

Telefontest

Lösen Sie die folgenden Aufgaben rund ums Telefonieren.
Achtung: Es sind zum Teil mehrere Lösungen möglich.



1. Sie rufen bei einer Firma an. Leider ist der gewünschte Gesprächspartner nicht da. Wie kann Ihnen die angerufene Person antworten?

„Leider kann Herr Meier Ihr Telefon nicht entgegennehmen.“

„Es tut mir leid, Herr Meier ist ausser Haus.“

„Leider kann Herr Meier Ihren Anruf nicht aufnehmen.“

2. Sie rufen bei einer Unternehmung an, doch die verlangte Person ist nicht im Büro. Bitte setzen Sie die folgenden vier Verben in die Antworten des Sekretariats korrekt ein:
ausrichten / hinterlassen / erreichen / zurückrufen

„Kann er/ sie Sie in zehn Minuten _____?“

„Er/ Sie ist leider besetzt/ an einer Sitzung. Kann ich ihm/ ihr etwas _____?“

„Möchten Sie eine Nachricht _____?“

„Versuchen Sie ihn/ sie auf dem Handy zu _____.“

3. Sie merken beim Gespräch, dass Sie nicht am korrekten Ort gelandet sind. Was sagen Sie? Ergänzen Sie die Sätze mit den Verben „wählen“, „verwählen“ und „verbinden“.

„Entschuldigen Sie bitte, da muss ich mich wohl _____ haben.“

„Entschuldigung, da muss ich die falsche Nummer _____ haben.“

„Entschuldigung, da bin ich wohl falsch _____.“

4. Ersetzen Sie das kursiv gedruckte Wort durch eine Variante.

„*Könnten* Sie mich bitte mit Herrn Hase verbinden?“ _____

„Einen *Augenblick* bitte.“ _____

5. „Bleiben Sie bitte _____, ich verbinde Sie“. Welches Wort der drei folgenden Worte fehlt in diesem Satz?

drauf / an / dran

6. Setzen Sie jeweils das fehlende Wort mit dem Präfix „ver“ korrekt ein:
verschieben / verwählt / versuchen / verbinden / verstanden / vereinbaren

„Könnten Sie mich bitte mit der Exportabteilung _____?“

„Möchten Sie warten oder wollen Sie es später nochmals _____?“

„Entschuldigen Sie bitte, da muss ich mich wohl _____ haben.“

„Oh, da hat mich Ihr Kollege wohl komplett falsch _____.“

„Gerne würde ich für nächste Woche einen Termin _____.“

„Ich muss meine Reservierung leider _____.“

7. Der Anrufer nennt Ihnen eine Telefonnummer, die Sie sich notieren wollen. Da Sie nicht sofort alle Zahlen verstanden haben, bitten Sie den Anrufer, diese Information zu wiederholen. Welche Sätze können Sie dafür verwenden?

„Würden Sie das bitte buchstabieren?“

„Sagen Sie mir bitte nochmals die Telefonnummer?“

„Würden Sie die Nummer bitte wiederholen?“

8. Es gibt inhaltliche, akustische oder technische Verständnisprobleme. Setzen Sie die folgenden Verben in den Sätzen an korrekter Stelle und richtig konjugiert ein:
wiederholen / missverstehen / anrufen / mitbekommen / zurückholen

„Entschuldigung, ich habe dies nicht ganz _____.“
„Wieso haben Sie den Techniker nicht _____?“
„Da haben wir uns, so glaube ich, _____.“
„Könnten Sie, das, was Sie eben gesagt haben, bitte _____?“
„Haben Sie tatsächlich wegen dieser Angelegenheit _____?“

9. „Ich hätte gern jemanden gesprochen, der für den Export _____ ist.“ Welches Wort fehlt?

berechtigt / zuständig / beschäftigt

10. Sie rufen an und möchten Herrn Hase sprechen. Die Rezeption verbindet, aber er meldet sich nicht. Damit Sie ihn später direkt erreichen können, fragen Sie die Rezeption:
Welche _____ hat Herr Hase? Wie heisst das fehlende Wort?

Direktwahl / Leitung / Verbindung / Durchwahl

11. Bei Ihnen ruft ein Mann an, der Ihre Kollegin sprechen möchte. Ihre Kollegin ist aber im Urlaub. Sie bieten deshalb dem Anrufer Ihre Hilfe an. Welche Formulierung ist richtig?

„Kann ich etwas für Sie tun?“ / „Kann ich Ihnen etwas tun?“

12. Sie verstehen nicht, was Ihr Gesprächspartner sagt, weil er entweder zu leise oder zu schnell spricht. Was können Sie in beiden Fällen fragen?

„Was sagen Sie da?“ / „Wie bitte?“ / „Was ist los?“

13. Wie heisst das passende Nomen zum Verb zurückrufen?

Rückruf / Zurückruf / Rückrufung

14. „Entschuldigung, ich habe dummerweise die falsche Nummer gewählt.“ Welche Reaktionen sind nicht korrekt?

„Das macht nicht.“
„Das ist nicht so schlimm.“
„Keine Ursache.“
„Ist schon in Ordnung.“
„Das kann nur Ihnen passieren.“

15. Sie wollen einen Termin vereinbaren. Sie fragen Ihren Gesprächspartner: Wann wäre es Ihnen denn recht? Welchen Satz können Sie noch verwenden?

„Wann könnte es Ihnen so passen?“
„Wann würde es Ihnen denn passen?“
„Wann möchte es Ihnen denn passen?“

16. Ihr freundlicher Gesprächspartner bedankt sich bei Ihnen mit den Worten: Vielen Dank für den Anruf. Was antworten Sie darauf?

„Schon gut.“ / „Kein Problem.“ / „Gern geschehen.“