

Could you repeat that, please? – Telephoning in English

Von Angela Lemke, Tübingen

E-Mail, Facebook, Skype und Co. machen die Kommunikation heutzutage leicht. Doch was Ihre Schüler in der Muttersprache täglich praktizieren, wird in der Fremdsprache zur Herausforderung – gerade, wenn es um die mündliche Kommunikation geht. Das schnelle Sprechen des Gegenübers und das Wissen um den eigenen begrenzten Wortschatz können schnell zu Verunsicherung führen. Hier bauen die Übungen dieser Einheit Ängste ab.

Anhand von Hörverstehensübungen lernen Ihre Schüler, sich richtig am Telefon zu melden, Informationen zu erfragen, eine Nachricht zu hinterlassen sowie Namen und Telefonnummer richtig zu buchstabieren – sowohl im privaten als auch im beruflichen Kontext. Machen Sie Ihre Schüler fit für die globalisierte Arbeitswelt.



© 1. Thinkstock; 2. Colourbox

Wenn man auf grundlegende Textbausteine zur Hand hat, verliert die Unsicherheit beim Telefonieren auf Englisch.

Mit Hörbeispielen
auf CD!

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen

- Telefonaten wichtige Informationen entnehmen (Hörverstehen)
- Redemittel für private und berufliche Telefonate kennen und richtig anwenden
- Telefonnummern und Namen buchstabieren
- sich höflich am Telefon verhalten

Dauer

3 Schulstunden

Niveau

A2–B1

Ihr Plus

mit einem Rollenspiel und einem Memory

Verlaufsübersicht

1. Stunde: On the phone – when, where, why and how?	
Material	Verlauf
M 1	Talking on the phone – pictures and situations / mithilfe von Bildern den thematischen Wortschatz aktivieren
M 2; CD 23 , Track 8	Telephone chaos – a scrambled dialogue / anhand eines Telefongesprächs wichtige Redemittel lernen
M 3	Words on the phone – a memory game / thematischen Wortschatz üben
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen wichtigen thematischen Wortschatz und Redemittel für Kommunikation am Telefon.

2. Stunde: On the phone – taking messages	
Material	Verlauf
M 4; CD 23 , Tracks 9–10	Your name and number, please – spelling names and giving phone numbers / eine Telefonnotiz anhand einer Hörverstehensübung überprüfen; mithilfe des NATO-Alphabets buchstabieren
M 5; CD 23 , Tracks 11–13	Can I take a message? – Taking notes from a phone call / eigene Notizen anhand der gehörten Telefonate erstellen
M 6	Phone etiquette – dos and don'ts on the phone / sich korrekt am Telefon verhalten
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler entnehmen Telefonaten die wichtigsten Informationen und notieren diese fehlerfrei.

3. Stunde: On the phone – choosing the right words	
Material	Verlauf
M 7; CD 23 , Tracks 14–15	Talking to a friend versus talking to a business partner – learning the differences / sprachliche Unterschiede und passende Formulierungen für private und geschäftliche Telefonate herausarbeiten
M 8	Now you! – A telephoning role play / die erlernten Redemittel in einem Rollenspiel einsetzen und festigen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen sprachliche Unterschiede zwischen privaten und beruflichen Telefonaten und wenden diese sicher an.



Die Hörtexte befinden sich auf der **CD 23** RAAbits Englisch Berufliche Schulen. Zudem finden Sie hier alle Materialien im veränderbaren Word-Format, Zusatzmaterialien und differenzierende Materialien.

M 1 Talking on the phone – pictures and situations

What are they talking about?

①



②



③



④



Task

Have a look at the pictures. Think about who is talking to who and what they might be talking about.

M3 Words on the phone – a memory game

You use certain words when talking on the phone. You can practise them in this memory game.

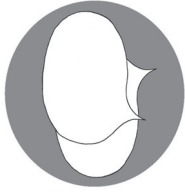
Task

Get together in groups of three. Cut out the cards and play memory. Then learn the words.

engaged tone	Besetzzeichen	cordless phone	schnurloses Telefon
to dial	wählen	to hang up	auflegen
to answer the phone	abheben, ein Telefongespräch annehmen	to text	eine Kurznachrichte senden
telephone number	Telefonnummer	to ring/call so.	jmdn. anrufen
phone	Telefon	engaged	belegt
to hold the line	am Apparat bleiben	answering machine	Anrufbeantworter

M 7

CD 23;
Tracks
14, 15



Talking to a friend versus talking to a business partner – learning the differences

When talking to a business partner or to a friend you use different words and phrases. Let's find the differences.

Tasks

1. Listen to the two conversations on the phone. Then fill in the table with the phrases used in the conversations.
2. Can you think of other phrases which are appropriate in either of the two situations? Write them down in the table.

	Business conversation	Talking to a friend
1. Answering the phone / introduction		
2. Asking for someone		
3. Connecting someone		
4. Special requests		
5. Taking a message		
6. Finishing a conversation		

Now you! – A telephoning role play

M 8

Let's have some phone conversations!

Partner A

You are on summer holiday in England visiting your uncle and are looking for a summer job. You have read a job advertisement in the local bookstore *BookLovers*. You want to get more information about the job (pay, when and how long, ...) and ask what you need to hand in as an application. You want to speak to the shop owner.



Partner B

You are working at the bookstore *BookLovers* as an assistant. The shop owner is currently at lunch but he will be back soon. He asked you to note down important phone calls.



Partner A

You are working at the bookstore *BookLovers* for the summer holidays. Normally you are responsible for unpacking and filling shelves, but today the shop owner isn't there and you have to answer the phone as well.



Partner B

You are the supplier¹ of the bookstore *BookLovers*. There are problems with the ordering of books. They cannot be delivered for the next day. You want to talk to the shop owner and apologise for that.



¹ supplier: der Lieferant

Partner A

You are working at the bookstore *BookLovers* for the summer holidays. Unfortunately you have a problem with the delivery. All books that were ordered yesterday cannot be delivered.



Partner B

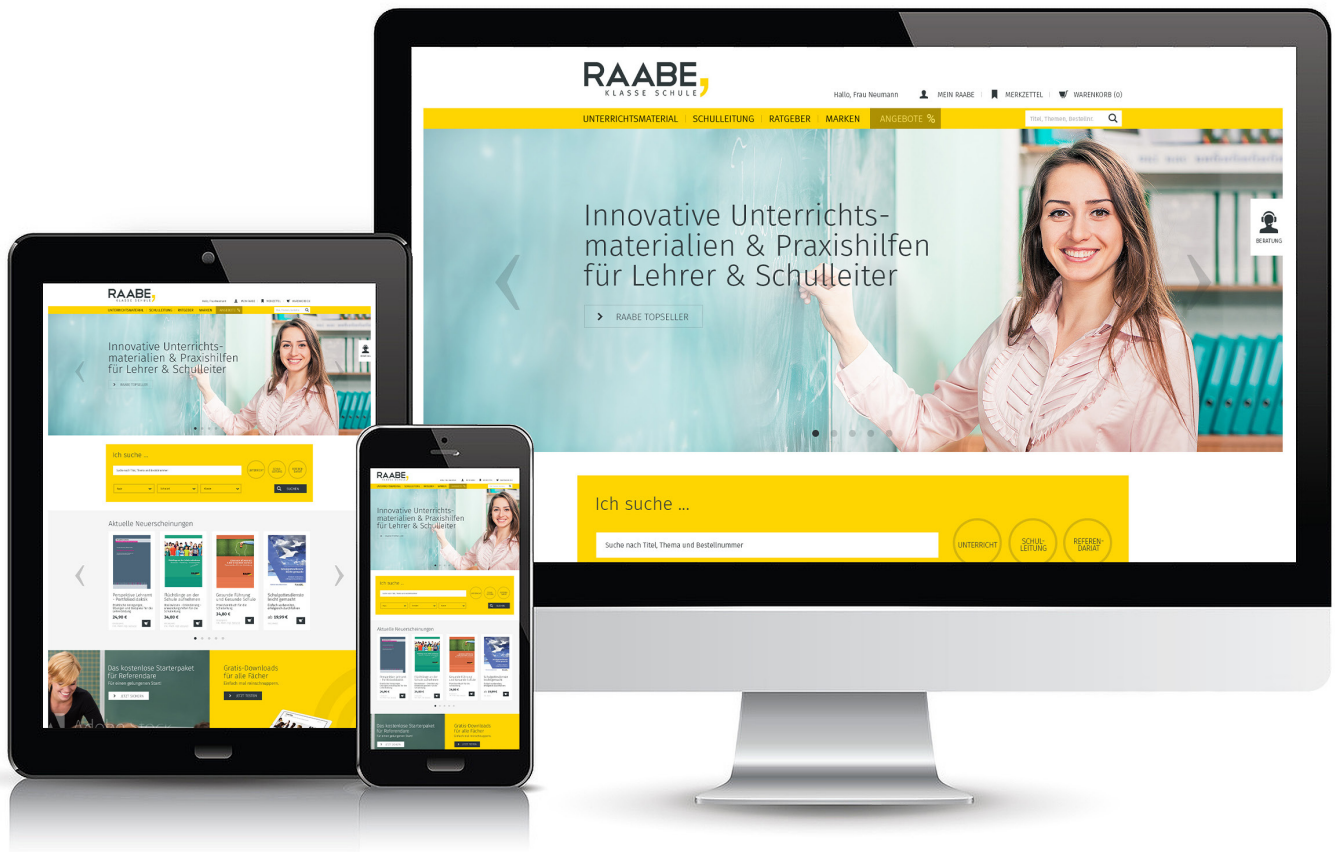
You are a customer and you want to know whether the book you ordered yesterday has arrived today. You need it urgently because it is a birthday present for a friend.



Tasks

1. Get together with a partner. Each one of you gets a role card. Read your card carefully.
2. Act out a dialogue using the telephone phrases you have learned.

Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch
SSL-Verschlüsselung

Mehr unter: www.raabe.de