

Einen Termin vereinbaren

— EINEN TERMIN VEREINBAREN

Einen Termin vereinbaren heißt, bei einer Arztpraxis oder einem Amt einen Zeitpunkt für ein Gespräch zu bekommen: Termin, Telefon, absagen.

„Ich möchte einen Termin machen.“ – höflich, aber nicht ideal. Am Telefon klingt „Ich hätte gern einen Termin“ natürlicher. Hier bekommst du den Ablauf am Telefon, die Uhrzeit-Falle, das Online-Formular und die Sätze für Absage und Verschiebung.

INHALT

- 01 Jetzt: Du hast den Hörer in der Hand – ein Satz reicht
- 02 Höflich fragen: hätte, könnte, wäre
- 03 Der echte Ablauf am Telefon
- 04 Datum und Uhrzeit: der Zahlenteil des Satzes
- 05 Was im Online-Formular steht
- 06 Verschieben, absagen, nicht kommen können
- 07 Was dir niemand sagt: Was passiert, wenn du ohne Termin kommst?
- 08 Was du diese Woche tust
- 09 Teste dich

01 00:10

Jetzt: Du hast den Hörer in der Hand – ein Satz reicht



KURZREGEL

Sag am Telefon nur einen einzigen Satz – **Guten Tag, mein Name ist ... Ich hätte gern einen Termin.** – und **den Rest fragt die andere Person.** Deine Aufgabe ist nicht, Sätze zu bauen, sondern kurz auf Fragen zu antworten.

Der häufigste Grund fürs Hängen beim Deutschsprechen: Man will **das ganze Gespräch vorher planen.** Bei einem Termin-Anruf ist das nicht nötig. Die Person am Telefon führt dieses Gespräch dreißigmal am Tag und bestimmt die Reihenfolge. Du brauchst nur einen **Einstiegssatz** und **vier kurze Antworten.**

02 01:00

Höflich fragen: hätte, könnte, wäre

Wenn du höflich sein willst, sagst du nicht „Ich will“ oder „Ich habe“. Du nimmst eine **weichere Form des Verbs**. Diese Form sieht aus wie die Vergangenheit, meint aber keine Vergangenheit. Sie macht den Satz nur freundlicher.

Das gilt für drei Verben, die du ständig brauchst: **habe → hätte, kann → könnte, ist → wäre**. Die Grammatik dahinter heißt **Konjunktiv II**. Den Namen musst du jetzt nicht lernen, drei Wörter reichen.

DIREKT	HÖFLICH	VERB
Ich will einen Termin .	Ich hätte gern einen Termin .	haben → hätte
Können Sie mir einen Termin geben?	Könnten Sie mir einen Termin geben?	können → könnte
Ist es möglich?	Wäre es möglich?	sein → wäre
Geht es am Freitag?	Ginge es auch am Freitag?	gehen → ginge

Lerne diese drei Wörter auswendig und bilde den Rest des Satzes wie gewohnt: **hätte • könnte • wäre**. Am Telefon in Deutschland ist das oft der einzige Unterschied zwischen „unhöflich“ und „freundlich“.

- ① Vergiss **gern** nicht. **Ich hätte einen Termin** klingt seltsam, **Ich hätte gern einen Termin** passt genau. Auch **Ich möchte gern ...** ist richtig und sehr häufig.

03 02:10

Der echte Ablauf am Telefon

Die Reihenfolge unten ändert sich fast nie. Sobald du die **linke Spalte erkennst**, ist die Panik vorbei – denn du weißt schon vorher, welche Frage kommt.

DIE ANDERE PERSON SAGT	BEDEUTUNG	DU SAGST
Praxis Dr. Weber , guten Tag .	Sie hat abgehoben und den Namen der Praxis genannt	Guten Tag , mein Name ist Yıldız . Ich hätte gern einen Termin .
Waren Sie schon einmal bei uns?	Frage nach dem ersten Besuch	Nein , ich bin neu . · Ja , ich war schon einmal da .
Worum geht es denn?	Frage nach dem Grund	Ich habe seit drei Tagen Halsschmerzen .
Sind Sie gesetzlich versichert?	Frage nach der Krankenkasse	Ja , ich bin gesetzlich versichert .
Wie ist Ihr Geburtsdatum?	Frage nach dem Geburtstag	Ich bin am 4 . März 1990 geboren .
Passt Ihnen Dienstag um 9 : 30 Uhr?	Terminvorschlag	Ja , das passt . · Das passt mir leider nicht .
Bringen Sie bitte Ihre Versichertenkarte mit .	Hinweis für den Besuch	Alles klar , danke . Auf Wiederhören .

Am Telefon sagt man zum Schluss **Auf Wiederhören**, nicht **Auf Wiedersehen**. Ein kleiner Unterschied, aber du klingst sofort vertraut.

Zwei weitere Sätze helfen dir sehr. Wenn die andere Person schnell spricht: **Entschuldigung, könnten Sie das bitte langsamer wiederholen?** Wenn sie deinen Namen nicht versteht: **Ich buchstabiere: Y - I - L - D - I - Z**. In Deutschland nennt man zu jedem Buchstaben ein Wort (**Y wie Ypsilon**). Das kannst du auch.

- ① Nicht jedes Sonderzeichen gibt es im System. **José** wird als **Jose** gespeichert, **Zoë** als **Zoe**. Wisse vor dem Termin, wie dein Name im System steht – dann verpasst du deinen Aufruf im Wartezimmer nicht.



FALLE 1

Einen Termin „nehmen“? Das sagt man nicht

Ein Termin wird nicht „genommen“. Man **vereinbart** ihn (**vereinbaren**), man **macht** ihn (**machen**) oder man **bittet** um ihn (**hätte gern**).

✗ **Ich nehme einen Termin.**

→ „Einen Termin nehmen“ klingt im Deutschen falsch.

✓ **Ich hätte gern einen Termin.**

→ Der sicherste Einstieg.

✓ **Ich möchte einen Termin vereinbaren.**

→ Die bevorzugte Form bei Ämtern, Banken, Anwälten.

✗ **Ich will einen Termin.**

→ Grammatisch richtig, aber der Ton ist falsch. **will** klingt wie „sofort“.

Weitere übliche Formen: **Kann ich einen Termin bekommen?** · **Können wir einen Termin ausmachen?** (alltäglich) · **Ich brauche einen Termin.** (neutral, nicht unhöflich, aber nüchtern).

728 × 90

04 03:30

Datum und Uhrzeit: der Zahlenteil des Satzes

Fehler passieren am Telefon nicht bei der Grammatik, sondern bei den **Zahlen**. Im Datum benutzt man **Ordnungszahlen**, und nach **am** bekommen sie die Endung **-en**.

GESCHRIEBEN	GESPROCHEN	WO
am 5. Mai	am fünften Mai	im Gespräch
am 1. März	am ersten März	1 = erste , 3 = dritte , 7 = siebte
am Montag, dem 12. Mai	am Montag, dem zwölften Mai	formelle Schreibweise
um 14:00 Uhr	um vierzehn Uhr	formell - 24-Stunden-Uhr
um 14:30 Uhr	um halb drei	Alltagssprache
ab 8 Uhr	ab acht Uhr	von 8 Uhr an

Mit Wochentag: **am Montag, am Dienstagvormittag**. Mit Woche: **diese Woche, nächste Woche** – davor steht kein **in**.



FALLE 2

halb zehn ist nicht 10:30

Man denkt leicht: „halb“ heißt „halb nach der vollen Stunde“. Im Deutschen schaut man aber auf **die nächste Stunde**: **halb zehn** = „die Hälfte der zehnten Stunde“ = **9:30**. So kommt man eine Stunde zu früh oder zu spät – und der Termin ist weg.

✗ **Termin: halb zehn — ich komme um ~~10:30~~ Uhr.**

→ Eine Stunde zu spät: Der Termin ist weg.

✓ **halb zehn = 9:30 • halb elf = 10:30**

→ Geh eine halbe Stunde ZURÜCK von der genannten Stunde.

UHRZEIT	DEUTSCH	HINWEIS
9 : 30	halb zehn	die Hälfte der nächsten Stunde
10 : 15	Viertel nach zehn	nach = danach
10 : 45	Viertel vor elf	vor = davor
10 : 30	halb elf	Zähle immer zur nächsten Stunde

Im Süden und Osten Deutschlands hörst du auch **Viertel elf** (10:15) und **dreiviertel elf** (10:45). Wenn du das hörst, übersetze nicht, sondern frag nach.

Der beste Reflex: **Bestätige jeden Termin mit Zahlen. Also am Dienstag, dem 12., um neun Uhr dreißig — richtig?** Das wirkt nicht komisch. Alle machen das.

05 04:40

Was im Online-Formular steht

Termine bei Ämtern (**Bürgeramt**, **Ausländerbehörde**) und immer mehr Arztpraxen laufen online. Die Sprache im Formular ist anders als beim Sprechen – **kürzer, formeller, kälter**. Diese Wörter solltest du erkennen:

IM FORMULAR STEHT	BEDEUTUNG	WAS DU TUN MUSST
Anliegen	Thema / Vorgang	Wähle den richtigen Vorgang aus der Liste – bei einem falschen Vorgang kann der Termin am Schalter abgesagt werden
Dienstleistung auswählen	eine Leistung aussuchen	Das ist der erste Schritt , Termine kommen danach
Standort / Dienststelle	Ort / Amt	In einer anderen Stelle kann früher ein Termin frei sein – schau überall nach
Wunschtermin	dein gewünschtes Datum	Das System zeigt dir die nächsten Termine
Zurzeit sind keine Termine frei .	im Moment ist nichts frei	Gib nicht auf : Abgesagte Termine landen wieder im System , schau am Tag mehrmals nach
Pflichtfeld	muss ausgefüllt werden	Ohne Eingabe geht das Formular nicht weiter
Termin bestätigen	den Termin fest machen	Ohne diesen Klick hast du keinen Termin
Termin stornieren	den Termin absagen	Das geht über den Link in der Bestätigungs-E-Mail

Die Bestätigungs-E-Mail kommt oft mit dem Betreff **Terminbestätigung** und enthält eine Nummer. **Lösche diese E-Mail nicht** – dort sind der Link zum Absagen und zum Verschieben.

Manche Systeme verlangen, dass du den Link in der E-Mail **innerhalb einer bestimmten Zeit** anklickst. Sonst verfällt der Termin. Kommt keine E-Mail, schau zuerst im **Spam**-Ordner nach.

06 05:30

Verschieben, absagen, nicht kommen können

Diese drei Verben werden oft verwechselt, und das macht in Deutschland viel Ärger. Klär den Unterschied einmal:

VERB	BEDEUTUNG	BEISPIEL
verschieben	auf einen anderen Tag legen	Kann ich den Termin auf nächste Woche verschieben?
absagen	ganz absagen (trennbares Verb : sage ... ab)	Ich muss den Termin leider absagen .
wahrnehmen	zum Termin gehen – so sagt man es formell	Ich kann den Termin leider nicht wahrnehmen .
stornieren	im System löschen	Sie können den Termin online stornieren .

Praktischer Tipp: Sag wenn möglich nicht **absagen**, sondern **verschieben**. Bei einer Absage wird dein Eintrag gelöscht, und du stellst dich für einen neuen Termin **wieder ganz hinten an**. Beim Verschieben bekommst du an den meisten Stellen gleich ein neues Datum.



FALLE 3

Einen Termin mit kündigen absagen

kündigen = einen Vertrag beenden (Arbeit, Miete, Handyvertrag). Bei einem Termin **benutzt man es nicht**. Bei Terminen sagt man *absagen*.

✗ Ich möchte den Termin **kündigen**.

→ Das klingt wie „Ich beende meinen Termin“ – so sagt niemand.

✓ Ich möchte den Termin **absagen**.

✓ Ich kann morgen leider nicht kommen. **Könnten wir den Termin verschieben?**

→ Dieser Satz bringt dir am meisten.

Der vollständige Ablauf am Telefon: **Guten Tag, mein Name ist ... Ich habe morgen um 10 Uhr einen Termin. Ich kann leider nicht kommen und möchte ihn verschieben. Hätten Sie nächste Woche etwas frei?**

Brauchst du eine **schriftliche Absage** (Amt, Anwalt, manche Praxen), gibt es eine feste Vorlage. Ändere Datum und Uhrzeit, der Rest bleibt gleich:

Betreff: Absage meines Termins am 5. Mai

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider kann ich meinen Termin am Dienstag, dem 5. Mai um 10:00 Uhr nicht wahrnehmen.

Ich möchte den Termin daher absagen und würde gern einen neuen Termin vereinbaren.

Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

Ayşe Yıldız

- **Sehr geehrte Damen und Herren** – wenn du den Namen der Person nicht kennst.
- **Mit freundlichen Grüßen** – formeller Schluss, ohne Komma.
- **Betreff** = die Zeile für das Thema; schreib das **Datum** hinein, damit man deine Akte findet.

07 06:30

Was dir niemand sagt: Was passiert, wenn du ohne Termin kommst?

Das Lehrbuch hört hier auf. In Deutschland ist aber die wichtige Frage: **Du hast keinen Termin bekommen – was passiert, wenn du trotzdem hingehst?** Die Antwort hängt vom Ort ab, und das richtige Wort öffnet dir die Tür.

WOHIN	WENN DU OHNE TERMIN KOMMST	DER RICHTIGE ZUG
Hausarzt (Hausarzt)	Meistens wirst du weggeschickt, aber viele Praxen haben eine offene Sprechstunde	Haben Sie heute eine offene Sprechstunde?
Facharzt (Facharzt)	Du hörst: Wir sind bis Oktober ausgebucht.	Setzen Sie mich bitte auf die Warteliste. Ich kann auch kurzfristig kommen.
Bürgeramt / Amt	An der Tür steht Nur mit Termin , man lässt dich nicht hinein	Abgesagte Termine landen wieder im System – schau früh am Morgen und abends noch einmal nach
Bank / Sparkasse	Schalter geht, Beratung nicht	Ich brauche eine Beratung. Wann hätten Sie einen Termin frei?

kurzfristig = „in kurzer Zeit, in letzter Minute“. Dieses eine Wort bringt dich auf der Warteliste **nach vorn**: Wenn jemand absagt, denkt man zuerst an dich.

Das Zweite, was niemand sagt: **dringend und Notfall sind nicht dasselbe.**

- **dringend** = eilig. **Es ist dringend.** darfst du sagen, aber wenn du es jedes Mal sagst, nimmt dich niemand ernst.
- **Notfall** = ein echter Notfall. Wenn es keiner ist, benutze das Wort nicht – falsch benutzt schließt es die Tür und zerstört das Vertrauen.
- **Statt „dringend“ nenne das Symptom: Ich habe seit gestern starke Schmerzen.** Ein konkretes Symptom öffnet viel schneller einen Termin als ein Adjektiv.
- Die Notaufnahme im Krankenhaus heißt **Notaufnahme**; abends und am Wochenende ruft man für die Vermittlung eines Arztes die **116 117** an; bei Lebensgefahr die **112**.

Das Dritte ist der **Behördenton**. In offiziellen Briefen und auf Schildern stehen keine Alltagswörter. Kenne diese Entsprechungen, dann verstehst du den Satz sofort:

AMTSWORT	ALLTAGSWORT	WO DU ES SIEHST
wahrnehmen	kommen / hingehen	Sollten Sie den Termin nicht wahrnehmen können ...
erscheinen	kommen / anwesend sein	Bitte erscheinen Sie zehn Minuten vor dem Termin.
Anliegen	Sache, Thema	Bitte wählen Sie Ihr Anliegen.
rechtzeitig	früh genug, nicht zu spät	Bitte sagen Sie rechtzeitig ab.
Terminvergabe	das Vergeben von Terminen	Ansage im Telefonmenü
Ausfallhonorar	Geld, das man zahlt, wenn man nicht kommt	Hängt in manchen Praxen an der Wand

Sollten Sie den Termin nicht wahrnehmen können, sagen Sie bitte rechtzeitig ab. – Wenn du diesen Satz in einem Brief liest, heißt er einfach: „Wenn du nicht kommen kannst, **sag Bescheid**.“ Wer nichts sagt, muss an manchen Orten zahlen oder bekommt keinen neuen Termin mehr.

ANZEIGE

Was du diese Woche tust

Dieses Thema lernst du nicht durch Auswendiglernen, sondern indem du **einmal wirklich anrufst**. Fünf Schritte:

- Schreib vor dem Anruf drei Dinge auf einen Zettel: **dein Name** • **der Grund** • **Ich hätte gern einen Termin**. Lies vom Zettel ab, niemand sieht es.
- Sag fünf Uhrzeiten laut: **halb zehn** • **Viertel nach acht** • **Viertel vor sechs** • **um 14 Uhr** • **halb elf** – schreib die Zahl neben jede Uhrzeit.
- Lerne einen Satz für die Bestätigung: **Also am Dienstag, dem 12., um neun Uhr dreißig — richtig?**
- Schreib die Vorlage für die Absage mit deinem Namen und speichere sie als Entwurf. Am Tag, an dem du sie brauchst, **änderst du nur das Datum**.
- Sag beim nächsten Anruf unbedingt diese zwei Sätze: **Setzen Sie mich bitte auf die Warteliste.** • **Ich kann auch kurzfristig kommen.**

① Als Nächstes kommt Konjunktiv II: Auf dieser Seite hast du drei Wörter davon benutzt (**hätte** • **könnte** • **wäre**), dort lernst du den Rest.

09 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

WÖRTER ANTIPPEN

09 07 : 40

Teste dich

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

+7

Den ganzen Test machen

13 Fragen • mit Zeit • am Ende die Auswertung nach Regeln



728 × 250

GENAU - KEINE REGEL, SONDERN DER MOMENT, IN DEM ES KLICKT.
GENAU · KOSTENLOSE DEUTSCH-BIBLIOTHEK