

## Tag Zwei - Telefonieren

Ziel: Am Ende des Tages sollen die Lernenden in der Lage sein typische Floskeln am Telefon zu benutzen, um Anrufe anzunehmen, Nachrichten weiterzuleiten, Nachrichten zu hinterlassen, Informationen zu vermitteln, Termine zu vereinbaren oder zu ändern, sich mit schwierigen Kunden auseinanderzusetzen, nach detaillierten Informationen fragen, das eigene Verständnis zum Ausdruck bringen und um eine Klarstellung oder Verdeutlichung zu bitten.

9.00-10.30

### ***Grundlegende Techniken zum Annehmen oder tätigen von Telefonanrufen***

Die Lernenden beginnen in Zweiergruppen mit einem Rollenspiel, im Zuge dessen sie ein Telefongespräch simulieren, bei dem sie im Auftrag ihres Chefs einen Termin verschieben sollen. Jede Gruppe präsentiert das Gespräch dem Rest der Lerngruppe und erhält Feedback von der Lehrkraft. Zum Schluss stellt die Lehrkraft eine detaillierte Analyse aller Schritte/Abläufe eines Telefongesprächs zur Verfügung. Die dort festgehaltenen Abläufe werden im Laufe des Kurses geübt.

Einen Anruf entgegennehmen – Die Lernenden üben/erlernen angemessene Floskeln zur Annahme eines internationalen Anrufs. Sie lernen, wie sie sich vorstellen und nach ihrer Kontaktperson fragen, wenn sie einen internationalen Anruf tätigen. Die Lehrkraft gibt am Ende der Einheit sowohl Feedback als auch Verbesserungsvorschläge.

10.30 – 10.45 Kaffeepause

10.45 – 12.15

### ***May I ask who's calling? / How may I help you?***

Die Lernenden analysieren typische Telefongespräche, in denen jemand erreicht werden soll, aber nicht verfügbar ist, und spielen diese in verteilten Rollen nach. In Partnerarbeit üben die Lernenden das Entgegennehmen und Hinterlassen von Nachrichten sowie das Buchstabieren ihrer Namen und ihrer Email Adressen. Des Weiteren werden das Vereinbaren und Verlegen von Terminen und das Weiterleiten von Anrufen an die richtige Person geübt. Die Lernenden eignen sich wichtige Formulierungen an, die für die Vereinbarung, Absage und Verlegung von Terminen via Telefon essentiell sind. Die Lehrkraft gibt am Ende der Einheit sowohl Feedback als auch Verbesserungsvorschläge.

12.15-13.00 Uhr

### ***Mittagessen***

Gemeinsames Mittagessen der ganzen Gruppe und der Lehrkraft, wobei die Tischsprache Englisch ist.

13.00-14.30

### ***Umgang mit schwierigen Kunden/Beschwerden***

Zwei Konversationen werden von den Lernenden gehört und analysiert; im ersten Gespräch ruft ein wütender Kunde an, um sich über eine falsche Bestellung zu beschweren wobei der Angestellte der Firma die Situation noch zusätzlich verschlimmert. In der zweiten Variante meistert der Angestellte die Situation mit Hilfe von spezifischen Formulierungen. Die Lernenden identifizieren und analysieren diese Sätze und Formulierungen. Anhand von Rollenspielen in Zweiergruppen über die Lernenden ähnliche Situation. Die Lehrkraft gibt am Ende der Einheit sowohl Feedback als auch Verbesserungsvorschläge.

14.30-14.45 Kaffeepause

14.45-16.15

### ***Informationen über das Telefon erfragen und erhalten***

In dieser Einheit sollen die Lernenden die Organisatoren einer Messe anrufen und für ihren Chef Informationen und Details zur Veranstaltung in Erfahrung bringen. Anhand der schriftlichen Ausarbeitung einer Übung zum Hörverständnis erarbeiten die Lernenden Formulierungen, die für die Bearbeitung ihrer Aufgabe hilfreich sind. Diese Formulierungen beinhalten unter anderem das Erfragen von Informationen, das zum Ausdruck bringen des eigenen Verständnisses sowie das Sicherstellen des Verständnisses der Gegenseite. Im weiteren Verlauf der Einheit stellen die Lernenden in Zweiergruppen ähnliche Situationen in Rollenspielen nach. Die Lehrkraft gibt am Ende der Einheit sowohl Feedback als auch Verbesserungsvorschläge.