

IN DIESEM KAPITEL

Einen Arbeitstag mit internationalen Geschäften erleben

In englische Gespräche einsteigen

Englische E-Mails verfassen

Erste Tipps zu Umgangsformen in englischsprachigen Ländern

Kapitel 1

Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag

S tellen Sie sich vor, es ist Ihr erster Arbeitstag. Sie sollen jetzt viel mit Englisch sprechenden **colleagues** (Kollegen) und **customers** (Kunden) umgehen. Das können Sie sich gut vorstellen, weil es bei Ihnen bald so sein wird oder erst vor Kurzem so war? In diesem Kapitel haben Sie Gelegenheit dazu, Ihrem erfahrenen **colleague** Thomas Hansen ein wenig über die Schulter zu schauen. Begleiten Sie Herrn Hansen durch einen typischen **business day** (Arbeitstag) und erleben Sie, wie er **telephone calls** (Telefongespräche) führt, per **email** (E-Mail) zu einem **meeting** (Besprechung) einlädt und im **conference room** (Besprechungszimmer) **negotiations** (Verhandlungen) führt. Nach einem anstrengenden, aber erfolgreichen Arbeitstag finden Sie sich auf einen Happen im **restaurant** (Restaurant) um die Ecke wieder, wo Sie Ihren **success** (Erfolg) feiern und gleichzeitig ein wenig **small talk** (Plauderei) betreiben können. Kurzum: **This chapter says it all!** (Dieses Kapitel sagt Ihnen alles!)

Business Calls: Geschäftliche Gespräche führen

Ihr Arbeitstag beginnt. Nachdem Sie mit Herrn Hansen einen Rundgang durch die **offices** (Büros) der **company** (Firma) gemacht und sich an Ihrem **desk** (Schreibtisch) zurechtgefunden haben, klingelt auch schon das **telephone** (Telefon). Glücklicherweise haben Sie noch Schonfrist – Thomas Hansen nimmt das Gespräch an.

Herr Hansen führt ein internationales Telefongespräch. Herr Brown von ACME ruft aus Indien an – er ist gerade auf einer Dienstreise.

28 TEIL I Hello Operator: Englische Telefongespräche

- Mr. Hansen: **BEC sales department. Thomas Hansen here. How may I help you?**
BEC Verkaufsabteilung. Thomas Hansen hier. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Mr. Brown: **This is Chuck Brown from ACME. I'm calling from India. How are you, Tom?**
Hier ist Chuck Brown von ACME. Ich rufe aus Indien an. Wie geht es Ihnen, Tom?
- Mr. Hansen: **Fine, Chuck. How are you?**
Mir geht es gut, Chuck. Wie geht es Ihnen?
- Mr. Brown: **Great. Listen. The reason I'm calling is that we need to set up a meeting soon.**
Sehr gut. Übrigens, ich rufe an, weil wir bald ein Treffen organisieren müssen.
- Mr. Hansen: **Were you thinking about a telephone conference or a face-to-face meeting?**
Dachten Sie dabei an eine Telefonkonferenz oder ein persönliches Treffen?
- Mr. Brown: **I've just spoken to our Indian business partners. They suggest that we meet in person.**
Ich habe gerade mit unseren indischen Geschäftspartnern gesprochen. Sie schlagen vor, dass wir uns persönlich treffen.
- Mr. Hansen: **Sorry, could you repeat that? The connection is really bad.**
Entschuldigung, könnten Sie das wiederholen? Die Verbindung ist wirklich schlecht.
- Mr. Brown: **I said that the Indians want us to meet in person.**
Ich sagte, dass die Inder uns persönlich treffen wollen.
- Mr. Hansen: **Where? In India?**
Wo? In Indien?
- Mr. Brown: **No such luck. ACME headquarters in New York.**
Leider nicht. Im ACME-Hauptquartier in New York.
- Mr. Hansen: **That's even better. I'll check my calendar and get back to you. How can I reach you?**
Das ist sogar besser. Ich schaue in meinem Kalender nach und melde mich bei Ihnen. Wie kann ich Sie erreichen?
- Mr. Brown: **Send me an email. Good bye for now, Tom.**
Schicken Sie mir eine E-Mail. Erst mal tschüss, Tom.
- Mr. Hansen: **So long, Chuck.**
Tschüss, Chuck.

FYI: »nine to five«

Im angloamerikanischen Raum wird »nine to five« (neun bis fünf) häufig mit einem vollen Arbeitstag gleichgesetzt. Sie beginnen um 9 Uhr mit der Arbeit – um 17 Uhr dürfen Sie dann den Hammer fallenlassen. Wenn Sie gerade nur einen Bleistift zur Hand haben, geht das auch in Ordnung. Mehr zu business hours (Geschäftszeiten) finden Sie im Anhang. Beachten Sie dabei auch, dass sich Ihre business partners (Geschäftspartner) vielleicht in verschiedenen time zones (Zeitzonen) befinden. Informationen dazu erhalten Sie ebenfalls im Anhang.

Puh! Das erste **telephone call** wäre geschafft. Dieses Mal durften Sie noch zuhören. In Teil I erfahren Sie, wie Sie unter anderem diese Situationen erfolgreich meistern:

- ✓ **taking inbound calls** (eingehende Gespräche annehmen)
- ✓ **making outbound calls** (ausgehende Gespräche führen)
- ✓ **connecting people** (Gesprächspartner verbinden)
- ✓ **handling appointments** (mit Terminen umgehen)
- ✓ **taking and leaving messages** (Nachrichten annehmen und hinterlassen)
- ✓ **participating in telephone conferences** (an Telefonkonferenzen teilnehmen)
- ✓ **doing business on the telephone** (Geschäfte am Telefon abwickeln)

Kleiner Wortschatz

Englisch	Deutsch
office	Büro
company	Firma
desk	Schreibtisch
telephone	Telefon
business partner	Geschäftspartner
headquarters	Hauptquartier
calendar	Kalender
telephone conference	Telefonkonferenz

Business Correspondence: Geschäftlicher Schriftverkehr

Herr Hansen macht sich daran, per **email** (E-Mail) ein **meeting** mit verschiedenen **business partners** zu organisieren. Er wählt eine aussagekräftige **subject line** (Betreffzeile): **Date for negotiations in New York** (Datum für die Verhandlungen in New York)

Er schreibt an Chuck Brown aus den USA, Nigel Corkcastle aus Großbritannien und Harmit Singh aus Indien:

Dear Ms. Singh, Mr. Corkcastle, Mr. Brown:

I'd like to coordinate a date for our upcoming negotiations at ACME headquarters in New York. The following time frames are possible:

the first week in September,

the second week in October,

the fourth week in October.

Please let me know ASAP when it will be convenient for you. Then I will find a date that suits everyone. In addition, please let me have your suggestions for the agenda.

I'm looking forward to hearing from you soon.

Kind regards,

Thomas Hansen

Sehr geehrte Frau Singh, sehr geehrter Herr Corkcastle, sehr geehrter Herr Brown,

Ich möchte ein Treffen für unsere bevorstehenden Verhandlungen im ACME-Hauptquartier in New York koordinieren. Die folgenden Zeitpunkte sind möglich:

die erste Septemberwoche,

die zweite Oktoberwoche,

die vierte Oktoberwoche.

Lassen Sie mich bitte sobald wie möglich wissen, wann es Ihnen passt. Dann werde ich ein Datum finden, das allen recht ist. Schicken Sie mir bitte auch Ihre Vorschläge für die Tagesordnung.

Ich freue mich darauf, bald von Ihnen zu hören.

Herzliche Grüße,

Thomas Hansen

Noch schnell die passenden **email addresses** (E-Mail-Adressen) rausgesucht und schon geht die **message** (Nachricht) auf die Reise.



Be concise. (Fassen Sie sich kurz.) Bei der Menge an Schriftverkehr, mit der Sie sich jeden Tag auseinandersetzen dürfen, fällt es angenehm auf, wenn **letters** (Briefe) und **emails** kurz gefasst und prägnant formuliert sind. Kapitel 6 und 7 verraten, wie Ihnen das gelingt.

Herr Hansen hat gerade gesagt, dass Sie den nächsten **business letter** (Geschäftsbrief) allein schreiben sollen? Kein Problem – Teil II bereitet Sie Schritt für Schritt unter anderem auf diese Elemente im Schriftverkehr vor:

- ✓ **using the correct layout for letters and emails** (das richtige Erscheinungsbild für Briefe und E-Mails benutzen)
- ✓ **choosing the correct form of address** (die richtige Anrede auswählen)
- ✓ **wording inquiries, offers, and replies** (Anfragen, Angebote und Antworten formulieren)
- ✓ **coordinating appointments** (Termine koordinieren)
- ✓ **using electronic communication media** (elektronische Kommunikationsmedien benutzen)
- ✓ **dealing with job applications** (mit Bewerbungen umgehen)

Kleiner Wortschatz

Englisch	Deutsch
subject line	Betreffzeile
to coordinate	koordinieren
ASAP/as soon as possible	sobald wie möglich
message	Nachricht
offer	Angebot
reply	Antwort
appointment	Termin
job application	Bewerbung

Business Meetings: Geschäftliche Zusammenkünfte

Die Kommunikation am **telephone** und per **email** hat hervorragend geklappt und es wurde ein passender Termin gefunden. Einige Wochen später sitzen Herr Hansen und seine Geschäftspartner beim **meeting** zusammen, um die **negotiations** (Verhandlungen) mit den Indern vorzubereiten. Spielen Sie doch einmal **fly on the wall** (Mäuschen, *wörtlich*: Fliege an der Wand) im **conference room** – heute dürfen Sie das. Wenn Sie gut aufpassen, werden Sie garantiert nicht zur Eintagsfliege ...

Als Sitzungsleiter bereitet Herr Hansen mit seinen Kollegen in New York die anstehenden Verhandlungen vor. Sie sind mitten in der Sitzung.

Mr. Hansen: **Let's go on to the next point.**

Lassen Sie uns zum nächsten Punkt übergehen.

32 TEIL I Hello Operator: Englische Telefongespräche

- Mr. Brown: **What was that about, Tom?**
Worum ging es noch mal, Tom?
- Ms. Sockhole: **I think we wanted to talk about implementing new energy-saving measures in our joint venture in India.**
Ich glaube, dass wir über die Umsetzung von neuen Energiesparmaßnahmen in unserem Gemeinschaftsprojekt in Indien reden wollten.
- Mr. Hansen: **That's right. Yasmin Demir has prepared a presentation on that. Yasmin, you have the floor.**
Das stimmt. Yasmin Demir hat eine Präsentation darüber vorbereitet. Yasmin, Sie haben das Wort.
- Mr. Brown: **Can we have a break first? I'm starving.**
Können wir erst einmal eine Pause machen? Ich sterbe vor Hunger.
- Mr. Hansen: **That's a good idea, Chuck. Let's continue in fifteen minutes.**
Das ist eine gute Idee, Chuck. Wir machen in einer Viertelstunde weiter.



What's in a name? (Was sagt ein Name aus?) Im angloamerikanischen Sprachraum ist es heutzutage auch im Berufsalltag überall üblich, sich mit dem **first name** (Vorname) anzusprechen. Mehr zum korrekten Umgang mit Namen erfahren Sie in Kapitel 2.

Nach einer kurzen Pause kommen die Kollegen wieder im Konferenzraum zusammen. Frau Demir beginnt mit ihrer Präsentation.

- Ms. Demir: **With this presentation, I would like to show you that implementing new energy-saving measures in India will lower operating costs considerably in the long run. Let's take a look at the first slide.**
Mit dieser Präsentation möchte ich Ihnen zeigen, dass die Umsetzung neuer Energiesparmaßnahmen in Indien die Betriebskosten langfristig erheblich reduzieren wird. Lassen Sie uns einen Blick auf die erste Folie werfen.
- Mr. Brown: **Can we ask questions now or later?**
Dürfen wir Fragen jetzt oder später stellen?
- Ms. Demir: **I prefer if you waited with your questions.**
Es wäre mir lieber, wenn Sie mit Ihren Fragen warten würden.
- Mr. Brown: **Okay, I'll take notes on my handout.**
Na gut, ich mache mir Notizen auf meinem Handout.

Ms. Demir: As I was saying, this graph demonstrates current operating costs. If you compare that with the next slide, you'll immediately see the difference.

Was ich sagen wollte ist, dass dieses Diagramm unsere aktuellen Betriebskosten darstellt. Wenn Sie das mit der nächsten Folie vergleichen, werden Sie sofort den Unterschied erkennen.

Leider müssen Sie Herrn Hansen und seine Kollegen jetzt verlassen. Wenn Sie wieder dabei sein wollen, schlagen Sie einfach Teil III auf. Dort erfahren Sie mehr zu diesen Themen:

- ✓ **arranging different types of meetings** (verschiedene Besprechungsarten planen)
- ✓ **creating an agenda** (eine Tagesordnung erstellen)
- ✓ **chairing a meeting** (eine Besprechung leiten)
- ✓ **taking the minutes of a meeting** (das Protokoll anfertigen)
- ✓ **dealing with questions and interruptions** (mit Fragen und Unterbrechungen umgehen)
- ✓ **preparing and delivering presentations** (Präsentationen vorbereiten und halten)

Kleiner Wortschatz

Englisch	Deutsch
meeting	Besprechung, Treffen
conference room	Konferenzraum
presentation	Präsentation
question	Frage
current	aktuell
agenda	Tagesordnung
to chair	leiten
minutes	Protokoll

Business Negotiations: Verhandlungen führen

Die Königsdisziplin: **negotiations** (Verhandlungen). Sie sind mittendrin. Herr Hansen braucht Ihre Unterstützung. Aber lesen Sie selbst.

New York. ACME-Hauptgeschäftsstelle. Die Verhandlungen mit den Indern sind in vollem Ganges. Nein, warten Sie – das ist ein indisches Fluss – in vollem Gange, sonst geht alles noch den Bach runter.

Ms. Singh: I would like to make a proposal.

Ich würde gern einen Vorschlag machen.

34 TEIL I Hello Operator: Englische Telefongespräche

Mr. Brown: **Go ahead, Ms. Singh. I'm all ears.**

Nur zu, Frau Singh. Ich bin ganz Ohr.

Ms. Singh: **We all agree on reducing our operating costs. But I think we need to be aware of the immediate implications.**

Wir sind uns alle einig, dass wir unsere Betriebskosten verringern müssen. Aber ich glaube, dass wir uns über die sofortigen Auswirkungen klar sein sollten.

Mr. Hansen: **Could you be more precise, please?**

Könnten Sie bitte etwas genauer sein?

Ms. Singh: **Our current labor costs are much higher than they were two years ago. I'm not sure we can afford any extra expenses.**

Unsere aktuellen Personalkosten sind viel höher als sie noch vor zwei Jahren waren. Ich bin nicht sicher, ob wir uns zusätzliche Kosten leisten können.

Mr. Hansen: **Maybe you can be of assistance here.**

Vielleicht können Sie einspringen?

Herr Hansen zeigt auf Sie.

Sie, der Leser: ...

Sie wollen Ihren Job gut machen? Vorschläge zu dem, was Sie zu effektiven **negotiations** beitragen können, finden Sie in Teil IV. Dort geht es unter anderem um:

- ✓ **developing negotiation strategies** (Verhandlungsstrategien entwickeln)
- ✓ **stating your position** (Standpunkte darstellen)
- ✓ **making decisions** (Entscheidungen treffen)
- ✓ **being prepared to make compromises** (bereit sein, Kompromisse zu machen)
- ✓ **creating win-win situations** (Situationen, die beide Seiten zufriedenstellen, erreichen)



Englisch kann manchmal ganz schön tückisch sein. Gehen Sie dieser jederzeit aktuellen Sprachfalle aus dem Weg:

- ✓ **current** (aktuell)
- ✓ **actual** (tatsächlich, eigentlich)

Eigentlich ganz einfach, oder?

Kleiner Wortschatz

Englisch	Deutsch
negotiation	Verhandlung
proposal	Vorschlag
implication	Auswirkung
strategy	Strategie
decision	Entscheidung
compromise	Kompromiss

After-Business Socializing: Nach dem Geschäftlichen plaudern

Die Verträge sind gemacht und es wurde viel gelacht. Sie erinnern sich sicherlich an das Lied von Marius Müller-Westernhagen. Nach dem **signing of the contract** (Vertragsabschluss) treffen sich alle Beteiligten in einem Restaurant zum Abendessen. Jetzt ist Zeit für **small talk** (Plauderei). **Don't be afraid to shoot the breeze.** (Scheuen Sie sich nicht, ein wenig zu quatschen.) Sie sind herzlich eingeladen!

Nach den Verhandlungen sitzen die Verhandlungspartner beim Abendessen. Sie reden ungezwungen miteinander.

Ms. Demir: **It was a long day, wasn't it?**

Das war ein langer Tag, nicht wahr?

Ms. Sockhole: **Yes, especially with the heat and humidity. But we're used to that here in New York City.**

Ja, besonders bei der Hitze und Luftfeuchtigkeit. Aber das sind wir hier in New York City ja gewohnt.

Ms. Singh: **That's nothing compared to what I'm used to.**

Das ist nichts im Vergleich zu dem, was ich gewohnt bin.

Ms. Demir: **How hot does it get in your part of the world?**

Wie heiß wird es in Ihrem Teil der Welt?

Ms. Singh: **We have up to 50 degrees Celsius in the summer.**

Wir haben bis zu 50 Grad Celsius im Sommer.

36 TEIL I Hello Operator: Englische Telefongespräche

Mr. Hansen: **That's hot.**

Das ist heiß.

Mr. Brown: **No kidding? What's that in Fahrenheit?**

Tatsächlich? Was ist das in Fahrenheit?

Ms. Sockhole: **I know how to convert that. I have relatives in Canada. That's around 120 degrees Fahrenheit.**

Ich weiß, wie man das umrechnet. Ich habe Verwandte in Kanada. Das sind ungefähr 120 Grad Fahrenheit.

Mr. Brown: **That calls for a drink. Who's in?**

Darauf sollten wir einen trinken. Wer ist dabei?

Kleiner Wortschatz

Englisch	Deutsch
small talk	Plauderei
heat	Hitze
humidity	Luftfeuchtigkeit
relative	Verwandter
drink	Getränk
hot	heiß
Canada	Kanada