

1	Sich melden und vorstellen Your name ● Se présenter Presentarse ● Presentarsi	8
2	Nach dem Namen fragen Asking for a name ● Qui est à l'appareil? ¿De parte de quién? ● Chiedere il nome	10
3	Sich verwählen Wrong number ● Se tromper de numéro / Faire un mauvais numéro Equivocarse de número ● Sbagliare numero	12
4	Darum bitten, verbunden zu werden Asking to be connected ● Je voudrais parler à ... Quisiera hablar con ... ● Potrei parlare con ...	14
5	Sagen, dass der gewünschte Gesprächspartner nicht erreichbar ist He / she isn't in ● Il / elle n'est pas joignable En este momento no está aquí ● Dire che l'interlocutore desiderato non è raggiungibile	16
6	Fragen / sagen, wann der gewünschte Gesprächspartner erreichbar ist When will he / she be available? ● Quand est-ce qu'il / elle sera joignable? ¿Cuándo volverá? ● Chiedere / dire quando potete raggiungere l'interlocutore	18
7	Den Grund des Anrufs erfragen / nennen The reason for calling ● Le motif pour l'appel El motivo de la llamada ● Chiedere / dire la ragione della chiamata	20
8	Sich nach der Zuständigkeit erkundigen The right person ● Qui s'occupe de ...? ¿Quién se encarga de ...? ● Domandare chi si occupa di ...	22
9	Eine Durchwahl erfragen / nennen The extension number ● La ligne directe El número de extensión ● Chiedere un interno	24
10	Hilfe anbieten und um Hilfe bitten Offering / asking for help ● Proposer / demander de l'aide Ofrecer y pedir ayuda ● Offrire e chiedere aiuto	26
11	Eine Nachricht hinterlassen Leaving a message ● Laisser un message Dejar un mensaje ● Lasciare un messaggio	28
12	Darum bitten, lauter / langsamer zu sprechen Please speak up ● Plus fort / moins vite, s'il vous plaît Más alto / despacio, por favor ● Pregare di parlare più forte / lentamente	30
13	Informationen wiederholen Could you repeat that, please? ● Pourriez-vous répéter, s'il vous plaît? ¿Puede usted repetirlo, por favor? ● Ripetere informazioni	32
14	Rückruf anbieten und um Rückruf bitten – Was man beim Rückruf sagt Can I call you back? ● Est-ce que je peux vous rappeler? ¿Puedo llamar más tarde? ● Offrire e pregare di essere richiamati	34
15	Einen Termin vereinbaren Making an appointment ● Fixer un rendez-vous Concertar una cita ● Fissare un appuntamento	36

16	Einen Termin verschieben Changing an appointment ● Reporter un rendez-vous Aplazar una cita ● Spostare un appuntamento	38
17	Einen Termin absagen Cancelling an appointment ● Annuler un rendez-vous Anular una cita ● Disdire un appuntamento	40
18	Sich für einen Anruf bedanken Thank you for your call ● Merci de votre appel Gracias por su llamada ● Ringraziare per una chiamata	42
19	Sich verabschieden Saying good-bye ● Dire au revoir Despedirse ● Il saluto finale	44

Anhang Appendix Annexe Apéndice Appendice

Buchstabentafeln Telephone alphabet ● Code d'épellation Códigos alfabéticos ● L'alfabeto al telefono	47
Wochentage, Monate, Ordnungszahlen Days of the week, months, ordinal numbers ● Jours de la semaine, mois, nombres ordinaux Días de la semana, meses, números ordinales ● Giorni della settimana, mesi, numeri ordinali	48
Grundzahlen, Dezimalzahlen, Bruchzahlen Numbers, decimals, fractions ● Nombres cardinaux, nombres décimaux, nombres fractionnaires Números cardinales, decimales, fracciones ● Numeri cardinali, numeri decimali, frazioni	49
Uhrzeiten Times ● L'heure La hora ● L'ora	50
Maße und Gewichte Weights and measures ● Poids et mesures Peso y medidas ● Misure e pesi	51
Abteilungen einer Firma Departments of a company ● Services dans une entreprise Departamentos de una empresa ● Reparto / sezione di una ditta	52
Positionen in einer Firma Positions in a company ● Positions dans une entreprise Cargos en una empresa ● Posizioni in una ditta	53
Glossar Glossary ● Glossaire Glosario ● Glossario	54
Abschlusstest Test ● Test Control final ● Test finale	60
Lösungen Key ● Corrigé Clave ● Soluzioni	64