

**obwohl ich ihnen das erklärt habe
although I explained it to them**

1. Frau Appeldorn findet

- Werbung
- Rechnungen
- ein Rätselheft
- das Magazin Auto & LKW in ihrem Briefkasten.

1. Ms. Appeldorn finds

- Advertising
 - Bills
 - a puzzle book
 - the magazine Auto & LKW in her mailbox.
-

2. Sie hat

- ein Rätselheft
- das Magazin Auto & LKW abonniert.

2. She has subscribed to

- a puzzle book
 - the magazine Auto & LKW.
-

3. Der Verlag hat ihr das Magazin

- schon mehrfach
- zum ersten Mal geschickt

3. The publisher gave her the magazine

- several times
- sent for the first time

**a Hören Sie und kreuzen Sie an.
a Listen and tick.**

**1 Frau Appeldorn ruft beim Verlag an,
 weil sie schon wieder die falsche Zeitschrift bekommen hat.
 weil sie die Zeitschrift Auto & LKW kündigen möchte.**

**1 Ms. Appeldorn calls the publisher,
 because she got the wrong magazine again.
 because she wants to cancel the magazine Auto & LKW.**

**2 Frau Appeldorn wird ein paarmal durchgestellt und
 hat am Schluss die zuständige Person am Apparat.
 erreicht die zuständige Person nicht.**

**2 Ms. Appeldorn is put through a couple of times and
 has the responsible person on the line at the end.
 does not reach the responsible person.**

b Hören Sie noch einmal und sortieren Sie.

**Eine Mitarbeiterin verbindet Frau Appeldorn mit dem Kundenservice.
 Frau Appeldorn drückt die „3“ und hält ihre Kundennummer bereit.
 Eine automatische Ansage gibt Auskünfte.
 Frau Appeldorn erhält die Durchwahl, weil der Kollege gerade Mittagspause macht.
 Frau Appeldorn ist mit dem falschen Mitarbeiter verbunden.**

b Listen again and sort.

**An employee connects Ms. Appeldorn with customer service.
 Ms. Appeldorn presses "3" and has her customer number ready.
 An automatic announcement provides information.
 Ms. Appeldorn gets the direct number because her colleague is on a lunch break.
 Mrs. Appeldorn is connected to the wrong employee.**

Kategorien

- 1. Gespräch einleiten**
- 2. weiterleitn / verbinden**
- 3. zuständige Person nicht da / nicht erreichbar.**

Wählen Sie die richtige Kategorie für jeden der folgenden Punkte aus:

Guten Tag, Sie sind verbunden mit...

Könnten Sie bitte später noch einmal anrufen? Ich gebe Ihnen die Durchwahl: Das ist die

Kann sie/er Sie zurückrufen?

Firma..., womit können wir Ihnen helfen?

Oh, das tut mir leid, da sind Sie hier leider falsch. Moment, ich verbinde Sie mit meiner Kollegin / meinem Kollegen. Bleiben Sie bitte am Apparat.

Firma ..., mein Name ist ..., was kann ich für Sie tun?

Geben Sie mir bitte Ihre Telefonnummer. Frau/Herr ruft zurück.

Frau/Herr ... spricht gerade. Ihr/Sein Anschluss ist besetzt.

Für Reklamationen/Bestellungen/ ... Produktinformationen muss ich Sie mit der Abteilung... verbinden. Einen Moment bitte! Ich stelle Sie durch.

Hören Sie, Frau/Herr ... es tut mir sehr leid, aber die Kollegin / der Kollege ist gerade zu Tisch / außer Haus / in einer Sitzung.

Kann ich ihr/ihm etwas ausrichten?

=====

Categories

- 1. Start conversation**
- 2. forward / connect**
- 3. Responsible person not there / not available.**

Select the correct category for each of the following:

Hello, you are connected to...

Could you please call again later? I'll give you the extension: this is it

Can she/he call you back?

Company..., how can we help you?

Oh, I'm sorry, you're wrong here. Wait a minute, I'll put you through to my colleague. Please stay on the phone - or please hold the line.

Company ..., my name is ..., what can I do for you?

Please give me your phone number. Ms/Mr calls back.

Mrs/Mr ... is speaking. Your line is busy.

For complaints/orders/... product information, I need to put you through to the... department. One moment please! I'll put you through.

Listen, Madam/Sir ... I am very sorry, but the colleague is at the table / away from home / in a meeting.

Can I tell him/her something?