

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Vorwort | 5 |
| 1 Sich vorstellen – E-Mail-Adressen | 6 |
| 2 Nach Namen fragen – Buchstabieralphabet | 10 |
| 3 Sich verbinden lassen – Telefonnummern | 14 |
| 4 Small Talk | 18 |
| 5 Zum Sprechen auffordern – Unterbrechen | 22 |
| 6 Nachfragen | 26 |
| 7 Gute und schlechte Anrufzeiten | 30 |
| 8 Einer Beschwerde zuvorkommen | 34 |
| 9 Aktiv zuhören | 38 |
| 10 Eine Beschwerde äußern | 42 |
| 11 Eine Beschwerde entgegennehmen | 46 |
| 12 Eine Nachricht hinterlassen | 50 |
| 13 Sich einigen – Probleme bei Vereinbarungen | 54 |
| 14 <i>Du</i> oder <i>Sie</i>? – Ausweichend antworten | 58 |
| 15 Termine – Reservierungen | 62 |
| Transkriptionen | 68 |
| Lösungen | 82 |