

Inhaltsverzeichnis

<i>Einführung</i>	7
Teil I	
<i>The Basics: Telefonieren auf Englisch</i>	11
Kapitel 1	
<i>Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete</i>	13
Kapitel 2	
<i>Outbound Calls: Machen Sie den ersten Schritt</i>	23
Kapitel 3	
<i>Inbound Calls: Trauen Sie sich, ans Telefon zu gehen</i>	33
Teil II	
<i>Business as Usual: Mit typischen Situationen umgehen</i>	41
Kapitel 4	
<i>Appointments and More: Termine vereinbaren</i>	43
Kapitel 5	
<i>Messages: Nachrichten annehmen und hinterlassen</i>	55
Kapitel 6	
<i>After the Beep: Mit Anrufbeantwortern kommunizieren</i>	65
Teil III	
<i>Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern</i>	71
Kapitel 7	
<i>Conference Calls: In der Gruppe telefonieren</i>	73

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