

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