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…

**Ein Telefongespräch beenden. Part 2**

to move an appointment

Rule – X…

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