

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