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 ..., ...

Erfolgreich telefonieren | Successful telephone communication

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Gespräch weiterverbinden

[illegible]

Connecting

[illegible]

[illegible]

[illegible]

Kurze Abwesenheit

[illegible]

Connecting was not successful

[illegible]

Short absence

[illegible]

Hilfe anbieten

[illegible]

Offering help

[illegible]

Erfolgreich telefonieren | Successful telephone communication

Nachrichten aufnehmen	Taking messages
[illegible]	[illegible] [illegible] [illegible] [illegible]

Zusammenfassen	Summarising
[illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible]	[illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible] [illegible]

Weitere Hilfe anbieten	Offering more help
[illegible]	[illegible]

Verabschieden	Saying good-bye
[illegible] [illegible]	[illegible] [illegible]

Auflegen	Hang up
[illegible]	[illegible]

Anrufen

Making calls

Meldung

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Greeting

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Grund des Anrufs nennen

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

[illegible]

- [illegible]

[illegible]

Giving reason for call

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

- [illegible]
- [illegible]

Nachricht hinterlassen

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Leaving a message

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Erfolgreich telefonieren | Successful telephone communication

Verabschieden

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Saying good-bye

- [illegible]
- [illegible]
- [illegible]

Unterbrechen

- [illegible]

[illegible]

Interrupting

[illegible]

[illegible]

[illegible]

- [illegible]

[illegible]

[illegible]

- [illegible]

Magische Wörter verwenden

- [illegible]

[illegible]

Tragische Wörter vermeiden

- [illegible]

[illegible]