

A telephone call in English

Wenn Sie international arbeiten, ist der erste Kontakt oft telefonisch, stellen Sie also sicher, dass Sie Ihren Gegenüber richtig verstehen! Hier ein paar Tipps:

Wenn Sie den Namen buchstabieren lassen möchten

- "Could you spell your name, please?"
- "Did I get your name correctly? Would you spell it please?"

Name oder Anschrift Ihres Gesprächspartners müssen richtig geschrieben werden, um peinliche Missverständnisse oder Verzögerungen zu vermeiden.

Englisches Buchstabieralphabet

A – Andrew	H – Harry	O – Oliver	V – Victor
B – Benjamin	I – Isaac	P – Peter	W – William
C – Charlie	J – Jack	Q – Queenie	X – X-mas
D – David	K – King	R – Robert	Y – Yellow
E – Edward	L – Lucy	S – Sugar	Z – Zebra
F – Frederick	M – Mary	T – Tommy	
G – George	N – Nellie	U – Uncle	

Amerikanisches Buchstabieralphabet

A – Abel	H – How	O – Oboe	V – Victor
B – Baker	I – Item	P – Peter	W – William
C – Charlie	J – Jig	Q – Queen	X – Eks
D – Dog	K – King	R – Roger	Y – Yoke
E – Easy	L – Love	S – Sugar	Z – Zebra
F – Fox	M – Mike	T – Tare	
G – George	N – Nan	U – Uncle	

A telephone call in English

Sie werden angerufen: So melden Sie sich

Sie: "Good morning, this is Business Best Practice. My name is X. How can I help you?"

Anrufer: "Good morning, James Miller speaking. Could I speak to X, please?"

Sie: "Just one moment, hold the line, please."

Anrufer: "Yes, sure."

Sie: "Mr X, I'm sorry, his line is engaged. Would you like to hold or call back later?"

Anrufer: "I hold please".

Etwas später ... Sie: "I'm sorry, Mr X, the line is still busy. Do you still want to hold?"

Anrufer: "Well, just a little while, then."

Einen Moment später ... Sie: "The line is free, Mr X. I'm putting you through now. Goodbye."

Anrufer: "Goodbye and thank you."

Wenn Sie den Anrufer kennen

- "Oh, Mr Fox, how nice to hear from you."
- "Oh, Mr. Fox, it's nice to hear from you."

Wenn Sie den Namen nicht verstanden haben

- "What did you say your name was?"
- "Did I get your name correctly? Mr Miller?"

Wenn sich jemand meldet, ohne den Namen zu nennen

- "Who shall I say is calling?"
- "May I ask who's calling?"

Wenn der gewünschte Gesprächspartner nicht im Hause ist

- "I'm sorry, Mr Fox is not in the office."
- "Sorry, he's gone out."
- "I'm sorry, he's not available at the moment."
- "I'm afraid he's not at his desk."
- "Sorry, he's in a meeting."

Fragen Sie dann gleich anschließend:

- "Do you want to contact him on his cell phone?"
- "Can I take a message?"
- "Would you like to leave a message or would you rather call again?"
- "He'll be back at around 4 p. m."

Wenn Sie erkunden wollen, ob der Anruf wirklich wichtig ist

- "Is Mr Springer expecting your call?"
- "May I tell him who's calling?"
- "If you could tell me, what your call is about, he can call you back when he returns."

Wenn Sie den Anrufer weiterleiten wollen

- "Would you care to talk to Mr Schneider or our Service Department? They can probably/definitely solve your problem."
- "Mr Schneider is familiar with that subject, may I transfer you to him?"

Wenn der Anrufer ungeduldig wird

- "I'm really sorry for the inconvenience."
- "I'm really sorry to have kept you waiting. But it looks as if the line is free, now."
- "Could we possibly call you back later? When would it be convenient?"

Wenn Sie eine Nachricht entgegennehmen

- "May I give Mr Springer your phone number?"
- "May I take a message?"
- "Should I ask him to call you back?"
- "I'll fill him in on this matter tomorrow morning."
- "I'll tell Mr Springer about your call when he comes back to the office."

Wie Sie auf Beschwerden reagieren

Anrufer: "I have a serious complaint to make."

Sie: "May I ask what the problem is?"

Der Anrufer berichtet ...

Sie: "I'm awfully sorry to hear that. Please accept our apologies. I suggest that..."

Der Anrufer akzeptiert die Lösung.

Sie: "I'm relieved we managed to sort it all out!"

So beenden Sie das Gespräch stilvoll

- "Thank you for calling, goodbye."
- "It has been a pleasure speaking to you, goodbye."
- "Thanks a lot, you have been most helpful, bye, bye."
- "You're welcome, see you next week, bye, bye."
- "I'd better let you get on with your work, bye, bye."
- "It was nice to hear from you."
- "Anything else I can do for you?"
- "I think that's it for now."
- "Thank you for ringing/calling and keep in touch."
- "Well, I guess that's all for now."
- "I'm very grateful for your assistance. Have a nice day."

Sie rufen selbst an: So verhalten Sie sich optimal

Sie: "Good morning/afternoon (selten: evening!).

This is Kathrin Müller from X. I am calling from Bonn, Germany. May I speak to Mr James White please?"

Telefonpartner: "Yes, one moment, please hold the line. I am connecting you now."

Mr White: "Good morning Ms Müller. How are things in Bonn?"

Sie: "Oh, everything is fine, thank you. I am really happy to have you on the line, because there is a problem, which ..."

So machen Sie einen Termin

- "When can we get together? Would Monday suit you/fit in with your plans?"
- "Would Monday be convenient?"
- "We could have a working lunch at noon. Would that be all right?"
- "What about 5 p. m.? Would that suit you, or would you prefer a little later?"

So ändern Sie einen Termin

- "I'm afraid, Ms Bellmer won't be able to keep this appointment/has to cancel this appointment. She asked me to arrange a more convenient time. How about Friday, the 23rd of September?"
- "I have to postpone our meeting to Thursday, as Mr Schneider has to attend an important conference."
- "Please give my apologies to your boss, Something completely unforeseen has come up."

• So geben Sie eine Telefonnummer durch

Telefonnummern werden nicht wie im Deutschen als Gesamtzahlen, z. B. sechshundertdreißig, fünfzehn, zwanzig genannt, sondern einzeln: six-three-oh-one-five-two-oh. Im britischen Englisch sagt man zur 0 "oh", im Amerikanischen "zero".

Wenn 2 gleiche Zahlen hintereinander folgen, z. B. zwei Fünfen, sagen Sie: "double five". Am besten Sie sagen vorher Ihre Telefonnummer mehrmals hintereinander auf Englisch, dann fällt es Ihnen im Ernstfall leicht.

Kleine Stolperfallen vermeiden

- Wenn sich jemand bei Ihnen bedankt, antworten Sie nie mit "please", sondern mit "It's my pleasure" oder "You're welcome".
- information (Informationen), advice (Ratschläge), inconvenience (Unannehmlichkeiten), work (Arbeit) und experience (Erfahrungen) werden im Englischen immer in der Einzahl gebraucht, weil die Begriffe nicht zählbar sind.
- Sagen Sie immer: I will give you "some information" und nie "an information".

So verhalten Sie sich optimal

Wenn Ihr Schreiben den Eindruck von Gleichgültigkeit oder gar Arroganz vermittelt, so richtet das den größten Schaden im Hinblick auf Ihre Geschäftsbeziehung an.

Mit dem Eingeständnis eines Fehlers können Sie mit Verständnis rechnen oder sogar Sympathien gewinnen. Mit einer hochnäsigen Reaktion oder mit fadenscheinigen Ausreden verderben Sie garantiert jede Geschäftsbeziehung.

Die Telefonetikette ist auch in englischsprachigen Ländern ungemein wichtig. Melden Sie sich freundlich, sprechen Sie klar und deutlich, und stellen Sie sich sofort mit Namen und Firma vor.

Sagen Sie auch, woher Sie anrufen. Dann weiß die Person an der Telefonzentrale, dass es sich um ein Ferngespräch handelt.

Überlegen Sie sich vorher, wie Sie Ihre Botschaft so kurz und verständlich wie möglich an den Mann oder die Frau bringen können. Und: Denken Sie an die Zeitverschiebung, bevor Sie im Ausland anrufen!

Welche Uhrzeit ist es bei meinem Gesprächspartner?

Vergewissern Sie sich unter:

<http://24timezones.com/weltzeituhr.php>



Viel Erfolg! sekretariat-inside.de

