

Inhalt

Einleitung	7
Kontakt aufnehmen	9
Am Telefon	9
Einen Anruf tätigen	10
Einen Anruf entgegennehmen	14
Die gewünschte Person ist nicht erreichbar	19
Ein Gespräch beenden	23
Verständigungsprobleme	23
Besonderheiten bei Anrufen mit dem Handy	25
Ein Wort zur Höflichkeit	26
Telefonkonferenzen	27
Weitere nützliche Vokabeln	31
Per E-Mail	32
E-Mails beginnen	33
Gründe für das Schreiben	36
E-Mails beenden	39
Muster-E-Mails	41
Eine Abwesenheitsnotiz einrichten	47
Dateien anhängen	48
Abkürzungen und Jargon	49
Konventionen zu Formalität und Höflichkeit	51
Weitere nützliche Vokabeln	53
Über soziale Medien	54
Ein Wort zum Ton	54
Sprache in sozialen Netzwerken: Twitter	55
Vokabular in sozialen Medien	57
Persönlich vor Ort	59
Personen begrüßen	59
Sich vorstellen	61
Personen einander vorstellen	64

Ein Gespräch beenden	66
Einladungen	69
Gespräche führen	79
Small Talk	79
Small-Talk-Themen	81
Sich bedanken	82
Sich verabschieden	83
Verständnisprobleme	84
Ein Wort zur Höflichkeit	84
Weitere nützliche Vokabeln	85
Über Ihre Arbeit und Firma	87
Ihre Arbeit	88
Ihre Firma	93
Weitere nützliche Vokabeln	98
Während Besprechungen	102
Eine Besprechung beginnen	103
Eine Besprechung beenden	104
Einen Beitrag zu einer Besprechung leisten	105
Weitere nützliche Vokabeln	108
Bei Messen und Ausstellungen	109
Standbesucher begrüßen	109
Produkt erklären	109
Werbematerial verteilen	110
Vereinbarungen treffen	110
Standbesucher verabschieden	110
Messestand besuchen	111
Weitere nützliche Vokabeln	114
Beim Bewerbungsgespräch	117
Telefoninterviews	117
Begrüßung und Einstieg	118
Häufige Fragen	119
Abschluss eines Bewerbungsgesprächs	126
Weitere nützliche Vokabeln	130

Alltagsaufgaben erledigen	131
Termine	131
Termine vereinbaren	132
Termine verschieben	137
Sich für eine Verspätung entschuldigen	138
Weitere nützliche Vokabeln	139
Dienstreisen organisieren und durchführen	142
Reisen organisieren	143
Hotelbuchungen	146
Wege beschreiben	148
Besucher empfangen	149
Geschäftssessen im Restaurant	151
Weitere nützliche Vokabeln	155
Über Zahlen und Finanzen reden	155
Geld und Zahlen	156
Im Vertrieb	157
In einer Besprechung über Finanzen	164
In Gesprächen über Finanzangelegenheiten	166
In einem persönlichem Gespräch über Geld	168
Weitere nützliche Vokabeln	169
Hilfe anbieten, annehmen und ablehnen	170
Hilfe anbieten	170
Hilfe annehmen	173
Hilfe ablehnen	174
Probleme lösen	175
Allgemeine Probleme	175
Ein Problem anzeigen	175
Typische Probleme	178
Beschwerden	182
Weitere nützliche Vokabeln	185
Probleme mit Kollegen	186
Schlusswort	191

Literaturverzeichnis	193
Literaturempfehlungen	193
Links zum Thema	194
Allgemein	194
Zu „Kontakt aufnehmen“	195
Zu „Gespräche führen“	196
Zu „Alltagsaufgaben erledigen“	197
Zu „Probleme lösen“	197
Stichwortverzeichnis	198