

# Die wichtigsten englischen Redewendungen für Ihre 100%ige Sicherheit am Telefon

## Sie werden angerufen: So melden Sie sich richtig!

Wenn Sie anhand der Vorwahl im Telefondisplay erkennen, dass es sich um eine Nummer aus dem nicht deutschsprachigen Ausland handelt, sollten Sie sich bereits auf Englisch melden.

✓ Ihre Grußformel richtet sich nach der Tageszeit:

Englisch	Deutsch
„Good morning!“	„Guten Tag!“ (morgens)
„Good afternoon!“	„Guten Tag!“ (ab 12:00 Uhr nachmittags)
„Good evening!“	„Guten Tag!“ (abends)

✓ Dann melden Sie sich mit dem Firmennamen und mit Ihrem eigenen. Benutzen Sie stets Vor- und Nachnamen:

Englisch	Deutsch
„This is ABC. My name is Bettina Braune.“	„Hier ist Firma ABC. Mein Name ist Bettina Braune.“
„This is ABC. Bettina Braune speaking.“	„Hier ist Firma ABC. Bettina Braune am Apparat.“

✓ Wenn Sie in Vertretung Ihres Chefs oder Ihrer Abteilung antworten, sagen Sie:

Englisch	Deutsch
„This is ABC. Director's Office. Bettina Miehle speaking.“	„Hier ist Firma ABC. Büro des Geschäftsführers. Bettina Miehle am Apparat.“
„This is ABC. Export Department. Bettina Miehle speaking.“	„Hier ist Firma ABC. Exportabteilung. Bettina Miehle am Apparat.“

✓ Sie kennen den Anrufer? Begrüßen Sie ihn freundlich:

Englisch	Deutsch
„Mr Jones! How good to hear from you!“	„Herr Jones! Wie nett, dass Sie anrufen!“
„It's nice to hear from you!“	„Schön, von Ihnen zu hören!“

✓ Sie können ihn nach seinem Befinden fragen:

Englisch	Deutsch
„How are you?“	„Wie geht es Ihnen?“
„How are things?“	„Wie läuft es denn so?“
„How's business?“	„Wie laufen die Geschäfte?“

✓ So reagieren Sie auf seine Antwort:

Englisch	Deutsch
„I'm glad to hear that!“	„Es freut mich, das zu hören.“
„I'm sorry to hear that!“	„Das tut mir aber Leid.“

✓ Sie haben sich auf Deutsch gemeldet. Auf die Frage „Do you speak English?“ antworten Sie:

Englisch	Deutsch
„Yes, I do. How may I help you?“	„Ja. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?“
„Just a little. What can I do for you?“	„Ein wenig. Was kann ich für Sie tun?“

## So fragen Sie nach dem Namen und nehmen stilvoll eine Nachricht entgegen

Ein englischsprachiger Anrufer stellt sich meist nur dann mit Namen vor, wenn er seinen gewünschten Gesprächspartner direkt anwählt. Es ist nicht unhöflich gemeint, sondern absolut gebräuchlich, wenn er Ihnen lediglich mitteilt:

Englisch	Deutsch
„I'd like to speak to ...“	„Ich möchte gerne mit ... sprechen.“
„Could you put me through to ...“	„Können Sie mich mit ... verbinden?“

✓ Sie fragen ihn dann nach seinem Namen, damit Sie ihm Hilfe anbieten oder ihn weitervermitteln können:

Englisch	Deutsch
„May I have your name, please?“	„Sagen Sie mir Ihren Namen, bitte?“
„Could I have your name, please?“	„Sagen Sie mir Ihren Namen, bitte?“

✓ So nehmen Sie eine Nachricht entgegen:

Englisch	Deutsch
„May I take a message?“	„Darf ich eine Nachricht aufnehmen?“
„Would you like to leave a message?“	„Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?“
„Can I pass a message?“	„Kann ich etwas ausrichten?“

## Sie rufen selbst an – so stellen Sie sich formvollendet vor

✓ Wenn Sie selbst anrufen, können Sie so vorgehen:

Englisch	Deutsch
„Good morning/afternoon (selten: evening)! This is Monika Schiller from BMW.“	„Hier ist Monika Schiller von BMW.“
„I'm calling from Munich, Germany.“	„Ich rufe aus München, Deutschland an.“
„May I speak to Mr Fox, please?“	„Kann ich bitte Herrn Fox sprechen?“

✓ Wenn Sie den gewünschten Gesprächspartner in der Leitung haben, können Sie sagen:

Englisch	Deutsch
„Oh, Mr Fox, I'm really glad to get hold of you“ oder „I'm happy to have you on the line.“	„Ich bin froh, Sie am Telefon zu haben.“ (Sagen Sie dann, weshalb Sie anrufen.)

**So reagieren Sie, wenn der Anrufer ungeduldig wird**

Er sagt: „I've been holding on for ages and finally you put me through to the wrong department.“ – „Erst musste ich ewig warten, und jetzt bin ich auch noch an die falsche Abteilung verbunden worden!“

Oder: „You gave me the wrong extension. I can't hold any longer.“ – „Sie haben mir die falsche Durchwahl gegeben, jetzt habe ich keine Zeit mehr und muss auflegen!“

✓ **Sie könnten sagen:**

Englisch	Deutsch
„I'm really sorry for the inconvenience.“	„Es tut mir sehr Leid.“ (inconvenience = Unannehmlichkeit)
„I'm really sorry to have kept you waiting. But it looks as if the line is free, now.“	„Es tut mir wirklich Leid, dass Sie so lange warten mussten. Aber jetzt ist die Leitung frei.“
„Could we possibly call you back later? When would it be convenient?“	„Könnten wir Sie vielleicht später zurückrufen? Wann würde es Ihnen zeitlich passen?“

**Entscheiden Sie – ob der Anruf für Ihren Chef wirklich wichtig ist**

Im Sekretariat sind Sie in der Regel gehalten, Anrufer zu beurteilen: Wer muss tatsächlich Ihren Chef sprechen, was können Sie klären, mit wem möchte Ihr Chef nicht sprechen?

✓ **Dieses „Durchleuchten“ der Anrufer heißt „Screening“. So funktioniert es auf Englisch:**

Englisch	Deutsch
„Is Mr Müller expecting your call?“	„Weiß Herr Müller, worum es geht?“
„May I tell him who's calling?“	„Sagen Sie mir bitte Ihren Namen.“
„If you could tell me, what your call is in reference to, he can return your call when he is back.“	„Wenn Sie mir sagen, um was es geht, kann ich ihn vorbereiten, ehe er Sie zurückruft.“
„Would you care to talk to Mr Schneider? He can certainly solve your problem.“	„Kann ich Sie mit Herrn Schneider verbinden? Er wird Ihnen sicher weiterhelfen.“
„Mr Schwarz is familiar with that subject, may I transfer you to him?“	„Herr Schwarz kennt sich damit aus. Kann ich Sie mit ihm verbinden?“

✓ **Das können Sie sagen, wenn Sie eine Nachricht entgegennehmen:**

Englisch	Deutsch
„May I take a message?“	„Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?“
„I'll fill him in on this matter tomorrow morning.“	„Ich werde ihm morgen früh Ihr Problem schildern.“

✓ **So fragen Sie, ob Ihr Chef zurückrufen soll:**

Englisch	Deutsch
„May I give Mr Müller your phone number?“	„Kann Herr Müller Sie zurückrufen?“

**Das tun Sie, wenn Sie den Anrufer nicht verstehen**

✓ **Wenn Sie den Namen akustisch nicht verstanden haben, sagen Sie:**

Englisch	Deutsch
„I didn't quite catch your name. Could you spell it, please?“	„Ich habe Ihren Namen leider nicht richtig verstanden, könnten Sie ihn bitte buchstabieren?“
„Who am I speaking to?“	„Mit wem spreche ich?“

✓ **Wenn die Leitung schlecht ist oder bei Nebengeräuschen, sagen Sie:**

Englisch	Deutsch
„The line is bad. We have got terrible interference.“	„Die Verbindung ist sehr schlecht. Ich habe starke Nebengeräusche.“
„I can hardly hear you.“	„Ich kann Sie kaum verstehen.“
„I'm afraid I missed what you said.“	„Leider habe ich nicht alles mitbekommen.“
„There is so much noise around me. I'm not sure whether I got that right.“	„Hier ist so viel Lärm im Raum, ich bin nicht sicher, ob ich das richtig verstanden habe.“
„It's very noisy here, I hope you can hear me properly.“	„Um mich herum ist es sehr laut. Ich hoffe, Sie können mich gut verstehen.“

✓ **Bei undeutlichen Sprechern sagen Sie:**

Englisch	Deutsch
„Could you speak louder/up, please?“	„Könnten Sie bitte etwas lauter sprechen?“
„Could you speak more clearly/slowly, please?“	„Könnten Sie bitte etwas deutlicher/langsamer sprechen?“
„Sorry, I didn't catch/get that.“	„Es tut mir Leid, das habe ich nicht verstanden.“

**So buchstabieren Sie international**

Ausländische Gesprächspartner werden nur selten mit deutschen Namen und Bezeichnungen vertraut sein. Daher wird es immer wieder vorkommen, dass Sie ein Wort buchstabieren müssen. Dann ist es sinnvoll, das internationale Alphabet der Piloten zu verwenden. Das wird auf der ganzen Welt verstanden.

<b>A</b> for Alpha	<b>H</b> for Hotel	<b>O</b> for Oscar	<b>V</b> for Victor
<b>B</b> for Bravo	<b>I</b> for India	<b>P</b> for Papa	<b>W</b> for Whiskey
<b>C</b> for Charly	<b>J</b> for Juliet	<b>Q</b> for Quebec	<b>X</b> for X-Ray
<b>D</b> for Delta	<b>K</b> for Kilo	<b>R</b> for Romeo	<b>Y</b> for Yankee
<b>E</b> for Echo	<b>L</b> for Lima	<b>S</b> for Sierra	<b>Z</b> for Zulu
<b>F</b> for Foxtrott	<b>M</b> for Mike	<b>T</b> for Tango	
<b>G</b> for Golf	<b>N</b> for November	<b>U</b> for Uniform	

*Pilotenalphabet – how to spell correctly in an international context*

SEITE 1  
Besuchen Sie uns im Internet – www.sekretaerinnen.de

## So beenden Sie das Gespräch stilgerecht

Englisch	Deutsch
„Thank you for calling, goodbye.“	„Danke für Ihren Anruf. Wiederhören.“
„It has been a pleasure talking to you, goodbye.“	„Ich habe mich gefreut, mit Ihnen zu sprechen.“
„Thanks a lot, you have been most helpful, bye-bye.“	„Vielen Dank, Sie haben mir sehr weitergeholfen.“
„You are welcome. See you next week. Bye.“	„Gern geschehen. Bis nächste Woche. Wiederhören.“
„I'd better let you get on with your work. Bye-bye.“	„Ich mache besser Schluss, sonst halte ich Sie zu lange von Ihrer Arbeit ab. Wiederhören.“
„It was nice talking to you.“	„Es war nett, mit Ihnen zu sprechen.“
„It's been nice talking to you.“	„Es ist nett gewesen, mit Ihnen zu sprechen.“
„Anything else I can do for you?“	„Kann ich noch etwas für Sie tun?“
„Was there anything else?“	„Gab es noch etwas?“
„I think that's it for now.“	„Ich denke, das wäre erst mal alles.“
„Thank you for ringing, and keep in touch.“	„Vielen Dank für Ihren Anruf, wir bleiben in Verbindung.“
„Well, I guess that's all for now.“	„Nun, ich glaube, das wäre erst mal alles.“
„I'm very grateful for your assistance.“	„Ich bin Ihnen für Ihre Hilfe sehr dankbar.“
„You're welcome. Have a nice day.“	„Gern geschehen. Einen schönen Tag noch.“

## Wichtiges Vokabular, das Sie immer parat haben sollten

Nachfolgend eine Liste der am Telefon am häufigsten gebrauchten Wörter. Damit Sie im Bedarfsfall rasch nachschlagen können – schneller als im Wörterbuch.

Deutsch	Englisch
Amtszeichen	dialling tone
Anruf, gespeichert	recorded message
Anweisungen	instructions
Auslandsgespräch	international/intercontinental call
beruhigen	to calm down
Chef einer AG	CEO (Chief Executive Officer)
Chef	boss, superior
durchkommen (Telefon)	to get through/to obtain a number
Durchwahl/Nebenstelle	extension
durchwählen	to dial direct
Erstaunen	astonishment
erwähnen	to mention
Es macht nichts aus	Never mind! I don't mind

Deutsch	Englisch
es nicht schaffen	not make it, not succeed
Fernverbindung	long-distance call
festgesetzte Zeit	agreed time/hour
Filiale	branch/subsidiary
gebührenfreier Anruf	toll-free call
Gelegenheit	opportunity
geschäftlich	on business
Gespräch mit Voranmeldung	person-to-person call
Hauptniederlassung	headquarters
Hausprechanlage	intercom
Hörer auflegen	to hang up
Hörer aufnehmen	to pick up/to lift the receiver
ich freue mich, Sie kennen zu lernen	I'm looking forward to meeting you
ich gebe zu, gestehe	I admit
im Auftrag von	on behalf of
Informationen	data, details, pieces of information
interne Verbindung	internal call
Jahrestag	anniversary
Können, Fertigkeiten	skills/performance
Landesvorwahl	country code
Leitung unterbrechen	to cut off/to disconnect
missverstehen	misunderstand
Namen vergessen	the name has slipped my mind
Nebenstelle/Durchwahl	extension
Nummer suchen	to look up
Personal	staff, personnel, crew
Postleitzahl	postal code (USA: zip code)
potenzieller Kunde	potential customer, prospect
Präsident einer AG	president of a corporation
Reiseplan	itinerary
sich beeilen	to hurry, to rush
stören	to disturb
Tagesprogramm	schedule
Telefonbuch	directory
telefonieren	to ring/to make a phone call, to call
Telefonzentrale	operator/telephone exchange
Termin festlegen	to fix a meeting
Terminkalender	calendar/diary
übereinstimmen/nicht übereinstimmen	to agree/to disagree
umleiten	to transfer
verbinden	to put through/to connect
vertreten	to represent/to be in charge of
Vorstandsvorsitzende/r	chairwoman/chairman
warten (in der Leitung)	to wait/to hold on/to put (you) on hold
weiterleiten	to pass on/transfer
Zeitplan	schedule
zurückrufen	to call back/to ring back

# ENGLISCHE BERUFSBEZEICHNUNGEN VON A – Z

Deutsch	Englisch
Abteilungsleiter	department manager
Angestellter	employee
Arbeiter	blue-collar worker, laborer
Assistent	assistant
Aufsichtsratsvorsitzender	chairman of the board
Aushilfe	temporary personnel
Auszubildender	trainee
Bauleiter	construction manager
Berater	advisor, aide, consultant
Bereichsleiter	area director
Betriebsführer/Betriebsleiter	plant manager
Büroleiter	office manager
Chefsekretärin	personal assistant (GB), executive secretary (USA)
Direktor	president
Einkäufer	purchasing/buying agent
Einkaufsleiter	purchasing manager
Einzelhändler	retailer
Entwickler	developer
Exportleiter	export manager
Fachkraft	specialized clerk
Filialleiter	branch manager
freier Mitarbeiter	freelancer
Geschäftsführer	manager
Großhändler	wholesaler
Gruppenleiter	group/team leader
Händler	merchant, seller, salesman
Handlungsbevollmächtigter	assistant manager
Hauptaktionär	principal shareholder
Hauptgeschäftsführer	chief executive officer
Generaldirektor	executive director
Helfer	helper
Hilfsarbeiter	unskilled worker
Hilfskraft	emergency hand
Importleiter	import manager
kaufmännischer Angestellter	commercial clerk, employee
Großkunden-Betreuer	key account manager
Kundenbetreuer	customer advisor
Kundendienstleiter	after-sales service manager
Lagerist	store keeper
Lagerverwalter	chief storekeeper
Lehrling	Apprentice
leitender Angestellter	manager (general manager)
Leiter der Logistik	head of logistics
Leiter der Personalabteilung	Head of Personnel Department
Leiter der Rechtsabteilung	Head of Legal Department
Leiter EDV	Director of information technology, head of IT

Deutsch	Englisch
Leiter eines Unternehmensbereiches	business unit manager
Leiter Fertigung	director of production
Leiter Planung	manager facilities planning
Leiter Strategische Unternehmensplanung	strategic planning manager
Leiter der Finanzen	chief financial officer
Leiter der Technologieabteilung	IT chief information officer
Marketingleiter	marketing director
Mitarbeiter auf Probe	probationary employee
Mitarbeiter im Außendienst	field-worker, salesman, sales representative
Pächter	tenant
Personalberater	personnel consultant
Personalleiter	head of personnel department
Personalsachbearbeiter	personnel assistant
Praktikant	student apprentice, trainee
Produktbetreuer	product manager
Produktgestalter	product designer
Produktionsleiter	executive producer, production manager
Produzent	producer, manufacturer
Projektleiter	project manager/leader
Prokurist	Officer with procurement
Redakteur	editor
Sachbearbeiter	clerk, administrator
Sekretärin	secretary/personal assistant
Stabsstelle	administrative department
stellvertretender Generaldirektor	executive vice-president
Systemberater	systems engineer
Techniker	technician, engineer
technischer Leiter	technical director
Teilzeitkraft	part-time employee/worker
Verkäufer	salesman, seller
Verkaufsberater	marketing adviser
Verkaufsleiter	sales director
Vertreter	sales representative, agent
Vertriebsfachleute	marketing professionals
Vertriebsleiter	marketing director
Vorarbeiter	foreman
Vorsitzender der Geschäftsführung	chairman of management
Vorsitzender des Aufsichtsrats	chairman of the supervisory board
Vorstandsmitglied	member of management
Werbeleiter	promotion manager
Werksleiter	works director/supervisor
wissenschaftlicher Mitarbeiter	research associate