



Telefonsamtaler på dansk

INDHOLD:

1. Generelt

2. Høflighed i telefonen

3. Forslag til hvordan man kan...

- Svare på en opringning, præsentere sig
- Spørge efter nogen
- Svare når den person kunden vil i kontakt med, ikke findes på det nummer han eller hun har ringet til
- Viderestille et opkald
- Den person du vil i kontakt med, taler i telefon
- Personen er optaget
- Bede nogen om at gentage
- Spørge efter navnet på den der ringer
- Bede den der ringer, om at stave sit navn
- Beskeder
- Indlede og afslutte samtalen
- Automatisk telefonsvarer

4. Mundtlige øvelser

5. Det internationale telefon-alfabet

6. Udtale af tal & symboler

7. Mundtlige øvelser og diskussioner





TE·LE·FON

substantiv: Et apparat som konverterer stemmer og andre lydssignaler til en form der kan transmitteres over lange afstande, og som konverterer bølger tilbage til lydssignaler.

TE·LE·FO·NE·RE

verbum: (Gammeldags) Kommunikere via telefon.

Synonymer:

ringe, tale i telefon

Idiomer:

slå på tråden

hænge i telefonen

Etymologi:

Tele- kommer af græsk **tele-**, som betyder "langt væk", mens *fon* kommer af græsk **phon-**, som betyder "lyd", "stemme".

GENERELT

Man ringer **til** nogen.

Husk:

- Man ringer nogen op
- Man slår et nummer op
- Man kontakter nogen per telefon
- Man ringer til nogen
- Man får fat i nogen
- Man kommer i forbindelse med nogen



Hvad betyder...?

- At vente i telefonen
- At stille nogen videre
- At lægge (røret) på
- At optage linjen



HØFLIGHED I TELEFONEN

Learnwell Oy

| The Language Menu |

HVORDAN MAN SKAL TALE

- Tal med en varm, livlig stemme. Smil med stemmen!
- Tal ikke monotont, men melodisk
- Tal tilpas højt og i et passende tempo – varier begge dele for at understrege dine ord når det behøves

HVOR MANGE GANGE KAN MAN LADE TELEFONEN RINGE?

- Svar senest ved det tredje ringesignal
- Afbryd andre samtaler eller aktiviteter der kan høres af den der ringer, som fx spisning, tyggegymmi-tygning, maskinskrivning osv.

HVORDAN MAN PRÆSENTERER SIG FOR KUNDER I TELEFONEN

- Nævn dit for- og efternavn
- Nævn hvilken afdeling du kommer fra
- Husk at du måske er den første og eneste kontakt den der ringer, har med din afdeling, og dette første indtryk holder længe efter at opkaldet er afsluttet.
- Når du stiller et opkald videre, så sørg for at forklare den der ringer, *at* han eller hun bliver stillet videre, og *hvem* han eller hun bliver stillet videre til.
- Hvis den der ringer, har fået fat i en forkert afdeling, så vær høflig. Forsøg at finde ud af hvem personen faktisk bør tale med. Det vil blive værdsat.



FORSLAG TIL HVORDAN MAN KAN

Learnwell Oy

| The Language
Menu |



SVARE PÅ ET TELEFONOPKALD

- Firma X, goddag.
- Firma X, det er Marie Jensen.
- Firma X.

PRÆSENTERE SIG

- Det er Mads Sørensen.
- Goddag, det er Mads Sørensen.
- Goddag, du taler med Mads Sørensen.
- Goddag, Mads Sørensen, Odense.



Hvordan man præsenterer sig for kunder i telefonen

Nævn dit for- og efternavn.



Nævn hvilken afdeling du kommer fra.

FORSLAG TIL HVORDAN MAN KAN...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |



SPØRGE EFTER NOGEN

- Kan jeg tale med Povl Lund?
- Jeg vil gerne tale med Povl Lund.
- Jeg skulle tale med en Povl Lund.
- Vil du stille mig om til personaleafdelingen?
- Kan du sige mig hvad tid jeg kan få fat i den administrerende direktør?
- Kan du fortælle mig hvem der står for faktureringen?
- Vil du stille mig om til lokal 34?
- Kan jeg komme til at snakke med Povl Lund?
- Vil du stille mig om til salgsafdelingen?



FORSLAG TIL HVAD MAN KAN SIGE NÅR...

DEN PERSON KUNDEN VIL I KONTAKT MED, IKKE FINDES PÅ DET NUMMER HAN ELLER HUN HAR RINGET TIL

- Desværre, han arbejder her ikke længere.
- Han er gået på pension, jeg beklager.
- Desværre, her er ingen der hedder sådan.
- Desværre, vi har ingen medarbejdere der hedder sådan.
- Han er ikke på det her nummer mere.
Hans nye nummer er 12 34 56 78.
- Vil du tale med en anden medarbejder?
- Jeg tror du har fået forkert nummer.
- Det her er lokal 232, ikke 323.



FORSLAG TIL HVAD MAN KAN SIGE NÅR MAN...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

STILLER ET OPKALD VIDERE

- Øjeblik, jeg stiller dig lige om til Povl Lund.
- Lige et øjeblik, så stiller jeg dig videre...
- Jeg finder lige ud af om han er her.



FORSLAG TIL HVAD MAN KAN SIGE NÅR...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

PERSONEN ER OPTAGET

- Povl Lund er desværre optaget lige nu.
- Povl Lund er her desværre ikke i dag.
- Povl Lund sidder i møde, beklager.
- Povl Lund har ferie.
- Povl Lund er til frokost.
- Povl Lund er på sygeorlov.
- Povl Lund er på barselsorlov/forældreorlov.
- Povl Lund er desværre lige gået for i dag.
- Der er ingen der tager telefonen på Povl Lunds kontor, jeg beklager.
- Han er optaget her til morgen, men hvis du kan ringe igen i eftermiddag, skulle han være på kontoret.



Povl Lund er desværre i udlandet/på forretningsrejse.



FORSLAG TIL HVAD MAN KAN SIGE NÅR...



DEN PERSON DER BLIVER SPURGT EFTER, IKKE ER PÅ KONTORET

- Han er tilbage i morgen tidlig.
- Han er tilbage i overmorgen.
- Han kommer tilbage i næste uge.
- Han kommer tilbage i eftermiddag.
- Han kommer tilbage senere i eftermiddag.
- Han kommer tilbage onsdag middag.
- Han har tid efter klokken to.
- Han har tid inden mødet.
- Han har tid klokken halv to.
- Han har tid om en time.
- Han er på orlov og kommer tilbage den 7. maj.
- Han kommer først tilbage på fredag.
- Han er på kontoret den 23.
- Han kommer fra frokost kl. 12.

FORSLAG TIL HVORDAN MAN KAN...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

BEDE NOGEN OM AT GENTAGE

- Undskyld, jeg kunne ikke høre hvad du sagde.
- Undskyld, hvad sagde du?
- Undskyld, men jeg kan ikke høre hvad du siger. Forbindelsen er dårlig.
- Forbindelsen er vist ikke så god. Kan du tale lidt højere?
- Kan du tale lidt langsommere?
- Kan du gentage det?
- Kan du gentage navnet på dit firma?
- Vil du ikke lige gentage det?
- Vil du ikke lige gentage den adresse jeg gav dig , bare for en sikkerheds skyld?



FORSLAG TIL HVORDAN MAN KAN...



SPØRGE HVEM DET ER DER RINGER

- Hvem taler jeg med?
- Hvad var dit navn?
- Må jeg bede om dit navn?
- Hvem må jeg sige det er?
- Hvem må jeg give hende en besked fra?

BEDE PERSONEN OM AT STAVE SIT NAVN

- Vil du ikke lige stave dit navn for mig?
- Hvordan staves dit navn?
- Hvordan staver du det?

FORSLAG TIL HVAD MAN KAN SIGE NÅR...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

PERSONEN TALER I TELEFON

- Desværre, nummeret er optaget.
- Der er desværre optaget.
- Vil du vente til han er færdig med at tale i telefon?
- Vil du ringe tilbage senere?
- Beklager, Povl Lund taler på den anden telefonlinje.
- Skal jeg bede ham om at ringe tilbage?



FORSLAG TIL...



BESKEDER

- Vil du lægge en besked?
- Må jeg tage imod en besked til Povl Lund?
- Må jeg give ham en besked?
- Skal jeg bede Povl Lund om at ringe tilbage?
- Jeg giver ham din besked så snart han kommer.
- Vil du bede Povl Lund om at ringe til mig?
- Kan du tage imod en besked til hende?
- Vil du sige til Povl Lund at jeg har ringet?
- Du kan få hans mobilnummer hvis du skal have fat i ham med det samme.

FORSLAG TIL HVORDAN MAN KAN...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |



INDLEDE SAMTALEN

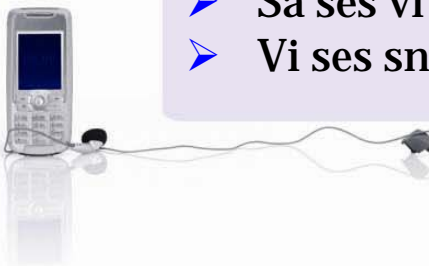
- Hej, hvordan går det?
- Godt at høre fra dig. Hvordan står det til?
- Jeg ringer angående...
- Jeg ringer for at fortælle at...
- Jeg ringer på vegne af Povl Lund.
- Jeg fik din besked, du ringede angående...
- Undskyld jeg forstyrrer, men...
- Undskyld at jeg afbryder dit møde, men...



FORSLAG TIL HVORDAN MAN KAN...

AFSLUTTE SAMTALEN

- Det var hyggeligt at tale med dig.
- Tak fordi du ringede.
- Det var godt du ringede! Tak for oplysningerne.
- Jeg håber jeg hører fra dig snart.
- Jeg sørger for det straks i morgen tidlig.
- Jeg tjekker det med det samme.
- Jeg sender dig vores tilbud med posten.
- Jeg sender dig mere detaljeret information på e-post.
- Jeg håber jeg får en bekræftelse fra dig i næste uge.
- Tak for hjælpen! Farvel.
- Vi snakkes ved på torsdag så!
- Jeg vender tilbage til dig så snart som muligt.
- Du hører fra os snart.
- Så ses vi den 30.
- Vi ses snart! Hav det godt.



FORSLAG TIL...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

AUTOMATISK TELEFONSVARER

- Det er firma X' automatiske telefonsvarer.
- Kontorets åbningstider er kl. 8-16.
- Kontoret er lukket i ferien.
- Kontoret er lukket mellem jul og nytår.
- Kontoret er lukket indtil d. 15. juli.
- Fra 2. januar gælder de sædvanlige åbningstider igen.
- For at lægge en besked, tryk 1.
- Vær venlig at lægge en besked med dit navn, dit telefonnummer og dit ærinde, så ringer vi tilbage så hurtigt som muligt.
- Vi undskylder ulejligheden.
- Tak fordi du ringede, og hav en fortsat god dag.



INDSÆT DET MANGLENDE ORD:



1. Povl Lund, din kunde er _____ telefonen.
2. Må jeg tale _____ Marie Jensen?
3. Kan du slå et nummer _____ for mig i De Gule Sider?
4. Undskyld, jeg har vist _____ forkert nummer.
5. Hvilken afdeling arbejder han _____?
6. Jeg står ikke _____ telefonbogen. Jeg har hemmeligt nummer.
7. Vi _____ afbrudt igen.



8. Forbindelsen er dårlig. Læg _____, så ringer jeg tilbage.
9. Han er desværre ikke _____ kontoret.
10. Må jeg stille dig _____ til hans sekretær i stedet for?
11. Du ved vel ikke hvad landekoden _____ Sverige er?
12. Jeg kan ikke høre hvad du siger. Kan du tale lidt _____?
13. Bestil billetterne _____ telefon, men bekræft reservationen _____ e-post.
14. Lad mig se om jeg kan få fat _____ hende _____ dig.



15. Povl Lund, der er telefon _____ dig.
16. Jeg ringer _____ din annonce _____
avisen.
17. Jeg ringer tilbage _____ et kvarter.
18. Kan du tage imod vores bestilling _____
telefon?
19. Jeg _____ selvfølgelig en skriftlig bekræftelse
senere.
20. Han har talt _____ telefon i tre kvarter.
21. Farvel, og hils din kone _____ mig.



22. Mange tak _____ hjælpen.
23. Har I ingen optegnelser _____ vores bestilling?
24. Vi bestilte produktet _____ en måned siden.
25. Vi har ingen ansatte der hedder _____, beklager.
26. Der er stadig optaget. Hun har nok ikke lagt røret ordentligt _____.
27. Der er ingen _____ det her nummer der hedder Povl Lund, beklager.
28. 'Modtageren betaler' betyder at det er den der bliver ringet _____, der betaler.

SITUATION:

Den der bliver spurgt efter,
er ikke på kontoret.

Foreslå et høfligt svar:

Du mener:

Povl Lund er der
ikke.

Jeg ved ikke hvor
Povl Lund er.

Povl Lund er på
toilettet.

Povl Lund er ikke
mødt på arbejde

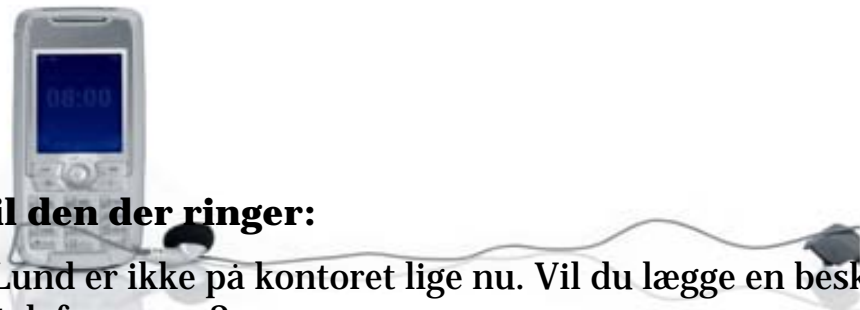
endnu.
Bente Lund holder
fri i dag.

Bente Lund vil ikke
forstyrres..

Bente Lund er
optaget.

➤ Sig til den der ringer:

- Povl Lund er ikke på kontoret lige nu. Vil du lægge en besked på hans telefonsvarer?
- Povl Lund er ikke på sit kontor lige i øjeblikket. Vil du lægge en besked på hans telefonsvarer?
- Povl Lund er ikke på sit kontor lige i øjeblikket. Vil du lægge en besked på hans telefonsvarer?
- Han skulle være her om et øjeblik. Vil du lægge en besked på hans telefonsvarer?
- Bente Lund er ikke på kontoret i dag. Vil du tale med en anden medarbejder, eller vil du lægge en besked på hendes telefonsvarer?
- Bente Lund er optaget i øjeblikket. Vil du lægge en besked på hendes telefonsvarer?
- Bente Lund er optaget lige nu, men du kan få fat i hende hvis du ringer om en time på 12 34 56 78.



DET INTERNATIONALE TELEFON-ALFABET

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

Fonetisk udtale

A (fladt) a
B be
C se
D de
E e
F æf
G ge
H hà
I i
J jod
K kà
L æl
M æm
N æn

ICAO (Den inter- nationale orga- nisation for civil luftfart)

Alfa
Bravo
Charlie
Delta
Echo
Foxtrot
Golf
Hotel
India
Juliett
Kilo
Lima
Mike
November

Dansk (Forslag. Et officielt dansk tlf.-alfabet findes ikke)

Anders
Bente
Charlie
Dorthe
Eva
Frederik
Gerda
Hans
Ida
Jens
Kristian
Lars
Mads
Niels

Internationalt

Amsterdam
Baltimore
Casablanca
Denmark
Edison
Florida
Gallipoli
Havana
Italy
Jerusalem
Kilogram
Liverpool
Madagascar
New York



A som Alfa

DET INTERNATIONALE TELEFON-ALFABET

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

Fonetisk udtale

O o
P pe
Q ku
R er
S æs
T te
U u
V ve
W dobbelt-ve
X æks
Y y
Z sæt
Æ æ
Ø ø
Å å

ICAO (Den inter- nationale orga- nisation for civil luftfart)

Oscar
Papa
Quebec
Romeo
Sierra
Tango
Uniform
Victor
Whiskey
X-ray
Yankee
Zulu
Ægir
Ødis
Åse

Dansk (Forslag. Et officielt dansk tlf.-alfabet findes ikke)

Ole
Peter
Quickstep
Rasmus
Søren
Thomas
Ulla
Viktor
Wales
Xylofon
Yrsa
Zebra
Æble
Økologisk
Åse

Internationalt

Oslo
Paris
Quebec
Rome
Santiago
Tripoli
Uppsala
Valencia
Washington
Xantippe
Yokohama
Zurich

Å å, bolle-å
AA dobbelt-a
A stort a

Ä a-omlyd
Ö o-omlyd

O som Oscar



UDTALE AF TAL & SYMBOLER

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

UDTALE AF TAL

1 et, en
2 to
3 tre
4 fi-å
5 fæm
6 sæks
7 syu
8 åtte
9 ni
0 nål
, komma

SYMBOLER

' apostrof
@ snabel-a
ABCD store bogstaver
abcd små bogstaver
- tankestreg
é e med accent aigu
è e med accent grave
- bindestreg
~ tilde
ü u-omlyd
/ skråstreg
· punktum



UDTALE AF TAL & SYMBOLER

Learnwell Oy

| The Language Menu |

På dansk læser man telefonnumre to cifre ad gangen.

Telefonnummeret 12 34 56 78 læses "tolv, fireogtredive, seksoghalvtreds, otteoghalvfjerds".

Tal mellem 10 og 19

	<i>Stavemåde</i>	<i>Udtale</i>
10	ti	ti
11	elleve	ælleve
12	tolv	tol
13	tretten	tradden
14	fjorten	fjorden
15	femten	fæmden
16	seksten	sajsdn
17	sytten	sødden
18	atten	addn
19	nitten	nedden

Tallene mellem 20 og 100

	<i>Stavemåde</i>	<i>Udtale</i>
20	tyve	ty-u
30	tredive	tradve
40	fyrre	fø-o
50	halvtreds	haltres
60	tres	tres
70	halvfjerds	halfjers
80	firs	fi-os
90	halvfems	halfæms
100	hundrede	hun-å-ød



STAV FØLGENDE NAVNE

1. Frederik Egegaard
2. Kirsten P. Riise
3. Jette Hørmann
4. Maria Bæk-Jensen
5. Jennifer Wabsworth
6. Ane Dahl Sørensen
7. Børge Christensen
8. Xenia Urquhart

9. Marianne Smærup
10. Madeleine Esterhazy
11. Jouni Pääkkönen
12. Mirja Uusimaa
13. Mikko Tervajoki
14. Stella Kyröjärvi
15. Tuomas Välikoski
16. Tina Mårtenson



TELEFONVITSER

-Goddag, er det skoleinspektøren? Jeg ringer for at sige at lille Amalie er syg, så hun kan desværre ikke komme i skole i dag.

-Hvem taler jeg med?

-Det er min mor.

Klokken tre om natten ringede telefonen hjemme hos Frederik. Han tog telefonen, og en kvinde spurgte:

-Er det her 12 34 56 78?

-Nej, det er 12 34 56 79, svarede Frederik.

-Åh, så må du meget undskylde at jeg vækkede dig! udbrød kvinden.

-Det gør ikke noget, du vækkede mig ikke, svarede Frederik. Jeg var nemlig allerede stået op for at tage telefonen.

Telefonen giver os den lykke at være sammen, men alligevel på sikker afstand af hinanden.

Cooley, Mason

Jamen, hvis jeg har ringet til det forkerte nummer, hvorfor tog du så telefonen?

Thurber, James



MUNDTLIGE ØVELSEER

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

Povl Lund klager over hvordan han er blevet behandlet i telefonen ved forskellige lejligheder. Læs hans udtalelser og diskuter dem:

1. "Den der ringede, var meget uhøflig og blev aggressiv da jeg spurgte efter hans fulde navn. Han ville simpelthen ikke fortælle mig det."

Øvelse: Stav dit navn ved hjælp af det internationale telefon-alfabet.

2. "De lod mig tale i lang, lang tid, men fandt så ud af at det slet ikke var dem jeg skulle tale med."

Diskussion: Har du været ude for noget lignende?

3. "Hvis jeg ringer til den forkerte afdeling, fortæller de mig ikke hvem jeg så skal ringe til, de siger bare: 'Det ved jeg ikke, ikke vores afdeling.'"

Øvelse: Hvilke spørgsmål kunne du stille i den situation?



MUNDTLIGE ØVELSEER

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

4. "De hører ikke ordentligt efter hvad jeg har brug for, før de stiller mig om til den forkerte medarbejder."
Diskussion: Hvad skal man finde ud af inden man stiller et opkald videre?
5. "Nogle gange afbryder de forbindelsen når de stiller mig videre."
Øvelse: Hvordan ville du formulere dig hvis du skulle fortælle den der ringer, at du stiller opkaldet videre?
6. "De lyder irriterede, som om det forstyrrer dem at jeg ringer."
Diskussion: I hvilke situationer kan man være irriteret når man tager telefonen?

DISKUSSION

Hvad mener du om høflighed i telefonen?

Synes du der er forskel på hvordan man er høflig i telefonsamtaler i forskellige lande og kulturer?

Har du selv oplevet høflige og uhøflige samtalepartnere i telefonen?



Husk: det første indtryk er vigtigt.

Det indtryk du giver af dig selv i telefonen, kan give kunden et varigt billede af dig og din afdeling.

Du skal behandle dem der ringer, sådan som du gerne vil have at de behandler dig.

**TAK FOR
OPMÆRKSOM-HEDEN!**

