

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie sagen wollen, wer Sie sind:

- Guten Tag, hier spricht ...
- Mein Name ist ..., guten Tag.

sich ein Firmen-AB meldet, Sie aber jemandem Bestimmten eine Nachricht hinterlassen wollen:

- Diese Nachricht ist für Herrn ... / Frau ...
- Ich möchte (für) Herrn ... / Frau ... eine Nachricht hinterlassen.

Sie den Grund des Anrufs formulieren wollen:

- Ich rufe wegen unseres Termins am Donnerstag an: ...
- Ich rufe an, weil ich zu Ihrem Schreiben vom ... noch eine Rückfrage habe.

Sie Ihre Erwartung an den Angerufenen formulieren wollen:

- Würden/Könnten Sie mich bitte unter der Nummer ... zurückrufen? Danke.
- Es wäre nett, wenn Sie heute noch zurückrufen würden. Meine Nummer ist ...

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie verbunden werden wollen:

- Könnten/Würden Sie mich bitte mit der Buchhaltung verbinden?
- Könnte ich bitte Frau/Herrn ... sprechen?
- Wäre es möglich, mit Frau/Herrn ... zu sprechen?
- Ich hätte gern Frau/Herrn ... gesprochen.
- Ich müsste dringend mit Frau/Herrn ... sprechen, ist das möglich?
- Ist Frau/Herr ... zu sprechen?

Das können Sie sagen, wenn ...

Sie um die Wiederholung des Namens bitten:

- Entschuldigen Sie, könnten Sie den Namen bitte wiederholen?
- Verzeihung, ich habe den Namen leider nicht verstanden. Könnten Sie ihn bitte wiederholen?
- Könnten Sie / Würden Sie den Namen bitte noch einmal sagen?
- Könnten Sie / Würden Sie den Namen bitte buchstabieren?

Bitte verwenden Sie nie den Ausdruck „Person“ in diesem Kontext.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie nur ausweichend antworten wollen:

- Dazu kann ich leider nur ganz allgemein etwas sagen.
- Tut mir leid, ich kann Ihnen in diesem Fall keine weiteren Informationen geben.
- Ich bitte Sie um Verständnis, dass wir hier keine weiteren Auskünfte erteilen können.
- Genauere Informationen haben wir leider auch nicht.
- Wir können Ihnen hier leider nicht weiterhelfen.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie sich informieren wollen, wann Ihr Gesprächspartner zu erreichen ist:

- Wann kann ich Sie am besten erreichen?
- Ab/Bis wann sind Sie zu erreichen / erreichbar?
- Zu welcher Tageszeit erreiche ich Sie am ehesten?
- Wann klappt es eher – am Vormittag oder Nachmittag?

Sie Ihren Gesprächspartner dementsprechend informieren wollen:

- Am besten erreichen Sie mich vor/ab/bis 9 Uhr.
- Am ehesten bin ich zwischen 9 und 10 / von 9 bis 10 erreichbar.
- Um die Mittagszeit herum bin ich in der Regel nie an meinem Platz.
- Am frühen Nachmittag bin ich meistens nur schwer zu erreichen.
- Gegen/Nach 17 Uhr klappt es dagegen meist ganz gut.