

ROLE CARD A

Enquiries: role-play

Work with a partner and prepare a telephone conversation in English according to the following role cards.

Write out either only your role or the complete dialogue.

After that, practise and act out the telephone dialogue at least twice.

Situation:

Sie sind Torsten / Tanja Grundmann und arbeiten bei der Firma *BüroWald GmbH* in Münster. Auf Bitten Ihres Chefs Herrn Schmidt rufen Sie bei der Firma *Lumina* in Cardiff, Wales, an. Sie bitten um Auskunft über die Bürolampen, die *Lumina* anbietet.

Aufgabe:

- Rufen Sie bei der Firma *Lumina* an.
- Eröffnen Sie das Gespräch in der üblichen Weise. Erwähnen Sie, dass Ihr Chef letzte Woche auf der Handelsmesse in Köln die Produkte von *Lumina* kennengelernt hat und sehr gerne mehr, z.B. Preise und Lieferzeiten, über die Bürolampen erfahren möchte.
- Fragen Sie, ob es auch möglich ist, die Broschüre per Email zu schicken, da dies auf jeden Fall schneller ist.
- Nennen Sie Ihren Namen und geben Sie die Email-Adresse an (t.grundmann@buerowald.de).
- Kommen Sie der Bitte des Gesprächspartners nach und wiederholen (evtl. buchstabieren) Sie die Email-Adresse.
- Bedanken Sie sich bei der Firma *Lumina* und sagen Sie, dass Sie die Broschüre mit allen Informationen Ihrem Chef weiterleiten werden.
- Beenden Sie das Telefongespräch angemessen.

Enquiries: role-play

Work with a partner and prepare a telephone conversation in English according to the following role cards.

Write out either only your role or the complete dialogue.

After that, practise and act out the telephone dialogue at least twice.

Situation:

Sie sind Jane / James Morris-Jones und arbeiten bei der Firma *Lumina* in Cardiff. Heute erhalten Sie einen Anruf von einem möglichen Kunden aus Münster, der Firma *BüroWald GmbH*, der sich über Ihre Bürolampen informieren möchte.

Aufgabe:

- ❖ Nehmen Sie den eingehenden Anruf in der üblichen Weise entgegen.
- ❖ Bieten Sie an eine Broschüre mit Preisliste, möglichen Rabatten und technischen Details zu schicken.
- ❖ Gehen Sie auf den Vorschlag mit der Email ein und fragen Sie nach der Email-Adresse und nach dem Namen des Anrufers.
- ❖ Bitten Sie den Anrufer, seine Email-Adresse langsam zu wiederholen.
- ❖ Bestätigen Sie, dass Sie nun alles verstanden haben und fragen Sie, ob Sie noch etwas für Ihren Anrufer tun können.
- ❖ Bedanken Sie sich beim Anrufer für das Interesse an den Produkten von *Lumina* und hoffen Sie, in Kürze einen Auftrag zu erhalten.
- ❖ Verabschieden Sie sich angemessen.

ADVANCED LEVEL

ROLE CARD A

Enquiries: role-play

Work with a partner and prepare a telephone conversation in English according to the following role cards.

Write out either only your role or the complete dialogue.

After that, practise and act out the telephone dialogue at least twice.

Situation:

Sie sind Torsten / Tanja Grundmann und arbeiten bei der Firma *BüroWald GmbH* in Münster. Auf Bitten Ihres Chefs Herrn Schmidt rufen Sie bei der Firma *Lumina* in Cardiff, Wales, an. Sie bitten um Auskunft über die Bürolampen, die *Lumina* anbietet.

Aufgabe:

- Rufen Sie bei der Firma *Lumina* an und führen Sie das Telefongespräch unter Verwendung der üblichen Begrüßungs- und Höflichkeitsfloskeln.
- Gestalten Sie das Telefongespräch aktiv und reagieren Sie angemessen auf die Aussagen Ihres Gesprächspartners.
- An einer Stelle des Telefonats ist die Leitung schlecht, eine Verständigung ist nicht gegeben. Die Aussagen müssen wiederholt werden.
- Zu Beginn teilen Sie den Grund Ihres Anrufes mit.
- Folgende Informationen über die Lampen möchten Sie per Email erhalten (bitte nicht nur aufzählen, gestalten Sie ein Gespräch):
 - Preise, Lieferzeiten
 - Technische Details
 - Mögliche Rabatte
- Teilen Sie Ihre Email-Adresse in angemessener Form mit:
t.grundmann@buerowald.de
- Versichern Sie, dass Sie alle Informationen an Ihren Chef weiterleiten werden.

ADVANCED LEVEL

ROLE CARD B

Enquiries: role-play

Work with a partner and prepare a telephone conversation in English according to the following role cards.

Write out either only your role or the complete dialogue.

After that, practise and act out the telephone dialogue at least twice.

Situation:

Sie sind Jane / James Morris-Jones und arbeiten bei der Firma *Lumina* in Cardiff. Heute erhalten Sie einen Anruf von einem möglichen Kunden aus Münster, der Firma *BüroWald GmbH*, der sich über Ihre Bürolampen informieren möchte.

Aufgabe:

- ❖ Nehmen Sie den eingehenden Anruf entgegen, wobei Sie die üblichen Begrüßungs- und Höflichkeitsfloskeln verwenden.
- ❖ Gestalten Sie das Telefongespräch aktiv und reagieren Sie angemessen auf die Aussagen Ihres Gesprächspartners. und beenden Sie das Telefonat angemessen.
- ❖ An einer Stelle des Telefonats ist die Leitung schlecht, eine Verständigung ist nicht gegeben. Die Aussagen müssen wiederholt werden.
- ❖ Folgende Informationen über die Lampen können Sie als Broschüre, auch per Email, verschicken (bitte nicht nur aufzählen, gestalten Sie ein Gespräch):
 - Preise, Lieferzeiten
 - Technische Details
 - Mögliche Rabatte
- ❖ Die Email-Adresse können Sie zunächst nur schwer verstehen, fragen Sie nach.
- ❖ Beenden Sie das Telefongespräch kundenorientiert (Dank an Interesse, Hoffen auf baldigen Auftrag).