

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung



 **Bundesministerium**  
Bildung, Wissenschaft  
und Forschung

**Kompetenzfeld** Englisch – Globalität und Transkulturalität

# Kulturen und Diskurse

TELEPHONING



## Impressum

### Herausgegeben von

VHS Salzburg

### Für den Inhalt verantwortlich

VHS Salzburg

### Autor\_in

Dr. Andrea Edl, 2016

### Layout

Entwurf: typothese – M. Zinner Grafik und Raimund Schöftner

Umschlaggestaltung: Adriana Torres

Satz: Kunstlabor Graz von uniT, Jakominiplatz 15/ 1. Stock, 8010 Graz

Die Verwertungs- und Nutzungsrechte liegen beim Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung. Die Beispiele wurden für Einrichtungen der Erwachsenenbildung entwickelt, die im Rahmen der Initiative Erwachsenenbildung Bildungsangebote durchführen. Jegliche kommerzielle Nutzung ist verboten.

Die Rechte der verwendeten Bild- und Textmaterialien wurden sorgfältig recherchiert und abgeklärt. Sollte dennoch jemandes Rechtsanspruch übergangen worden sein, so handelt es sich um unbeabsichtigtes Versagen und wird nach Kenntnisnahme behoben.

Erstellt im Rahmen des ESF-Projektes Netzwerk ePSA. Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung.

## NETZWERK ePSA



Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung



**Bundesministerium**  
Bildung, Wissenschaft  
und Forschung

# Inhalt

1.	<b>Inhalt und Ziele</b> .....	3
2.	<b>Notwendige Vorkenntnisse</b> .....	3
3.	<b>Deskriptoren</b> .....	3
4.	<b>Arbeitsaufträge</b> .....	4
	Arbeitsauftrag 1 .....	4
	Arbeitsauftrag 2 .....	4
	Arbeitsauftrag 3 .....	5
	Arbeitsauftrag 4 .....	5
	Arbeitsauftrag 5 .....	6
	Arbeitsauftrag 6 .....	6
5.	<b>Handouts</b> .....	8
	Handout 1 – Basic Phone Expressions	
	Handout 2 – More Telephoning Vocabulary and Some Basic Symbols	
	Handout 3a – Telephoning - English Conversation Lesson	
	Handout 3b – Telephoning - English Conversation Lesson	
	Handout 4a – Telephoning - English Conversation Lesson	
	Handout 4b – Telephoning - English Conversation Lesson	
	Handout 5 – Telephoning: Role Play	
	Handout 6	
6.	<b>LÖSUNGen zu den Handouts</b> .....	17
	Lösung zu Handout 5	

# 1. Inhalt und Ziele des Moduls

Um effektive, soziale Handlungskompetenz bzw. Kommunikationsfähigkeiten im Alltag zu erreichen, ist es wesentlich, dass die Lernenden in der sozialen Interaktion mit anderen am Telefon selbstsicher agieren können, was die Kernidee dieses Moduls darstellt. Im Privatleben und im Berufsleben ist es essentiell, sein Anliegen klar darzustellen, was ohne das Lesen der Körpersprache des Gegenübers, die beim Telefonieren ja fehlt, eine besondere Herausforderung darstellen kann. Höflich sein jeweiliges Anliegen auch telefonisch vorzubringen und den Aufbau des situationsbezogenen Wortschatzes zu fördern, sind Ziele dieses Moduls.

*Telephoning is a key competence in the student's private and future professional life.*

## Der Aufbau des Moduls:

1. Basic Phone Expressions: Youtube: Sehen, Hören in didaktischer Aufbereitung, die das Verstehen erleichtert; beim 2. Hören: HANDOUT 1: Lückentext ausfüllen;
2. HANDOUT 2: introducing more telephoning vocabulary and some basic symbols;
3. Telephoning conversation lesson: formal and informal: Sehen und Hören von authentischen Telefongesprächen: Youtube und beim 2. Hören: HANDOUT 3: authentic telephoning situations: Lückentext ausfüllen; HANDOUT 4: ausgefüllter Lückentext zur Autokorrektur
4. Role Play 1: Praktisches Beispiel zum Einüben der Strukturen: HANDOUT 5 und eine mögliche Lösung: HANDOUT 6
5. Homework: HANDOUT 7

# 2. Notwendige Vorkenntnisse

Englischkenntnisse auf Stufe A1/A2

# 3. Deskriptoren

12. Sprache anlassgemäß, partner\_innengerecht und sozial verantwortlich gebrauchen: Englisch verständlich sprechen, sodass das Handlungsziel erreicht ist, diese Alltagssituationen sprachlich zu bewältigen und Redeabsichten auszudrücken sowie persönliche oder berufsbezogene Anliegen angemessen darstellen. Dabei werden diskriminierende Ausdrücke vermieden und besonders die eigene Lebenswelt miteinbezogen.
17. Im Rahmen der Grundgrammatik flüssig und richtig sprechen: Standardformulierungen richtig einsetzen, längere mündliche Äußerungen planen und gegebenenfalls korrigieren, in der Situation über einen ausreichenden Wortschatz bzw. Möglichkeiten der Umschreibung verfügen.

## 4. Arbeitsaufträge

Dauer insgesamt ca. 100 min. an mehreren Tagen, mit Wiederholung und nochmaligem Üben im Unterricht nicht eingerechnet, das essentiell ist für dieses gesamte Modul.

### Arbeitsauftrag 1: Basic Phone Expressions

**Setting:** Plenum (PL), Einzelarbeit (EA)

**Methode(n):** Videovorführung und Lückentext

**Dauer:** 20 Min. inklusive der Klärung von Unklarheiten beim Stoppen des Videos

**Materialien:** Beamer, Handout 1, Computer: Es werden Youtube-Videos verwendet, da dies den Vorteil hat, dass die Lernenden sich diese zu Hause immer wieder anschauen können. Youtube-Videos lassen sich mit gratis Online-Seiten auf den lokalen Rechner konvertieren. Dadurch wird man vom Stand des Video-Links unabhängig. Bitte rechtliche Rahmenbedingungen für das Copyright beachten.

a.i. Youtube: Speaking, English – How to answer the phone' als Einstieg einmal vorspielen;  
Hilfsmittel: <https://www.youtube.com/watch?v=aDaf4-7KDkk> (2.7.2017)

a.ii. dieses Youtube-Video nochmals vorspielen, immer wieder stoppen zur Erklärung und HANDOUT 1 (Lückentext) austeilern zum Mitlesen beim Hören;

### Arbeitsauftrag 2:

**Setting:** PL

**Methode(n):** Wortschatz erweitern mit Unterstützung durch ein Arbeitsblatt. Die Lernenden werden aufgefordert, Teile des Handouts zu lesen. Der/die Lehrende erklärt ergänzend und hält Rückfrage, ob alles verstanden wurde.

**Dauer:** 15 Minuten

**Materialien:** HANDOUT 2, zusätzlich (elektronisches) Wörterbuch (optional)

## Arbeitsauftrag 3: Sehen und Hören eines authentischen Telefongesprächs: informal<sup>1</sup>

Setting: PL

Methode(n): Handout 3a austeilen; Einmal Videoteil durchspielen; Zum Ausfüllen des Lückentexts noch einmal spielen und immer wieder stoppen; Handout 3b danach austeilen zur Selbstkontrolle für die die Lernenden.

Dauer: 25 Min. (am besten aufgeteilt auf unterschiedliche Tage)

Materialien: Teil des Youtube-Videos *'Telephoning - English Conversation Lesson'* <https://www.youtube.com/watch?v=NWawMZxDh9Y> (2.7.2017); Start 1:30 bis 3:15 Minuten. Handouts 3a und 3b.

## Arbeitsauftrag 4: Sehen und Hören eines authentischen Telefongesprächs: formal<sup>2</sup>

Setting: PL

Methode(n): Handout 4a austeilen; einmal Videoteil durchspielen; zum Ausfüllen des Lückentexts noch einmal spielen und immer wieder stoppen; Handout 4b danach austeilen zur Selbstkontrolle für die Lernenden.

Dauer: 25 Min. (am besten aufgeteilt auf unterschiedliche Tage)

Materialien: Teil des Youtube-Videos *'Telephoning - English Conversation Lesson'* <https://www.youtube.com/watch?v=NWawMZxDh9Y> (2.7.2017); Start 3:15 bis 5:15.

---

1 Es ist empfehlenswert, diese Teile des Moduls auf mehrere Tage aufzuteilen, da es anspruchsvoller ist und so die Lernenden Schritt für Schritt mit dem Telefonieren vertraut werden: so ist es besser, sich zuerst auf das informelle Telefonieren zu konzentrieren und später erst das formelle Telefonieren einzuführen, da sonst die Gefahr besteht, die Lernenden zu überfordern.

2 Siehe Fußnote 1.

## Arbeitsauftrag 5:

**Setting:** Zweiergruppen: Die Lernenden arbeiten mit ihren Sitznachbar\_innen.

**Methode(n):** HANDOUT 5a austeilen; Role Play 1 - formal: Praktisches Beispiel zum Einüben der Strukturen;  
Nach der Erarbeitung wird das HANDOUT 5b ausgeteilt zur Selbstkontrolle.

**Dauer:** 40 Min.

**Materialien:** HANDOUT 5a und (elektronisches) Wörterbuch (optional), sowie eine mögliche Lösung:  
HANDOUT 5b

## Arbeitsauftrag 6:

**Setting:** Homework

**Methode(n):** Nochmals genau erklären, was zu tun ist: Anhand des HANDOUTS 6 einen Telefondialog schriftlich verfassenLernenden.

**Dauer:** 5 Min.

**Materialien:** HANDOUT 6 und (elektronisches) Wörterbuch (optional)

## 5. Handouts

Handout 1 – Basic Phone Expressions

Handout 2 – More Telephoning Vocabulary and Some Basic Symbols

Handout 3a – Telephoning - English Conversation Lesson

Handout 3b – Telephoning - English Conversation Lesson

Handout 4a – Telephoning - English Conversation Lesson

Handout 4b – Telephoning - English Conversation Lesson

Handout 5 – Telephoning: Role Play

Handout 6

# Handout 1 – BASIC PHONE EXPRESSIONS

## Sehen, Hören und Lückentext ausfüllen beim 2. Hören

(from: youtube: Speaking English – How to answer the phone)

Is \_\_\_\_\_ (name) there, please? informal

This is \_\_\_\_\_ (your name) calling for \_\_\_\_\_ (name of the person you want to talk to). more formal

Is \_\_\_\_\_ (name of the person you are looking for) in? informal

May I please speak to \_\_\_\_\_ (name of the person you want to talk to).  
formal

---

Speaking.

\_\_\_\_\_ (your name) speaking. How can I help you? (Wie kann ich Ihnen helfen/behilflich sein)

This is \_\_\_\_\_ (your name).

---

Never say: wait!!!

One moment, please.

Just a moment, please.

Informal: hang on a sec. (second) I'll get \_\_\_\_\_ (name of the person that is asked for)

---

I'm sorry. He's (She's) not here at the moment.

Would you like to leave a message? (Würden Sie gerne eine Nachricht hinterlassen?)

## Handout 2 – MORE TELEPHONING VOCABULARY AND SOME BASIC SYMBOLS

to dial (a number)	Please dial the following number 0815 4711 for more information.	(eine Nummer) wählen
to hang on	Hang on a minute, please. I will put you through.	dran bleiben, halten
to hold the line	Please, hold the line!	dran bleiben
to put through	I will put you through.	verbinden
to catch (what was said)	Sorry, I didn't catch that. Can you repeat that, please?	etwas akustisch verstehen
mobile phone	Mobile phones are not allowed during the lesson.	Mobiltelefon oder Handy
to get back to someone	I don't have the list in front of me. Can I get back to you tomorrow?	zurückrufen
The line is busy/engaged.		Die Leitung ist besetzt.
to hang on	Can you hang on for a minute, please?	warten
to hang up	Let me ask you one more question, before I hang up.	auflegen
to hang up	Don't hang up. It's important what I have to say.	die Verbindung beenden
to call the operator		die Vermittlung anrufen
to be in	Will she be in later?	da sein
to have the wrong number	I'm afraid you have the wrong number. There is no one here with this name.	sich verwählen
extension	She has the extension 7.	Durchwahl
answer	He doesn't answer at the moment. Would you like to leave a message?	abheben
to take a message	Actually, she's not in at the moment. Can I take a message?	eine Nachricht aufnehmen

to ring back/to call back	Could you tell him to ring me back, please?	zurückrufen
to speak louder/to speak up	I don't hear you very well. Could you speak louder, please! Would you mind speaking up?	lauter sprechen
to miss (what was said)	Sorry, I missed Mr Smith's first name. What was it again?	(das Gesagte) nicht mitbekommen
to get some one for some one	I will get him for you.	Jemanden für... holen
to touch base	I'm just calling to touch base and to see how everything's going.	Sich melden/Kontakt aufnehmen

### ***Some Basic Symbols:***

@	at	-	hyphen	;	semicolon	#	hash		
_	underscore	:	colon	/	slash	*	star, asterisk		
.	point (numbers), full stop/period (at the end of a sentence), dot (in an email or website address)	?	question mark	!	exclamation point (AE), exclamation mark BE	()	parentheses (AE), Brackets (BE)	[]	square brackets

# Handout 3a – TELEPHONING - ENGLISH CONVERSATION LESSON

<https://www.youtube.com/watch?v=NWawMZxDh9Y> (1.30 start)

## An informal phone call

- Hello?

Oh, hi. Is Lucy home?

- No, she's just \_\_\_\_\_ to the shop.

Oh O.K. When \_\_\_\_\_ back?

- She shouldn't \_\_\_\_\_; half an hour or so.

Could you \_\_\_\_\_ to ring me back please?

- Who \_\_\_\_\_ say called?

It's Jane from the tennis club.

- Has she \_\_\_\_\_ your number?

I think so, but \_\_\_\_\_ give it to you anyway?

- Yes best. Hang on. I'll \_\_\_\_\_ a pen.

O.K. I'm listening.

- It's 01688 908075.

That's right.

- Sorry. What was your name \_\_\_\_\_?

Jane, Jane Smith from the tennis club.

- O.K. I've written that \_\_\_\_\_. I'll get Lucy to give you a call when she \_\_\_\_\_ back.

Goodbye.

- You \_\_\_\_\_. Bye.

# Handout 3b – TELEPHONING - ENGLISH CONVERSATION LESSON

<https://www.youtube.com/watch?v=NWawMZxDh9Y> (2.7.2017) 3:15 start

## A formal phone call to a law firm

**Before: explain the following words and expressions:**

to make a note (eine Notiz machen)

to go ahead (weiter machen)

to consult someone (jemanden konsultieren)

to be delayed (verspätet sein)

my pleasure (gemeint ist hier: das Vergnügen ist auf meiner Seite)

Good Morning. Morgan & Jones How \_\_\_\_\_ help you??

- Oh good Morning. I'd like to speak to \_\_\_\_\_ please.

I am \_\_\_\_\_, Ms Jones is not in at the moment.

- When do you \_\_\_\_\_ her to be back?

If she is not \_\_\_\_\_, in approximately half an hour.

- Could you please \_\_\_\_\_ to call me back?

Certainly. Who is \_\_\_\_\_ please?

- My name is Jane Smith. I have \_\_\_\_\_ her before.

Does she \_\_\_\_\_ your number?

- Yes, I \_\_\_\_\_ she does. However, maybe I should give it to you just in case.
- Yes that would be best. Hold on please while I'll find a pen.
- ...
- Go ahead please.

My number is 01 \_\_\_\_\_.

- Let \_\_\_\_\_ back to you \_\_\_\_\_.

That's correct.

- Sorry, I did not quite \_\_\_\_\_ your name. Could you \_\_\_\_\_ for me please?

Of course. My first name is Jane, J-A-N-E and my \_\_\_\_\_ is Smith: S-M-I-T-H.

- O.K. I have made a \_\_\_\_\_ of that. I'll ask Ms Jones to call you back \_\_\_\_\_ she returns.

Thank you very much. Goodbye.

- My \_\_\_\_\_ . Goodbye.

# Handout 4a – TELEPHONING - ENGLISH CONVERSATION LESSON

<http://www.youtube.com/watch?v=NWawMZxDh9Y> (2.7.2017) 1:30 start

## An informal phone call

- Hello?

Oh, hi. Is Lucy home?

- No, she's just popped out to the shop.

Oh O.K. When will she be back?

- She shouldn't be long; half an hour or so.

Could you get her to ring me back please?

- Who should I say called?

It's Jane from the tennis club.

- Has she got your number?

I think so, but shall I give it to you anyway?

- Yes best. Hang on. I'll get a pen.

O.K. I'm listening.

- It's 21688 9080 575.

That's right.

- Sorry. What was your name again?

Jane, Jane Smith from the tennis club.

- O.K. I've written that down. I'll get Lucy to give you a call when she gets back.

Goodbye.

- You are welcome. Goodbye.

# Handout 4b – TELEPHONING - ENGLISH CONVERSATION LESSON

<https://www.youtube.com/watch?v=NWawMZxDh9Y> (2.7.2017) 3:15 start

## A formal phone call to a law firm

Good Morning. Morgan & Jones How can I help you??

- Oh good Morning. I'd like to speak to Ms Jones please.

I am sorry, Ms Jones is not in at the moment.

- When do you expect her to be back?

If she is not delayed, approximately in half an hour.

- Could you please ask her to call me back?

Certainly. Who is calling please?

- My name is Jane Smith. I have consulted her before.

Does she have your number?

- Yes, I believe she does. Maybe I should give it to you just in case.

Yes that would be best. Hold on please while I'll find a pen.

- ...

- Please go ahead.

My number is 01688 908075

- Let me read that back to you 01688 908075.

That's correct.

- Sorry, I did not quite catch your name. Could you spell it for me please?

Of course. My first name is Jane, J-A-N-E and my surname is Smith: S-M-I-T-H.

- O.K. I have made a note of that. I'll ask Ms Jones to call you back as soon as she returns.

Thank you very much. Goodbye.

- My pleasure. Goodbye.

## Handout 5 – TELEPHONING: ROLE PLAY 1

	Role Play 1	
1. Vorstellung: Stellen Sie sich mit Namen und Firma vor. Sie möchten die Leiterin der Verkaufsabteilung sprechen.	< > <	1. Melden Sie sich mit Namen, Firma und fragen Sie, wie Sie dem/der Anrufer/Anruferin helfen können.  2. Sagen Sie, dass die Leiterin der Verkaufsabteilung zurZeit nicht in ihrem Büro ist. Bieten Sie an, eine Nachricht entgegen zu nehmen.
2. Bitten Sie um einen Rückruf bis 13.30 h.  3. Bedanken Sie sich und verabschieden Sie sich freundlich.	< > <	4. Fragen Sie nach dem Namen und der Telefonnummer des/der Anrufers/Anruferin. Bestätigen Sie die Nachricht.  5. Bedanken Sie sich für den Anruf und verabschieden Sie sich höflich.

Verkaufsabteilung: sales /the sales department

## Handout 6

Your name is Adam Smith. It's 10 o'clock now. (your time to make phone calls) (You have a meeting from 11.30 to 5 p.m.) Your first phone call is to MBC. You want to speak to your business contact there, Eva Steiner. She is the head of the marketing department. You often call the company, so you have spoken to Eva's personal assistant Alfred Cooper before.

# LÖSUNG zu Handout 5

## mögliche Lösung für die Aufgabe

1.1. Ms Mayer speaking from Mercedes in Salzburg. How can I help you? (Wie kann ich Ihnen helfen)/ What can I do for you? (Wie kann ich ihnen helfen)

1.This is (your name), Milupa in Puch/Hallein. Could (Könnte) I talk to someone (jemand) from sales, please?

2.2. Sorry, the sales department manager isn't in at the moment. Can I take a message?

2. Could you ask her to call me back till one thirty, please?

3.3. What's your name again?

3. name.

4.4. What's your phone number, please?

4. 0815 4711.

5.5. Okay.

5. Thank you very much. Good bye.

6.6. You are welcome. Good bye (name of the person you are talking to Mr X or Ms X).