



English for the Office

Week 1

1. *Der Aufbau eines Telefonats*
2. *Wie man ein geschäftliches Telefonat professioneller und überzeugender anfängt*

1. THE STRUCTURE OF A TELEPHONE CALL

Es ist hilfreich daran zu denken, dass ein Telefonat normalerweise aus 4 Teilen besteht. Auch wenn Sie sich auf Ihr Englisch konzentrieren, sollten Sie sich möglichst daran halten.

1. *Begrüßung*
2. *Grund des Anrufs (wie die Betreffzeile in einer e-Mail)*
3. *Inhalt des Gesprächs*
4. *Verabschiedung, gegebenenfalls mit Zusammenfassung*

1. Starting a telephone call
2. Giving the reason for your call
3. Discussing the details
4. Ending the call with a short summary if necessary

2. STARTING A TELEPHONE CALL

Die erste Minute ist die wichtigste. Wenn der Anfang überzeugend ist, hinterlassen Sie einen guten Eindruck.

1. *Lächeln Sie am Telefon! Ihr Gesprächspartner wird Ihr Lächeln „hören“ können.*
2. *Falls Sie unsicher sind, überlegen Sie vorher, was Sie sagen möchten.*
3. *Zur Not machen Sie kurze Notizen.*

ANSWERING THE PHONE *(Sie werden angerufen)*

Beispiele:

- a. Good morning. This is Petra Schmidt. How can I help you?
- b. Good afternoon. Müller & Co. in Solingen. This is Petra Schmidt.



English for the Office

Week 1

*Der Gruß kommt immer **zuerst**, da Sie davon ausgehen können, dass Ihr Gesprächspartner zu Beginn des Telefonats „die Ohren noch auf Durchzug hat“. Machen Sie dann eine kurze Sprachpause. Ihren persönlichen Namen und den Firmennamen wird er sich danach besser merken.*

MAKING THE FIRST CONTACT *(Sie rufen an)*

- a. Mr Jones: Tim Jones, Sales
You: Good morning Mr Jones. This is Petra Schmidt. I'm calling from Müller & Co in Solingen, Germany.
I'm calling to ask you if you've received our brochures.

Wiederholen Sie den Namen Ihres Gesprächspartners. Damit vergewissern Sie sich, dass Sie den Namen richtig aussprechen, und Sie gestalten den Anruf persönlicher.

TALKING TO SOMEONE YOU ALREADY KNOW *(Wiederholungsgespräch)*

Beispiele:

- a. Mr Jones: Tim Jones, Purchasing.
You: Good afternoon, Mr Jones. This is Petra Schmidt from Müller & Co in Germany.
I'm calling to see if our shipment has arrived.
- b. Mr. Jones: Tim Jones, Production Manager.
You: Morning, Tim. This is Petra from Germany. How are you?

*Wenn Sie Ihren Namen am Telefon nennen, sagen Sie immer: „**This is**“
Das ist professioneller. Sagen Sie **nicht**: “My name is ...“ oder „I am“*



English for the Office

Week 1

TALKING TO A SWITCHBOARD OPERATOR (*Telefonzentrale*)

Beispiele:

- a. Operator: Good morning. Baker Industries Ltd., London
You: Good morning. **This is** Petra Schmidt calling from Germany.
I'd like to speak to Tim Jones, please.
- b. Operator: Baker Industries Ltd.
You: **This is** Petra Schmidt. I'm calling from Müller & Co. in Germany.
I'd like to speak to the person in charge of quality control.
(*zuständig für die Qualitätssicherung*)

- *Es ist oft hilfreich zu betonen, dass Sie aus dem Ausland anrufen, damit Sie schneller durchgestellt werden.*
- *Es ist im internationalen Geschäft üblich, Ihren Vor- und Nachnamen zu nennen.*

CULTURAL HINTS (*kulturelle Hinweise*)

When starting a call in northern Europe and the US say:

- + your name
- + your company
- + small-talk is usually at the end of the call

In southern Europe or Latin America say:

- + your name
- + your company
- + the call may well start with a bit of small-talk

When talking to business contacts in Japan or south-east Asia say:

- + your company
- + your department / position
- + your name