**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 and identify yourself clearly (put a smile in your voice). | Begrüßen Sie den Ansprechpartner auf angenehme Weise und geben Sie sich klar zu erkennen (mit einem Lächeln in Ihrer 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., speak clearly and slowly and leave your name and number at both the start and end of your message, and briefly state your reason for calling. | Wenn Sie eine Nachricht hinterlassen, sprechen Sie deutlich und langsam und hinterlassen Sie Ihren Namen und Telefonnummer sowohl am Anfang als auch am Ende der Nachricht; geben Sie auch den 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 mit einer positiven Bemerkung, bedanken Sie sich z.B. für die Zeit, Bemühungen, Geduld, Hilfe und Unterstützung. |

**Englisch am Telefon: Don’ts**

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

**Begrüßung, Unternehmen und Namen**

|  |  |
| --- | --- |
| Hello Mr Smith, I’m glad to have reached you. | Hallo, Herr Smith. Ich bin froh, Sie erreicht zu haben. |
| This is XYZ, CEO’s office. Alina Aniston speaking. | 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 the office today. | Es tut mir leid. Herr/Frau … ist heute außer Haus. |
| You can reach him/her again tomorrow (on …). I’m afraid Mr/Ms …’s line is busy. I’m afraid Mr/Ms … is in a meeting at present. | Er/Sie ist morgen (am …) wieder erreichbar. Herr/Frau … spricht gerade. Herr/Frau … ist leider gerade in einer Besprechung. |
| Will you be calling or would you like him/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 your name – could you spell it for me, please? | Ich habe Ihren Namen leider nicht richtig verstanden – können Sie ihn bitte buchstabieren? |

**Termine machen und verschieben**

|  |  |
| --- | --- |
| When and where is the meeting to take place? | Wann und wo soll das Treffen stattfinden? |
| I’d like to rearrange our Friday appointment, if possible. Would Thursday suit you? I’m afraid I have to shift/cancel the appointment on Friday. | Ich möchte unseren Termin am Freitag ändern, wenn möglich. Würde Ihnen Donnerstag passen? Leider muss ich den Termin am Freitag verschieben/absagen. |
| Can we arrange a telephone conference, please? | Können wir eine Telefonkonferenz anberaumen? |