



Telefonera på svenska

INNEHÅLL:

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

1. Allmänt

2. Vett och etikett i telefon

3. Föreslag på...

- Hur du svarar i telefon, presentation
- Hur du frågar efter någon
- När du inte kan nå någon på numret du valt
- Hur ditt samtal vidarekopplas
- När personen du vill nå har ett annat samtal
- När personen inte kan nås / tillgänglighet
- Hur du ber någon upprepa något
- Hur du ber om namnet på den som ringer
- När du vill att personen skall förtydliga sitt namn
- Meddelanden
- Hur du inleder och avslutar konversationen
- Svararservice

4. Muntliga övningar

5. Det internationella telefonalfabetet

6. Nummeruttal & -symboler

7. Muntliga övningar & diskussioner





TELEFON

substantiv: ett redskap som konverterar röst- och andra ljudsignaler på så sätt att de kan förmedlas till avlägsna platser och som mottar och konverterar vågorna tillbaka till ljudsignaler.

verb: Att kommunicera per telefon

Synonymer:

ringa upp, ta ett samtal, slå en signal, telefonera

Idiom:

få tag på någon per telefon
slå någon en signal

Etymologi:

Tele- kommer från den grekiska formen **tele** som betyder långt borta, avlägset medan *fon* kommer från grekiska **phon-** som betyder ljud, röst.



ALLMÄNT

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

- Vi ringer ett samtal
- Vi slår ett nummer
- Vi slår upp ett telefonnummer
- Vi kontaktar någon per telefon
- Vi ringer upp någon
- Vi ringer till någon
- Vi får tag på någon
- Vi kontaktar någon



Vad betyder detta?

- Koppla någon
- Låta någon vänta
- Ringa av i örat på någon
- Hålla linjen upptagen



VETT & ETIKETT I TELEFON

Learnwell Oy

| The Language Menu |

HUR DU TALAR

- Tala med fyllig, vibrerande stämma. Le med rösten!
- Tala hellre med melodiös än entonig röst
- Tala måttligt högre i måttlig takt – variera båda för att få rätt betoning

HUR MÅNGA SIGNALER SKALL TILLÅTAS

- Svara senast efter tredje signalen
- Avbryt all annan konversation eller andra aktiviteter som kan höras av den som ringer upp, t.ex. att äta middag, tugga tuggummi, skriva maskin osv.

HUR DU HÄLSAR PÅ KUNDER I TELEFON

- Säga både ditt förnamn och efternamn
- Uppge din avdelning
- Kom ihåg att du kan vara den första och enda kontakten en person har med din avdelning och att personen som ringde upp kommer att minnas det första intrycket länge efter att samtalet avslutats.
- När du vidarekopplar ett samtal är det viktigt att förklara att du gör det och vart du kopplar samtalet.
- Om uppringaren nått fel avdelning, var hövlig. Om det är möjligt, försök ta reda på vem personen vill tala med. Det kommer att uppskattas.



FÖRSLAG PÅ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |



HUR DU SVARAR I TELEFON

- Företag X, god morgon.
- Företag X, hur kan jag stå till tjänst?
- Företag X, Maria Jansson
- Maria Jansson, företag X, god morgon.

PRESENTATION

- God morgon, det här är Kalle Kvist.
- Hej, det är Kalle Kvist.
- God morgon, mitt namn är Kalle Kvist.
- Det är Kalle Kvist som talar.



Hur du hälsar på kunder i telefon

- Säg ditt förnamn och efternamn.
- Uppge din avdelning.



FÖRSLAG PÅ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

HUR DU FRÅGAR EFTER NÅGON

- Kan jag få tala med herr Svensson?
- Jag skulle vilja tala med herr Svensson.
- Jag försöker nå herr Svensson.
- Kan du koppla mig till HR-avdelningen?
- Kan du säga när jag kan nå verkställande direktören?
- Kan du säga vem som är ansvarig för faktureringen?
- Kan du koppla mig till anslutning 34?
- Är herr Svensson ledig?
- Kan du koppla mig till försäljningsavdelningen?



FÖRSLAG PÅ...

NÄR NÅGON INTE KAN NÅS PÅ NUMRET DU VALT

- Jag beklagar, han jobbar inte här längre.
- Jag beklagar men han har gått i pension.
- Tyvärr finns det ingen med det namnet här.
- Beklagar, men ingen med det namnet jobbar hos oss.
- Han finns inte längre på detta nummer. Hans nya nummer är 122 078
- Skulle du vilja tala med någon annan?
- Beklagar, men jag tror du slagit fel nummer
- Tyvärr, detta är anslutning 232, inte 323.



FÖRSLAG PÅ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

HUR DITT SAMTAL VIDAREKOPPLAS

- Ett ögonblick, var vänlig. Jag kopplar till herr Svensson.
- Ett ögonblick var vänlig, jag kopplar dig till...
- Ett ögonblick, var vänlig.
- Jag skall se om han är inne.



FÖRSLAG PÅ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

NÄR PERSONEN INTE KAN NÅS

- Tyvärr är herr Svensson upptagen för tillfället
- Tyvärr är herr Svensson inte här idag
- Herr Svensson är just nu upptagen i ett möte
- Beklagar, men herr Svensson är på semester
- Dessvärre är herr Svensson på lunch just nu
- Herr Svensson är sjukledig
- Herr Svensson är på faderskapsledighet
- Tyvärr kan herr Svensson inte nås för tillfället
- Beklagar, men herr Svensson har precis gått för dagen
- Han är tyvärr bortrest
- Tyvärr svarar han inte
- Han kan inte nås nu på morgonen men om du kunde ringa igen på eftermiddagen, då borde han vara på sitt kontor



Tyvärr, herr Svensson är utomlands / borta ett par dagar / på arbetsresa.





FÖRSLAG PÅ...

TILLGÄNGLIGHET

- Han är tillbaka imorgon på morgonen
- Han är tillbaka i övermorgon
- Han är tillbaka nästa vecka
- Han är tillbaka på eftermiddagen
- Han är tillbaka senare på eftermiddagen
- Han är tillbaka senast vid 12-tiden på onsdag
- Han borde kunna nås efter klockan två
- Han borde kunna nås före mötet
- Han borde kunna nås före klockan halv två.
- Han borde vara ledig inom en timme.
- Han är tjänstledig och kommer tillbaka den 7 maj.
- Han är tillbaka först på fredagen.
- Han är på kontoret den tjugotredje
- Han blir ledig klockan halv tre
- Han återvänder från lunchen klockan två

FÖRSLAG PÅ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

HUR DU BER NÅGON UPPREPA NÅGOT

- Förlåt, jag hörde inte vad du sade.
- Förlåt, jag kan inte höra dig.
Förbindelsen är dålig.
- Förbindelsen verkar dålig. Kan du vänligen tala högre?
- Kan du vara vänlig och tala lite långsammare?
- Kan du vara snäll och upprepa det?
- Kan du vänligen upprepa företagets namn.
- Kan du vara snäll och upprepa det?
- Kan du läsa om det för mig?



FÖRSLAG PÅ...



HUR DU BER OM NAMNET PÅ DEN SOM RINGER

- Vem är det som ringer?
- Får jag be om ditt namn?
- Vem kan jag meddela att ringer?
- Kan jag få ditt namn?
- Från vem kan jag lämna ett meddelande?

NÄR DU VILL ATT PERSONEN SKALL FÖRTYDLIGA SITT NAMN

- Kunde du vara snäll och stava ditt namn?
- Hur stavar du ditt namn?
- Kan du vara snäll och stava det?

FÖRSLAG PÅ...

NÄR PERSONEN HAR ETT ANNAT SAMTAL

- Tyvärr, numret är upptaget.
- Tyvärr, han talar ett annat samtal.
- Vill du vänta?
- Vill du ringa igen senare?
- Vill du vänta tills han avslutat sitt samtal?
- Beklagar, herr Svensson är upptagen på en annan linje.
- Skall jag be honom ringa upp?



FÖRSLAG PÅ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |



MEDDELANDEN

- Vill du lämna ett meddelande?
- Kan jag lämna ett meddelande åt herr Svensson?
- Kan jag lämna honom ett meddelande?
- Skall jag be herr Svensson ringa upp?
- Jag skall ge honom meddelandet genast när han är tillbaka.
- Kan du vara snäll och be herr Svensson ringa mig?
- Kan du lämna ett meddelande åt henne?
- Kan du säga åt herr Svensson att jag ringde?
- Jag kan ge hans mobilnummer om du måste få tag på honom omedelbart.



FÖRSLAG PÅ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |



HUR DU INLEDER ETT SAMTAL

- Hur står det till, herr Svensson?
- Trevligt att höra från er, herr Svensson. Hur står det till?
- Hur går det därborta?
- Hur står det till hos er, herr Svensson
- Jag ringer om...
- Jag ringer för att meddela...
- Jag ringer för herr Svensson
- Jag fick ditt meddelande och ringer beträffande...
- Ledsen att besvära dig men...
- Ber om ursäkt att jag ringer mitt i mötet men...



FÖRSLAG PÅ...

HUR DU AVSLUTAR ETT SAMTAL

- Det var trevligt att talas vid, herr Svensson
- Tack för att Ni ringde, herr Svensson.
- Jag är glad att du ringde. Tack för informationen
- Jag hoppas du hör av dig snart
- Det skall jag sköta genast imorgon tidigt.
- Det skall jag kontrollera genast.
- Hoppas du hör av dig snart igen.
- Jag skickar offerten per e-post /post.
- Jag sänder dig detaljerna per e-post.
- Jag ser fram emot att få en bekräftelse av er nästa vecka.
- Tack för hjälpen. Hej då.
- Vi hörs/ses på torsdag!
- Jag återkommer så snart som möjligt.
- Vi kontaktar dig mycket snart.
- Då ses vi den trettionde.
- Vi ses snart! Adjö, herr Svensson



FÖRSLAG PÅ...

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

SVARARSERVICE

- Detta är den automatiska telefonsvararen för företag X
- Vi betjänar er från klockan 8 till klockan 16
- Vårt kontor har semesterstängt / stängt över helgen
- Vårt kontor är stängt mellan jul och nyår
- Vårt kontor är stängt till den 15 juli
- Vi har öppett igen som normalt fr.o.m. den 2 januari
- Vi återgår till normala rutiner igen den 15 augusti
- Om du vill lämna ett meddelande, tryck 1
- Vänligen uppge ditt namn och telefonnummer samt varför du ringer. Vi återkommer så snart som möjligt.
- Vi ber om ursäkt för eventuella olägenheter
- Tack för att du ringde. Trevlig fortsättning på dagen



MUNTLLIG ÖVNING

HITTA RÄTT PREPOSITION:



1. Herr Svensson, er kund ringer er _____ linje 5.
2. Kan jag få tala _____ fröken Jansson?
3. Kan du slå _____ ett nummer
_____ Gula Sidorna _____ mig?
4. Se _____ klassificerat _____
telekommunikationer.
5. _____ vilken avdelning jobbar han?
6. Jag är inte listad _____ telefonkatalogen. Jag
har hemligt telefonnummer.
7. Förbindelsen avbröts _____ oss igen.

MUNTLLIG ÖVNING



8. Förbindelsen är dålig. Vänligen vänta, jag ringer _____ dig.
9. Tyvärr, han är inte _____ kontoret.
10. Kan jag koppla _____ hans sekreterare istället?
11. Känner du till landskoden _____ Sverige?
12. Jag har svårt att höra dig. Kan du tala högre _____ luren?
13. Gör reservationen _____ telefon, sänd sedan en skriftlig bekräftelse per e-post.
14. Jag skall se om jag kan få tag _____ henne _____ dig.

MUNTLLIG ÖVNING



15. Herr Svensson, jag har ett samtal _____ er.
16. Jag ringer _____ er annons _____
dagens tidning.
17. Jag ringer tillbaka _____ 15 minuter.
18. Kan du ta vår order _____ telefon?
19. Naturligtvis skickar jag en bekräftelse _____
skriftlig form senare.
20. Han har talat _____ telefon ____ 45 minuter.
21. Adjö och hälsa _____ din fru.

MUNTLLIG ÖVNING



- 22. Jag är mycket tacksam _____ dig
_____ all din hjälp.**
- 23. Har ni ingen anteckning _____ vår order?**
- 24. Vi skickade ordern _____ er förra månaden.**
- 25. Tyvärr, det finns ingen hos oss _____ det
namnet.**
- 26. Det är ännu upptaget. Hon måste ha lämnat luren
_____ bordet.**
- 27. Tyvärr, det finns ingen herr Svensson _____
detta nummer.**

MUNTLLIG ÖVNING

SITUATION:

Den person som rings upp är inte på kontoret. Ge förslag på ett smidigare svar:

Det du avser:

Herr Svensson är ute.

Jag vet inte var herr Svensson är.

Herr Svensson är på toaletten.

Herr Svensson har inte kommit ännu.

Fröken Jansson är ledig idag.

Fröken Jansson vill inte bli störd.

Fröken Jansson är upptagen.

➤ Sä g åt den som ringer upp:

➤ Herr Svensson är inte på kontoret för tillfället. Vill du lämna ett meddelande i hans röstbrevlåda?

➤ Herr Svensson har gått från kontoret. Vill du lämna ett meddelande i hans röstbrevlåda?

➤ Herr Svensson har gått från kontoret. Vill du lämna ett meddelande i hans röstbrevlåda?

➤ Han borde vara här snart. Vill du lämna ett meddelande i hans röstbrevlåda?

➤ Fröken Jansson är inte på kontoret idag. Kan någon annan stå till tjänst eller skall jag koppla till hennes röstbrevlåda?

➤ Fröken Jansson kan inte nås för tillfället. Vill du lämna ett meddelande i hennes röstbrevlåda?

➤ Fröken Jansson kan inte nås för tillfället. Men om du kan ringa numret 09-1122445 om ungefär en timme, då borde hon kunna svara på ditt samtal.



DET INTERNATIONELLA TELEFONALFABETET

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

Fonetiskt Uttal

A a:
B be:
C se:
D de:
E e:
F ef
G ge:
H ho:
I i:
J ji:
K k o:
L el:
M em:
N en:

ICAO (International Civil Aviation Organization)

Alfa
Bravo
Charlie
Delta
Echo
Fox-trot
Golf
Hotel
India
Juliet
Kilo
Lima
Mike
November

Svenska

Adam
Bertil
Cesar
David
Erik
Filip
Gustav
Helge
Ivar
Johan
Kalle
Ludvig
Martin
Niklas

Internationellt

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



A som i Alpha

DET INTERNATIONELLA TELEFONALFABETET

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

Fonetiskt uttal	ICAO (International Civil Aviation Organization)	Svenska	Internationellt
O u:	Oscar	Olof	Oslo
P pe:	Papa	Petter	Paris
Q kə:	Quebec	Qvintus	Quebec
R ær:	Romeo	Rudolf	Rome
S es:	Sierra	Sigurd	Santiago
T te:	Tango	Tore	Tripoli
U ʉ:	Uniform	Urban	Uppsala
V ve:	Victor	Viktor	Valencia
W dubbla ve:	Whiskey	Wilhelm	Washington
X eks	x-ray	Xerxes	Xantippe
Y y:	Yankee	Yngve	Yokohama
Z zed, zii	Zulu	Zäta	Zurich
Å o:		Åke	
Ä æ:		Ärling	
Ö ø:		Östen	



O som i Oscar

NUMMERUTTAL & SYMBOLER

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

NUMMERUTTAL

1 Ett
2 Två
3 Tre
4 Fyra
5 Fem
6 Sex
7 Sju
8 Åtta
9 Nio
0 Noll
. De Si Mal

SYMBOLER

' apostrof
@ snabel-a
ABCD versaler
abcd gemener
- tankestreck
é e akut
è e grav
- bindestreck
~ tilde
ü u-omljud



**Stava
följande namn:**



1. Filip Danielsson
2. Karolina Jonsson
3. Janet Fulton
4. Maria Mensbrugghe
5. Cheryl Knox
6. Eleanor Urquhart
7. Andrew Pennock
8. Bob Joinel

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

MUNTLLIG ÖVNING

Learnwell Oy

| The Language
Menu |

Herr Svensson klagar över hur han blivit behandlad i telefon i olika situationer. Läs hans konstateranden och diskutera dem:

1. "Den som ringde var väldigt ohövlig och blev förolämpande när hans fullständiga namn efterfrågades. Han ville bara inte ge det."

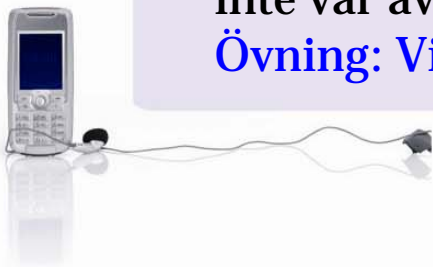
Övning: Stava ditt namn på svenska med det internationella telefonalfabetet.

2. "De lät mig tala och tala och till sist insåg jag att de inte var personerna jag borde tala med."

Diskussion: Har detta hänt dig någon gång?

3. "Om jag ringer till fel avdelning för att få hjälp, får jag inga förslag på vart jag skall ringa. Det enda de säger är: jag vet inte, inte vår avdelning."

Övning: Vilka frågor ställs ofta och vad borde du svara?



MUNTLLIG ÖVNING

Learnwell Oy

| TheLanguage |
Menu

4. "De hör inte på vad jag egentligen vill innan de kopplar mig till fel person."

Diskussion: vad borde du ta reda på innan du vidarekopplar ett samtal?

5. "Ibland avbryts samtalet när jag blir vidarekopplad."

Övning: Vilken vokabulär skulle du använda när du kopplar ett samtal?

6. "De låter förargade när de svarar, precis som om jag skulle störa dem med mitt samtal."

Diskussion: I vilka situationer kan du vara irriterad när du svarar?

Diskussion:

Vad tycker du är rätt vett och etikett i telefon?

Tycker du det varierar i olika länder och kulturer?

Har du personligen konkret upplevt bra och dålig telefonetikett?



Kom ihåg: att presentera sig är allt.

*Det har stor betydelse hur du
presenterar dig i telefon – intrycket av
dig och din avdelning kan bli
bestående.*

*Bemöt alltid dem som ringer upp på
det sätt du själv skulle vilja bli bemött.*

**TACK
FÖR DIN
UPPMÄRKSAMHET!**



© Learnwell Oy

www.thelanguagemenu.com