**Good Telephoning Practices – souverän auf Englisch telefonieren**

© syntheticmessiah / fotolia.com

Wie Ihnen aus Erfahrung gut bekannt ist, ist im angloamerikanischen Raum Höflichkeit Trumpf – gerade dann, wenn Sie Ihrem Ansprechpartner nicht direkt gegenüberstehen, sondern ihn „nur“ am Telefon haben. Hier gilt es Ihr sprachliches Geschick im Umgang mit Ihrer internationalen Kundschaft mit einem Lächeln in der Stimme zu untermauern.

Nutzen Sie unsere Dos und Don’ts für souveräne und höfliche Gespräche.

**Englisch am Telefon: Dos**

|  |  |
| --- | --- |
| Greet the contact pleasantly andidentify yourself clearly (put a smilein your voice). | Begrüßen Sie den Ansprechpartner aufangenehme Weise und geben Sie sichklar zu erkennen (mit einem Lächeln inIhrer Stimme). |
| State your reason for calling(keep it short & polite). | Nennen Sie den Grund Ihres Anrufs(kurz und bündig, aber freundlich). |
| When leaving a message etc., speakclearly and slowly and leave yourname and number at both the startand end of your message, and brieflystate your reason for calling. | Wenn Sie eine Nachricht hinterlassen,sprechen Sie deutlich und langsam undhinterlassen Sie Ihren Namen und Telefonnummersowohl am Anfang als aucham Ende der Nachricht; geben Sie auchden Grund Ihres Anrufs kurz an. |
| Always finish a call positively (e.g.thank people for their time, efforts,patience, help & support, etc.).“Thank you for calling.” | Beenden Sie ein Gespräch immer miteiner positiven Bemerkung, bedankenSie sich z.B. für die Zeit, Bemühungen,Geduld, Hilfe und Unterstützung. |

**Englisch am Telefon: Don’ts**

|  |  |
| --- | --- |
| DON’T be impatient or short with acaller. | Seien Sie NIE ungeduldig oder kurzangebunden gegenüber des Anrufers. |
| DON’T interrupt a caller unlessabsolutely necessary. | Unterbrechen Sie einen Anrufer NIE,soweit nicht unbedingt nötig. |
| DON’T make a caller feel unwelcome. | Verhalten Sie sich NIE so, dass ein Anrufersich unwillkommen bei Ihnen fühlt. |

**Begrüßung, Unternehmen und Namen**

|  |  |
| --- | --- |
| Hello Mr Smith, I’m glad to havereached you. | Hallo, Herr Smith. Ich bin froh, Sie erreichtzu haben. |
| This is XYZ, CEO’s office. Alina Anistonspeaking. | Hier ist Firma XYZ, Büro des Geschäftsführers.Alina Aniston am Apparat. |
| May I know who’s calling?Who am I speaking to, please?Whom would you like to speak to? | Nennen Sie mir bitte Ihren Namen?Mit wem spreche ich, bitte?Wen möchten Sie sprechen? |

**Gewünschter Gesprächspartner ist nicht erreichbar**

|  |  |
| --- | --- |
| I’m afraid Mr/Ms … is not in theoffice today. | Es tut mir leid. Herr/Frau … ist heuteaußer Haus. |
| You can reach him/her againtomorrow (on …).I’m afraid Mr/Ms …’s line is busy.I’m afraid Mr/Ms … is in a meetingat present. | Er/Sie ist morgen (am …) wiedererreichbar.Herr/Frau … spricht gerade.Herr/Frau … ist leider gerade in einerBesprechung. |
| Will you be calling or would you likehim/her to call you?Can he/she call you back? | Rufen Sie an oder soll er/sie Sie zurückrufen?Kann er/sie zurückrufen? |

**Aufnahme einer Nachricht**

|  |  |
| --- | --- |
| May I take a message?Would you like to leave a message? | Darf ich eine Nachricht aufnehmen?Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen? |
| Can I pass on a message?Can you please spell your name for me?I’ll just repeat that … | Kann ich etwas ausrichten?Wie buchstabiere ich Ihren Namen?Ich wiederhole … |
| May I have your number, please?I’ll tell him you called. | Bitte geben Sie mir Ihre Nummer.Ich sage ihm, dass Sie angerufen haben. |

**Mehr dazu in der März-Ausgabe:**

Hilfe! Der neue Kunde spricht nur Englisch – Tipps, wie Sie sehr schnell Ihr Englisch auffrischen können, finden Sie in der [März-Ausgabe des sekretaria-Magazins](https://www.sekretaria.de/magazine/maerz-ausgabe-2017/).

**Etwas schlecht verstehen (Nachfragen)**

|  |  |
| --- | --- |
| I’m sorry, I didn’t quite catch that. | Entschuldigung, das habe ich (akustisch)nicht ganz mitbekommen. |
| I’m afraid I didn’t quite catch yourname – could you spell it for me,please? | Ich habe Ihren Namen leider nichtrichtig verstanden – können Sie ihn bittebuchstabieren? |

**Termine machen und verschieben**

|  |  |
| --- | --- |
| When and where is the meeting totake place? | Wann und wo soll das Treffenstattfinden? |
| I’d like to rearrange our Fridayappointment, if possible.Would Thursday suit you?I’m afraid I have to shift/cancel theappointment on Friday. | Ich möchte unseren Termin am Freitagändern, wenn möglich.Würde Ihnen Donnerstag passen?Leider muss ich den Termin am Freitagverschieben/absagen. |
| Can we arrange a telephoneconference, please? | Können wir eine Telefonkonferenzanberaumen? |