

English for the Office

Week 3

1. Wie Sie das gerade geführte Telefonat zusammenfassen
2. Wie Sie das Telefonat professionell beenden

1. SUMMARIZING WHAT HAS BEEN DISCUSSED

Die Zusammenfassung ermöglicht beiden Gesprächspartnern sich zu vergewissern, dass alles verstanden wurde und keine Punkte übersehen worden sind. Dies ist natürlich noch wichtiger, wenn Sie in einer Fremdsprache telefonieren. Hier sind einige Beispiele:

- a. Can I just summarize what we've discussed? (*zusammenfassen*)
- b. Let me just repeat the main points. (*wiederholen*)
- c. So what you're saying is that the dimensions aren't within the required (*erforderlich*) tolerance.
- d. I'd just like to clarify those technical details once more. (*klären*)

Um Ihre Zusammenfassung strukturierter zu gestalten, zählen Sie die wichtigsten Punkte auf.

First, the goods have to be packed in boxes of 40 pieces.

Secondly, the consignment must consist of 6 pallets. (*Lieferung*)

Thirdly, the goods go to 2 different addresses; one in London and one in Birmingham.

Oh yes, one other point, the shipment has to arrive by 24 April. (*bis oder nicht später als*)

Beenden Sie die Zusammenfassung mit folgenden Fragen:

- a. Have I forgotten anything ?
- b. Any other important points?
- c. Is there anything else? (*noch etwas*)

English for the Office

Week 3

ENDING A TELEPHONE CONVERSATION

Das Beenden eines geschäftlichen Telefonats ist wichtig, da Sie wahrscheinlich, besonders bei neuen Kontakten, die Geschäftsbeziehung festigen möchten. Deswegen ist es im Englischen unüblich ein Gespräch nur mit „Good bye“ zu beenden, weil es sich zu abrupt anhört. Man versucht oft, das „Good bye“ mit einem Hinweis auf ein künftiges Gespräch zu verbinden.

Hier sind einige Beispiele:

TALKING TO SOMEONE YOU DON'T KNOW WELL

- a. Mr Jones: Good bye.
You: Good bye. Hope to talk to you again soon.
- b. Mr Jones: I'll e-mail you this afternoon.
You: I look forward to hearing from you. Good bye.
- c. Mr Jones: Thank you for your help.
You: You're welcome. Good bye. It was nice talking to you.

TALKING TO SOMEONE YOU KNOW

- a. Mr. Jones: Thanks for the information.
You: My pleasure. Just give me a call if there's anything else. Bye.
- b. Mr Jones: Bye. Talk to you again next week.
You: OK then. Bye. Talk to you later.

Wenn Sie unter Zeitdruck sind:

- c. You: I'm afraid I have to go to a conference now. Can I call you back later?



English for the Office

Week 3

Wenn Ihr Gesprächspartner sich bei Ihnen für etwas bedankt, wählen Sie eine der folgenden Antworten :

- a. You're welcome.
- b. My pleasure.
- c. Don't mention it.

Seien Sie nicht abrupt, wenn Sie das Gespräch beenden und versuchen Sie den richtigen Ton zu finden. Auch wenn es sich für deutsche Ohren übertrieben anhört, sind solche sozialen Floskeln äußerst wichtig. Sie bauen mit Ihren ausländischen Geschäftspartnern damit eine festere Geschäftsbeziehung auf.