

Person A

Person B

1. Sich melden, Hilfe anbieten

- Guten Tag. Hier i _____ Martin Fischer.
- Was kann ich für Sie t _____?
- Kann ich Ihnen _____?

3. Den Anrufer verbinden

- Ich v _____ Sie. Einen Moment bitte.
- W _____ wäre Ihr Name?
- Könnten Sie Ihren Namen b _____?

5. Eine Nachricht hinterlassen

- Könnten Sie Herrn Klein a _____, dass die Verträge noch nicht da sind?
- Könnten Sie Herrn Klein bitte s _____, er soll mich z _____?

7. Den Grund des Anrufs nennen

- Ich würde gern einen T _____ vereinbaren.
- Es geht u _____ unsere neuen Produkte.
- Ich rufe an, weil ich Ihnen ein neues Produkt v _____ möchte.

9. etwas bedauern

- Es tut m _____ leid, dass ...
- Leider gibt es ... / Leider haben wir ...
- Ich muss l _____ leider sagen, dass ...
- Ich bedaure / Wir bedauern, dass ...
- Das ist aber un _____!
- Woran haben Sie bei... g _____?

11. Vorschläge machen

- Darf ich v _____, dass Sie ...
- Wie wäre es, w _____ Sie... ?
- Ich s _____ Ihnen dann die Unterlagen.

13. Weitere Fragen stellen

- Was mich noch i _____ würde, ...
- A _____ wollte ich noch fragen, ...

2. Jemanden sprechen

- K _____ ich bitte Herrn Klein sprechen?
- Ich m _____ gerne (mit) Herrn Klein sprechen.

4. Die gewünschte Person ist nicht da

- T _____ mir leid, Herr Klein ist heute nicht im Büro
- Kann ich ihm etwas a _____?
- Möchten Sie eine Nachricht h _____?

6. Nach dem Grund des Anrufs fragen

- Worum g _____ es?
- Worum handelt es s _____?

8. Informationen erfragen

- Ich möchte gerne w _____, wann Herr Klein zurückkommt.
- Könnten Sie mir s _____, wann Herr Klein zurückkommt?
- Ich h _____ eine Frage: Wann kommt Herr Klein zurück?

10. Eine Bitte formulieren

12. Weitere Fragen des Anrufers einleiten

- Haben Sie sonst n _____ Fragen?
- Möchten Sie vielleicht sonst noch etwas w _____?

14. Das Gespräch beenden

- Danke für l _____ Anruf.
- Ich m _____ mich morgen wieder.
- Auf W _____.