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, Julian Böckmann, was kann ich für Sie tun?
* **v**ielen 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 Wagner / Herrn Lehmann sprechen?
* Einen Moment, bitte.
* Sehr geehrte Frau Wagner / Sehr geehrter Herr Lehmann / Liebe Frau Wagner / Lieber Herr Lehmann**, …**
* 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 Aneta Blažková / Liebe Grüße Aneta
* Auf Wiederhören. / Tschüs. / Schöne Grüße an Frau Wagner/Herrn Lehmann!

|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Mareckova\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\900VVYZS\MP900438482[1].jpg |  |
| C:\Users\Mareckova\AppData\Local\Microsoft\Windows\Temporary Internet Files\Content.IE5\L8UM0JM8\MP900433072[1].jpg |  |

Kommunikation am Telefon, Korrespondenz

**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**,**
* **v**ielen 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 zastižení na tel. č. …. | *…………………………………………………………………………………………………………..* |
| Najdete to na www. …. | *…………………………………………………………………………………………………………..* |
| Děkuji za odpověď. | *…………………………………………………………………………………………………………..* |
| Prosím o odpověď. | *…………………………………………………………………………………………………………..* |
| S pozdravem …. | *…………………………………………………………………………………………………………..* |
| V zastoupení … | *…………………………………………………………………………………………………………..* |

|  |
| --- |
| *Meine TOP-Liste* |
|  |