

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

Wer ein paar 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 Fotos 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 einüben
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen wichtigen thematischen Wortschatz und Redemittel zur 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 on the phone / 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 gehörten 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.

Telephone chaos – a scrambled dialogue

This phone call has gotten mixed up. Let's fix it!



M 2



CD 23;
Track 8

© 1. Thinkstock;
2. Colourbox

Tasks

1. Listen to the telephone conversation. Then read the sentences below and put them in the correct order.

a	<input checked="" type="radio"/>	Thank you for calling the Calton Hotel, London. All our operators are busy at the moment. One of them will be with you as soon as possible. Please hold the line.
b	<input type="radio"/>	Ms Morrison: I'm afraid the line is engaged. Perhaps I can help you? John: Well, I've read the advertisement in the local newspaper about the summer job as a receptionist. I'd like to ask Mr Watts for some further information about the job.
c	<input type="radio"/>	Ms Morrison: Calton Hotel, London, Susan Morrison speaking. How may I help you?
d	<input type="radio"/>	Ms Morrison: OK, I'll give him the message and he'll call you back as soon as possible. John: Thank you very much.
e	<input type="radio"/>	John: Good morning, my name is John Miller. I'd like to speak to Mr Watts, please.
f	<input type="radio"/>	Ms Morrison: What's your number, please? John: It's 0151-754992.
g	<input type="radio"/>	Ms Morrison: One moment, please. I'll put you through. John: Thank you.
h	<input type="radio"/>	Ms Morrison: No problem. Goodbye. John: Goodbye.
i	<input type="radio"/>	Ms Morrison: I'm afraid I can't help you with that. Can Mr Watts call you back later? John: That would be great, thank you.

2. Find the right terms for the following German phrases in the text.

- a) Bitte bleiben Sie am Apparat: _____
- b) Ich werde es ihm ausrichten: _____
- c) Unsere Leitungen sind zurzeit alle besetzt: _____
- d) jemanden verbinden/durchstellen (two words): _____
- e) zurückrufen: _____

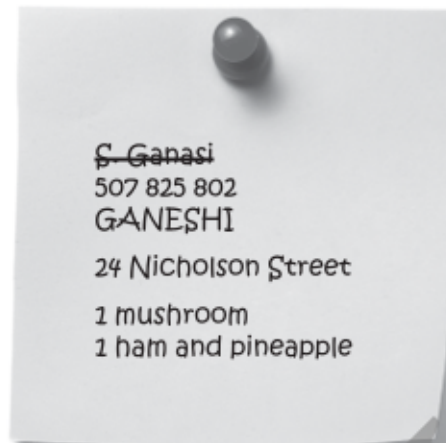
Your name and number, please – spelling names and giving phone numbers

M 4

CD 23;
Track 9

Mike is an American who has got a summer job in a pizza delivery in Winchester, England. He has to answer calls from customers ordering pizza.

Task 1: Listen to the phone call between Mike and a customer and check his notes. Correct the mistakes.



Task 2: The customer uses the international alphabet to spell her name. Fill in the missing words.

CD 23;
Tracks
9, 10

Task 3: Walk around in class and spell your name to your classmates using the international alphabet. Give your phone number, too. The other person writes it down. Then check your results and turn roles.

How to give phone numbers:

- ✓ Give the numbers one by one: 8945 → eight nine four five
- ✓ When a number is repeated say "double": 2344 → two three double four
- ✓ For 0 we say "oh".