

Telefon – Erste Kontaktnahme

Erster Versuch – Sie haben eine Schulungssoftware auf der Messe präsentiert und mit Interessierten gesprochen. Jetzt rufen Sie den Personalchef einer Telefongesellschaft an, um einen Termin zu vereinbaren.

Lesen Sie das Gespräch und erraten Sie die Lösung – wo es geht – mit Hilfe der Angaben am Rand. Schreiben Sie zunächst nur mit Bleistift.

am Apparat	A: Swiftcom, Geoffrey Brown speaking . How can I
behilflich sein	help you?
hier spricht	B: Good morning, this is Patrick Schmitt from
	Softeach in Munich .
Wie bitte? / wiederholen	A: Pardon ? (Pause) Sorry? Could you spell that please?
	B Softeach, with one t . In Munich . Germany.
	(Pause)
möchte sprechen	I'd like to speak to James Delaney. We met
Messe	at the trade fair and I'd like to see him again.
Bleiben Sie dran / verbinde	A: Hold on , please. I'll put you through .
	B: Thank you.
Leider	A: Mr Schmitt, I'm afraid Mr Delaney is busy at
eine Mitteilung machen	the moment. Can I take a message ?
Könnten Sie	B: Yes, please. Could you ask him to call me back on
	0049 89 36 13 44 01 ? That's 0049 89 36 13 44
	01 .
buchstabieren	A: Could you spell your surname please?
	B: Yes, it's Schmitt, S-c-h-m-i-t-t .
	A: S-c-h-m-i-d-t ?
	B: No, double-t at the end, S-c-h-m-i-t-t .
verstehe / Sie zurückrufen	A: Oh, I see . OK. He will call you back as
	soon as possible.
	B: Thank you.
"Bitte!"	A: You're welcome . Bye.
	B: Bye.

Hören Sie nun die ☉ **CD-Spur 10** zur Kontrolle und ergänzen Sie.

Memo – Telefonnotiz

Geoffrey Brown (Siehe Übung oben) muss seinen Chef benachrichtigen. Schreiben Sie ein Memo.
Haupttext: 30-40 Wörter.

Memo

To: *J. Delaney* _____

From: _____

Date: _____

Re: _____

Patrick _____

21 Zweiter Versuch – Sie haben eine Woche nichts von Herrn Delaney gehört. Sie rufen nochmals an.

a Lesen Sie das Gespräch und ergänzen Sie den Text bis *.

A: Swiftcom, Alice Bond **speaking**. How can I help you?

B: Hello. Can I **speak to** _____ James Delaney please?

A: **I'm afraid** Mr Delaney is at a conference in Brussels today. **Would** you **like** to leave a **message**?

B: Well, I called a week ago and left a message but Mr Delaney never called back.

A: Oh, I'm terribly **sorry**. Well, it **might** be best to send him an **email** _____.

B: OK then, could you give me his email **address** _____? *

A: Of course. It's **James_Delaney@Swiftcom.co.uk** _____

B: OK, **James-Delaney@Swiftcom.co.uk** _____?

A: No, not, **James-Delaney@Swiftcom.co.uk** _____, but **James_Delaney@Swiftcom.co.uk** _____.

B: OK. I see. Thank you very much.

A: Not at all. Bye.

b Hören Sie die © **CD-Spur 11**. Füllen Sie fertig aus.

Memo in der Praxis

- 1 Der obere Teil sieht aus wie eine Mail. Es gibt in vielen Firmen vorgedruckte Memoblocks. Das Memo ist äußerlich der Vorläufer der Mail.
Setzen Sie das Nötige ein.
- 2 Verzichten Sie auf eine Anrede.
- 3 Bleiben Sie klar, knapp und sachlich.
- 4 Verzichten Sie auf Schlussformel und Unterschrift.

«Bitte» – ein vielseitiges Wörtchen

Sie möchten etwas – *Please*.

Jemand möchte etwas von

Ihnen – *Can I help you?*

Bitte nicht! – *Please don't.*

Wie bitte? – *Pardon? Sorry?*

Sie geben jemandem etwas

Bitte sehr. – *Here you are.*

Bitte, nach Ihnen!

Go ahead / After you!

Und als Antwort auf «*Thank you*»

You're welcome.

Not at all.

Don't mention it.

Pleasure.

Aus: Der Business-Korrespondenz-Trainer, S. 35 – Sonderdruck zur Verwendung mit dem Business-English-Trainer