

B2

TELEFON- UND VIDEOCALLS

DIALOG · 4 MIN.

De-escalating an Angry Customer Without Seeing Their Face

· Podcast

Ein wütender Kunde am Telefon: So deeskalieren Sie ohne Gesicht und Gestik – allein mit der Stimme und den richtigen Wendungen.

Episode anhören +
Verständnistest:

<https://www.englisch-lehrer.com/podcasts/de-escalating-an-angry-customer-without-seeing-their-face>

NAME

DATUM

BAUSTEIN 1 · SCHLÜSSELWENDUNGEN LERNEN

● ○ ○

Lesen Sie die acht Wendungen mit Bedeutung und Beispiel. Sie hören alle in der Episode.

ENGLISH	DEUTSCH	BEISPIEL
I completely understand	Ich verstehe das vollkommen	<i>I completely understand why this delay is frustrating for you.</i>
as we speak	in diesem Moment / gerade jetzt	<i>I'm checking the tracking number as we speak.</i>
bear with me	einen Moment Geduld bitte	<i>Please bear with me while I pull up your account.</i>
to look into something	etwas prüfen / untersuchen	<i>I'll look into the missing shipment right away.</i>
to escalate a case	einen Fall eskalieren / an die nächste Ebene geben	<i>If the part is still missing, I'll escalate the case to our manager.</i>
to get to the bottom of	einer Sache auf den Grund gehen	<i>We will get to the bottom of this customs delay.</i>
a full refund	eine vollständige Erstattung	<i>The customer received a full refund of the shipping fee.</i>
to follow up	nachfassen	<i>I'll follow up with a written confirmation by five o'clock.</i>



BAUSTEIN 2 · LÜCKEN FÜLLEN



Ergänzen Sie das fehlende Wort aus dem Gespräch.

received

become

sent

returned

bear with me

hold your breath

carry on

stand by me

01 You still haven't _____ your delivery, and it was due on Monday.

02 I'm opening your file as we speak, so please _____ for one moment.

BAUSTEIN 3 · RICHTIG ODER FALSCH?



Kreuzen Sie an. R = richtig, F = falsch.

01 Mark has already called the service team twice this week.

R ☐ F ☐

02 Sophie promises a full refund of the entire order.

R ☐ F ☐

BAUSTEIN 4 · REIHENFOLGE



Nummerieren Sie die Schritte des Gesprächs (1–5).

01 ☐ Sophie offers to request a refund of the shipping fee

02 ☐ Sophie repeats the problem to confirm she understood

03 ☐ Sophie gives a firm delivery date for Friday morning

04 ☐ Mark explains angrily that his spare parts are missing

05 ☐ Sophie looks into the file and finds the customs issue

BAUSTEIN 5 · IHRE VERSION



Schreiben Sie zwei eigene Sätze mit Wendungen aus Baustein 1.

.....

.....

.....

MINI-CHECK – KANN ICH DAS SCHON?

☐ Ich kann eine Verzögerung höflich ankündigen.

☐ Ich kann eine Alternative vorschlagen.

☐ Ich kann eine schriftliche Bestätigung zusagen.

Zweimal gehört und alles angekreuzt? Dann sind Sie bereit für das echte Gespräch.

Vokabelkarten zum Ausschneiden

× Ausschneiden, an der Linie falten - Englisch vorn, Deutsch hinten. Oder digital üben:

<https://www.englisch-lehrer.com/podcasts/de-escalating-an-angry-customer-without-seeing-their-face>

I completely understand

I completely understand why this delay is frustrating for you.

Ich verstehe das vollkommen

as we speak

I'm checking the tracking number as we speak.

in diesem Moment / gerade jetzt

bear with me

Please bear with me while I pull up your account.

einen Moment Geduld bitte

to look into something

I'll look into the missing shipment right away.

etwas prüfen / untersuchen

to escalate a case

If the part is still missing, I'll escalate the case to our manager.

einen Fall eskalieren / an die nächste Ebene geben

to get to the bottom of

We will get to the bottom of this customs delay.

einer Sache auf den Grund gehen

a full refund

The customer received a full refund of the shipping fee.

eine vollständige Erstattung

to follow up

I'll follow up with a written confirmation by five o'clock.

nachfassen

Lösungsschlüssel

Vergleiche erst, wenn du fertig bist. Zu jeder Antwort steht das **Warum**.

BAUSTEIN 2 · LÜCKEN FÜLLEN

01 received

„Bekommen“ heißt auf Englisch „receive“ oder „get“ – „become“ bedeutet „werden“. Marks Satz „I still haven't become anything“ ist die klassische deutsche Falle.

02 bear with me

„Bear with me“ ist die höfliche Standardwendung für „einen Moment Geduld bitte“ am Telefon.

BAUSTEIN 3 · RICHTIG ODER FALSCH?

01 Richtig

Richtig: „I've already called twice this week, and nobody could tell me anything useful.“

02 Falsch

Falsch: Sie will nur die Express-Versandkosten erstatten lassen („a full refund of the express shipping fee“) – und das muss sie beantragen, nicht versprechen.

BAUSTEIN 4 · REIHENFOLGE

- 01 **1.** Mark explains angrily that his spare parts are missing
- 02 **2.** Sophie repeats the problem to confirm she understood
- 03 **3.** Sophie looks into the file and finds the customs issue
- 04 **4.** Sophie gives a firm delivery date for Friday morning
- 05 **5.** Sophie offers to request a refund of the shipping fee

LIVE WEITERÜBEN

Diese Wendungen im echten Gespräch üben?

Online-Unterricht mit echten Lehrern – Englischtraining seit 2004 · Berlin · Hannover · Online.

ANRUFEN

+49 511 95733819