

Inhaltsverzeichnis – Contents

So benutzen Sie dieses Buch – How to use this book 5

Allgemeine Regeln – General rules 6

Musterbrief; Stil und Gestaltung britischer und amerikanischer Briefe
E-Mails und Faxe

Themen – Topics

1. Reservierungen vornehmen – Making reservations	16
Reservieren, mieten; Modalitäten, Preise	
2. Termine vereinbaren – Making appointments	22
Geschäftliche und private Termine	
3. Reservierungen bestätigen – Confirming reservations	29
Bestätigen, Ablehnen von Reservierungen	
4. Termine bestätigen – Confirming appointments	35
Private oder geschäftliche Termine bestätigen/ändern/absagen	
5. Informationen einholen – Asking for information	41
Informationen, Unterlagen, Preise usw. anfordern	
6. Bestellungen aufgeben – Placing orders	49
Bestellungen; Änderungen, Stornierungen und Mahnungen	
7. Bestellungen beantworten – Replying to orders	54
Bestellungen erhalten und bestätigen	
8. Kostenvoranschläge – Quotations	58
Einen Kostenvoranschlag, eine Schätzung erstellen und verschicken	
9. Zahlungsbedingungen – Terms of payment	63
Zahlungsweise, Kredite	
10. Lieferbedingungen – Terms of delivery	68
Versand, Lieferverzug, Transport	
11. Zahlungserinnerungen – Payment reminders	73
Zur Einreichung einer Rechnung auffordern; Zahlungserinnerung	
12. Verhandlungen und Vereinbarungen – Negotiations and agreements	78
Vorschläge, Vereinbarungen, Kooperationsformen	
13. Verträge aufsetzen – Drawing up contracts	83
Vertragsklauseln und Verfahrensweise	
14. Dankschreiben – Letters of thanks	87
Formelle und informelle Dankschreiben	

15. Angebote und Einladungen – Proposals and invitations Ausschreibungen; formelle und informelle Einladungsschreiben	91
16. Einladungen beantworten – Replying to invitations Eine formelle/informelle Einladung annehmen/ablehnen	98
17. Geschäftliche Mitteilungen – Business announcements Geschäftliche Mitteilungen; Anzeigen	103
18. Persönliche Korrespondenz – Personal correspondence Glückwünsche, Kondolenzschreiben, Genesungswünsche	107
19. Mängel und Reklamationen – Faults and complaints Verzögerungen, Schäden, Fehler	112
20. Reklamationen beantworten – Dealing with complaints Etwas erklären/begründen, sich entschuldigen, Lösungen vorschlagen	118
21. Stellenangebote und Bewerbungen – Job offers and applications Stellenangebote und Bewerbungsschreiben	123
22. Lebenslauf – Curriculum Vitae Gestaltung und Bestandteile des Lebenslaufs	129
23. Bewerbungen beantworten – Replying to applications Zusage und Ablehnung	131
24. Telefonieren – Telephone calls Ein Gespräch annehmen/beenden; eine Nachricht hinterlassen; Verständnis sichern	134

Anhang – Reference section

Musterbriefe und Lösungen – Sample letters and solutions	141
Sie sind dran – Lösungsvorschläge – It's your turn – solutions	150
Nützliche Wendungen – Useful phrases	159
Wichtige Abkürzungen – Important abbreviations	165
Glossar Englisch-Deutsch – English/German glossary	167
Glossar Deutsch-Englisch – German/English glossary	177
Stichwortverzeichnis – Index	188
Kleiner Spickzettel für Telefongespräche – Essential telephoning phrases	192