



English for the Office

Week 5

1. *Wie Sie jemanden um etwas bitten*
2. *Mögliche Reaktionen auf Bitte*

1. ASKING SOMEONE TO DO SOMETHING FOR YOU

2. POSSIBLE REACTIONS

Es ist wichtig, den richtigen Ton zu finden, was in einer Fremdsprache nicht immer einfach ist. Wenn Sie mit jemandem sprechen, den Sie nicht gut kennen oder dem Sie mit einer Bitte Umstände bereiten, sollten Sie sich höflich ausdrücken.

Nach Ihrer Bitte folgen positive oder negative Reaktionen. Unten aufgeführt sind einige Beispiele, wie Ihr Gesprächspartner reagieren könnte, oder wie Sie selbst reagieren könnten.

1. **I was wondering if** we could split the consignment into 2 deliveries?
(*Hätten Sie etwas dagegen, wenn*)
 - a. That shouldn't be a problem.
 - b. Sorry, we need the complete quantity as stated in your confirmation.

2. **Would you mind** sending me the specification again?
(*Hätten Sie etwas dagegen, wenn*)
It was accidentally deleted in our system. (*aus Versehen gelöscht*)
 - a. No, of course not. (*Nein, natürlich habe ich nichts dagegen..*)
I'll e-mail it right away.
 - b. I'm afraid (*leider*) I'm very busy at the moment. I'll send it to you as soon as I can.

English for the Office

Week 5

3. **We'd appreciate it if** you could e-mail us the art work today. It's urgent.
(*Wir wären Ihnen dankbar, wenn..*)
- a. Alright. I'll make sure (*ich stelle sicher, dass*) you get it this afternoon.
- b. I'm afraid it's not ready yet. We can e-mail it to you on Friday.

Wenn Sie mit jemandem sprechen, den Sie bereits kennen, oder wenn es sich nur um eine Kleinigkeit handelt, können Sie sich lockerer ausdrücken.

4. Can I have your e-mail address?
- a. Yes of course, it's
5. Do you have the airway bill number ? (*Luftfrachtbrief*)
- a. Yes, of course. Hold on a second, I'll just get it.
6. Would you like me to send you our brochures ? (*Prospekte*)
- a. Yes, please. That would be helpful.
- b. Well, we don't sell small kitchen knives. (*Zöppker!*)
Thanks anyway. (*danke trotzdem*)
7. Have you received the samples ? (*Muster*)
- a. Yes, we have. They arrived yesterday.
- b. No. I'm afraid not. (*leider nicht*)



English for the Office

Week 5

HELPFUL HINTS

Aufgrund der zunehmenden Verwendung von e-Mails wird die persönlichere Art des Kundenkontaktes am Telefon leider immer mehr vernachlässigt. Die Vorteile von Telefonaten sind :

- a. Sie bekommen eine sofortige Rückmeldung, auf die Sie reagieren können.*
- b. Sie können Ihre Geschäftsbeziehung festigen, zum Beispiel mit ein bisschen "small-talk":*

"What's the weather like in London this morning?"

"How did Chelsea play on Saturday?"

"How's business" ? (Was machen die Geschäfte?)

Versuchen Sie wichtige Kunden öfter anzurufen. Sie bekommen mehr Information als in einer e-Mail – und Ihre Englischkenntnisse werden immer besser!