

Pressemeldung

Wie wird der Business-Call erfolgreich? Zehn Karrieretipps: Telefonieren in Englisch

Englisch ist die Geschäftssprache für Telefonate rund um den Globus. Michael Poyner von ci cambio Institut GmbH, über guten Stil und Fettnäpfchen am Telefon mit angelsächsischen Gesprächspartnern.

1. Perfekte Planung: vor dem Griff zum Hörer persönliche Daten wie Namen und Adresse notieren. Peinlich, wenn man seine Email-Adresse falsch angibt oder seinen Namen nicht richtig auf Englisch buchstabieren kann.
2. Begrüßungs-Knigge: Im Angelsächsischen wirkt es irritierend, den Angerufenen mit einem dynamischen „Müller“ zu bombardieren. Das schreckt ab. Floskeln wie „Hello, my name is Carsten Müller“ klingen verbindlicher.
3. Eisbrecher: Engländer und Amerikaner sind es gewohnt, Telefonate mit einer lockeren Bemerkung, etwa einem netten Kompliment, einzuleiten. Nicht aus Oberflächlichkeit, wie oft und irrtümlich vermutet, sondern damit der Gesprächspartner genug Zeit hat, sich auf die Unterhaltung einzustellen. Auf keinen Fall ausschweifend antworten, sondern schnell zur Sache kommen.
4. Zahlen-Check: Tücsche Zahlendreher bei Telefonnummern passieren leichter, als man denkt. Aufgepasst: Ziffernfolgen auf Englisch einzeln hintereinander angeben, zum Beispiel vier, sieben und nicht siebenundvierzig.
5. Richtig reagieren: Wer einen Anruf für seinen Chef missverständlich mit „He is not on his place“ abwimmelt, blamiert nicht nur sich, sondern auch Chef und Unternehmen. Professionelle Auskünfte wie „He is not at his desk“ oder „She is not in the office“ sind souveräner.
6. Kein Kumpelton: In England und den USA ist es üblich, sich mit dem Vornamen zu melden, auch in größeren Unternehmen. Vorsicht: Das englische „you“ sollte nicht dazu verleiten, jeden Gesprächspartner mit Vornamen anzureden, schlimmer noch: ihn als Kumpel zu behandeln. Hierarchien müssen beachtet werden.
7. Höflichkeit ist gefragt: Es gibt Dinge, die sind tabu. Die Worte „you must“ erzeugen bei Briten und Amerikanern eine starke Abwehrhaltung. Besser: weiche Formulierungen wie „would you“ oder „could you“ verwenden.
8. Aktiv zuhören: Die Angelsachsen sind Meister in Gesprächsführung. Das A und O: niemals den anderen unterbrechen. Ein dezentes „really“ oder „That’s correct“ signalisieren Aufmerksamkeit.
9. Missverständnissen vorbeugen. Prinzip Kiss: Keep it short an simple. Wichtige Punkte wie Verabredungen und Termine unbedingt bestätigen. Im Zweifelsfall um Wiederholung bitten. Hilfreich: die Gedankengänge des Gesprächspartners beim Telefonieren zusammenfassen.
10. Keep Smiling: Ein freundliches Lächeln beeinflusst erwiesenermaßen die Telefonstimme. Sie wirkt gleich viel sympathischer. Auch gut: positives Vokabular wie „fine“ oder „thank you“ benutzen, das verleiht den Sätzen mehr Verbindlichkeit.

Für weitere Informationen wenden Sie sich gerne an:

Michael Poynor
Telefon: +49 (0) 621/430800-12
Telefax: +49 (0) 621/430800-15
Email: poynor@cambio-institut.de
Web: www.cambio-institut.de

Über ci cambio Institut GmbH

Einfach Sprachen lernen! Mit einem umfassenden Full Service in der fremdsprachlichen Kommunikation steht ci cambio Institut GmbH seit Jahren erfolgreich im Dienste der Industrie, Wirtschaft und Wissenschaft. Seit 1996 bietet das europaweit tätige Unternehmen Sprachentrainings, Coachings und Seminare für Firmen- und Privatkunden an. ci cambio Institut GmbH setzt dabei auf ein breites Angebot, die von klassischem Sprachentraining, über moderne Blended-Learning Programme bis hin zu Sprachreisen reichen. Zielgerichtete Trainings, individuelle Programme, kundenspezifische Lösungen.

ci cambio Institut: Klare Ziele - klare Erfolge!