

Did you have a good trip? – Welcoming visitors to your company

Von Petra Schappert, Stuttgart

Besucher aus dem Ausland willkommen zu heißen, gehört heutzutage in vielen Unternehmen zum beruflichen Alltag. Ein kompetenter Empfang der Gäste sagt viel über die Kultur und das Klima im Unternehmen aus und sorgt für ein gutes Image nach außen. Auch Auszubildende kommen immer häufiger mit internationalen Besuchern in Kontakt. Da ja bekanntlich der erste Eindruck zählt, ist es wichtig, dass sie in den entsprechenden Situationen sicher und kompetent agieren können.

In dieser Unterrichtseinheit lernen Ihre Schüler, wie man internationale Besucher angemessen in einem Unternehmen empfängt und ihnen den Weg innerhalb des Gebäudes beschreibt. Die Lernenden trainieren ihr Hörverstehen anhand von realitätsnahen Dialogen und erarbeiten hierbei wichtige Redemittel. Anschließend wenden sie ihre Kenntnisse in einem Rollenspiel an.



© Thinkstock/iStock

Mit den richtigen Redemitteln gelingt es, bei Besuchern einen guten ersten Eindruck zu hinterlassen.

Mit Hörbeispielen
auf CD!

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen

- Besucher begrüßen und Small Talk halten
- passende Redemittel kennen und im Kontext anwenden
- wichtige Verhaltensregeln zum Umgang mit Besuchern kennen und anwenden
- Wegbeschreibungen in einem Gebäude verstehen
- Besuchern den Weg in einem Gebäude selbstständig beschreiben

Dauer

5 Schulstunden (+ Test)

Niveau

B1
(Differenzierungsmaterial für A2)

Ihr Plus

mit zahlreichen Hörverstehensübungen und einem Rollenspiel

Verlaufsübersicht

1./2. Stunde: At the reception – how to welcome visitors	
Material	Verlauf
M 1, OHP	Nice to meet you! – Welcoming visitors to a company / Vorwissen anhand von Bildimpulsen aktivieren
M 2	What can I do for you? – Useful phrases for greeting visitors / Redemittel zum Empfangen von Besuchern anhand eines Lückentextes erarbeiten
M 3; CD 19, Tracks 1–4	Welcome to our company! – Positive and negative examples / Beispieldialogen in einer Hörverstehensübung Informationen entnehmen und zwischen Positiv- und Negativbeispielen unterscheiden
M 4	I'm not sure! – How welcoming a visitor can go wrong / Verhaltensregeln für den Umgang mit Besuchern anhand der Negativbeispiele aus M 3 erarbeiten
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen wichtige Redemittel sowie Verhaltensregeln zum Empfangen von Besuchern im Unternehmen.

3./4. Stunde: On the way – how to give directions	
Material	Verlauf
M 5	How do I get there? – Helpful phrases for giving directions / Redemittel zur Wegbeschreibung in einem Gebäude anhand von schriftlichen Übungen erarbeiten
M 6; CD 19, Track 5	How do I get there? – Practise giving directions inside a building / Wegbeschreibungen verstehen und anschließend in Partnerarbeit üben
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden beschreiben unter Anwendung passender Redemittel Wege in einem Gebäude

5. Stunde: At the reception – practise welcoming visitors	
Material	Verlauf
M 7; CD 19, Track 6	Can I get you a cup of coffee? – How to keep the visitor busy / einem Musterdialog in einer Hörverstehensübung wesentliche Informationen entnehmen
M 8	Can I get you a cup of coffee? – A dialogue at the reception / die Antworten der Hörverstehensübung in M 7 mithilfe des Transkripts überprüfen
M 9	How can I help you? – A role play / ein Rollenspiel auf der Grundlage von Zickzack-Dialogen durchführen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler führen selbstständig Gespräche mit Besuchern im Unternehmen.



Die Hörtexte befinden sich auf der **CD 19** RAAbits Englisch Berufliche Schulen. Zudem finden Sie hier alle Materialien im veränderbaren Word-Format, Zusatzmaterialien und differenzierende Materialien.

Nice to meet you! – Welcoming visitors to a company

M 1



© Fotos: Thinkstock/iStock

Vocabulary box

reception – receptionist – visitor – to greet so.
 to shake hands – to exchange business cards
 to make conversation – to offer so. sth. to drink

Tasks

1. Describe the situations on the photos. The expressions in the box will help you.
2. What could you say to the visitor/s in these situations?
3. Which topics might be suitable to talk about? Which not? Say why.

M2 What can I do for you? – Useful phrases for greeting visitors

Joshua Harris from the US has an appointment with a business partner in Hamburg. When he arrives at the company the receptionist welcomes him.

Task 1: Read the dialogue between the receptionist and Joshua Harris, the visitor. Fill in the gaps with the correct phrases from the grey boxes.

Receptionist: Good afternoon. What can I _____
_____ (a) ?

Visitor: Hello. I have an appointment with Cornelia Clausen at two o'clock. My name is Joshua Harris.

Receptionist: Please _____ (b). I will call her office.

Visitor: Thanks.

Receptionist: _____ (c) you a cup of coffee?



© Thinkstock/iStock

Can I offer do for you take a seat

Receptionist: Did you _____ (d)?

Visitor: The flight _____ (e).

Receptionist: Oh, really? Sorry to hear that. Have you ever _____ (f)?

Visitor: No, it's my first time in Germany.

was rather bump /¹ been to Germany have a pleasant flight

Receptionist: Ms Clausen _____ (g) you in her office in ten minutes.

Visitor: Could you tell me how to get there, please?

Receptionist: Of course. Go _____ (h) to the lift. Take the lift _____
_____ (i). Ms Clausen's office is _____ (j) after you leave the lift.

straight ahead is expecting² on the left to the second floor

Task 2: Read through the dialogue again and make a list of useful phrases you can use when taking care of visitors. Think of three more phrases for each column and write them down.

Welcoming visitors	Making conversation ³	Giving directions ⁴
– <i>Good afternoon!</i> –		

Vocabulary

- 1 **bumpy:** unruhig, holprig – 2 **to expect so.:** jmdn. erwarten – 3 **to make conversation:** Small Talk betreiben – 4 **to give directions:** den Weg beschreiben

How do I get there? – Helpful phrases for giving directions

M 5

Get to know important phrases to give directions inside a building.



© Grafik: Oliver Welterauer

Task 1: Translate the following sentences into English. The diagram above will help you.

- a) Nehmen Sie den Aufzug in den ersten Stock. Take the lift to the ...
- b) Gehen Sie nach rechts/links. Turn ...
- c) Gehen Sie geradeaus. _____
- d) Gehen Sie die Treppe hoch/runter. _____
- e) Gehen Sie durch die Tür auf der linken Seite. _____
- f) Raum 2 ist neben Raum 1. _____
- g) Die Tür ist gegenüber vom Eingang. _____

Task 2: Look at the diagram above. A visitor asks the receptionist how to get to room no. 2. They are standing opposite each other in the hall. Fill in the gaps with the prepositions in the grey box below.

Receptionist: Good morning, how can I help you?

Visitor: Hello, I have an appointment with Ms Schäfer. She's already expecting me in room no 2. How do I get there?

Receptionist: OK, no problem. That's easy to find. Go this way _____ (a) the hall. Go _____ (b) the stairs to the first floor. Then go _____ (c) the corner and turn _____ (d). Walk _____ (e) the corridor on the first floor. Go _____ (f) room no. 1. And room no. 2 is _____ the next room on the _____ (g).

Visitor: Thanks a lot for your help.

around – past – across – right – left – up – down

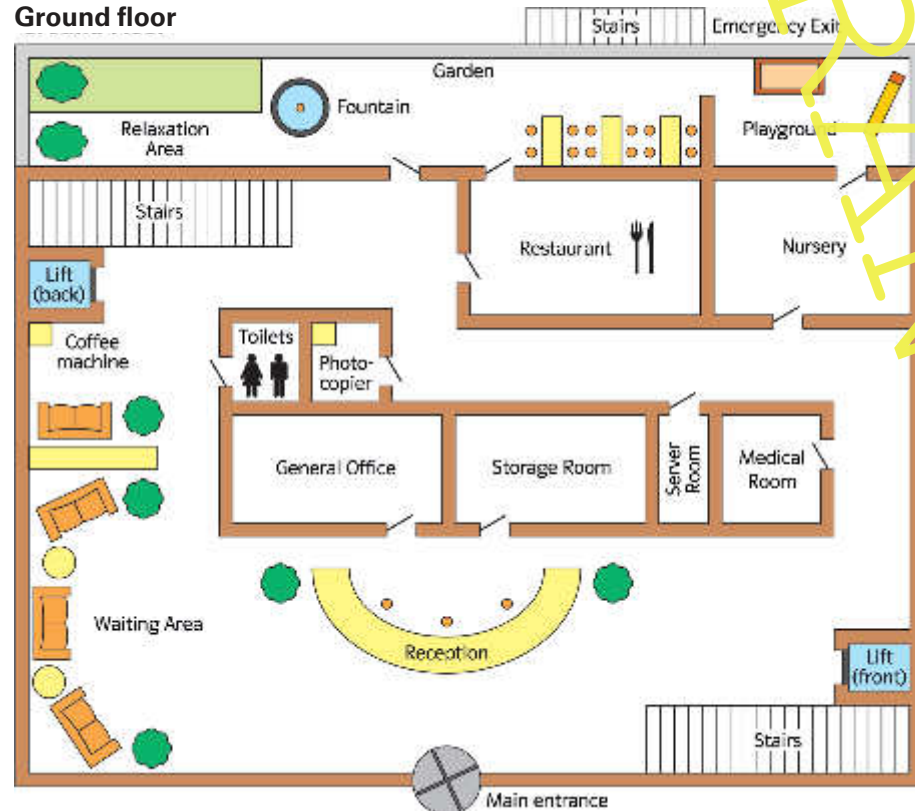
How do I get there? – Practise giving directions inside a building

Tasks

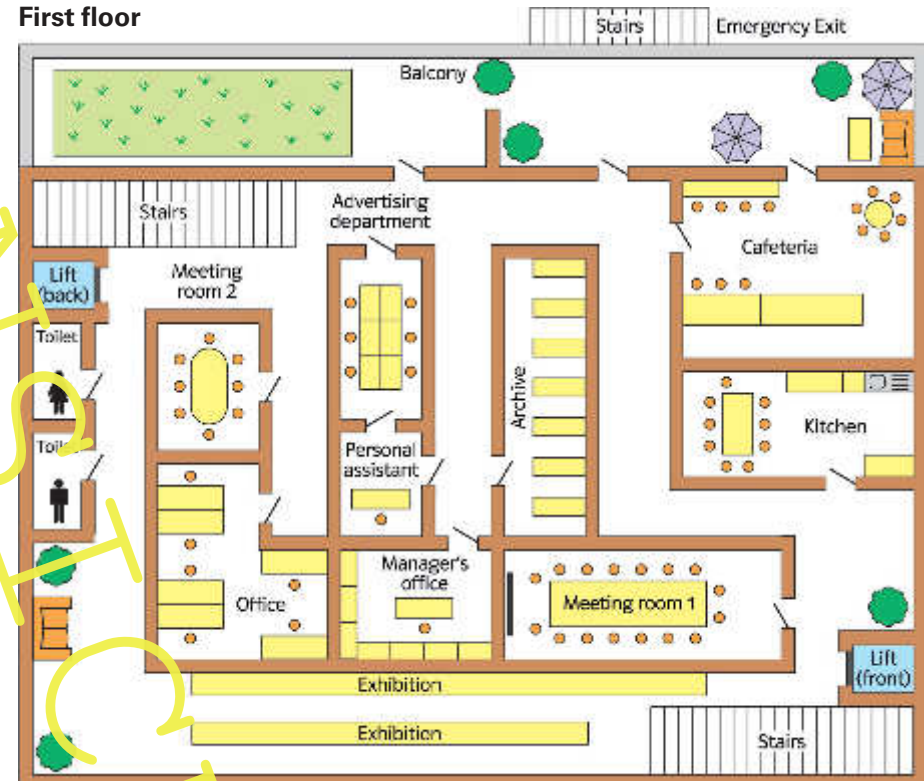
1. Listen to the three descriptions and find out where the visitor wants to go to. With pens in three different colours, draw the way in the floor plan while listening.
2. With a partner, make dialogues using the floor plan below. One of you is a visitor who asks for directions and one of you is the receptionist who gives the directions.



Ground floor



First floor



Vocabulary

emergency exit: der Notausgang – **nursery:** die Kinderbetreuung – **general office:** die Zentrale – **storage room:** der Lagerraum, der Abstellraum – **main entrance:** der Haupteingang – **exhibition:** die Ausstellung – **personal assistant:** der/die Sekretär/-in – **advertising department:** die Werbeabteilung, die Marketingabteilung

M7 Can I get you a cup of coffee? – How to keep the visitor busy



CD 19;
Track 6

Susan Thomson works as a receptionist at Edisc Ltd. James Branson has an appointment with the company's CEO, Joanne Flynn.

Tasks

1. Read the questions below.
2. Listen to the dialogue and answer the questions in German while listening.
3. Read the transcript and check your answers.



© Colourbox

a) Welche wichtigen Neuigkeiten gibt es in James Bransons Leben?

b) Mit welchem Transportmittel ist er angereist?

c) Wann ist er angekommen?

d) Wen möchte Susan Thomson anrufen?

e) Warum kann sie nicht sofort mit Joanne Flynn sprechen?

f) Wie vertreibt sich James Branson die Wartezeit?

g) Was schlägt Susan Thomson James Branson nach einer Weile vor?

h) Was soll James Branson tun, falls er den Weg nicht findet?

M 9 How can I help you? – A role play

Practise welcoming a visitor to a company.



© Colourbox

Tasks

1. Get together with a partner and choose one of the two situations below.
2. Read the instructions on the role cards carefully.
3. Act out the dialogue with your partner. Swap roles when you have finished.

1	Receptionist	Visitor
	<i>You're very busy. A visitor is coming.</i>	<i>Your train was early and so you have lots of time. You have a meeting with Dan Richardson.</i>
	Greet him/her.	Return the greeting.
	Ask for the visitor's name.	Tell the receptionist who you are.
	Ask the visitor who he/she has an appointment with.	Tell him/her who you would like to meet.
	Tell him that this person is still in a meeting and you'll try to call him as soon as the meeting has finished.	Accept the offer and tell the receptionist what you would like to drink.
	Offer something to drink.	Make some conversation.
	Make some conversation.	Then ask how you can get to the toilets.
	Give the directions to the toilets.	Thank the receptionist for the information.

2	Receptionist	Visitor
	<i>A visitor arrives really late.</i>	<i>You arrive late for the meeting with Tina Brown and Ann Lee because your flight was delayed.</i>
	Greet him/her and ask how you can help.	Return the greeting. Apologise for being late.
	Ask the visitor what his/her name is.	Tell the receptionist who you are and who you would like to see.
	Ask politely for the reason for his delay.	Tell the receptionist what went wrong on your business trip.
	Inform the visitor that the members of staff he/she would like to see are already waiting for him/her in meeting room no. 3.	Ask for the directions to meeting room no. 3.
	Give the directions to the room.	Tell the receptionist that your laptop is gone because your luggage is lost. Ask him/her if he/she could call the airport for you.
	Ask the visitor if you can do anything else for him/her.	