Anrufe annehmen Receiving calls

Begrüßung

- Guten Morgen/Guten Tag,
- *Unternehmensname* GmbH *(+ Funktion?)*
- Mein Name ist .../Sie sprechen mit *Vorname Nachname* [oder] <PAUSE> *Vorname Nachname,*
- (was kann ich für Sie tun?) (mit wem kann ich Sie verbinden?)

Greeting

- Good morning/Good afternoon
- *company name (+ department?),*
- *(this is) first name (last name)* speaking, [oder] you are speaking with *XXX (XXX),*
- (how may I help/assist you?) (what can I do for you?) (who would you like me to connect you with?)

Vermittelten Anruf annehmen

- Guten Morgen/Guten Tag, Herr/Frau X,
- hier ist *Vorname Nachname.*
- Sie rufen an wegen ...
- Was kann ich hier für Sie tun?

Receiving a transferred call

- Good morning, Mr/Ms X,
- this is *first name last name.*
- You're calling to inquire about ...,
- what can I do for you?

Namen/Firma des Anrufers ermitteln

- Bitte geben Sie mir Ihren Namen.
- Wie ist Ihr Name?
- Ihr Name lautet ...
- Und ich spreche mit ...?
- Bitte entschuldigen Sie, jetzt habe ich Ihren Namen nicht verstanden. Sie sind Herr ...?

[NICHT: „Wie war noch mal Ihr Name?"]

- Ihr Name ist mir sehr wichtig.
- Bitte buchstabieren Sie mir Ihren Namen. Ich möchte sicher sein, dass ich ihn richtig aufschreibe.
- Bitte geben Sie mir Ihren Namen, damit ich Sie verbinden kann.
- Und für welches Unternehmen sind Sie tätig? / Und Sie sind tätig für ... ?
- Bitte wiederholen Sie ... (für mich).
- *nach Melden:* Guten Tag, Frau ..., ...

Requesting caller's name and company name

- Who shall I say is calling?
- Who's calling please?
- May I have your name please?
- Could I take your full name please?

[DON'T: "Can you remind me what your last name and phone number are?"]

- May I just check your name please?
- Would you please spell that for me? / Would you mind spelling that for me?
- Which company do you represent?
- Where are you calling from?
- What's the name of your organisation please? / What's your organisation's name, please?
- Would you please repeat .../that (for me).
- *when you know the name:* Good morning/Hello Ms/Mr ..., ...

© 2020-07 uwe freund seminare | Kommunikationstraining und Coaching | Eduard-Schmid-Str. 29 | 81541 München | Telefon 089 26011788 und 0172 8507764
E-Mail info@uwefreund.com | Web www.uwefreund.com | fraguwe.de | facebook.com/fraguwe

Gründe des Anrufs erfragen

- Was können wir für Sie tun?
- Bitte geben Sie mir ein Stichwort, um was es geht.
- Haben Sie gerade die Telefonnummer von Herrn/Frau ...?

Requesting reason for call

- May I ask what it is about?
- May I ask the reason for your call?
- What can we do for you?
- Please give me a keyword so I know what your call is about.
- Could you tell me a little bit more about ...?
- Do you have the case number available handy?
- Would you please give me a keyword so I can assign it to the correct file?
- Do you have the file number for me?

Quelle: Eine Kategorie, für die man sehr viele Sätze in Englisch braucht, ist die Kategorie Small Talk. Hier geht es darum, sich über Gott und die Welt zu unterhalten. Wir haben Ihnen ein paar Sätze dazu zusammengestellt.

Mit verlegenen Anrufer umgehen

Quelle: Es kann immer mal vorkommen, dass Ihnen die Worte fehlen. Wir haben Ihnen ein paar Sätze zusammengestellt, die Ihnen in solchen Situationen helfen können.

- Ich kann Ihren Ärger verstehen, und ich kann gut verstehen, dass ... Lassen Sie uns schauen, was wir tun können, um Ihnen zu helfen.
- Es tut mir ... Ich kann verstehen, dass Sie verärgert sind/dass sich [Problemsituation] [Problemsituation] schwierig für Sie gestaltet/ [Problemsituation] [Problemsituation] ärgerlich für Sie ist.

Tipp: Stellen Sie die gesprochene unterstützenden Formulierungen ein.

Dealing with caller's anger

Quelle: Es kann immer mal vorkommen, dass Ihnen die Worte fehlen. Wir haben Ihnen ein paar Sätze zusammengestellt, die Ihnen in solchen Situationen helfen können.

- I understand your frustration, and I can completely understand your feeling the way you do. Please let's see what we can do to find a solution for you.
- As if ... / I understand that you are disappointed / frustrated / annoying as the information you have received so far.

Tip: Stay calm and be supporting.

Umgang mit Unsicherheit

Quelle: Es kann immer mal vorkommen, dass Ihnen die Worte fehlen. Wir haben Ihnen ein paar Sätze zusammengestellt, die Ihnen in solchen Situationen helfen können.

- Ich benötige noch diesen und jenen Punkt, ... Frage zwischendurch, ob ... [Name] sich noch kurz Zeit für Sie nimmt" oder „Können wir [Name] noch kurz fragen?" oder „Wissen wir [Name] noch kurz fragen?"

Dealing with uncertainty

Quelle: Es kann immer mal vorkommen, dass Ihnen die Worte fehlen. Wir haben Ihnen ein paar Sätze zusammengestellt, die Ihnen in solchen Situationen helfen können.

- I will get this information for you right away. ... [Name] ... Let me check quickly whether [Name] is still with us or whether we can ask [Name] briefly.

Verabschieden zeigen

- Es war mir ... [Name] ...
- Ich freue mich auf ... [Name] ...

Quelle: Es gibt viele Möglichkeiten, sich zu verabschieden. Wir haben Ihnen ein paar Sätze zusammengestellt, die Ihnen in solchen Situationen helfen können.

Showing understanding

- I'm sorry ...
- I understand your frustration ...

Quelle: Es gibt viele Möglichkeiten, sich zu verabschieden. Wir haben Ihnen ein paar Sätze zusammengestellt, die Ihnen in solchen Situationen helfen können.

Umgang mit Herausforderungen in der Kommunikation

- Bitte entschuldigen Sie, könnten Sie es wiederholen?
- Bitte entschuldigen Sie, ich habe Sie leider nicht ganz verstanden. Bitte wiederholen Sie …
- Habe ich Sie richtig verstanden, Sie meinten …?

Wenn Gesprächspartner Sie nicht verstehen, bitten Sie um Wiederholung. Wenn Sie Gesprächspartner nicht verstehen, fragen Sie nach.

Solving communication challenges

- I'm sorry, could you please speak a little slower? / Would you mind speaking a little more slowly, please?
- I'm sorry, could you repeat that?
- I'm sorry, I didn't quite catch that. Could you repeat …? Pardon?
- If I understood you correctly, you would like to …

Please repeat what you've said to make sure that it is correctly understood. Ask questions if you don't understand something.

Gespräch weiterverbinden

- Einen Augenblick bitte, ich verbinde Sie mit …
- Ich verbinde Sie mit meinem Kollegen in der Buchhaltung.
- Es wird einen Augenblick dauern. Können Sie bitte warten?
- Einen Augenblick, bitte, ich bin gleich wieder bei Ihnen.

Connecting

- Just one moment. I'll connect you / I'm putting you through.
- Could you hold the line, please?
- Would you like to hold on?
- Now with me, please. I'll be back in a moment.
- Just one moment. I will put you through to the person responsible. Have a nice day.

Gewünschter Gesprächspartner ist nicht erreichbar

Bei Weiterverbindung:

- Sorry, line is busy / engaged / taken.

Bei Rückruf: Wann ist Ihr Gesprächspartner am besten erreichbar?

Nicht erreichbar

- Es … ist in einer Konferenz / Besprechung / nicht anwesend / Urlaub / Abwesenheit.

Längere Abwesenheit (Termin, Urlaub, Krankheit) oder kurzzeitig beste nicht zu erreichen:

- Es … ist um circa … Uhr / morgen um … wieder zu erreichen.

Connecting was not successful

When making the call back:

- Thank you for waiting/holding.

Short absence

- He is in a conference / meeting / on a call / not at his desk.

Longer absence (appointment, sick leave, holiday) or not coming back to the office today:

- I'm afraid he's out for (lunch) till this morning/day / he's on sick leave / he's in the office at 2 pm.
- He is working / he is in / out for longer / he will be back in the office at 2 / he is not in on Monday.

Hilfe anbieten

- Was kann ich dann für Sie tun?
- Soll ich … für Sie tun?

Wenn Sie Gesprächspartner nicht helfen können, bieten Sie an, jemand anderen zu verbinden.

Offering help

- Maybe I can help you?
- Would you like to speak to one of his colleagues?

Nachrichten aufnehmen

- Ich schicke Ihnen/Ihrer/Ihrem/Ihre/Ihr gleich eine Nachricht. Unter welcher / Wie/Wo kann ich Sie/ihn/sie erreichen?

Taking messages

- Would you like to leave a message? / Would you like me to take a message?
- I will have him / a message immediately. What phone number will the best/if you best call?
- Can I help / give him a message?
- Would him / a word / a the contact it.

Zusammenfassen

- Ich habe/fasse/möchte/wir/ich ... ich/ich/ich ... Ich bestätige/ Ihnen das gleich noch per E-Mail.
- Zu/ Sicherheit/ Ihre E-Mail/ Adresse ist/ alle ist/ wie/ Punkt/ vom?
- Habe ich/ Sie richtig verstanden, dass ...
- Sie/ Ihr/Ihr dass, dass ...
- Sind Sie einverstanden?
- Habe ich/ Ihre/ Frage beantwortet?

Summarizing

- I have noted down that/ we are meeting on / / / day, January/ the eighteenth, at 9 am. / I'll confirm this/ by/ e-mail/ as well.
- Just to be/ on the/ safe/ side, your email address was/ is/ as/ this/ am I/ (What/ere/ is/ are)?
- Did I understand/ you correctly?
- Is that alright/ for you/ / Will/ you/ e-mail that?
- Have I answered/ your question?
- Does that/ answer/ your question?

Weitere Hilfe anbieten

- Kann ich sonst noch/ etwas/ für/ Sie tun?

Offering more help

- Is there anything else I can do for you?

Verabschieden

- Vielen Dank für/ Ihren Anruf!
- Ich wünsche/ Ihnen einen/ angenehmen/ Tag/ Ihr/ Ihrem/ Ihnen.

Saying good-bye

- Thank you for/ your call / Have a/ nice day.
- Have a/ nice weekend/ Good-bye!

Auflegen

Legen Sie/ schon/ auf!

Hang up

Hang up/ too!

Anrufen

Abteilung

- Guten Morgen/guten Tag, (Name Sie, bitte mit Firmenname, Abteilung vorstellen) (Name)
- Guten Morgen/guten Tag, (bitte mit Firmenname, Abteilung vorstellen) (Name), (Sprechstunde, Zeit) (Name)
- Guten Morgen/guten Tag, (Name, bitte mit Firmenname, Abteilung vorstellen) (Name), (Anliegen, Grund des Anrufes)
- Ich möchte gern (Name) sprechen.
- Kann (Name) bitte ans Telefon kommen?
- Ist (Name) zu sprechen?
- Bitte verbinden Sie mich mit ...
- Wer ist dort bei (Name) am Apparat/Telefon? ...?

Making calls

Greeting

- Good morning, (Mr./Ms./Mrs.) (last name), (first name and name from company name)
- Good morning, (Mr./Ms./Mrs.) (last name), (first name and name from company name), (Name), (speaking) with (Mr./Ms./Mrs.) (last name)
- Good morning, (Mr./Miss/Mrs.) (last name), (first name and name from company name), (Mr./Ms/Mrs.) (last name), (Name), (speaking) with (Mr./Ms./Mrs.) (last name), (Name), (calling about) ...
- (May) I speak to (Mr./Ms.)?
- (Is) (Mr./Ms.) (last name) in, (Mr./Ms.)?
- (Is) (Mr./Ms.) (last name) in (Name), (department)?
- Could you put me through to (Mr./Ms.) (last name), please?
- Could you connect me with someone who can tell me (more), ...?
- (Is) (Mr./Ms.) (last name) (at home)?

Ground for the call – answer

- (I'm) calling on (regard) ...
- (I am) (on the) (tel.) (on) (concern) (with) (for) (name) (and) (Name) ...
- (I'm) calling (regarding) (information) (on) (Name) ...

(I'm) (glad) (to) (be) (of) (help) (to) (you), (let me) (know) (if) (you) (have) (any) (questions) (or) (if) (I) (can) (be) (of) (further) (assistance) (in) (the) (future) (or) (if) (I) (can) (help) (you) (with) (anything) (else).

- (Is) (it) (possible), (would) (it) (be) (possible) (to) (have) (a) (call) (back) (from) (you)?
- (Is) (it) (possible), (would) (it) (be) (possible) (to) (call) (you) (back)?

Giving reason for call

- (I'm) calling (in) (regard) (to) (request) (for) (information) ...
- (I'd) (like) (to) (make) (an) (appointment) (for) ...
- (I'm) (afraid) (we) (need) (to) (reschedule) ...
- (I would) (have) (information) (on) ...

- (Is) (this) (a) (convenient) (time) (right) (now)?
- (Would) (you) (like) (me) (to) (call) (you) (again) (later) (today) (tomorrow)?

Reaction to the time chosen

- (Mrs./Mr.) (other) (to) (I'm) (Mrs./Mr.) (on), (this) (is) (alright) (for) (today).
- (Have) (a) (look) (at) (the) (Mrs./Mr.) (calendar)?
- (Mrs./Mr.) (other) (to) (I'm) (I'm) (Mrs./Mr.) (on), (this) (is) (still) (fine) (with) (me), (and) (then) (I'm) (on), (look) (forward) (to) (seeing) (you).

Leaving a message

- (Please) (tell) (Mr./Mrs.) (other) (I) (called).
- (Can) (I) (leave) (a) (message)?
- (Could) (you) (please) (tell) (Mr./Mrs.) (other) (to) (call) (me) (back) (and) (tell) (her) (to) (call) (me) (back) (soon)?

Verabschiedung

- Vielen Dank für Ihren Anruf, auf Wiederhören.
- Ich wünsche Ihnen ein schönes Wochenende, auf Wiederhören.
- Richten Sie bitte Grüße an Frau Schmidt aus, ich will es nicht vergessen. Auf Wiederhören.

Saying good bye

- Thank you for your help. Have a nice day.
- Have a nice weekend. Good bye!
- Next regards to Ms Smith from me. I will try calling her again next week. Good bye.

Unterbrechen

- Tut mir leid, aber ich habe noch eine Frage …
- Entschuldigung, aber …

Interrupting

Ah, I'm afraid I have to ask you something, you would like …

Excuse me, …?

Unterstützende Verhaltensweise

- Bitte sagen Sie mir, ob ich etwas tun kann.
- Ich bin gerne für Sie da.

Supportive behaviour

- Please tell me if I can do something for you.

Abgelehnte Wörter vermeiden

- grinsig
- blöd, dumm
- schon, direkt, pres, einfach, leicht
- sofort
- nie
- vielleicht, ha, ha, ha
- verstehen, + ß, „Sie verstehe sich", „ich kann Ihr gut verstehen"
- Nutzen, Qualität, Sicherheit, Kinder, Ergebnisse
- garantieren, bestätigen
- etwas sehr/ sehr, Kombination, Wortschöpfung
- entdecken
- gratulieren
- Hurrah, jetzt gehen Sie mir …", mein Name „ja/ nein/ ok/ ich …"

Now, see you. Introducing, ally, sure, Boston, results, easy, proven, guaranteed, benefits, alternative, now, win, gain, happy, trustworthy, confidentially, safe, right, security, fun, relax, stress.

Vorgeschlagene Wörter verwendet

- sure, gabi, nicki, nadine on nicki, kennzeichn
- Komplexität, „Ja schon für …", „Ja sicher ich kann es vergessen …"
- Lass „ich weiß Sie es sollen"
- Lösung
- Negative Aussagen „ich weiß nicht, wer das macht"
- Problem („das Problem"), Sorgen („keine Sorgen"), Rede („ich rede"), Verpflichtung („keine Verpflichtung"), Missverständnis
- alle Dinge, gelesen, das, Vertrauen, Investition
- selbstsicher, zuversicht
- Ingenieur, schlecht
- verwirren, beruhigen, Ärzte
- Beschwerde, Reklamation
- Verkaufsgespräch, Beschaffungsplan, einreichen, + Ihnen Fall, + Ihre vorgetragenden

no, buy, sell, obligation, failure, fear, loss, difficult, wrong, decision, liability, lack, fail, worry.