

Thema: Geschäftliche Telefonate I

Kreuzen Sie die richtige Lösung an. (Es ist nur eine Lösung richtig)

1 „Könnte ich bitte ... sprechen ?“

- a) Herr X
- b) Herrn X
- c) mit Herr X
- d) mit dem Herr X

2 „Was kann ich für Sie?“

- a) tun
- b) tätigen
- c) helfen
- d) haben

3 „Könnten Sie bitte mal Christine ...?“

- a) an den Apparat holen
- b) geben
- c) zum Telefon bringen
- d) nehmen

4 „Wer ist in Ihrem Hause für die Pressearbeit ... ?“

- a) vorhanden
- b) verantwortbar
- c) kompetent
- d) zuständig

5 Die vom Anrufer gewünschte Gesprächspartnerin telefoniert gerade selbst. Was sagen Sie dem Anrufer?

- a) Frau X hebt das Telefon im Moment nicht auf.
- b) Frau X ist gerade besetzt.
- c) Da wird gerade besprochen.
- d) Da ist gerade belegt.

6 Wenn Sie auf die Fragen des Gesprächspartners nicht eingehen und das Telefonat so schnell wie möglich

beenden wollen, dann versuchen Sie, ihn ...

- a) abzuwimmeln
- b) einzuseifen
- c) auszubremsen
- d) abzustreiten

7 Ein Kunde möchte einen Kollegen von Ihnen sprechen, der aber momentan nicht erreichbar ist.

Welche Formulierung sollten Sie besser nicht verwenden?

- a) Herr Meier ist gerade zu Tisch.
- b) Herr Meier ist derzeit dienstlich unterwegs.
- c) Herr Meier ist zur Zeit nicht im Hause.
- d) Herr Meier ist im Augenblick unbekömmlich.

8 Der gewünschte Gesprächspartner ist nicht zu erreichen, da er gerade telefoniert. Die Telefonzentrale

gibt dem Anrufer deshalb die des Gesprächspartners.

- a) Selbstwahlnummer

- b) Durchwahlnummer
- c) Direktrufnummer
- d) Notrufnummer

9 Ein Anrufer möchte eine Kollegin von Ihnen sprechen, die aber gerade nicht am Platz ist. Was sagen Sie? - „Kann ich ihr etwas ... ?“

- a) erteilen
- b) entrichten
- c) ausrichten
- d) ermitteln

10 Sie möchten einen Anrufer mit einem Kollegen verbinden. Was sagen Sie ihm?

- a) „Halten Sie bitte die Leiter.“
- b) „Halten Sie bitte die Linie.“
- c) „Bleiben Sie bitte drin.“
- d) „Bleiben Sie bitte dran.“

Nachrichten 08.11.2009

Ramsauer gegen Teilverkauf

Die Bahn soll vorerst komplett in der Hand des Bundes bleiben. Der neue Bundesverkehrsminister Peter Ramsauer will die Transport- und Logistiksparte wegen der Krise nicht verkaufen.



Eine solche Teilprivatisierung „muss man unter Berücksichtigung des Kapitalmarktes sorgfältig erwägen“, sagte Ramsauer (CSU) der „Welt am Sonntag“. Der Zeitpunkt sei völlig offen. „Einen Teilverkauf unter Wert wird es nicht geben.“ Der Minister bestätigte damit den Koalitionsvertrag von Union und FDP, der auch einen Verbleib des Schienennetzes der Bahn beim Bund vorsieht.

„Ich stehe dafür, dass Netz und Infrastruktur der Bahn dauerhaft in Bundeshand bleiben“, sagte Ramsauer. „Wir müssen mit der Bahn sehr sorgfältig umgehen.“ Es gehe nicht um den Verkauf einer x-beliebigen Beteiligung des Bundes. Die Bahn habe im Bewusstsein der Deutschen eine herausragende Bedeutung. „Es gibt hier eine patriotische Komponente.“ Die Teilprivatisierung der Bahn war unter der schwarz- roten Koalition mehrfach aufgeschoben und schließlich im Zuge der internationalen Finanzkrise und der Börsenturbulenzen vorläufig aufgegeben worden.

US-Arbeitslosenquote überspringt zehn Prozent

Die schärfste Rezession seit 70 Jahren hinterlässt drastische Spuren auf dem amerikanischen Arbeitsmarkt. Die Arbeitslosenquote stieg im Oktober auf den höchsten Stand seit gut 26 Jahren.

Die amerikanische Wirtschaft verzeichnet einen massiven Stellenverlust: Zum ersten Mal seit 1983 übersprang die Arbeitslosenquote die Marke von zehn Prozent, wie das Arbeitsministerium am Freitag mitteilte. Seit Beginn der Rezession vor knapp zwei Jahren sind damit 7,3 Millionen Jobs verloren gegangen. Mittlerweile nimmt die Arbeitslosigkeit seit fast zwei Jahren ununterbrochen zu. Experten sehen nun Handlungsbedarf für die US-Regierung und halten weitere Konjunkturstützen für möglich.

Deutsche Einheit

Kurz vor dem 20. Jahrestag des Mauerfalls geben in einer Umfrage des Leipziger Instituts für Marktforschung zwölf Prozent der Befragten an, die Mauer sollte schnell wieder errichtet werden.

Dabei gibt es kaum Unterschiede zwischen Ost und West. Im Westen sind es zwölf Prozent, im Osten 13 Prozent. Das Institut hatte im Auftrag der „Leipziger Volkszeitung“ Ende Oktober 1008 repräsentativ ausgewählte Erwachsene aus dem gesamten Bundesgebiet befragt.

79 Prozent der Befragten sehen den Mauerfall jedoch als Glücksfall an. Im Rückblick freuen sich 80 Prozent der Ostdeutschen und 79 Prozent im Westen über die Maueröffnung, also jeweils acht von zehn Befragten. Neun Prozent haben keine Meinung oder wollen sich nicht dazu äußern. Zwei Drittel der Deutschen (66 Prozent) finden nach dieser Umfrage, dass die Wiedervereinigung gut gelungen ist, darunter 55 Prozent im Osten und 69 Prozent im Westen.