

Telefonieren Grundkurs – Zusammenfassung

Lektion 1	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 1	Ein Telefonat eröffnen, sich begrüßen, sich vorstellen, ein Telefonat entgegennehmen, die Identität erfragen	Ein Telefonat beginnen
Lernschritt 2	Gründe nennen, zukünftigen Kontakt vereinbaren, sich bedanken, sich verabschieden	Ein Telefonat beenden
Lernschritt 3	Probleme mit der Verbindung, Kontaktinformationen austauschen, buchstabieren	Informationen sicher übermitteln

Lektion 2	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 4	Verbinden, am Apparat bleiben, Leitung besetzt, falsch verbunden	Ein Telefonat weiterleiten
Lernschritt 5	Nachrichten hinterlassen und entgegennehmen, Informationen wiederholen, Nachrichten weitergeben	Eine Nachricht hinterlassen
Lernschritt 6	Eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen, zurückrufen, Bezug nehmen auf Nachrichten	Der Rückruf

Lektion 3	Strukturen	Themen / Situationen
Lernschritt 7	Absprachen treffen, Vorschläge für Termine machen und auf Vorschläge reagieren	Einen Termin vorschlagen
Lernschritt 8	Sich entschuldigen, Gründe für Terminverschiebungen und –absagen benennen, zukünftigen Kontakt besprechen	Einen Termin verschieben
Lernschritt 9	Zusage und Einverständnis geben, kurze schriftliche Bestätigung per E-Mail	Einen Termin bestätigen