

Inhalt

Vorwort	6
---------------	---

Kommunizieren in Brief, Fax und E-Mail

Begrüßen und verabschieden	9
Anfragen erledigen	11
Ein Angebot ablehnen	15
SPECIAL Großschreibung im Englischen	17
Aufträge bearbeiten	18
Etwas reklamieren	22
Schadensersatz anbieten	24
SPECIAL Geschäftsbriebe schreiben	26
Eine Gratulation aussprechen	28
Wertschätzung und Dank ausdrücken	29
Etwas bekannt geben	32
Einladen und absagen	33
Termine koordinieren	35
Eingangsbestätigungen formulieren	39
Reservieren und stornieren	40
SPECIAL Zeitangaben im Englischen	42
Die neue Adresse mitteilen	43
Mitgliedschaften und Abos	44
Ein Fax schreiben	46
Mahnschreiben formulieren	48
Ein Bewerbungsanschreiben verfassen	49
Den Lebenslauf gestalten	51
Um ein Empfehlungsschreiben bitten	53
Sich initiativ bewerben	54

Gespräche am Telefon

Einen Anruf annehmen	57
Jemanden anrufen	58
Nachrichten entgegennehmen	60

SPECIAL Tipps fürs Telefonat	62
---	----

Einen Rückruf vereinbaren	63
---------------------------------	----

Einen Anruf weiterleiten	64
--------------------------------	----

SPECIAL Unhöfliche Gesprächspartner	66
--	----

Bestellen und reservieren	68
---------------------------------	----

An einer Messe teilnehmen	69
---------------------------------	----

Termine abstimmen	71
-------------------------	----

SPECIAL Verständigungsprobleme meistern	73
--	----

Anrufbeantworter nutzen	74
-------------------------------	----

Mit Beschwerden umgehen	76
-------------------------------	----

Im direkten Gespräch

Der gelungene Einstieg	79
------------------------------	----

Sich und andere vorstellen	81
----------------------------------	----

SPECIAL Titel, Anreden und akademische Grade	83
---	----

Fragen, die das Eis brechen	84
-----------------------------------	----

Das Gespräch am Laufen halten	86
-------------------------------------	----

Zustimmen und bestärken	87
-------------------------------	----

Nachfragen stellen	89
--------------------------	----

Unterbrechen und widersprechen	91
--------------------------------------	----

Ein Gespräch wieder aufnehmen	93
-------------------------------------	----

Jemanden einladen	95
-------------------------	----

Sich verabschieden	97
--------------------------	----

SPECIAL Bleibenden Eindruck hinterlassen	99
---	----

Gut gewappnet für jedes Gespräch

Begrüßungs- und Abschiedsworte	101
--------------------------------------	-----

Eine Tischrede halten	103
-----------------------------	-----

Einen Vortrag einleiten	105
-------------------------------	-----

Pause zwischen zwei Vorträgen	107
-------------------------------------	-----

Rund um die Präsentation	109
--------------------------------	-----

Auf der Messe	111
---------------------	-----

Bei der Betriebsbesichtigung	113
------------------------------------	-----

Auf dem Betriebsfest	114
SPECIAL »Phrasal Verbs« von A bis Z	116
Im Restaurant	120
Ein Abendessen zu Hause	122
Bei der Vernissage	123
Während der Theater- und Konzertpause	125
In Flugzeug, Bus und Bahn	127
Bekannte treffen	128

Die besten Smalltalk-Themen

Das Wetter	131
Direkte Umgebung	133
SPECIAL Gekonnter Smalltalk	135
Reisen, Städte und Länder	136
Literatur und Film	139
Ausstellungen und Events	142
Sport	144
Mode	145
Hobbys	147
Kinder	149
Essen und Trinken	151
Garten und Haustiere	153
Autos	156
Wirtschaft und Börse	158
Computer und Internet	162

Englische Redensarten

Zum Gebrauch von Redensarten	165
Glück und Erfolg	166
Geschäfts- und Arbeitswelt	168
Geld, Preise und Profit	170
Kaufen und Handeln	174
Kommunikation	176
Buchstaben und Zeichen	178
Sprache und Worte	180

Namen	183
Zahlen und Farben	185
Formen und Maße	189

SPECIAL Sprichwörter

Gesetz und Gericht	193
Natur und Wetter	195
Feuer und Eis	198
Licht und Schatten	200
Elemente und Materialien	202
Tiere und Pflanzen	204
Garten, Speisen und Gewürze	208

SPECIAL Kalendersprüche und Bauernregeln

Familie	214
Körper und Gliedmaßen	216
Kopf und Haare	218
Kleidung	220
Musik	222

SPECIAL Zitate und Aphorismen

Sport und Spiel	226
Straßen und Wege	228
Haus und Möbel	230
Werkzeuge und Waffen	232
Schiffe	236
Tod und Zeit	238
Himmel und Hölle	242

Service

Britische und amerikanische Maße	244
Feiertage	245
Buchstabierhilfen in Englisch	246
Internetadressen, die weiterhelfen	249
Bücher, die weiterhelfen	250
Register	252
Impressum	256