+49 511 4739339
james@englisch-lehrer.com · www.englisch-lehrer.com

A2 CUSTOMER CONTACT ≈ 25 MIN

Customer Service Phrases – *höflich helfen*

Du hast die Service-Phrasen gebaut — jetzt festigst du höfliche Bitten, klare Zusagen und freundliche Abschlüsse mit neuen Geschäftssituationen.

> Englisch hat keine Sie-Form: Mache Bitten mit **could/would** + you + Verb und **please** höflich.

NAME _____ DATUM _____

DEIN AUFBAU: 1 · SORTIEREN ○ | 2 · ERGÄNZEN ○ | 3 · KORRIGIEREN ○ | 4 · SCHREIBEN ○

BAUSTEIN 1 · SORTIERE NACH DEM TON · CA. 4 MIN ●○○

Ordne die kurzen Phrasen zu. Schreibe direkte, schroffe Formulierungen links und höflich abgeschwächte Formulierungen rechts.

send the VAT number | confirm the delivery date | wait by reception

email the return label | could you send it | could you just check

would you mind waiting | can you email it, please

DIREKT / SCHROFF	HÖFLICH / ABGESCHWÄCHT

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZE DIE SERVICE-PHRASE · CA. 6 MIN ●●○

Ergänze in jeder Geschäftssituation genau ein passendes Wort. Nutze die festen Service-Phrasen aus der Lektion.

01 Good afternoon, Parts Desk. How can I _____ you?

02 Could you _____ your PO number, please?

03 Could you _____ check the delivery date?

04 Would you mind _____ your visitor badge?

05 I'm _____ about the delay with your replacement part.

06 I'll get _____ to you by 3 p.m. today.

07 I'll _____ this on to our warranty team.

08 Best _____ ,

DEIN AUFBAU

1 · SORTIEREN ○ | 2 · ERGÄNZEN ○ | 3 · KORRIGIEREN ○ | 4 · SCHREIBEN ○

BAUSTEIN 3 · FINDE UND KORRIGIERE DEN FEHLER · CA. 7 MIN ●●○

In jedem Satz steckt genau ein Fehler. Schreibe den ganzen Satz als natürliche, höfliche Service-Phrase neu.

01 Where can I become the return label?

02 You must email your VAT number today.

03 Could you confirm the delivery date?

04 I'll give back to you by 4 p.m.

05 Would you mind wait by the meeting room?

06 I'll pass this on at our warranty team.

BAUSTEIN 4 · FORMULIERE FÜR DEN KUNDENKONTAKT · CA. 8 MIN ●●●

Schreibe zu jeder Geschäftssituation eine kurze passende Antwort. Verwende die angegebenen Service-Bausteine.

01 Ein Kunde fragt am Telefon nach dem Stand seiner Rückerstattung. Begrüße ihn und biete Hilfe an: „Good … How can I …?“

02 Bitte die anrufende Person höflich um ihre PO-Nummer. Verwende: „Could/Would/Can you …, please?“

03 Ein Ersatzteil verspätet sich. Entschuldige dich und verspreche eine Rückmeldung zu einer konkreten Zeit: „I'm sorry … I'll … by …“

04 Beantworte eine E-Mail zu einem Garantieanspruch. Beginne höflich, leite die Anfrage weiter und schließe formell: „Thank you for your email … I'll pass this on to … Best regards“

MINI-CHECK – KANN ICH DAS SCHON?

- ☐ Ich eröffne Kundenkontakt mit einer Begrüßung und einem Hilfsangebot.
- ☐ Ich bilde höfliche Bitten mit could, would oder can + you + Verb + please.
- ☐ Ich beruhige mit I'll und nenne eine konkrete Zeit oder eine Übergabe.
- ☐ Ich nutze kurze Entschuldigungen und passende Abschlüsse für Telefon und E-Mail.

Noch nicht alles sicher? Baue die Lektion erneut und sprich deine Antworten einmal laut.

Lösungsschlüssel

Vergleiche erst, wenn du fertig bist. Zu jeder Antwort steht das **Warum** — die Regel zählt mehr als das Ergebnis.

BAUSTEIN 1 · SORTIEREN

01 **DIRECT** · send the VAT number
Der Imperativ klingt im Kundenkontakt wie ein Befehl.

02 **DIRECT** · confirm the delivery date
Der Imperativ klingt im Kundenkontakt wie ein Befehl.

03 **DIRECT** · wait by reception
Der Imperativ klingt im Kundenkontakt wie ein Befehl.

04 **DIRECT** · email the return label
Der Imperativ klingt im Kundenkontakt wie ein Befehl.

05 **POLITE** · could you send it
Could you macht aus dem Befehl eine höfliche Bitte.

06 **POLITE** · could you just check
Just verkleinert die Bitte zusätzlich.

07 **POLITE** · would you mind waiting
Nach Would you mind folgt die ing-Form.

08 **POLITE** · can you email it, please
Can you und please machen die Bitte höflich.

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZEN

01 How can I **help** you?
How can I help you ist ein festes Hilfsangebot.

02 Could you **confirm** your PO number, please?
Nach Could you folgt das Verb; please macht die Bitte höflich.

03 Could you **just** check the delivery date?
Just verkleinert die Bitte.

04 Would you mind **showing** your visitor badge?
Nach Would you mind folgt die ing-Form.

05 I'm **sorry** about the delay with your replacement part.
Sorry ist die kurze Entschuldigung.

06 I'll get **back** to you by 3 p.m. today.
Get back to ist die feste Wendung für zurückmelden.

07 I'll **pass** this on to our warranty team.
Pass this on to bezeichnet die Weitergabe an ein Team.

08 Best **regards**,
Best regards ist der höfliche E-Mail-Abschluss.

BAUSTEIN 3 · KORRIGIEREN

01 Where can I **get** the return label?
Become bedeutet werden; get bedeutet bekommen oder erhalten.

02 **Could you email your VAT number today, please?**
Could you plus please ersetzt den schroffen Befehl.

03 Could you confirm the delivery date, **please**?
Please vervollständigt die höfliche Bitte.

04 I'll **get back** to you by 4 p.m.
Get back to ist die feste Wendung für zurückmelden.

05 Would you mind **waiting** by the meeting room?
Nach Would you mind folgt die ing-Form.

06 I'll pass this on **to** our warranty team.
Die feste Übergabeformel lautet pass this on to.

BAUSTEIN 4 · SCHREIBEN

Deine Antworten dürfen anders lauten — prüfe nur Ton, Service-Baustein und konkrete nächste Schritte.

01 Good afternoon, Service Desk. **How can I help you** with your refund?
Begrüßung plus Hilfsangebot eröffnet freundlich.

02 **Could you tell me your PO number, please?**
Could you plus please bildet eine höfliche Bitte.

03 I'm sorry about the delayed part. **I'll call you by 2 p.m. tomorrow.**
Kurze Entschuldigung plus konkrete I'll-Zusage beruhigt.

04 Thank you for your email. **I'll pass this on to our warranty team.** Best regards, Alex
E-Mail-Rahmen plus Übergabe nennt klar den nächsten Schritt.

NÄCHSTE BAUSTEINE — GRATIS ONLINE WEITERBAUEN

PASST DAZU
Answering the Phone
englisch-lehrer.com/lessons/answering-the-phone

NÄCHSTER SCHRITT
Taking and Leaving Messages
englisch-lehrer.com/lessons/taking-leaving-messages

ALLE LEKTIONEN
45+ Gratis-Lektionen
englisch-lehrer.com/lessons

HANNOVER
Schaufelder Straße 11 · 30167
englisch-lehrer.com/hannover

BERLIN
Kurfürstendamm 30 · 10719
englisch-lehrer.com/berlin

ONLINE-KURSE
englisch-lehrer.com/online
weltweit per Zoom

KONTAKT
+49 511 4739339
james@englisch-lehrer.com