

Thema: Geschäftliche Telefonate I

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

1	<p>„Könnte ich bitte ... sprechen?“</p> <p>a) Herr X <input type="checkbox"/></p> <p>b) Herrn X <input type="checkbox"/></p> <p>c) mit Herr X <input type="checkbox"/></p> <p>d) mit dem Herr X <input type="checkbox"/></p>
2	<p>„Was kann ich für Sie?“</p> <p>a) tun <input type="checkbox"/></p> <p>b) tätigen <input type="checkbox"/></p> <p>c) helfen <input type="checkbox"/></p> <p>d) haben <input type="checkbox"/></p>
3	<p>„Könnten Sie bitte mal Christine ...?“</p> <p>a) an den Apparat holen <input type="checkbox"/></p> <p>b) geben <input type="checkbox"/></p> <p>c) zum Telefon bringen <input type="checkbox"/></p> <p>d) nehmen <input type="checkbox"/></p>
4	<p>„Wer ist in Ihrem Hause für die Pressearbeit ...?“</p> <p>a) vorhanden <input type="checkbox"/></p> <p>b) verantwortbar <input type="checkbox"/></p> <p>c) kompetent <input type="checkbox"/></p> <p>d) zuständig <input type="checkbox"/></p>
5	<p>Die vom Anrufer gewünschte Gesprächspartnerin telefoniert gerade selbst. Was sagen Sie dem Anrufer?</p> <p>a) Frau X hebt das Telefon im Moment nicht auf. <input type="checkbox"/></p> <p>b) Frau X ist gerade besetzt. <input type="checkbox"/></p> <p>c) Da wird gerade besprochen. <input type="checkbox"/></p> <p>d) Da ist gerade belegt. <input type="checkbox"/></p>
6	<p>Wenn Sie auf die Fragen des Gesprächspartners nicht eingehen und das Telefonat so schnell wie möglich beenden wollen, dann versuchen Sie, ihn ...</p> <p>a) abzuwimmeln <input type="checkbox"/></p> <p>b) einzuseifen <input type="checkbox"/></p> <p>c) auszubremsen <input type="checkbox"/></p> <p>d) abzustreiten <input type="checkbox"/></p>
7	<p>Ein Kunde möchte einen Kollegen von Ihnen sprechen, der aber momentan nicht erreichbar ist. Welche Formulierung sollten Sie besser nicht verwenden?</p> <p>a) Herr Meier ist gerade zu Tisch. <input type="checkbox"/></p> <p>b) Herr Meier ist derzeit dienstlich unterwegs. <input type="checkbox"/></p> <p>c) Herr Meier ist zur Zeit nicht im Hause. <input type="checkbox"/></p> <p>d) Herr Meier ist im Augenblick unbekömmlich. <input type="checkbox"/></p>
8	<p>Der gewünschte Gesprächspartner ist nicht zu erreichen, da er gerade telefoniert. Die Telefonzentrale gibt dem Anrufer deshalb die des Gesprächspartners.</p> <p>a) Selbstwahlnummer <input type="checkbox"/></p> <p>b) Durchwahlnummer <input type="checkbox"/></p> <p>c) Direktrufnummer <input type="checkbox"/></p> <p>d) Notrufnummer <input type="checkbox"/></p>
9	<p>Ein Anrufer möchte eine Kollegin von Ihnen sprechen, die aber gerade nicht am Platz ist. Was sagen Sie? - „Kann ich ihr etwas ...?“</p> <p>a) erteilen <input type="checkbox"/></p> <p>b) entrichten <input type="checkbox"/></p> <p>c) ausrichten <input type="checkbox"/></p> <p>d) ermitteln <input type="checkbox"/></p>
10	<p>Sie möchten einen Anrufer mit einem Kollegen verbinden. Was sagen Sie ihm?</p> <p>a) „Halten Sie bitte die Leiter.“ <input type="checkbox"/></p> <p>b) „Halten Sie bitte die Linie.“ <input type="checkbox"/></p> <p>c) „Bleiben Sie bitte drin.“ <input type="checkbox"/></p> <p>d) „Bleiben Sie bitte dran.“ <input type="checkbox"/></p>

Punkte: ___/ 10



Thema: Geschäftliche Telefonate I

Lösungsschlüssel:

1 B

der Herr; -en: Das Substantiv „Herr“ gehört zur n-Deklination, Außer im Nominativ Singular steht in allen Kasus die Endung „-(e)n“.

2 A

3 A

(B ist falsch, da im Ausgangssatz die Dativergänzung „mir“ fehlt.

4 D

zuständig: verpflichtet oder berechtigt sein, etwas zu entscheiden oder zu bearbeiten.

kompetent: ein Fachmann / Experte in einem Bereich sein.

5 D

Bei A) müsste es heißen : „Frau X hebt das Telefon im Moment nicht ab.“, bei B) „Der Apparat von Frau X ist gerade besetzt.“ bei C) „Da wird gerade gesprochen.“

6 A

jdn. einseifen: jemanden mit vielen schönen Worten zu etwas überreden; jemanden übers Ohr hauen, betrügen.

jdn. ausbremsen: jemanden stoppen oder austricksen.

etw. abstreiten: behaupten, etwas nicht gemacht zu haben.

7 D

unbekömmlich: nicht genießbar; „ein unbekömmliches Essen“. Zwar könnte es sein, dass der Kollege wirklich im Augenblick schlechte Laune hat, und ein Gespräch dem Anrufer schlecht „bekommt“, aber dies würde man wohl kaum einem Kunden sagen.

8 B

Die Begriffe „Selbstwahlnummer“ und „Direktwahlnummer“ sind erfunden.

Der Begriff „Notrufnummer“ wird in Deutschland allgemein nur für die zentralen Nummern der Polizei (110) und des Rettungsdienstes (112) verwendet.

9 C

erteilen: jemandem etwas (in sprachlicher Form) geben: „Ich erteile Ihnen die Erlaubnis / die Vollmacht / den Auftrag.“

ermitteln: etwas durch Nachforschungen herausfinden: Die Polizei ermittelt den Täter.

entrichten: etwas bezahlen: „Wir müssen noch den Mitgliedsbeitrag für 200... entrichten.“

10 D