

13 | Kommunikation im Job | Terminvereinbarungen

Bei Absprachen mit Kunden geht es um Details: Wer spricht? Worum geht es genau? Wenn man die Sprache noch lernt, sind Gespräche am Telefon oft besonders herausfordernd. Das merkt auch Tara bei ihrem ersten Kundenanruf.

Manuskript

DANILO:

Mist! Taaara?!

TARA:

Ja?

DANILO:

Du, ich hab' ein Problem. Mein Freund kann die Kinder heute nicht von der Kita abholen. Ich muss das **für** ihn **übernehmen**. Das bedeutet, dass du hier übernehmen müsstest. Also auch das Telefon. **Traust** du **dir** das **zu**?

TARA:

Äh, ja, klar, aber ...

DANILO:

Super, dann bin ich direkt weg. Danke dir, Tara!

TARA:

Und was ist, wenn jetzt Kunden anrufen? – Hach, schon weg. Na toll. Ich hab' das doch noch nie gemacht!

SPRECHER:

Ach, das schaffst du schon, Tara! Vielleicht ruft ja auch gar keiner an.

TARA:

Oh nein! Da kommt schon der erste Anruf! Was mach' ich denn jetzt?

SPRECHER:

Erst mal **tief Luft holen**. Das beruhigt. **Geh** einfach **dran** und sag, wer du bist.

TARA:

Also, wie jetzt: Hallo, hier ist Tara Kusuma?

SPRECHER:

Du solltest auf jeden Fall auch die Firma nennen. Und dann fragst du, wie du der Person weiterhelfen kannst.

TARA:

Okay, okay. Ich **krieg'** das schon **hin**. – Hallo, **hier spricht** Tara Kusuma. Von der Firma Eder. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?

SPRECHER:

Super gemacht!

TOM:

Hallo, hier ist Tom Steeger. Es geht um den Termin am **zwoten** wegen der **Heizkesselwartung**. Da kann ich leider doch nicht.

SPRECHER:

Tara, schreib dir am besten den Namen auf! Und mach dir direkt Notizen!

TARA:

Äh, Entschuldigung, könnten Sie Ihren Nachnamen noch einmal wiederholen, bitte?

TOM:

Steeger: Siegfried, Theodor, Emil, Emil, Gustav, Emil, Richard.

TARA:

Ich dachte, der heißt Tom mit Vornamen?

SPRECHER:

Er versucht, dir den Nachnamen zu buchstabieren – mithilfe der **Buchstabiertafel**. Es geht bei den genannten Namen um den Anfangsbuchstaben. Siegfried steht für S, Theodor für T und so weiter.

TARA:

Ach so! Jetzt **ergibt** das Ganze **Sinn**. Herr Steeger, alles klar! Sie möchten den **Termin** für die Wartung also **verschieben**?

TOM:

Ja, genau.

TARA:

Ich könnte Ihnen für nächsten Dienstag **einen Termin anbieten**. Direkt um acht?

TOM:

Mensch, klasse! **Das passt**. Vielen Dank! Auf Wiederhören!

TARA:

Auf Wiederhören. Puh, geschafft!

SPRECHER:

Das war doch richtig gut. Und mit jedem Mal wird es leichter. **Übung macht den Meister**, ähm, die Meisterin!

TARA:

Danke. Trotzdem hoffe ich, dass jetzt keiner mehr anruft! – Nein!

Glossar

etwas (für jemanden) übernehmen – eine Aufgabe (für eine andere Person) erledigen

sich etwas zu|trauen – glauben, dass man etwas kann oder schafft

tief Luft holen – lange und bewusst einatmen

dran|gehen – umgangssprachlich für: einen Anruf annehmen; ans Telefon gehen

etwas hin|kriegen – etwas schaffen; Erfolg bei etwas haben

Hier spricht ... – typischer Satz, mit dem man sich meldet, wenn man an einem allgemeinen Telefon bei der Arbeit einen Anruf beantwortet und nicht weiß, wer am anderen Ende der Leitung ist

zwo – umgangssprachlich für: zwei

Heizkesselwartung, -en (f.) – die Kontrolle einer Heizung, bei der unter anderem überprüft wird, ob sie gut funktioniert

Buchstabiertafel, -n (f.) – eine Liste mit Wörtern für jeden Buchstaben des Alphabets, die man zum Buchstabieren von Namen benutzen kann

Sinn ergeben – Sinn machen; logisch sein

einen Termin verschieben – vereinbaren, dass ein Termin zu einer anderen Zeit stattfindet als vorher vereinbart

jemandem einen Termin an|bieten – jemandem einen Termin vorschlagen

Das passt. – Das klappt. / Das ist in Ordnung. / Das funktioniert.

Übung macht den Meister! – ein Sprichwort, das bedeutet, dass man immer besser wird, je öfter man etwas macht

Wortschatz aus der Lektion

etwas vereinbaren – etwas festlegen; sich auf etwas einigen

einen Termin ab|sagen – sagen, dass ein Termin nicht stattfindet

Rückfrage, -n (f.) – eine Frage, die man stellt, weil man etwas noch nicht genau verstanden hat oder mehr Informationen zu einem Thema bekommen möchte

Keine Ursache! – umgangssprachlich für: Kein Problem, gern geschehen!

in etwas eingebunden sein – hier: eine terminliche Verpflichtung haben; mit etwas beschäftigt sein

Unannehmlichkeit, -en (f., meist Plural) – etwas, das jemandem Schwierigkeiten oder Ärger macht

aufrichtig – ehrlich; ernsthaft gemeint

Vielen Dank für Ihr Verständnis! – Ausdruck, der häufig in Entschuldigungsschreiben verwendet wird und so viel bedeutet wie: Danke, dass Sie uns/unsere Situation verstehen und unsere Entschuldigung annehmen!