

Please hold the line ...

Telefonieren auf Englisch

FÜR
DUMMIES[®]

Das Pocketbuch

Mach Dich
schlau

- ✓ Sicher mit internationalen Gesprächspartnern telefonieren
- ✓ Die Vokabeln und Redewendungen
- ✓ Telefonkonferenzen mit Leichtigkeit meistern

Lars M. Blöhdorn
Denise Hodgson-Möckel



Telefonieren auf Englisch für Dummies

Begrüßungen

Förmliche Begrüßungen:

- **Good morning, Mr. Brown.** (Guten Morgen, Herr Brown.)
- **Good afternoon, Ms. Sockhole.** (Guten Tag, Frau Sockhole.)
- **Good evening, Mr. Hansen.** (Guten Abend, Herr Hansen.)

Formlose Begrüßungen:

- **Hello, Sarah.** (Hallo Sarah.)
- **Hi, Doug.** (Hallo Doug.)

Verabschiedungen

Förmliche Verabschiedungen:

- **Good-bye.** (Auf Wiederhören.)
- **It was a pleasure talking to you.** (Es war schön, mit Ihnen zu sprechen.)
- **I'm glad we were able to talk.** (Es freut mich, dass wir miteinander sprechen konnten.)

Formlose Verabschiedungen:

- **Bye-bye./So long./Bye now.** (Tschüss.)
- **It was nice talking to you.** (Schön, mit Ihnen/dir gesprochen zu haben.)
- **Talk to you again soon.** (Wir sprechen uns bald wieder.)
- **Have a nice day/afternoon/evening/weekend.** (Einen schönen Tag/Nachmittag/Abend/Ein schönes Wochenende.)

Einen Anruf annehmen

- **BEC. Thomas Hansen speaking.** (BEC. Thomas Hansen am Apparat.)
- **How may I help you?** (Wie kann ich Ihnen helfen?)
- **What can I do for you?** (Was kann ich für Sie tun?)

Anrufen

- **Good morning. My name is Thomas Hansen. I'm with BEC.** (Guten Morgen. Ich heiße Thomas Hansen. Ich arbeite bei BEC.)
- **Good morning. This is Thomas Hansen from the sales department at BEC.** (Guten Morgen. Hier ist Thomas Hansen von der Verkaufsabteilung bei BEC.)

Nachfragen

- **Pardon me?/Excuse me?/Sorry?** (Wie bitte?)
- **Could you speak more slowly, please?** (Könnten Sie bitte langsamer sprechen?)
- **Can you speak a little louder?** (Können Sie etwas lauter sprechen?)
- **Can you repeat that, please?** (Können Sie das bitte wiederholen?)

Weitere nützliche Sätze

- **Please hold the line.** (Bitte bleiben Sie am Apparat.)
- **I would like to speak to...** (Ich würde gern mit ... sprechen.)
- **Can you connect me, please?** (Können Sie mich bitte verbinden?)

*Lars M. Blöhdorn und
Denise Hodgson-Möckel*

***Telefonieren auf
Englisch für Dummies***

Das Pocketbuch



WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese
Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie;
detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über
<http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

1. Auflage 2010

© 2010 WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA, Weinheim

Alle Rechte vorbehalten inklusive des Rechtes auf
Reproduktion im Ganzen oder in Teilen und in jeglicher
Form.

All rights reserved including the right of reproduction in
whole or in part in any form.

Wiley, the Wiley logo, Für Dummies, the Dummies Man logo,
and related trademarks and trade dress are trademarks or
registered trademarks of John Wiley & Sons, Inc. and/or its
affiliates, in the United States and other countries. Used by
permission.

Wiley, die Bezeichnung »Für Dummies«, das Dummies-
Mann-Logo und darauf bezogene Gestaltungen sind Marken
oder eingetragene Marken von John Wiley & Sons, Inc., USA,
Deutschland und in anderen Ländern.

Das vorliegende Werk wurde sorgfältig erarbeitet. Dennoch
übernehmen Autoren und Verlag für die Richtigkeit von

Angaben, Hinweisen und Ratschlägen sowie eventuelle
Druckfehler keine Haftung.

Korrektur Frauke Wilkens, München

ISBN: 978-3-527-70652-5
ePDF ISBN: 978-3-527-63741-6
ePub ISBN: 978-3-527-63740-9
mobi ISBN: 978-3-527-63742-3

Telefonieren auf Englisch für Dummies Das Pocketbuch

Inhaltsverzeichnis

Telefonieren auf Englisch für Dummies

Titel

Impressum

Einführung

Törichte Annahmen über den Leser

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Teil I: The Basics: Telefonieren auf Englisch

*Teil II: Business as Usual: Mit typischen
Situationen umgehen*

*Teil III: Out of the Ordinary:
Ausnahmesituationen meistern*

Teil IV: Der Top-Ten-Teil

Anhang

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden

Wie es weitergeht

Teil I - The Basics: Telefonieren auf Englisch

*1 - Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe
Miete*

Saying Hello: Begrüßung

*Formal Greetings: Wenn es förmlich sein
soll*

Informal Greetings: Wenn es formlos sein darf

Come Again, Please: Richtig nachfragen

Dressing up the Call: Small Talk

Saying Good-bye: Verabschiedung

Formal Ways to End a Call: Wenn es förmlich sein soll

Informal Ways to End a Call: Wenn es formlos sein darf

2 - Outbound Calls: Machen Sie den ersten Schritt

Making Plans: Das Gespräch planen

Introducing Yourself: Sich richtig vorstellen

Smoothing the Way: Zum richtigen Gesprächspartner vordringen

Grasping the Topic: Das Thema des Gesprächs richtig fassen

Convincing: Überzeugend argumentieren

3 - Inbound Calls: Trauen Sie sich, ans Telefon zu gehen

Picking up the Receiver: Gespräche entgegennehmen

Connecting People: Gespräche weiterleiten

Telling White Lies: Gespräche abwehren

Teil II - Business as Usual: Mit typischen Situationen umgehen

4 - Appointments and More: Termine vereinbaren

Let's Meet: Termine vereinbaren

Rainchecks: Termine verschieben

Let's Not Meet: Termine absagen

5 - Messages: Nachrichten annehmen und hinterlassen

Taking a Message: Nachrichten annehmen
Contact Details: Mit Namen und Zahlen
umgehen

Leaving a Message: Nachrichten hinterlassen

Responding: Auf Nachrichten antworten

6 - After the Beep: Mit Anrufbeantwortern
kommunizieren

Talking to the Machine: Eine Nachricht
hinterlassen

Calling Back or Not: Auf Nachrichten
antworten

Record a Message: Ansagen kurz und bündig

Teil III - Out of the Ordinary:
Ausnahmesituationen meistern

7 - Conference Calls: In der Gruppe telefonieren

On the Agenda: Konferenzgespräche
vorbereiten

Chairpeople and Others: Ihre Rolle im
Telefongespräch

The Chairperson / The Moderator

The Other Participants

Keep the Ball Rolling: Während des
Konferenzgesprächs

8 - Doing Business: Geschäfte machen

Inquiries: Anfragen machen

Selling your Products: Produkte oder
Dienstleistungen verkaufen

Stocks and More: Finanzgeschäfte am Telefon

Dealing with Complaints: Reklamationen
entgegennehmen oder vorbringen

Teil IV - Top-Ten-Teil

9 - Zehn Dinge, die Sie am Telefon sagen oder tun sollten

Hi! How are you?

It's good to hear from you again.

That sounds good.

Thank you for calling back so quickly.

It was a pleasure talking to you.

Be polite.

Keep it short and simple.

Be organized.

Speak distinctly.

Keep your telephone appointments.

10 - Zehn Dinge, die Sie am Telefon lieber nicht sagen oder tun sollten

I don't have time right now.

There's someone on the other line.

Don't call us - we'll call you.

He's out to lunch.

Let's make a date.

Don't eat, drink, or chew gum.

Don't have side conversations.

Don't interrupt.

Don't put callers on speakerphone without asking.

Don't just hang up.

Teil V - Anhang

A - Englische Aussprache leicht gemacht

B - Buchstabieren auf Englisch

C - Internationale Vorwahlen

D - Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage

Zeitzonen

Geschäftszeiten

Feiertage

E - Maßeinheiten

Längenmaße

F - Kleines Wörterbuch

Englisch - Deutsch
Deutsch - Englisch
Stichwortverzeichnis

Einführung

Stellen Sie sich einmal folgendes Szenario vor: Es ist Ihr erster Tag im neuen Büro. Plötzlich klingelt Ihr Telefon. Sie blicken auf das Display und sehen eine internationale Telefonnummer. Jetzt haben Sie zwei Möglichkeiten:

- Möglichkeit 1: Sie verstecken sich unter Ihrem Schreibtisch und warten, bis das Telefon aufhört zu klingeln.
- Möglichkeit 2: Sie gehen selbstbewusst ans Telefon und beantworten den Anruf in englischer Sprache.

Natürlich müssen Sie sich nicht verstecken, denn Sie können ja telefonieren. *Telefonieren auf Englisch für Dummies* wird Ihnen zusätzlich die Scheu vor **telephone calls** (Telefongesprächen) in englischer Sprache nehmen. Nach dem Lesen dieses Buches werden Sie so ganz selbstverständlich Möglichkeit 2 wählen.

Törichte Annahmen über den Leser

Dieses Buch ist wie für Sie geschaffen, wenn Sie

- schon etwas Englisch sprechen,
- beruflich telefonieren und dies jetzt auch auf Englisch tun sollen,

- mehr Sicherheit bei englischsprachigen Telefonaten erlangen wollen.

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Sie werden beim Lesen des Inhaltsverzeichnisses von *Telefonieren auf Englisch für Dummies* vielleicht schon entdeckt haben, dass die Folge der Kapitel Sie thematisch immer weiter in die Kunst des Telefonierens auf Englisch einführt.

Teil I: The Basics: Telefonieren auf Englisch

Der erste Teil dieses Buches führt Sie in die Grundlagen eines Telefongesprächs auf Englisch ein. So können Sie sich nach dem Lesen der Kapitel dieses Teils problemlos vorstellen, zum richtigen Gesprächspartner vordringen und Ihr Anliegen formulieren. Auch das Entgegennehmen, Weiterleiten und Abwehren von Gesprächen ist nach der Lektüre dieses Teils kein Problem mehr.

Teil II: Business as Usual: Mit typischen Situationen umgehen

Sie kennen es: Am Telefon werden Termine vereinbart, verschoben und wieder abgesagt. Manchmal nehmen Sie Nachrichten für andere entgegen, wollen selbst eine Nachricht hinterlassen oder auf eine Nachricht antworten. Dann nimmt am anderen Ende auch noch ein

Anrufbeantworter das Gespräch an. Für all diese Situationen sind Sie nach dem Lesen dieses Teils bestens gewappnet, auch weil Sie problemlos mit Namen, Adressen und Zahlen auf Englisch umgehen können.

Teil III: Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern

Das Telefon brauchen Sie, um Telefonkonferenzen durchzuführen oder internationale Geschäfte aller Art zu machen. Dieser Teil zeigt Ihnen nützliche Sätze, um mit diesen Situationen auf Englisch umzugehen. Außerdem finden Sie hier Strategien, die Ihnen bei **conference calls** (Konferenzgesprächen) oder **sales calls** (Verkaufsgesprächen) helfen.

Teil IV: Der Top-Ten-Teil

Die beiden Kapitel dieses Teils müssen Sie lesen, wenn Sie wissen wollen, welche zehn Dinge Sie unbedingt am Telefon sagen sollten, damit Ihr **telephone call** zum Erfolg wird. Sie erfahren hier auch, welche zehn Dinge Sie vielleicht lieber nicht sagen.

Anhang

Dieser Anhang hilft Ihnen sowohl bei der Aussprache des Englischen als auch beim Buchstabieren auf Englisch. Zusätzlich erhalten Sie wichtige Informationen zu internationalen

Vorwahlen, Zeitzonen und Geschäftszeiten. Außerdem finden Sie hier die wichtigsten internationalen Feiertage. Und wenn Ihnen einmal ein Wort nicht einfällt, werden Sie hier im kleinen Wörterbuch fündig.

FYI: Konventionen in diesem Buch

In vielen Kapiteln in diesem Buch finden Sie Kästen, die mit »**FYI**« betitelt sind. Das heißt Folgendes: **FYI/for your information** (zur Kenntnisnahme). In diesen Kästen erhalten Sie nützliches Hintergrundwissen zur englischen Sprache.

Darüber hinaus werden Sie öfter diese beiden Kürzel sehen: **AE/American English** (amerikanisches Englisch) und **BE/British English** (britisches Englisch).

Überall dort, wo sich amerikanisches und britisches Englisch unterscheiden, weisen die beiden Kürzel darauf hin: **to inquire** (AE) (anfragen) und **to enquire** (BE) (anfragen).

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden

Damit Ihre Navigation durch das Buch zusätzlich noch effizienter wird, finden Sie folgende Symbole über die Kapitel verteilt immer wieder:



Dieses Symbol ist ein Grammatikhinweis. Hier erfahren Sie mehr zu Besonderheiten der englischen Sprache.



Andere Länder, andere Sitten. Dieses Symbol weist darauf hin, dass Sie hier etwas über die Gepflogenheiten in den USA und in Großbritannien erfahren können.



Hier finden Sie Tipps zu vielen möglichen Kommunikationssituationen am Telefon.

Wie es weitergeht