**Listening to a telephone call**

**Level: easy**

**Situation:** Im Rahmen Ihrer Ausbildung zur Industriekauffrau bei einem Großhandel für deutsche Spezialitäten arbeiten Sie momentan in der Auftragsannahme und nehmen Bestellungen entgegen. Ein Kunde aus Amerika möchte die Bestellung für seinen Spezialitätenladen heute ausnahmsweise telefonisch aufgeben, da er nach einer Virus-Attacke Computerprobleme hat.

**Aufgabe:** Machen Sie sich mit dem Bestellformular vertraut. Hören Sie dann das Gespräch zwei Mal an. Geben Sie an, was der Kunde bestellen, wie er bezahlen und wann er seine Lieferung erhalten möchte. Tragen Sie auch Namen, Firmenanschrift und Versandart des Anrufers ein.

**Bestellformular**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Menge** | **Produkt** |  |
|  | Spätzle (500g) |  |
|  | Leberwurst in Dosen (500g) |  |
|  | Kartoffelknödel (1000g-Beutel) |  |
|  | Maultaschen (6er Packung) |  |
|  | Sauerkraut (500g-Dose) |  |
|  | Käse „Harzer Roller“ (200g) |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Name/Firma des Anrufers** | |  |
| Anrufer: |  |  |
| Firma: |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Anschrift** |  |  |
| Straße: |  |  |
| Postleitzahl: |  |  |
| Ort: |  |  |
| Land: |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Zahlungsweise:** | □ auf Rechnung   □ mit Kreditkarte |  |
| **Versandart:** | □ DHL   □ FedEx   □ per Post als Paket |  |
| **Lieferdatum:** |  |  |

**Transkript:**

**Sales Person:** Hello, this is Leckereien Deutschland. How can I help you?

**Customer:** Hello, this is Ron Paul speaking. I would like to order some specialties for my store.

**Sales Person:** Good afternoon, Mr Paul. Nice to hear from you again. What would you like to order?

**Customer:** Hm, let’s see. I am out of stock of Spätzle. So I would like to have 10kg.

**Sales Person:** Okay, this means 20 boxes, since they come in boxes of 500g. What else would you like to have?

**Customer:** The same amount of potato dumplings, please. They come in bags of 1kg, right?

**Sales Person:** Yes, they do. May I offer you another German specialty?

**Customer:** Sure, what is it?

**Sales Person:** We have something like big ravioli. They come from Southern Germany, from Swabia, to be precise, and are called “Maultaschen”. Would you like to try them?

**Customer:** Sounds great, yes!

**Sales Person:** They come six in a bag. They are shrink-wrapped, so you can keep them for a while.

**Customer:** Okay, then give me 50 bags. But that’s it then.

**Sales Person:** Okay. Mr Paul, what is the name of your company again?

**Customer:** Delicious Germany. And we are still located in Pennsylvania. In Harrisburg. 103 Summit Hill. Do you need the ZIP code?

**Sales Person:** Yes, please.

**Customer:** It’s 17103.

**Sales Person:** How would you like to pay?

**Customer:** Send me an invoice, please.

**Sales Person:** Okay. Delivery with FedEx, as always?

**Customer:** Sounds good. Can you tell me when the goods will arrive?

**Sales Person:** I guess you should have them within three to four working days.

**Customer:** Okay, great. Thanks a lot and have a nice day.

**Sales Person:** You too. Goodbye.

**Lösung:**

**Aufgabe 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **Menge** | **Produkt** |
| 20 | Spätzle (500g) |
|  | Leberwurst in Dosen (500g) |
| 10 | Kartoffelknödel (1000g-Beutel) |
| 50 | Maultaschen (6er Packung) |
|  | Sauerkraut (500g-Dose) |
|  | Käse „Harzer Roller“ (200g) |

Anrufer: Ron Paul

Firma: Delicious Germany

Anschrift:

103 Summit Hill

Harrisburg, PA 17103 (Pennsylvania), USA

Kauf auf Rechnung

Versandart: FedEx

Lieferdatum: innerhalb von drei bis vier Arbeitstagen

**Quelle: KMK Exam Trainer für Kaufmännische Berufe, Cornelsen Verlag, Level 1, Allgemein, Prüfung 3**