

Rollenspiele - Kommunikation am Telefon

<p>A</p> <p>Sie rufen in einem Restaurant an und möchten für heute Abend einen Tisch für vier Personen um 19:30 reservieren. Sie möchten außerdem wissen, ob sie Ihren Hund mitnehmen können.</p>	<p>B</p> <p>Sie arbeiten im Restaurant ‚Perle‘. Heute Abend sind noch viele Tische frei. Hunde sind in diesem Restaurant leider nicht erlaubt. Sie schreiben die Reservierung in den Plan und informieren über das heutige Spezialmenü.</p>
<p>A</p> <p>Ihre Toilette ist verstopft und das Wasser rinnt nicht mehr ab. Sie haben bereits versucht mit Rohrreiniger und WC-Pumpe die Verstopfung zu lösen. Sie möchten, dass Ihnen ein Profi hilft und rufen eine Installateurin an und möchten, dass sie/er so schnell wie möglich kommt und die Toilette repariert.</p>	<p>B</p> <p>Sie sind Installateurin und bekommen einen Anruf wegen einer defekten Toilette. Sie haben frühestens morgen Zeit, sich die Toilette anzuschauen. Sie fragen nach dem Namen, der Adresse und der Telefonnummer der/des Anrufenden und fragen nach, ob sie/er bereits selbst versucht hat, die Verstopfung zu beseitigen.</p>
<p>A</p> <p>Sie Windschutzscheibe Ihres Autos ist durch einen Steinschlag kaputt geworden. Sie möchten einen Kostenvoranschlag von der Mechanikerin haben, bevor Sie das Auto in die Werkstatt stellen. Außerdem möchten Sie wissen, wie lange die Reparatur kostet, ob Sie direkt in der Werkstatt warten können und ob Sie dann eine Garantie auf die Scheibe haben.</p>	<p>B</p> <p>Sie sind Mechanikerin in einer Werkstatt. Eine neue Windschutzscheibe kostet inklusive Montage 450€. Eine Garantie gibt es nicht. Die Reparatur dauert ca. 3 Stunden und der Kunde kann auch in der Werkstatt warten.</p>
<p>A</p> <p>Sie haben ständig Kopfschmerzen und möchten einen Termin bei einer Spezialärztin ausmachen. Sie können Montag, Dienstag und Mittwoch am Vormittag kommen. Sie wollen wissen, was Sie zum Termin mitbringen müssen.</p>	<p>B</p> <p>Sie sind Ordinationsgehilfe und teilen der/dem Anrufenden die Ordinationszeiten mit. Zum Termin ist die e-card mitzubringen und außerdem weisen Sie darauf hin, dass beim ersten Besuch ein Formular ausgefüllt werden muss.</p>

ZEP

Zugang zu höherer Bildung & Entwicklung von Perspektiven

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung



Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung

A

Sie haben eine Anzeige in der Zeitung gelesen und wollen sich für den dort beschriebenen Workshop ‚Kreatives Schreiben‘ anmelden. Sie fragen, ob Sie etwas mitbringen müssen, wie viele Teilnehmer_innen den Workshop besuchen und ob sie Vorkenntnisse brauchen.

B

Sie leiten einen Workshop zum Thema ‚Kreatives Schreiben‘. Am Workshop nehmen 10 Leute teil. Sie benötigen keine Vorkenntnisse und müssen auch nichts mitbringen. Alle Unterlagen bekommen sie vor Ort. Sie fragen nach dem Namen für die Anmeldung und teilen mit, dass die Gebühr von 100€ in der ersten Einheit zu bezahlen sind.

ZEP

Zugang zu höherer Bildung & Entwicklung von Perspektiven

Gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Bildung, Wissenschaft und Forschung



 Bundesministerium
Bildung, Wissenschaft
und Forschung