**Texte von der Audio-Datei „Anrufbeantworter“**

**Übung 1 (Anrufbeantworter abhören)**

Während die Audio-Datei abgespielt wird, sollen die Teilnehmer möglichst alle Informationen, die sich aus dem Telefonat ergeben, auf einer Telefonnotiz aufschreiben.

Die Texte sind hintereinander aufgenommen wie auf einem Anrufbeantworter.

Sie können alle am Stück oder einzeln abgespielt werden, um die Sache zu vereinfachen.

**Übung 2 ( Rückfragen stellen)**

Die Audio-Datei wird nochmals abgespielt. Die Teilnehmer sollen sich Notizen machen, welche Rückfragen sie stellen würden.

**Übung 3 (Das Telefonat)**

Es wird als Rollenspiel ein Telefonanruf von 2 Teilnehmern nachgespielt.

Dazu können vom Anrufer die hier abgedruckten Texte verwendet werden.

**Folgende Anrufe sind in der Audio-Datei aufgenommen:**

1. Grüß Gott, ich würde gerne Herrn/Frau XXXX sprechen. Es geht um eine Bewerbung als Gruppenhelfer, die ich vor zwei Wochen versendet hatte. Ich wollte den Stand des Bewerbungsverfahrens nachfragen. Ich rufe zu einem späteren Zeitpunkt wieder an. Wiederhören.

2. Mein Name ist Roland Werner von der IBM AG. Ich würde gerne Herrn/Frau XXXX bezüglich eines Auftrags an die Pfennigparade sprechen. Sie können mich unter der Nummer 089/14 23 16 erreichen. Auf Wiederhören.

3. Herdt, Grüß Gott ich müsste mit der Verwaltung sprechen es geht um ein Praktikum. Bitte rufen Sie mich zurück unter der: 030/1115278. Herzlichen Dank. Ich freue mich auf Ihren Rückruf.

4. Ich müsste dringend mit Herrn/Frau XXXX sprechen es geht um den XXXX Auftrag. Es soll mich zurückrufen. Er kennt mich und auch meine Nummer. Es ist sehr dringend.

5. Andreas Leitner von der EDV Abteilung der Firma Holler & Busch, wir sind auf der Suche nach Praktikanten und würden gerne mit der Geschäftsführung sprechen. Meine Durchwahl ist die 089 16 23 15 81. Ich freue mich auf Ihren Rückruf.

6. Hartmann, Guten Tag. Meine Heizanlage ist defekt, bin ich da bei Ihnen richtig?

7. Ich muss ganz dringend mit der Verwaltung sprechen, meine Gehaltsbriefe sind nicht bei mir angekommen. Wahrscheinlich wurden Sie an die falsche Adresse gesendet. Bitte richten Sie das aus. Meine Nummer sehen Sie auf dem Display. Ich brauche diese Nachweise für die Agentur für Arbeit und es ist sehr wichtig, bitte schicken Sie sie mir zu. Sobald als möglich. Auf Wiederhören.

8. Arthur Tempest, Arthur mit th, T wie Theodor, E wie Emil, M wie Martha, P wie Paula, E wie Emil, S wie Siegfried und T wie Theodor, TEMPEST, ich würde gerne eine größere Menge Ihrer Kerzen abnehmen und habe großes Interesse. Bitte nehmen Sie Kontakt mit mir auf. Sie erreichen mich in der Regel von 8 -12 und von 14 – 17 Uhr unter der Rufnummer: 08624 – 311 211 45. Dann können wir alles besprechen bezüglich der Modalitäten der Bestellung. Ich freue mich sehr. Herzlichen Dank im Voraus. Wiederhören.

9. Guten Tag Palzer am Apparat. Ich rufe im Auftrag der Firma Meier Bau an. Wir haben vor einiger Zeit, Ihnen, ein Angebot gesendet bezüglich der Renovierung des Treppenhauses des Objekts XXXXstraße XX. Wir wollten Sie nur darauf aufmerksam machen, dass das Angebot nur noch bis Ende dieser Woche gültig ist. Bitte geben Sie uns daher sobald, als möglich Bescheid. Sollten wir bis Ende der Woche nichts von Ihnen hören ist das aktuelle Angebot ungültig und wir müssten ein neues Angebot aufsetzten. Dieses hätte dann andere Konditionen. Ich hoffe, dass wir von Ihnen hören.

10. Es ist unerhört so eine Gemeinheit. Da kaufe ich so viel bei Ihnen ein und der mir zugesprochenen Rabatt wurde nicht von der Rechnung abgezogen. Da möchte ich sofort mit der Geschäftsführung reden. Das geht so nicht. Wie springen sie eigentlich mit Ihren Kunden um? Unerhört so etwas. Unerhört! Also verbinden sie mich, aber schnell. Das kann ja nicht sein. So eine Frechheit. Warum verbinden Sie mich nicht? Also los jetzt. Das kann doch nicht sein. Ich bin richtig sauer, aber so was von. So geht man nicht mit Kunden um.

11. Hermann, Guten Tag. Ich muss leider aufgrund von Terminschwierigkeiten mein heutiges Gespräch um 17 Uhr mit Herrn/Frau XXXX und Herrn/Frau XXXX absagen. Bitte richten Sie Ihnen aus das ich mich wegen einem neuen Termin melden werde. Nochmals Entschuldigung für die doch sehr kurzfristige Absage, es war leider nicht anders möglich. Herzlichen Dank und bis bald und wir sind weiterhin an einer Zusammenarbeit interessiert. Einen schönen Tag.