

# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus: *Managing business calls*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](https://www.school-scout.de)



A.11.62

Basic Skills – Business communication: speaking

**Managing business calls – Are you still there?**

Dr. Petra Schappert, Stuttgart



Wie geht man in geschäftlichen Situationen mit Gesprächspartnern um, die ungehalten oder unhöflich sind? Was macht man, wenn die Verbindung ständig unterbrochen wird und man agiert nur aufgrund von einem schlagartigen Informationsfluss? In dieser Lernaufgabe werden die Schülerinnen und Schüler, wie sie die Fassung bewahren, Höflichkeit zeigen und Lösungsvorschläge von Diskutanten zu erreichen.

**KOMPETENZPROFIL**

**Wissens:** B5 Differenzierungsebene für A2

**Sprache:** B5 Hörverstehen und Hör

**Kompetenzen:** 1. Hören: Hörtexte verstehen 2. Sprechen: in Rollenspielen kommunikativ interagieren 3. Schreiben: einen Dialog eines Rollenspiels

verfassen 4. Medienkompetenz: digitale Tools einsetzen

**Thematische Bereiche:** Geschäftsleben, Telekommunikation, Videokonferenzen

**Medien:** Internet, Videokonferenzen, Videokonferenzen

**Zusammenfassend:** Rollenspiele, Telefonat, Präsentation, Darstellung der Höflichkeit

## A.II.62

### Basic Skills – Business communication: speaking

# Managing business calls – Are you still there?

Dr. Petra Schappert, Stuttgart



© RAABE 2022

© Antoniguillem/Adobe Stock

Wie geht man in geschäftlichen Situationen mit Gesprächspartnern um, die ungehalten oder unfreundlich sind? Was macht man, wenn die Verbindung ständig unterbrochen wird? Und wie agiert man angemessen in einem schwierigen Videotelefonat? In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schülerinnen und Schüler, wie sie die Fassung bewahren, freundlich bleiben und Lösungswege finden, um Eskalationen zu vermeiden.

---

#### KOMPETENZPROFIL

<b>Niveau:</b>	B1 (Differenzierungsmaterial für A2)
<b>Dauer:</b>	10 Unterrichtsstunden + LEK
<b>Kompetenzen:</b>	1. Hören: Hörtexte verstehen; 2. Sprechen: in Rollenspielen kompetent interagieren; 3. Schreiben: einen Dialog eines Telefonats verfassen; 4. Medienkompetenz: digitale Tools verwenden
<b>Thematische Bereiche:</b>	geschäftliche Telefonate führen, Videokonferenzen
<b>Medien:</b>	Bilder, Rollenkarten, Hörtexte, Videolink, Feedbackbogen
<b>Zusatzmaterialien:</b>	strukturiertes Rollenspiel, Telefonat-Puzzle, Transkripte der Hörtexte

---

## Fachliche Hinweise

### Warum das Thema „business calls“ im Englischunterricht an der Berufsschule?

Das Thema „business calls“ spielt im Leben aller Auszubildenden eine Rolle, denn Telefonate gehören zum **beruflichen Alltag**. Leider sind diese nicht immer erfreulich, sondern man hat es auch schon mal mit einem unfreundlichen Kunden zu tun oder mit einer Geschäftspartnerin, die sich möglicherweise über etwas geärgert hat und sich im Ton vergreift. Man kann nun natürlich nicht ebenfalls ungehalten werden, sondern muss Ruhe bewahren und freundlich bleiben, gleichzeitig aber Beleidigungen nicht persönlich nehmen. Das ist schon in der Erstsprache nicht einfach und ungleich schwieriger in der Fremdsprache. Dazu braucht es Übung.

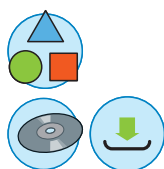
### Das Sprechen als Kompetenz





Sprechen gehört zu den produktiven Kompetenzen. Es stellt eine doppelte Herausforderung dar, denn eng verbunden mit dem Sprechen ist das **(Zu-)Hören**. Während man selbst zuhört, plant man bereits den eigenen Gesprächsbeitrag, der zu dem Gehörten passen muss. Das Sprechen selbst ist eine Verknüpfung verschiedener Tätigkeiten: Man greift auf das Vokabular im mentalen Lexikon zu, bringt dieses in grammatikalisch richtige Sätze und überlegt sich gleichzeitig, was man inhaltlich sagen möchte. Das ist nicht einfach. Für den Einstieg ist daher der Rückgriff auf bestimmte **Formulierungen** eine schöne Sache, denn diese Phrasen sind etwas, das beruhigt. Später dann, wenn die Sicherheit da ist, kann man darüber hinaus auch **frei formulieren**. Besonders geeignet für das Üben im Schutzraum Klassenzimmer sind **Rollenspiele** und andere szenische Formen, die der Theaterpädagogik entlehnt sind.

## Didaktisch-methodische Hinweise

### An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Die Unterrichtseinheit richtet sich an Auszubildende auf der **Niveaustufe B1**. Da nicht mit umfangreichen Kenntnissen bei den Lernenden gerechnet wird, baut die Unterrichtseinheit die Kompetenzen Schritt für Schritt auf. **Differenzierende Materialien** auf dem **Niveau A2** finden Sie auf der **beiliegenden CD 43 bzw. in der ZIP-Datei**. Für lernschwächere Schülerinnen und Schüler stehen die Materialien M 7 und M 8 in einer einfacheren Variante zur Verfügung. Die Lernenden können in **ZM 4** auf ein stärker angeleitetes Telefonat zugreifen. Im Zusatzmaterial **ZM 6** ist ein gelungenes Telefonat durcheinandergeraten und muss in die richtige Reihenfolge gebracht werden.



	Tauchen diese Symbole auf, sind die Materialien differenziert. Es gibt drei Niveaustufen, wobei nicht jede Niveaustufe extra ausgewiesen wird.	
		
einfaches Niveau	mittleres Niveau	schwieriges Niveau

### Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

In der Unterrichtseinheit geht es um geschäftliche Telefonate. Die Behandlung des Themas ist eher **allgemein** und wenig berufsspezifisch gehalten. Daher eignen sich die Materialien für **alle kaufmännischen Berufsgruppen**.

### Welche Methoden kommen zum Einsatz?

In der Unterrichtsreihe werden insbesondere die Kompetenzen **Hören** und **Sprechen** gefördert. Dies geschieht anhand von **Hör-Verstehens-Aufgaben (M 3, M 4, M 8, M 10)** sowie **Rollenspielen (M 7, M 9, M 11)**. Die gewonnenen Erkenntnisse und Kompetenzen werden abschließend mithilfe einer Lernerfolgskontrolle (**LEK**) überprüft.

### Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Der Lernerfolg wird in der letzten Stunde überprüft, in der alle Inhalte noch einmal zur Sprache kommen. Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten eine **Schreibaufgabe**, indem sie nach Vorgaben ein Telefonat aufschreiben. Anschließend beweisen sie ihr **Hörverständnis** anhand eines gehörten Telefonats.

### Welche ergänzenden Medien können Lernende und Lehrkräfte nutzen?

- ▶ **Feiertag, Ruth und Hooton, Richard: Business Milestones. Englisch für kaufmännische Berufe. Klett. Stuttgart 2016.**

Dem Thema „Telephoning“ wird ein ganzes Kapitel gewidmet. Die Lehrkraft kann zusätzliche und ergänzende Aufgaben entnehmen.

### Einsatz der Materialien im digitalen Unterricht

Es ist generell immer möglich, Rollenspiele auch digital durchzuführen. Dazu können Sie die Schülerinnen und Schüler in **Breakout-Rooms** einteilen und dort üben lassen. Beim Präsentieren im Plenum schalten alle Lernenden bis auf die Vorspielenden die Kameras aus. Auch Hörverstehensübungen sind digital gut umsetzbar. In den Materialien M 2 und M 5 können Sie die Aufgaben statt analog auch mit den **digitalen Tools** *Wortwolken*, *Mindmeister* und *Oncoo* durchführen. In M 6 steht den Lernenden eine zusätzliche Übung als *Learning Snack* zur Verfügung.



## Auf einen Blick

### 1./2. Stunde

**Thema:** Talking about business calls

**M 1** **Business call or not? – Different types of calls** / Unterscheiden geschäftlicher von privaten Telefonaten (EA, GA)

**M 2** **What to say in a business call – Collecting phrases** / Sammeln von Formulierungen für Geschäftstelefonate (GA)

**Benötigt:**

- CD 43, Tracks 01–04
- ggf. das Transkript ZM 1 für leistungsschwächere Lernende
- ggf. digitale Endgeräte und Internetzugang



### 3./4. Stunde

**Thema:** Working on vocabulary

**M 3** **What did you say? – Phrases in business calls** / Kategorisieren von Sätzen aus Geschäftstelefonaten (EA)

**M 4** **I beg your pardon? – Completing and improving sentences** / Überarbeiten unpassender Formulierungen (EA)

**Benötigt:**

- CD 43, Tracks 05–08
- ggf. die Transkripte ZM 2 und ZM 3 für lernschwächere Lernende
- OHP, Dokumentenkamera bzw. Beamer/Whiteboard zur Ergebnissicherung in M 4



### 5./6. Stunde

**Thema:** Dealing with difficult people in business calls

**M 5** **Dealing with difficult people and difficult situations – A mindmap** / Sammeln schwieriger Situationen und Gesprächspartner (EA, PA, GA)

**M 6** **Don't lose your temper – Responding to difficult conversation partners** / Formulieren und Vorspielen angemessener Reaktionen in schwierigen Situationen (PA)

**M 7** **Finding a solution – A role play** / Durchführen eines Rollenspiels (PA)

**Benötigt:**

- ggf. das strukturierte Telefonat in ZM 4 für lernschwächere Lernende
- ggf. digitale Endgeräte und Internetzugang



### 7./8. Stunde

**Thema:** Succeeding in making difficult business calls

**M 8** **Bad connection – A listening comprehension** / Überprüfen des Hörverstehens eines schwierigen Telefonats (EA)

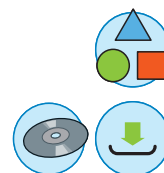


**M 9 Improving the situation – A checklist turned into a role play /**

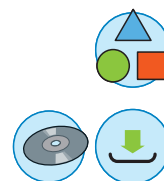
Evaluieren eines Telefonats und Erarbeiten eines Rollenspiels (GA)

**Benötigt:**

- CD 43, *Track 09*
- ggf. das Transkript ZM 5 für lernschwächere Lernende
- ggf. die Alternative ZM 6 für lernschwächere Lernende

**9./10. Stunde****Thema:** Succeeding in video calls**M 10 A video call gone wrong – A listening comprehension /** Erkennen von Fehlern in einer Videokonferenz (EA, GA)**M 11 Hello, can you hear me? – A disrupted telephone call /** Meistern einer schwierigen Situation in einem szenischen Spiel (PA)**M 12 Evaluating what you saw – A feedback sheet /** Geben von Feedback mithilfe eines Kriterienkatalogs (GA)**Benötigt:**  digitale Endgeräte und Internetzugang**LEK****Thema:** **Managing business calls /** Schreiben eines Dialogs und Bearbeiten von Hörverstehensaufgaben**Benötigt:**

- CD 43, *Track 10*
- ggf. das Transkript ZM 7 für lernschwächere Lernende

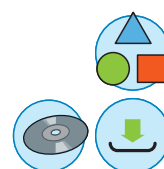
**Minimalplan**

Sie haben nur zwei Doppelstunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- |   |         |
|---|---------|
| 1./2. Stunde: Working on vocabulary                           | M 3–M 4 |
| 3./4. Stunde: Dealing with difficult people in business calls | M 5–M 7 |

**Zusatzmaterialien auf der CD 43 bzw. in der ZIP-Datei**

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| ZM1_M1_Transcript_Dialogues      | Transkript der kurzen Dialoge                      |
| ZM2_M3_Transcript_Business calls | Transkript der beiden <i>business calls</i>        |
| ZM3_M4_Transcript_Business calls | Transkript der beiden <i>business calls</i>        |
| ZM4_M7_Alternative_Niveau A2     | vorstrukturiertes Telefonat                        |
| ZM5_M8_Transcript_Business call  | Transkript des <i>business calls</i>               |
| ZM6_M9_Alternative_Niveau A2     | durcheinandergeratenes Transkript eines Telefonats |
| ZM7_LEK_Transcript_Business call | Transkript des <i>business calls</i>               |



# SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

## Auszug aus: *Managing business calls*

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](https://www.school-scout.de)



A.11.62

Basic Skills – Business communication: speaking

Managing business calls – Are you still there?

Dr. Petra Schappert, Stuttgart



Wie geht man in geschäftlichen Situationen mit Gesprächspartnern um, die ungehalten oder unhöflich sind? Was macht man, wenn die Verbindung ständig unterbrochen wird und man agiert nur aufgrund der eigenen schlagigen Intuition? In dieser Lernaufgabe lernen die Schülerinnen und Schüler, wie sie die Fassung bewahren, Höflichkeit zeigen und Lösungsvorschläge von Diskutanten zu erreichen.

#### KOMPETENZPROFIL

**Wissen:** B5 (B1) Kommunikationstechnik für AD

**Sprache:** B2 (B1) Hörverständnis + LK

**Kompetenzen:** 1. Hören: Hörtexte verstehen 2. Sprechen: in Rollenspielen kommunikativ interagieren 3. Schreiben: einen Dialog eines Rollenspiels notieren 4. Medienkompetenz: digitale Tools einsetzen

**Thematische Bereiche:** Geschäftsleben, Telefonieren, Videokonferenzen

**Medien:** Internet, Videokonferenzen, Videokonferenzen

**Zusammenfassend:** Arbeitsblätter, Rollenspiele, Telefonat-Protokolle, Textaufgaben der Hörtexte