

Sprecher 1:

Hallo. Mein Name ist Oliver und ich bin der Gründer der advanx Sprachschule. Das Thema, über das ich heute sprechen möchte, ist das Telefonieren. Und wieder einmal ist Bridget bei mir, die uns einige nützliche Einblicke in dieses Thema geben wird. Hallo, Bridget. Heute treffen wir uns persönlich, aber was macht ein Telefongespräch schwieriger als ein persönliches Treffen?

Sprecher 2:

Hallo Oliver. Zunächst einmal klingelt das Telefon plötzlich, und es bleibt keine Zeit für die Vorbereitung. Zweitens kann man die andere Person nicht sehen. Zum Beispiel den Gesichtsausdruck und die Körpersprache, man kann nur ihre Stimme hören. Und drittens kann es alle möglichen technischen Probleme und Hintergrundgeräusche geben, und die Stille während eines Gesprächs fühlt sich viel unangenehmer an als bei einem persönlichen Treffen.

Sprecher 1:

Wie können wir also mit diesen Problemen umgehen?

Sprecher 2:

Man sollte vorbereitet sein und alle wichtigen Idiome und Redewendungen lernen. Sätze direkt zu übersetzen während eines Telefongesprächs ist sehr anstrengend, und es besteht die Gefahr, unprofessionell und verwirrt zu klingen.

Sprecher 1:

Wenn ich also auf Deutsch telefoniere, würde ich zunächst sagen: "Mein Name ist Oliver". Ist das richtig?

Sprecher 2:

Das klingt eigentlich etwas unprofessionell. Wir würden eher sagen: "This is Oliver" oder "It's Oliver". Ein normaler Telefonanruf würde mit so etwas beginnen wie: "This is Oliver from company ABC. And I'm calling about..."

Sprecher 1:

Nun eine andere Frage. Was bedeutet es, wenn jemand sagt: "Speaking", also zum Beispiel "Can I speak to Mr. James" und die andere Person antwortet: "Speaking"?

Sprecher 2:

Ja, das kann auch zu Missverständnissen führen, denn es bedeutet nicht, dass Mr. James mit jemand anderem spricht. Es bedeutet nur, dass er am Telefon ist. Sagen Sie also nicht: "It's me" oder "I'm on the phone".

Sprecher 1:

Was kann man sonst noch tun, um sich auf ein Telefonat vorzubereiten?

Sprecher 2:

Machen Sie sich eventuell einige Notizen darüber, worüber Sie sprechen möchten. Sonst könnten Sie sich verzetteln und vergessen, einige wichtige Fragen zu stellen oder zu beantworten. Ein weiterer guter Tipp ist, die Kontrolle über das Gespräch zu übernehmen.

Sprecher 1:

Was bedeutet das genau?

Sprecher 2:

Scheuen Sie sich nicht, den Anrufer zu unterbrechen, wenn er zu schnell spricht oder wenn Sie Probleme haben, den Akzent zu verstehen. Erinnern Sie die Sprecherin oder den Sprecher von Zeit zu Zeit daran, dass es nicht Ihre Muttersprache ist.

Sprecher 1:

Ist dies höflich und wie kann ich dies tun?

Sprecher 2:

Ja, die andere Person hätte sicher nichts dagegen, wenn Sie sagen: "Es tut mir leid, könnten Sie etwas langsamer sprechen" oder "Es tut mir leid, das habe ich nicht verstanden". Oder sogar: "Es tut mir leid, ich spreche nicht sehr gut Englisch. Könnten Sie das bitte wiederholen?"

Sprecher 1:

Wie können Sie sicherstellen, dass die andere Person den Anrufer richtig verstanden hat?

Sprecher 2:

Eine Möglichkeit besteht darin, die wichtigen Fakten zu wiederholen. Sie könnten zum Beispiel sagen: "Was Sie also meinen, ist, dass wir die Preise um 3% und nicht um 5 erhöhen sollten. Ist das richtig?" Und es ist auch gut, am Ende des Aufrufs alle Fakten zusammenzufassen. Sollten Sie sich bei den Informationen noch immer unsicher sein, bitten Sie den Anrufer, den Kernpunkt in einer E-Mail kurz zusammenzufassen.

Sprecher 1:

Es ist auch wichtig, aktives Zuhören zu üben, damit die andere Person weiß, dass Sie dem Gespräch folgen. Können Sie mir einige Beispiele dafür nennen?

Sprecher 2:

Ja, natürlich. Sie können Dinge sagen wie: *Yeah. Oh, I see. Right.* Um nur ein paar zu nennen.

Sprecher 1:

Was kann ich tun, wenn ich völlig verloren bin und den Anrufer nicht verstehe?

Sprecher 2:

Als letzte Möglichkeit könnten Sie so tun, als sei gerade jemand hereingekommen, oder Sie haben einen Anruf auf der anderen Leitung und den Anrufer in die Warteschleife legen, indem Sie etwas sagen wie "Could you hold for a moment" oder "Do you mind holding for a moment" oder "May I put you on hold please?" Oder Sie können den Anrufer bitten, eine E-Mail zu schreiben: *Sorry. I'm not at my desk or in the office right now. Could you please write an email and I'll get back to you as soon as possible.*

Sprecher 1:

Haben Sie noch ein paar letzte Tipps für ein erfolgreiches Telefongespräch?

Sprecher 2:

Seien Sie immer höflich. Verwenden Sie also Worte wie *could, should and would*, und seien Sie nicht zu direkt. Benutzen Sie eher *I would like rather* als *I want*. Und *could you send me*, das klingt viel besser als *send me*. Sie wollen eine positive Atmosphäre schaffen, zum Beispiel durch ein Lächeln, wenn Sie sprechen. Und als letzter Tipp: Lernen Sie die englischen Grundlagen wie die Zahlen, Daten und das Alphabet.

Sprecher 1:

Und natürlich zu guter Letzt: Üben, üben, üben. Vermeiden Sie keine Telefonanrufe, versuchen Sie, mindestens ein englisches Telefongespräch pro Tag zu führen. Selbst wenn Sie nur einen deutschen Kollegen bitten, mit Ihnen am Telefon zu üben. Danke, das ist alles für heute.

Schauen Sie sich also bitte das Skript unten an und machen Sie die folgenden Übungen. Wie immer können Sie Ihr Zertifikat herunterladen, wenn Ihre Antworten alle richtig sind. Vielen Dank, Bridget, dass Sie heute bei diesem Podcast dabei sind. Für weitere Informationen senden Sie uns einfach eine E-Mail an podcasts@advanx.de. See you later, bye!