

Leitfaden zum Telefonieren auf Englisch

Telefonieren in einer Fremdsprache kann eine echte Herausforderung sein, einfach weil man sein Gegenüber nicht sieht. Es fehlen Gestik und Mimik, die für das Verständnis wichtig sind.

Wir haben ein Art Erste-Hilfe-Set mit Tipps fürs Telefonieren auf Englisch zusammengestellt.

Fall 1

Wenn das Telefon klingelt:

- (1) Keine Panik. Erstmal durchatmen
- (2) Stift und Papier parat halten für Notizen
- (3) Ein Post-It mit folgenden Satz gut sichtbar am PC kleben haben:
 - o Can you say that again, please?
- (4) Man darf auch mehrmals nachfragen. Das ist ok. Das unterstreicht nicht, dass man nicht gut genug Englisch kann, sondern dass man sich für die Information interessiert.
- (5) Wenn das Gesagte wirklich nicht zu verstehen ist, dann am besten die eigene Emailadresse nennen und sich eine E-Mail mit dem Anliegen schicken lassen:
 - a. The best would be if I gave you my email address.

Wenn Sie Ihre Emailadresse diktieren, denken Sie an folgende Vokabeln:
Unterstrich = underscore Bindestrich = hyphen/dash

Fall 2

Wenn Sie jemanden anrufen müssen:

Sie dürfen sich vorbereiten. Wenn Ihnen telefonieren noch nicht leichtfällt, dann schreiben Sie sich ruhig ein paar Stichpunkte auf. Vielleicht schlagen Sie sogar ein paar Vokabeln nach.

- (1) Wenn Sie den Gesprächspartner kennen, fragen Sie erstmal wie es geht. Das ist sprachlich nicht so schwer und es gibt Ihnen etwas Zeit sich auf das Englische einzustellen. Rechnen Sie damit, dass auch Sie gefragt werden, wie es Ihnen geht. Es reicht, wenn Sie sagen, dass es Ihnen gut geht. Ein ehrlicher Bericht mit allen Zipperlein und dem aktuellen Stresslevel können Sie sich sparen.
 - a. Hello Sue. This is Tom speaking. How are you today?
 - b. I am fine. What about you?
 - c. I am fine, too.

Wenn Sie den Gesprächspartner nicht kennen, üben Sie die ersten 1-2 Sätze, die Sie sagen wollen. Das gibt dann Sicherheit für den Rest des Gespräches, z.B.:
Hello. This is Tom Müller speaking. I would like to talk to Sue Palmers, please.

- (2) Wenn Small-Talk abgehandelt ist oder Sie mit der richtigen Person verbunden sind, ist der Moment gekommen, um Ihr Anliegen vorzubringen, z.B. mit folgenden Ausdrücken:
 - a. The reason why I am calling is.....
 - b. I was wondering if you could help me.
- (3) Auch hier ist der Notfall-Post-It mit „Can you say that again, please?“ immer eine gute Idee.
- (4) Vergessen Sie nicht Ihrem Gesprächspartner zuzuhören. Oft konzentriert man sich so sehr auf das was man selber sagen will, dass man dem anderen gar nicht richtig zuhört und die entscheidende Information womöglich verpasst.
- (5) Halten Sie Stift und Zettel parat und schreiben Sie alles auf, was Sie verstehen. Auch wenn es unvollständig sein sollte. Es ist dann leichter das Fehlende zu erfragen:
 - a. I didn't quite catch the end of your email address/ the last three digits of the order number etc.

Telefonieren auf Englisch ist wie so vieles Übungssache. Besonders das erste Gespräch fällt vielen schwer.

Wenn das gemeistert wird, wird es immer einfacher.

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg beim Üben!