

English for the Office

Week 8

Wie man mit Besuchern umgeht

LOOKING AFTER VISITORS (PART 2)

1. SHOWING PEOPLE AROUND / DER BETRIEBSRUNDGANG

Wenn Sie Besuchern die Firma oder die Produktionsstätte zeigen, sprechen Sie langsam und klar. Strukturieren Sie Ihre Erklärungen mit Ausdrücken wie :

- + First.....secondly.....thirdly.....thenafter that ... finally
- + As you can see ...
- + Over here ... / over there
- + This is where we
- + I'll just explain
- + Now I'm going to show you
- + I'd like to point out that (*darauf hinweisen*)
- + This process is called
- + OK, that's everything about
- + Let's move on to (*weitergehen zu*)

Wenn Sie Vorgänge erklären, wird oft das Passiv verwendet:

- + The knives are grinded here. (*geschliffen*)
- + The parts are powder coated in this area. (*pulverbeschichtet*)
- + The components are assembled over there. (*montiert*)

2. SMALL-TALK

Selbstverständlich gehört ein freundliches Plaudern zum Geschäftsbesuch. Zuhören ist genau so wichtig wie Reden. Machen Sie Ihrem Gesprächspartner klar, dass Sie zuhören, entweder mit einem leichten Kopfschütteln oder durch Verwenden kleiner Ausdrücke wie:

- + Oh, right.
- + I see.
- + Really?
- + That's interesting.
- + Oh, I can imagine. (*Kann ich mich vorstellen*)
- + OK.

English for the Office

Week 8

Mögliche Fragen, die Sie stellen können, um ein Gespräch anzufangen:

- + So, how's business? (*Was machen die Geschäfte?*)
- + Where are you staying? (*bzgl. Hotel*)
- + Where do you live? (*bzgl. Heimat*)
- + Is this your first visit to Solingen?
- + Where are you from?
- + What did you do before?
- + Do you have any hobbies?
- + Have you ever been to.....?
- + Where do you like to go on holiday?
- + Are you interested in sport?

Be careful !

“Have you ever been **to**.....?” **not** “been in ...”
“Where are you **staying** “ **not** “living”, wenn Sie nur das Hotel meinen.

3. FOOD AND DRINK

- + Would you like anything to drink? Coffee, tea, water ?
- + You must be really hungry after your journey. Shall we have a bite to eat?
(*eine Kleinigkeit essen?*)
- + Please help yourself to the biscuits. (*sich bedienen*)
- + I'll take you to the hotel.
- + We've booked a table for eight o'clock.
- + **I'll** pick you up at your hotel at 7.30 so you'll have some time to freshen up.
(*sich frisch machen*)
- + I can recommend the lamb. (*empfehlen*)
- + Can I top up your drink? (*nachschenken*)

Be careful !

“**I'll pick you up**” **not** “I pick you up”.
“**I'll take you to the hotel / airport** “ **not** “bring”.

English for the Office

Week 8

4. SAYING GOODBYE

Wenn Sie sich verabschieden, seien Sie positiv und beziehen Sie sich auf die Zukunft, da man davon ausgeht, dass Sie die Geschäftsbeziehung weiterhin pflegen möchten.

- + It was nice meeting you.
- + We've had some very constructive discussions.
- + It was a useful meeting.
- + Thanks for everything

Bezug auf die Zukunft (*wird oft vergessen*)

- + I'll send you a proposal / an offer / this week.
- + I'll e-mail you a confirmation. (*Bestätigung*)
- + See you again in September.
- + Hope to see you again.
- + Have a safe journey back.
- + Have a good trip home.
- + Goodbye.
- + Take care.

Helpful hint : "I'll e-mail you an invoice" hört sich besser an als
"I'll send you an invoice per email".