

**6a** Gesprächsführung am Telefon. Lesen Sie die Redemittel und ordnen Sie den Gesprächsstadien einen der Überbegriffe (A–I) zu.

- A** das Gespräch beginnen und den Sachverhalt schildern • **B falsch verbunden** •  
**C** den Gesprächsinhalt kurz zusammenfassen • **D** sich verabschieden und das Gespräch beenden •  
**E** begrüßen, sich vorstellen • **F** Fragen stellen • **G** sich vergewissern (Rückfragen stellen) •  
**H** eine Nachricht hinterlassen • **I** gewünschten Gesprächspartner nennen / sich verbinden lassen

.....  
 Guten Tag, mein Name ist ... – Hallo, ich heiße ... – Seniorenheim ..., guten Tag.  
 Guten Tag, Seniorenheim ..., Andrea Klein am Apparat/Telefon.

*falsch verbunden*

Oh, Entschuldigung, mit wem spreche ich?  
 Entschuldigung, ist da nicht ...?  
 Spreche ich nicht mit ...?  
 Ich glaube, ich bin falsch verbunden. Entschuldigung.  
 Oh, ich habe mich wohl verwählt. Entschuldigung.



.....  
 Ich würde gerne mit ... sprechen.  
 Könnte ich bitte mit ... sprechen?  
 Können Sie mich bitte mit ... verbinden?

.....  
 Ich rufe aus folgendem Grund an ...  
 Ich hätte gerne eine Auskunft ...  
 Ich rufe wegen ... an.  
 Ich rufe an, weil ich ein paar Fragen habe. ...

.....  
 Ich würde auch gerne wissen, ob ...  
 Können Sie mir auch noch sagen, ob ...

.....  
 Können Sie das bitte noch einmal wiederholen?  
 Habe ich Sie richtig verstanden: ...  
 Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann ...

.....  
 Ich fasse nochmal zusammen: ...  
 Das bedeutet, dass ...

.....  
 Kann ich eine Nachricht für ... hinterlassen?  
 Können Sie ... bitte ausrichten, dass ...



.....  
 Vielen Dank für die Auskunft. Auf Wiederhören.  
 Sie haben mir sehr geholfen, vielen Dank. Ich melde mich später noch einmal.