

Telefonieren auf Deutsch

— TELEFONIEREN AUF DEUTSCH

Die wichtigsten Sätze am Telefon sind „Hier ist ...“ zur Vorstellung, „Ich rufe wegen ... an“ für den Grund und buchstabieren für den Namen.

„Hallo, hier ist Ali.“ – der Anfang ist richtig, aber unvollständig. In Deutschland nennt die Person, die abhebt, sofort den Nachnamen. Von dir als Anrufer wird dasselbe erwartet: erst der Name, dann der Grund.

INHALT

- 01 Jetzt: die ersten drei Sekunden 02 Die fünf Teile eines Gesprächs
- 03 Wenn du nichts verstehst – das eigentliche Problem 04 Den Namen buchstabieren
- 05 Zahlen und Telefonnummern sagen 06 Was dir keiner sagt: Nachricht hinterlassen oder ausrichten
- 07 Was du diese Woche tust 08 Teste dich

01 00:10

Jetzt: die ersten drei Sekunden



KURZREGEL

Wer in Deutschland abhebt, **sagt den Nachnamen** und nicht „Hallo“. Als Anrufer **nennst du zuerst deinen Namen** und dann den Grund: **Hier ist ... Ich rufe wegen ... an.**

Die Reihenfolge ist immer gleich: Die andere Seite hebt ab und nennt den Nachnamen, du antwortest mit deinem eigenen Namen. Wenn du ohne Namen losredest, ist das nicht **unhöflich**, aber es wirkt **seltsam**. Die andere Person fragt sich: „Wer ist das?“

✓ **Müller.**

→ So meldet sich die andere Seite: nur der Nachname. Nicht erschrecken.

✓ **Guten Tag, hier ist Yıldız. Ich rufe wegen des Termins an.**

Die fünf Teile eines Gesprächs

Jedes Telefongespräch hat dieselben fünf Schritte. Wenn du dieses Gerüst kennst, musst du nicht mehr überlegen, **was du sagen sollst**. Du denkst nur an den nächsten Schritt. Das ist der beste Schutz gegen Sprechblockaden.

SCHRITT	WAS DU TUST	FORMEL
1 • Anfang	Namen nennen	Guten Tag , hier ist ...
2 • Grund	sagen , warum du anrufst	Ich rufe wegen ... an . • Es geht um ...
3 • Details	fragen / antworten	Ich hätte eine Frage . • Könnten Sie ...?
4 • Kontrolle	wiederholen , was du verstanden hast	Also , am Dienstag um zehn Uhr — richtig?
5 • Schluss	danken , auflegen	Vielen Dank . Auf Wiederhören .

Der vierte Schritt wird am häufigsten vergessen und hilft am meisten: **Sag mit eigenen Worten, was du gehört hast**. Wenn du etwas falsch verstanden hast, merkst du es sofort und nicht erst nach dem Gespräch.

- ① **wegen** steht in der Schriftsprache mit Genitiv (**wegen des Termins**). Im Gespräch hörst du auch den Dativ (**wegen dem Termin**). Mehr dazu auf der [Genitiv-Seite](#). **anrufen** ist trennbar, **an** steht am Ende: **Ich rufe wegen des Termins an**. Im Gespräch hörst du auch **Ich rufe an wegen ...**; schriftlich und in der Prüfung ist die erste Stellung die sichere. Wenn du das umgehen willst, sag **Es geht um den Termin** – Akkusativ, kein Problem.

Wenn du nichts verstehst – das eigentliche Problem

Das Telefon ist nicht schwer, weil dir Wörter fehlen, sondern weil du **nicht einfach nachfragen kannst**. Lerne die sechs Sätze unten auswendig. Sie retten jedes Gespräch, und sie zu benutzen ist **nicht peinlich, sondern normal**.

SITUATION	SATZ	WIRKUNG
Die Person spricht schnell	Könnten Sie bitte etwas langsamer sprechen?	bittet um ein ruhigeres Tempo
Du hast es verpasst	Könnten Sie das bitte wiederholen?	bittet um Wiederholung
Du hast die Hälfte verstanden	Ich habe nur «Termin» verstanden .	zeigt , was du schon weißt
Du kennst ein Wort nicht	Was bedeutet das?	fragt nach der Bedeutung
Name / Adresse gefallen	Könnten Sie das bitte buchstabieren?	bittet um Buchstaben für Buchstaben
Zeit gewinnen	Einen Moment bitte .	gibt dir kurz Zeit

Du musst dich dafür **nicht entschuldigen**. Wenn du mit **Entschuldigung, mein Deutsch ist schlecht...** anfängst, wird das Gespräch länger, und die andere Seite wird nervös. Frag direkt.



FALLE 1

„Wie bitte?“ und „Was?“ sind nicht dasselbe

Unter Freunden ist „Was?“ normal. Am Telefon klingt **Was?** aber **schroff**. Die höfliche Form besteht aus zwei Wörtern: **Wie bitte?**

✗ ~~Was?~~

→ Klingt schroff, fast unfreundlich.

✓ **Wie bitte?**

ANZEIGE

728 × 90

04 03:30

Den Namen buchstabieren

Am Telefon wird dein Name **fast jedes Mal** buchstabiert, vor allem wenn er nicht sehr häufig ist. Dabei nennt man nicht nur die Buchstaben, sondern **gibt jedem Buchstaben einen Namen: A wie Anton**.

BUCHSTABE	MAN SAGT	BUCHSTABE	MAN SAGT
A	A wie Anton	K	K wie Kaufmann
B	B wie Berta	L	L wie Ludwig
C	C wie Cäsar	M	M wie Martha
D	D wie Dora	N	N wie Nordpol
E	E wie Emil	S	S wie Samuel

BUCHSTABE	MAN SAGT	BUCHSTABE	MAN SAGT
F	F wie Friedrich	T	T wie Theodor
G	G wie Gustav	U	U wie Ulrich
H	H wie Heinrich	Y	Ypsilon
I	I wie Ida	Z	Z wie Zeppelin

Du musst die Tabelle nicht auswendig lernen. Lerne nur **die Buchstaben deines eigenen Namens**. Für Yıldız: **Ypsilon - I wie Ida - L wie Ludwig - D wie Dora - I wie Ida - Z wie Zeppelin**. Schreib es einmal auf und leg den Zettel neben das Telefon.

Für die Umlaute **ä, ö, ü** und das **ß** gibt es eigene Formeln: **Ä wie Ärger, Ö wie Ökonom, Ü wie Übermut, ß wie Eszett.** Du musst sie nicht schön aussprechen: Sag die Formel und geh weiter. Die andere Seite fragt ohnehin nur, damit sie schreiben kann.

✓ Wie schreibt man das?

→ Diese Frage wird dir gestellt.

✓ Ich buchstabiere: **Y - I - L - D - I - Z.**

05 04:30

Zahlen und Telefonnummern sagen

Telefonnummern werden oft **in Zweiergruppen** gesprochen, und dabei gilt die deutsche Zahlenreihenfolge: Bei **42** hörst du zuerst die Einer – **zweiundvierzig**, also „**zwei und vierzig**“. Deshalb ist Zuhören schwerer als Mitschreiben.

NUMMER	SO LIEST MAN SIE	HINWEIS
0176 42 31 05	null – eins – sieben – sechs / zweiundvierzig / einunddreißig / null fünf	erste Gruppe einzeln , danach paarweise
0176 42 31 05	null – eins – sieben – sechs – vier – zwei – drei – eins – null – fünf	so sagst du sie – Ziffer für Ziffer , ohne Fehler

Deine eigene Nummer darfst du **Ziffer für Ziffer** sagen. Das findet niemand seltsam. Die andere Seite liest aber vielleicht paarweise. Wenn du **zweiundvierzig** hörst, musst du „4-2“ schreiben. Alle Zahlen findest du auf der [Zahlen-Seite](#).

- ① Wenn du dir bei einer Nummer nicht sicher bist, **lies sie zur Kontrolle zurück: Also: null – eins – sieben – sechs ... richtig?** Das wirkt wie ein Schritt zu viel, ist aber billiger als ein zweiter Anruf wegen einer falschen Nummer.

06 05:20

Was dir keiner sagt: Nachricht hinterlassen oder ausrichten

Für Nachrichten gibt es **zwei verschiedene Verben**, und sie gehören zu **verschiedenen Personen**. Wer nur im Wörterbuch nachschlägt, verwechselt sie leicht, denn dort stehen beide bei „Nachricht hinterlassen“.

VERB	WER SAGT ES	FUNKTION
hinterlassen	DER ANRUFER – du	Kann ich eine Nachricht hinterlassen? – Du gibst eine Nachricht ab .
ausrichten	DER , DER ABHEBT – die andere Seite	Kann ich etwas ausrichten? – Die Person gibt deine Nachricht weiter .

ausrichten heißt also „weitergeben“: Es ist das Verb der Person, die die Nachricht annimmt und **an jemand anderen weiterträgt**. Wenn du als Anrufer das sagst, fragst du im Grunde: „Soll ich deine Nachricht weitergeben?“ Der Satz ist nicht kaputt, aber **die Rolle stimmt nicht**.

✗ Kann ich eine Nachricht ~~ausrichten~~?

→ Das sagt der Anrufer nicht: Die Rollen sind vertauscht.

✓ Kann ich eine Nachricht **hinterlassen**?

✓ Kann ich ihm etwas **ausrichten**?

→ Das ist der Satz der Person, die ABHEBT.

Das Zweite, was dir keiner sagt, ist der **Schluss**: Am Telefon sagt man nicht **Auf Wiedersehen**. „Sehen“ passt nicht, denn am Telefon sieht man sich nicht. Richtig ist **Auf Wiederhören**. Das ist ein kleines Detail, aber wer das richtig sagt, **klingt nicht wie ein Anfänger**.

✗ Vielen Dank. ~~Auf Wiedersehen~~.

→ Richtig im persönlichen Gespräch, nicht am Telefon.

✓ Vielen Dank. **Auf Wiederhören**.

→ So beendet man ein Telefongespräch.

07 06:10

Was du diese Woche tust

Telefonieren lernst du am Anfang **durch Schreiben**, nicht durch Sprechen. Fünf Minuten am Tag:

- Schreib deinen Namen und deine Adresse **Buchstabe für Buchstabe: Ypsilon – I wie Ida – ...** Leg den Zettel neben das Telefon.
- Schreib deine Telefonnummer **Ziffer für Ziffer** auf Deutsch und lies sie laut vor.
- Schreib die fünf Schritte auf ein Blatt: Anfang · Grund · Details · Kontrolle · Schluss. Plane den Anruf zuerst **schriftlich**.
- Lerne die sechs Rettungssätze auswendig – besonders **Wie bitte?** und **Könnten Sie das bitte buchstabieren?**
- Mach deinen ersten echten Anruf **an einem einfachen Ort**: Frag in einem Geschäft, ob es geöffnet ist. Das Ergebnis ist egal, die Übung zählt.

① Formeln für Terminvereinbarungen findest du auf der Termin-Seite, das Gespräch beim Arzt auf der Seite Deutsch beim Arzt.

08 BAUEN

Bau den Satz selbst

Tipp die Wörter an und bring sie in die richtige Reihenfolge. Das ist der schwierigste Teil im Deutschen – und es gibt keine Auswahl: **Du** baust den Satz.

WÖRTER ANTIPPEN

WÖRTER ANTIPPEN

TIPPS

Vor dem Test wissen

Der Kern des Themas in drei Zeilen, darunter die häufigsten Fehler.

01

Man meldet sich mit dem Namen

Beim Abheben sagt man nicht **Hallo?**, sondern den Nachnamen: «**Müller.**» Du stellst dich sofort vor: **Hier ist ... / Mein Name ist ...**

Müller. — Guten Tag, hier ist Arda Yilmaz.

02

Schluss: Auf Wiederhören

Im persönlichen Gespräch sagt man **Auf Wiedersehen**, am Telefon **Auf Wiederhören** – man sieht sich nicht, man hört sich.

Auf Wiederhören!

03

Bitten werden mit dem Konjunktiv höflich

Könnte ich bitte ... sprechen? · Könnten Sie das wiederholen? · Könnten Sie langsamer sprechen? – alle Bitten am Telefon haben dieselbe Form.

Könnte ich bitte Frau Yilmaz sprechen?

04

Sag deine Nummer Ziffer für Ziffer

Sag die Nummer Ziffer für Ziffer und kontrolliere mit **Ich wiederhole**. Nachricht hinterlassen: **Kann ich eine Nachricht hinterlassen?**

null · eins · sieben · ...

✗ ~~Auf Wiedersehen! (am Telefon)~~

✓ **Auf Wiederhören!**

Am Telefon sieht man sich nicht, man hört sich – der Abschied passt dazu.

✗ ~~Wo ist Frau Yilmaz?~~

✓ **Könnte ich bitte Frau Yilmaz sprechen?**

Wer jemanden am Telefon verlangt, fragt nicht nach dem Ort. Die Formel wird mit **sprechen** gebildet.

✗ ~~Was?~~

✓ **Könnten Sie das bitte wiederholen?**

Was? klingt am Telefon schroff. Für die höfliche Bitte um Wiederholung gibt es eine feste Formel.

✗ ~~„zweiundvierzig“ hören und 2-4 schreiben~~

✓ **4-2 schreiben**

Bei Zweiergruppen kommt zuerst die Einerstelle, dann die Zehnerstelle. Die erste Ziffer, die du hörst, gehört an die zweite Stelle.

08 06 : 30

Teste dich

Tipp auf eine Antwort – dann schauen wir gemeinsam, warum sie stimmt.

+7

Thema abschließen: ganzer Test

13 Fragen · mit Zeit · wie in der Prüfung · 60 % schließen das Thema ab



ANZEIGE

728 × 250

GENAU – KEINE REGEL, SONDERN DER MOMENT, IN DEM ES KLICKT.

