Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete 1

In diesem Kapitel

- ✔ Die richtige Begrüßung und Verabschiedung wählen
- ✔ Small Talk für Anfänger und Fortgeschrittene
- ✔ Mit Nachfragen den Weg ebnen

Ein Telefongespräch auf Englisch ist für Sie eine Herausforderung? Vielleicht sind Sie sich unsicher, wie Sie einen **telephone call** (Telefongespräch) anfangen oder beenden. Vielleicht bereitet Ihnen die Vorstellung, etwas nicht richtig zu verstehen, Kopfschmerzen. Dieses Kapitel ist sozusagen die Kopfschmerztablette, die Sie nehmen können, um einen ersten **telephone call** auf Englisch problemlos über die Bühne zu bringen. Nebenbei erfahren Sie sogar, wie Sie das Gespräch mit **small talk** (Plauderei) auflockern können.

Saying Hello: Begrüßung

Auch am **telephone** (Telefon) beginnt jedes Gespräch mit einer Begrüßung. Aber wie sprechen Sie Ihren Gesprächspartner überhaupt an? Sie haben zwei Möglichkeiten: **formal greetings** (förmliche Begrüßungen) oder **informal greetings** (formlose Begrüßungen).

Kennen Sie Ihren Gesprächspartner noch nicht, lesen Sie am besten den Abschnitt »Formal Greetings: Wenn es förmlich sein soll«. Wenn Sie mit Ihrem Gesprächspartner schon vertraut sind, darf es vielleicht etwas lockerer sein; dazu lesen

Sie den Abschnitt »Informal Greetings: Wenn es formlos sein darf«.

FYI: Die richtige Anrede finden

Es wird Ihnen leichtfallen, männliche Gesprächspartner richtig anzusprechen. Dies tun Sie mit: **Mr.**, ausgesprochen: **Mister** (Herr).

Bei weiblichen Teilnehmern am anderen Ende der Leitung liegen Sie mit folgender Anrede immer richtig, denn sie nimmt keinen Bezug auf den Ehestand: **Ms.**, am Ende wie das Summen einer Biene ausgesprochen (Frau).

Die folgenden beiden **terms of address** (Anredeformen) sind zwar auch noch vertreten, aber nicht mehr unbedingt zeitgemäß: **Mrs.**, ausgesprochen: **Missus** (Frau – für verheiratete Frauen) und **Miss** (Fräulein – für unverheiratete Frauen).

Besonders wenn Sie mit Gesprächspartnern in den USA oder Großbritannien telefonieren, ist es durchaus üblich, dass Ihr **last name** (AE) / **surname** (BE) (Nachname) in den Hintergrund gerät. Wundern Sie sich daher nicht, wenn Sie mit Ihrem **first name** (Vorname) angesprochen werden. Das ist eine Einladung für Sie, das auch zu tun. **Ms. Sockhole** wird so schnell zu **Sarah**. **Mr. Casebeer** wird so schnell zu **Douglas**.

Formal Greetings: Wenn es förmlich sein soll

Wollen oder sollen Sie besonders höflich sein? Dafür eignen sich **formal greetings**. Hier kommt es auf die Tageszeit an:

- ✔ **Good morning, Mr. Casebeer.** (Guten Morgen, Herr Casebeer.)
- ✔ **Good afternoon, Ms. Sockhole.** (Guten Tag, Frau Sockhole.)
- ✔ **Good evening, Mr. Hansen.** (Guten Abend, Herr Hansen.)

Aus dem Deutschen sind Sie es gewohnt, die Menschen am anderen Ende der Leitung mit »Guten Tag!« zu begrüßen. Im Englischen ist **Good day** (Guten Tag) als Begrüßung nur in Australien üblich.

Wie geht es weiter im Gespräch? Für gewöhnlich mit einer Frage nach dem Wohlbefinden. Hierzu bietet sich folgende **question** (Frage) an: **How are you?** (Wie geht es Ihnen / dir?).

Die Antwort auf diese Frage ist üblicherweise immer die gleiche: **I'm fine. How are you?** (Mir geht es gut. Wie geht es Ihnen / dir?).

Dies gilt auch, wenn Sie sich gerade eine Papierschnittwunde am Memo von Ihrem Chef zugezogen haben.

Mr. Brown: **Good morning, Mr. Hansen. How are you?**
Guten Morgen, Herr Hansen. Wie geht es Ihnen?

Mr. Hansen: **Good morning, Mr. Brown. I'm fine. How are you?**
Guten Morgen, Herr Brown. Mir geht es gut. Wie geht es Ihnen?

Mr. Brown: **I'm calling about the sales statistics.**
Ich rufe wegen der Verkaufszahlen an.

Informal Greetings: Wenn es formlos sein darf

Möglicherweise haben Sie schon öfter Kontakt mit Ihrem Gesprächspartner gehabt. Dann können Sie sich auf Englisch auch wie folgt begrüßen: **Hello, Sarah** (Hallo Sarah) / **Hi, Doug** (Hallo Doug).

FYI: Kurznamen

Gesprächspartner aus den USA oder Großbritannien verwenden gern Kurzformen ihrer **first names**. Hier einige Beispiele:

- ✔ Aus **Robert** wird zum Beispiel **Rob**, **Bob** oder **Bobby**.
- ✔ Aus **Elizabeth** wird zum Beispiel **Liz**, **Liza**, **Beth** oder **Betty**.

So müssen Sie sich beim nächsten Anruf nicht wundern, wenn sich auf einmal der **first name** Ihres Gesprächspartners vermeintlich geändert hat.

Sarah: **Hello, Doug.**
Hallo Doug.
Douglas: **Hi, Sarah. How are you today?**
Hallo Sarah. Wir geht es dir heute?
Sarah: **I'm fine, Doug. Thanks. How are you?**
Mir geht es gut, Doug. Danke. Wie geht es dir?

Come Again, Please: Richtig nachfragen

Wie bitte? Haben Sie etwas beim ersten Mal nicht richtig verstanden? Oder ist die Telefonverbindung ins Ausland schlecht? Vielleicht müssen Sie nachfragen. Keine Angst – es ist ganz einfach. Zunächst können Sie kurz darauf hinweisen, dass Sie etwas nicht verstanden haben:

- ✔ **Pardon me?** (Wie bitte?)
- ✔ **Excuse me?** (Wie bitte?)
- ✔ **Sorry?** (Wie bitte?)

Jetzt können Sie sagen, was das Problem ist. Hier zwei Beispiele:

- ✔ **The connection is bad.** (Die Verbindung ist schlecht.)
- ✔ **There is static/an echo on the line.** (Es gibt Rauschen/ein Echo in der Leitung.)

Dann bitten Sie Ihren Gesprächspartner mit folgenden **phrases** (Sätzen) darum, entweder langsamer oder lauter zu sprechen oder das Gesagte noch einmal zu wiederholen:

- ✔ **Could you speak more slowly, please?** (Könnten Sie bitte langsamer sprechen?)
- ✔ **Can you speak a little louder?** (Können Sie etwas lauter sprechen?)
- ✔ **Can you repeat that, please?** (Können Sie das bitte wiederholen?)

Davon profitieren beide Seiten: Sie verstehen, was gesagt wurde, und Ihr Gesprächspartner ist sich sicher, dass Sie ihn verstanden haben. Mehr zu Verbindungsproblemen erfahren Sie auch in Kapitel 3.

Mr. Hansen: **Sorry, I didn't understand. Can you say that again?**
Tut mir leid, das habe ich nicht verstanden. Können Sie das noch einmal sagen?

Mr. Brown: **Sure, no problem. I said that sales are going well.**
Natürlich, kein Problem. Ich sagte, dass der Verkauf gut läuft.

Mr. Hansen: **Thank you. I'm happy to hear that.**
Danke. Es freut mich, das zu hören.

Dressing up the Call: Small Talk

Bei vielen **telephone calls** muss es schnell gehen – da bleibt keine Zeit für Plaudereien. Manchmal jedoch ist es für das Ergebnis eines Gesprächs förderlich, etwas **small talk** zu betreiben:

- ✔ **How's the weather in your part of the world?** (Wie ist das Wetter in Ihrem Teil der Welt?)
- ✔ **I've heard that you're having a heat wave. Is that true?** (Ich habe gehört, dass es bei Ihnen eine Hitzewelle gibt. Stimmt das?)
- ✔ **I hear you're having a transportation strike. Does that affect you?** (Ich habe gehört, dass es bei Ihnen einen Streik im öffentlichen Verkehr gibt. Sind Sie davon betroffen?)
- ✔ **We have a holiday tomorrow. Do you get off work, too?** (Wir haben morgen einen Feiertag. Haben Sie auch frei?)

Mehr über internationale Feiertage erfahren Sie im Anhang dieses Buches.

Einige Themen bleiben lieber unberührt. Dazu gehören: **politics** (Politik), **money** (Geld), **religion** (Religion) und **ethnic and sexual topics** (ethnische und sexuelle Themen).

Mr. Brown: **So, Tom, how's the weather in Germany?**
Also, Tom, wie ist das Wetter in Deutschland?

Mr. Hansen: **We're having a cold spell and there's a lot of snow.**
Bei uns ist es sehr kalt und es gibt viel Schnee.

Mr. Brown: **Does the snow affect the transportation?**
Beeinflusst der Schnee die Verkehrsmittel?

Mr. Hansen: **It took me twice as long to get to work today, Chuck.**
Ich habe heute doppelt so lange zur Arbeit gebraucht, Chuck.

Saying Good-bye: Verabschiedung

Auch ein **telephone call** ist irgendwann einmal vorbei. Genauso wie bei den Begrüßungen gibt es förmliche und formlose Wege, ein Gespräch richtig zu beenden.

Formal Ways to End a Call: Wenn es förmlich sein soll

Eher förmlich sollte es zugehen, wenn Sie zum Beispiel mit neuen Gesprächspartnern telefonieren oder wenn es die Gesprächssituation fordert. Um einen **telephone call** besonders höflich zu beenden, verknüpfen Sie **good-bye** (auf Wiederhören) mit folgenden **phrases**:

- **It was a pleasure talking to you.** (Es war schön, mit Ihnen zu sprechen.)
- **I am glad we were able to talk.** (Es freut mich, dass wir miteinander sprechen konnten.)
- **We'll speak to each other again tomorrow/next week/soon.** (Wir sprechen uns morgen/nächste Woche/bald wieder.)

FYI: »sir« und »ma'am«

Es gilt im anglo-amerikanischen Raum als besonders höflich im Umgang mit Kunden, diese beiden Anreden zu verwenden: **sir, ma'am** (Abkürzung für **madam**). In Sätzen angewandt sieht das so aus:

- **Good-bye. I'll call you back next Tuesday, sir.** (Auf Wiederhören. Ich rufe Sie nächsten Dienstag wieder an.)
- **Good-bye. Don't hesitate to call again, ma'am.** (Auf Wiederhören. Rufen Sie gern wieder an.)

Mr. Hansen: **Good-bye. It was a pleasure talking to you.**
Auf Wiederhören. Es war schön, mit Ihnen zu sprechen.

Mr. Brown: **Good-bye, Tom. I'm glad we were able to talk about the sales statistics.**
Auf Wiederhören, Tom. Es freut mich, dass wir über die Verkaufszahlen sprechen konnten.

Mr. Hansen: **We'll speak to each other again next month.**
Wir sprechen uns nächsten Monat wieder.

Informal Ways to End a Call: Wenn es formlos sein darf

Ein eher formloser **telephone call** bedarf auch einer formlosen Verabschiedung. Hierzu verwenden Sie am besten **bye-bye** (tschüss), **so long** (bis dann) oder **bye now** (tschüss) mit folgenden **phrases**:

- ✔ **It was nice talking to you.** (Schön, mit Ihnen / dir gesprochen zu haben.)
- ✔ **Talk to you again soon.** (Wir sprechen uns bald wieder.)
- ✔ **Have a nice day / afternoon / evening / weekend.** (Einen schönen Tag / Nachmittag / Abend / Ein schönes Wochenende.)

Sarah: **Bye now, Doug. Have a nice afternoon.**
Tschüss, Doug. Einen schönen Nachmittag.

Douglas: **So long, Sarah. Talk to you again soon.**
Bis dann, Sarah. Wir sprechen uns bald wieder.

Kleiner Wortschatz

Englisch	Deutsch
telephone call	Telefongespräch
first name	Vorname
last name (AE) / **surname** (BE)	Nachname
question	Frage
to repeat	wiederholen
to understand	verstehen
connection	Verbindung
static	Rauschen
echo	Echo