

Vorwort	5
Wichtige Grundbegriffe	7
Abkürzungen ■ Wochentage ■ Monate ■ Maße und Gewichte ■ Grundzahlen ■ Geld ■ Uhrzeit	
Schreibung und Aussprache	10
Unit 1: Connecting and Being Connected	12
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	22
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	32
Dialog ■ Dialogpraxis ■ Muzak ■ Übung 1 ■ The Telephone Answering Machine ■ Abbreviations ■ Übung 2 ■ Übung 3 ■ Useful Telephone Numbers ■ Übung 4 ■ Test	
Unit 4: Project Planning	42
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	52
Dialog ■ Dialogpraxis ■ Greetings and Goodbyes ■ Übung 1 ■ Formal versus Informal ■ Helplines ■ Übung 2 ■ Übung 3 ■ Abbreviations ■ Übung 4 ■ Test	

Unit 6: Contracting**62**

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**72**

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**84**

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**94**

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**104**

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

Anhang**115****Kurzgrammatik****115****Schlüssel zu den Übungen****122****Wörterverzeichnis Unit 1–10****130**