

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

- | | |
|--|--|
| <p>01 DIRECT · send the VAT number
<i>Der Imperativ klingt im Kundenkontakt wie ein Befehl.</i></p> <p>02 DIRECT · confirm the delivery date
<i>Der Imperativ klingt im Kundenkontakt wie ein Befehl.</i></p> <p>03 DIRECT · wait by reception
<i>Der Imperativ klingt im Kundenkontakt wie ein Befehl.</i></p> <p>04 DIRECT · email the return label
<i>Der Imperativ klingt im Kundenkontakt wie ein Befehl.</i></p> | <p>05 POLITE · could you send it
<i>Could you macht aus dem Befehl eine höfliche Bitte.</i></p> <p>06 POLITE · could you just check
<i>Just verkleinert die Bitte zusätzlich.</i></p> <p>07 POLITE · would you mind waiting
<i>Nach Would you mind folgt die ing-Form.</i></p> <p>08 POLITE · can you email it, please
<i>Can you und please machen die Bitte höflich.</i></p> |
|--|--|

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZEN

- | | |
|---|--|
| <p>01 How can I help you?
<i>How can I help you ist ein festes Hilfsangebot.</i></p> <p>02 Could you confirm your PO number, please?
<i>Nach Could you folgt das Verb; please macht die Bitte höflich.</i></p> <p>03 Could you just check the delivery date?
<i>Just verkleinert die Bitte.</i></p> <p>04 Would you mind showing your visitor badge?
<i>Nach Would you mind folgt die ing-Form.</i></p> | <p>05 I'm sorry about the delay with your replacement part.
<i>Sorry ist die kurze Entschuldigung.</i></p> <p>06 I'll get back to you by 3 p.m. today.
<i>Get back to ist die feste Wendung für zurückmelden.</i></p> <p>07 I'll pass this on to our warranty team.
<i>Pass this on to bezeichnet die Weitergabe an ein Team.</i></p> <p>08 Best regards,
<i>Best regards ist der höfliche E-Mail-Abschluss.</i></p> |
|---|--|

BAUSTEIN 3 · KORRIGIEREN

- | | |
|---|---|
| <p>01 Where can I get the return label?
<i>Become bedeutet werden; get bedeutet bekommen oder erhalten.</i></p> <p>02 Could you email your VAT number today, please?
<i>Could you plus please ersetzt den schroffen Befehl.</i></p> <p>03 Could you confirm the delivery date, please?
<i>Please vervollständigt die höfliche Bitte.</i></p> | <p>04 I'll get back to you by 4 p.m.
<i>Get back to ist die feste Wendung für zurückmelden.</i></p> <p>05 Would you mind waiting by the meeting room?
<i>Nach Would you mind folgt die ing-Form.</i></p> <p>06 I'll pass this on to our warranty team.
<i>Die feste Übergabeformel lautet pass this on to.</i></p> |
|---|---|

BAUSTEIN 4 · SCHREIBEN

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

- | | |
|---|--|
| <p>01 Good afternoon, Service Desk. How can I help you with your refund?
<i>Begrüßung plus Hilfsangebot eröffnet freundlich.</i></p> <p>02 Could you tell me your PO number, please?
<i>Could you plus please bildet eine höfliche Bitte.</i></p> | <p>03 I'm sorry about the delayed part. I'll call you by 2 p.m. tomorrow.
<i>Kurze Entschuldigung plus konkrete I'll-Zusage beruhigt.</i></p> <p>04 Thank you for your email. I'll pass this on to our warranty team. Best regards, Alex
<i>E-Mail-Rahmen plus Übergabe nennt klar den nächsten Schritt.</i></p> |
|---|--|

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

