



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

May I ask who is calling? (Niveau B 1)

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de



Fachliche Hinweise

Unterschiede zwischen britischem und amerikanischem Englisch

Im britischen und amerikanischen Englisch werden beim Telefonieren teilweise **unterschiedliche Begriffe** verwendet. Einige sind in der nachstehenden Tabelle aufgelistet. Die grau hinterlegten Begriffe finden sich in diesem Unterrichtsvorschlag wieder. Auch im britischen Englisch sind heute die Begriffe *to be busy* (besetzt sein) und *to connect so.* (jmdn. durchstellen) nicht mehr unüblich.

BrE	AmE	German
to be engaged	to be busy	belegt/besetzt sein
engaged tone	busy signal	das Besetztzeichen
to call so./to ring so.	to call so.	jmdn. anrufen
to put so. through	to connect so.	jmdn. durchstellen, verbinden
mobile (phone)	cellular, cell (phone)	das Handy
A for Alpha	A as in Alpha	A für Alpha (NATO-Alphabet)

Formelle und informelle Redewendungen bei geschäftlichen Telefonaten

Wenn Geschäftspartner sich bereits kennen, wird in englischsprachigen Ländern meistens schneller als im Deutschen zur **Ansprache mit Vornamen** übergegangen. Dies ist kein Hinweis auf ein besonders enges Verhältnis zwischen den beiden Personen, sondern vielmehr die übliche Form der Anrede. **Informelle Redewendungen** wie etwa *What's up?* oder *Hang on!* sollten aber auch im Kontakt mit englischsprachigen Geschäftspartnern erst verwendet werden, wenn man ein beinahe freundschaftliches Verhältnis zueinander pflegt.

Telefonische Beschwerden

Das Thema „**Höflichkeit**“ hat im englischen Sprachraum, besonders im geschäftlichen Bereich, einen deutlich höheren Stellenwert als in Deutschland. Dies gilt ganz besonders beim Formulieren oder Entgegennehmen von Beschwerden. So werden direkte **Fragen oder Bitten** als unhöflich empfunden. Besser eignen sich hierfür neutrale Formulierungen wie etwa *„Could you please check what happened?“* Deutsche sollten beim Kontakt mit englischsprachigen Geschäftspartnern ganz besonders darauf achten, die Wörtchen *„sorry“*, *„please“* und *„thank you“* häufiger als hierzulande zu verwenden. Zudem verzichtet man vor allem in schwierigen Situationen besser auf **Einwortantworten** wie beispielsweise *„Yes“* oder *„No“*, da diese ebenfalls als unhöflich gelten. Besser sind Ausdrücke wie *„Yes, sure“* oder *„No, I'm sorry“*.

Didaktisch-methodische Hinweise

Welches Vorwissen benötigen die Schülerinnen und Schüler¹?

Bei diesem Beitrag handelt es sich um eine **Übungs- und Vertiefungseinheit**. Die Materialien setzen voraus, dass die Schüler bereits mit grundlegendem Wortschatz sowie Redemitteln zu den Themen „Telefonieren“, „Terminvereinbarungen“ und „Beschwerden“ vertraut sind. Einführungseinheiten bieten die Grundwerksbeiträge **„Please hold the line – how to make a business call“** und **„How to deal with complaints – applying a code of practice“**.

¹ Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

An welchem Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Die Materialien dieses Unterrichtsvorschlags richten sich hauptsächlich an Lernende mit der **Niveaustufe B 1. Leistungsschwächere Schüler** können statt der mündlichen Rollenspiele, auf der Grundlage der **Zickzack-Dialoge (M 10 und M 11)** einen Dialog schreiben und diesen anschließend vortragen.

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Die Bausteine dieses Beitrags sind allgemein gehalten und richten sich daher an Auszubildende **aller Berufsgruppen**, die im Arbeitsalltag auf Englisch telefonieren.

Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Durch **Hörverstehensübungen (M 1, M 3 und M 8)** anhand von Beispieldialogen erhalten die Schüler Zugang zu den verschiedenen Themenbereichen. Mithilfe eines **Kreuzworträtsels (M 4)** wiederholen sie thematischen Wortschatz und erarbeiten durch **Zuordnungs- und Übersetzungsübungen (M 2, M 5 und M 9)** wichtige Redemittel. Diese wenden sie in zwei **Rollenspielen (M 10 und M 11)** an.

Welcher Grammatikbereich spielt eine Rolle?

Die Lernenden befassen sich mit zwei sprachlichen Strukturen, die beim Formulieren oder Entgegennehmen von Beschwerden besonders **höflich** klingen. Sie wenden diese in einer **schriftlichen Übung (M 6)** an. Hierbei handelt es sich zum einen um Fragen und Bitten mit dem **Modalverb could**, zum anderen erfahren die Schüler, wie sie mithilfe des **will-future** höfliche Lösungsvorschläge machen können.

Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Der Wortschatz wird anhand von **Zuordnungs- und Übersetzungsübungen (M 2, M 5 und M 9)** erarbeitet. In der **thematischen Wortschatzliste (M 12)** sind die wichtigsten Vokabeln aufgeführt.

Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Der Lernerfolg wird zum einen mithilfe des **Rollenspiels (M 11)** überprüft. Hier können die Lernenden selbst kontrollieren, inwieweit sie mit den erarbeiteten Redemitteln der Bausteine 1–3 vertraut sind. Zum anderen steht ein Vokabeltest auf der **CD 19 (vocabulary_test_telephone_phrases)** zur Verfügung.



Welche ergänzenden Medien können Schüler und Lehrer nutzen?

- www.youtube.com/watch?v=NWawMZxDh9Y

Unter dem Titel „*Telephoning – English Conversation Lesson*“ finden Sie auf *YouTube* ein Selbstlernvideo, in dem formelle und informelle Redewendungen gesprochen und zum Mitlesen präsentiert und miteinander verglichen werden. Es eignet sich gut zur Ergänzung des Bausteins 1.

Übersicht über die einzelnen Bausteine

1. Baustein: Making and receiving business calls – important phrases	
Material	Verlauf
M 1 (Ws); CD 19, Tracks 8–10	This is Olivia Turner speaking – listening to telephone conversations / Beispiele für formelle und informelle Telefonate hören und diese Fotos zuordnen
M 2 (Ws)	Formal or informal? – Answering a business call / Formelle und informelle Redemittel zum Telefonieren in einer Zuordnungsübung erarbeiten
M 3 (Ws); CD 19, Tracks 11–13	May I please have your name again? – Practise spelling / das Buchstabieren von Namen mittels des NATO-Alphabets wiederholen
M 4 (Qz)	Telephone words – a crossword / allgemeinen Wortschatz zum Thema „Telefonieren“ anhand eines Kreuzworträtsels wiederholen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler erarbeiten formelle und informelle Redemittel zum Thema. Sie buchstabieren Namen mithilfe des internationalen NATO-Buchstabieralphabets.

2. Baustein: Dealing with complaints on the phone – important phrases	
Material	Verlauf
M 5 (Ws)	Useful phrases for dealing with complaints on the phone / Redemittel zum Thema „Beschwerden“ in einer Zuordnungs- und einer Übersetzungsübung erarbeiten
M 6 (Ws)	I will call you back – dealing with complaints in a polite way / sprachliche Strukturen zum Formulieren von Beschwerden in einer Schreibübung anwenden
M 7 (Ws); CD 19, Track 14	I want to speak to Ian Baker! – Reformulating a dialogue / ein Negativbeispiel für eine telefonische Beschwerde mithilfe der erarbeiteten Redemittel umformulieren
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden erarbeiten Redemittel zum Thema „complaints“.

3. Baustein: Making appointments on the phone – important phrases	
Material	Verlauf
M 8 (Ws); CD 19, Track 15	When can we meet? – Making appointments on the phone / einem Musterdialog anhand einer True-false-Übung Informationen entnehmen
M 9 (Ws)	Useful phrases for making appointments on the phone / Redemittel zur Terminvereinbarung anhand einer Zuordnungs- und Übersetzungsübung erarbeiten
M 10 (Rp)	Would Friday suit you? – A role play / die erarbeiteten Redemittel zum Thema in einem Rollenspiel festigen
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler erarbeiten Redemittel zum Thema „making appointments“.

4. Baustein: Practise making business calls – a role play	
Material	Verlauf
M 11 (Rp)	I've got a complaint – practise telephoning / ein Rollenspiel anhand eines Zickzack-Dialogs vorbereiten und vortragen
M 12 (Vs)	Making and receiving business calls / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Lernenden führen selbstständig geschäftliche Telefonate.

Bedeutung der Abkürzungen

Qz: Quiz; **Rp:** Role play; **Vs:** Vocabulary sheet, **Ws:** Worksheet

So können Sie kombinieren

Die Bausteine 1–3 dieses Unterrichtsvorschlags bauen inhaltlich nicht aufeinander auf und können daher unabhängig voneinander eingesetzt werden. Das Rollenspiel im 4. Baustein setzt die erarbeiteten Redemittel aller drei vorherigen Bausteine voraus.

Zusatzmaterialien auf CD

M1_transcripts	(Transkripte der Tracks 8, 9 und 10)
M8_transcript	(vollständiges Transkript des Tracks 15)
telephone_phrases_formal_calls	(zusätzliche Redemittel zum Entgegennehmen von Anrufen)
vocabulary_test_telephone_phrases	(Vokabeltest zu den erarbeiteten Redemitteln, Bausteine 1–3)



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



SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

May I ask who is calling? (Niveau B 1)

Das komplette Material finden Sie hier:

School-Scout.de

