**Making a telephone call**

**Level: advanced**

**Task:** Führen Sie ein Gespräch auf Englisch. Machen Sie sich dazu mit der Situation auf Ihrer Rollenkarte vertraut. Führen Sie ein möglichst freies Gespräch, und gehen Sie auf die Aussagen Ihres Gegenübers ein.

**Partner A**

Sie sind Sekretär/in (eigenen Namen nehmen) bei der Firma Super Tweeds Deutschland GmbH, der deutschen Niederlassung der schottischen Firma Super Tweeds. Der Leiter Ihrer Abteilung, Herr Müller, wird nächste Woche die neue Fabrik der Firma in Sevenoaks (Südengland) besuchen. Da er heute noch eine wichtige Sitzung hat, hat er Ihnen folgende Notiz auf den Schreibtisch gelegt:

Liebe/r ...

würden Sie bitte den/die Sekretär/in von Herrn Willis in Sevenoaks anrufen (lassen Sie sich bitte den Namen buchstabieren und notieren Sie ihn, ich vergesse ihn ständig), um die Einzelheiten über meinen Besuch nächste Woche durchzugeben.

Bitte fragen Sie nach, wie lange die Besichtigung dauern wird, wo ich wohnen werde und ob mich jemand vom Flughafen abholen kann.

Fragen Sie auch noch nach dem Freizeitangebot, und erkundigen Sie sich, ob die Gegend auch geeignet ist, dort Urlaub zu machen, dann fliegt eventuell meine Familie hinterher und ich hänge meinen Sommerurlaub dran.

Danke

Müller

Beim Telefonat werden Sie erfahren, dass sich bezüglich des Hotels Schwierigkeiten ergeben haben – alle Hotels sind wegen einer Messe ausgebucht, daher wird man Ihnen mehrere Optionen anbieten (weiter entfernte Hotels, hier ist aber ein Mietwagen von Nöten, Linksfahrgebot etc.). Reagieren Sie angemessen.

Sie sind heute allein im Büro und Ihnen steht der Sinn nach einer kleinen Plauderei am Telefon. Versuchen Sie daher unter allen Umständen das Gespräch in die Länge zu ziehen, und lassen Sie sich nicht abwimmeln.

**Partner B**

Sie sind Sekretär/in, Thomas/Theresa Abercrombie, von Herrn Willis bei der schottischen Firma Super Tweeds. Herr Müller, der Leiter der Marketingabteilung der deutschen Niederlassung der Firma wird nächste Woche die neue Fabrik der Firma in Sevenoaks (Südengland) besuchen. Jetzt ruft Sie Herr Müllers Sekretär/in an. Er/sie möchte folgende Dinge von Ihnen wissen:

* Ihren genauen Namen, den sollen Sie buchstabieren
* Einzelheiten über den Besuch nächste Woche (überlegen Sie sich hier ein kleines Rahmenprogramm, abgesehen von der Firmenbesichtigung)
* Dauer der Besichtigung
* Unterbringung. Hier gab es ein Problem: Alle Hotels sind wegen einer Messe ausgebucht, daher bieten Sie mehrere Optionen an (weiter entfernte Hotels, hier ist aber ein Mietwagen von Nöten, Linksfahrgebot, traut sich Herr Müller das zu etc.).
* Geben Sie an, dass Herr Müller von Herrn Willis persönlich vom Flughafen abgeholt wird.
* Erfinden Sie etwas zum Freizeitangebot, da Herr Müller eventuell seine Familie nachkommen lassen und seinen Sommerurlaub anhängen möchte.

Das Problem an der Sache ist, dass Sie gerade drei Leute im Büro stehen haben, die alle etwas von Ihnen wollen. Außerdem müssen Sie unbedingt ein wichtiges Schriftstück fertig machen. Die Person am anderen Ende der Leitung lässt sich aber einfach nicht abschütteln und scheint alle Zeit der Welt zu haben.

**Lösung (hier sind viele Varianten möglich):**

Thomas: Hello, this is Super Tweeds, Thomas Abercrombie speaking. How can I help you?

Sonia: Hello Thomas, this is Sonia from Super Tweeds Germany speaking. How are you?

Thomas: Oh, don’t ask. Lots of work, as always. What can I do for you?

Sonia: As you know Mr Miller will go to the new factory in South England next week. He still has some questions. But before I forget it: He wants to know how your family name is spelled.

Thomas: No problem. It is A-B-E-R-C-R-O-M-B-I-E. Like the clothes company.

Sonia: Well, that’s easy to remember. I don’t know why he always forgets your name.

Thomas: Anything else I can help you with?

Sonia: Yes, Mr Müller still needs some details about next week’s trip. First of all, how long does the factory tour take? And who will pick him up? And where will he stay?

Thomas: Whoa. These are a lot of questions.The tour will take about two hours. And Mr Willis himself will pick your boss up. Concerning the hotel, there is a little problem. Right now all hotels are full because there is a fair going on in Sevenoaks. One option might be to find a hotel that is a bit outside town. But then Mr Miller would need a rental car. Do you think he is okay with driving on the left side?

Sonia: Well, I think this shouldn’t be a problem. I think Mr Miller has already been to Great Britain several times. He might even be used to driving on the left side.

Thomas: Perfect. Then I have already found a nice hotel for him and I will take care of getting a rental car for him.

Sonia: Mr Miller wants to know something else. He is planning on spending his summer holiday in England directly after the business trip. His wife and the kids would fly in next week. Can you recommend anything in the area?

Thomas: I am very sorry, but I have to admit I have never been to South England. … Sonia, I am really sorry but I have to go now. There are three people standing in my office.

Sonia: Ok. Can I call you again in the afternoon?

Thomas: Sure, no problem. Bye, Sonia.

Sonia: Bye, Thomas.

**Quelle: KMK Exam Trainer für kaufmännische Berufe, Cornelsen Verlag,**

**Level III, Verlag/Werbung/Marketing, Prüfung 1**