



Langenscheidt

Basic Training Business English

Telefonieren

*Interested in doing business
on a long-term basis, we
to let us have more detail
information on your part*



Langenscheidt

Inhalt

Vorwort		5
1 Kontaktaufnahme	<i>Making contact</i>	6
1.1 Sich vorstellen	<i>Introducing yourself</i>	6
1.2 Den Grund Ihres Anrufes nennen	<i>Giving the reason for your call</i>	9
1.3 Buchstabieren	<i>Spelling</i>	12
1.4 Telefonnummern	<i>Telephone numbers</i>	14
1.5 Adressen und Wegbeschreibungen	<i>Addresses and giving directions</i>	17
1.6 Auskunft	<i>Directory enquiries</i>	21
2 Gesprächspartner nicht erreichbar	<i>The person called is not available</i>	24
2.1 Nachrichten hinterlassen	<i>Leaving messages</i>	24
2.2 Nachrichten entgegennehmen	<i>Taking messages</i>	27
2.3 Zurückrufen	<i>Calling back</i>	30
2.4 Anrufbeantworter	<i>Telephone answering machines</i>	33
2.5 Mobiltelefon	<i>Cell phone</i>	36
Checkpoint A		39
3 Eingehende Anrufe	<i>Incoming calls</i>	41
3.1 Anrufe entgegennehmen	<i>Taking calls</i>	41
3.2 Verbinden	<i>Connecting the caller</i>	44
3.3 Gespräche übergeben	<i>Transferring calls</i>	46

4	Geschäftsvorgänge	<i>Office operations</i>	50
4.1	Statusberichte	<i>Status reporting</i>	50
4.2	Bestellungen	<i>Orders</i>	55
4.3	Reklamationen	<i>Complaints</i>	59
5	Besprechungen	<i>Meetings</i>	63
5.1	Organisieren	<i>Organizing</i>	63
5.2	Absagen und verschieben	<i>Cancelling and postponing</i>	66
5.3	Telefonkonferenzen	<i>Telephone conferences</i>	70
	<i>Checkpoint B</i>		74
6	Problemlösung	<i>Troubleshooting</i>	76
6.1	Verständigungsprobleme	<i>Communication problems</i>	76
6.2	Falsch verbunden	<i>Wrong numbers</i>	79
6.3	Sich entschuldigen	<i>Apologizing</i>	82
7	Gesprächsende	<i>Ending a call</i>	86
7.1	Klarstellen und zusammenfassen	<i>Clarifying and summarizing</i>	86
7.2	Sich verabschieden	<i>Saying goodbye</i>	89
	<i>Checkpoint C</i>		92
	Lösungsschlüssel		94

1 Kontaktaufnahme Making contact

1.1 Sich vorstellen *Introducing yourself*

Wenn die Kontaktaufnahme am Telefon erfolgt, fallen Gestik und Mimik weg, was die Sache unter Umständen erschwert. Doch auch wenn Sie Ihr Gegenüber nicht sehen, können Sie sich professionell vorstellen:

Phrases

Guten Tag. Mein Name ist ...

Ich rufe aus Köln, Deutschland, an.

Hallo. Hier ist Claudia Fischer, die Geschäftsführerin von ...

Guten Morgen. Hier ist Rainer Schell. Ist Herr/Frau ... da?

Guten Tag. Hier ist Sara Page von *Westwood Chemicals*, Ltd.

Hallo. Hier spricht Bob Reynolds, Produktionsleiter bei ...

Hallo Jack, wie geht es Ihnen?

Hallo, hier spricht ... Wir haben uns letzten Monat auf der Handelsmesse kennengelernt.

Hallo, Herr/Frau ... hat mir Ihre Nummer gegeben.
Mein Name ist ...

Morgen. Frau ... hat mir vorgeschlagen, dass ich mich mit Ihnen wegen ... in Verbindung setzen soll.

Guten Morgen. Vielleicht erinnern Sie sich noch an mich. Wir haben das Seminar über ... zusammen besucht.

Good afternoon. My name is ...

I'm calling from Cologne, Germany.

Hi, this is Claudia Fischer, CEO of ... (IF)

Good morning. This is Rainer Schell. Is Mr/Ms ... there?

Good afternoon. This is Sara Page from *Westwood Chemicals*, Ltd.

Hello. Bob Reynolds speaking, Production Manager at ...

Hi Jack, how are you doing?

Hello, this is ... We met at last month's trade fair.

Hello, Mr/Ms ... gave me your number. My name is ...

Morning (IF). Ms ... suggested to contact you about ...

Good morning. Perhaps you remember me. We attended the seminar on ... together.

Ach, ja. Ich erinnere mich.
Sie arbeiten bei ..., richtig?

Oh, Herr/Frau ... Ich habe auf
Ihren Anruf gewartet.

Ich wollte Sie gerade anrufen.

Schön, dass Sie sich wieder
melden!

**Oh, yes. I remember. You work
for ..., right? (IF)**

**Oh, Mr/Ms ... I've been
expecting your call.**

**I was just about to give you a
call.**

**How nice to hear from you
again!**

Info Begrüßung: Je nachdem, wie das Verhältnis zu Ihrem Gesprächspartner ist, stehen Ihnen verschiedene Begrüßungsvarianten zur Verfügung. Rainer Shell und Sara Page verwenden **"Good Morning!"** bzw. **"Good Afternoon!"**, was etwas förmlicher klingt als ein einfaches **"Hello!"**. Claudia Fischer ist mit ihrem Gesprächspartner offensichtlich schon besser bekannt, denn sie begrüßt ihn salopp mit **"Hi!"**.

Vocabulary

abheben	to pick up	Handelsmesse	trade fair
Abteilungs- leiter(in)	Departmental Head	Leiter(in)	head
Anrufer(in)	caller	noch einmal anrufen	to call again (AE), to ring again (BE)
auflegen	to hang up	PR-Abteilung	public relations
besuchen	to attend	Produktions- leiter(in)	Production Manager
Büroange- stellte(r)	clerk	Sachbear- beiter(in)	specialist; administrative officer
Geschäfts- führer(in)	CEO (Chief Executive Offi- cer); Managing Director	Sekretärin der Geschäfts- führung	Executive Secretary
GmbH	Ltd (Limited) (BE), Co. (Company), Corp. (Corpo- ration) (AE)	sich vorstellen	to introduce (oneself)

Telefonhörer	receiver	Vertrieb	Sales,
Verkäufer(in)	salesman,		Distribution
	saleswoman	vorschlagen	to suggest
		wählen	to dial

Quick test 1.1

1. Herr Voss aus Heidelberg ruft seinen Business-Partner in Newcastle an. Wie stellt er sich korrekterweise vor? Bitte kreuzen Sie die richtige Lösung an.

- a) ☐ Hello. Here's Mr Voss from Heidelberg in Germany.
- b) ☐ Hello. My name's Mr Voss, calling from Heidelberg, Germany.
- c) ☐ Hello. Mr Voss speaking. I'm from Heidelberg, Germany.

2. Tragen Sie die unten stehenden Wörter richtig in die folgenden Lücken ein.

- a) Good Morning. I'm from Germany.
- b) We the sales seminar together, right?
- c) I've been your call.
- d) Hello. We met at last year's

expecting / calling / trade fair / attended

→ (Lösungen siehe S. 94ff.)

1.2 Den Grund Ihres Anrufes nennen

Giving the reason for your call

Nun sind Sie bereits mitten im Gespräch: Jetzt fangen die Herausforderungen erst an!

Phrases

Ich möchte gerne mit jemandem vom Vertrieb sprechen.

I'd like to speak with somebody in Sales, please.

Kann ich bitte mit Herrn/Frau ... sprechen?

May I speak to Mr/Ms ... please? (F)

Kann ich bitte mit ... sprechen?

Can I speak to ..., please? (IF)

Ich suche Herrn ...

I'm looking for Mr ... He's

Er arbeitet im Einkauf.

in the Procurement Department.

Wissen Sie, in welcher Abteilung er/sie arbeitet?

Do you know his/her department?

Ist ... heute da?

Is ... in today? (IF)

Spreche ich mit ...?

Is this ...? (AE)/Is that ...? (BE)

Guten Morgen. Ich versuche Herrn/Frau ... zu erreichen.

Good morning. I'm trying to reach Mr/Ms ... Is he/she

Ist er/sie da?

there?

Mit wem spreche ich bitte?

Who am I speaking to, please?

Wer spricht da bitte?

Who's calling, please?

Ich rufe wegen an.

The reason I'm calling is ...

Ich melde mich auf Ihren Anruf hin.

I'm returning your call.

Ich rufe Sie zurück, um auf Ihre E-Mail zu antworten.

I'm ringing you back in reply to your email.

Ich werde Sie nicht lange aufhalten.

I won't keep you long.

→ Weitere Redewendungen finden Sie unter 3.2 Verbinden, S. 44ff.

Example: Zur Vertiefung ein kleiner Beispieldialog:

Receptionist: Good morning, *T&R Medical Supplies*. My name is Diane Weatherspoon, how may I help you?

Caller: Good morning, I'd like to speak to Raymond Hume in Marketing, please.

Receptionist: May I ask who's calling, please?

Caller: Certainly. This is Meike Uhrig, from Mannheim, Germany.

Receptionist: Right, Ms Uhrig, I'll put you through to Marketing. Just a second.

Caller: Thank you.

Grammar **I'd like to ...** und **Could I ...** sind Höflichkeitsfloskeln, die dem deutschen *Ich hätte/möchte gern ...* oder *Könnte ich bitte ...* entsprechen. Beide Formulierungen sind korrekt und freundlich (und nicht so förmlich, wie sie in deutschen Ohren klingen!). Sie können im Geschäftsleben praktisch jede Frage damit einleiten. Demgegenüber klingen Sätze mit **want** oder **must** eher unhöflich; sie werden schnell als zu direkt oder aufdringlich empfunden.

Vocabulary

(aber) sicher	certainly	EDV	EDP (Electronic Data Processing)
Alles klar!	Right! (BE), OK! (BE, AE)	Einkauf	Procurement; Purchasing
Antwort	reply	Kundenbetreuung	Customer Service
aufhalten	to keep	Lager	warehouse
Außendienst	field force, sales reps	Lieferabteilung	Shipping Department
Buchhaltung	Accounting	Marketingabteilung	Marketing
Controlling-Abteilung	Controlling		