Business German: Competencies 👔

Excellent Customer Service

**Kundengespräche beginnen und beenden**

Do you know how to start a conversation with a customer?

Rule – X…

Welcome to the Customer Service Course!

Guten Tag, Karina Inn mein Name. Wie kann ich Ihnen helfen?

1. **Der erste Eindruck ist der Wichtigste.** Es gibt keine zweite Chance, sich vorzustellen.

The first impression is the most important. There is no second chance to introduce yourself.

2. Bereite deine **Grußformel** vor.

Prepare your standard greeting.

3. Beim Verabschieden solltest du die Person **namentlich nennen**.

When you say goodbye, you should use the person’s name.

Guten Tag, ich bin Marius Müller und bin Account Manager bei Bobbel.

Hello, I am Marius Müller and I am account manager at Bobbel.

* When you introduce yourself say first your name and then your company's name or your position.

Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

How can I help you?

* behilflich sein is the polite way of saying jemandem helfen. You can also say: Wie kann ich Ihnen helfen?

Haben Sie Ihre Kundennummer zur Hand?

Do you have your client number to hand?

Verzeihen Sie, könnten Sie bitte Ihren Namen wiederholen?

Excuse me, could you please repeat your name?

Bei weiteren Fragen stehe ich Ihnen gerne **zur Verfügung**.

Please do not hesitate to contact me (lit. I stand at your disposal) if you have any further questions.

Vielen Dank für das nette **Gespräch**.

Many thanks for the nice conversation.

**Zusammenfassend** kann man sagen …

In summary you can say...

* Did you know? This is a useful phrase that even customers can use.

Wie **besprochen**, schicke ich Ihnen …

As discussed, I will send you...

Antje Winter calls the Customer Service of her new sports app, Bobbel…

Guten Tag, ich bin Marius Müller und bin Account Manager bei Bobbel.

Hello, I am Marius Müller and I am account manager at Bobbel.

* When you say your name on the telephone, you don't need to use a verb.

Guten Tag, Antje Winter mein Name.

Hello. My name is Antje Winter.

Verzeihen Sie, könnten Sie Ihren Namen wiederholen, bitte?

Excuse me, could you please repeat your name?

Natürlich. A-N-T-J-E W-I-N-T-E-R.

Of course. A-N-T-J-E W-I-N-T-E-R.

Vielen Dank, Frau Winter. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Thank you very much, Ms. Winter. How can I help you?

Ich würde gerne meinen Vertrag bei Ihnen verlängern.

I would like to renew my contract with you.

Kann ich das telefonisch machen?

Can I do this by phone?

Ja, können Sie. Haben Sie Ihre Kundennummer zur Hand?

Yes, you can. Do you have your customer number to hand?

After renewing the contract…

So, jetzt habe ich alles.

So, now I have everything.

Wie besprochen, schicke ich Ihnen heute den neuen Vertrag zu.

As discussed, I will send you the new contract today.

Perfekt. Einen schönen Tag noch.

Perfect. Have a nice day.

Vielen Dank für das nette Gespräch. Auf Wiederhören, Frau Winter!

Many thanks for the nice conversation. Goodbye, Ms. Winter.

**Beschwerdegespräche**

Do you know what to say if you have an angry customer?

Rule – X…

Das ist wirklich ärgerlich.

That is really annoying.

Es tut mir leid, dass das passiert ist.

I am sorry that this happened.

Zum Datenabgleich …

For data comparison…

* We can also say to *check your identity*….

Wir finden eine Lösung.

We'll find a solution.

Wir erstatten Ihnen 10%.

We will reimburse you 10%.

Ich kümmere mich darum.

I will take care of it.

Ich werde es für Sie herausfinden.

I will find out for you.

Was halten Sie von diesem Vorschlag?

What do you think of this proposal?

A customer uses the chat function to complain to an airline...

Hallo! Ich bin Aleyna. Wie kann ich behilflich sein?

Hello! I am Aleyna. How can I help you?

Guten Tag. Gestern hatte mein Flug nach Italien 3 Stunden Verspätung!

Good afternoon. My flight to Italy had a delay of 3 hours yesterday!

Das ist wirklich ärgerlich. Wo sind Sie gestartet?

That is really annoying. Which airport did you depart from?

In Berlin. Wir haben keine Information bekommen und mussten am Gate warten!

In Berlin. We did not get any information and had to wait at the gate!

Es tut mir sehr leid, dass das passiert ist.

I am really sorry that this happened.

Können Sie mir Ihre Flugnummer sagen?

Can you tell me your flight number?

Meine Flugnummer ist: XG102.

My flight number is: XG102.

Zum Datenabgleich Ihr Geburtsdatum und Ihren Namen?

For data comparison, could you tell me your birthday and your name?

Ich bin am 19.03.1987 geboren. Mein Name ist Sandro Sommer.

I was born on 19th of March 1987. My name is Sandro Sommer.

Vielen Dank, Herr Sommer. Wir finden eine Lösung.

Thank you, Mr. Sommer. We will find a solution.

Wir erstatten Ihnen 10% des Preises.

We will reimburse you 10% of the price.

Was halten Sie von diesem Vorschlag?

What do you think about this offer?

Ja, das finde ich gut.

Yeah, I like that.

Ich werde mich sofort darum kümmern, Herr Sommer.

I will take care of it right away, Mr. Sommer.

Tip: When there are problems...

1. Lasse die Person reden und höre ihr genau zu.

1. Let the person talk and listen carefully.

2. Zeige Empathie für die Probleme der Person.

2. Show empathy for the person's problems.

3. Stelle viele Fragen. So kannst du die Ursache des Problems finden.

3. Ask many questions. This way, you can find the cause of the problem.

**Informationen geben**

Do you know how to keep your customer informed?

Rule – X…

Tip: The path to the sale

1. Kenne dein Produkt! Nur dann kannst du alle Fragen beantworten!

1. Know your product! Only then will you be able to answer every question!

2. Frage nach, wofür die Person deinen Service braucht. Dann kannst du konkrete Informationen geben!

2. Ask why the person needs your service. Then you can give specific information!

3. Erkläre dein Produkt verständlich und benutze wenig Fachsprache.

3. Clearly explain your product and use little technical language.

Anbei finden Sie die Information für …

Attached you will find the information for…

* Did you know? *Anbei* is also used for letters.

Gern besprechen wir das persönlich.

We would be happy to discuss this in person.

Ich freue mich auf unseren Austausch.

I look forward to our conversation/call.

* Austausch is translated as exchange, but in this context it means call/conversation.

die Rückmeldung

der Mehrwert

der Überblick

the response

the added value

the overview

A client requested information about the sports app Bobbel. Carla answers via mail...

Sehr geehrter Herr Steffen,

Dear Mr. Steffen,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

thank you very much for your response.

Anbei finden Sie die Preise für unsere Sport - App.

Attached you will find the prices for our sports app.

Um Ihre Frage zu beantworten:

Answering your question:

Ich gebe Ihnen gerne einen Überblick über den Sportkurs mit dem Trainer.

I would be happy to give you an overview of the fitness course led by our trainers.

Gern besprechen wir das in einem weiteren Gespräch.

I would be happy to discuss this in a further converstation with you.

Alternativ vereinbaren wir eine Demo und ich kann Ihnen den Mehrwert von Bobbel Online für Ihre Firma demonstrieren.

Alternatively, we can arrange a demo and I can demonstrate the added value of Bobbel Online to your company.

Dieser Sportkurs macht Ihre Mitarbeiter fitter und sie arbeiten konzentrierter!

This fitness course will make your employees fitter and more focused at work.

Ich freue mich auf unseren Austausch.

I look forward to our conversation/call.

Mit freundlichen Grüßen, Carla Schuster

Best regards, Carla Schuster

**Verhandlungsgespräche**

Do you know how to find the golden mean?

Rule – X…

Tip: The happy medium

1. Gehe auf die Vorschläge der anderen Person ein.

1. Respond to the other person's suggestions.

2. Triff nicht zu schnell eine Entscheidung.

2. Do not make decisions too quickly.

3. Finde heraus, welche Punkte deinem Gegenüber wichtig sind!

3. Find out which points are important to the other person!

Sandro Sommer is negotiating with a Bobbel sports app reseller via video chat…

Wir würden gerne weiter mit Ihnen zusammenarbeiten und Sie als unseren Verkäufer behalten.

We would like to continue working with you and keep you as our reseller.

Ja, wir auch, aber 5% von jedem Download ist zu wenig.

Yeah, us too, but 5% of each download is too little.

Daher hätten wir gerne 15%.

So we would like to have 15%.

Das ist leider nicht möglich für uns.

Unfortunately this is not possible for us.

Was halten Sie von 8%?

What do you think of 8%?

Wir können auf Sie zukommen, aber das ist immer noch zu niedrig.

We can come to an agreement, but this is still too low.

Wir können Ihnen 10% anbieten.

We can offer you 10%.

11%. Das ist leider unser letztes Angebot.

11%. This is sadly our last offer.

Sind wir uns einig? Oder sollen wir die Entscheidung vertagen?

Do we agree? Or should we postpone the decision?

Nein, das ist ein guter Kompromiss für uns!

No, this is a good compromise for us!

--------------------------------x----------------------------------

Was halten Sie von 8%?

What do you think of 8%?

Was halten Sie von …?

What do you think of…?

Wir können Ihnen 10% anbieten.

We can offer you 10%.

Das ist leider nicht möglich.

Unfortunately, this is not possible.

* You can also say: Das ist leider unmöglich.

Sollen wir die Entscheidung vertagen?

Should we postpone the decision?

* You can also say: **verschieben**.

Wir können auf Sie zukommen.

We can come to an agreement (lit. We can approach you).

Das ist unser letztes Angebot.

This is our last offer.

* Did you know? Angebot comes from the verb anbieten.

Sind wir uns einig?

Do we agree?

* Be careful! Einig is an adjective!

Das ist ein guter Kompromiss.

This is a good compromise.

**Verkaufsgespräche**

Do you know how to make a successful sales pitch?

Rule – X…

1. Höre der Kundschaft genau zu und **frage genau nach**!

Listen carefully to customers and ask for more details!

2. Habe immer **gute Laune**, wenn du mit der Kundschaft redest.

Always be in a good mood when you talk to customers.

3. Zeige auf, was dein Produkt so **besonders** macht.

Point out what makes your product so **special**.

stimmen

to be correct

erwähnen

to mention

\* einverstanden sein

to agree

Stimmt das?

Is that correct?

* **\*** Be careful! Einverstanden is an adjective!

Ich finde es gut, dass Sie diesen Punkt erwähnen.

I think it is good that you mention this point.

* When you're talking to a client, show them you're listening by nodding your head.

Sind Sie damit einverstanden?

Do you agree with this?

\*die Präsentation

the presentation

* **\*** The presentation or Verkaufspräsentation should convince your client!

die Bedenkzeit

time to think about something (lit. thinking time)

sich für etwas entscheiden

to decide in favor of something

Ich zeige Ihnen meine Präsentation.

I will show you my presentation

Brauchen Sie noch etwas Bedenkzeit?

Do you need some more time to think about it?

Ich freue mich, dass Sie sich für unser Produkt entschieden haben.

I am happy that you have decided in favor of our product.

Viktoria is making a sales pitch to a new client for the new Online Sports Trainer…

So, Herr Winter. Dann zeige ich Ihnen jetzt meine Präsentation.

Well, Mr. Winter. Then I will show you my presentation now.

Das ist eine gute Idee.

That's a good idea.

Ihre Angestellten arbeiten nicht sehr motiviert, weil sie sich zu wenig bewegen. Stimmt das?

Your employees are not very motivated at work because they aren't getting enough exercise. Is that correct?

Ja, richtig. Ich weiss nicht, was ich noch machen kann.

Yes, right. I don't know what else I can do.

Wir haben die Lösung für Sie: Unseren Online Trainer. Sie können jetzt Online-Kurse mit der App kombinieren und jederzeit Sport machen!

We have the solution for you: Our Online Trainer. You can now combine online courses with the app and do a workout whenever it suits you!

Ich finde es gut, dass Sie diesen Punkt erwähnen. Diese Option ist uns wichtig!

I think it is good that you mention this point. This option is important to us.

After the presentation…

Das klingt alles sehr vielversprechend. Ich möchte mit meinem Team sprechen.

This all sounds very promising. I will discuss it with my team.

Sie müssen sich nicht sofort entscheiden. Brauchen Sie noch etwas Bedenkzeit?

You do not have to decide right away. Do you need time to think about it?

One day later…

Wir würden gerne Ihre App und den Online Trainer ausprobieren. Sind Sie damit einverstanden?

We would like to try out your app and the Online Trainer. Do you agree with this?

Ich freue mich, dass Sie sich für unser Produkt entschieden haben.

I am happy that you have decided in favor of our product.

**Beratungsgespräche**

Do you know how to have satisfied customers?

Rule – X…

zufrieden sein mit

to be satisfied with

die Alternative

the alternative

der Vorteil

the advantage

* Did you know? The opposite of Vorteil is Nachteil.

Sind Sie bisher **zufrieden mit** unserer App?

Are you satisfied with our app so far?

Ich kann Ihnen folgende **Alternative** anbieten:

I can offer you the following alternative:

Ein **Vorteil** ist, dass Sie flexibel sind.

One advantage is that you are flexible.

Ich zeige Ihnen gerne …

I would like to show you…

einen Folgetermin vereinbaren

to arrange a follow-up appointment

Passt es Ihnen …?

Does (…) suit you?

**Ich zeige Ihnen gerne**, wie das funktioniert.

I would like to show you how it works.

Sollen wir **einen Folgetermin vereinbaren**?

Should we arrange a follow-up appointment?

**Passt es Ihnen** am Mittwoch um 10 Uhr?

Does Wednesday at 10 a.m. suit you?

Felix Thom has an appointment with a client who already uses the sports app in her company...

Guten Tag Frau Winter. Sind Sie noch zufrieden mit unserer Bobbel App?

Hello Frau Winter. Are you still satisfied with our Bobbel App?

Natürlich! Wir machen jetzt mehr Sport in der Firma. Sie haben jetzt neue Dienstleistungen, stimmt das?

Of course! The whole company is doing more exercise. You have new services, is it correct?

Ja. Unser neustes Angebot ist privates Training mit Online-Trainern.

Yes. Our newest offer is private training with online trainers.

Der Vorteil ist, dass Sie flexibel entscheiden können, wann Sie Sport machen!

The advantage is you can be flexible about when to work out.

Das klingt sehr interessant. Was ist mit der App?

That sounds very interesting. What about the app?

Sie ist im Online-Training integriert. Ich zeige Ihnen gerne, wie es funktioniert.

It is integrated into the online training. I would like to show you how it works.

After a small presentation...

Das sieht alles sehr interessant aus. Aber ich bin nicht sicher.

That all looks very interesting. But I'm not sure.

Ich kann Ihnen folgende Alternative anbieten:

I can offer you the following alternative:

Wir schalten Ihnen 10 Plätze mit Trainern frei und Sie testen es für 14 Tage.

We activate 10 sessions with trainers and you test it for 14 days.

Das ist eine gute Idee. Wollen wir einen Folgetermin vereinbaren?

That is a good idea. Shall we arrange a follow-up appointment?

Passt es Ihnen am Mittwoch in 14 Tagen, Frau Winter?

Does Wednesday in 14 days suit you, Ms. Winter?

Tip: Good advice isn't cheap…

1. Mache deiner Ansprechperson ein personalisiertes **Angebot**.

1. Make your contact person a personalised offer.

2. Stelle viele **offene** Fragen.

2. Ask many open questions.

3. Hat die Beratung geholfen? Telefoniere **später** noch einmal.

3. Did the consultation help? Call again later.

**Kundenservice Quiz**

Are you an excellent CSR? Let's do a quiz!

Rule – X…

When a customer has a question about the product, how should you explain it?

Benutze wenig Fachsprache.

Use little technical language.

A client is angry because their flight was delayed. What do you do?

Zeige Empathie für ihre Probleme.

Show empathy for their problems.

How do you sell your service or product?

Zeige, was dein Produkt besonders macht.

Point out what makes your product so special.

Stelle viele Fragen. So kannst du die Ursache des Problems finden.

Ask a lot of questions. This way, you can find the cause of the problem.

Der erste Eindruck ist der Wichtigste. Es gibt keine zweite Chance sich vorzustellen.

The first impression is the most important. There is no second chance to introduce yourself.

Habe immer gute Laune, wenn du mit der Kundschaft redest.

Always be in a good mood when you talk to customers.

In which situation does the tip apply?

Gehe auch auf die Vorschläge der anderen Person ein.

* You want to negotiate with a customer.

Beim Verabschieden solltest du die Person namentlich nennen.

* You are saying say goodbye to a customer

Lasse die Person reden und höre ihr genau zu.

* You have an angry customer.

# On The Telephone …

Business German: Competencies 👔

On The Telephone

**Ein Telefonat beginnen. Part 1**

some useful phrases for starting a phone call

Rule – X…

\* Mein Name ist …

My name is…

Guten Tag, hier spricht …

Hello (lit. Good day), this is … speaking.

Wie kann ich Ihnen helfen?

How can I help you (formal)?

Einen Moment bitte.

One moment please.

Ich verbinde Sie.

I'll put you through (lit. connect you).

Ich verbinde Sie.

I'll put you through (lit. connect you).

* **\*** In Germany you can either use your full name or only your last name: Mein Name ist Müller. (My name is Müller.)

Simon Gruber is trying to call a customer.

*XY Bücher*, mein Name ist Bachmann, guten Tag.

XY Bücher, my name is Bachmann, hello.

Guten Tag, hier spricht Simon Gruber von der Firma *ABC Verlag*.

Hello, this is Simon Gruber from ABC Verlag speaking.

Hallo Herr Gruber, wie kann ich Ihnen helfen?

Hello Mr. Gruber, how can I help you?

Ich möchte gern mit Frau Müller aus der Buchhaltung sprechen.

I would like to speak to Ms. Müller from accounting.

Einen Moment bitte, ich schaue, ob Frau Müller verfügbar ist …

One moment please, I'll have a look if Ms. Müller is available…

A few seconds later…

Hören Sie? Ich verbinde Sie mit Frau Müller.

Are you there? I'll put you through to Ms. Müller.

Bleiben Sie bitte am Apparat.

Please hold the line.

Mein Name ist Gruber.

My name is Gruber.

Guten Tag, hier spricht Susanne Strauch.

Hello (lit. Good day), this is Susanne Strauch speaking.

Wie kann ich Ihnen helfen?

How can I help you?

Einen Moment bitte.

One moment please.

Ich verbinde Sie.

I'll put you through.

Bleiben Sie bitte am Apparat.

Please hold the line.

**Ein Telefonat beginnen. Part 2**

more phrases for starting a phone call

Rule – X…

klingeln

to ring, to call

versuchen

to try

erreichen

to reach

Sind Sie noch dran?

Are you still there?

Ja, ich höre.

Yes, I'm listening.

Könnten Sie später noch einmal anrufen?

Could you call again later?

Mr. Meyer is trying to reach the personnel manager at Strunk Management.

Hm, es klingelt, aber es nimmt keiner ab … vielleicht ist es zu früh.

Hm, it's ringing but nobody's picking up… maybe it's too early.

*Strunk Management*, mein Name ist Schneider, was kann ich für Sie tun?

Strunk Management, my name's Schneider. What can I do for you?

Guten Morgen, hier spricht Thorsten Meyer. Ich versuche Herrn Strunk zu erreichen.

Good morning, this is Thorsten Meyer speaking. I'm trying to reach Mr. Strunk.

Einen Moment, bitte …

(Just) a moment please…

A few seconds later…

Herr Meyer, sind Sie noch dran?

Mr. Meyer, are you still there?

Ja, ich höre.

Yes, I'm listening.

Leider ist Herr Strunk noch nicht im Büro. Könnten Sie bitte später noch einmal anrufen?

Unfortunately, Mr. Strunk is not in the office yet. Could you call again later please?

Es klingelt, gehen Sie ans Telefon?

It's ringing, will you pick up the phone?

Ich probiere, Herrn Meyer zu erreichen.

I'm trying to reach Mr. Meyer.

Ich kann ihn nicht erreichen.

I can't reach him.

Sind Sie noch dran?

Are you still there?

Ja, ich höre.

Yes, I'm listening.

Herr Manz, könnten Sie bitte später wieder anrufen?

Mr. Manz, could you please call again later?

Einen Moment bitte.

One moment please.

Ich kann ihn nicht erreichen.

I can't reach him.

Ich verbinde Sie.

I'll put you through.

Bleiben Sie bitte am Apparat.

Please hold the line.

Sind Sie noch dran?

Are you still there?

Mein Name ist Hans Postler.

My name is Hans Postler.

**Einen Anruf erhalten. Part 1**

to answer an incoming call

to put someone through

Rule – X…

ans Telefon gehen

to answer (lit. go to) the phone

einen Augenblick warten

to hold on a moment (lit. wait a blink of an eye)

einen Anruf durchstellen

to put a call through

Mit wem spreche ich?

Who am I talking to?

Darf ich fragen, worum es geht?

May I ask what it is regarding?

Der Anruf ist für Sie.

The call is for you.

The telephone is ringing…

Kann bitte jemand ans Telefon gehen?

Can someone answer the phone please?

Ja, einen Augenblick, ich gehe ran!

Yes, (just) a minute, I'll answer it!

Firma *Media Mittendrin*, hier spricht Sarah Lehmann, guten Tag.

(Company) Media Mittendrin, this is Sarah Lehmann speaking, hello.

Hallo, könnte ich bitte mit Frau Kramer sprechen?

Hello, could I speak to Ms. Kramer please?

Natürlich. Mit wem spreche ich?

Of course. Who am I talking to?

Mit Torsten Schmidt.

To Torsten Schmidt.

Darf ich fragen, worum es geht, Herr Schmidt?

May I ask what it is regarding, Mr. Schmidt?

Um den Termin um 10:30 Uhr.

It's about the appointment at 10:30.

Alles klar. Warten Sie bitte einen Augenblick.

OK. Wait a moment, please.

Frau Kramer, der Anruf ist für Sie! Es ist Herr Schmidt.

Ms. Kramer, the call is for you! It's Mr. Schmidt.

Vielen Dank, stellen Sie ihn bitte zu mir durch.

Thank you, please put him through to me.

Könnten Sie ans Telefon gehen, bitte?

Could you please answer (lit. go on) the phone?

Bitte warten Sie einen Augenblick.

Please wait (formal) a moment.

Können Sie bitte den Anruf durchstellen?

Could you please put the call through?

Mit wem spreche ich?

Who am I talking to?

Darf ich fragen, worum es geht?

May I ask what it is regarding?

Der Anruf ist für Sie.

The call is for you.

**Einen Anruf erhalten. Part 2**

to say why someone can't come to the phone

to take a message

Rule – X…

Was kann ich für Sie tun?

What can I do for you (formal)?

Kann ich etwas ausrichten?

Can I take a message (lit. pass something on)?

Wie ist Ihre Telefonnummer?

What is your phone number?

sehr ungünstig sein

to be very inconvenient

in einer Besprechung sein

to be in a meeting

jemanden zurückrufen

to call someone back

Peter Steinbach tries to call Ms. Lohse…

Hier bei *Neustart*, mein Name ist Anna Waldmann, guten Tag, was kann ich für Sie tun?

You have reached *Neustart*, my name is Anna Waldmann, hello, what can I do for you?

Hier ist Peter Steinbach, ich möchte gerne mit Frau Lohse sprechen.

Peter Steinbach here, I would like to speak to Ms. Lohse.

Das ist gerade sehr ungünstig.

I'm afraid that's very inconvenient at the moment.

Frau Lohse ist noch in einer Besprechung.

Ms. Lohse is still in a meeting.

Kann ich ihr vielleicht etwas ausrichten?

Can I give her a message?

Ja, könnten Sie Frau Lohse sagen, dass sie mich bitte zurückrufen soll?

Yes, could you tell Ms. Lohse that she should call me back please?

Gern, wie ist Ihre Telefonnummer?

Sure, what is your phone number?

Momentan ist es sehr ungünstig.

It is very inconvenient at the moment.

Die Geschäftsführer sind in einer Besprechung.

The CEOs are in a meeting.

Könnten Sie mich bitte zurückrufen?

Could you please call me back?

Was kann ich für Sie tun?

What can I do for you?

Darf ich fragen, worum es geht?

May I ask what it's about?

Könnten Sie mich bitte zurückrufen?

Could you please call me back?

Mit wem spreche ich?

Who am I talking to?

Wie ist Ihre Telefonnummer?

What is your phone number?

Kann ich etwas ausrichten?

Can I take a message?

**Informationen austauschen. Part 1**

to ask for and to give information

to exchange contact details

Rule – X…

Das ist richtig.

That's right.

Das muss ein Missverständnis sein.

That must be a misunderstanding.

Selbstverständlich.

Of course.

buchstabieren

to spell

bestätigt werden

to be confirmed

wiederholen

to repeat

Ms. Hars is calling to register for a conference…

Guten Tag, ich rufe an, um mich für die Konferenz am 19. September anzumelden.

Hello, I'm calling to register for the conference on September 19th.

Sagten Sie 19. September?

Did you say September 19th?

Ja, das ist richtig.

Yes, that's right.

Das muss ein Missverständnis sein. Die Konferenz ist am 19. Dezember.

That must be a misunderstanding. The conference is on December 19th.

Könnten Sie das bitte wiederholen?

Could you repeat that please?

Selbstverständlich. Die Konferenz ist am 19. Dezember.

Of course. The conference is on December 19th.

Alles klar. Der Beginn bleibt bei 12 Uhr?

OK. The opening is still at 12 o'clock?

Das ist richtig.

That's right.

Auf welchen Namen darf ich Sie anmelden?

Under which name can I register you?

Frau Hars, bitte.

Ms. Hars please.

Können Sie das bitte buchstabieren?

Could you spell that please?

Natürlich: H wie Heinrich - A wie Anton - R wie Richard - S wie Siegfried.

Of course: H for Heinrich - A for Anton - R for Richard - S for Siegfried.

Vielen Dank. Ihre Anmeldung wird in einer E-Mail bestätigt.

Thank you. Your registration will be confirmed by email.

Die Konferenz ist morgen, das ist richtig.

The conference is tomorrow, that's right.

Das muss ein Missverständnis sein.

That must be a misunderstanding.

Selbstverständlich, ich wiederhole: …

Of course, I repeat:…

Würden Sie das buchstabieren, bitte?

Would you spell that please?

Der Termin wird bestätigt.

The appointment is confirmed.

Können Sie das bitte wiederholen?

Can you please repeat that?

**Informationen austauschen. Part 2**

more ways to ask for and to give information

to arrange appointments

Rule – X…

einen Termin vereinbaren

to arrange an appointment

mit jemandem etwas absprechen

to discuss something with someone

bei jemandem nachfragen

to check with (lit. to after-ask) somebody

Lassen Sie es mich wissen, wenn er wieder verfügbar ist.

Let me know when he's available again.

Geben Sie mir bitte Bescheid.

Please let me know (lit. give me notice).

Er ist zur Zeit verhindert.

He's tied up (lit. impeded) at the moment.

Anja Samland wants to arrange an appointment with Mr. Sauer…

Guten Morgen, ich möchte gerne einen Termin mit Herrn Sauer vereinbaren.

Good morning, I'd like to arrange an appointment with Mr. Sauer.

Es tut mir sehr leid, aber Herr Sauer ist zur Zeit verhindert.

I'm very sorry, but Mr. Sauer is tied up at the moment.

Bitte geben Sie mir Bescheid, sobald Herr Sauer wieder verfügbar ist.

Please let me know as soon as Mr. Sauer is available again.

Selbstverständlich. Darf ich fragen, worum es geht?

Of course. May I ask what it's about?

Es geht um die Budgetplanung, die er mit mir absprechen will.

It's about the budget plan he wants to discuss with me.

Ich verstehe. Ich werde bei seiner Sekretärin nachfragen.

I understand. I'll check with his secretary.

Ich gebe Ihnen Bescheid, sobald ein Termin frei ist.

I'll let you know as soon he has an opening (lit. free appointment).

Ich möchte einen Termin vereinbaren.

I'd like to arrange an appointment.

Ich muss mit ihm das Budget absprechen.

I have to discuss the budget with him.

Könnten Sie bitte bei seinem Chef nachfragen?

Could you please check with (lit. after-ask at) his boss?

Lassen Sie es mich bitte wissen, wenn Ihr Chef wieder verfügbar ist.

Please let me know (it) when your boss is available again.

Geben Sie mir bitte Bescheid.

Please notify me.

Er ist zur Zeit verhindert.

He's tied up (lit. impeded) at the moment.

Können Sie das bitte wiederholen?

Can you repeat that please?

Geben Sie mir bitte Bescheid.

Please notify me.

Das muss ein Missverständnis sein.

That must be a misunderstanding.

Ich möchte einen Termin vereinbaren.

I'd like to arrange an appointment.

Sie ist zur Zeit verhindert.

She's tied up at the moment.

Könnten Sie das bitte buchstabieren?

Could you spell that please?

**Kommunikationsstörungen. Part 1**

what to say when you can't understand someone

to tell someone they dialed the wrong number

Rule – X…

Ich kann Sie nicht verstehen.

I can't hear (lit. understand) you.

Das tut mir leid.

I'm sorry.

Sie haben sich verwählt.

You've got the wrong number (lit. misdialled yourself).

Entschuldigung?

Excuse me?

Könnten Sie lauter sprechen?

Could you speak up (lit. louder)?

Könnten Sie bitte etwas langsamer sprechen?

Could you please slow down a little (lit. speak something slower)?

Mr. Thalbach is waiting for an important delivery. He's calling the supplier…

Hallo, hier ist Markus Thalbach …

Hello, Markus Thalbach speaking here…

Entschuldigung? Wer spricht da?

Excuse me? Who is it?

Markus Thalbach, ich wollte fragen …

Markus Thalbach, I wanted to ask…

Ich kann Sie nicht verstehen, hier ist es sehr laut.

I can't hear you, it's very noisy here.

Bitte sprechen sie etwas lauter.

Please speak up a little.

Ok. Können Sie mich jetzt verstehen?

OK. Can you hear me now?

Ja, jetzt kann ich Sie gut verstehen.

Yes, now I can hear (lit. understand) you well.

Also, ich wollte nachfragen, ob meine Lieferung schon unterwegs ist, denn eigentlich müsste …

So, I wanted to check if my delivery is on its way, because actually it must…

Können Sie bitte etwas langsamer sprechen?

Could you please slow down a little?

Natürlich, Entschuldigung. Also, es geht um die Lieferung B29.

Of course, sorry. So, it's about the delivery B29.

Oh, das tut mir leid, da kann ich Ihnen nicht helfen.

Oh, I'm sorry, I can't help you there.

Sie haben sich verwählt, Sie sind hier in der Fertigungshalle gelandet.

You've got the wrong number. You've reached the production floor (here).

Ich kann Sie nicht verstehen.

I can't hear (lit. understand) you (formal).

Das tut mir leid, dass Ihre Lieferung noch nicht da ist.

I'm sorry that your delivery hasn't arrived.

Können Sie bitte etwas lauter sprechen?

Could you please speak up a little (lit. something louder)?

Sie haben sich verwählt.

You've got the wrong number (lit. misdialed yourself).

Entschuldigung, was haben Sie gesagt?

Excuse me, what did you say?

Könnten Sie bitte etwas langsamer sprechen?

Could you please slow down a little (lit. speak something slower)?

**Kommunikationsstörungen. Part 2**

to talk about problems with the connection

Rule – X…

die schlechte Verbindung

the bad connection

das Rauschen

the static

kaum Empfang

hardly (any) reception

Ich lege auf.

I('ll) hang up.

Wie bitte?

Pardon? (lit. How please?)

Ich rufe später zurück.

I'll call back later.

Richard is hiking in the mountains when his secretary calls…

Herr Simonis, entschuldigen Sie die Störung …

Mr. Simonis, please excuse the interruption…

Wie bitte? Ich kann Sie kaum verstehen.

Pardon? I can hardly hear you.

Wo sind Sie? Ich höre ein starkes Rauschen …

Where are you? There's a lot of static (lit. I can hear strong static)…

Ich bin gerade in den Bergen wandern. Hier gibt es kaum Empfang.

I'm hiking in the mountains. There's barely (any) reception here.

Ja, ich habe eine schlechte Verbindung.

Yes, I have a bad connection.

Ich rufe Sie später zurück, ok?

I'll call you back later, ok?

Wie bitte?

Pardon?

The connection is starting to break up. Richard says to himself…

Es hat keinen Zweck. Ich denke, ich sollte auflegen.

It's no use. I suppose I'll hang up then.

Ich habe eine schlechte Verbindung hier in der U-Bahn.

I have a bad connection here in the subway.

Ich höre ein Rauschen im Hintergrund.

I hear static in the background.

Ich habe kaum Empfang.

I have hardly (any) reception.

Ich lege auf.

I'll hang up.

Wie bitte?

Pardon (lit. How please)?

Ich rufe später zurück.

I'll call back later.

Könnten Sie bitte langsamer sprechen?

Could you please slow down?

Ich habe eine schlechte Verbindung.

I have a bad connection.

Ich lege auf.

I'll hang up.

Ich kann Sie nicht verstehen.

I can't hear (lit. understand) you.

Könnten Sie bitte lauter sprechen?

Could you please speak up?

Hier gibt es kaum Empfang.

There's hardly (any) reception here.

**Nachrichten. Part 1**

Messages.

Rule – X…

der Anrufbeantworter

the answering machine

ein dringendes Anliegen

an urgent matter

die Geschäftszeiten

the office hours

eine Nachricht hinterlassen

to leave a message

jemanden erreichen

to reach someone

umgehend zurückrufen

to call back promptly

Mr. Seefeld is trying to reach someone at Zebra Verkehrstechnik…

Ok, es klingelt … Vielleicht erreiche ich noch jemanden …

Ok, it's ringing… Maybe I'll still reach somebody…

Guten Tag, Sie haben *Zebra Verkehrstechnik* erreicht.

Hello, you've reached 'Zebra Verkehrstechnik.

Mist, nur der Anrufbeantworter!

Damn, just the answering machine!

Unsere Geschäftszeiten sind Montag bis Freitag von 9-17 Uhr.

Our office hours are Monday to Friday 9 a.m. to 5 p.m.

Bei einem dringenden Anliegen wählen Sie bitte die 123-987.

For urgent requests, please call 123-987.

Gern können Sie auch eine Nachricht nach dem Signalton hinterlassen.

You're also welcome to leave a message after the tone.

Wir rufen Sie dann am nächsten Geschäftstag umgehend zurück.

We'll (then) call you back promptly the following business day.

Piiiiiep!

Beeeeep!

Es war nur der Anrufbeantworter zu erreichen.

It was only the answering machine (lit. to reach).

Er hatte ein dringendes Anliegen.

He had an urgent matter.

Die Geschäftszeiten sind von 11-18 Uhr.

The office hours are from 11 a.m. to 6 p.m.

Ich habe eine Nachricht hinterlassen.

I left a message.

Ich kann niemanden erreichen.

I can't reach anyone.

Würden Sie mich bitte umgehend zurückrufen?

Would you call me back promptly?

**Nachrichten. Part 2**

to leave or take messages

to tell someone an appointment has been moved

Rule – X…

Handynummer

mobile phone number

\*nicht im Haus

not in (the house)

in der Mittagspause

on (the) lunch break

jemanden stören

to disturb someone

\*\*verschoben werden

to be shifted/moved

jemanden informieren

to inform someone

* **\*** You use nicht im Haus if you want to say that someone is not at the office.
* **\*\*** Normally **verschoben** means postponed, but it can also be used for things that were antedated.

Mr. Bergmann is trying to reach a business associate…

Könnte ich bitte mit Herrn Dederichs sprechen?

Could I speak to Mr. Dederichs please?

Tut mir leid, Herr Dederichs ist heute nicht im Haus.

I'm sorry, Mr. Dederichs is not in the office today.

Ich verstehe. Könnten Sie mich dann mit Herrn Marquardt verbinden?

I understand. Could you put me through to Mr. Marquardt then?

Der ist gerade in der Mittagspause.

He's on (his) lunch break right now.

Ich störe ihn auch nur ungern, aber es ist wichtig.

I hate to disturb him, but it's really important.

Worum geht es denn?

What is it about?

Die Besprechung um 14 Uhr musste verschoben werden.

The 2 o'clock meeting had to be moved.

Er muss daher dringend die Geschäftspartner informieren.

He needs to inform the business partners as quickly as possible.

Ich verstehe. Ich gebe Ihnen Herrn Marquardts Handynummer. Haben Sie etwas zu schreiben?

I understand. I'll give you Mr. Marquardt's mobile phone number. Do you have something to write with?

Haben Sie ihre Handynummer?

Do you (formal) have her mobile phone number?

Sie ist heute nicht im Haus.

She's not in (the house) today.

Der Chef ist gerade in der Mittagspause.

The boss is on (his) lunch break right now.

Sie nicht stören, aber …

I don't want to disturb you (formal), but…

Die Konferenz musste verschoben werden.

The conference had to be moved.

Ich werde die Geschäftspartner umgehend informieren.

I'll inform the business partners promptly.

Darf ich Sie kurz stören?

Can I disturb you for a second?

Ich kann niemanden erreichen.

I can't reach anyone.

Haben Sie ihre Handynummer?

Do you have her mobile phone number?

Die Chefin ist heute nicht im Haus.

The boss is not in today.

Wurden die Geschäftspartner informiert?

Have the business partners been informed?

Die Konferenz musste verschoben werden.

The conference had to be moved.

**Ein Telefongespräch beenden. Part 1**

Ending a call.

Rule – X…

\* Auf Wiederhören!

Goodbye (lit. upon hearing again)!

Einen schönen Tag noch!

(Have) a nice day!

Keine Ursache!

Not at all (lit. No cause)!

\*\*gleichfalls

Likewise

sich bedanken

to thank

außerordentlich

extraordinarily

* **\*** In German, you use Auf Wieder**hören** only when speaking to someone on the phone. The verb hören means to hear.
* **\*\* Gleichfalls** can also be used to say the same to you.

Paul Herting has informed a customer about a delayed delivery…

Vielen Dank, dass Sie uns über die verspätete Lieferung informiert haben.

Thank you for informing us about the delayed delivery.

Bitte teilen Sie Ihrem Chef mit, dass es uns außerordentlich leid tut!

Please inform your boss that we're terribly (lit. extraordinarily) sorry!

Das werde ich machen. Ich bedanke mich für Ihren Anruf.

I'll do that. (I) thank you for your call.

Keine Ursache!

Not at all!

Wir werden uns dann bei Ihnen melden, sobald die Ware wieder verfügbar ist.

We'll call you as soon as the product is available again.

Alles klar. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Tag.

OK. Have a nice day.

Danke, gleichfalls. Auf Wiederhören.

Thanks, same to you. Goodbye.

Auf Wiederhören.

Goodbye.

Ich bedanke mich ganz herzlich bei Ihnen.

I thank you very much.

Es tut mir außerordentlich leid!

I'm terribly (lit. extraordinarily) sorry!

Auf Wiederhören!

Goodbye (lit. upon hearing again)!

Danke, gleichfalls!

Thanks, same to you!

Einen schönen Tag noch!

(Have) a nice day!

Das habe ich gern gemacht, keine Ursache!

I did that with pleasure, you're welcome (lit. no cause)!

**Ein Telefongespräch beenden. Part 2**

to move an appointment

Rule – X…

Wie wäre es nächsten Freitag?

How about next Friday?

* Note that nächsten is accusative and therefore ends in ***-n.***

Haben Sie um 14 Uhr Zeit?

Are you free at 2 o'clock? (lit. Do you have time at 2 p.m.?)

Ginge es auch etwas früher?

Would a bit earlier be possible?

etwas vertagen

to postpone something

etwas überarbeiten

to revise something

Kontakt mit jemandem aufnehmen

to contact someone

Tina Schreiber and one of her customers have agreed to postpone a meeting…

Dann lassen Sie uns die Besprechung vertagen.

Then let's postpone the meeting.

Wie wäre es nächsten Mittwoch?

How about next Wednesday?

Ich muss zunächst die Projektdaten überarbeiten. Daher wäre nächste Woche Freitag besser.

I have to revise the project data first. So Friday next week would be better.

Einverstanden. Haben Sie um 15 Uhr Zeit?

Agreed. Are you free (lit. Do you have time) at 3 o'clock?

Ginge es auch etwas früher?

Would a bit earlier be possible?

Das muss ich mit meinen Kollegen absprechen, dann nehme ich nochmal mit Ihnen Kontakt auf.

I have to discuss that with my colleagues, then I'll contact you again.

Vielen Dank für Ihre Mühe! Auf Wiederhören.

Thanks for your trouble! Goodbye.

Auf Wiederhören.

Goodbye.

Können wir die Besprechung vertagen?

Can we postpone the meeting?

Ich muss die Daten überarbeiten.

I have to revise (lit. over-work) the data.

Ich werde mit Ihnen Kontakt aufnehmen.

I'll contact you (formal).

Wie wäre es nächsten Donnerstag?

How about next Thursday?

Haben Sie um 13 Uhr Zeit?

Are you (formal) free at 1 o'clock? (lit. Do you have time at 1 o'clock?)

Ginge es auch etwas früher?

Would a bit earlier be possible?

Wir müssen die Besprechung vertagen.

We have to postpone the meeting.

Auf Wiederhören!

Goodbye!

Haben Sie morgen Zeit?

Are you free tomorrow?

Keine Ursache!

Not at all!

Wie wäre es nächste Woche?

How about next week?

Ich muss die Daten überarbeiten.

I have to revise the data.

# Emails …

Business German: Competencies 👔

Emails

**Anfang. Part 1**

formal salutations

to start an email

Rule – X…

Sehr geehrte Damen und Herren

Dear Sir or Madam (lit. Very honored ladies and gentlemen)

* Damen is always written first and Herren second. Liebe/r (dear) isn't used in professional contexts.

Sehr geehrte Frau Schmidt

Dear (lit. Very honored) Ms. Schmidt

Sehr geehrter Herr Funke

Dear (lit. Very honored) Mr. Funke

die Betreffzeile

the subject line

schreiben

to write

die E-Mail

the email

die Einladung

the invitation

Franziska, an intern, asks Lars for help writing an official email.

Lars, wie fange ich die E-Mail an?

Lars, how do I start the email?

* In some companies, it's common to use *du* with each other, but in other companies you always have to use *Sie*. If you're not sure how to address someone, you should use Sie.

Man fängt immer mit Sehr geehrte Damen und Herren an, wie im Brief.

You always start with Dear Sir or Madam, just like in a letter.

Den Namen habe ich bereits, ich soll an Simon Gärtner schreiben.

I know the name already, I have to write to Simon Gärtner.

Dann schreib: Sehr geehrter Herr Gärtner …

Then write: Dear Mr. Gärtner...

Ach nein, es ist Simone, Simone Gärtner. Dann also: Sehr geehrte Frau Gärtner …

Oh no, it's Simone, Simone Gärtner. Then it's: Dear Mrs. Gärtner...

Hast du denn schon die Betreffzeile ausgefüllt?

Have you already filled in the subject line?

Nein, noch nicht. Was schreibe ich in die Betreffzeile?

No, not yet. What do I write in the subject line?

Worum geht es denn?

What is it about?

Es geht um die Einladung für Frau Sander zu einer Informationsveranstaltung.

It's about the invitation for Mrs. Sander to an information event.

Für unsere Chefin? Na dann schreib genau das.

For our boss? Well, then write exactly that.

Also: Ihre Einladung für Frau Sander

So: Your invitation for Mrs. Sander

Die Praktikantin schreibt eine E-Mail.

The intern writes an email.

Was schreibe ich in die Betreffzeile?

What do I write in the subject line?

Sehr geehrter Herr Pauli …

Dear (lit. Very honored) Mr. Pauli...

Sehr geehrte Frau Bruckner …

Dear (lit. Very honored) Ms. Bruckner...

Man fängt mit Sehr geehrte Damen und Herren an, wie im Brief.

You start with Dear Sir or Madam (lit. Very honored ladies and gentlemen), just like in a letter.

Frau Petri, schreiben Sie bitte eine E-Mail an Herrn Gärtner.

Ms. Petri, please write an email to Mr. Gärtner.

**Anfang. Part 2**

to reply to an email

Rule – X…

eine Antwort formulieren

to formulate an answer

einen Termin bestätigen

to confirm an appointment

der Absender

the sender

jemanden telefonisch erreichen

to reach somebody by phone

eine Einladung annehmen

to accept an invitation

auf diesem Wege

(lit. on) this way

jemandem etwas mitteilen

to inform someone about something

kontaktieren

to contact

Franziska is trying to reply to the invitation for her boss, who is away.

Franziska, formulierst du schon die Antwort?

Franziska, are you writing (lit. formulating) the answer already?

Ich überlege noch.

I'm still thinking.

Lars, ich kann doch nicht ohne die Zusage unserer Chefin diesen Termin für sie bestätigen.

Lars, without approval from our boss, I really can't confirm the appointment for her.

Zuerst solltest du dich bedanken.

First, you should say thank you.

Ok. Also: … vielen Dank für Ihre Einladung.

OK. Then: ...thank you for the invitation.

Dann kannst du dem Absender mitteilen, dass du die Einladung noch nicht annehmen kannst.

Then you can inform the sender that you are not able to accept the invitation just yet.

Oh, ich weiß … da ich Sie telefonisch nicht erreichen konnte,

Oh, I know... because I couldn't reach you by telephone,

kontaktiere ich Sie auf diesem Wege.

I'm contacting you this way.

* Formal German can be quite redundant at times; this phrase is quite common.

Sehr schön!

Very nice!

Der Praktikant formuliert eine Antwort.

The intern writes (lit. formulates) an answer.

Die Sekretärin möchte den Termin bestätigen.

The secretary wants to confirm the appointment.

Der Chef wird die Einladung annehmen.

The boss will accept (lit. take on) the invitation.

Ich habe es versucht, aber ich konnte den Absender telefonisch nicht erreichen.

I tried, but I couldn't reach the sender by phone.

Deshalb kontaktiere ich ihn auf diesem Wege.

So I'm contacting him (on) this way.

Ich möchte Ihnen die Zusage meines Chefs mitteilen.

I'd like to inform you of my boss' acceptance.

Ich formuliere gerade die Antwort.

I'm just writing (lit. formulating) the answer.

Bitte bestätigen Sie den Termin.

Please confirm the appointment.

Ich kontaktiere Sie auf diesem Wege.

I'm contacting you this way.

Ich konnte Sie telefonisch nicht erreichen.

I couldn't reach you by phone.

Vielen Dank für Ihre Anfrage.

Thank you for your enquiry.

Schreiben Sie bitte eine E-Mail an alle Kollegen.

Please write an email to all employees.

**Informationsaustausch. Part 1**

to express interest

to request more information

Rule – X…

die Teilnahme

the participation

die Informationsveranstaltung

the information seminar (lit. event)

interessiert sein an

to be interested in

Ich bitte um …

May I ask (lit. I beg) for ...

zusenden

to send

die Broschüre

the brochure

Gerne können Sie …

You are welcome to (lit. With pleasure you can) ...

per Post zukommen lassen

to mail (lit. to let something be delivered by post)

Lars gives Franziska some tips about emailing for more information about the invitation for their boss, Ms. Sander.

Frau Sander ist an einer Teilnahme an Ihrer Informationsveranstaltung sehr interessiert.

Ms. Sander is very interested in attending your information event.

Hat *Taktix Netzwerke* eigentlich schon eine Broschüre oder so etwas in der E-Mail mitgesendet?

Did Taktix Networke actually send a brochure or anything like that with the email?

Nein.

No.

Dann frag, ob sie Frau Sander mehr Informationen zusenden können.

Then ask whether they can send more information to Ms. Sander.

Franziska continues typing...

Ich bitte um Zusendung weiterer Informationen.

Could you send more information? (Lit. I beg for sending more information.)

Vielleicht geht es nur per Post?

Maybe it can only be mailed?

* Franziska writes...

Gerne können Sie uns Ihr Informationsmaterial auch per Post zukommen lassen.

We would be pleased to receive the information (material) by mail.

Der Abteilungsleiter ist sehr an einer Teilnahme interessiert.

The department manager is very interested in participating (lit. a participation).

Der Assistent hat die Informationsveranstaltung organisiert.

The assistant organized the information seminar (lit. event).

Ich bitte um eine Broschüre.

May I request a brochure? (lit. I beg for a brochure.)

Sie können mir die Informationen gerne postalisch zusenden.

You are welcome to mail (lit. by post) the information.

Sie müssen mir die Unterlagen zukommen lassen.

The documents need to be sent to me. (lit. You need to have the documents delivered to me.)

**Informationsaustausch. Part 2**

to contact people in charge

Rule – X…

die Kataloge

the catalogs

die Abteilung

the department

die Anmeldung

the registration

der zuständige Mitarbeiter

the employee in charge

leider

unfortunately

antworten

to answer

sich wenden an

to contact (lit. to turn to)

Franziska has received an answer from Taktix Netzwerke...

Oh, *Taktix Netzwerke* hat mir schon geantwortet.

Oh, Taktix Netzwerke has answered me already.

Was schreiben sie denn?

What do they say?

Sehr geehrte Frau Franke … das bin ich!!

Dear Ms. Franke.... that's me!!

Das weiß ich, und weiter?

I know that, and then?

Leider bin ich nicht für die Zusendung unserer Kataloge verantwortlich.

Unfortunately, I am not responsible for the distribution of our catalogs.

Wenden Sie sich hierfür bitte an die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit.

Please contact the public relations department.

Klingt logisch.

Sounds logical.

Der zuständige Mitarbeiter ist Herr Starke.

The employee in charge is Mr. Starke.

Sobald Frau Sander sich zu einer Teilnahme entschließt, …

As soon as Ms. Sander decides to participate...

… können Sie sich wieder an mich wenden, ich bin zuständig für die Anmeldung.

... please contact me again. I am in charge of the registration.

Das ist aber kompliziert.

That's a bit complicated.

Sehr geehrter Herr Strunk, leider konnten wir Ihre Anmeldung nicht durchführen.

Dear Mr. Strunk, unfortunately we could not complete your registration.

Bitte wenden Sie sich an einen Mitarbeiter, der Chef ist hierfür nicht verantwortlich.

Please contact an employee (masc.), the CEO is not responsible for that.

Liebe Frau Maurer, bitte antworten Sie auf die E-Mail für mich.

Dear Ms. Maurer, please answer the email for me.

Die zuständige Abteilung ist im 3. Stock.

The department in charge is on the 3rd floor.

Leider sind die Kataloge ausverkauft.

Unfortunately, the catalogs are sold out.

Ihre Teilnahme ist sehr wichtig.

Your participation is very important.

Diese Abteilung macht keine Anmeldungen.

This department doesn't do registrations.

Leider sind die Kataloge ausverkauft.

Unfortunately the catalogs are sold out.

Bitte wenden Sie sich an einen Mitarbeiter.

Please contact an employee.

Lassen Sie mir die Informationen zukommen.

Have the information sent to me.

Gerne sende ich Ihnen die Broschüre zu.

I'd like to send you the brochure.

**Vereinbarungen. Part 1**

to speak about appointments

Rule – X…

der Posteingang

the inbox

kostenpflichtig

not free (lit. cost obligatory)

in Auftrag geben

to order (lit. to give in commission)

das Telefonat

the telephone call

einverstanden sein

to agree (to)

der Gesprächstermin

the meeting (lit. talking appointment)

das persönliche Gespräch

the face-to-face meeting (lit. personal conversation)

Franziska has been trying to order a catalog from Taktix Netzwerke...

Lars, ich habe eine neue E-Mail in meinem Posteingang.

Lars, I have a new email in my inbox.

Ist sie von Herrn Starke aus der Presseabteilung von *Taktix Netzwerke*?

Is it from Mr. Starke at the Taktix Netzwerke press office?

Ja, er schreibt, dass die Kataloge kostenpflichtig sind und er sie erst in Auftrag geben muss.

Yes, he writes that the catalogs are not free and he has to order them first.

Aha.

Aha.

Und deshalb würde er lieber ein Telefonat vorschlagen, um Frau Sander zu informieren.

And because of that, he'd prefer a phone call to give Ms. Sander more information.

Lass mich mal sehen …

Let me see...

Aha, er schreibt: Wenn Frau Sander einverstanden ist, vereinbaren wir einen Gesprächstermin.

Aha, he writes: If Ms. Sander agrees, we'll arrange a conversation.

* The word **Gesprächstermin** can mean either a phone call or a face-to-face meeting.

Oder denkst du, er meint damit gar kein Telefonat, sondern ein persönliches Gespräch?

Or do you think he's not referring to a telephone call at all, but rather a face-to-face meeting?

Das glaube ich nicht.

I don't think so.

Mein Posteingang ist voll.

My inbox is full.

Ich bin mit dem Gesprächstermin einverstanden.

I agree to the meeting (lit. with the talking appointment).

Herr Starke, bitte geben Sie einen Katalog in Auftrag.

Mr. Starke, please order (lit. give in commission) a catalog.

Frau Sander möchte lieber ein persönliches Gespräch.

Ms. Sander would prefer a face-to-face (lit. personal) conversation.

Das Telefonat hat nicht stattgefunden.

The phone call didn't happen.

Der Termin ist kostenpflichtig.

The appointment is not free (lit. is cost obligitory).

**Vereinbarungen. Part 2**

to arrange appointments

to give written confirmation

Rule – X…

die Vorgesetzte

the superior (fem.)

nach Rücksprache mit

after consulting (lit. re-talk) with

voraussichtlich

expected (lit. foreseeably)

beschäftigt

busy

kommenden Montag

(this) coming Monday

Ende dieser Woche

the end of this week

Würde es Ihnen passen?

Would it be convenient for you (lit. fit you)?

schriftliche Rückmeldung

written confirmation (lit. back-notification)

After discussing it with her boss, Ms. Sander, Franziska tries to organize a phone conversation.

Sehr geehrter Herr Starke,

Dear Mr. Starke,

nach Rücksprache mit meiner Vorgesetzten möchte ich Ihnen einen Gesprächstermin vorschlagen.

after consulting with my superior, I'd like to propose a meeting.

Leider ist Frau Sander voraussichtlich bis Ende dieser Woche beschäftigt.

Unfortunately, Ms. Sander is expected to be (lit. foreseeably) busy until the end of this week.

Wie sieht es bei Ihnen am kommenden Montag, den 20.02. aus?

How would (this) coming Monday, the 20th, be for you?

Würde es Ihnen zwischen 11.30 und 12 Uhr passen?

Would between 11:30 and 12:00 be convenient for you?

Ich danke Ihnen für eine kurze schriftliche Rückmeldung.

I would be grateful if you could send a short written confirmation.

Nach Rücksprache mit dem Chef wurde der Termin bestätigt.

After consulting (lit. re-talk) with the boss, the appointment was confirmed.

Die Vorgesetzte ist voraussichtlich beschäftigt.

The superior is expected to be (lit. foreseeably) busy.

Passt es Ihnen am Dienstag?

Is it convenient for you to meet (lit. fits it you on) Tuesday?

Das Telefonat ist kommenden Montag.

The phone call is (this) coming Monday.

Vielen Dank für Ihre schriftliche Rückmeldung!

Thank you very much for your written confirmation (lit. back-notification)!

Ende dieser Woche finden die persönlichen Gespräche statt.

(At the) end of this week there will be face-to-face conversations.

Würde es Ihnen am Mittwoch passen?

Would Wednesday be convenient for you?

Ist Ende dieser Woche alles fertig?

Will everything be finished at the end of this week?

Ist der Termin kommenden Freitag?

Is the appointment (this) coming Friday?

Sind Sie mit dem Gesprächstermin einverstanden?

Do you agree to the meeting?

Das Telefonat ist voraussichtlich am Donnerstag.

The phone call is expected on Thursday.

Ich gebe das in Auftrag.

I'll order that.

**Verabschiedung und Abwesenheit. Part 1**

to formulate an email closing

to politely request a timely reply

Rule – X…

schnellstmöglich

as soon as (lit. quickest) possible

eine baldige Antwort

a prompt reply

Ihrerseits

from your (formal) side

\*die Signatur

the signature

für Rückfragen

for enquiries (lit. return questions)

… stehe ich Ihnen zur Verfügung

...I'm at your disposal

Beste Grüße

best regards

Mit freundlichen Grüßen

yours sincerely (lit. with friendly regards)

* **\*** In German, **Signatur** is not normally used in the same way as the English signature (signing your name). In the context of emails, however, it is very similar, i.e. contact details at the end of a message.

Franziska is finishing the email for her boss...

Lars, kann man schnellstmöglich auch höflicher formulieren?

Lars, how can I say as soon as possible more politely?

Schreib doch: Über eine baldige Antwort Ihrerseits würde ich mich freuen.

Why don't you write: I would be pleased to receive an early reply from your side.

Das ist gut. Und wenn er noch weitere Fragen hat?

That's good. And if he has more questions?

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

For further questions, I'm at your disposal.

Das gefällt mir. Und dann schreibe ich: Beste Grüße, oder?

I like that. And then I'll write: Best regards, right?

Beste Grüße benutzt man meistens, wenn man sich etwas besser kennt oder öfter Kontakt hatte.

You use best regards mostly when you know each other a bit or if you've been in contact fairly often.

Verstehe. Dann: Mit freundlichen Grüßen

I see. Then: Yours sincerely.

Damit kannst du nichts falsch machen.

That's never wrong.

Und vergiss nicht deine Signatur mit deinen Kontaktdaten einzufügen!

And don't forget to add your signature with your contact details!

Über eine baldige Antwort Ihrerseits würde ich mich freuen.

Looking forward to a prompt reply (from your side).

Beste Grüße von Torsten Priel.

Best regards from Torsten Priel.

Ich stehe Ihnen gerne für Rückfragen zur Verfügung.

I'm at your disposal for further enquiries (lit. return questions).

Frau Gerber, bitte antworten Sie schnellstmöglich auf unsere Anfrage.

Ms. Gerber, please respond to our request as soon as (lit. quickest) possible.

Ich verbleibe mit freundlichen Grüßen.

Yours sincerely (lit. I remain with friendly regards).

**Verabschiedung und Abwesenheit. Part 1**

to create an auto-reply for when you are absent

Rule – X…

eine Abwesenheitsnotiz einrichten

to set up an auto-reply (lit. an absence notice)

außer Haus

out of office (lit. house)

vom … bis zum …

from the ... until the ...

\*die wichtigste Information

the most important information

in dringenden Fällen

for urgent matters (lit. in urgent cases)

in Klammern

in parentheses

bearbeiten

to respond (lit. to work on)

meine Rückkehr

my return

* **\*** In German you can also use the plural: die wichtigsten Informationen.

Ms. Sander has told Franziska to set up an email auto-reply for her.

Lars, ich soll eine Abwesenheitsnotiz für Frau Sander einrichten.

Lars, I have to set up an email auto-reply for Mrs. Sander.

Bis wann ist sie denn außer Haus?

How long is she going to be out of the office?

Vom 13. bis zum 17. Februar

From the 13th until the 17th of February

Das ist eigentlich die wichtigste Information.

That's actually the most important information.

Gut, dann fehlt ja nur noch:

Well, then there's only one thing missing:

In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an meinen Kollegen Lars Buschmann.

For urgent matters, please contact my colleague Lars Buschmann.

Genau, meine E-Mail-Adresse kannst du hinter meinen Namen in Klammern schreiben.

Exactly, you can put my email address in parentheses after my name.

Ach und dann fehlt ja noch:

Oh, and then there's only one thing missing:

Ihre E-Mails werde ich nach meiner Rückkehr schnellstmöglich bearbeiten.

I'll reply to your emails as soon as I return.

Du hast Recht!

You are right!

Ich werde vom 1. bis zum 3. Februar außer Haus sein.

I'll be out of the office (lit. house) from the 1st until the 3rd (of) February.

Schreiben Sie nicht die wichtigste Information in Klammern.

Don't write the most important information in parentheses.

In dringenden Fällen wenden Sie sich bitte an meine Kollegen.

For urgent matters (lit. urgent cases) please contact my colleagues.

Ihre E-Mails werde ich nach meiner Rückkehr bearbeiten.

I will respond when I return (lit. work on your emails after my return).

Richten Sie immer eine Abwesenheitsnotiz ein!

Always set up an auto-reply (lit. an absence notice)!

Beste Grüße von Torsten Priel.

Best regards from Torsten Priel.

Für Rückfragen stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

For enquiries, I'm (with pleasure) at your disposal.

Wenden Sie sich in dringenden Fällen an Frau Fuchs.

For urgent matters, contact Ms. Fuchs.

Ich verbleibe mit freundlichen Grüßen.

I remain yours sincerely.

Ihre E-Mails bearbeite ich nach meiner Rückkehr.

I will respond to your emails when I return.

Ich freue mich über eine baldige Antwort Ihrerseits.

Looking forward to a prompt reply.

**Anhang. Part 1**

file formats and other useful vocabulary for attachments

Rule – X…

das Angebot

the offer

im Anhang finden Sie

attached you'll (formal) find

mehrere Dateien

several files

das Datei*format*

the file format

ein Word-Dokument

a Word document

eine PDF-Datei

a PDF file

Lars Buschmann has been offered a discount for a workshop, so he registers himself by email...

Sehr geehrter Herr Scholte,

Dear Mr. Scholte,

vielen Dank für Ihr freundliches Angebot.

thank you for your friendly offer.

Im Anhang finden Sie meine Anmeldung.

You'll find my registration form attached.

Ich sende Ihnen mehrere Dateien,

I am sending several files,

da ich nicht weiß, welches Dateiformat Sie benötigen.

because I don't know which file format you require.

Falls Sie die Word-Dokumente nicht öffnen können, gibt es auch noch eine PDF-Datei.

In case the Word documents can't be opened, I've attached a PDF file as well.

Ich sende Ihnen ein Word-Dokument und eine PDF-Datei.

I am sending you a Word document and a PDF file.

Benötigen Sie ein anderes Format?

Do you need another format?

Im Anhang finden Sie mehrere Dateien.

Attached (lit. In the attachment) you'll find several files.

Ich kann Ihnen dieses Angebot machen.

I can make you this offer.

**Anhang. Part 2**

file formats and other useful vocabulary for attachments

Rule – X…

das Formular

the form

anhängen

to attach

umbenennen in

to rename as

scannen

to scan

die Bezeichnung

designated as (lit. designation)

vollständige Unterlagen

complete papers, documents

Lars explains what the attachment contains...

Ich habe die Anmelde*formulare* ausgefüllt und angehängt.

I have filled in and attached the registration forms.

Allerdings musste ich sie umbenennen in Lars\_Buschmann.

But I had to rename them as Lars\_Buschmann.

Außerdem habe ich meinen Personalausweis gescannt.

I have also scanned my identity card.

Sie finden ihn ebenfalls im Anhang, unter der Bezeichnung ID.

You'll find it also in the attachment, designated as ID.

Ich hoffe, dass meine Unterlagen nun vollständig sind.

I hope that my papers are complete now.

Frau Meier, scannen Sie bitte den Personalausweis.

Ms. Meier, please scan the identity card.

Ich hänge die Formulare an die E-Mail an.

I'll attach the forms to the email.

Ihre Unterlagen sind vollständig.

Your papers are complete.

Das ist die falsche Bezeichnung für den Anhang.

That is the wrong designation for the attachment.

Ich werde das Formular umbenennen.

I will rename the form.

Es gibt mehrere Dateien mit verschiedenen Formaten.

There are several files in different formats.

Mein Angebot finden Sie im Anhang.

You'll find my offer attached.

Das ist die falsche Bezeichnung.

That is the wrong name (lit. designation).

Ich benenne das Formular um.

I am renaming the form.

Ich hänge das Word-Dokument an die E-Mail an.

I'll attach the Word document to the email.

Ich benötige eine PDF-Datei und kein Word-Dokument.

I need a PDF file, not a Word document.

**Intern und informell. Part 1**

to invite co-workers for a drink

Rule – X…

die Kollegen

the co-workers (lit. colleagues)

eine Rundmail

circular (email)

Liebe alle …

Dear all...

* **\***This expression is a direct translation from the English dear all. Not everyone likes to use it in German.

o. Ä.

or something (lit. similar)

* Heads up! You’ll also often see the abbreviation **o. ä**., which stands for **oder ähnlich**!

jemanden unterbrechen

to interrupt someone

nach der Arbeit

after (lit. the) work

Habt ihr Lust …?

Do you (pl., informal) feel like...?

Lars wants to invite some of his co-workers out for a drink after work...

Hey Franziska, ich wollte den Kollegen eine Rundmail schreiben, was hältst du davon?

Hey Franziska, I wanted to send a circular (email) to our co-workers, what do you think?

Was willst du denn schreiben?

What do you want to write?

Liebe alle …

Dear all...

Du kannst auch Liebe Kollegen schreiben.

You also can write Dear co-workers.

Unterbrich mich jetzt nicht, ich muss nachdenken.

Don't interrupt me now, I have to think.

Ich fände es schön, wenn wir uns alle mal nach der Arbeit treffen.

...I think it would be nice to meet up with everybody after work.

Habt ihr Lust, zusammen ein Bier trinken zu gehen o. Ä.?

Do you feel like having a beer or something like that?

Wir haben die Rundmail bekommen.

We received the circular (email).

Die Rundmail wurde an alle Kollegen gesendet.

The circular (email) was sent to everybody (lit. to all co-workers).

Liebe alle, wir gehen nachher ein Bier trinken.

Dear all, we'll have a beer afterwards.

Habt ihr Lust etwas zu machen?

Do you feel like (lit. Do you have lust) doing something?

Treffen wir uns vielleicht nach der Arbeit?

Maybe we (should) meet after work?

o. Ä.

or something (lit. similar)

Du darfst den Chef nie unterbrechen.

You must never interrupt the boss.

**Intern und informell. Part 2**

meet colleagues after work

Rule – X…

Zeit haben

to have time

eure Vorschläge

your suggestions

sich verabreden

to arrange to meet

der Link

the link

Bis bald!

See you soon (lit. Until soon)!

z. B. (zum Beispiel)

e.g. (for example)

s. u. (siehe unten)

see below

LG (Liebe Grüße)

Best (lit. dear greetings)

* The opposite of **s. u.** is **s. o.**, siehe oben (see above).
* **LG** stands for **Liebe** **Grüße** and is very common in emails and text messages between friends and close co-workers.

Lars goes on with his email...

Franziska und ich haben z. B. am Donnerstag Zeit.

Franziska and I have time on Thursday, for example.

Wir freuen uns aber auch über eure Vorschläge.

We'd be happy to hear your suggestions, too.

Wir können uns per Doodle verabreden.

We can arrange to meet via Doodle.

Den Link schicke ich mit, s. u..

I'm sending you the link, see below.

Wir freuen uns über euer Kommen.

We'll be happy if you can come.

Bis bald

See you soon

LG

Best

Franziska und Lars

Franziska and Lars

Bis bald, Peter.

See you soon, Peter.

LG, Klara.

Best (dear greetings), Klara.

Ich habe keine Zeit.

I don't have any time.

Es ist schwierig sich mit ihm zu verabreden.

It's complicated to arrange to meet with him.

Eure Vorschläge sind herzlich willkommen!

Your (pl., informal) suggestions are very welcome!

Alles Weitere findet ihr unter dem Link s. u..

Everything else you'll find under the link, see below.

Wir sollten uns für nächste Woche verabreden, z. B. für Donnerstag.

We should arrange to meet next week, e.g. on Thursday.

Es ist eine Rundmail an die Kollegen.

It is a circular (email) to everybody (lit. the colleagues).

Alles Weitere findet ihr unter dem Link.

You'll find everything else under the link.

Liebe alle, habt ihr Lust …?

Dear all, do you feel like...?

Treffen wir uns nach der Arbeit?

Shall we meet after work?

Unterbrich mich bitte nicht.

Please don't interrupt me.

Eure Vorschläge sind herzlich willkommen.

Your suggestions are very welcome.

# Conversations …

Business German: Competencies 👔

Conversations

**Neu sein. Part 1**

how to introduce a new colleague

Rule – X…

* Here you'll learn:
* possessive pronouns like mein, dein, sein