

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1 Begrüßen, Vorstellen und korrekte Umgangsformen	9
Begrüßen und Vorstellen	9
Erste Gespräche führen	10
Geschäftssessen	12
Verabschiedung	14
2 Telefonstrategien und -techniken	17
Ein Telefongespräch entgegennehmen	17
Einen Gesprächspartner weiterverbinden	19
Nachrichten übermitteln	20
Um Rückruf bitten	22
Telefongespräche beenden	23
3 Briefe, E-Mails und Protokolle	25
Briefe und E-Mails	25
Memos	27
Protokolle	29
Wichtige Abkürzungen in der Korrespondenz	31
4 Büroorganisation und Postabwicklung	33
Büroausstattung	33
Empfang und Sekretariat	35
Posteingang und -ausgang	38
Datenbankverwaltung, Krankmeldung und Urlaubsanträge	39
5 Besprechungen und Konferenzen	41
Die Tagesordnung	41
Besprechungen leiten	42
Argumente und Kompromisse	44
Zusammenfassen und Schließen der Besprechung	46
6 Präsentationen, Vorträge und Referate	49
Präsentationsmedien	49
Eine Präsentation beginnen	51

Interesse wecken und halten	52
Zusammenfassung, Rückfragen und Feedback	55
7 Stellenanzeigen, Bewerbungen und Weiterbildung	57
Stellenanzeigen	57
Lebenslauf	58
Blindbewerbung	60
Anschreiben	61
Das Vorstellungsgespräch	62
Weiterbildung	64
8 Branchen, Unternehmensformen, Organisation und Personalstruktur	65
Branchen	65
Unternehmensformen	66
Unternehmensorganisation	68
Personalstruktur und Karriere	70
9 Zeit- und Projektplanung	73
Zeitplanung	73
Ideensammlung	75
Projektplanung	77
Phasen eines Projekts	79
10 Computer, Internet und E-Commerce	81
Computer	81
Internet	83
Intranet	84
Suchmaschinen	85
Online-Banking und E-Commerce	87
11 Produkt, Forschung, Entwicklung und Herstellung	89
Produkt	89
Forschung	91
Entwicklung	92
Herstellung	94
Qualität	95

12 Vertrieb, Handel und Logistik	97
Import und Export	97
Zoll und Dokumente	99
Transportmittel	100
Groß- und Einzelhandel	101
Direktvertrieb	104
 13 Verkaufsgespräche	 105
Kundenakquisition	105
Verkaufpsychologie	106
Kundenberatung	109
Vorstellen des Produkts	111
 14 Verhandlungen und Geschäftsabschluss	 113
Kostenvoranschläge	113
Zahlungsmodalitäten	114
Bedingungen stellen und Kompromisse finden	116
Ein Geschäft abschließen	118
 15 Aufträge und Bestellungen	 121
Anfrage	121
Angebot	123
Auftrag und Bestellung	125
Mahnungen und Zahlungsverzug	126
 16 Kundenberatung, Reklamation und Kulanz	 129
Kundendienst	129
Kundenzufriedenheit und Kulanz	131
Kundengespräch und Kundenberatung	133
Reklamation	135
 17 Geschäftsreisen, Terminvereinbarung und Unterkunft	 137
Reisevorbereitungen	137
Anreise	138
Besuch bei Geschäftspartnern	140
Unterbringung	142

18 Messevorbereitungen, Produktinformation und Verkaufsgespräche	145
Messestandgestaltung	145
Informationsmaterialien anfordern und zusammenstellen	147
Messestand aufstellen	149
Auf der Messe	151
19 Werben und Vermarkten	153
Werbestrategien und Methoden	153
Marktforschung	155
Werbemedien	157
Eine Verkaufspräsentation	159
20 Öffentlichkeitsarbeit	161
Medien	161
Pressekonferenz	164
Organisation von Betriebsbesichtigungen	166
Sonderveranstaltungen	167
21 Finanzierung und Bilanzierung	169
Geschäftsbericht und Jahresabschluss	169
Bankgeschäfte	171
Investment und Börse	173
Währungen und Devisen	175
22 Abrechnung, Buchhaltung und Steuern	177
Buchhaltung	177
Rechnungswesen	179
Steuern	181
23 Verträge, Kündigungen und Lizenzen	185
Verträge	185
Kündigungen	187
Lizenzen	189
Klage und Gerichtsverfahren	191
24 Technik und IT	193
Technische Produktbeschreibungen	193

Beschreibung technischer Abläufe	194
Wartungs- und Bedienungsanleitungen	196
IT-Berufe	198
Computeranwendungen	199
New Economy	200
Abschlusstest	201
Der wichtigste Wortschatz	207
Lösungen	233