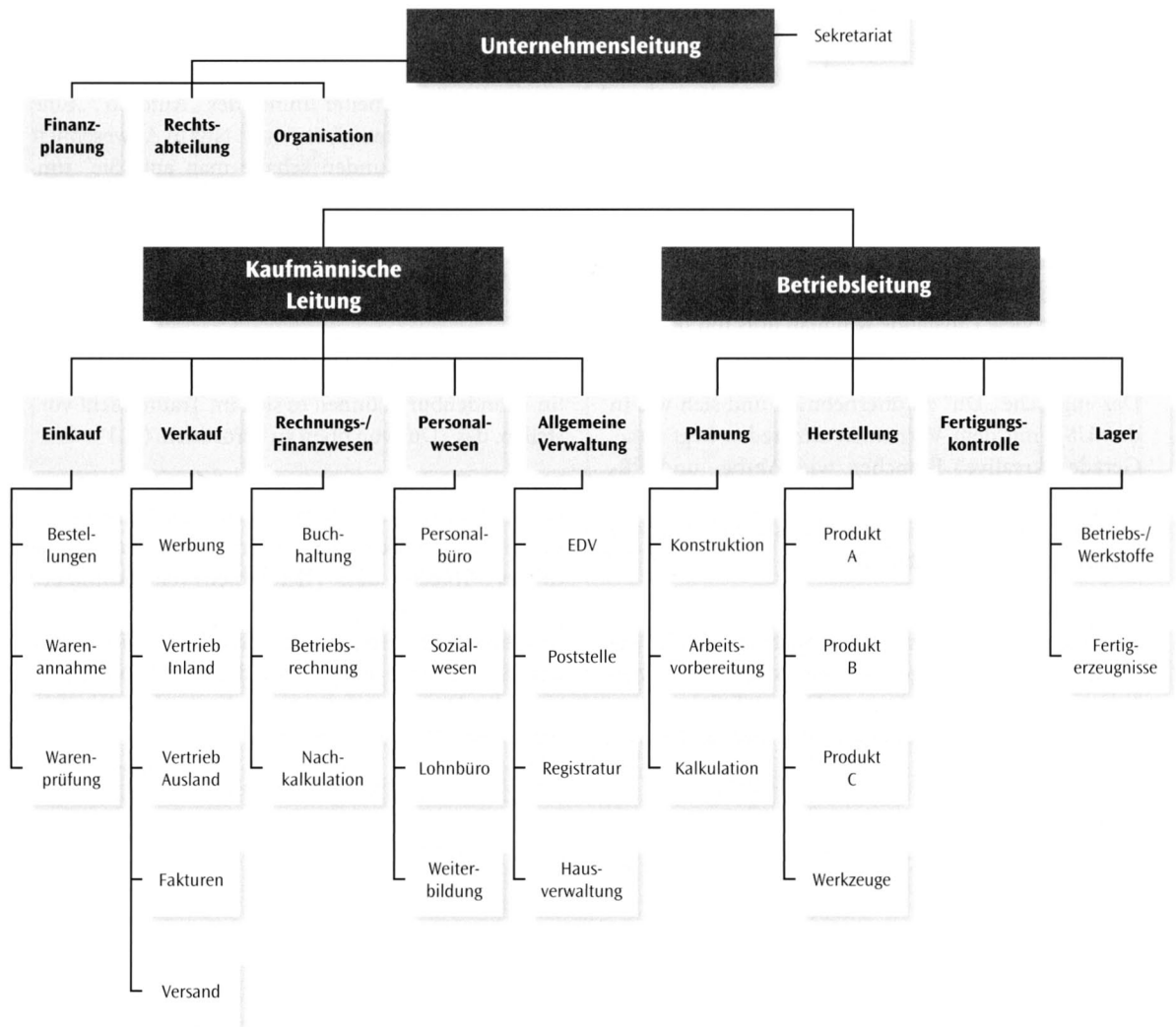
Text 1 (zu Teil I, A1.)

Die wichtigsten Rechtsformen von Unternehmen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz	Die wichtigsten Branchen	
AG Aktiengesellschaft GmbH Gesellschaft mit beschränkter Haftung OHG offene Handelsgesellschaft KG Kommanditgesellschaft Personenfirma Familienunternehmen	Industrie Auto, Autozubehör Bau, Baustoffe Chemie, Pharmaerzeugnisse Druck Elektronik, Elektrotechnik Energieversorgung Feinmechanik, Optik Glas und Keramik Holz, Möbel Maschinenbau, Schiffbau Metall (Erzeug., Halbprodukte) Mineralöl Nahrungs-, Genussmittel Papier Textil	Dienstleistungen Verkehr Tourismus Verlag Werbung Bank Versicherung Beratung Hotel, Gaststätte Handel Großhandel Einzelhandel Handwerk Öffentlicher Dienst



Text 2 (zu Teil I, A3.)

Beispiel einer Aufbauorganisation eines mittleren Industrie-Unternehmens



Text 3 (zu Teil II, A2.)**You can say you to me**

Über die richtige Anrede am Arbeitsplatz herrscht in den deutschen Unternehmen keine Einigkeit. Obwohl in vielen Branchen längst üblich, wird Duzen nicht nur als Vorteil empfunden.

Heute ist in vielen Abteilungen der großen Banken das „Du“ selbstverständlich. „Duzen ist jedenfalls im Investment Banking absolut üblich“, sagt Altenburg, heute selbstständiger Unternehmensberater. „Gerade im Handelsbereich ist ein schneller und unkomplizierter Umgang wichtig“, begründet Renate Christ, Sprecherin der Dresdner Bank in Frankfurt am Main, diese Entwicklung. Aber auch andere Branchen ziehen mit. Ohne viele Umstände will man dort mit internationalen Geschäftspartnern einig werden.

Das englische „Du“ zu übernehmen und sich wie in den USA mit dem Vornamen anzureden liegt nahe. Gerade „kreative“ Branchen wie Werbe- und PR-Agenturen, Presse, Funk und Fernsehen und Softwarefirmen haben sich längst auf das „Du“ zwischen Mitarbeitern eingestellt. (...)

Auch bei Personal- und Unternehmensberatungen wird konsequent geduzt. Dort gehört das „Du“ im gegenseitigen Umgang gewissermaßen zum täglichen Leben wie das Salz zur Suppe. „Das ist Teil der Beratungskultur“, sagt Antonio Schnieder, Leiter für Zentral-

europa bei Cap Gemini Ernst & Young in Stuttgart. Er ist für seine Mitarbeiter immer der „Antonio“. „Eine Frage der Gewöhnung“, meint er. Nur in Anwesenheit traditionellerer Kunden schalte man auf „Sie“ um. (...)

Doch traditionellere Unternehmen möchten sich nicht vom „Sie“ verabschieden.

Die T-Mobile hat sich noch nicht durchringen können, das „Du“ vorzuschreiben. Auch große Konzerne wie BMW in München oder der TÜV Rheinland/Berlin-Brandenburg können es sich im Traum nicht vorstellen, das „Du“ von oben zu verordnen. (...)

Manche Unternehmensberater sehen im Duzen gar eine Gefahr für das Unternehmen: „Die Nähe macht es schwer, Konflikte auszutragen.“ Beim Duzen gebe es das Problem, dass Hierarchien verschwimmen. Beim Siezen sei dagegen klar, wer den Ton angebe. Einige beobachten sogar einen Trend zur Wiederkehr des „Sie“. „Durch den Absturz der New Economy ist auch das Duzen und die ganze Kumpelhaftigkeit in Frage gestellt“, sagen sie. (...)

(aus: Handelsblatt)

Aufgaben

1. Der Artikel gibt Auskunft über die Anredeformen zwischen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen in verschiedenen deutschen Unternehmen bzw. Branchen. Lesen Sie den Artikel und notieren Sie Beispiele.

Unternehmen, in denen das Siezen zwischen Mitarbeitern üblich ist:	Unternehmen, in denen das Duzen zwischen Mitarbeitern üblich ist:

2. Welche Gründe werden für die Bevorzugung der Sie-Form oder der Du-Form genannt? Notieren Sie Stichworte.

Gründe für die Du-Form	Gründe für die Sie-Form

Text 4 (zu Teil IV, B4. und weiteren Aufgaben)

Gesprächsnotiz		
Datum:	Tel.-Nummer:	
Gesprächspartner:		
Abteilung:		
Firma:		
Gespräch geführt von:		
eigener Anruf	<input type="checkbox"/>	
fremder Anruf	<input type="checkbox"/>	
Betreff:		
Bemerkung:		
ruft wieder an	<input type="checkbox"/>	am: _____
bittet um Rückruf	<input type="checkbox"/>	am: _____

Gesprächsnotiz		
Datum:	Tel.-Nummer:	
Gesprächspartner:		
Abteilung:		
Firma:		
Gespräch geführt von:		
eigener Anruf	<input type="checkbox"/>	
fremder Anruf	<input type="checkbox"/>	
Betreff:		
Bemerkung:		
ruft wieder an	<input type="checkbox"/>	am: _____
bittet um Rückruf	<input type="checkbox"/>	am: _____

Text 5 (zu Teil IV, F5.)

Professionell telefonieren

Wie Sie typische Situationen handhaben und Schwachstellen am Telefon verbessern können

Situation	Was tun Sie?
Es kommt ein Gespräch für Ihren Chef, dieser telefoniert gerade.	Sie sagen: „Herr ... spricht gerade, möchten Sie warten?“ Wenn ja, schalten Sie sich wieder ein, wenn das Gespräch länger als erwartet dauert, und fragen: „Kann ich etwas für Sie tun?“ Oder: „Wollen Sie noch warten?“ Oder: „Können wir Sie anrufen?“
Ein Anrufer will Ihren Chef sprechen, ohne seinen Namen zu nennen.	Sie bitten um den Namen, wenn nötig mit dem Hinweis, dass das Nennen des Namens beim Telefonieren üblich sei. Falls Sie den Namen dennoch nicht erfahren können, bitten Sie um ein Stichwort, worum es geht. Daraufhin fragen Sie bei Ihrem Chef nach, ob er mit dem Anrufer verbunden werden möchte.
Während Sie telefonieren, kommt ein Besucher.	Unterbrechen Sie kurz das Gespräch (auch Zeichensprache möglich), entschuldigen Sie sich. Sprechen Sie keinesfalls ohne Erklärung weiter. Bitten Sie den Besucher, Platz zu nehmen, zu warten oder Ähnliches. Eventuell können Sie auch das Gespräch beenden und sich um den Besucher kümmern.
Ein Kunde beschwert sich wortreich wegen einer Sache, die Sie nicht betrifft.	Lassen Sie den Kunden ausreden, verbinden Sie ihn mit dem betreffenden Ansprechpartner und informieren Sie diesen kurz über das Anliegen des Anrufers, damit dieser nicht alles noch einmal erzählen muss.
Während eines Ortsgesprächs kommt ein Ferngespräch für den Chef.	Sie unterbrechen das Ortsgespräch und informieren über das Ferngespräch. Ihr Chef wird selbst entscheiden, ob er weitersprechen will. Oder: Sie entscheiden, welches Gespräch Vorrang hat, und vereinbaren gegebenenfalls, den Anrufer zurückzurufen.
Während einer Sitzung kommt ein dringendes Gespräch für den Chef, der nicht gestört werden will.	Sie bitten den Anrufer zu warten und legen dem Chef einen Zettel (mit dem Namen des Anrufers und Stichwort) hin. Oder: Sie informieren den Anrufer über die Sitzungsphasen oder das Ende der Sitzung beziehungsweise darüber, wann ein Rückruf möglich ist.
Ein Anrufer möchte den Chef sprechen, der noch in der Mittagspause ist. Er hat bereits zweimal vergeblich angerufen.	Sie bieten an, das Gespräch zu vermitteln, sobald Ihr Chef zurück ist.
Es geht um eine Rückfrage. Unterlagen hierfür sind in einer anderen Abteilung.	Sie bieten an, nach Einsicht in die Unterlagen wieder anzurufen.

Der Personalchef eines anderen Unternehmens ruft an, um sich über eine frühere Mitarbeiterin zu erkundigen.	Sie verweisen auf Ihren Chef mit der Begründung, Sie seien nicht zuständig.
Ihr Chef will nach einem Kundenbesuch nicht mehr in die Firma kommen. Ein Anrufer bittet dringend um seine private Telefonnummer.	Sie bieten einen Rückruf an und vergewissern sich bei Ihrem Chef, dass Sie seine private Telefonnummer weitergeben dürfen.
Ein Anrufer, der einen akademischen Titel hat, meldet sich ohne Titel.	Falls Sie selbst keinen oder keinen gleichwertigen Titel haben, sprechen Sie ihn mit Titel und Namen an.
Ihr Chef will nicht gestört werden. Ein Ihnen nicht bekannter Geschäftspartner fragt, ob der Chef da ist.	Sie erklären die Situation und fragen den Anrufer, ob ein Rückruf möglich ist.
Die Sachbearbeiterin einer Krankenkasse fragt nach dem Geburtsdatum eines Mitarbeiters.	Da Datenschutz besteht, müssen Sie sich vergewissern, mit wem Sie reden. Eventuell Rückruf vereinbaren bzw. um schriftliche Anfrage bitten.

Schwachstellen	Wie man sie korrigieren kann
Falsches Melden: „Guten Morgen, Firma Rothbarsch & Co.“	Nicht die eigene Firma wird begrüßt, sondern der Anrufer. Deshalb: „Rothbarsch & Co., guten Morgen.“
Name des Unternehmens wird wiederholt erwähnt.	Wenn zum Beispiel die Vermittlung weiterverbunden hat, genügen Abteilungsname und eigener Name.
Frau Horcher, Disponentin, wird verlangt, ist aber nicht da: „Leider ist Frau Horcher nicht am Platz.“	Besser: „Frau Horcher ist ab 14 Uhr wieder erreichbar. Kann ich Sie mit Ihrem Vertreter, Herrn Schmaltz, verbinden?“
Beim Weiterverbinden meldet sich niemand, der Anrufer hängt in der Luft.	Erst überzeugen, ob der gewünschte Teilnehmer am Platz ist, dann weiterverbinden.
Ein Gespräch wird aus technischen Gründen unterbrochen.	Um die neue Verbindung bemüht sich immer der Anrufer. Tun es beide, blockieren sie sich durch das Besetztzeichen.
Zahlen werden zu schnell gesprochen.	Auf besondere Sprechweise bei Zahlen achten, z. B. „zwo“ statt „zwei“; „56“ Pause „89“ statt „5689“.
Schwierige Namen.	Buchstabieren oder bei der richtigen Aufnahme behilflich sein: „Ich heiße Becker, nicht mit ä wie der Brotbäcker.“ / „Gollner, ich buchstabiere: Gustav – Otto ...“
Der Telefonpartner hört nicht richtig zu, z. B. bei Terminvereinbarung: „Herr Wurster möchte Sie gern am Freitag Nachmittag in der Sache Getriebe für die Neuentwicklung sprechen. Passt es Ihnen?“ – Der Angesprochene sagt „Nein“.	Der Telefonpartner muss hören, welchen persönlichen Vorteil er von der Besprechung hat, z. B.: „Stellen Sie sich vor, die Gespräche in Japan sind besser ausgefallen als erwartet.“ Ferner muss eine Alternative angeboten werden: „Ist Ihnen Freitag, 15.30 Uhr, recht, oder könnte es auch Freitag um 14.00 Uhr sein?“
Unfreundliche Begrüßung.	Durch Freundlichkeit – es muss ein Genuss sein, dem Telefonpartner zuzuhören.

Die Ohren stehen auf „Durch-Zug“: stur, ernst, gleichgültig.	Der Telefonpartner ist im Laufe des Telefongespräches immer das Wichtigste. Dieses Gefühl muss vermittelt werden durch erhöhte Aufmerksamkeit und Einfühlungsvermögen.
Hilfen und Gegenleistungen werden als selbstverständlich hingenommen.	Ein freundliches Danke wirkt oft Wunder.
Ein Vorgesetzter lässt sich wiederholt verleugnen, um unangenehmen Dingen aus dem Wege zu gehen.	Gegen diese Zumutung kann sich die Sekretärin nur höflich und nachdrücklich wehren. Ausnahme: Kleine Notlügen sollte sie hinnehmen.
Verabschieden in Eile. Wer beendet zuerst ein Gespräch – der Vorgesetzte oder der Mitarbeiter?	Grundsatz: Wer will was von wem? Welche Abhängigkeit besteht? Mögliche Schlussformel: „Haben Sie noch eine Frage?“ / „Was kann ich noch für Sie tun?“ Aber nicht: „Kann ich etwas für Sie tun?“
Führen unvorbereiteter Telefonate.	Erst denken, dann suchen, dann wählen, dann reden.
Der zuständige Ansprechpartner ist nicht bekannt.	Gleich zu Gesprächsbeginn fragen, wer zuständig ist, also nicht sofort mit dem Gesprächsanlass beginnen.
Kein Schreibzeug vorhanden.	Schreibgerät stets bereithalten.
Unterlagen sind nicht zur Hand, der Telefonpartner muss warten.	Erneuten Anruf anbieten, wenn Unterlagen gesucht werden müssen.
Telefonpartner für Weiterverbindung ist nicht zu finden, Zeitverlust und Kosten durch nochmaligen Anruf.	Abwesenheitslisten informieren über die Abwesenheit von Mitarbeitern und sparen Suchaktionen.
Fehlende Telefonnotizen oder ähnliches und damit Schwierigkeit in der Korrespondenzauswertung oder bei erneuten Telefonaten.	Anfertigung von Telefonnotizen zur Regel machen.
Rückruf wird vergessen.	Zwischenbescheid geben, wenn ein Rückruf nicht eingehalten wurde.
Unklarheiten bei Namen – Peinlichkeit bei Rückrufen oder schriftlicher Gesprächsbestätigung.	Namen des Gesprächspartners als erstes festhalten. Genaue Schreibweise erfragen.
Vereinbarung von Rückrufen ohne zeitliche Fixierung führt oft zu Leerlauf, weil der Gesprächspartner später nicht erreichbar ist.	Rückruf mit Uhrzeit vereinbaren.
Ein Geschäftspartner ruft zum zweiten Mal an, um an eine fällige Zahlung zu erinnern. Die Sekretärin ruft ihn zurück und sagt: „Gut, dass Sie mich genervt haben, ich habe vergessen, die Zahlung anzuweisen.“	Erledigung von Routineaufgaben beziehungsweise Umgang mit Gesprächspartnern – Motto: Durch Schludrigkeit verärgert man die Geschäftspartner.

(aus: Professionell telefonieren)

Hinweis für den Lehrer: Verwenden Sie den Text nur dann, wenn Sie nicht mit der nachstehenden Aufgabe arbeiten.

Aufgaben

1. Lesen Sie die Beschreibungen von Situationen, die beim Telefonieren häufig auftreten. Welche Antworten, Reaktionen oder Handlungen schlagen Sie vor? Notieren Sie kurz.

Situation	Was antworten Sie? / Was tun Sie?
1. Es kommt ein Gespräch für Ihren Chef, der telefoniert gerade.	
2. Ein Anrufer will Ihren Chef sprechen, ohne seinen Namen zu nennen.	
3. Während Sie telefonieren, kommt ein Besucher.	
4. Ein Kunde beschwert sich wortreich wegen einer Sache, die Sie nicht betrifft.	
5. Während eines Ortsgesprächs kommt ein Ferngespräch für den Chef.	
6. Während einer Sitzung kommt ein dringendes Gespräch für den Chef, der nicht gestört werden will.	
7. Ein Anrufer möchte den Chef sprechen, der noch in der Mittagspause ist. Er hat bereits zweimal vergeblich angerufen.	
8. Es geht um eine Rückfrage. Unterlagen hierfür sind in einer anderen Abteilung.	
9. Der Personalchef eines anderen Unternehmens ruft an, um sich über eine frühere Mitarbeiterin zu erkundigen.	
10. Ihr Chef will nach einem Kundenbesuch nicht mehr in die Firma kommen. Ein Anrufer bittet dringend um seine private Telefonnummer.	
11. Ein Anrufer, der einen akademischen Titel hat, meldet sich ohne Titel.	
12. Ihr Chef will nicht gestört werden. Ein Ihnen nicht bekannter Geschäftspartner fragt, ob der Chef da ist.	
13. Die Sachbearbeiterin einer Krankenkasse fragt nach dem Geburtsdatum eines Mitarbeiters.	

2. Überprüfen Sie Ihre Strategien am Telefon.

- a Zu welchen der in Aufgabe 1 beschriebenen Situationen (1.–13.) passen die Empfehlungen? Notieren Sie (1.–13.).

Das sollten Sie tun:	Situation
a Da Datenschutz besteht, müssen Sie sich vergewissern, mit wem Sie reden. Eventuell Rückruf vereinbaren beziehungsweise um schriftliche Anfrage bitten.	
b Falls Sie selbst keinen oder keinen gleichwertigen Titel haben, sprechen Sie ihn mit Titel und Namen an.	
c Lassen Sie den Kunden ausreden, verbinden Sie ihn mit dem betreffenden Ansprechpartner und informieren Sie diesen kurz über das Anliegen des Anrufers, damit dieser nicht alles noch einmal erzählen muss.	
d Sie bieten an, das Gespräch zu vermitteln, sobald Ihr Chef zurück ist.	
e Sie bieten an, nach Einsicht in die Unterlagen wieder anzurufen.	
f Sie bieten einen Rückruf an und vergewissern sich bei Ihrem Chef, dass Sie seine private Telefonnummer weitergeben dürfen.	
g Sie bitten den Anrufer zu warten und legen dem Chef einen Zettel (mit dem Namen des Anrufers und Stichwort) hin. Oder: Sie informieren den Anrufer über die Sitzungsphasen oder das Ende der Sitzung bzw. darüber, wann ein Rückruf möglich ist.	
h Sie bitten um den Namen, wenn nötig mit dem Hinweis, dass das Nennen des Namens beim Telefonieren üblich sei. Falls Sie den Namen dennoch nicht erfahren können, bitten Sie um ein Stichwort, worum es geht. Daraufhin fragen Sie bei Ihrem Chef nach, ob er mit dem Anrufer verbunden werden möchte.	
i Sie erklären die Situation und fragen den Anrufer, ob ein Rückruf möglich ist.	
j Sie sagen: „Herr ... spricht gerade, möchten Sie warten?“ Wenn ja, schalten Sie sich wieder ein, wenn das Gespräch länger als erwartet dauert, und fragen: „Kann ich etwas für Sie tun?“ Oder: „Wollen Sie noch warten?“ Oder: „Können wir Sie anrufen?“	
k Sie unterbrechen das Ortsgespräch und informieren über das Ferngespräch. Ihr Chef wird selbst entscheiden, ob er weitersprechen will. Oder: Sie entscheiden, welches Gespräch Vorrang hat, und vereinbaren gegebenenfalls, den Anrufer zurückzurufen.	
l Sie verweisen auf Ihren Chef mit der Begründung, Sie seien nicht zuständig.	
m Unterbrechen Sie kurz das Gespräch (auch Zeichensprache möglich), entschuldigen Sie sich. Sprechen Sie keinesfalls ohne Erklärung weiter. Bitten Sie den Besucher, Platz zu nehmen, zu warten oder ähnliches. Eventuell können Sie auch das Gespräch beenden und sich um den Besucher kümmern.	

(aus: Professionell telefonieren)

- b Wie viele Ihrer Vorschläge (Aufgabe 1) stimmen mit den Empfehlungen überein? Notieren Sie.

Text 6 (zu Teil V, E6.)

Profis am Draht

Telefonieren scheint eine Selbstverständlichkeit zu sein. Freundliches und serviceorientiertes Telefonverhalten ist jedoch mehr: Kundendienst, Beziehungspflege, Corporate Identity und – nicht zuletzt – ein Zeichen der eigenen Kompetenz. Wer sein Telefonvokabular einmal genauer unter die Lupe nimmt, findet wahrscheinlich so manches, was sich besser, vor allem positiver, formulieren lässt.

Regel Nr. 1: Positiv formulieren

Auch negative Auskünfte lassen sich durchaus positiv formulieren. Überlegen Sie, wie Sie auf welche Anfragen grundsätzlich positiv reagieren können – dann wirken Sie kompetent, auch wenn Sie momentan nicht weiterhelfen können. Einige Beispiele:

- Statt: „Herr Meier kommt erst heute Nachmittag zurück.“
Besser: „Herr Meier kommt heute Nachmittag noch einmal ins Büro und kann Sie dann gleich zurückrufen.“
- Statt: „Da muss ich erst mal nachsehen.“
Besser: „Ich sehe gern/sofort für Sie nach.“
- Statt: „Da muss ich erst mal fragen.“
Besser: „Ich frage gern für Sie nach und rufe Sie zurück. Wann sind Sie zu erreichen?“
- Statt: „Der Preis hat sich erhöht.“
Besser: „Der Preis hat sich geändert.“
- Statt: „Bevor wir Ihnen den Betrag auszahlen können, müssen Sie zuerst ...“
Besser: „Sobald Sie ... haben, können wir den Betrag sofort auszahlen.“

Regel Nr. 2: Namen verwenden

Wenn Sie Ihren Gesprächspartner mit seinem Namen ansprechen, gelingt es Ihnen besser, einen unmittelbaren Kontakt zu ihm aufzubauen. Notieren Sie sich deshalb sofort, nachdem sich Ihr Gegenüber gemeldet hat, den Namen und lassen Sie diesen während des Gesprächs einfließen. Falls Sie den Namen nicht verstanden haben, fragen Sie umgehend nach und lassen Sie sich den Namen notfalls buchstabieren. Es ist

peinlich und wirkt wenig kompetent, wenn Sie erst am Ende des Gesprächs nachfragen. Achtung: Setzen Sie den Namen wohldosiert ein, sprechen Sie den Namen des Gesprächspartners nicht vor jedem Satz aus.

Regel Nr. 3: Handeln statt versuchen

Ihr Gesprächspartner wird sich nicht wundern, wenn er aus der Leitung fliegt, nachdem Sie angekündigt haben: „Ich versuche mal, Sie zu verbinden!“ So klingt es besser:

- Statt: „Ich will versuchen, dass Sie die Ware schon eher erhalten.“
Besser: „Ich werde alle Hebel in Bewegung setzen, damit Sie die Ware wie gewünscht schon am ... erhalten.“
- Statt: „Ich will versuchen, Ihnen diese Frage zu beantworten, aber vorher muss ich das mit der ...-Abteilung klären.“
Besser: „Ich kläre das mit der ...-Abteilung und rufe Sie bis 15.00 Uhr zurück.“

Regel Nr. 4: Nicht „problematisieren“

Probleme und Schwierigkeiten zu bewältigen gehört zu unserem Job. Doch auch solche Sachverhalte lassen sich positiv formulieren. Zwei Beispiele:

- Statt: „Das ist wirklich ein Problem.“
Besser: „Das ist eine gute Frage.“
- Statt: „Ich habe da ein Problem. Sie können mir sicher auch nicht helfen.“
Besser: „Ich habe eine Frage, die Sie mir sicher beantworten können.“

Regel Nr. 5: Konkret formulieren

Oft beginnen wir Sätze mit Einleitungsfloskeln, die einerseits sehr unsicher wirken und andererseits dem Gesprächspartner erlauben, uns abzuwimmeln. Streichen Sie aus Ihrem Wortschatz Wörter wie: „eventuell“, „möglicherweise“, „gegebenenfalls“ etc. Wenn Sie kompetent und überzeugend wirken möchten, sprechen Sie im Indikativ (siehe letztes Beispiel).

- Statt: „Ich möchte gern wissen, ob Sie uns vielleicht in diesem Fall preislich entgegenkommen können.“
Besser: „Wenn Sie mit einer Preisreduzierung von 20 Prozent einverstanden sind, werden wir Ihr Angebot gerne annehmen.“
- Statt: „Ich weiß ja, dass Sie viel zu tun haben, aber wäre es eventuell möglich?“
Besser: „Bis wann können Sie es erledigen?“
- Statt: „Es wäre schön, wenn Sie mir Ihren Katalog noch heute zuschicken könnten.“
Besser: „Bitte schicken Sie mir noch heute Ihren Katalog zu.“

Regel Nr. 6: Loben und danken

Ein Lob schmeichelt Ihrem Gesprächspartner und wird immer gern gehört. Es weckt Sympathien und zeigt, dass Sie Stärken und Kompetenzen bemerken und gute Leistung wertschätzen. Haben Sie heute schon jemanden gelobt? Einige Beispiele:

- „Vielen Dank für die nette Beratung.“
- „Vielen Dank, dass Sie sich eine halbe Stunde Zeit genommen haben.“
- „Sie haben mir den Weg zu Ihrem Unternehmen sehr gut beschrieben. Ich bin überzeugt, dass ich Ihre Firma leicht finden werde.“
- „Sie kennen sich auf diesem Gebiet sehr gut aus.“
- „Vielen Dank für Ihren schnellen Rückruf.“

Regel Nr. 7: Telefonjargon vermeiden

Schnell gewöhnt man sich im saloppen Umgang mit Kollegen eine Ausdrucksweise an, die gegenüber Kunden wenig professionell wirkt. Ausdrücke wie „Oh, Sie sind mir gerade runtergefallen.“ oder „Ich lege Sie grad mal auf den Tisch.“ klingen wenig professionell und haben im Businessstark nichts zu suchen.

Regel Nr. 8: „Leider“ sparsam verwenden

Das Wort „leider“ ist für Situationen reserviert, in denen es wirklich etwas zu bedauern gibt. Wenn Ihr Kunde eine Reklamation hat oder Sie ihn über einen Fehler informieren, dann dürfen Sie „leider“ getrost verwenden.

Verwenden Sie das Wörtchen jedoch nicht als Floskel, es wirkt dann einfach nicht mehr echt.

- Statt: „Da muss ich Sie leider verbinden.“
Besser: „Ich verbinde Sie gern mit Herrn Schüler.“
- Statt: „Da sind Sie bei mir leider falsch.“
Besser: „Dafür ist Herr Schüller zuständig. Ich verbinde Sie gern mit ihm.“
- Statt: „Der ist leider nicht da.“
Besser: „Herr Schüller kommt um ca. 14.00 Uhr zurück. Was kann ich inzwischen für Sie tun?“
- Statt: „Da bin ich leider überfragt.“
Besser: „Ich finde das gern für Sie heraus.“

Regel Nr. 9: Öffnende Fragen einsetzen

Stellen Sie öffnende Fragen, auch W-Fragen genannt, das bringt Sie sofort ins Gespräch und führt schnell zum Kern des Anliegens.

- Statt: „Kann ich Ihnen helfen?“
Besser: „Wie kann ich Ihnen helfen?“
- Statt: „Kann ich etwas für Sie tun?“
Besser: „Was kann ich für Sie tun?“
- Statt: „Kann ich Sie zurückrufen?“
Besser: „Wann kann ich Sie zurückrufen?“

Regel Nr. 10: In Gegenwartsform reden

Sprechen Sie nicht in der Vergangenheit, wenn Sie die Gegenwart meinen. Manch ein Telefonneuling hat auf die Frage „Wie war Ihr Name?“ schon die Antwort erhalten „Ich lebe noch!“. Aber auch in anderen Bereichen werden Vergangenheitsformen verwendet, die nicht angebracht sind.

- Statt: „Wie war Ihre Kundennummer?“
Besser: „Wie ist Ihre Kundennummer, bitte?“
- Statt: „Wie war Ihre Bestellnummer?“
Besser: „Bitte sagen Sie mir Ihre Bestellnummer. Sie finden sie auf ...“

(Jutta Sauer, aus: *working@office* 8/03)

Hinweis für den Lehrer: Verwenden Sie den Text nur dann, wenn Sie nicht mit der nachstehenden Aufgabe arbeiten.

Aufgaben

1. Im Artikel „Profis am Draht“ wird von bestimmten Formulierungen bei Telefongesprächen abgeraten. Welche Formulierung würden Sie stattdessen selbst empfehlen? Notieren Sie Vorschläge.
2. Vergleichen Sie dann Ihre Vorschläge mit den Ratschlägen, die im Artikel selbst gegeben werden.

Profis am Draht

Telefonieren scheint eine Selbstverständlichkeit zu sein. Freundliches und serviceorientiertes Telefonverhalten ist jedoch mehr: Kundendienst, Beziehungspflege, Corporate Identity und – nicht zuletzt – ein Zeichen der eigenen Kompetenz. Wer sein Telefonvokabular einmal genauer unter die Lupe nimmt, findet wahrscheinlich so manches, was sich besser, vor allem positiver, formulieren lässt.

(aus: *working@office*)

1. Positiv formulieren

Auch „negative Auskünfte“ lassen sich positiv formulieren. Überlegen Sie, wie Sie auf Anfragen grundsätzlich positiv reagieren können – dann wirken Sie kompetent, auch wenn Sie momentan nicht weiterhelfen können.

Statt:	Besser:
Herr Meier kommt erst heute Nachmittag zurück.	
Da muss ich erst mal nachsehen.	
Da muss ich erst mal fragen.	
Der Preis hat sich erhöht.	
Bevor wir Ihnen den Betrag auszahlen können, müssen Sie zuerst ...	

2. Handeln statt versuchen

Ihr Gesprächspartner wird sich nicht wundern, wenn er aus der Leitung fliegt, nachdem Sie angekündigt haben: „Ich versuche mal, Sie zu verbinden!“

Statt:	Besser:
Ich will versuchen, dass Sie die Ware schon eher erhalten.	
Ich will versuchen, Ihnen diese Frage zu beantworten, aber vorher muss ich das mit ... klären.	

3. Nicht „problematisieren“

Probleme und Schwierigkeiten zu bewältigen gehört zu unserem Job. Doch auch solche Sachverhalte lassen sich positiv formulieren.

Statt:	Besser:
Das ist wirklich ein Problem.	
Ich habe da ein Problem. Sie können mir sicher auch nicht helfen.	

4. Konkret formulieren

Oft beginnen wir Sätze mit Einleitungsfloskeln, die sehr unsicher wirken und dem Gesprächspartner erlauben, uns abzuwimmeln. Streichen Sie aus Ihrem Wortschatz Wörter wie „eventuell“, „möglicherweise“, „gegebenenfalls“ etc. Wenn Sie kompetent und überzeugend wirken möchten, sprechen Sie im Indikativ.

Statt:	Besser:
Ich möchte gern wissen, ob Sie uns vielleicht in diesem Fall preislich entgegenkommen können.	
Ich weiß ja, dass Sie viel zu tun haben, aber wäre es eventuell möglich?	
Es wäre schön, wenn Sie mir Ihren Katalog noch heute zuschicken könnten.	

5. „Leider“ sparsam verwenden

Das Wort „leider“ ist für Situationen reserviert, in denen es wirklich etwas zu bedauern gibt. Wenn Ihr Kunde eine Reklamation hat oder Sie ihn über einen Fehler informieren, dann dürfen Sie „leider“ getrost verwenden. Verwenden Sie das Wörtchen jedoch nicht als Floskel, es wirkt dann einfach nicht mehr echt.

Statt:	Besser:
Da muss ich Sie leider verbinden.	
Da sind Sie bei mir leider falsch.	
Der ist leider nicht da.	
Da bin ich leider überfragt.	

6. Öffnende Fragen einsetzen

Stellen Sie öffnende Fragen, auch W-Fragen genannt, das bringt Sie sofort ins Gespräch und führt schnell zum Kern des Anliegens.

Statt:	Besser:
Kann ich Ihnen helfen?	
Kann ich etwas für Sie tun?	
Kann ich Sie zurückrufen?	

7. In Gegenwartsform reden

Sprechen Sie nicht in der Vergangenheit, wenn Sie die Gegenwart meinen. Manch ein Telefonneuling hat auf die Frage „Wie war Ihr Name?“ schon die Antwort erhalten „Ich lebe noch!“. Aber auch in anderen Bereichen werden Vergangenheitsformen verwendet, die nicht angebracht sind.

Statt:	Besser:
Wie war Ihre Kundennummer?	
Wie war Ihre Bestellnummer?	

Text 7 (zu Teil V, E6.)**Kommunikation****Topfit am Telefon**

Sicher greifen wir heute seltener zum Hörer, weil so manche Nachricht oder Frage schneller per Mail ausgetauscht ist. Dennoch bleibt das Telefon ein wichtigstes Kommunikationsmittel im Büro – aber leider auch eines, das häufig unterschätzt wird. Der professionelle Umgang damit erhöht das gute Image des Unternehmens, stärkt das Selbstbewusstsein und kann sogar die Arbeit erleichtern. Die besten Tipps und Taktiken.

Nach Untersuchungen von Professor Albert Mehrabian, University of California, entscheidet die Stimme mit 84 % und der Inhalt mit 16 % über die Glaubwürdigkeit am Telefon. Körpersprache, im persönlichen Gespräch der Hauptwirkungsfaktor, ist am Telefon nur indirekt zu spüren. Probieren Sie es aus, konzentrieren Sie sich im nächsten Gespräch auf die Stimme Ihres Gesprächspartners und Sie werden „hören“, ob dieser aufrecht sitzt oder die Füße auf dem Schreibtisch abgelegt hat. Sitzen Sie beim Telefonieren aufrecht oder stehen Sie, das gibt Ihrer Stimme Schwung und Dynamik. Klemmen Sie den Hörer nicht zwischen Hals und Kopf, denn dadurch wird Ihre Aussprache undeutlich. Summen Sie kurz vor dem Abheben, um Ihre Stimme wie vor einem Chorauftritt einzustimmen. Und lächeln Sie, denn das gibt der Stimme einen freundlichen Klang. Zur Kontrolle können Sie sich ja ab und zu einen kleinen Spiegel auf den Schreibtisch stellen oder sich von Ihrer Kollegin Feedback geben lassen.

Der Gesprächseinstieg

Er entscheidet über Verlauf und Erfolg des Telefonats. Sagen Sie zuerst „Guten Tag“, den Firmennamen, die Abteilung und dann Ihren Namen. Die ersten beiden Worte eines Telefonats werden von den meisten Menschen nicht wahrgenommen, und da die meisten wissen, in welcher Firma Sie anrufen, wird Ihr Name an vierter Stelle besser verstanden. Sprechen auch Sie Ihre Gesprächspartnerinnen und -partner mit Namen an, das schlägt eine Brücke. Wenn Sie den Namen nicht richtig verstanden haben, fragen Sie nach, so haben Sie während des Telefonats die Möglichkeit, durch die Namensnennung persönlicher und verbindlicher mit dem Menschen am anderen Ende zu sprechen.

Hören Sie sich das Anliegen der anderen Person an und senden Sie Aufmerksamkeitssignale wie „Hmm“, „ja“, „ich verstehe“. Wiederholen Sie in eigenen Worten das Gesagte: „Ja, ich verstehe, Sie sind verärgert, da Sie schon fünf Mal anrufen mussten.“ Das Aufgreifen der Gefühle besänftigt, da es Verständnis signalisiert. Erst dann fragen Sie nach Kunden-, Rechnungs- oder Versicherungsnummern, indem Sie Ihren Gesprächspartnern eine Belohnung in Aussicht stellen, wie: „Damit ich Ihnen gleich weiterhelfen kann, brauche ich noch Ihre Kundennummer.“ So erfahren Sie am schnellsten die relevanten Daten.

Positive Stimmung schaffen

Wiederholtechnik: Ab und zu haben Sie es mit unfreundlichen Menschen oder Dauerrednern zu tun. Die Wiederholtechnik hilft Ihnen dabei, Angriffe zu entschärfen. Wenn Sie zum Beispiel den Vorwurf hören: „Es war mir klar, dass Sie es mal wieder nicht schaffen, pünktlich zu liefern“, greifen Sie den Ärger auf und antworten: „Verstehe ich Sie richtig, Sie hätten gern einen präzisen Zeitpunkt genannt, an dem die Ware geliefert werden kann?“ Dadurch führen Sie das Gespräch auf eine sachliche Ebene zurück. Auch bei Dauerrednern hilft diese Technik. Wiederholen Sie den Namen: „Frau Hagen, Frau Hagen, entschuldigen Sie bitte, Frau Hagen“ so lange, bis die andere Person innehält, und dann bringen Sie Ihr Anliegen vor. Fragetechnik: Damit Sie weitere ausschweifende Erklärungen vermeiden, stellen Sie nun geschlossene Fragen, die nur mit „Ja.“ oder „Nein.“ beantwortet werden können oder Alternativfragen, die zwei Antwortmöglichkeiten vorgeben. Auch quasi geschlossene Fragen wie „Wann haben Sie den Brief losgeschickt?“ helfen effizient, Informationen abzufragen.

Positiv formulieren: Die Sichtweise von Dingen bestimmt auch unsere Wortwahl. Für die einen ist das Glas schon halb leer, für die anderen noch halb voll. Sagen Sie deshalb, was Sie für den Kunden tun können, statt zu sagen, was nicht geht. „Da kann ich Ihnen nicht weiterhelfen.“ klingt inkompetent und abweisend. „Ich verbinde Sie mit Frau ...“ oder „Ich werde mich informieren und rufe Sie in einer Stunde zurück.“ klingt kompetent und ist kundenorientiert. Überprüfen Sie Ihren Wortschatz und Ihre Floskeln auf negative Formulierungen und ersetzen Sie sie durch positive.

Auf Wut richtig reagieren

Der Umgang mit wütenden Anrufern erfordert eine besondere Taktik. Durch den erhöhten Adrenalinspiegel sind wütende Menschen nicht mehr in der Lage, klar zu denken. Sie befinden sich im so genannten „psychologischen Nebel“ und brauchen deshalb Zeit, um ihren Stress abzubauen. Hören Sie diesen Menschen zwei bis drei Minuten zu, ohne zu widersprechen. Sagen Sie „ja“, „hmm“, „ich verstehe“ und stellen Sie danach die Testfrage: „Gibt es noch weitere Punkte, die Sie verärgert haben?“ Entweder, die Menschen sind über diese ungewöhnliche Frage so erstaunt, dass sie lachen und sich für ihren Wutausbruch entschuldigen, oder es gibt tatsächlich noch weitere Verärgerung, die dann an dieser Stelle Platz hat. Diese Taktik spart Ihnen viel Zeit und Ärger, denn Widerspruch in den ersten drei Minuten verlängert die Phase des psychologischen Nebels unnötig.

Zu einem Ende kommen

Leiten Sie das Gesprächsende bewusst ein und vermeiden Sie dadurch einen großen Zeitfresser im Alltag. Wenn aus Ihrer Sicht alles geklärt ist, fangen Sie an, in

der Vergangenheitsform zu reden: „Gut, dass wir eine Lösung gefunden haben.“ oder „Gut, dass Sie mich informiert haben.“ Dann fassen Sie das Gespräch zusammen: „Ich werde also erstens ... zweitens ... drittens ...“, „Sie haben es freundlicherweise übernommen, diesen und jenen Punkt zu klären.“ In hartnäckigen Fällen hilft auch hier die Aussicht auf eine Belohnung: „Gleich, wenn wir unser Gespräch beendet haben, werde ich dieses und jenes für Sie tun.“ Sie werden erstaunt sein, wie schnell Dauerredner nach dieser Ankündigung das Gespräch beenden. Verabschieden Sie sich dann mit einem Dank oder Wunsch.

Gesprächsvor- und -nachbereitung

Notieren Sie sich während des Gesprächs und nach dem Telefonat wichtige Daten wie Name, Datum, Anliegen und Vereinbarungen. Überlegen Sie im Anschluss, warum etwas schief oder gut gelaufen ist, und nutzen Sie diese Erkenntnisse, um kontinuierlich Ihre Telefonkompetenz zu erweitern.

Bereiten Sie Ihre Gespräche vor, wenn Sie zum Hörer greifen, vor allem dann, wenn Sie nach einer Mailing-Aktion bei 50 Kunden nachhaken müssen. Erstellen Sie sich eine Checkliste mit den wichtigsten Fakten, die Sie abfragen müssen. Formulieren Sie die ersten Sätze des Gesprächs schriftlich, das erleichtert den Einstieg. Überlegen Sie sich außerdem Ihre Argumente und wie Sie eventuelle Einwände entkräften könnten. Auch Sätze, mit denen Sie den Gesprächsabschluss herbeiführen können, sollten Sie vorher aufschreiben und auf positive Formulierungen überprüfen. Mit einer solchen Vor- und Nachbereitung und den Gesprächsführungstechniken erzielen Sie effiziente und kundenorientierte Telefonate.

(Birgit Preuß-Scheuerle, aus: working@office 3/02)

Aufgabe

1. Lesen Sie den Artikel. Notieren Sie Stichworte zu wichtigen Ratschlägen und zu Formulierungen, die empfohlen werden.

Ratschläge	Stichworte	geeignete Formulierungen
1. seiner Stimme einen freundlichen Klang geben		
2. eine persönliche Beziehung mit dem Telefonpartner herstellen		
3. einen aufgeregten, verärgerten Telefonpartner beruhigen		
4. präzise Informationen erhalten		
5. dem Telefonpartner zeigen, dass man sein Anliegen ernst nimmt		
6. das Gespräch abschließen		
7. Vor- und Nachbereitung von Telefongesprächen		

Text 8 (zu Teil VI, C2.)

Beruflicher, formeller Kontext: Umgangsformen, die man in Deutschland häufig beobachtet

Begrüßung

Die Regel, dass die „unterstellte“ Person zuerst zu grüßen hat, gilt heute nicht mehr allgemein. Immer häufiger grüßt als erster derjenige, der mit dem anderen zuerst den Blickkontakt aufgenommen hat.

Die Entscheidung, ob die Hand gereicht wird oder nicht, liegt allerdings weiterhin bei der jeweils höher gestellten Person.

Im privaten Bereich ist es auch heute noch grundsätzlich die Dame, die die Initiative dazu ergreift (oder nicht) und auch eine Kundin sollte man als Mann nicht mit ausgestreckter Hand empfangen.

Gästen, die Sie im Namen Ihres Vorgesetzten im Unternehmen empfangen, reichen Sie zur Begrüßung die Hand.

Eine „offen“ und „weich“ hingehaltene Hand wird als unangenehm empfunden, doch sollte man auch nicht allzu fest zupacken und die Hand des Gegenüber mehrmals schütteln. Üblich ist ein zwar fester, aber kurzer Händedruck.

Unabhängig von Alter und Geschlecht des Gegenübers schaut man sich bei der Begrüßung in die Augen und lächelt dabei.

Vorstellung

Formeln wie „angenehm“ oder „sehr erfreut“ erscheinen heute eher als floskelhaft und altmodisch. Meistens reagiert man auf die Vorstellung mit Begrüßung und Namensnennung des Gegenübers „Guten Tag, Herr/Frau ...“, bevor man sich seinerseits vorstellt: „Mein Name ist ...“. Wenn es sich beim Gegenüber um eine Person handelt, mit der man schon brieflich/telefonisch Kontakt hatte oder mit der man zukünftig enger zusammenarbeiten wird, wird die Vorstellung persönlicher mit „Freut mich, Sie (persönlich) kennen zu lernen.“

Da Sie (im Deutschen) jemanden nur mit seinem Namen (Herr/Frau + Name) ansprechen können, müssen Sie diesen schnell und korrekt „speichern“. Wenn Sie also den Namen Ihres Gegenübers nicht richtig

verstanden haben, fragen Sie mit einer kleinen höflichen Entschuldigung noch einmal nach.

Es ist üblich, dass die rangniedrigere Person sich der ranghöheren Person zuerst vorstellt bzw. vorgestellt wird. Bei gleichrangigen Persönlichkeiten gilt „Alter vor Jugend“ und „Dame vor Herr“: der Jüngere bzw. der Herr stellt sich also als erster vor.

Im Prinzip dürfen Damen bei der Begrüßung sitzen bleiben, während die Herren dabei immer aufstehen. Doch hat sich im beruflichen Umfeld durchgesetzt, dass auch Frauen zur Begrüßung aufstehen. Vielleicht deshalb, weil sie dann beim Begrüßen nicht zu ihrem Gegenüber aufblicken müssen.

Akademische Titel („Doktor“, „Professor“) sind Bestandteil des Namens. Sie werden im Allgemeinen zwar nicht von der betroffenen Person selbst, wohl aber von Dritten, die sie vorstellen, genannt und stehen überdies auf der Visitenkarte, im Briefkopf oder bei der Absenderadresse. Sie müssen bei der Anrede und schriftlichen Namensnennung („Herr/Frau Doktor/Professor“ + Name) verwendet werden, wenn der Betroffene nicht ausdrücklich verzichtet.

Distanz zwischen Gesprächspartnern

Die Distanz zwischen Gesprächspartnern, die als „normal“ und deshalb „unmissverständlich“ (d. h. als weder „zu intim/aufdringlich“ noch „zu reserviert“) empfunden wird, ist in Deutschland (wie auch in England, den skandinavischen Ländern, Kanada, Japan, ...) größer, als z. B. in Spanien, Italien, Südamerika, Indien ...

Bei den letztgenannten Kulturkreisen spricht man von „Ellenbogen-Kulturen“, d. h. dass auch im formellen Kontext die Gesprächspartner sich so nahe kommen, dass sie sich mit den Ellenbogen berühren könnten.

Deutschland hingegen gehört zu den „Fingerspitzen-Kulturen“, d. h. die Gesprächspartner empfinden einen Abstand von etwa doppelter Armlänge (bei ausgestreckten Armen würden sich ihre Fingerspitzen berühren) als „normal“.

Aufgaben

1. Welche der folgenden Regeln entsprechen den im Text genannten Umgangsformen im beruflichen Kontext in Deutschland? Kreuzen Sie an.

Begrüßung	
a Ob man sich beim Begrüßen die Hand gibt, entscheidet immer die in der Hierarchie höher gestellte Person (durch eine entsprechende Geste).	<input type="checkbox"/>
b Gibt man die Hand, so berührt man dabei die Hand des Gegenübers nur leicht, ohne die eigene Hand fest zu schließen.	<input type="checkbox"/>
c Herren stehen bei der Begrüßung grundsätzlich auf, Damen dürfen sitzen bleiben.	<input type="checkbox"/>
d Beim Begrüßen schaut man seinem Gegenüber in die Augen.	<input type="checkbox"/>
Vorstellung	
e Rangniedrigere Personen stellen sich ranghöheren Personen zuerst vor.	<input type="checkbox"/>
f Man beantwortet die Vorstellung mit einer Formel wie z. B. „Sehr erfreut.“, „Angenehm.“, „Freut mich, Sie kennen zu lernen.“ usw.	<input type="checkbox"/>
g Es ist unhöflich, nach dem Namen seines Gegenübers zu fragen, wenn man ihn bei der Vorstellung nicht gut verstanden hat.	<input type="checkbox"/>
h Stellt man mehrere Personen vor, beginnt man mit der rangniedrigeren. Sonst gilt die Regel „Alter vor Jugend“, „Dame vor Herr“ (im Sinne „Alter“/„Dame“ = ranghöher).	<input type="checkbox"/>
i Akademische Titel („Doktor“, „Professor“ usw.) gelten als Bestandteil des Namens und werden bei der Vorstellung genannt.	<input type="checkbox"/>
j Die Beteiligten tauschen in der Regel nach der Vorstellung Ihre Visitenkarten aus.	<input type="checkbox"/>
k Für die Art, wie eine Visitenkarte zu übergeben bzw. entgegenzunehmen ist, gelten besondere Regeln.	<input type="checkbox"/>
l Nach der Vorstellung verringern die Beteiligten schnell die Distanz so weit, dass sie den Gesprächspartner beim Gespräch berühren können (z. B. Hand auf den Arm legen).	<input type="checkbox"/>

2. Entsprechen die Beschreibungen im Text Ihren eigenen Erfahrungen in deutschen Unternehmen? Notieren Sie in Stichworten Ihre eigenen Beobachtungen.

Kapitel IV

Übungen zu ausgewählten Hörtexten

Übung 1 zum Hörtext (zu Teil II, A2.)

⊙ > 2 1. Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Gesprächsbeiträge.

Steinbach: Ja, bitte?

Bauer: Gu ... Guten Morgen.

Steinbach: Guten Morgen.

Bauer: Ähh ... Ist Frau Krause nicht ...? Also, eigentlich wollte ich Frau Krause sprechen.

Steinbach: Ja, ich verstehe. _____ (a) Steinbach, Susanne Steinbach. Ich vertrete Frau Krause während der nächsten drei Monate. Sie ist ...

Bauer: Ach ja, richtig. Das hatte sie mir gesagt. _____ (b) Peter Bauer, Außendienst. Ich komm' gerade aus dem Urlaub zurück. Frau ... äh ... Steinbach, ich hatte mit Herrn Kampe einen Termin um halb zwölf _____ (c) – ich wollte nur eben fragen, ob _____ (d)?

Steinbach: Moment ... Ja, Herr Bauer, Sie sind um 11.30 Uhr vorgemerkt. Es könnte allerdings sein, dass Herr Dr. Kampe etwas später eintrifft. Er hat eben angerufen.

Bauer: Dann seien Sie doch so _____ (e) und _____ (f), wenn er da ist. Ich bin in meinem Büro – die Durchwahl haben Sie ja.

Steinbach: Moment ... 1423?

Bauer: Genau. Ich sehe, Sie haben sich schon eingearbeitet.

Steinbach: Gut, _____ (g), Herr Bauer.

Bauer: Einen schönen Tag noch, Frau Steinbach.

Steinbach: Danke, Ihnen auch, Herr Bauer.

2. Wie kann man es anders sagen? Variieren Sie die Gesprächsbeiträge (Aufgabe 1) a–g anhand der Vorgaben.

jemanden benachrichtigen ■ (so) freundlich sein ■ heißen ■ jemanden zurückrufen ■
(mit jemandem etwas) vereinbaren ■ sich vorstellen (dürfen) ■ klappen

a _____ Steinbach, Susanne Steinbach.

b _____ Peter Bauer, Außendienst.

c ... ich hatte mit Herrn Kampe einen Termin um halb zwölf _____ ...

d ... ich wollte nur eben fragen, ob es mit dem Termin _____?

e Dann _____ ...

f ... und _____, wenn er da ist.

g Gut, ich _____, Herr Bauer.

Übung 2 zum Hörtext (zu Teil II, A5.c)

1. Lesen Sie das Gespräch (Transkript im Trainingsmodul, Seite 109). Frau Steinbach und Frau Wenker haben eine vertraute und freundschaftliche Arbeitsbeziehung. Welche Formulierungen würden eine sachliche oder formelle Arbeitsbeziehung kennzeichnen? Notieren Sie.

	vertraut/freundschaftlich	sachlich/formell
Fr. Wenker:	<i>Susanne, ...</i>	<i>Frau Steinbach, ...</i>
Fr. Wenker:	<i>... können wir kurz stören?</i>	<i>... dürfen wir kurz stören?</i>
Fr. Steinbach:	<i>Klar.</i>	
Fr. Wenker:	<i>Ich wollte ... vorstellen.</i>	
Fr. Steinbach:	<i>Ach, Brigitte, ...</i>	
Fr. Steinbach:	<i>Hier liegen die Verträge ...</i>	
Fr. Steinbach:	<i>Der Chef hat ...</i>	
Fr. Steinbach:	<i>Kannst du die gleich mitnehmen?</i>	
Fr. Wenker:	<i>Ja, klar.</i>	
Fr. Wenker:	<i>Gut, dann lassen wir dich jetzt weiterarbeiten ...</i>	
Fr. Wenker:	<i>Machst du Mittagspause?</i>	
Fr. Steinbach:	<i>Ja, um halb eins.</i>	
Fr. Wenker:	<i>Gut, ich komme dann bei dir vorbei.</i>	

Übung 3 zum Hörtext (zu Teil II, B5.)

1. Lesen Sie das Gespräch (Transkript im Trainingsmodul, Seite 109). Notieren Sie andere mögliche Antworten bzw. Fragen von Frau Steinbach, die ähnlichen Inhalt haben.

Herr Zischka	Frau Steinbach	Alternativen
... ist der Chef da?	<i>Ja, aber er führt jetzt gerade eine Besprechung mit ...</i>	
... Ich muss ihn unbedingt sprechen!	<i>Herr Zischka, die Besprechung ist ...</i>	
Ich muss ihn dringend ...	<i>Wenn Sie mir erklären, worum es geht, ...</i>	
... und ich denke, dass der Chef ...	<i>Herr Zischka, wäre es nicht sinnvoll, dass Sie ...?</i>	
<i>Ja, aber der ist ja nicht zu erreichen.</i>	<i>Soll ich kurz die Frau Sommer in der Kantstraße anrufen und ...?</i>	
	<i>Vielleicht sagen Sie mir danach noch mal kurz Bescheid, ...</i>	

Übung 4 zum Hörtext (zu Teil II, C2.)

⊙ > 7 1. Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie die Gesprächsbeiträge.

Steinbach: Guten Morgen, Herr Kampe.

Kampe: Morgen, Frau Steinbach ... Kommen Sie rein. ... dann richten Sie Frau Semper bitte aus, dass ich um 15 Uhr zurückrufe ... Ja ... Auf Wiederhören. ... Nun, Frau Steinbach, war das Wochenende erholend?

Steinbach: Danke ... leider ein bisschen _____ (a).

Kampe: Ja, das stimmt – dafür scheint dann ja immer am Montag die Sonne ... Gut, Frau Steinbach, was haben wir heute?

Steinbach: Also ... Herr Veidt hat heute Morgen angerufen. Er möchte Sie dringend wegen dem KM3-Auftrag sprechen. Ich habe ihm einen Termin um _____ (b) vorgeschlagen. Allerdings kommen dann um _____ (c) die Herren von der Paulsen-GmbH.

Kampe: Äh ... ich denke, _____ (d), das müsste reichen. Gut.

Steinbach: Ihr Flug _____ (e) ist gebucht. Leider war im Hotel Excelsior nichts mehr frei. Ich habe im Hotel du Parc reserviert. Sie waren schon mal dort ...

Kampe: Hmm ... das liegt aber nicht sehr zentral ...

Steinbach: Soll ich ein anderes Hotel ...?

Kampe: Nein, nein, das ist schon in Ordnung.

Steinbach: Die Stadtverwaltung schickt eine Anfrage, ob wir wieder eine _____ (f) wollen?

Kampe: Also ... viel bringt uns das ja nicht ... na ja ... geben Sie das an Frau Kaulmann weiter, sie soll sich da was einfallen lassen.

Steinbach: Von der Handelskammer ist eine _____ (g) gekommen ...

Kampe: Wann?

Steinbach: _____ (h).

Kampe: Geht das überhaupt?

Steinbach: Sie haben um _____ (i) den Termin mit dem Architekten für den Anbau, Herrn Schwarz.

Kampe: Können wir das verschieben?

Steinbach: Ja, Herr Schwarz hatte als Alternative auch den _____ (j) vorgeschlagen. Da haben Sie noch keinen Termin.

Kampe: Gut, dann _____ (k) das mit Herrn Schwarz und _____ (l) Sie bei der Handelskammer _____ (m).

Steinbach: Brauchen Sie dafür Unterlagen?

Kampe: Ja, und suchen Sie mir doch bitte den letzten _____ (n) raus.
Und gibt's noch was?

Steinbach: Ja, hier ist das _____ (o) vom letzten Freitag,
da wollten Sie noch mal einen Blick reinwerfen.

Kampe: Richtig ... danke. Und wie geht's weiter?

Steinbach: Um _____ (p) sehen Sie Frau Hampel vom Betriebsrat ... um _____ (q)
kommt Herr Bauer, vom Außendienst ... _____ (r) ist jetzt der Termin mit
Herrn Veidt und um _____ (s) mit der Paulsen-AG.

Kampe: Sind die Unterlagen schon fertig?

Steinbach: Ja, ich habe sie im Sitzungssaal auslegen lassen.

Kampe: Wunderbar. Ach, rufen Sie doch bitte auch Frau Quant in der Rechtsabteilung an,
ob sie so _____ (t) mal reinschauen kann. Es wäre gut,
wenn sie die Herren gleich persönlich kennen lernt.

Steinbach: _____ (u) sagten Sie?

Kampe: Richtig, ... aber es kommt nicht auf die Minute an ... Haben wir dann noch was?

Steinbach: Nein, das ist alles.

Kampe: Gut, Frau Steinbach, vielen Dank.

Übung 5 zum Hörtext (zu Teil III, C4.)

1. Ergänzen Sie die Gesprächsbeiträge anhand der Vorgaben.

am Apparat bleiben ■ ein Gespräch führen ■ frei werden ■ (jemanden) mit jemandem verbinden ■
(jemanden) wegen (etwas sprechen wollen) ■ sich handeln um ■ zu jemandem durchstellen ■
zu sprechen sein

Steinbach: Steinbach.

Uhlmann: Uhlmann. Tag Frau Steinbach, _____ (a)?

Steinbach: Tag, Herr Uhlmann. Nein, im Moment gerade nicht, er _____ (b).

Uhlmann: Können Sie mich anschließend dann kurz _____ (c)?
_____ (d) den Messestand.

Steinbach: Ja, mach' ich – es kann aber noch ein paar Minuten dauern.

Uhlmann: Danke ... ist nicht so eilig ...

Steinbach: Moment, ich sehe gerade, die Leitung _____ (e).
_____ (f)?

Uhlmann: Ja, danke.

Kampe: Ja, Frau Steinbach?

Steinbach: Herr Uhlmann wollte Sie kurz sprechen ...

Kampe: _____ (g) des Messestands?

Steinbach: Ja, soll ich _____ (h)?

Kampe: Ja, bitte ...

Übung 6 zum Hörtext (zu Teil III, E2.a)

1. Ergänzen Sie die Gesprächsbeiträge von Frau Feller. (Mehrere Lösungen möglich)

Feller: _____ (a).

Steinbach: Susanne Steinbach am Apparat. Tag, Frau Feller. Ich hätte gern Herrn Pfister gesprochen.

Feller: _____ (b).

Steinbach: Hmm ... können Sie ihn bitten, mich zurückzurufen, wenn er wieder im Büro ist?

Feller: _____ (c).

Steinbach: Ja, es handelt sich um das Angebot der Firma Wackmann.

Feller: _____ (d).

Steinbach: Danke.

Übung 7 zum Hörtext (zu Teil III, E3.)

1. Ergänzen Sie die Gesprächsbeiträge anhand der Vorgaben. (Mehrere Lösungen möglich)

(einen) Termin fest zusagen ■ baldmöglichst ■ Bescheid sagen ■ der genaue Termin ■ die Frist ■
dringend ■ eine feste Zusage machen ■ sehr viel zu tun (haben) ■ informieren ■ mitteilen ■
so bald wie möglich ■ spätestens ■ umgehend ■ unbedingt ■ wichtig ■ Hochbetrieb (haben)

Steinbach: Steinbach.

Feller: Frau Steinbach, ich stelle jetzt zu Herrn Pfister durch.

Steinbach: Danke.

Pfister: Pfister.

Steinbach: Susanne Steinbach, guten Tag, Herr Pfister.

Pfister: Tag, Frau Steinbach, Sie schon wieder. Was gibt's?

Steinbach: Herr Pfister, Herr Dr. Kampe hatte Sie um eine Stellungnahme zum Angebot der Spedition Wackmann gebeten.

Pfister: Ja, richtig, hatte ich leider noch keine Zeit dazu ... aber ich melde mich _____
(a) bei Ihnen.

Steinbach: Herr Pfister, für Herrn Dr. Kampe handelt es sich um eine _____ (b) Angelegenheit.

Pfister: Ich weiß, ich weiß, aber wir haben hier in der Abteilung zurzeit _____
_____ (c) ... also wie gesagt, ich kümmere mich darum.

Steinbach: Können Sie da _____ (d) nennen?

Pfister: Moment ... ich schau gerade in den Terminkalender ... Also, vor Donnerstag werde ich das nicht machen können.

Steinbach: Herr Dr. Kampe möchte in dieser Angelegenheit _____ (e) am Mittwoch eine Entscheidung treffen.

Pfister: Mittwoch!? Mittwoch!? Haben Sie 'ne Ahnung, was hier los ist? Also Mittwoch ist völlig unrealistisch, aber gut, ich kann's gerne versuchen ...

Steinbach: Herr Pfister, können Sie _____ (f)?

Pfister: Na ja, dann muss ich's am Vormittag schaffen, Mittwoch Vormittag ... also das wird ja dramatisch.

Steinbach: Kann ich Herrn Dr. Kampe also _____ (g), dass Sie das bis Mittwoch 12 Uhr vorlegen können?

Pfister: Hmm ... ja, Sie können.

Steinbach: Danke. Dann wünsche Ich Ihnen noch einen schönen Tag, Herr Pfister.

Pfister: Ihnen auch. Wiederhören.

Übung 8 zum Hörtext (zu Teil IV, B4.)

- ⊙ > 13 1. Ordnen Sie die Gesprächsbeiträge von Frau Steinbach (ST) und Frau Hellweg (H).
Notieren Sie die Reihenfolge. Hören Sie dann das Gespräch noch einmal und überprüfen Sie Ihre Antworten.

	H	Am besten vor 15 Uhr.
	H	Besten Dank, Frau Steinbach, auf Wiederhören.
	H	Dann seien Sie so nett und bitten Sie ihn, dass er mich zurückruft.
	H	Guten Tag, Frau Steinbach. Ute Hellweg, Baumarkt in Hannover am Apparat.
	H	Ist Herr Dr. Kampe zu sprechen?
	H	Wir haben ein Problem mit der letzten Auslieferung.
	H	Wird es länger dauern?
	ST	Auf Wiederhören, Frau Hellweg.
	ST	Bis wann kann er Sie erreichen?
	ST	Er spricht gerade selbst. Möchten Sie warten?
	ST	Gut, ich informiere Herrn Dr. Kampe.
	ST	Guten Tag, Frau Hellweg. Was kann ich für Sie tun?
	ST	Ja, ich glaube ...
1	ST	Kampe-Keramik, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.
	ST	Kann ich ihn schon informieren, worum es geht?

Übung 9 zum Hörtext (zu Teil IV, B5.)

1. Ergänzen Sie die Gesprächsbeiträge. (Mehrere Lösungen möglich)

Steinbach: Kampe-Keramik, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.

Dollmann: Bin ich nicht bei Kampel-Autozubehör?

Steinbach: Ich denke, _____ (a).
Sie sind bei Firma Kampe-Keramik – 040 8642421802.

Dollmann: Oh, _____ (b).
Entschuldigen Sie bitte _____ (c).

Steinbach: _____ (d). Auf Wiederhören.

Dollmann: Auf Wiederhören.

Übung 10 zum Hörtext (zu Teil IV, B6.)

1. Ersetzen Sie die unterstrichenen Formulierungen durch andere Varianten.

Steinbach: Kampe-Keramik, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.

Mooser: Guten Tag. Kann ich mit Herrn Dr. Kampe sprechen, bitte (a)?

Steinbach: Darf ich um Ihren Namen bitten (b)?

Mooser: Mooser, Baustoffe Export/Import in Flensburg.

Steinbach: ... Moser - Martha-Otto-Samuel ...?

Mooser: Nee, zweimal Otto ...

Steinbach: Danke, Herr Mooser. Können Sie mir kurz ein Stichwort zum Grund Ihres Anrufs geben (c)?

Mooser: Also ... es geht um die Möglichkeit ... einer Geschäftsverbindung beim Vertrieb Ihrer Produkte im Raum Skandinavien.

Steinbach: Herr Mooser ... die Verbindung ist leider nicht sehr gut. Habe ich Sie richtig verstanden (d): Sie möchten ein Angebot im Vertriebsbereich machen?

Mooser: Ja, genau. Für den Bereich Skandinavien.

Steinbach: Danke. Moment bitte, ich frage nach (e) ... Bleiben Sie bitte am Apparat.

Mooser: Danke.

Mooser: Guten Tag. _____ (a).

Steinbach: _____ (b)?

Steinbach: Danke, Herr Mooser. _____ (c).

Steinbach: Herr Mooser ... die Verbindung ist leider nicht sehr gut. _____ (d): Sie möchten ein Angebot im Vertriebsbereich machen?

Steinbach: Danke. _____ (e) ... Bleiben Sie bitte am Apparat.

Übung 11 zum Hörtext (zu Teil V, C1.)

1. Ergänzen Sie die Gesprächsbeiträge von Frau Steinbach. (Mehrere Lösungen möglich)

Hübl: Klaus Hübl, Sekretariat Frau Pietschmeyer, guten Tag.

Steinbach: Firma Keramik-Kampe, Susanne Steinbach am Apparat. Guten Tag. _____ (a).

Hübl: Die Frau Pietschmeyer ist heute den ganzen Tag außer Haus. Morgen Vormittag ist sie ab 9 Uhr wieder erreichbar.

Steinbach: Hmm ...

Hübl: Kann ich ihr etwas ausrichten oder möchten Sie zurückrufen?

Steinbach: Tja, hmm ... _____ (b): Herr Dr. Kampe hatte mit Frau Pietschmeyer einen Besprechungstermin am 22. Juno vereinbart ...

Hübl: Moment, ich schau grad nach ... Ja, richtig ... Firma Keramik-Kampe in Hamburg ... am 22.?

Steinbach: _____ (c). Herr Dr. Kampe muss seinen Besuch in München auf den 24. verschieben ...

Hübl: 24. Juno?

Steinbach: Ja ... _____ (d), ob der Termin auf den 24. verlegt werden kann.

Hübl: Gleiche Uhrzeit?

Steinbach: Ja, _____ (e).

Hübl: Ich denke, das wird gehen. Ich informiere die Frau Pietschmeyer nach ihrer Rückkehr über den neuen Terminvorschlag.

Steinbach: Sind Sie so nett und _____ (f), wenn's dabei bleibt?

Hübl: Ja, gern. Andernfalls rufe ich Sie zurück.

Steinbach: Wunderbar, Herr Hübl ... übrigens: mit oder ohne „e“?

Hübl: Ohne, ohne ... Sie wissen ja, hier bei uns im Süddeutschen ...

Steinbach: Ja, ich hab's gerade korrigiert ...

Hübl: Darf ich auch noch kurz ihren Namen notieren?

Steinbach: Steinbach, Susanne Steinbach ... ich bin die Assistentin von Herrn Dr. Kampe.

Gut, Herr Hübel, ... dann _____ (g): Sie schicken mir eine kurze Mail, wenn's klappt und andernfalls _____ (h). Die Nummer und Mail-Adresse haben Sie ja.

Hübl: Ja, haben wir.

Steinbach: Dann _____ (i).

Hübl: Ihnen auch, Frau Steinbach. Auf Wiederhören.

Steinbach: Auf Wiederhören.

Übung 12 zum Hörtext (zu Teil V, D5.)

1. Ergänzen Sie die Präpositionen und die Artikel in den Gesprächsbeiträgen.

Löper: Müller-Travel-Service, Christiane Löper _____ (1) Apparat ...

Steinbach: Guten Tag, Frau Löper. Susanne Steinbach, Kampe-Keramik _____ (2) Apparat.

Löper: Tag, Frau Steinbach. Sie wollen sicher Frau Rauh sprechen?

Steinbach: Ja, bitte ...

Löper: Moment, ich schau, ob sie frei ist ...

Steinbach: Danke ...

Löper: Ja, ich stell _____ (3) Frau Rauh durch.

Rauh: Morgen, Frau Steinbach ... Moment noch, ich notier' das eben ... so ...

Steinbach: Tag, Frau Rauh. Haben Sie gerade Zeit oder ist viel Betrieb _____ (4) Ihnen?

Rauh: Nein, nein, das Übliche. _____ (5) letzter Zeit ist's sowieso etwas ruhiger. Was kann ich für Sie tun?

Steinbach: Für Herrn Dr. Kampe ...

Rauh: Augenblick, ich hab's gleich _____ (6) d _____ (7) Bildschirm ... Kampe-Keramik ... so ... also, Sie sagten für Herrn Dr. Kampe?

Steinbach: Ja, _____ (8) Wien, _____ (9) 10.3.

Rauh: _____ (10) Morgen?

Steinbach: Ja, _____ (11) d _____ (12) ersten Flug.

Rauh: Moment, ich schau gleich nach ... hmm ... Ich fürchte aber, wir sind ein bisschen knapp ... Tja, der Lufthansaflug _____ (13) 7.45 Uhr ist leider ausgebucht.

Steinbach: Wann geht die nächste Maschine?

Rauh: ... Austrian Airlines ... um 8.30 Uhr ... ja, da ist noch was frei.

Steinbach: Gut, dann machen Sie das gleich fest.

Rauh: Business-Class?

Steinbach: Ja, alles wie immer.

Rauh: Und zurück?

Steinbach: Am 12. abends – Ankunft Hamburg so _____ (14) 20 Uhr.

Rauh: Ja ... kein Problem, Lufthansa, um 18.15 Uhr _____ (15) Wien. Soll ich gleich reservieren?

Steinbach: Ja, bitte.

Rauh: ... LH 32-71 ... 18.15 Uhr ... Ja, haben wir ...

Steinbach: Herr Dr. Kampe würde einen Wagen brauchen, _____ (16) Flughafen.

Rauh: Ich glaube, Sie nehmen immer AVIS?

Steinbach: Ja, Modell wie üblich.

Rauh: _____ (17) d _____ (18) ganze Dauer des Aufenthalts?

Steinbach: Nein, nur _____ (19) d _____ (20) 10. und 11. Am 12. braucht er ihn nicht mehr.

Rauh: Rückgabe des Wagens dann _____ (21) Hotel?

Steinbach: Genau.

Rauh: Hotel haben Sie schon?

Steinbach: Ja, Herr Dr. Kampe steigt immer _____ (22) Hotel Kummer ab. Das ist schon gebucht.

Rauh: Gut ... 10. plus 11. ... ist notiert.

Steinbach: Noch was, Frau Rauh: Herr Dr. Kampe würde gern _____ (23) 10. oder 11. eine Karte für die Staatsoper bekommen. Können Sie das besorgen?

Rauh: Hmm ... ich werd's versuchen ... aber die ist meistens schon lange vorher ausverkauft. Aber ich werd's versuchen. Soll ich nachschauen, was es sonst noch gibt, wenn ich da nichts bekomme?

Steinbach: Ja, das wäre nett.

Rauh: Gut, falls das _____ (24) d _____ (25) Oper nicht klappt, faxe ich ihnen das Veranstaltungsprogramm. Würde die Karte mit _____ (26) d _____ (27) Rechnung gehen?

Steinbach: Nein, nein ... bitte getrennt _____ (28) Rechnung stellen.

Rauh: Gut, Frau Steinbach, ich fass' noch mal eben zusammen: ...

Übung 13 zum Hörtext (zu Teil V, E2.)

1. Ergänzen Sie die Adverbien in den Gesprächsbeiträgen.

absolut ■ dringend ■ fest ■ gerade ■ hausintern ■ kurz ■ nur ■ spätestens ■ spätestens ■
umgekehrt ■ vertraglich ■ vertraglich ■ völlig ■ wirklich

Schwarz: Klaus-Peter Schwarz.

Steinbach: Susanne Steinbach, Kampe-Keramik. Guten Tag, Herr Schwarz.

Schwarz: Guten Tag, Frau Steinbach ... Tja ... ich denke, Sie rufen wegen der Pläne an.

Steinbach: Stimmt, Herr Schwarz. Sie wollten Pläne und Kostenvoranschläge bis _____ (a)
zum 7. vorlegen.

Schwarz: Ja, da haben Sie _____ (b) Recht ... aber wir haben im Augenblick hier wahnsinnig
viel zu tun, wissen Sie ... Ich bin einfach noch nicht ganz fertig geworden.

Steinbach: Dass Sie viel zu tun haben, freut mich für Sie.
Aber wir benötigen die Unterlagen _____ (c). Sie wissen, dass die Bauarbeiten
im Juni beginnen sollen.

Schwarz: Tja, also ... ich werde mein Bestes tun, das in den nächsten Tagen abzuschließen ...

Steinbach: Bis wann glauben Sie ...?

Schwarz: Also, wenn Sie mich vielleicht übermorgen noch mal _____ (d) anrufen, könnte ich
Ihnen Genaueres sagen, im Augenblick ist's gerade schwierig ...

Steinbach: Herr Schwarz, ich muss Sie jetzt um eine feste und unwiderrufliche Terminzusage bitten.
Die fristgemäße Ausführung war eine der Bedingungen bei der Auftragsvergabe gewesen ...

Schwarz: Ja, sicher ...

Steinbach: Das wurde auch _____ (e) festgehalten.

Schwarz: Ich würde Ihnen zusagen, dass Sie die Pläne bis zum ... sagen wir ... 24. bekommen und die
Kostenvoranschläge komplett dann bis zum ... 28. 5.

Steinbach: Pläne und Kostenvoranschläge sollen auf der Gesellschafterversammlung am 28. 5. vorgestellt
werden. Auch dieser Termin war Ihnen bekannt.

Schwarz: Moment, ich schau _____ (f) nach ... Hmm ...

Steinbach: Die Daten, die Sie jetzt genannt haben, können wir also nicht akzeptieren.

Schwarz: Tja ... und ich kann keine Wunder vollbringen.

Steinbach: Herr Schwarz, jetzt bin ich doch etwas überrascht: Es geht nicht um Wunder, sondern um
die Einhaltung _____ (g) präzise formulierter Fristen. Eine Verzögerung des gesam-
ten Bauvorhabens hätte bedeutende finanzielle und dann auch rechtliche Konsequenzen!

Schwarz: Ja, ist mir klar, ist mir klar... hmm ... also, Frau Steinbach, ich bin _____ (h)
in Zeitnot ... Machen wir's _____ (i): Wie viel Luft können Sie mir geben?

Steinbach: Die Pläne müssen _____ (j) mit den verschiedenen betroffenen Abteilungen besprochen werden. Wir brauchen sie bis _____ (k) 17. Mai.

Schwarz: ... Pläne ... 17. 5.

Steinbach: Die Kostenvoranschläge müssten am 24. 5. vorliegen, damit die Finanzabteilung sie vor der Gesellschafterversammlung bearbeiten kann.

Schwarz: 24. 5.

Steinbach: Es war vorgesehen, dass Sie Pläne und Kostenvoranschläge mit Herrn Dr. Kampe noch einmal durchsprechen. Für diesen Besprechungstermin bliebe dann nur noch Mittwoch der 26. und Donnerstag, der 27.

Schwarz: Der 27. wäre sehr ungünstig für mich.

Steinbach: Am 26. kann ich Ihnen _____ (l) 16 Uhr bis 17.30 Uhr vorschlagen.

Schwarz: Vorher geht's nicht?

Steinbach: Nein, vor 16 Uhr ist Herr Dr. Kampe nicht frei.

Schwarz: 26. 5 ... 16 Uhr ... Gut, ich hab's notiert ... Frau Steinbach, erklären Sie doch bitte Herrn Dr. Kampe, dass ich diese Verzögerungen sehr bedaure und dass wir alles tun werden, um sie wieder aufzuholen.

Steinbach: Ja, ich richte es gerne aus. Aber, Herr Schwarz ... ich verstehe die jetzige Terminvereinbarung als _____ (m) verbindlich, nicht wahr? Wir haben da keinen Spielraum mehr.

Schwarz: Ja, natürlich. Ich sage das jetzt hier _____ (n) zu.

Steinbach: Ich halte die Ergebnisse dann noch mal kurz fest und schick Ihnen das per Fax.

Schwarz: Ja, sicher Frau Steinbach ... und danke für Ihr Verständnis.

Steinbach: Auf Wiederhören, Herr Schwarz.

Schwarz: Auf Wiederhören, Frau Steinbach.

Übung 14 zum Hörtext (zu Teil VI, B6.)

1. Ergänzen Sie die Verben in den Gesprächsbeiträgen von Frau Steinbach.

aufnehmen ■ bestehen ■ betreuen ■ sein ■ sich wenden ■ vereinbaren ■ verplanen ■ zuschicken

- a Den EDV-Bereich _____ Frau Stolzheim. Ich gebe Ihnen gerne die Durchwahl, damit Sie dann telefonisch Kontakt mit ihr _____ können.
- b Für einen Termin mit Frau Stolzheim _____ Sie _____ bitte direkt an sie. Es wäre sicher von Vorteil, wenn Sie ihr vorher Ihr Informationsmaterial _____.
- c Hatten Sie einen Termin _____?
- d Herr Baumann, Herr Dr. Kampe, unser Geschäftsführer, _____ auf einer vorherigen Terminvereinbarung für solche Präsentationen.
- e Herr Dr. Kampe _____ zurzeit in einer Besprechung.
- f Ja, gerne. Ich werde sie dann an Herrn Dr. Kampe _____.
- g Nein, wohl kaum. Die Termine von Herrn Dr. Kampe für heute sind fest _____. Und wie gesagt, ...

2. Wo passen die Gesprächsbeiträge von Frau Steinbach aus Aufgabe 1 im folgenden Gespräch?
Notieren Sie a–g.

Steinbach: Ja, bitte ...?

Baumann: Guten Tag.

Steinbach: Guten Tag.

Baumann: Mein Name ist Baumann, Firma Galler-Logistik. Ich möchte gern jemanden von der Geschäftsleitung sprechen.

Steinbach: _____

Baumann: Ich hatte jetzt gerade eine Präsentation unserer neuen Logistiksoftware bei Ihren Nachbarn, der Firma Hoffmann-Baustoffe. Dort hat man mir auch einen Besuch bei Ihnen empfohlen ... äh ... Ich denke, es wäre ein Zeitgewinn für Ihr Unternehmen, wenn ich jetzt gleich jemanden von der Geschäftsleitung kurz über unsere neue Technologie informieren könnte ...

Steinbach: _____

Baumann: Ja, ja, das verstehe ich. Leider hat mein Sekretariat versäumt, Sie anzurufen. Vielleicht fragen Sie kurz nach, ob nicht doch Interesse an einer kurzen Präsentation besteht. Das würde zirka 20 Minuten dauern.

Steinbach: _____

Baumann: Aha, aber gäbe es da vielleicht nach der Besprechung eventuell etwas Spielraum?

Steinbach: _____

Baumann: Oder wäre möglicherweise ein anderer Ansprechpartner da, der für Logistik und EDV zuständig ist?

Steinbach: _____

Baumann: Ja, das wäre eine Möglichkeit ... Danke ... Frau Stolzheim. Hmm ... vielleicht könnten Sie Frau ... Frau Stolzheim kurz informieren, dass ich gerade im Haus bin? Möglicherweise ...

Steinbach: _____

Baumann: Ja, natürlich ... Vielleicht darf ich Ihnen diese Unterlagen und meine Karte gleich hier lassen?

Steinbach: _____

Baumann: Ja, Herr Dr. Kampe ... das ist der Geschäftsführer, nicht wahr?

Steinbach: Ja.

Baumann: Darf ich Sie auch um Ihren Namen bitten? Ich werde ja vielleicht Gelegenheit haben, mit Ihnen am Telefon zu sprechen.

Steinbach: Susanne Steinbach.

Baumann: Danke, Frau Steinbach. Ja, gut, dann wünsche ich Ihnen noch einen angenehmen Tag.

Steinbach: Auf Wiedersehen, Herr Baumann.

Baumann: Auf Wiedersehen.

Lösungen

Übung 1 zum Hörtext

1. Siehe Transkript im Trainingsmodul, Seite 108.

2. Mögliche Lösung:

- a Ich heiße ...
- b Darf ich mich vorstellen? (Ich bin ...)
- c vereinbart
- d klappt
- e seien Sie (doch) so freundlich
- f rufen Sie mich zurück
- g benachrichtige Sie

Übung 2 zum Hörtext

1. Mögliche Lösung:

	vertraut/freundschaftlich	sachlich/formell
Fr. Wenker:	Susanne, ...	Frau Steinbach, ...
Fr. Wenker:	... können wir kurz stören?	... dürfen wir kurz stören? / ... dürften wir kurz stören?
Fr. Steinbach:	Klar.	Natürlich. / Selbstverständlich. / Ja, bitte.
Fr. Wenker:	Ich wollte ... vorstellen.	Ich möchte Ihnen ... / Darf ich Ihnen ... / Ich würde Ihnen gern ...
Fr. Steinbach:	Ach, Brigitte, ...	Ach, Frau Wenker, ... / Frau Wenker, ...
Fr. Steinbach:	Hier liegen die Verträge ...	Ich habe hier ... / Das sind ...
Fr. Steinbach:	Der Chef hat ...	Herr Dr. Kampe hat ...
Fr. Steinbach:	Kannst du die gleich mitnehmen?	Könnten Sie die ... / Würden Sie die ... / Wären Sie so freundlich, die gleich ... / Dürfte ich Sie bitten, die gleich ...
Fr. Wenker:	Ja, klar.	Ja, gern/sicher.
Fr. Wenker:	Gut, dann lassen wir dich weiterarbeiten ...	Gut, dann möchten wir Sie nicht länger stören. / Gut, dann dürfen wir uns jetzt verabschieden.
Fr. Wenker:	Machst du Mittagspause?	Vielleicht sehen wir uns beim Mittagessen? / Übrigens, ich würde gern noch einmal kurz mit Ihnen über ... sprechen. Könnten wir das eventuell beim Mittagessen machen?
Fr. Steinbach:	Ja, um halb eins.	Ja, gern. Ich mache um halb eins Mittagspause. / Ja, gern. Passt es Ihnen um halb eins?
Fr. Wenker:	Gut, ich komme dann bei dir vorbei.	Ja, ich auch ... Sagen Sie mir kurz Bescheid, wenn Sie runtergehen? / Ja, sehr gut. Am besten treffen wir uns dann gleich unten in der Kantine.

Übung 3 zum Hörtext

1. Mögliche Lösung:

Herr Zischka	Frau Steinbach	Alternativen
... ist der Chef da?	Ja, aber er führt jetzt gerade eine Besprechung mit ...	Ja, aber er erwartet den Besuch von Herrn/ Frau ... / er hat in wenigen Minuten einen Termin mit ...
... Ich muss ihn unbedingt sprechen!	Herr Zischka, die Besprechung ist ...	Herr Zischka, Herr Dr. Kampe ist heute den ganzen Tag sehr beschäftigt / alle Termine von Herrn Dr. Kampe für heute sind verplant.
Ich muss ihn dringend ...	Wenn Sie mir erklären, worum es geht, ...	Vielleicht erklären Sie kurz, in welcher Angelegenheit Sie Herrn Dr. Kampe sprechen wollen, ...
... und ich denke, dass der Chef ...	Herr Zischka, wäre es nicht sinnvoll, dass Sie ...?	Herr Zischka, vielleicht wäre es gut / das Beste, wenn Sie ... / vielleicht sollten Sie zunächst ...
Ja, aber der ist ja nicht zu erreichen.	Soll ich kurz die Frau Sommer in der Kantstraße anrufen und ...?	Sind/Wären Sie damit einverstanden, dass ich ... / Was halten Sie davon, wenn ich ...
	Vielleicht sagen Sie mir danach noch mal kurz Bescheid, ...	Würden Sie mich anschließend kurz benachrichtigen/informieren, ob ...

Übung 4 zum Hörtext

1. Siehe Transkript im Trainingsmodul, Seite 110.

Übung 5 zum Hörtext

1. Mögliche Lösung:

- ist der Chef / Herr Dr. Kampe zu sprechen
- führt ein Gespräch
- mit ihm verbinden
- Es handelt sich um
- wird frei
- Bleiben Sie am Apparat
- Wegen ...
- zu Ihnen durchstellen

Übung 6 zum Hörtext

1. Mögliche Lösung:

- Feller, Vertrieb. / Vertriebsabteilung, Feller.
- Tag, Frau Steinbach. Herr Pfister ist gerade im Lager. Kann ich was ausrichten? / ... ist gerade nicht in seinem Büro. Soll ich ihm sagen, dass Sie ihn sprechen möchten?
- Sicher. Kann ich ihm sagen, worum es geht? / Gern. Kann ich ihn schon informieren, worum es geht?
- Gut, ich sage ihm Bescheid / ... ich richte es aus / ... ich informiere ihn.

Übung 7 zum Hörtext

1. Mögliche Lösung:
- a *baldmöglichst / so bald wie möglich / umgehend*
 - b *dringende / wichtige*
 - c *Hochbetrieb / sehr viel zu tun*
 - d *eine Frist / einen genauen Termin*
 - e *spätestens / unbedingt*
 - f *eine feste Zusage machen / diesen Termin fest zusagen*
 - g *informieren / mitteilen / Bescheid sagen*

Übung 8 zum Hörtext

1.

10	H	Am besten vor 15 Uhr.
14	H	Besten Dank, Frau Steinbach, auf Wiederhören.
8	H	Dann seien Sie so nett und bitten Sie ihn, dass er mich zurückruft.
2	H	Guten Tag, Frau Steinbach. Ute Hellweg, Baumarkt in Hannover am Apparat.
4	H	Ist Herr Dr. Kampe zu sprechen?
12	H	Wir haben ein Problem mit der letzten Auslieferung.
6	H	Wird es länger dauern?
15	ST	Auf Wiederhören, Frau Hellweg.
9	ST	Bis wann kann er Sie erreichen?
5	ST	Er spricht gerade selbst. Möchten Sie warten?
13	ST	Gut, ich informiere Herrn Dr. Kampe.
3	ST	Guten Tag, Frau Hellweg. Was kann ich für Sie tun?
7	ST	Ja, ich glaube ...
1	ST	Kampe-Keramik, Vorzimmer Dr. Kampe, Susanne Steinbach, guten Tag.
11	ST	Kann ich ihn schon informieren, worum es geht?

Übung 9 zum Hörtext

1. Mögliche Lösung:
- a *Sie sind falsch verbunden / Sie haben die falsche Nummer gewählt.*
 - b *ich habe mich sicher verwählt / sicher eine falsche Nummer gewählt.*
 - c *den Irrtum / das Versehen.*
 - d *Macht nichts. / Kein Problem / Keine Ursache.*

Übung 10 zum Hörtext

1. Mögliche Lösung:
- a *Würden sie mich bitte mit Herrn Dr. Kampe verbinden? / Ich möchte gern Herrn Dr. Kampe sprechen.*
 - b *Darf ich Ihren Namen notieren? / Würden Sie mir bitte Ihren Namen nennen?*
 - c *In welcher Angelegenheit möchten Sie Herrn Dr. Kampe sprechen? / Nennen Sie mir zur Vorinformation für Herrn Dr. Kampe kurz den Grund Ihres Anrufs.*

- d *Ich bin nicht sicher, ob ich Sie richtig verstanden habe: / Entschuldigen Sie, das habe ich nicht genau verstehen können:*
- e *Ich informiere Herrn Dr. Kampe über Ihren Anruf.*

Übung 11 zum Hörtext

- 1. Mögliche Lösung:
 - a *Ich möchte/würde gern mit Frau Pietschmeyer sprechen.*
 - b *Es geht/handelt sich um Folgendes: / Ja, also:*
 - c *Genau/Richtig.*
 - d *... und Herr Dr. Kampe lässt anfragen / möchte gern wissen*
 - e *Ja, soweit möglich / wenn möglich / wenn sich das machen lässt.*
 - f *bestätigen kurz per E-Mail / schicken Sie mir eine kurze Bestätigung*
 - g *dann verbleiben wir so: / dann fasse ich noch mal kurz zusammen:*
 - h *rufen Sie mich zurück.*
 - i *danke ich Ihnen und wünsche noch einen angenehmen Tag.*

Übung 12 zum Hörtext

- 1. Siehe Transkript im Trainingsmodul, Seite 119.

Übung 13 zum Hörtext

- 1. Siehe Transkript im Trainingsmodul, Seite 120.

Übung 14 zum Hörtext

- 1.–2. Siehe Transkript im Trainingsmodul, Seite 121.

Bildquellen

Umschlagfoto: © Widmann

Textquellen

S. 36: © Erich-Schmidt-Verlag

S. 38: © Handelsblatt, 23. 11. 2001

S. 41–43, 45: © Briese-Neumann, Gisa: Professionell telefonieren. Wiesbaden: Gabler 1996, S. 148–153

S. 46–47, 48, 50–51: © working@office 8/03

Nicht alle Copyrightinhaber konnten ermittelt werden; deren Urheberrechte werden hiermit vorsorglich und ausdrücklich anerkannt.

Die Reihe **Training berufliche Kommunikation**

richtet sich an Berufstätige und Studierende auf der Niveaustufe B2/C1 des Gemeinsamen europäischen Referenzrahmens, die sich gezielt auf ihre Kontakte mit und in deutschsprachigen Unternehmen vorbereiten wollen, aber wenig Zeit haben. Die fünf Trainingsmodule behandeln jeweils eine spezifische berufliche Anforderung und sind einzeln oder komplementär zu anderen einsetzbar. Sie enthalten zahlreiche praxisnahe Gesprächssituationen und Fallbeispiele sowie Praxistipps aus Fachliteratur und Fachpresse und helfen, berufliche Aufgaben in deutscher Sprache mit Erfolg zu meistern.

Die eingelegten Audio-CDs vermitteln nützliche Strategien und Techniken für die Gesprächsführung.

Das vorliegende Modul kann in etwa 24 bis 32 Unterrichtsstunden durchgearbeitet werden.

Das Trainingsmodul **Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro**

ist für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen bestimmt, zu deren Aufgaben Routinekontakte mit deutschsprachigen Kollegen und Kolleginnen, Vorgesetzten, Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern des Unternehmens gehören. Viele dieser Gespräche werden entweder am Telefon oder direkt im Büro bzw. im jeweiligen Unternehmen geführt. Zur Verbesserung der sprachlichen Handlungsfähigkeit in diesen Situationen werden nützliche Strategien, Techniken und Redemittel vermittelt und in praxisnahen Gesprächssituationen trainiert.

Die **Hinweise für den Unterricht**

enthalten nützliche Tipps für den Unterricht sowie zusätzliche Dokumente und Texte mit Aufgabenvorschlägen.