

B1

TELEFON- UND VIDEOCALLS

MONOLOG · 3 MIN.

Explaining a Simple Technical Problem by Phone · *Podcast*

Der Drucker streikt, die Hotline spricht Englisch – so beschreiben Sie ein technisches Problem am Telefon klar in drei Schritten.

Episode anhören +
Verständnistest:

<https://www.englisch-lehrer.com/podcasts/explaining-a-simple-technical-problem-by-phone>

NAME

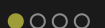
DATUM

BAUSTEIN 1 · SCHLÜSSELWENDUNGEN LERNEN



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

ENGLISH	DEUTSCH	BEISPIEL
hotline	Support-Hotline, telefonischer Kundendienst	<i>The hotline is open from eight to six on weekdays.</i>
error message	Fehlermeldung	<i>The screen shows an error message every time I print.</i>
to get	bekommen, erhalten – die richtige Übersetzung von „bekommen“	<i>I get an error message when I open the file.</i>
to restart	neu starten	<i>Please restart the printer before you call support.</i>
cable	Kabel	<i>I checked the cable, but the connection looks fine.</i>
update	Update, Aktualisierung	<i>The problem started right after the update.</i>
to talk someone through	jemanden Schritt für Schritt anleiten	<i>Could you talk me through the installation?</i>
blank	leer, unbedruckt	<i>The printer only produces blank labels.</i>



BAUSTEIN 2 · LÜCKEN FÜLLEN



Ergänzen Sie das fehlende Wort aus dem Gespräch.

get

become

becomes

am

through

over

along

about

01 The correct sentence is: "I _____ an error message."

02 For example: "Could you talk me _____ the next steps?"

BAUSTEIN 3 · RICHTIG ODER FALSCH?



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

01 Daniel's first call to the hotline solved the problem quickly.

R ☐F ☐

02 Before calling again, Daniel had already restarted the printer and checked the cable.

R ☐F ☐

BAUSTEIN 4 · REIHENFOLGE



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

- 01 ☐ The driver is reinstalled and the shipment leaves on time
- 02 ☐ The first call fails because of "I become an error message"
- 03 ☐ Daniel calls again and describes the problem precisely
- 04 ☐ The label printer stops working before a shipment
- 05 ☐ A colleague teaches Daniel the three-step structure

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/explaining-a-simple-technical-problem-by-phone>

hotline

The hotline is open from eight to six on weekdays.

Support-Hotline, telefonischer Kundendienst

to get

I get an error message when I open the file.

bekommen, erhalten – die richtige Übersetzung von „bekommen“

cable

I checked the cable, but the connection looks fine.

Kabel

to talk someone through

Could you talk me through the installation?

jemanden Schritt für Schritt anleiten

error message

The screen shows an error message every time I print.

Fehlermeldung

to restart

Please restart the printer before you call support.

neu starten

update

The problem started right after the update.

Update, Aktualisierung

blank

The printer only produces blank labels.

leer, unbedruckt

Lösungsschlüssel

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

BAUSTEIN 2 · LÜCKEN FÜLLEN

01 **get**

„Bekommen“ heisst „to get“ – „to become“ bedeutet „werden“. „I become an error message“ hiesse: Ich verwandle mich in eine Fehlermeldung.

02 **through**

„To talk someone through something“ = jemanden Schritt für Schritt anleiten – die Standardbitte an den Support.

BAUSTEIN 3 · RICHTIG ODER FALSCH?

01 **Falsch**

Falsch: Der erste Anruf war „a disaster“ – erst der zweite Anruf mit der Drei-Schritte-Struktur dauerte nur fünf Minuten.

02 **Richtig**

Richtig: „I have already restarted the printer and checked the cable“ – Schritt zwei der Struktur.

BAUSTEIN 4 · REIHENFOLGE

- 01 **1.** The label printer stops working before a shipment
- 02 **2.** The first call fails because of "I become an error message"
- 03 **3.** A colleague teaches Daniel the three-step structure
- 04 **4.** Daniel calls again and describes the problem precisely
- 05 **5.** The driver is reinstalled and the shipment leaves on time

LIVE WEITERÜBEN

Diese Wendungen im echten Gespräch üben?

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

ANRUFEN

+49 511 95733819