

Lijst 1 - ICH RUFE AN / IK BEL

Eröffnung / opening	zur Sache / middendeel	Abschluss / afsluiting
<i>Groeten en naam noemen</i> Guten Tag/Morgen, (hier) [Name], [Firmenname]	<i>Reden van het gesprek</i> Ich rufe an wegen Es geht um Folgendes: Ich wollte mal anfragen, ob	<i>afsluiting aankondigen</i> Das wäre es wohl. Ich glaube, das wär's.
<i>navragen naar persoon/bedrijf</i> Ist da/dort ? Spreche ich mit ? Mit wem spreche ich? Wie ist Ihr Name bitte?	<i>onderbreken</i> Entschuldigen Sie, dürfte/darf ich Sie mal unterbrechen. Einen Augenblick/Moment bitte.	<i>danken</i> Ich bedanke mich/ Schönen/vielen Dank ... für die/Ihre Auskunft / das Gespräch. <i>reageren op dank</i> gern geschehen!
<i>doorverbinden</i> Ich hätte gern mit gesprochen! Könnte ich bitte mit sprechen? Könnten/würden Sie mich mit verbinden bitte? Ist da/im Haus?	<i>akoestische problemen</i> Sie sind schwer zu verstehen/die Leitung is sehr schlecht, könnten Sie (bitte) etwas lauter/deutlicher/ langsamer sprechen?	<i>afspraak herhalen</i> Wie gesagt, ich schicke Ihnen Unterlagen zu/ Ich rufe Sie Montag wieder an/zurück. Verbleiben wir so.
<i>verkeerd nummer</i> Entschuldigen Sie, da habe ich mich wohl verwählt. Ich habe eine falsche Nummer gewählt.		<i>groeten</i> Schönen Gruß an Herrn / Frau ... Schönen Tag/Abend noch! Schönes Wochenende!
<i>boodschap achterlaten</i> Könnten Sie Herr/Frau etwas ausrichten/bestellen? Kann ich eine Nachricht hinterlassen?	<i>een afspraak maken</i> Ich würde gerne einen Termin mit Ihnen machen. Sind Sie einverstanden? Ich würde gerne bei Ihnen vorbeikommen? Wann passt es Ihnen? Wie wäre es mit Freitag, dem einundzwanzigsten Oktober? Geht es bei Ihnen am Montag, dem dreizehnten März? Haben Sie einen anderen Vorschlag?	<i>afscheid nemen</i> Auf Wiederhören/ tschüß/ Auf Wiedersehen (alleen als je elkaar gaat ontmoeten) Bis dann/bis Montag.
	<i>een afspraak verzetten</i> Ich kann leider unseren Termin/ unsere Verabredung nicht einhalten. Können wir den Termin auf den achtzehnten Februar verschieben? Ginge das?	

Lijst 2 ICH WERDE ANGERUFEN / IK WORD GEBELD

Eröffnung / opening	zur Sache / middendeel	Abschluss / afsluiting
<p><i>groeten en naam noemen</i> GutenTag/Morgen, [Firmenname]</p> <p>hier [Eigenname]</p> <p>am Apparat! (=spreekt u mee)</p>	<p><i>vragen naar reden van het gesprek</i> Was kann ich für Sie tun? / Womit kann ich dienen? / Womit kann ich Ihnen behilflich sein?/ Worum geht's? / Was liegt an?</p>	<p><i>vragen naar afronding</i> Wär's das? Haben wir jetzt alles (besprochen)?</p>
<p><i>verkeerd nummer</i> Da sind Sie falsch verbunden! Ich glaube, Sie haben sich verwählt. Hier ist ... (naam persoon/bedrijf). Unsere Nummer ist ...</p>	<p><i>onderbreken</i> Entschuldigen Sie, dürfte/darf ich Sie mal unterbrechen. Einen Augenblick/Moment bitte.</p>	<p><i>danken</i> Ich bedanke mich. Schönen/vielen Dank Vielen/herzlichen Dank ... für Ihren Anruf.</p> <p><i>reageren op dank</i> Gern geschehen!</p>
<p><i>doorverbinden</i> Da muss ich Sie mit der Kollegin X / dem Kollegen Y verbinden. Moment bitte.</p>	<p><i>akoestische problemen</i> Sie sind schwer zu verstehen/die Leitung is sehr schlecht, könnten Sie (bitte) etwas lauter/deutlicher/langsamer sprechen?</p>	<p><i>afspraak herhalen</i> Wie gesagt, ich schicke Ihnen Unterlagen zu/ Ich rufe Sie Montag wieder an/zurück. Verbleiben wir so.</p>
<p><i>collega niet aanwezig</i> die Kollegin / der Kollege / Herr / Frau ist leider nicht da / nicht im Hause. Er/sie ist zur Zeit außer Haus. Kann ich Ihnen helfen? / Kann ich Sie mit jemand anders verbinden.</p>	<p><i>op verzoek om afspraak ingaan</i> Klar/natürlich können wir einen Termin machen. Haben Sie einen Vorschlag? Dann geht es bei mir leider nicht. Wie wäre es mit Freitag, dem einundzwanzigsten Oktober? Okay, alles klar. Also sehen wir uns am (Datum).</p>	<p><i>service uitdrukken</i> Ich werde mich persönlich um die Sache kümmern. / Geht in Ordnung!</p>
<p><i>collega niet beschikbaar</i> die Kollegin / der Kollege / Herr / Frau ist nicht an seinem/ihrem Platz/ ist in einer Besprechung / spricht gerade. (aan de telefoon!) Möchten Sie warten?/ Kann ich Ihnen helfen? / Kann ich Sie mit jemand anders verbinden.</p>	<p><i>negatief reageren</i> Tut mir leid, aber das geht schlecht/nicht. Tut mir leid, da kann ich leider nicht helfen/darüber kann ich keine Auskunft geben. Tut mir leid, das weiß ich nicht/da bin ich leider überfragt. Da muss ich erst Rücksprache halten/nehmen. Kann ich Sie heute Nachmittag zurückrufen? Dann kann ich Ihre Frage beantworten. Das lässt sich mündlich nicht klären. Kann ich Ihnen ein Fax/eine E-Mail schicken und Sie in einer halben Stunde zurückrufen?</p>	<p><i>groeten</i> Schönen Tag/Abend noch! Schönes Wochenende!</p> <p>Auf Wiederhören/tschüß Auf Wiedersehen Bis dann/bis Montag.</p>

<p><i>boodschap achterlaten</i> Kann ich Herrn/Frau etwas ausrichten/bestellen? Soll ich eine Nachricht hinterlassen?</p>	<p><i>positief reageren / accoord</i> Stimmt! / Ich bin völlig Ihrer Meinung/ Ich verstehe/Damit sind wir einverstanden/In diesem Punkt stimme ich Ihnen völlig zu/Da sind wir uns völlig einig.</p>	
<p><i>terugbellen?</i> Kann Herr/Frau Sie zurückrufen? / Möchten Sie zurückgerufen werden? Wann passt es Ihnen? / Wann sind Sie am besten erreichbar?</p>	<p><i>vragen naar mening/accoord</i> Was halten Sie davon?/Wie stehen Sie dazu? Sind Sie mit diesem Vorschlag einverstanden?/Ist Ihnen diese Lösung recht?</p>	
	<p><i>verontschuldigen</i> Ich bitte um Entschuldigung/Wir bitten den unterlaufenen Fehler zu entschuldigen. Wir werden machen.</p>	
	<p><i>documentatie sturen</i> Ich schicke Ihnen gerne unsere Dokumentation zu? Kann ich Ihnen dazu einige Unterlagen schicken? Sie finden alle Informationen auf unserer Homepage.</p>	
	<p><i>adresgegevens vragen</i> Könnten Sie mir bitte Ihre Adresse sagen/nennen? (den Firmennamen, Ihren Namen, den Straßennamen, das Postfach, den Ort, die Postleitzahl) Wie ist Ihre Telefon-/Faxnummer? Und Ihre Handy-Nummer, bitte? Sagen Sie mir bitte Ihre E-Mail-Adresse? Und Ihre Internetadresse /Homepage?</p>	