

2 Telephoning and making arrangements

1. Telephoning

1.1 Introduction

			Seite
landline/fixed line	['lændlaɪn] [ˌfɪkst̪ˈlaɪn]	Festnetzanschluss	22
facilitate (v)	[fəˈsɪlɪteɪt]	ermöglichen, erleichtern	22
expedite (v)	['ekspədaɪt]	beschleunigen	22
back-up	['bækʌp]	Unterstützung	22
rely (v) on	[rɪˈlaɪəŋ]	sich verlassen auf	22
diminish (v)	[dɪˈmɪnɪʃ]	verringern	22
manner	['mænə]	Auftreten, Verhalten	22
response	[rɪˈspɒns]	Reaktion	22
enunciation	[ɪˌnʌnsɪ'eɪʃn]	Sprechweise	22
mutter (v) into your beard	[ˌmʌtər ɪntə jɔː 'biəd]	undeutlich reden	22
metaphorical	[ˌmetəˈfɔːrɪkl]	im übertragenen Sinne	22

1.2 Activities

1.2.1 Telephoning with someone in another country

daunting	['dɔːntɪŋ]	abschreckend, angsteinflößend	22
understandable	[ˌʌndəˈstændəbl]	verständlich	22
non-verbal signals	[ˌnɒnvɜːbl 'sɪgnlz]	nicht-verbale Signale	22
despair	[dɪˈspeə]	Verzweiflung	22
standard expression	[ˌstændəd ɪkˈsprefʃn]	feststehende Wendung	22
have at one's fingertips	[ˌhæv ət ʊˌwʌnz 'fɪŋɡətɪps]	griffbereit haben	22
appropriate	[əˈprəʊptɪət]	angemessen	22
line	[laɪn]	hier: Verbindung, Leitung	23
hold (v)	[həʊld]	hier: warten	23
appointment	[əˈpɔɪntmənt]	hier: Termin	23
catch (v)	[kætʃ]	hier: mitbekommen	23
omit (v)	[ə'mɪt]	weglassen	23
get (v)	[ɡet]	hier: mitbekommen	23
tie (v) up loose ends	[taɪˌʌp ˌluːs 'endz]	etwa: unerledigte Kleinigkeiten erledigen	23
country code	['kʌntri ˌkəʊd]	Ländervorwahl	23

extension	[ɪk'stenʃn]	Nebenstelle, Durchwahl	23
suitable	['su:təbl]	geeignet	24
How are you getting on?	[haʊ ə jʊ ,getɪŋ 'ɒn]	Wie geht es Ihnen/Dir?	24
get (v) down to business	[get ˌdaʊn tə 'bɪznɪs]	zur Sache kommen	24
mention (v)	['menʃn]	erwähnen	24
request	[rɪ'kwest]	Bitte	24
I'm afraid	[aɪm ə'freɪd]	leider	24
come (v) across	[kʌm ə'krɒs]	wirken	24
impolite	[ɪmpəl'aɪt]	unhöflich	24

1.2.2 Giving names and addresses on the telephone

more often than not	[mɔ:r ʊfn ðən ˈnɒt]	meistens	24
case	[keɪs]	hier: Groß-, Kleinbuchstaben	24
hyphen	['haɪfən]	Bindestrich	24
postcode, zip code	['pəʊstkeɪd] ['zɪpkəɪd]	Postleitzahl	24
upmarket	[ʌp'mɑ:kɪt]	gehoben, teuer, nobel	T
relocate (v)	[ri:ləʊ'keɪt]	umziehen	T
subsidiary	[səb'sɪdɪəri]	Tochtergesellschaft	T
nursery	['nɜ:səri]	Kindergarten, Vorschule	T
local authority	[ləʊkl ɔ:'θɒrəti]	Kommune, Stadtverwaltung	T
self-financing	[self ˌfaɪnænsɪŋ]	selbstfinanzierend	T
one-off	[wʌn'ɒf]	einmalig	T
administrative charge	[əd,mɪnɪstrətɪv 'tʃɑ:dʒ]	Verwaltungsgebühr	T
fees	[fi:z]	hier: Gebühren	T
go-ahead	['gəʊəhed]	grünes Licht	T

1.2.3 Taking messages

take (v) down	[teɪk 'daʊn]	aufschreiben, notieren	25
essential	[ɪ'senʃl]	sehr wichtig	25
read (v) back	[ri:d ˌbæk]	hier: wiederholen	25
occur (v)	[ə'kɜ:]	vorkommen	25
slash	[slæʃ]	Schrägstrich	25
dash	[dæʃ]	Gedankenstrich	25
record (v)	[rɪ'kɔ:d]	aufzeichnen, aufnehmen	25

details	[ˈdiːteɪlz]	Einzelheiten	25
proper names	[ˌprɒpə ˈneɪmz]	Eigennamen	25
failure	[ˈfeɪljə]	hier: Unterlassung	25
consequences	[ˈkɒnsɪkwensɪz]	Folgen	25
estate agent	[ɪˈsteɪt ˌeɪdʒənt]	Wohnungsmakler(in)	T
elusive	[ɪˈluːsɪv]	hier: schwer zu erreichen	T
get (v) hold of	[get ˈhəʊld ɒv]	hier: erreichen	T
ground plan	[ˈgraʊndˌplæn]	Grundriss	T
facilities	[fəˈsɪlətɪz]	Einrichtungen	T
kitchenette	[ˌkɪtʃɪˈnet]	Teeküche	T
view (v)	[vjuː]	hier: besichtigen	T
suitable	[ˈsuːtəbl]	geeignet	T

1.3 Tool kit

1.3.1 Telephone alphabet

unfamiliar	[ʌnfəˈmɪljə]	unbekannt, wenig vertraut	26
punctuation	[ˌpʌŋktʃʊˈeɪʃn]	Interpunktion	26
make (v) up	[meɪk ˈʌp]	hier: erfinden	26
avoid (v)	[əˈvɔɪd]	vermeiden	26
misunderstanding	[ˌmɪsʌndəˈstændɪŋ]	Missverständnis	26

1.3.3 Dictation

additional	[əˈdɪʃənəl]	zusätzlich	27
paragraph	[ˈpærəgrɑːf]	Absatz	28
indicate (v)	[ˈɪndɪkeɪt]	angeben, zeigen	28
instructions	[ɪnˈstrʌkʃnz]	Anweisungen	28
signature	[ˈsɪɡnətʃə]	Unterschrift	28

1.3.4 Useful telephone phrases

remarks	[rɪˈmɑːks]	Bemerkungen	28
put (v) through	[pʊt ˈθruː]	durchstellen, verbinden	28
give (v) someone a message	[gɪv ˌsʌmwʌn ə ˈmesɪdʒ]	jmdm. etwas ausrichten	28
in charge of	[ɪn ˈtʃɑːdʒəv]	verantwortlich für	28
accounts department	[əˈkaʊnts dɪˌpɑːtmənt]	Buchhaltung, Rechnungswesen	28
favour	[ˈfeɪvə]	Gefallen	29
remit (v)	[rɪˈmɪt]	überweisen	29

invoice amount	[ˈɪnvɔɪs əˌmaʊnt]	Rechnungsbetrag	29
proposal	[prəˈpəʊzəl]	Vorschlag	29
regret (v)	[rɪˈɡret]	bedauern	29
concession	[kənˈseʃn]	Konzession	29
head of department	[hed ɔv dɪˈpɑːtmənt]	Abteilungsleiter(in)	29
access (v) a file	[ˌækses ə ˈfaɪl]	eine Datei aufrufen	29
monitor	[ˈmɒnɪtə]	hier: PC/TV-Bildschirm	29
rush (v)	[rʌʃ]	hier: übereilt behandeln	29
deal (v) with	[ˈdi:l wɪð]	behandeln, erledigen	29
insist (v) on	[ɪnˈsɪst ɒn]	bestehen auf	29
suit (v)	[su:t]	hier: passen	29
switch (v)	[swɪtʃ]	hier: verlegen	29
postpone (v)	[pəʊsˈpəʊn]	auf-, verschieben	29
see (v) to	[ˈsi: tu:]	dafür sorgen	30
require (v)	[rɪˈkwaɪə]	benötigen	30
rely (v) on	[rɪˈlaɪ ɒn]	sich verlassen auf	30
dispatch	[dɪˈspætʃ]	versenden	30

2. Making arrangements – Personal assistants' communication

2.1 Introduction

clerical staff	[ˈklerɪkl ˌstɑːf]	Büropersonal, Sachbearbeiter	31
on behalf of	[ɒn bɪˈhɑːf əv]	für, im Auftrag von	31
take (v) part	[teɪk ˈpɑːt]	teilnehmen	31
keep (v) the minutes	[ki:p ðə ˈmɪnɪts]	Protokoll führen	31
facilitate (v)	[fəˈsɪlɪteɪt]	ermöglichen, erleichtern	31
proceedings	[prəˈsiːdɪŋz]	hier: Ablauf	31

2.2 Activities

2.2.1 Receiving visitors

PA = personal assistant	[ˌpiːˈeɪ] [ˌpɜːsənəl əˈsɪstənt]	Assistent(in), Sekretär(in)	31
entertain (v)	[ˌentəˈteɪn]	hier: sich kümmern um	31
lingua franca (Latin)	[ˌlɪŋgwə ˈfræŋkə]	internationale Verkehrssprache	31
delay (v)	[dɪˈleɪ]	hier: aufhalten	32
stuck	[stʌk]	stecken geblieben	32
biscuits	[ˈbɪskɪts]	Kekse	32
slight	[slaɪt]	gering, geringfügig	32

thunderstorm	['θʌndəstɔ:m]	Gewitter	32
forecast	['fɔ:kɑ:st]	Vorhersage	32
cycling	['saɪklɪŋ]	(das) Radfahren	32
apple juice	['æpl ,dʒu:s]	Apfelsaft	32
changeable	['tʃeɪndʒəbl]	wechselhaft	32
superb	[su:'pɜ:b]	hervorragend	32
awful	['ɔ:fəl]	schrecklich	32
ghastly	['gɑ:stli]	grausig	32
dreadful	['dredfəl]	entsetzlich	32
restore (v)	[rɪ'stɔ:]	wiederherstellen	33
jumbled	['dʒʌmbld]	durcheinander gewürfelt	33
barmaid	['bɑ:meɪd]	(weibl.) Bedienung	33
freezing	['fri:zɪŋ]	hier: sehr kalt	33
drizzle	['drɪzl]	Nieselregen	33
improve (v)	[ɪm'pru:v]	besser werden, sich verbessern	33
tedious	['ti:dɪəs]	langweilig, lästig	33
tailback	['teɪlbæk]	Stau	33
motorway	['mɔ:təweɪ]	Autobahn	33
overcast	['əʊvəkɑ:st]	bedeckt	33
drizzle	['drɪzl]	Nieselregen	33
torrential rain	[tə'renʃl 'reɪn]	Platzregen	33
fog	[fɒg]	Nebel	33
gale force winds	[geɪlfɔ:s 'wɪndz]	orkanartige Winde	33
noisy	['nɔɪzi]	laut	33
convenient	[kən'vi:nɪənt]	hier: günstig gelegen	33
vibrant	['vaɪbrənt]	lebhaft	33
congestion	[kən'dʒestʃn]	hier: Verkehrsstau	33
soccer	['sɒkə]	Fußball	33

2.2.2 Preparing meetings and taking minutes

sparkling	['spɑ:klaɪn]	hier: mit Kohlensäure	34
catering	['keɪtərɪŋ]	hier: Verpflegung	34
executives	[ɪg'zekjətɪvz]	leitende Angestellte	34
on hand	[ɒn 'hænd]	zugegen	34
involve (v)	[ɪn'vɒlv]	hier: beinhalten	34
options	['ɒpʃnz]	Alternativen	34

affiliated companies	[ə'fɪliətɪd 'kʌmpənɪz]	Konzerngesellschaften, -unternehmen	34
computer projector	[kəm'pjʊ:tə prə,dʒektə]	Beamer	34
whiteboard	['waɪtbɔ:d]	weiße Tafel	34
board marker	['bɔ:d ,mɑ:kə]	Boardmarker	34
in working order	[ɪn ,wɜ:kɪŋ 'ɔ:də]	funktionsfähig	34
start-up	['stɑ:tʌp]	neugegründete Firma	34
run up	['rʌnʌp]	Vorbereitung, Vorlauf	34
participation	[pɑ:ˌtɪsɪ'peɪʃn]	Teilnahme	34
supervise (v)	['su:pəvaɪz]	beaufsichtigen	34
adequate	['ædɪkwət]	ausreichend	34
equipment	['rkwɪpmənt]	Ausrüstung	34
file	[faɪl]	hier: Akte	34
in view of	[ɪn 'vjʊ:əv]	angesichts	34
interpret (v)	[ɪn'tɜ:pɪt]	dolmetschen	34
iron out (v)	[aɪən 'aʊt]	lösen, glätten	34
detail (v)	['di:teɪl]	hier: bestellen, mit einer Aufgabe betreuen	34
take (v) the minutes	[teɪk ðə 'mɪnɪts]	Protokoll führen	34
record	['rekɔ:d]	Aufzeichnung	34
those involved	[ðəʊz ɪn'vɒlvɪd]	die Beteiligten	34
evidence	['eɪvɪdəns]	Beweis(mittel)	34
proceedings	[prə'si:dɪŋz]	Ablauf	34
non-attendance	[nɒnə'tendəns]	Abwesenheit	34
keep (v) an account	[ki:p ən ə'kaʊnt]	hier: festhalten, niederschreiben	34
apology	[ə'pɒlədʒɪ]	Entschuldigung	34
note (v) down	[nəʊt ,daʊn]	notieren, aufschreiben	34
figures	['fɪgəz]	Zahlen	34
requirement	[rɪ'kwɪəmənt]	hier: Anforderung	34
submit (v)	[səb'mɪt]	einreichen, vorlegen	34
approval	[ə'pru:vəl]	Genehmigung	34

2.2.3 Booking an exhibition stand

Leipzig-based	[ˌlaɪptzɪg'beɪst]	mit Sitz in Leipzig	35
subsidiary	[səb'sɪdɪəri]	Tochtergesellschaft	35
head office	[hed 'ɒfɪs]	Hauptverwaltung	35

packaging	['pækɪdʒɪŋ]	Verpackung	35
confirmation	[ˌkɒnfə'meɪʃn]	Bestätigung	T
it rings (v) a bell	[ɪt ˌrɪŋz ə 'bel]	etwa: jetzt erinnere ich mich schwach	T
partition	[pa:'tɪʃn]	leichte Trennwand	T
doctor's surgery	[ˌdɒktəz 'sɜ:dʒəri]	Arztpraxis	T
extension	[ɪk'stenʃn]	Nebenstelle, Durchwahl	T
engaged	[ɪn'geɪdʒd]	hier: besetzt	T
participation	[pɑːtɪsɪ'peɪʃn]	Teilnahme	T
head of exports	[ˌhed əv 'ekspɔːts]	Leiter(in) der Exportabteilung	T
accommodation	[əˌkɒmə'deɪʃn]	Unterkunft	T
choice	[tʃɔɪs]	Auswahl	T
re(garding)	[ri:]	bezüglich	T
allergy	['ælədʒɪ]	Allergie	T
opposite number	[ˌɒpəzɪt 'nʌmbə]	Gegenüber	35

2.2.4 Making hotel reservations

confirm (v)	[kən'fɜ:m]	bestätigen	36
vegetarian cuisine	[vedʒɪˌteəriən kwɪ'zi:n]	vegetarische Küche	36
connect (v)	[kə'nekt]	hier: Kontakte knüpfen/pflegen	36
pick up service	['pɪkʌp ˌsɜ:vɪs]	Abholdienst	36
single room	[ˌsɪŋɡl 'ru:m]	Einzelzimmer	T
vacant	['veɪkənt]	frei	T
balcony	['bælkəni]	Balkon	T
room with ensuite bathroom	[ˌru:m wɪð ˌɒnswɪ:t ˌbɑːθru:m]	Zimmer mit Bad	T
at short notice	[ət ʃɔ:t 'nəʊtɪs]	kurzfristig	T
shuttle service	[ʃʌtl ˌsɜ:vɪs]	Pendelverkehr	T
bit of a mouthful	[bɪt əv ə 'maʊθfʊl]	etwa: schwer zu sprechen	T

2.2.5 Invitations

draft	[dra:ft]	(entwerfen), Entwurf	37
invitation	[ˌɪnvɪ'teɪʃn]	Einladung	37
reception	[rɪ'sepʃn]	Empfang	37
occasion	[ə'keɪʒn]	Anlass	37
appropriate	[ə'prəʊprɪət]	geeignet	37

attend (v)	[ə'tend]	besuchen, teilnehmen	37
state-of-the-art	[ˌsteɪtəvðr'ɑ:t]	auf dem neuesten Stand (der Technik)	37
sophisticated	[sə'fɪstɪkeɪtɪd]	hier: hoch entwickelt	37
call (v) for	['kɔ:l fɔ:]	hier: verdienen, verlangen	37
celebration	[ˌselə'breɪʃn]	Feier	37
direction	[daɪ'rekʃn] [dɪ'rekʃn]	Leitung	37
entertain (v)	[ˌentə'teɪn]	unterhalten	37
reply slip	[rɪ'plai ,slɪp]	Antwortcoupon	37

2.3 Tool kit

2.3.1 Useful phrases for welcoming a visitor

spring	[sprɪŋ]	Frühling	37
heat wave	['hi:twɛv]	Hitzewelle	38
visitors' lounge	['vɪzɪtəz ,laʊndʒ]	Wartezimmer	38

2.3.2 Building blocks – Secretarial communication

enquire (v) about	[ɪn'kwɪər ə'baʊt]	sich erkundigen	38
executive suite	[ɪgˌzɛkjətɪv 'swi:t]	Luxussuite	38
self-catering flat	[ˌselfˌkeɪtərɪŋ 'flæt]	Apartment mit Selbstverpflegung	38
parking facilities	['pɑ:kɪŋ fə'sɪlətɪz]	Parkmöglichkeit	38
senior executive	[ˌsi:njər ɪgˌzɛkjətɪv]	leitende(r) Angestellte(r), Führungskraft	38
service engineer	['sɜ:vɪs endʒɪnɪə]	Kundendiensttechniker(in)	38
duration	[dʒʊə'reɪʃn]	Dauer	38
annual general meeting	[ˌænjʊəl ˌdʒenrəl 'mi:tɪŋ]	Jahreshauptversammlung	38
assembly hall	[ə'sembli ,hɔ:l]	Versammlungssaal	38
distributors	[dɪ'strɪbjətəz]	Händler	38
conference room	['kɒnfrəns ,ru:m]	Konferenzraum/-saal	38
stage	[steɪdʒ]	Bühne	38
screen	[skri:n]	Bildschirm, Leinwand	38
cancel (v)	['kænsəl]	absagen, stornieren	39
at short notice	[ət ʃɔ:t 'nəʊtɪs]	kurzfristig	39
circumstances	['sɜ:kəmstænsɪz]	Umstände	39
beyond	[bɪ'bɒnd]	jenseits, außerhalb	39
aisle	[aɪəl]	Gang	39
adjacent	[ə'dʒeɪsənt]	angrenzend, daneben	39

section	['sekʃn]	Teil, Abschnitt	39
prospects	['prɒspekts]	Aussichten	39

2.3.3 Building blocks: Fairs and exhibitions

solutions	[sə'lu:ʃnz]	Lösungen	39
display (v)	[di'spleɪ]	zeigen	39
exhibit (v)	[ɪg'zɪbɪt]	zeigen, ausstellen	39
application	[æplɪ'keɪʃn]	Antrag, Bewerbung	39
form	[fɔ:m]	Formular	39
deadline	['dedlaɪn]	(letzte) Frist	39
rates	[reɪts]	hier: Preise	39
space	[speɪs]	hier: Fläche	39
rent (v)	[rent]	mieten	39
outdoor	[aʊt'dɔ:]	draußen, im Freien	39
equip (v)	[ɪ'kwɪp]	ausstatten, ausrüsten	39
water supply	['wɔ:tə sə'plaɪ]	Wasserleitung	39
socket	['sɒkɪt]	Steckdose	39
competent	['kɒmpətənt]	fähig	40
interpreter	[ɪn'tɜ:prətə]	Dolmetscher(in)	40
upholstered furniture	[ʌp,həʊlstəd 'fɜ:nɪtʃə]	Polstermöbel	40
dismantle (v)	[dɪs'mæntl]	abbauen, auseinandernehmen	40
enclosed	[ɪn'kləʊzd]	beigefügt	40
exhibits	[ɪg'zɪbɪts]	Exponate, Ausstellungsgegenstände	40
eye-catching	['aɪ,kætʃɪŋ]	auffallend, attraktiv	40

2.4 Additional practice

assistance	[ə'sɪstəns]	Hilfe	40
en suite facilities	[ɒnswi:t fə'sɪlətɪz]	Zimmer mit Bad und WC	40
floor	[flɔ:]	hier: Etage, Stockwerk	40
reception	[rɪ'sepʃn]	Empfang	40
business facilities	[bɪznɪs fə'sɪlətɪz]	Geschäftseinrichtungen	41
front office	[frʌnt 'ɒfɪs]	Büro mit Publikumsverkehr	41
triple	['trɪpl]	hier: Dreibettzimmer	41
fax (v)	[fæks]	per fax schicken, faxen	T
a single	[ə 'sɪŋɡl]	hier: Einzelzimmer	T
quote (v)	[kwəʊt]	hier: angeben	T

current	['kʌrənt]	aktuell, gegenwärtig	T
chief executive	[ˌtʃiːf ɪɡ'zɛkjətɪv]	Firmenchef(in), Vorstandsvorsitzende(r)	42
excerpt	['ɛksɜːpt]	Auszug	T
don't bother to	[ˌdəʊnt ˌbɒðə tuː]	machen Sie Sich nicht die Mühe	T
presume (v)	[prɪ'zjuːm]	annehmen	T
registration card	[ˌrɛdʒɪ'streɪfɪn ˌkɑːd]	Meldeformular	T
key card	['kiː ˌkɑːd]	Schlüssel (in Form einer Karte)	T
porter	['pɔːtə]	Gepäckträger	T
luggage	['lʌɡɪdʒ]	Gepäck	T
bag	[bæg]	Tasche	T
six thirty	[sɪks 'θɜːti]	sechs Uhr dreißig, halb sieben	T
lobby	['lɒbi]	Eingangshalle, Foyer	T