

# Inhaltsverzeichnis

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

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

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

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

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