

C1

TELEFON- UND VIDEOCALLS

MONOLOG · 5 MIN.

Ending a Hostile Video Conference While Preserving the Business Relationship · *Podcast*

Der Kunde ist wütend, der Call eskaliert – so beenden Sie eine hitzige Videokonferenz auf Englisch, ohne die Geschäftsbeziehung zu verbrennen.

Episode anhören +
Verständnistest:

<https://www.englisch-lehrer.com/podcasts/ending-a-hostile-video-conference-while-p-reserving-the-business-relationship>

NAME

DATUM

BAUSTEIN 1 · SCHLÜSSELWENDUNGEN LERNEN



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

ENGLISH	DEUTSCH	BEISPIEL
hostile	feindselig / aufgebracht	<i>The negotiation turned hostile after the second price increase.</i>
go-live	Livegang / Inbetriebnahme	<i>The go-live was postponed twice because of data issues.</i>
to take the sting out of it	die Schärfe nehmen / entschärfen	<i>Naming the tension openly takes the sting out of it.</i>
heated	hitzig / erhitzt (Diskussion)	<i>The debate became heated, so the chair called a short break.</i>
a recovery plan	Sanierungs- / Wiederherstellungsplan	<i>We came back to the table with a recovery plan instead of excuses.</i>
accusations	Vorwürfe / Anschuldigungen	<i>The meeting produced accusations, but no solutions.</i>
a dated commitment	eine Zusage mit festem Datum	<i>End every difficult call with one dated commitment.</i>
the follow-up	das Nachfassen / die Nachbereitung	<i>The follow-up after a crisis call matters more than the call itself.</i>

BAUSTEIN 2 · LÜCKEN FÜLLEN



Ergänzen Sie das fehlende Wort aus dem Gespräch.

until

by

at

since

twenty-four

twelve

forty-eight

two

01 A warning for German ears: 'bis' is not ' _____ '.

02 Let's stop here, take _____ hours, and come back with a recovery plan rather than accusations.

BAUSTEIN 3 · RICHTIG ODER FALSCH?



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

01 Andreas interrupted the IT director to correct the facts.

R ☐F ☐

02 The IT director later thanked Andreas for ending the call when he did.

R ☐F ☐

BAUSTEIN 4 · REIHENFOLGE



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

01 ☐ The summary goes out on Thursday, a day early

02 ☐ Andreas lets him finish without interrupting

03 ☐ He proposes a twenty-four-hour break with a recovery plan

04 ☐ The IT director joins the call already furious

05 ☐ Andreas names the heated mood in the room

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/ending-a-hostile-video-conference-while-preserving-the-business-relationship>

hostile

The negotiation turned hostile after the second price increase.

feindselig / aufgebracht

go-live

The go-live was postponed twice because of data issues.

Livegang / Inbetriebnahme

to take the sting out of it

Naming the tension openly takes the sting out of it.

die Schärfe nehmen / entschärfen

heated

The debate became heated, so the chair called a short break.

hitzig / erhitzt (Diskussion)

a recovery plan

We came back to the table with a recovery plan instead of excuses.

Sanierungs- / Wiederherstellungsplan

accusations

The meeting produced accusations, but no solutions.

Vorwürfe / Anschuldigungen

a dated commitment

End every difficult call with one dated commitment.

eine Zusage mit festem Datum

the follow-up

The follow-up after a crisis call matters more than the call itself.

das Nachfassen / die Nachbereitung

Lösungsschlüssel

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

BAUSTEIN 2 · LÜCKEN FÜLLEN

01 **until**

Falsche Freunde: „bis Freitag“ heißt „by Friday“. „Until Friday“ bedeutet, die Tätigkeit läuft die ganze Woche — keine Deadline.

02 **twenty-four**

Andreas schlägt eine strukturierte Pause von vierundzwanzig Stunden vor — genug Zeit, um die Emotionen abkühlen zu lassen.

BAUSTEIN 3 · RICHTIG ODER FALSCH?

01 **Falsch**

Falsch: „I let him finish. No interrupting, no defending“ — er ließ ihn zuerst ausreden.

02 **Richtig**

Richtig: „The IT director thanked me for ending the previous one when I did.“

BAUSTEIN 4 · REIHENFOLGE

- 01 **1.** The IT director joins the call already furious
- 02 **2.** Andreas lets him finish without interrupting
- 03 **3.** Andreas names the heated mood in the room
- 04 **4.** He proposes a twenty-four-hour break with a recovery plan
- 05 **5.** The summary goes out on Thursday, a day early

LIVE WEITERÜBEN

Diese Wendungen im echten Gespräch üben?

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

ANRUFEN

+49 511 95733819