

## **Englisch am Telefon**

Ihr Unternehmen stößt weiter in internationale Märkte vor. Höchste Zeit, sich für den internationalen Kunden „fit“ zu machen! Auch SekretärInnen und AssistentInnen müssen „up2date“ sein um das Telefon-gespräch auf Englisch zu beherrschen. Die richtige Begrüßung, der korrekte Umgang mit gängigen Rede-wendungen und das richtige Weiterverbinden sind heute gang und gäbe. Doch nicht jedem fällt Telefonieren auf Englisch leicht. Um nicht hilflos zu sein, wenn sich am anderen Ende der Leitung eine englische Stimme meldet, haben wir eine kleine Auflistung der wichtigsten Phrasen am Telefon zusammengestellt.

## **Begrüßungen**

### *Wie melden Sie sich am Telefon?*

Auf Ihrem Telefondisplay können Sie meist schon erkennen, wenn ein Anruf aus dem nicht deutschsprachigen Ausland kommt. In diesem Fall melden Sie sich am besten schon auf Englisch: mit korrektem Tagesgruß, dem Namen der Firma und Ihrem eigenen Namen – in genau dieser Reihenfolge!

Um solche Gespräche von Anfang an souverän zu meistern, sollten Sie sich für den Ernstfall einen Antwortenstandard zurechtlegen:

- Ihr Tagesgruß lautet:
  - *“Good morning!”* – bis 12 Uhr mittags
  - *“Good afternoon!”* – ab 12 Uhr mittags
  - *“Good evening!”* – ab 17 Uhr abends
  
- Sagen Sie anschließend: *“This is Telenova company. My name is Petra Sommer.”*  
Oder auch: *“This is Telenova company, Petra Sommer speaking.”*
  
- Nicht vergessen: Nennen Sie stets Ihren Vor- und Nachnamen!

## ***Erfahren Sie in einem Satz, worum es geht!***

Um präzise Informationen zu erhalten – und diese an Ihre Chefin, Ihren Chef oder Ihre(n) Vorgesetzte(n) weitergeben zu können – müssen Sie präzise Fragen stellen. Gar nicht so einfach, wenn Sie einen fremdsprachigen Anrufer in der Leitung haben, die Zeit schon wieder drängt und Sie das Telefonat nicht einmal auf Deutsch führen können!

Dabei können Sie mit ganz wenigen zielgerichteten Sätzen in englischer Sprache erfahren, worum es Ihrem ausländischen Anrufer geht. Welche Nachricht Sie an Chef, Vorgesetzten, Mitarbeiter oder Kollegin weiterleiten, finden Sie nur heraus, wenn Sie die richtigen Fragen stellen.

So erhalten Sie von Ihrem englischsprachigen Anrufer die gewünschte Information:

- *May I ask the purpose of your call?*  
Darf ich fragen, was der Zweck Ihres Anrufs ist?
- *May I ask what it's about?*  
Darf ich fragen, worum es sich handelt?
- *Could you please tell me what your call is about?*  
Würden Sie mir bitte sagen, worum es bei Ihrem Anruf geht?
- *What's the reason for your call, please?*  
Aus welchem Anlass rufen Sie an?
- *If you can tell me what it's about, I will pass on your message and ask Mr. ... to return your call when he gets back.*  
Wenn Sie mir sagen, worum es geht, werde ich Herrn ... Bescheid geben und ihn bitten, Sie zurückzurufen, wenn er wieder da ist.
- *Is Mr ... expecting your call?*  
Erwartet Herr ... Ihren Anruf?
- *Is it urgent?*  
Ist es dringend?

## ***So steuern Sie das Telefonat***

Bieten Sie Ihrem englischsprachigen Anrufer Hilfe an:

· *Can I take down your number?*  
Kann ich Ihre Nummer notieren?

· *Can I take a message?*  
Kann ich etwas notieren?

· *Would you like to leave a message?*  
Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?

· *Can Mr ... call you back when he gets in?*  
Kann Herr ... Sie zurückrufen, sobald er wieder da ist?

· *Shall I have him call you back?*  
Soll ich ihn bitten, Sie zurückzurufen?

· *Would you care to talk to Ms ... in our Service Department? She will be able to deal with your questions.*  
Möchten Sie mit Frau ... von unserem Kundendienst sprechen? Sie wird Ihre Fragen beantworten können.

· *Ms ... is familiar with the matter. Shall I put you through to her?*  
Frau ... kennt sich mit diesem Thema aus. Soll ich Sie zu ihr durchstellen?

· *Would you like to speak to someone else in the sales department?*  
Möchten Sie mit jemand anderem aus dem Verkauf sprechen?

· Falls Sie einen Ersatzansprechpartner anbieten möchten: *„Mrs Schmidt is familiar (vertraut) with the matter (Thema). May I put you through to her?“*

· Wenn Sie vorher prüfen möchten, ob diese Person anwesend ist: *„I will check whether she is in. Will you hold on, please?“*

## ***So geben Sie konkrete Auskünfte auf Englisch***

Wenn ein Anrufer aus dem Ausland Ihren Chef sprechen möchte, belassen Sie es nicht bei der Auskunft, dass er „momentan nicht zu sprechen“ ist. Sicher möchte Ihr Gesprächspartner wissen, weshalb er nicht zu sprechen und wann er wieder da ist.

### **So teilen Sie ihm dies professionell auf Englisch mit:**

*Mr Roth is in a meeting*

Herr Roth ist in einer Besprechung.

*Ms Weiss is away on business.*

Frau Weiss ist auf Geschäftsreise.

*Mr Braun is at lunch at the moment.*

Herr Braun ist gerade in der Mittagspause.

*I'm sorry, but Ms Schwarz has left for the day.*

Es tut mir leid, aber Frau Schwarz wird heute nicht mehr im Büro sein.

**Ergänzen Sie Ihre Abwesenheits-Informationen immer um die Auskunft, wann die betreffende Person wieder zurück sein wird. Und bieten Sie an, eine Nachricht zu hinterlassen. Auf Englisch geht das so:**

*I'm afraid Mr May is on leave this week. He won't be back until next Monday.*

Leider hat Herr May diese Woche Urlaub. Er wird erst am kommenden Montag wieder da sein.

*Ms Sommer will be back on Tuesday.*

Frau Sommer wird am Dienstag wieder da sein.

*Mr Herbst will be back around 3 pm.*

Herr Herbst wird gegen 15 Uhr wieder da sein.

*Ms Winter should be available again in about an hour.*

Frau Winter wird in etwa einer Stunde wieder da sein.

**Versäumen Sie nicht, am Schluss noch etwas sehr Nützliches vorzuschlagen:**

*Would you like to leave a message?*

Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?

## **Wie Sie ihren Chef auf Englisch entschuldigen**

Nicht immer können Sie geradeaus mit einer Antwort kommen. Wenn die Situation etwas verwickelter ist, bieten sich Ihnen folgende Lösungen:

Falls Sie nicht wissen, wo sich Ihr Chef gerade aufhält, sagen Sie: *„He is not in the office at the moment. Would you like to leave a message?“*

Hat Ihr Chef Ihnen nicht gesagt, wo er hin und wann er zurück ist? Dann sagen Sie am Telefon einfach: *„He has stepped out of the office. Would you like to leave a message or shall he call you back?“*

Ist Ihr Chef auf die Toilette gegangen? Sagen Sie nur: *“He has stepped out of the office, but he should be back very soon. Shall he call you back?“*

Falls Ihr Chef entgegen seiner Ankündigung noch nicht eingetroffen ist oder sich verspätet hat, sagen Sie: *„I’m expecting him shortly. Would you like to leave a message?“*

Hat sich Ihr Chef mehr oder weniger spontan einen Tag freigenommen? In einem solchen Fall sagen Sie: *“He is out of the office for the day. Can someone else help you? Or would you like him to call you back tomorrow?“*

Will Ihr Chef im Moment absolut nicht und von niemandem gestört werden, sagen Sie: *„He is unavailable at the moment. Would you like to leave a message?“*

### *Durchstellen oder nicht?*

Nicht jeder Zeitgenosse ist pflegeleicht. Was machen Sie mit einem englischsprachigen Anrufer, der seinen Namen nicht nennt, aber unbedingt persönlich mit Ihrem Chef sprechen will?

Fragen Sie nach: *“Will my boss Mr ... know why you are calling?“* Oder: *“May I tell him who is calling, please?“* Oder auch: *“If you could tell me what your call is about, he can call you back when he is in the office again.“*

Falls Sie den Anrufer nicht verbinden möchten, können Sie sagen: *“Would you care to talk to Mr ... in our Service Department / Sales Department / Marketing Department? He can help you with your problem.“* Oder: *“Mr ... of the Service/Sales/Marketing Department is familiar with this subject. May I connect you to him?“*

## **Terminabsprachen auf Englisch**

Keinen Fehler erlauben dürfen Sie sich, wenn Sie auf Englisch einen Termin vereinbaren beziehungsweise bestätigen. Hier sind Beispiele, wie Sie alles korrekt absprechen:

- Would it be possible to meet in Vienna?
- Would you be available (erreichbar, frei) on Friday, 14 April?
- Could you make the 14 April?
- Would the 14 April at 10 a.m. suit (passen) you?
- Yes, Friday 14 April would be fine.
- That suits me fine.
- Yes, Friday 14 April would be convenient (bequem passend).
- Yes, Friday 14 April would be alright then. I'll put it in. (Ich trage es ein)

Nicht immer klappt es reibungslos mit dem vorgeschlagenen Termin. So weisen Sie in der Fremdsprache auf Schwierigkeiten hin:

- I am afraid Mr ... will be busy (beschäftigt) then.
- I am very sorry but I've got another appointment (Termin) at that time.
- I am afraid Ms ... won't be in on that day.
- Shall we fix up another time instead?
- Would it be possible to cancel (absagen) the meeting?
- I would like to apologize (mich entschuldigen) for the trouble (Ärger) you've been having.

## **Weitere nützliche Wendungen**

Die folgenden Wendungen sollten Sie ebenfalls kennen. Sie können sie in fast jedem Telefongespräch zur Anwendung bringen:

- "This is Lisa Wagner speaking. Can I have extension 23?" (*Janet Jones wünscht, mit der Durchwahl 23 verbunden zu werden.*)
- "Oh sorry. We were cut off." (*Die Verbindung war unterbrochen.*)
- "Excuse me, who am I speaking to? You sound very faint. Can I ask who is calling, please?" (*Wer spricht da bitte? Ich höre Sie sehr schlecht. Wer ist am Apparat?*)
- "I'll put you through/I will connect you. Please hold the line." (*Sie stellen gleich die Verbindung her und bitten den Teilnehmer, nicht aufzulegen.*)
- "I am afraid Mr Müller is not in. Could I take a message? Should he call you back?" (*Herr Müller ist nicht da und Sie fragen, ob Sie ihm etwas ausrichten können oder Herr Müller den Teilnehmer zurückrufen soll.*)

## ***So beenden Sie Ihr Telefonat***

Es hilft Ihnen eher ein „goodbye“.

Doch mit welchen weiteren Wörtern verabschieden Sie sich?  
Und auf welche Weise bilden Sie aus diesen korrekt den letzten Satz? Hier sind  
Antworten auf diese Fragen:

- *“Thank you for calling. Goodbye!”*
- *“It has been a pleasure talking to you, goodbye.”*
- *“Thanks a lot, you have been most helpful, bye-bye.”*
- *“You are always welcome, see you next week.”*
- *“I’d better let you get on (weitermachen) 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 and keep in touch.”*
- *“Well, I guess that’s all for now.”*
- *“I’m very grateful for your assistance.”*
- *„I am much obliged (sehr zu Dank verpflichtet) to you.“*

## **Buchstabieren (Spelling)**

Um Unklarheiten in der korrekten Schreibweise auszuschließen, gibt es folgende Standard-Buchstabierweise:

- *"I did not quite catch (nicht richtig verstanden) your name. Could you spell it, please?"*
- *Oh sorry. We were cut off.* (Die Verbindung war unterbrochen.)
- *"I did not quite catch (nicht richtig verstanden) your name. Could you spell it, please?"*
- *"The line (Verbindung) is bad. We have got terrible interference (sprich: 'interferens' = Nebengeräusche)."*
- *"We have got a crossed line."* (Da ist noch jemand in der Leitung.)
- *"I can hardly hear (kaum verstehen) you."*
- *"I am afraid I missed (nicht mitbekommen) what you said."*
- *"Could you speak up (lauter sprechen), please?"*
- *"Could you speak more clearly (klarer sprechen), please?"*
- *"Could you please slow down a bit (etwas langsamer sprechen)?"*

<b>A</b> Alpha	<b>F</b> Foxtrot	<b>K</b> Kilo	<b>P</b> Papa	<b>U</b> Uniform	<b>Z</b> Zulu
<b>B</b> Bravo	<b>G</b> Golf	<b>L</b> Lima	<b>Q</b> Quebec	<b>V</b> Victor	
<b>C</b> Charlie	<b>H</b> Hotel	<b>M</b> Mike	<b>R</b> Romeo	<b>W</b> Whiskey	
<b>D</b> Delta	<b>I</b> India	<b>N</b> November	<b>S</b> Sierra	<b>X</b> X-Ray	
<b>E</b> Echo	<b>J</b> Juliette	<b>O</b> Oscar	<b>T</b> Tango	<b>Y</b> Yankee	



**Zusammenfassend:**

**Anruf entgegennehmen**

Good morning!	Firmenbegrüßung - Guten Tag (bis 12h mittags)
Good afternoon!	Firmenbegrüßung - Guten Tag (ab 12h mittags)
Good evening!	Firmenbegrüßung - Guten Tag (ab 17h abends)
May I help you?	Kann ich Ihnen helfen?
May I ask what it's about?	Darf ich fragen, worum es sich handelt?
May I have your name, please?	Wie ist Ihr Name, bitte?
Who would you like to speak to?	Mit wem möchten Sie sprechen?
Would you mind telling me what you are calling about? <i>What's the reason for your call, please?</i>	Darf ich bitte den Grund Ihres Anrufes erfahren? Aus welchem Anlass rufen Sie an?
I'll pass you over to ... (departement).	Ich leite Sie an die ... Abteilung weiter.

**Verbinden**

One moment please, hold the line.	Einen Moment bitte, bleiben Sie am Apparat.
I'll connect you to Mr./Mrs. ...	Ich verbinde Sie mit Herrn/Frau ...
The line is engaged.	Es ist besetzt.
He/She is speaking on other line.	Er/Sie spricht gerade.
He/She is away on business.	Er/Sie ist außer Haus.
He/She is out for lunch.	Er/Sie ist in der Mittagspause.
Will you hold?	Wollen Sie warten?
Can I ask him/her to call you?	Kann er Sie zurückrufen?
Can Mr ... call you back when he gets in?	Kann Herr ... Sie zurückrufen, sobald er wieder da ist?
Would you like to leave a message for Mr. / Mrs. ...	Wollen Sie Herrn/Frau ... eine Nachricht hinterlassen?
If you give me your phone number, he/she will call you back.	Wenn Sie mir Ihre Nummer geben, wird er/sie zurückrufen.

**Verständigungsprobleme**

Sorry?	Wie bitte?
My English isn't very good.	Mein Englisch ist nicht sehr gut.
I can hardly hear you.	Ich kann Sie kaum verstehen (akustisch).
Could you speak more slowly, please?	Können Sie bitte langsamer sprechen?
Could you repeat that, please?	Können Sie das bitte wiederholen?