

Tipp: Englische Redewendungen am Telefon

von Sabin Bergmann

Wer in internationalen Projekten arbeitet, für den gehört Englisch zum Alltag – sei es im persönlichen Gespräch, im schriftlichen Kontakt oder am Telefon. Wer aber neu in ein internationales Projekt einsteigt oder nur gelegentlich auf Englisch kommunizieren muss, der kann schon mal ins Schleudern geraten, wenn sich am Telefon plötzlich jemand auf Englisch meldet. Dann ist es hilfreich, zumindest die gängigsten Wendungen für Telefongespräche zu kennen.

Im Folgenden ist ein typisches Telefonat mit verschiedenen Varianten dargestellt. Weitere nützliche englische Formulierungen für Telefonate finden Sie im Anhang zu diesem Tipp.



Sabin Bergmann

Trainerin und Inhaberin von CONTELLE Telefontraining, Spezialisierung: Konzeption und Durchführung firmenindividueller Telefontrainings

Kontakt: welcome@contelle.de

Mehr Informationen unter: www.projektmagazin.de/autoren/

Erster Kontakt

Das Telefon klingelt. Sie melden sich, und der Anrufer sagt:

"Good morning, this is Alan Smith from Bristol."

Sie antworten:

"Good morning Mr Smith. How can I help you?"

Im englischen Sprachraum melden sich manche Anrufer nur mit ihrem Vornamen. Dann können Sie ihn auch mit Vornamen ansprechen. Andernfalls lautet die höfliche Anrede "Sir" bzw. "Madam".

Gewünschter Gesprächspartner ist nicht im Haus

Herr Smith möchte Ihren Controller Herrn Frese sprechen:

"May I talk to Mr Frese?"

Herr Frese ist aber gerade außer Haus.

"I'm sorry. Mr Frese is not in."

Nun gibt es verschiedene Alternativen, die Sie dem Anrufer anbieten können:

- Sie können für Herrn Frese eine **Nachricht** annehmen:

"Can I take a message?"

Wenn Herr Smith Ihnen die Nachricht mitgeteilt hat, sagen Sie:

"I'll pass your message on to Mr Frese."

- Herr Smith kann Herrn Frese auf dem **Handy** anrufen:

"I'm sorry. Mr Frese is not in. You can reach him on his mobile phone. May I give you the number?"

Bitte beachten Sie: "Handy" wird im Englischen mit "mobile phone" und im Amerikanischen mit "cell phone" übersetzt. Der Begriff "handy" bedeutet im Englischen "handlich" oder "praktisch".

- Um 14 Uhr wird Herr Frese wieder im Büro sein. Sie können Herrn Smith einen **Rückruf** anbieten:

"I'm sorry. Mr Frese is not in right now. He will be back at 2 pm. Can he call you back?"

Falls Herr Smith einen Rückruf wünscht, fragen Sie ihn, unter welcher Nummer er erreichbar ist:

"Which number can you be reached at?"

Durchstellen

So teilen Sie Herrn Smith mit, dass Sie ihn zu Herrn Frese durchstellen werden:

"Please hold the line. I'll put you through" oder auch "I'll connect you."

Falls Herr Frese nicht ans Telefon geht, schalten Sie zurück zum Anrufer und sagen:

"Mr Smith, thank you for waiting. I'm sorry, Mr Frese is not in his office right now. Can I take a message?"

E-Mail buchstabieren

Falls Herr Smith die E-Mail-Adresse von Herrn Frese (till_frese@xyzgmbh.de) benötigt, buchstabieren Sie ihm diese wie folgt:

"Till – underscore – Frese – at – xyzgmbh – dot – de"

Um sicher zu gehen, dass Herr Smith die Adresse korrekt notiert, können Sie die englische Buchstabiertafel verwenden (Tabelle 1). "Till" buchstabieren Sie damit beispielsweise: "Tommy – Isaac – London – London."

An den richtigen Ansprechpartner verweisen

Alan Smith hat Fragen zu einer Bedarfsmeldung und möchte wissen, ob Sie dafür der richtige Ansprechpartner sind:

"I have some questions about the last requisition note. Can you help me?"

Da Sie für die Bedarfsmeldungen nicht zuständig sind, verweisen Sie ihn an den richtigen Ansprechpartner:

"I'm sorry, I don't know any details about the requisition note. But I think Mrs Andrea Weller will be able to help you. I'll put you through."

Falls Sie den richtigen Ansprechpartner nicht kennen, können Sie antworten:

"I'm sorry, I don't know any details about the requisition note. But I can find out who is the contact person and call you back in fifteen minutes."

Weitere Formulierungen

Eine Zusammenstellung englischer Formulierungen für Telefongespräche finden Sie im Anhang. Diese Auflistung können Sie nach Ihrem persönlichen Bedarf ergänzen.

Buchstabiertafel	
Alfred	Nellie
Benjamin	Oliver
Charles	Peter
David	Queen
Edward	Robert
Frederick	Samuel
George	Tommy
Harry	Uncle
Isaac	Victor
Jack	William
King	X-ray
London	Yellow
Mary	Zebra

Tabelle 1: Englische Buchstabiertafel.