

Inhalt

Vorwort	7
Wichtige Grundbegriffe	9
Abkürzungen ■ Wochentage ■ Monate ■ Maße und Gewichte ■ Grundzahlen ■ Geld ■ Uhrzeit	
Schreibung und Aussprache	12
Unit 1: Connecting and Being Connected	14
Dialog ■ Dialogpraxis ■ Dialling Tones ■ Übung 1 ■ The Fax Machine ■ Fax ■ Übung 2 ■ Übung 3 ■ Answering the Telephone ■ Übung 4 ■ Test	
Unit 2: Leaving and Taking Messages	24
Dialog ■ Dialogpraxis ■ Telephone Alphabet ■ Übung 1 ■ Telephone Etiquette ■ Local Calls in the USA ■ Übung 2 ■ Übung 3 ■ Social Calling Hours ■ Übung 4 ■ Test	
Unit 3: Requesting Information	34
Dialog ■ Dialogpraxis ■ Muzak ■ Übung 1 ■ The Telephone Answering Machine ■ Abbreviations ■ Übung 2 ■ Übung 3 ■ Useful Telephone Numbers ■ Übung 4 ■ Test	
Unit 4: Project Planning	44
Dialog ■ Dialogpraxis ■ Titles ■ Übung 1 ■ To Telephone or Not to Telephone? ■ OFTEL ■ Übung 2 ■ Übung 3 ■ The Yellow Pages ■ Übung 4 ■ Test	
Unit 5: Organizing	54
Dialog ■ Dialogpraxis ■ Greetings and Goodbyes ■ Übung 1 ■ Formal versus Informal ■ Helplines ■ Übung 2 ■ Übung 3 ■ Abbreviations ■ Übung 4 ■ Test	

Unit 6: Contracting**64**

Dialog ■ Dialogpraxis ■ Telephone Numbers ■ Übung 1 ■
How You Talk is How You Feel ■ Departments ■ Übung 2 ■
Übung 3 ■ Codes and Numbers ■ Übung 4 ■ Test

Unit 7: Discussing Projects**74**

Dialog ■ Dialogpraxis ■ Calls in the USA ■ Übung 1 ■
How to Deal with an Angry Customer ■ Abbreviations ■
Übung 2 ■ Übung 3 ■ Company Employees ■ Übung 4 ■
Test

Unit 8: Project Extending**86**

Dialog ■ Dialogpraxis ■ Reverse(d) Charge Calls ■ Übung 1 ■
Bad Connections ■ Telephone Conferences ■ Übung 2 ■
Übung 3 ■ Time Differences ■ Übung 4 ■ Test

Unit 9: Closing Down**96**

Dialog ■ Dialogpraxis ■ Calls in the UK ■ Übung 1 ■
No Time to Talk! ■ Telemessages ■ Übung 2 ■ Übung 3 ■
Alexander Graham Bell ■ Übung 4 ■ Test

Unit 10: Recapitulating**106**

Dialog ■ Dialogpraxis ■ Street Directions ■ Übung 1 ■ The
British Telephone Box ■ Public Telephone Box Instructions ■
Übung 2 ■ Übung 3 ■ Antique Telephones ■ Übung 4 ■
Schlußtest

Anhang**117****Kurzgrammatik****117****Schlüssel zu den Übungen****124****Wörterverzeichnis Unit 1–10****132**