

# Telefonieren auf Englisch – wie du dich bei einem Telefongespräch verständigst

## Wichtige Tipps und Beispieldialoge für geschäftliche Telefongespräche auf Englisch

„Hello? Who is speaking?“, könnte das erste sein, was du hörst, wenn du eine Nummer gewählt hast, um ein Telefongespräch auf Englisch zu beginnen. Damit du davon nicht verunsichert wirst und genau weißt, was du wann und wie antworten musst, haben wir hier für dich eine strukturierte Auflistung gebräuchlicher Redewendungen zusammengestellt.

### Einen Anruf auf Englisch entgegennehmen

Wenn du einen Anruf für die Firma entgegennimmst, rufen dich wahrscheinlich Kunden oder beispielsweise Geschäftspartner deines Unternehmens an. Diese wollen Informationen erhalten oder einige Fragen stellen. So nimmst du ein Gespräch angemessen entgegen:

Laura Müller, XY company. How can I help you?	Laura Müller, Firma XY. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?
Müller speaking. Would you mind telling me what you're calling about?	Müller am Apparat / Telefon. Darf ich Sie nach dem Grund Ihres Anrufs fragen?
XY company, Laura Müller. Good morning.	Firma XY, Laura Müller. Guten Morgen.
Good morning, XY company, Laura Müller speaking.	Guten Morgen, Firma XY. Hier spricht Laura Müller.
Good afternoon, XY company, Laura Müller. What can I do for you?	Guten Nachmittag, Firma XY, Laura Müller. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

*Good morning* und *good afternoon* sind hierbei die formelle Begrüßung. Für informellere, persönlichere Begrüßungen kann man

stattdessen *Hello* und *Hi* sagen. Es kommt dabei auf die Beziehung an, in der du zum Gesprächspartner stehst.

### Einen Anruf auf Englisch tätigen

Wenn du im englischen Geschäftsumfeld einen Anruf tätigt, dann rufst du von deiner Firma aus eine andere Firma, oder vielleicht eine Privatperson an. In jedem Fall musst du zuerst deinen eigenen Namen und dann den Namen deines Unternehmens nennen, um Unklarheiten zu vermeiden. Dann erklärst du dein Anliegen:

Good morning, this is Laura Müller from the XY company. I'm calling from Munich, Germany.	Guten Morgen, hier spricht Laura Müller von der Firma XY Ich rufe aus München, Deutschland an.
Could you put me through to...?	Könnten Sie mich mit ... verbinden?
I'm calling about...	Ich rufe an wegen...
Hello! My name is Laura Müller. I'm calling from the XY company.	Hallo! Mein Name ist Laura Müller und ich rufe von der Firma XY an.
Could I speak to ... please?	Könnte ich bitte mit ... sprechen?
It's about...	Es geht um...
Could you please tell ... that I've phoned?	Könnten Sie ... bitte mitteilen, dass ich angerufen habe?
Could you give ... a message, please?	Könnten Sie ... bitte eine Nachricht hinterlassen / etwas ausrichten?
I'll try again later / tomorrow.	Ich werde es später / morgen noch einmal versuchen.
Thank you for your help. Have a nice day!	Vielen Dank für Ihre Hilfe. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.

## Auf Englisch nach einem Gesprächspartner fragen

Wenn du jemand bestimmten erreichen möchtest, solltest du wissen, wie du nach deinem Gesprächspartner fragen kannst. Auch hierbei ist das oberste Gebot: Höflichkeit! Im geschäftlichen Umfeld ist es sehr wichtig, immer höflich zu bleiben:

Could I speak to Mr. Taylor, please?	Könnte ich bitte mit Herrn Taylor sprechen?
Am I speaking to Mr. Taylor?	Spreche ich mit Herrn Taylor?
I'd like to speak to Mr. Taylor.	Ich würde gerne mit Herrn Taylor sprechen.
May I speak to Mr. Taylor, please?	Könnte ich bitte mit Herrn Taylor sprechen?
Could you put me through to Mr. Taylor, please?	Könnten Sie mich bitte mit Herrn Taylor verbinden?
Is Mr. Taylor in?	Ist Herr Taylor im Hause?
I'd like to speak with somebody from the marketing department, please.	Ich würde gerne mit jemandem aus der Marketingabteilung sprechen.
Good afternoon. I am trying to reach Mr. Taylor.	Guten Nachmittag. Ich versuche Herrn Taylor zu erreichen

Die Konjunktivformen *could* / *would* / *may* drücken einen vorsichtigen Wunsch, also die Höflichkeitsform aus. Benutze diese so oft es geht, wenn du nach etwas fragst.

### Nenne deine Gründe für den Anruf auf Englisch

Alle Floskeln, Höflichkeiten und Redewendungen bringen jedoch nichts, wenn du nicht auch übermitteln kannst, was dein Anliegen ist. Warum rufst du eigentlich an? Bestimmt hat es einen wichtigen Grund. Diesen kannst du zum Beispiel so mitteilen:

I was wondering if you could give me more information on...	Ich habe mich gefragt, ob Sie mir mehr Informationen über ... geben könnten
---	---

I am calling about...	Ich rufe an wegen...
I am calling to inquire about...	Ich rufe an, um mich über ... zu erkundigen
I just wanted to ask whether...	Ich wollte nur fragen, ob...
I would like to confirm our appointment.	Ich möchte gerne unseren Termin bestätigen.
Unfortunately, I have to postpone our appointment.	Leider muss ich unseren Termin verschieben.
I am calling you in response to your E-mail.	Ich rufe Sie an, um auf Ihre E-Mail zu antworten.

### Wie du ein Telefongespräch auf Englisch beendest

Wie bei einer normalen Unterhaltung, ist es auch beim Telefonieren wichtig, dass du dich angemessen verabschiedest und nicht einfach auflegst:

Thank you very much for your help. Have a nice day!	Vielen Dank für Ihre Hilfe. Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag!
Thank you! I am looking forward to our appointment.	Dankeschön! Ich freue mich schon auf unser Treffen.
I am really grateful for your assistance. Goodbye!	Ich bin Ihnen sehr dankbar, für ihre Hilfe. Auf Wiederhören!
Thanks a lot. You have been most helpful.	Vielen Dank. Sie waren mir eine große Hilfe.
It has been a pleasure speaking to you. But I'd better let you get on with your work now. Bye bye!	Es war mir eine Freude mit Ihnen zu sprechen, aber ich sollte Sie jetzt mit ihrer Arbeit weitermachen lassen. Auf Wiederhören / Tschüss!

### Nützliche Vokabeln rund um das Thema „Telefonieren auf Englisch“

„Ms. Müller, can you please answer the phone?“, könnte unter Umständen verwirrend klingen. Du sollst in dieser Situation aber nicht dem Telefon antworten, sondern den Hörer abnehmen. Um

solchen Verwirrungen zuvorzukommen haben wir dir hier ein paar wichtige Vokabeln zusammengestellt:

The line is bad.	Die Verbindung ist schlecht.
Customer Service	Kundenbetreuung
Account Manager	Kundenbetreuer
Would you like to hold?	Möchten Sie in der Leitung warten?
To hold the line	Dran bleiben / in der Leitung bleiben
There is no reply.	Es nimmt niemand (den Hörer) ab.
May I take a message?	Kann ich etwas ausrichten?
To dial	(eine Telefonnummer) wählen
To answer the telephone	Den Hörer abnehmen
to pick up the phone	den Hörer abnehmen
To ring off	Den Hörer auflegen
To put down the phone	Den Hörer auflegen
International call	Auslandsgespräch

Damit du dir das ganze auch einmal genauer anschauen kannst und sozusagen ein praktisches Beispiel vor Augen hast, haben wir uns hier einen kleinen Dialog für dich ausgedacht:

Mrs. Johnson: Good Morning. Maria Johnson, Nike Incorporated.  
How may I help you?

Ms. Müller: Good morning this is Laura Müller from Converse, Inc. I am calling from Nuremberg, Germany. I'd like to speak to Mr. Brown from the marketing department, please. Can you put me through to him?

Mrs. Johnson: Unfortunately, Mr. Brown is not in right now. Would you like to hold the line or may I take a message?

Ms. Müller: Alright. Maybe you can help me as well. I just wanted to ask when the launch of the new Nike collection will take place?

Mrs. Johnson: The new collection will be launched on 25th of November.

Ms. Müller: Thank you very much for your help. Have a nice day!

Mrs. Johnson: I'm glad I could help you. You have a nice day. Goodbye!