

Person A	Person B
1. Sich melden, Hilfe anbieten -Guten Tag. Hier i_____ Martin Fischer. -Was kann ich für Sie t_____? -Kann ich Ihnen _____?	2. Jemanden sprechen -K_____ ich bitte Herrn Klein sprechen? -Ich m_____ gerne (mit) Herrn Klein sprechen.
3. Den Anrufer verbinden -Ich v_____ Sie. Einen Moment bitte. -W_____ wäre Ihr Name? -Könnten Sie Ihren Namen b_____?	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_____?
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_____?	6. Nach dem Grund des Anrufs fragen Worum g_____ es? Worum handelt es s_____?
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.	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?
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_____?	10. Eine Bitte formulieren
11. Vorschläge machen -Darf ich v_____, dass Sie ... -Wie wäre es, w____ Sie... ? -Ich s_____ Ihnen dann die Unterlagen.	12. Weitere Fragen des Anrufers einleiten -Haben Sie sonst n____ Fragen? -Möchten Sie vielleicht sonst noch etwas w_____?
13. Weitere Fragen stellen -Was mich noch i_____ würde, ... -A_____ wollte ich noch fragen, ...	14. Das Gespräch beenden -Danke für l_____ Anruf. -Ich m_____ mich morgen wieder. -Auf W_____.