

# English for the Office

## Week 2

---

1. *Wie Sie den Grund Ihres Anrufs erläutern*
2. *Wie Sie Details erklären*
3. *Wie Sie sich ausdrücken, wenn Sie das Telefonat unterbrechen müssen*

### 1. GIVING THE REASON FOR YOUR CALL

*Hier sind einige Beispiele:*

- |    |                                     |  |  |
|----|-------------------------------------|--|--|
| a. | <b>I'm calling to</b>               | <u>ask</u> you if you could .....<br><u>confirm</u> that ....<br><u>let you know</u> that ....<br><u>enquire about</u> your .....                  | (fragen)<br>(bestätigen)<br>(informieren)<br>(sich erkundigen) |
| b. | <b>I'm calling about</b>            | your <u>enquiry</u> of 5 March.<br>our <u>offer</u> dated 2 February.<br>your <u>drawing</u> no. 68.<br>Mr Schmidt's <u>visit</u> to your company. | (Anfrage)<br>(Angebot)<br>(Zeichnung)<br>(Besuch)              |
| c. | <b>I'm calling</b>                  | <u>on behalf of</u> Mr Schmidt.  | (im Auftrag von)   |
| d. | <b>The reason I'm calling is to</b> | confirm Mr Schmidt's visit to your factory.<br>see if you are coming to our stand at the trade fair.   | (Werk)<br>(Messe)  |

### 2. DISCUSSING THE DETAILS

*Nachdem Sie den Grund Ihres Anrufs erläutert haben, können Sie die weiteren Details besprechen. Es ist ratsam kurz und knapp, aber freundlich zu sein.*

*Hier sind einige Beispiele:*

- a. I'm calling to confirm that the shipment will arrive at your factory on Thursday, 10 February. The carrier is Danzas and I'll e-mail you a copy of the delivery note.
- b. I'm calling about Mr Schmidt's planned visit to your company next week. He's taking the first flight to Barcelona on Monday morning and should be with you around 11.00 am.

# English for the Office

## Week 2

---

- c. The reason I'm calling is to clarify (klären) some technical details concerning drawing number G W 305. I'm afraid (leider) we have to change the tolerances.
- d. I'm calling about your invoice number 53087. It's 3 months overdue. (überfällig)  
If we don't receive your payment by Friday 20 June I'm afraid we'll have to stop the next call-off order. (Abrufauftrag)

### 3. LEAVING THE PHONE TO CHECK SOMETHING

*Wenn Sie das Telefon verlassen, um etwas nachzusehen oder zu klären, sollten Sie die Unterbrechung ankündigen.*

*Hier sind einige Beispiele:*

- a. Right, let me just check.
- b. I'll put you on hold while I look for the file. (Ordner)
- c. Just bear with me (sich gedulden) for a moment while I find the right programme.
- d. Sorry about this. I'm just looking.

#### **WHEN YOU HAVE FOUND THE INFORMATION**

*einige Beispiele:*

- a. Sorry to keep you waiting. I've found it.
- b. Right, here it is. (*Einzahl*)
- c. Right, here they are. (*Mehrzahl*)

#### **HELPFUL HINTS** (*hilfreiche Hinweise*)

*Solange es kein Bildtelefon gibt, ist der Ton Ihrer Telefonstimme absolut entscheidend. Vergessen Sie nicht, am Telefon zu lächeln! Das kann manche Situation entkrampfen.*