

## Kommunikation am Telefon, Korrespondenz

Übung 1: Wo können Sie folgenden Sätzen begegnen: am Telefon, oder eher in einem E-Mail? Bitte schreiben Sie die Sätze in die passenden Kästchen.

- ✓ Guten Tag, (Firma) Siemens, XY<sup>1</sup>, was kann ich für Sie tun?
- ✓ vielen Dank für Ihre Bestellung / Ihr Angebot / Ihr E-Mail vom 15.5.20....
- ✓ Guten Tag, hier spricht XY von der (tschechischen) Firma Sýkora. Kann ich bitte Frau XY / Herrn XY sprechen?
- ✓ Einen Moment, bitte.
- ✓ Sehr geehrte Frau XY / Sehr geehrter Herr XY / Liebe Frau XY / Lieber Herr XY, ...
- ✓ Ich verstehe Sie nicht. / Ich kann Sie nicht gut hören.
- ✓ Wie war nochmal Ihr Name / Ihre Adresse?
- ✓ Anbei senden wir Ihnen unser Angebot / die Bestellung / die Rechnung.
- ✓ Richten Sie ihm / ihr bitte aus, dass er / sie noch heute zurückrufen soll.
- ✓ Können Sie es bitte nochmal wiederholen?
- ✓ Hiermit bitten wir Sie um .... (z. B. Auftragsbestätigung)
- ✓ Vielen Dank für Ihr Verständnis / Ihre Antwort.
- ✓ Mit freundlichen Grüßen XY / Liebe Grüße XY
- ✓ Auf Wiederhören. / Tschüs. / Schöne Grüße an Frau XY/Herrn XY!



<sup>1</sup> XY = Name

## 1. HILFE



- **beim Sprechen am Telefon**
- ✓ Guten Tag, (Firma) Siemens, XY, was kann ich für Sie tun?
- ✓ Guten Tag, hier spricht XY von der (tschechischen) Firma Sýkora. Kann ich bitte Frau XY / Herrn XY sprechen?
- ✓ Einen Moment, bitte.
- ✓ Ich verstehe Sie nicht. / Ich kann Sie nicht gut hören.
- ✓ Können Sie es bitte nochmal wiederholen?
- ✓ Wie war nochmal Ihr Name / Ihre Adresse?
- ✓ Ich schaue im Katalog nach und rufe gleich / noch heute zurück.
- ✓ Vielen Dank für den Anruf / für die Bestellung / den Rückruf.
- ✓ Richten Sie ihm / ihr bitte aus, dass er / sie noch heute zurückrufen soll.
- ✓ Ich freue mich auf die vereinbarte Besprechung am 15.5.20....
- ✓ Auf Wiederhören. / Tschüs. / Schöne Grüße an Frau XY/Herrn XY!



- **beim Schreiben eines E-Mails**
- ✓ Sehr geehrte Frau XY / Sehr geehrter Herr XY / Liebe Frau XY / Lieber Herr XY,
- ✓ vielen Dank für Ihre Bestellung / Ihr Angebot / Ihr E-Mail vom 15.5.20....
- ✓ Anbei senden wir Ihnen unser Angebot / die Bestellung / die Rechnung.
- ✓ Hiermit bitten wir Sie um .... (z. B. Auftragsbestätigung)
- ✓ Vielen Dank für Ihr Verständnis / Ihre Antwort.
- ✓ Wir hoffen auf eine gute Zusammenarbeit.
- ✓ Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie uns / mich bitte an oder schreiben Sie ein E-Mail.
- ✓ Sobald wir eine Antwort von der Firma XY bekommen haben, geben wir Ihnen Bescheid / melden wir uns bei Ihnen. / Wir warten (immer noch) auf Bescheid von der Firma XY.
- ✓ Vielen Dank im Voraus.
- ✓ Mit freundlichen Grüßen XY / Liebe Grüße XY

## Kommunikation am Telefon, Korrespondenz

Übung 2: Der, die oder das? Ergänzen Sie die richtigen Artikel.

..... Post	..... Brief	..... Briefmarke
..... Internet	..... Homepage	..... /..... E-Mail
..... Telefon / ..... Handy	..... Anruf /..... Rückruf	..... Mailbox
..... Name	..... Telefonnummer	..... E-Mail-Adresse
..... Firma	..... Abteilung	..... Abteilungsleiter
..... Angebot	..... Bestellung	..... Rechnung
..... Hoffnung	..... Verständnis	..... Gruß / ..... Grüße

Übung 3: Übersetzen Sie bitte folgende kurzen Sätze. Achten Sie auf die Präpositionen.

Pošlu to poštou.	.....
Zkontroluju emaily.	.....
Pošlu to přes internet.	.....
Zavolám Vám do firmy.	.....
Ve jménu firmy ...	.....
Jsem k zastížení na tel. č. ....	.....
Najdete to na www. ....	.....
Děkuji za odpověď.	.....
Prosím o odpověď.	.....
S pozdravem ....	.....
V zastoupení ...	.....

### *Meine TOP-Liste*