

TELEFONIEREN – ANLIEGEN EINDEUTIG UND HÖFLICH VORTRAGEN

- 1 a)** Entscheiden Sie, welche der folgenden Anliegen eindeutig und höflich bzw. unklar oder unhöflich formuliert sind.
- A** Bauer, guten Abend. Ich möchte etwas zum Selbst-Abholen bestellen, und zwar die Nummer 4 und die Nummer 13. Wie lange dauert das?
- B** Guten Morgen, Reuter hier. Verbinden Sie mich doch mal mit jemandem vom Amt für Jugend und Soziales.
- C** Hellmann hier, guten Abend. Wie viel kostet denn der Roller?
- D** Schubert, guten Abend. Ich würde gerne für heute Abend für sechs Personen einen Tisch bestellen. Ist das noch möglich?
- E** Braun hier, guten Tag. Ihre Formulare sind so umständlich, dass man sie nicht alleine ausfüllen kann. Da muss man schon anrufen.
- F** Heinemann, guten Tag. Herr Meinke, ich habe eine Frage zu Ihrem Werbeangebot.
- G** Guten Morgen, Altmann am Apparat, ich hätte gerne einen Termin vereinbart, aber viel Zeit habe ich nicht. Ich weiß nicht, ob wir überhaupt etwas finden.
- H** Martin Strüber, guten Tag. Ich habe von Ihnen eine Mahnung bekommen. Das verstehe ich überhaupt nicht, das ist eine Frechheit, ich habe längst bezahlt.
- I** Sauer, guten Tag. Ich habe hier eine Rechnung von Ihnen vom 13.06. vorliegen, auf der ein Pullover aufgelistet ist, den ich zurückgeschickt habe. Die Rechnungsnummer lautet 42231. Es geht um den Pullover mit der Artikelnummer 2421.

b) Formulieren Sie die unklaren und die unhöflichen Anliegen so, dass der Gesprächspartner höflich behandelt wird und weiß, worum es geht.

2 Notieren Sie die Fragen, die noch beantwortet werden müssten, um das Anliegen in den folgenden Gesprächssituationen eindeutig bearbeiten zu können.

- A** **Maier:** Autohaus Gräf, guten Morgen. Sie sprechen mit Alexander Maier, was kann ich für Sie tun?
Herrmann: Guten Morgen, Herr Maier, Günther Herrmann hier. Ich würde gerne einen Termin für eine Probefahrt ausmachen. Wann ist das möglich?
- B** **Schmitz:** Praxis Dr. Schneider, Sie sprechen mit Alexandra Schmitz, guten Tag.
Faustmann: Faustmann hier, guten Tag, Frau Schmitz. Ich möchte gerne einen Termin für eine Zahnreinigung ausmachen. Wenn es geht, Donnerstagvormittag. Die Uhrzeit ist eigentlich egal. Um wie viel Uhr soll ich kommen?
- C** **Zimmermann:** Reisebüro Stolz, Zimmermann am Apparat, was darf ich für Sie tun?
Kreppel: Guten Tag, Herr Zimmermann, Kreppel am Apparat. Ich würde gerne mit meiner Frau für eine Woche nach Mallorca fliegen. Sie haben in Ihrem Katalog auf Seite 24 ein Hotel, das uns gut gefällt. Ist da noch was frei?

- D** **Celozzi:** Pizzeria La Casa, Celozzi, guten Abend.
Heinemann: Heinemann, guten Abend, Herr Celozzi. Ich habe auf Ihrem Flyer gelesen, dass Sie auch einen Party-service anbieten. Wir würden Ihren Service gerne für den 30. Geburtstag meiner Frau buchen. Machen Sie das?

3 Formulieren Sie die Aussagen so um, dass der Angesprochene höflich behandelt wird und eindeutig weiß, was der Gesprächspartner wünscht.

- A** Kunde zum Verkäufer: „Das Gerät kann doch noch nicht kaputt sein. Da muss doch noch Garantie drauf sein. Ich verstehe es nicht, wie ein solches Gerät nach so kurzer Zeit nicht mehr funktionieren kann. Sie sagen kein Wort und schweigen sich aus. Hören Sie mir überhaupt zu? So kann man sich doch auch nicht benehmen, auch wenn Sie vielleicht nur eine Aushilfskraft sind.“
- B** Eine Sekretärin zu ihrer Vorgesetzten: „Entschuldigen Sie, dass ich Sie störe, aber das Schreiben an die Firma Brenner muss dringend raus. Können Sie nachher noch bei mir vorbeikommen, bevor Sie gehen? Aber nicht zu spät, ich muss heute nämlich etwas eher aufhören. Wir haben ja versprochen, dass wir das Schreiben bis Ende der Woche abschicken. Ich werde es gleich in den PC geben.“

4 Situation:

Sie rufen bei Ihrem Sportverein an, um den Vereinssaal für eine Hochzeitsfeier zu mieten.

Formulieren Sie auf der Grundlage folgender Informationen ein eindeutiges Anliegen.

Hochzeit – Vereinssaal – 60 Personen – 6. Juni dieses Jahres – einen Tag vorher eindecken – Kostenpauschale für Endreinigung – Essen liefern lassen, Getränke vom Verein beziehen

5 Situation:

Sie sind bei Ihrer Freundin Carola zu Hause, die momentan einige Schwierigkeiten hat, da sie in der Schule gemobbt wird. Als das Telefon klingelt, gehen Sie dran. Nach dem Gruß und der kurzen Vorstellung fragt der Anrufer: „Ist Carola da?“

Zählen Sie auf, was Sie in den jeweiligen Fällen zuerst wissen wollen, bevor Sie die Frage eindeutig beantworten, wenn

- a) die Polizei,
b) eine Ihnen bekannte Klassenkameradin,
c) ein Ihnen unbekannter Junge
anruft.