DTB B2 · Prüfungstraining · Hören und Schreiben

Anruf verstehen, Telefonnotiz schreiben

Im Büro, in der Werkstatt, in der Pflege: Wer eine Nachricht für eine Kollegin aufnimmt, muss Namen, Zahlen und Aufgaben genau notieren. Genau das prüft dieser Teil des DTB B2.

So läuft der Teil

Teil	Was Sie tun	Punkte
Hören und Schreiben Teil 1: Anruf eines Kunden	Sie hören eine telefonische Nachricht **einmal** und lösen eine Aufgabe (a, b oder c) – im Modelltest zum Grund des Anrufs.	3 (Hören)
Hören und Schreiben Teil 2: Telefonnotiz	Sie schreiben für eine Kollegin oder einen Kollegen eine Telefonnotiz mit allen wichtigen Informationen. Stichpunkte sind erlaubt – die Notiz muss aber **ohne Rückfrage** verständlich sein. Name, Nummer je 0,5 · Infos 4 · zu erledigen 1.	6 (Schreiben)

Zeit: ca. 5 Minuten für beide Teile, und Sie hören die Nachricht nur einmal (Modelltest telc, 2022). Machen Sie sich deshalb schon beim Hören Notizen.

Strategie: So gehen Sie vor

1. **Raster vorbereiten.** Schreiben Sie vor dem Hören an den Rand: **Anrufer – Firma – Rückruf – Anliegen – Details – zu tun**. So wissen Sie, worauf Sie achten müssen.
2. **Erst das Wichtigste.** Notieren Sie zuerst Namen, Anliegen und Zahlen. Ganze Sätze schreiben Sie später.
3. **Zahlen kontrollieren.** Anrufer wiederholen Telefonnummern oft. Hören Sie die Wiederholung und prüfen Sie Ihre Notiz Ziffer für Ziffer.
4. **Wie eine Kollegin denken.** Fragen Sie sich am Ende: Kann sie mit meiner Notiz **sofort handeln** – ohne den Anrufer noch einmal anzurufen?

Achtung, Falle!

Typischer Fehler	Besser so
Telefonnummer falsch notiert (Ziffern vertauscht, eine Ziffer fehlt)	Nummer in Blöcken notieren (0172 / 98 01 33) und mit der Wiederholung vergleichen
Den Plan B vergessen: „Falls es heute nicht klappt, …“	Bei **falls, wenn nicht, sonst** genau hinhören – das gehört unter „Bitte erledigen“
Zu kurz: „Herr L. hat angerufen, Heizung kaputt.“	Vollständig: Wer? Welche Firma? Wo? Bis wann? Rückruf unter welcher Nummer?

Übung 1 · Zahlen und Namen notieren ●○○

Partnerarbeit: Ihre Partnerin oder Ihre Lehrkraft liest die sechs Angaben aus dem Lösungsteil („Texte zum Vorlesen“) einmal vor. Notieren Sie. Tauschen Sie danach die Rollen.

1. Telefon	4. Name
2. Handy	5. Termin
3. Auftragsnr.	6. Adresse

Created by D.Prudnikau

Übung 2 · Was fehlt in der Notiz? ●●○

Lesen Sie die Mailbox-Nachricht und die Notiz. Die Notiz ist zu kurz. Notieren Sie mindestens vier Informationen, die fehlen oder unklar sind.

Sie arbeiten bei Kfz-Service Tekin in Essen. Mailbox-Nachricht für Frau Rossi (Werkstattannahme):
„Guten Tag, Jonas Albrecht hier. Mein Auto, der graue VW Golf mit dem Kennzeichen E-JA 312, sollte heute um 16 Uhr fertig sein. Ich schaffe es aber erst morgen früh um halb acht, es abzuholen – ist das in Ordnung? Und könnten Sie bitte noch die Bremsbeläge hinten prüfen? Die quietschen seit ein paar Tagen. Wenn die Reparatur mehr als 200 Euro kostet, rufen Sie mich bitte vorher an: 0171 / 44 28 093. Danke!“

Herr Albrecht hat angerufen. Er holt das Auto später. Bitte Bremsen anschauen und zurückrufen.

Übung 3 · Prüfungsaufgabe: Anruf in der Druckerei ●●○

Partnerin oder Lehrkraft liest „Anruf A“ aus dem Lösungsteil **einmal** in normalem Tempo vor. Lernende schauen den Lösungsteil vorher nicht an.

Teil 1: Sie arbeiten im Kundenservice der Druckerei **Druckwerk Ruhr** in Bochum. Ihr Kollege Herr Brenner (Grafik) ist heute nicht im Büro. Sie hören eine Nachricht auf der Mailbox. Welche Lösung (a, b oder c) ist richtig? Sie hören die Nachricht einmal.

Was möchte Frau Haddad?

☐ a) die Flyer früher als geplant selbst abholen

☐ b) vor dem Druck einen Fehler korrigieren lassen

☐ c) zusätzlich zu den Flyern zwei Roll-ups bestellen

Teil 2: Schreiben Sie für Herrn Brenner eine Telefonnotiz zu diesem Anruf. Notieren Sie alle wichtigen Informationen. Stichpunkte sind erlaubt.

TELEFONNOTIZ	
Für	Herrn Brenner (Grafik)
Von · Datum · Uhrzeit	
Anrufer · Firma	
Rückruf (Nummer, wann?)	
Anliegen (Was ist los?)	
Bitte erledigen (auch: „falls …“)	

created by D.Prudnikau

Übung 4 · Prüfungsaufgabe: Anruf beim Catering ●●●

Wie Übung 3, jetzt mit „Anruf B“. Dieser Anruf enthält mehr Details – und einen Plan B.

Teil 1: Sie arbeiten bei **Tafelwerk Catering** in Duisburg. Ihre Kollegin Frau Ekström hat die Bestellung aufgenommen, ist aber heute im Außendienst. Sie hören eine Nachricht auf der Mailbox. Welche Lösung (a, b oder c) ist richtig? Sie hören die Nachricht einmal.

Warum ruft Herr Kowalczyk an?

☐ a) Er möchte das Essen einen Tag früher bekommen.

☐ b) Er möchte die Bestellung in mehreren Punkten ändern.

☐ c) Er möchte, dass das Essen zum Haupteingang geliefert wird.

Teil 2: Schreiben Sie für Frau Ekström eine Telefonnotiz zu diesem Anruf. Notieren Sie alle wichtigen Informationen. Stichpunkte sind erlaubt.

TELEFONNOTIZ	
Für	Frau Ekström (Bestellungen)
Von · Datum · Uhrzeit	
Anrufer · Firma	
Rückruf (Nummer, wann?)	
Anliegen (Was ist los?)	
Bitte erledigen (auch: „falls …“)	

Selbstcheck: ☐ Name und Firma ☐ Rückrufnummer ☐ Anliegen in einem Satz ☐ alle Zahlen ☐ Plan B ☐ ohne Rückfrage verständlich

Created by D.Prudnikau

Lösungen und Texte zum Vorlesen

Erst üben, dann nachschauen! Lernende decken diesen Teil ab, solange vorgelesen wird.

Übung 1 – Text zum Vorlesen (Partner/Lehrkraft)

1. „Meine Telefonnummer ist null zwei drei eins, achtundfünfzig, neunzig, vierzehn.“ → **0231 / 58 90 14**
2. „Am besten auf dem Handy: null eins sechs null, zweiundsiebzig, null drei, fünfundfünfzig, einundachtzig.“ → **0160 / 72 03 55 81**
3. „Die Auftragsnummer ist K wie Kaufmann, R wie Richard, Bindestrich, vier, vier, sieben, eins.“ → **KR-4471**
4. „Mein Name ist Nguyen, ich buchstabiere: N – G – U – Y – E – N.“ → **Nguyen**
5. „Passt Ihnen Donnerstag, der dritte Dezember, um Viertel nach zwei?“ → **Do., 3.12., 14:15 Uhr**
6. „Liefern Sie bitte in die Kurze Straße neun a, vier fünf acht sieben neun Gelsenkirchen.“ → **Kurze Straße 9a, 45879 Gelsenkirchen**

Übung 2 – Das fehlt oder ist unklar

• **Welches Auto?** Grauer VW Golf, E-JA 312. • **Wann genau?** Abholung morgen um 7:30 Uhr statt heute um 16 Uhr – er fragt, ob das in Ordnung ist. • **Was prüfen?** Nur die Bremsbeläge **hinten**, sie quietschen. • **Wann zurückrufen?** Nur **vorher, wenn die Reparatur mehr als 200 Euro kostet**. • **Nummer?** 0171 / 44 28 093.

Übung 3 – Anruf A: Text zum Vorlesen (Partner/Lehrkraft)

„Guten Tag, hier spricht Amira Haddad von der Physiotherapie Haddad in Herne. Ich rufe wegen unseres Auftrags an, die Auftragsnummer ist vier, sieben, Bindestrich, eins, eins, acht. Es geht um die 500 Flyer und die zwei Roll-ups für unseren Tag der offenen Tür. Herr Brenner hat mir gestern den Korrekturabzug geschickt, vielen Dank dafür. Leider ist mir aufgefallen, dass unsere Telefonnummer auf dem Flyer falsch ist. Da steht null zwei drei zwei drei, fünf neun, vier eins, null sieben. Richtig ist aber: fünf neun, **eins vier**, null sieben. Also noch einmal: null zwei drei zwei drei, fünf neun, eins vier, null sieben. Auf den Roll-ups steht die Nummer nicht, die können Sie also schon drucken. Die Flyer drucken Sie aber bitte erst, wenn ich den neuen Abzug per E-Mail bekommen und freigegeben habe. Unser Tag der offenen Tür ist am Samstag, deshalb brauchen wir alles spätestens am Donnerstag. Falls die Lieferung bis Donnerstag nicht klappt, sagen Sie mir bitte Bescheid – dann hole ich die Sachen am Freitagmorgen selbst bei Ihnen ab. Vormittags habe ich Patienten, am besten erreichen Sie mich zwischen zwölf und vierzehn Uhr auf dem Handy: null eins fünf sieben, zweiunddreißig, achtzig, sechsundvierzig, neunzehn. Ich wiederhole: null eins fünf sieben, drei zwei, acht null, vier sechs, eins neun. Vielen Dank und auf Wiederhören!“

Teil 1: b. Sie möchte, dass die falsche Telefonnummer auf dem Flyer korrigiert wird, bevor gedruckt wird. a) Abholen ist nur der Plan B, und zwar nicht früher, sondern am Freitag. c) Die Roll-ups sind schon bestellt.

Teil 2 – Musternotiz

TELEFONNOTIZ · Für: Herrn Brenner (Grafik) · Von: [Ihr Name], heute, [Uhrzeit]
Anrufer: Frau Amira Haddad, Physiotherapie Haddad, Herne · Auftrag 47-118 (500 Flyer, 2 Roll-ups)
Rückruf: Handy 0157 / 32 80 46 19, nur zwischen 12 und 14 Uhr
Anliegen: Auf dem Flyer-Abzug ist die Telefonnummer der Praxis falsch (59 41 07). Richtig ist **02323 / 59 14 07**. Roll-ups sind in Ordnung.
Bitte erledigen: 1. Nummer korrigieren, neuen Abzug per E-Mail an Frau Haddad. 2. Flyer erst nach ihrer Freigabe drucken, Roll-ups schon jetzt. 3. Lieferung spätestens Donnerstag (Tag der offenen Tür am Samstag). 4. Falls Lieferung bis Donnerstag nicht klappt: sie sofort anrufen – sie holt dann Freitagmorgen selbst ab.

Übung 4 – Anruf B: Text zum Vorlesen (Partner/Lehrkraft)

„Ja, schönen guten Tag, Kowalczyk hier, Logistikzentrum Hafen West in Duisburg, Personalabteilung. Ich wollte eigentlich Frau Ekström sprechen, die hat unsere Bestellung aufgenommen. Es geht um das Mittagessen für unsere Schulung am Dienstag, dem vierundzwanzigsten November. Bestellt hatten wir für fünfunddreißig Personen. Jetzt haben sich aber noch mehr Leute angemeldet – wir sind insgesamt zweiundvierzig. Davon essen sechs vegetarisch, und zwei Kolleginnen brauchen glutenfreies Essen. Und noch etwas: Die Schulung dauert länger als geplant. Liefern Sie deshalb bitte nicht um zwölf, sondern erst um halb eins. Fahren Sie bitte auch nicht zum Haupteingang, sondern zu Tor drei an der Hafenstraße, und melden Sie sich dort beim Pförtner. Könnten Sie mir die Änderung mit dem neuen Preis kurz bestätigen? Meine Nummer ist null zwei null drei, vier vier sieben, null zwei, sechzehn. Also: null zwei null drei, vier vier sieben, null zwei, eins sechs. Ach ja, und falls Sie kein glutenfreies Essen anbieten können, sagen Sie mir bitte bis Freitag Bescheid. Dann kümmere ich mich selbst darum. Danke schön, tschüss!“

Teil 1: b. Er ändert die Personenzahl, die Uhrzeit und den Lieferort. a) Der Tag bleibt gleich (Dienstag, 24. November). c) Falle: Er sagt ausdrücklich „**nicht** zum Haupteingang“, sondern zu Tor 3.

Teil 2 – Musternotiz (andere Formulierungen sind richtig, wenn alle Informationen stimmen)

TELEFONNOTIZ · Für: Frau Ekström (Bestellungen) · Von: [Ihr Name], heute, [Uhrzeit]
Anrufer: Herr Kowalczyk, Logistikzentrum Hafen West, Duisburg, Personalabteilung
Rückruf: 0203 / 447 02 16
Anliegen: Änderung der Bestellung Mittagessen für die Schulung am Di., 24.11.: **42 Personen** statt 35, davon 6 vegetarisch, 2 glutenfrei · Lieferung erst um **12:30 Uhr** (nicht 12 Uhr), Schulung dauert länger · Lieferung an **Tor 3, Hafenstraße** (nicht Haupteingang), beim Pförtner melden
Bitte erledigen: 1. Änderung mit neuem Preis bestätigen. 2. Falls wir kein glutenfreies Essen anbieten können: Herrn Kowalczyk **bis Freitag** Bescheid geben – er kümmert sich dann selbst darum.

Created by D.Prudnikau