

TELEPHONING PHRASES

1. To begin a telephone conversation

Good morning. Mr/Mrs X	Guten Morgen. Herr/Frau X
Good afternoon, Mr/Mrs X	Guten Tag. Herr/Frau X
How are you?	Wie geht es Ihnen?
Nice to hear from you.	Schön, von Ihnen zu hören.
How can I help you?	Wie kann ich Ihnen helfen?

2. To ask for somebody

Could I speak to Mr/Mrs X, please?	Könnte ich bitte Herr/Frau X sprechen?
Could you put me through to Mr/Mrs X, please?	Könnten Sie mich bitte mit Herr/Frau X verbinden?
Could you give me his/her extension, please?	Könnten Sie mir bitte seine/ihre Durchwahl geben?

3. To transfer a call

I'll put you through to Mr/Mrs X.	Ich stelle Sie zu Herr/Frau X durch
I'll transfer you now, Mr X/Y.	Ich stelle Sie jetzt durch, Herr/Frau X.
Could you hold the line for a moment, please?	Bleiben Sie bitte einen Moment dran?

4. To say that someone is not available

I'm afraid Mr/Mrs X is not in the office at the moment	Herr/Frau X ist zur Zeit leider ... nicht im Büro
... is in a meeting.	... ist in einer Besprechung
... on holiday this week.	... ist diese Woche im Urlaub.

5. To offer to ring back or take a message

Shall I ask Mr/Mrs X to ring back?	Soll ich Mr/Mrs X bitten, Sie zurückzurufen?
Would you like to leave a message?	Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?
Can I give him/her a message?	Kann ich ihm/ihr etwas ausrichten?

6. To ask the caller to speak more slowly, to spell sth., to repeat sth., etc.

Sorry, I didn't quite catch that.	Es tut mir leid, das habe ich nicht verstanden.
Could you repeat it more slowly, please?	Könnten Sie es etwas langsamer wiederholen.
Could you speak up a bit?	Können Sie etwas lauter sprechen?
The connection is rather poor. I can hardly understand you.	Die Verbindung ist ziemlich schlecht. Ich kann Sie kaum verstehen.

7. To end the conversation

Goodbye Mr/Mrs X.	Auf Wiederhören, Herr/Frau X.
Thank you for calling.	Vielen Dank für Ihren Anruf.
You're welcome.	Gern geschehen.

☞ Sie haben das Glück englischsprachige Telefonate für Ihren Kollegen entgegennehmen zu können. Wie reagieren Sie in folgenden Situationen?

1. Sagen Sie Mr Smith, dass er heute früh nicht im Büro ist. Fragen Sie, ob Sie ihm eine Nachricht hinterlassen können.

2. Sagen Sie Ms Miller, dass er an einem anderen Apparat spricht. Fragen Sie, ob sie dran bleiben möchte.

3. Verbinden Sie nun Ms Miller mit Ihrem Kollegen.

4. Sagen Sie Mr Wentges, dass der Apparat Ihres Kollegen besetzt ist und bitten Sie ihn um einen späteren Rückruf.

☞ Fill the gaps with the correct words from the box.

♦ Area code (US)/ dialling code (GB) ♦ bad line ♦ busy (US)/engaged (GB) ♦ collect call (US)/ transferred charge call (GB) ♦ enquiries (GB)/ assistance (US) ♦ extension ♦ off the hook ♦ switchboard operator ♦ wrong number

1. Incoming calls to our firm are taken by the _____, who will put you through to the _____ you require.
2. I'm sorry to trouble you. I think I must have got the _____.
3. I'm sorry, I can't hear you very well, this is a _____.
4. I can't get through, their line always seems to be _____.
5. If you don't want to be interrupted by any phone calls, you can leave the phone _____.
6. If you don't know someone's number you can call directory _____.
7. To make a call from Würzburg to Dublin, first diall the country code, then the _____ and finally the number you require.
8. Operator, I'd like to make a _____ to New York, please.
My name is

Exercise 3: Multiple Matching

Read the sentences A – I and put them into the correct order.

- A No, it's alright. When will she be back?
- B Certainly Mr. Blair.
- C Walker and Williams. Good morning.
- D Thanks for your help.
- E Please tell her I called.
- F I'm sorry, she's out at the moment. Can I take a message for her?
- G You're welcome. Goodbye.
- H Can I speak to Mrs. Blair, please? I'm Mr. Blair.
- I I'm afraid I don't know.

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Exercise 4: Role Play

Go together with another classmate and act out this role play on the telephone. Use the typical sentences in each situation! Use the telephoning phrases in case you need help!

- S: der/die TelefonistIn Mr/Ms Carrington der Firma Office-Furniture Ltd in Manchester meldet sich und fragt was er/sie für den Anrufer tun kann
- C: der/die AnruferIn meldet sich mit seinem/ihrem Namen von der Firma Möbelimport GmbH in Würzburg. Er/sie möchte mit Mr Carlton in der Verkaufsabteilung sprechen.
- S: der/die TelefonistIn bittet um ein wenig Geduld und sagt, dass er/sie durchstellen werde
- C: der/die AnruferIn bedankt sich
- S: der/die Telefonistin meldet sich wieder und sagt, dass es ihm/ihr Leid tue, aber Herr Carlton sei in einer Besprechung
- C: der/die Anruferin sagt, dass es etwas Wichtiges sei
- S: der/die Telefonistin bietet an eine Nachricht aufzuschreiben
- C: der/die AnruferIn nimmt das Angebot an und sagt, dass Herr Carlton heute Nachmittag zurückrufen soll.
- S: der/die Telefonistin notiert das und fragt noch nach Telefonnummer
- C: der/die AnruferIn gibt die Telefonnummer an: 0049/931/8377263
- S: der/die Telefonistin bedankt sich und verabschiedet sich
- C: der/die AnruferIn verabschiedet sich ebenfalls