

VOCABULARY · EPISODE 78

# 5 Min Survival Kit The Phone Call

Key words &amp; expressions · English + Deutsch

10 words

Your English Toolbox

1

## Could you repeat that, please?

**Könnten Sie das bitte wiederholen? · Können Sie das nochmal sagen?**

DEF

a polite request to hear something again because you did not hear or understand it the first time

*Could you repeat that, please?* is one of the most essential phrases for phone calls in English — phone audio is often imperfect and the absence of visual cues makes listening harder. Using this phrase confidently signals you are a competent speaker.

DE

Eine höfliche Bitte, etwas noch einmal zu hören, weil man es beim ersten Mal nicht gehört oder verstanden hat.

Einer der wichtigsten Phrasen für Telefongespräche auf Englisch.

***If you miss something on the phone, say 'Could you repeat that, please?' — it is natural and polite.***

If you miss something on the phone, say 'Could you repeat that, please?' -> Wenn du etwas am Telefon verpasst, sag 'Könnten Sie das bitte wiederholen?'

***She used 'Could you repeat that, please?' three times on her first English phone call — and that was perfectly fine.***

She used this phrase three times on her first English phone call — and that was perfectly fine. -> Sie verwendete 'Können Sie das nochmal sagen?' dreimal bei ihrem ersten englischen Telefonat — und das war völlig in Ordnung.

2

## to hold the line

in der Leitung bleiben · dranbleiben und warten

### DEF

to wait on the telephone without hanging up, usually while someone goes to find information or transfer you

*Hold the line is essential phone English — you will hear it constantly from call centres, doctor's surgeries, and banks. The phrase comes from military communication (keep the connection open). Knowing how to respond confidently ('Of course', 'Certainly') is just as important as understanding it.*

### DE

Am Telefon warten, ohne aufzulegen, üblicherweise während jemand Informationen sucht oder dich weiterverbindet.

Wesentliches Telefon-Englisch — du wirst es ständig von Callcentern, Arztpraxen und Banken hören.

**Could you hold the line for a moment while I check our records? — You will hear this on almost every English phone call.**

Could you hold the line for a moment while I check our records? -> Könnten Sie einen Moment in der Leitung bleiben, während ich unsere Unterlagen prüfe?

**She learned to say 'Of course, I'll hold' without panic — and it changed every phone call she made in English.**

She learned to say 'Of course, I'll hold' without panic. -> Sie lernte, 'Natürlich, ich bleibe dran' ohne Panik zu sagen.

3

## to put someone through

jemanden verbinden · einen Anrufer mit einer anderen Person oder Nebenstelle verbinden

### DEF

to connect a caller to another person or extension — by transferring the call

*Put someone through is the telephone transfer phrase. When you call a company and are transferred, the phrase used is 'I'll put you through to...' or 'Let me put you through to the right department'. The equivalent response when waiting is 'I'm being put through'. This is a core telephone English phrase — knowing it signals professional telephone competence.*

### DE

Einen Anrufer mit einer anderen Person oder Nebenstelle zu verbinden — indem man den Anruf weiterleitet.

Der Telefon-Weiterleitungsausdruck.

**When asked 'I'll put you through' — say 'Thank you' and wait; the silence is normal.**

When asked 'I'll put you through' — say 'Thank you' and wait; the silence is normal. -> Wenn man sagt 'I'll put you through' — sag 'Thank you' und warte; die Stille ist normal.

**She was told the receptionist would put her through to customer services and was connected within thirty seconds.**

She was told the receptionist would put her through to customer services and was connected within thirty seconds. -> Ihr wurde gesagt dass die Empfangsdame sie zu Kundendienst durchstellen würde und sie wurde innerhalb von dreißig Sekunden verbunden.

## to leave a message

4

### eine Nachricht hinterlassen · Informationen für jemanden aufzeichnen oder mitteilen der nicht erreichbar ist

#### DEF

to record or communicate information for someone who is unavailable — so they can receive it when they return

*Leave a message is the voicemail and receptionist phrase. When someone is unavailable on the phone, you are typically asked 'Would you like to leave a message?' The response involves giving your name, number, and reason for calling, clearly and at a moderate pace. For English learners, leaving a clear, well-structured voicemail is a practical skill that requires specific formulaic language.*

#### DE

Informationen für jemanden aufzuzeichnen oder mitzuteilen der nicht erreichbar ist — damit sie sie erhalten können wenn sie zurückkehren.

Der Voicemail- und Empfangsausdruck.

**When leaving a message, state your name, number, and purpose clearly — and speak slower than you think you need to.**

When leaving a message, state your name, number, and purpose clearly — and speak slower than you think you need to. -> Wenn du eine Nachricht hinterlässt, gib deinen Namen, deine Nummer und deinen Zweck klar an — und sprich langsamer als du denkst dass du musst.

**She left a message with the receptionist and received a call back within the hour.**

She left a message with the receptionist and received a call back within the hour. -> Sie hinterließ eine Nachricht bei der Empfangsdame und erhielt innerhalb einer Stunde einen Rückruf.

## to be on hold

5

### in der Warteschleife sein · in einer Telefonleitung zu warten während die andere Partei etwas erledigt

#### DEF

to be waiting on a telephone line while the other party deals with something — typically with music or a recorded message playing

*On hold is the telephone waiting state. Being put on hold is one of the most common telephone experiences and one of the most frustrating. Key phrases: 'You are being placed on hold', 'We will be with you shortly', 'Your call is important to us'. For English learners, the challenge of being on hold is that when the line finally connects, you must be ready to speak clearly and quickly.*

#### DE

In einer Telefonleitung zu warten während die andere Partei etwas erledigt — typischerweise mit Musik oder einer aufgezeichneten Nachricht.

Der Telefon-Wartestatus.

**Stay focused while on hold — the connection can happen suddenly and you need to be ready.**

Stay focused while on hold — the connection can happen suddenly and you need to be ready. -> Bleib konzentriert während du in der Warteschleife bist — die Verbindung kann plötzlich zustande kommen und du musst bereit sein.

**She was put on hold for twenty minutes and used the time to prepare exactly what she needed to say.**

She was put on hold for twenty minutes and used the time to prepare exactly what she needed to say. -> Sie wurde zwanzig Minuten in die Warteschleife gelegt und nutzte die Zeit um genau zu bereiten was sie sagen musste.

## to get cut off

6

### unterbrochen werden · während eines Telefongesprächs plötzlich getrennt zu werden

#### DEF

to be suddenly disconnected during a telephone call

*Get cut off is the call disconnection phrase. In telephone English, being cut off means the call ended unexpectedly — not that the other person hung up deliberately. It is useful to distinguish: 'We got cut off' (technical disconnection) versus 'They hung up on me' (deliberate ending). If you get cut off mid-conversation, standard practice is for the person who placed the original call to call back.*

#### DE

Während eines Telefongesprächs plötzlich getrennt zu werden.

Der Anruftrennungsausdruck.

***If you get cut off, call back immediately — it signals competence and commitment.***

If you get cut off, call back immediately — it signals competence and commitment. -> Wenn du unterbrochen wirst, ruf sofort zurück — es signalisiert Kompetenz und Engagement.

***She got cut off in the middle of explaining the problem and had to call back and start again.***

She got cut off in the middle of explaining the problem and had to call back and start again. -> Sie wurde mitten beim Erklären des Problems unterbrochen und musste zurückrufen und von vorne beginnen.

## to speak up

7

### lauter sprechen · lauter oder deutlicher zu sprechen — oft weil die andere Person nicht gut hören kann

#### DEF

to talk more loudly or clearly — often because the other person cannot hear well

*Speak up is the volume request phrase. On the telephone, background noise, poor connections, and differences in accent can all reduce intelligibility. 'Could you speak up?' is a polite, professional way to ask someone to be louder. For English learners, it is important to know both how to make this request ('Could you speak up a little?') and how to respond to it without becoming flustered.*

#### DE

Lauter oder deutlicher zu sprechen — oft weil die andere Person nicht gut hören kann.

Der Lautstärkenanfrageausdruck.

***If you cannot hear, say 'Could you speak up a little? I'm having trouble hearing you' — it is polite and professional.***

If you cannot hear, say 'Could you speak up a little? I'm having trouble hearing you' — it is polite and professional. -> Wenn du nicht hören kannst sag 'Could you speak up a little? I'm having trouble hearing you' — es ist höflich und professionell.

***She asked the caller to speak up because the background noise on their end made it impossible to hear.***

She asked the caller to speak up because the background noise on their end made it impossible to hear. -> Sie bat den Anrufer lauter zu sprechen weil das Hintergrundgeräusch auf seiner Seite es unmöglich machte zu hören.

## to call back

8

**zurückrufen · einen Telefonanruf zurückgeben — weil man den ursprünglichen Anruf verpasst hat oder gebeten wurde später anzurufen**

### DEF

to return a telephone call — either because you missed the original call or because you were asked to call again later

*Call back is the return call phrase. It is used in two directions: 'I'll call you back' (the person you are speaking to will call you again later) and 'Could you call back tomorrow?' (you are asking the caller to try again). Knowing the difference between 'call back' and 'call again' is a small but important telephone competence detail.*

### DE

Einen Telefonanruf zurückzugeben — entweder weil man den ursprünglichen Anruf verpasst hat oder weil man gebeten wurde später wieder anzurufen.

Der Rückrufausdruck.

***If someone says 'I'll call you back' without a time — it is polite to ask 'When can I expect your call?'***

If someone says 'I'll call you back' without a time — it is polite to ask 'When can I expect your call?' -> Wenn jemand 'I'll call you back' ohne Zeit sagt — es ist höflich zu fragen 'Wann kann ich deinen Anruf erwarten?'

***She was unable to speak at that moment and asked the caller to call back in twenty minutes.***

She was unable to speak at that moment and asked the caller to call back in twenty minutes. -> Sie konnte in diesem Moment nicht sprechen und bat den Anrufer in zwanzig Minuten zurückzurufen.

## to spell something out

9

**buchstabieren · jeden Buchstaben eines Wortes einzeln zu sagen damit der Zuhörer es richtig aufschreiben kann**

### DEF

to say each letter of a word individually — so that the listener can write it down correctly

*Spell something out (telephone sense) — on the telephone, names and addresses must often be spelled out letter by letter. The NATO phonetic alphabet (Alpha, Bravo, Charlie...) is often used for professional clarity. Standard English telephone spelling uses everyday words ('S for Sierra, or S for sugar'). Being able to spell your name confidently on the phone is a basic but important telephone competence for language learners.*

### DE

Jeden Buchstaben eines Wortes einzeln zu sagen — damit der Zuhörer es richtig aufschreiben kann. Am Telefon müssen Namen und Adressen oft buchstabiert werden.

***When giving your name on the phone, offer to spell it out before being asked — it prevents errors.***

When giving your name on the phone, offer to spell it out before being asked — it prevents errors. -> Wenn du deinen Namen am Telefon gibst, biete an ihn zu buchstabieren bevor du darum gebeten wirst — es verhindert Fehler.

***She spelled her surname out letter by letter and used simple words to make each letter clear.***

She spelled her surname out letter by letter and used simple words to make each letter clear. -> Sie buchstabierte ihren Nachnamen Buchstabe für Buchstabe und verwendete einfache Wörter um jeden Buchstaben klar zu machen.

10

## to wrap up a call

einen Anruf beenden · ein Telefongespräch zum Abschluss bringen

### DEF

to bring a telephone conversation to a conclusion — signalling that you are about to end the call

*Wrap up a call is the telephone closure phrase. Ending a phone call gracefully in English requires specific phrases: 'Well, I think that covers everything', 'Is there anything else I can help you with?', 'Thanks for calling, I'll let you go'. These phrases signal closure without abruptness. Many non-native speakers end calls too abruptly or struggle to find the exit — knowing these phrases makes the ending as smooth as the beginning.*

### DE

Ein Telefongespräch zum Abschluss zu bringen — zu signalisieren dass man im Begriff ist den Anruf zu beenden.

Der Telefon-Abschlussausdruck.

***Wrap up a call with a clear summary of what was agreed — it prevents misunderstandings and sounds professional.***

Wrap up a call with a clear summary of what was agreed — it prevents misunderstandings and sounds professional. -> Beende einen Anruf mit einer klaren Zusammenfassung des Vereinbarten — es verhindert Missverständnisse und klingt professionell.

***She wrapped up the call by confirming the next steps and thanking the client for their time.***

She wrapped up the call by confirming the next steps and thanking the client for their time. -> Sie beendete den Anruf indem sie die nächsten Schritte bestätigte und dem Kunden für seine Zeit dankte.