

Inhaltsverzeichnis

Einführung	7
-------------------	----------

Teil I

The Basics: Telefonieren auf Englisch	11
--	-----------

Kapitel 1

Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete	13
--	-----------

Kapitel 2

Outbound Calls: Machen Sie den ersten Schritt	23
--	-----------

Kapitel 3

Inbound Calls: Trauen Sie sich, ans Telefon zu gehen	33
---	-----------

Teil II

Business as Usual: Mit typischen Situationen umgehen	41
---	-----------

Kapitel 4

Appointments and More: Termine vereinbaren	43
---	-----------

Kapitel 5

Messages: Nachrichten annehmen und hinterlassen	55
--	-----------

Kapitel 6

After the Beep: Mit Anrufbeantwortern kommunizieren	65
--	-----------

Teil III

Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern	71
--	-----------

Kapitel 7

Conference Calls: In der Gruppe telefonieren	73
---	-----------

6 Telefonieren auf Englisch für Dummies

<i>Kapitel 8</i>	
<i>Doing Business: Geschäfte machen</i>	85
<i>Teil IV</i>	
<i>Top-Ten-Teil</i>	97
<i>Kapitel 9</i>	
<i>Zehn Dinge, die Sie am Telefon sagen oder tun sollten</i>	99
<i>Kapitel 10</i>	
<i>Zehn Dinge, die Sie am Telefon lieber nicht sagen oder tun sollten</i>	103
<i>Anhang</i>	107
<i>Anhang A</i>	
<i>Englische Aussprache leicht gemacht</i>	109
<i>Anhang B</i>	
<i>Buchstabieren auf Englisch</i>	112
<i>Anhang C</i>	
<i>Internationale Vorwahlen</i>	113
<i>Anhang D</i>	
<i>Zeitzone, Geschäftszeiten und Feiertage</i>	115
<i>Anhang E</i>	
<i>Maßeinheiten</i>	121
<i>Anhang F</i>	
<i>Kleines Wörterbuch</i>	122
<i>Stichwortverzeichnis</i>	127