

Inhalt

Kapitel 1

Herzlich Willkommen!	11
Sind Sie Herr ...?	12
Wir haben für Sie reserviert ...	14
Das Programm ist wie folgt.	16
Eine Betriebsbesichtigung	18
Was kann man hier machen?	20
Darf ich Sie einladen?	22
Journal 1	24
Grammatik	26

Kapitel 2

Rund um die Firma	27
Was stellt das Unternehmen her?	28
Unternehmen, Wirtschaftsbereiche, Branchen	30
Wie groß ist das Unternehmen?	32
Unternehmensstruktur	34
Unternehmensgeschichte	36
Unternehmensporträt	38
Journal 2	40
Grammatik	42

Kapitel 3

Am Arbeitsplatz	43
Die Firmenorganisation	44
Wofür sind Sie zuständig?	46
Betrieblicher Arbeits- und Umweltschutz	48
Unterweisung: Einzelteile, Funktionsweise, Arbeitsschutz	50
Frau Breuer wird krankgeschrieben.	52
Drei Krankenversicherungssysteme	54
Journal 3	56
Grammatik	58

Kapitel 4

Von Haus zu Haus mit ...	59
Wie machen wir das?	60
So machen wir das.	62
Holen Sie die Personen bitte um 10.00 Uhr ab!	64
Mit wem spreche ich am besten?	66
Kommunikation ja – aber wie?	68
Guten Tag, hier spricht der Anschluss von ...	70
Journal 4	72
Grammatik	74

Kapitel 5

Das perfekte Mietsystem	75
... hat das Komplett-Angebot.	76
Wir suchen die beste Lösung.	78
Der Service-Auftrag	80
Probleme, Ärger, Missverständnisse	82
Zahlungsverkehr	84
Bilanz: Wie war es? Wie ist es heute?	86
Journal 5	88
Grammatik	90

Kapitel 6

Der Mitarbeiter im Betrieb	91
Verwaltungsvorgänge	92
Das Personalwesen muss neu ausgerichtet werden.	94
Die Zielvereinbarung	96
Führung	98
Die Beurteilung	100
Zeit und Geld	102
Journal 6	104
Grammatik	106

Kapitel 7

Verkaufen, verkaufen, verkaufen!	107
Die Vertriebskonferenz	108
Die Umsatzziele der Bäder Bauer GmbH	110
Dann brauchen wir aber ...	112
Der Weg zum Kunden	114
Bäder Bauer-Service: Das Montageseminar	116
Ist bei Ihnen der Kunde König?	118
Journal 7	120
Grammatik	122

Kapitel 8

Auf der Messe	123
Messeplätze	124
Messeziele	126
Ich sehe, Sie interessieren sich für ...	128
Können Sie mir zu diesem Produkt etwas sagen?	130
Nach der Messe	132
Nach der Messe ist vor der Messe.	134
Journal 8	136
Grammatik	138

Kapitel 9

Import – Export	139
Ein Unternehmen und sein Gründer	140
Der Exportauftrag	142
Wo bleibt die Lieferung?	144
Das Kleingedruckte	146
Plötzlich ist alles anders!	148
Beschwerdemanagement	150
Journal 9	152
Grammatik	154

Kapitel 10

Ich möchte hier arbeiten	155
Ein Blick in die Stellenangebote	156
Bildungssysteme	158
Der europass Lebenslauf	160
Die schriftliche Bewerbung	162
Das Vorstellungsgespräch	164
Wie stehen meine Chancen?	166
Journal 10	168
Grammatik	170

Datenblätter für Partner A	171
Datenblätter für Partner B	181
Alphabetische Wörterliste	191