

**Aufgabe: Sie arbeiten im International Calls Service Center von Smart EDV in Kaiserslautern und erhalten einen Anruf. Bereiten Sie das folgende Telefongespräch mit einem Partner als Rollenspiel auf Englisch vor. Empfehlenswert: Notiz-Zettel oder auf separatem Blatt arbeiten.**

<b>Smart EDV GmbH, Kiel.</b>	<b>Stefanie Berg, dänische Kundin</b>
Nehmen Sie den Anruf entgegen.	Nennen Sie Ihren Namen. Sie möchten mit Herrn Gebhardt sprechen.
Sagen Sie, dass Sie die Anruferin schlecht verstehen und bitten Sie sie, etwas lauter zu sprechen.	Sprechen Sie etwas lauter und fragen Sie, ob Sie jetzt besser zu verstehen sind.
Bejahen Sie und fragen Sie, worum es geht.	Erklären Sie, dass die Firma Smart EDV gestern in Ihrer Firma neue Hardware und Software installiert hat, und dass heute Morgen der Server abgestürzt ist. Es ist dringend!
Sagen Sie höflich, dass Herr Gebhardt in einer Sitzung ist und sich später melden wird. Fragen Sie, ob Herr Gebhardt die Nummer der Anruferin hat.	Bejahen Sie. Bedanken Sie sich und beenden Sie das Gespräch.
Bedanken Sie sich auch und verabschieden Sie sich.	

Hilfreiches Vokabular, falls Sie etwas ändern wollen:

Symbol	Name	Example
@	at	info@
B / b	capital letter/lower case	NYC/asap
-	hyphen/dash	t-online
ö	o-umlaut/oe/o with two dots	Schönberg
:	colon	http:
/	slash/stroke/forward slash	org/news
\	backslash	\docs
.	dot	.de
_	underscore	customer_info

**Hinweis:** Kreative oder gar lustige Änderungen im Ablauf dürfen gerne eingebracht werden. Bitte achten Sie trotzdem auf fachliche Korrektheit.

Brauchbare Satzblöcke finden Sie hier:

<b>1. Answering the phone</b>	<b>Sich am Telefon melden</b>
<b>Introducing yourself</b>	<b>Sich vorstellen</b>
Smart EDV GmbH, good morning. Hendrik Klopp speaking.	Smart EDV GmbH, guten Morgen. Hendrik Klopp am Apparat.
<b>Offering help</b>	<b>Hilfe anbieten</b>
How may I help you?/Can I help you?	(Wie) kann ich Ihnen helfen?
What can I do for you?	Was kann ich für Sie tun?
<b>Asking for details</b>	<b>Nach Details fragen</b>
Who's calling, please?	Wer ist am Apparat, bitte?
May I / Can I ask who's calling, please?	Darf ich fragen, wer anruft?
May I / can I take your name, please?	Könnten Sie mir bitte Ihren Namen nennen?
Could you spell that please?	Könnten Sie das bitte buchstabieren?

Connecting	Verbinden
One moment, please. I'm putting you through now.	Einen Moment bitte, ich verbinde Sie.
Shall I put you through to ...?	Soll ich Sie mit ... verbinden?
Hold the line, please. I'll put you through.	Bitte bleiben Sie am Apparat. Ich verbinde.
Your boss is not available	Der / die Vorgesetzte ist nicht zu sprechen
I'm afraid Mr Deschler is not in the office at the moment.	Es tut mir leid, Herr Deschler ist z. Zt. leider nicht in seinem Büro.
... He is on a building site.	... Er ist auf einer Baustelle.
... He has a visitor with him.	... Er hat Besuch.
... He is out at lunch.	... Er ist in der Mittagspause.
Offering to call back	Einen Rückruf anbieten
Shall I ask her to call you back?	Soll ich sie bitten, Sie zurückzurufen?
Can she call you back this afternoon?	Kann sie Sie heute Nachmittag zurückrufen?
Does he have your telephone number?	Hat er Ihre Telefonnummer?
Can I just confirm your number?	Kann ich Ihre Nummer nochmals überprüfen?
I'll just repeat that.	Ich wiederhole.
Taking a message	Eine Nachricht aufnehmen
Can I take a message?	Kann ich etwas ausrichten?
Can I give him a message?	Kann ich ihm etwas ausrichten?
Would you like to leave a message?	Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?
Can I just confirm that?	Kann ich das kurz überprüfen?
So that's twenty-four square metres, isn't it?	Das sind also vierundzwanzig Quadratmeter, oder?
I'll make sure he gets the message.	Ich werde mich darum kümmern, dass er die Nachricht bekommt.
I'll tell her as soon as she comes back.	Ich sage ihr Bescheid, sobald sie zurückkommt.
Problems	Probleme
Sorry, I didn't quite catch that. Could you repeat it more slowly, please?	Es tut mir leid, das habe ich nicht verstanden. Könnten Sie es bitte etwas langsamer wiederholen?
I'm afraid I didn't catch the telephone number. Could you repeat it, please?	Leider habe ich die Telefonnummer nicht mitbekommen. Würden Sie sie bitte wiederholen?
I'm sorry, but we are having a bad connection. Could you repeat that, please?	Es tut mir leid, aber die Verbindung ist schlecht. Könnten Sie das bitte nochmals wiederholen?
Ending the call	Das Telefongespräch beenden
You're welcome.	Bitteschön./ Gern geschehen.
Thanks for calling.	Vielen Dank für Ihren Anruf.
Goodbye.	Auf Wiederhören.

<b>2. Making a call</b>		<b>Jemanden anrufen</b>	
<b>Introducing yourself</b>		<b>Sich vorstellen</b>	
This is ... from Fertighaus Henke.		Hier spricht ... von Fertighaus Henke.	
My name's ... I'm calling from Smart EDV.		Mein Name ist ... . Ich rufe von der Firma Smart EDV an.	
<b>Asking to speak to somebody</b>		<b>Nach jemandem fragen</b>	
Could I speak to Ms Sheringham, please?		Könnte ich bitte Frau Sheringham sprechen?	
Could you put me through to Mr Ferguson?		Könnten Sie mich mit Herrn Ferguson verbinden?	
Could you give me his / her extension number, please?		Könnten Sie mir bitte seine / ihre Durchwahl geben?	
I'd like to speak to someone from the production planning department.		Ich möchte mit jemandem in der Fertigungsplanung sprechen.	
<b>Spelling your name</b>		<b>Den Namen buchstabieren</b>	
It's S-C-H-N-E-I-D-E-R. Schneider.		Das ist S-C-H-N-E-I-D-E-R. Schneider.	
<b>Giving your phone number</b>		<b>Die Telefonnummer nennen</b>	
It's 0049 for Germany, then 0391 458 547.		Das ist die 0049 für Deutschland, dann 0391 458 547.	
It's 0391 458 547.		Das ist die 0391 458 547.	
<b>Leaving a message</b>		<b>Eine Nachricht hinterlassen</b>	
Yes, please. Could you tell him that ...?		Ja bitte. Könnten Sie ihm ausrichten, dass ...?	
Thank you. I'll ring back later.		Danke sehr. Ich rufe später zurück.	
I'm afraid I won't be in the workshop this afternoon. I'll give you my mobile number.		Leider bin ich heute Nachmittag nicht in der Werkstatt. Ich gebe Ihnen meine Handynummer.	
<b>Ending the call</b>		<b>Das Telefongespräch beenden</b>	
Thank you very much for your help.		Vielen Dank für Ihre Hilfe.	
Goodbye.		Auf Wiederhören.	