

**Thema: Geschäftliche Telefonate II**

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

1	„Möchten Sie vielleicht eine Nachricht ... ? a) hinterlassen b) überlassen c) übertragen d) überbringen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Welcher der folgenden Sätze ist eine umgangssprachliche Formulierung für: „Herr X ist am Apparat“ ? a) Herr X ist im Kanal. b) Herr X ist im Netz. c) Herr X ist an der Strippe. d) Herr X in den Strapsen.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Welche Nachfrage kann als unhöflich oder beleidigend aufgefasst werden? a) Entschuldigung, wie war doch gleich Ihr Name? b) Entschuldigung, ich habe Ihren Namen nicht richtig verstanden. c) Entschuldigung, was haben Sie denn für einen Namen? d) Entschuldigung; wenn ich Sie noch einmal um Ihren Namen bitten dürfte?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	Sie erhalten einen Anruf von einem Kunden. Mit welcher Frage können Sie das Gespräch einleiten? a) Was kann ich Ihnen antun ? b) Wer kann etwas für Sie tun? c) Was kann ich für Sie tun? d) Was möchten Sie, dass wir tun?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	Hätten Sie die ....., mich mit Herrn X zu verbinden? a) Freude b) Freundlichkeit c) Nettigkeit d) Ehre	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	Entschuldigung, ich muss ... mit Herrn Y sprechen. a) dringend b) drängend c) bedrängt d) drängelnd	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	„Meine erste Aufgabe am Montagmorgen ist es, die Nachrichten auf dem Anrufbeantworter ...“ a) herunterzunehmen b) abzurufen c) auszurufen d) herauszuholen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	„Herr Maier, ich bin bereits auf dem Weg in die Konferenz. Könnten Sie so nett sein und den Anruf für mich...?“ a) entgegennehmen b) abnehmen c) weitersprechen d) aufheben	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	Rat für professionelles Telefonieren: „Lassen Sie einen Kunden nie zu lange ohne Rückmeldungen in der Leitung ...!“ a) entspannen b) hangeln c) schmören d) liegen	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10	Sie rufen bereits zum dritten Mal bei der Zentrale eines Unternehmens an, um mit Frau Meier zu sprechen. Die Leitung war jedoch bisher immer besetzt. Was sagen Sie? a) Könnten Sie es noch einmal bei Frau Meier versuchen? b) Könnten Sie es noch einmal mit Frau Meier versuchen? c) Könnten Sie mir noch einmal Frau Meier zustellen? d) Könnten Sie noch einmal Frau Meier verbinden?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Punkte: \_\_\_ / 10



## Thema: Geschäftliche Telefonate II

### Lösungsschlüssel:

#### 1 A

überbringen: jdm. etwas persönlich von jdm. bringen; *Er überbrachte ihr die Glückwünsche der Kollegen; „Ich muss Ihnen eine traurige Nachricht von Ihrem Sohn überbringen.“*

übertragen: etwas mithilfe eines technischen Mediums (Fernsehen, Funk) übermitteln, senden; *„Es folgt nun die Übertragung des Fußballländerspiels Deutschland-Schweiz.“*

#### 2 C

der Kanal, Kanäle: in der Nachrichtentechnik das Medium, über das die Übertragung von Daten zwischen Sender und Empfänger stattfindet.

das Netz, -e: Kurzform für das Internet.

der Straps, -e: Strumpfhalter

#### 3 C

#### 4 C

jdn. etwas antun: jemanden verletzen

#### 5 B

#### 6 A

drängen: jdn. mit Nachdruck auffordern, etwas zu tun; jdn. zur Eile drängen; *„Dränge mich bitte nicht, dass ich mich sofort entscheide.“*

bedrängen: jdn. in die Enge treiben, drohend verfolgen; *„Ich fühle mich von den Journalisten bedrängt.“*

drängeln: immer wieder dringend bitten; *Das Kind hat so lange gedrängelt, bis seine Mutter ihm dann doch die Süßigkeiten gekauft hat.*

#### 7 B

#### 8 A

abheben: *„Könnten Sie bitte den Telefonhörer für mich abheben?“*

#### 9 C

hangeln: 1.) sich hängend mit den Händen an einem Turngerät / einem Seil fortbewegen; 2.) mit kleinen Schritten beharrlich vorwärts kommen: *Er hangelt sich durch alle Abteilungen nach oben.*

#### 10 A

Bei Formulierung B) dürfte sich der Gesprächspartner aufgerufen fühlen, seine persönliche Beziehung zu Frau Meier intimer zu gestalten.

Bei Formulierung C) wird der Gesprächspartner gebeten, Frau Meier gut verpackt per Post oder Boten an den Sprecher zu senden.

Formulierung D) könnte von einem Arzt stammen, der dem Pflegepersonal den Auftrag erteilt, die offene Wunde einer Patientin zu versorgen. Richtig wäre hier: *„Könnten Sie mich noch einmal mit Frau Meier verbinden?“*