

C1

TELEFON- UND VIDEOCALLS

MONOLOG · 5 MIN.

Managing a Crisis Call with Conflicting Instructions · *Podcast*

Der Chef will sofort kommunizieren, der Justiziar will Schweigen – so steuern Sie einen englischen Krisen-Call zwischen widersprüchlichen Anweisungen.

Episode anhören +
Verständnistest:

<https://www.englisch-lehrer.com/podcasts/managing-a-crisis-call-with-conflicting-instructions>

NAME

DATUM

BAUSTEIN 1 · SCHLÜSSELWENDUNGEN LERNEN

● ○ ○ ○

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

ENGLISH	DEUTSCH	BEISPIEL
a major outage	ein schwerer (System-)Ausfall	<i>A major outage at the data centre took the shop offline for hours.</i>
conflicting instructions	widersprüchliche Anweisungen	<i>The two directors gave us conflicting instructions about the launch.</i>
a middle path	ein Mittelweg	<i>We found a middle path between full disclosure and total silence.</i>
current status	aktueller Stand	<i>Here is the current status of the recovery work.</i>
to slow down	langsamer werden / Tempo rausnehmen	<i>Slow down and lower your voice when the client is panicking.</i>
to restore service	den Betrieb wiederherstellen	<i>Service was restored by eleven, with no data lost.</i>
to strengthen trust	Vertrauen stärken	<i>Honest crisis communication can strengthen trust in the long run.</i>
to keep your word	sein Wort halten	<i>Call back when you said you would — keep your word, even with bad news.</i>

BAUSTEIN 2 · LÜCKEN FÜLLEN

Ergänzen Sie das fehlende Wort aus dem Gespräch.

current

actual

actually

present-day

word

promise

cool

distance

- 01 Every thirty minutes I gave the client an update on the _____ status.
- 02 Separate facts from instructions, fix the next update time, and keep _____ — every thirty minutes.
your

BAUSTEIN 3 · RICHTIG ODER FALSCH?

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

- 01 The legal director wanted to inform all customers immediately. R ☐ F ☐
- 02 No customer data was lost in the outage. R ☐ F ☐

BAUSTEIN 4 · REIHENFOLGE

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

- 01 ☐ Service is restored by eleven, with no data lost
- 02 ☐ Two executives give conflicting instructions
- 03 ☐ He proposes a middle path with updates every thirty minutes
- 04 ☐ The hosting provider reports a major outage
- 05 ☐ Stefan separates the facts from the instructions

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/managing-a-crisis-call-with-conflicting-instructions>

a major outage

A major outage at the data centre took the shop offline for hours.

ein schwerer (System-)Ausfall

conflicting instructions

The two directors gave us conflicting instructions about the launch.

widersprüchliche Anweisungen

a middle path

We found a middle path between full disclosure and total silence.

ein Mittelweg

current status

Here is the current status of the recovery work.

aktueller Stand

to slow down

Slow down and lower your voice when the client is panicking.

langsamer werden / Tempo rausnehmen

to restore service

Service was restored by eleven, with no data lost.

den Betrieb wiederherstellen

to strengthen trust

Honest crisis communication can strengthen trust in the long run.

Vertrauen stärken

to keep your word

Call back when you said you would — keep your word, even with bad news.

sein Wort halten

Lösungsschlüssel

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

BAUSTEIN 2 · LÜCKEN FÜLLEN

01 **current**

Falsche Freunde: „aktuell“ = „current“; „actual“ bedeutet „tatsächlich“. „The current status“ ist der richtige Ausdruck für den aktuellen Stand.

02 **word**

„To keep your word“ = sein Wort halten. Gemeint ist die Zusage, sich alle dreißig Minuten zu melden — auch wenn es nichts Neues gibt.

BAUSTEIN 3 · RICHTIG ODER FALSCH?

01 **Falsch**

Falsch: Das war der CEO. Der Justiziar sagte: „say nothing until we know the cause“.

02 **Richtig**

Richtig: „By eleven, service was restored. No data lost.“

BAUSTEIN 4 · REIHENFOLGE

- 01 **1.** The hosting provider reports a major outage
- 02 **2.** Two executives give conflicting instructions
- 03 **3.** Stefan separates the facts from the instructions
- 04 **4.** He proposes a middle path with updates every thirty minutes
- 05 **5.** Service is restored by eleven, with no data lost

LIVE WEITERÜBEN

Diese Wendungen im echten Gespräch üben?

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

ANRUFEN

+49 511 95733819