

## 1. teema. Infotelefon

### 1.

*Telefon heliseb.*

Vastaja: Infotelefon! Krista. Tere.  
Helistaja: Tartu Kuulutustelet, palun.  
Vastaja: Jah, üks hetk. Üldinfo kinnitamata andmetel 7 231 596.  
Helistaja: Aitäh.  
Vastaja: Palun.

### 2.

*Telefon heliseb.*

Vastaja: Infotelefon. Maris. Tere.  
Helistaja: Tere. Palun öelge M-Mööblisalongi telefon.  
Vastaja: Jah, üks hetk. 611 748 321.  
Helistaja: 321 oli lõpp jah?  
Vastaja: Jah.  
Helistaja: Aitäh teile.  
Vastaja: Palun.

### 3.

*Telefon heliseb.*

Vastaja: Infotelefon. Merike. Tere.  
Helistaja: Öelge palun Pärnu maantee lõpus Põrandakeskuse telefoninumber.  
Vastaja: Kohe vaatan. Telefoninumber 742-  
Helistaja: Jah.  
Vastaja: -8509.  
Helistaja: Aitäh.  
Vastaja:: Palun.  
Helistaja: Head päeva.  
Vastaja:: Head aega.

### 4.

*Telefon heliseb.*

Vastaja: Infotelefon, Katrin. Tere.  
Helistaja: Tere, ma paluksin Pikk seitse juuksurialong.  
Vastaja: Üks hetk. Juuksurialong Kannike. Mobiil kinnitamata andmetel 506 5490.  
Helistaja: Jah. Aitäh.

# ÜLESANDED

## Vestlus

1. Lugege dialoogid läbi. Pöörake tähelepanu sellele, kuidas klient infoteenindaja poole pöördub. Milline on teie arvates neutraalne stiil? Ametlik stiil? Rõhutatult viisakas stiil? Kuidas veel saaks pöörduda?

2. Täiendage alljärgnevat dialoogi sobivate repliikidega. Töötage paarides.

### 1.

*Telefon heliseb.*

Vastaja: Infotelefon, ..... Tere.

Helistaja: .....

Vastaja: Üks hetk. Mobiil kinnitamata andmetel 55 712 987.

Helistaja: .....

### 2.

*Telefon heliseb.*

Vastaja: Infotelefon. Kristi. Tere.

Helistaja: .....

Vastaja: Kas kesklinna polikliinik või Ülejõe polikliinik?

Helistaja: .....

Vastaja: Ja kas täiskasvanute osakond või laste?

Helistaja: .....

Vastaja: Jaa, üks hetk, lasteosakond – seitse kolm üks, ...

Helistaja: Oodake.....

Vastaja: ...üheksa kaheksa...

Helistaja: jaa.....

Vastaja: ...kuus kuus.

Helistaja: ..... Nii, jah?

Vastaja: Jah.

Helistaja: .....?

Vastaja: Jah, on.

Helistaja: .....

Vastaja: .....

## Kuulamine

Töötage paarides. Kirjutage vihikusse 3–4 seitsmekohalist numbrit (telefoninumbrid). Lugege need ette oma kaaslasele, kes peab need kuulmise järgi kirja panema.

Näiteks 55 729 948. Kontrollige vastastikku kirjapandu õigsust.