

Die Firma	8
1. Unternehmensform	8
2. Personal und Abteilungen	10
3. Standort	13
Im Büro	15
1. Geschäftsräume	15
2. Büroausstattung	16
3. Computer und Internet	17
4. Bürotätigkeiten	21
Beruf und Arbeit	24
1. Arbeit	24
2. Bewerben	27
3. Aus- und Weiterbildung	30
4. Aufgaben	31
Besprechungen und Konferenzen	33
1. Besprechungen	33
2. Kundengespräche und Verhandlungen	36
3. Meinungen ausdrücken und argumentieren	38
4. Präsentationen	40
Korrespondenz und Telefonieren	42
1. Geschäftsbriefe	42
2. E-Mail und Fax	45
3. Telefonieren	46
Geschäftsreisen	51
1. Buchen und Reservieren	51
2. Unterwegs	52
3. Im Hotel	56
4. Geschäftsessen/Smali Talk	58

Die Wirtschaft	61
1. Grundbegriffe	61
2. Wirtschaftspolitik/Volkswirtschaftslehre	62
3. Wirtschaftssektoren	63
4. Konjunktur	64
Handel	69
1. Ankauf und Verkauf	69
2. Preise und Zahlungsbedingungen	70
3. Anfrage, Angebot und Auftrag	73
4. Beschwerden	75
5. Kaufverträge	77
6. Import und Export	78
7. Versanndokumente	79
8. Die Europäische Union	80
9. E-Commerce	83
Produkt und Produktion	85
1. Produkt	85
2. Produktion	86
3. Produktivität	89
4. Dienstleistungen	90
Absatz, Marketing und Werbung	92
1. Märkte und Marketing	92
2. Marktforschung	93
3. Konkurrenz	95
4. Verbraucher	95
5. Werbung	96
6. Messen	98
Versand	100
1. Transport	100
2. Verpackung	102
3. Lagerung	103
4. Lieferung	104
5. Versicherung	106

Banken und Finanzen	108
1. Banken und Konten	108
2. Investitionen und Finanzierung	110
3. Darlehen	112
4. Währungen und Wechselkurse	113
5. Steuern	114
6. Börse	115
Rechnungswesen	118
1. Bilanz	118
2. Buchhaltung	119
3. Rechnungen	122
4. Umsatz	124
5. Gewinn und Verlust	125
Maße und Gewichte	128
Buchstabieralphabet	129
Rechtsformen	130
Register	131