

Auf einen Blick

Einführung	21
Teil I: Hello Operator: Englische Telefongespräche	27
Kapitel 1: Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag	29
Kapitel 2: Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete	39
Kapitel 3: Making Telephone Calls: Telefongespräche führen	51
Kapitel 4: Office Routine: Mit typischen Situationen umgehen	69
Kapitel 5: Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern	91
Teil II: Sincerely Yours: Korrespondenz aller Art	113
Kapitel 6: Business Letters: Geschäftsbriefe verfassen	115
Kapitel 7: Business E-Mail and More: Formen der elektronischen Kommunikation	137
Kapitel 8: Letters of Application: Bewerbungsschreiben	157
Teil III: On the Appointment Calendar: Besprechungen	177
Kapitel 9: Meetings: Besprechungen auf Englisch.	179
Kapitel 10: Getting Organized: Besprechungen strukturiert organisieren	195
Kapitel 11: Speaking with People: Vor und mit Menschen sprechen	209
Kapitel 12: Presentations with an Impact: Präsentationstechniken	221
Teil IV: The Road to Success: Erfolgreiche Verhandlungen	235
Kapitel 13: Proper Preparation: Gut vorbereitet sein	237
Kapitel 14: The Key to Success: Effektive Verhandlungen	255
Kapitel 15: Dealing with Difficulties: Umgang mit schwierigen Situationen	273
Teil V: Small Talk: Plaudern in allen Lebenslagen	289
Kapitel 16: Typical Topics: Gesprächsstoff aller Art.	291
Kapitel 17: The Sitcom of Life: Leichte Unterhaltung während des Arbeitstags ...	305
Kapitel 18: Special Occasions: Die richtigen Worte für Einladungen und mehr ...	317
Teil VI: Der Top-Ten-Teil	327
Kapitel 19: Tipps für Telefongespräche.	329
Kapitel 20: Tipps für Ihre Korrespondenz.	335
Kapitel 21: Tipps für Besprechungen	341
Kapitel 22: Tipps für Verhandlungen.	347
Anhang	353
Anhang A: Englische Aussprache leicht gemacht	355
Anhang B: Buchstabieren auf Englisch.	357
Anhang C: Internationale Vorwahlen	359
Anhang D: Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage	361
Anhang E: Maßeinheiten	365
Stichwortverzeichnis	367

Inhaltsverzeichnis

Über die Autoren	7
Danksagung der Autoren	9
Auf einen Blick	11
Einführung	21
Über dieses Buch	21
Konventionen in diesem Buch	22
Törichte Annahmen über den Leser	22
Wie dieses Buch aufgebaut ist	23
Teil I: Hello Operator: Englische Telefongespräche	23
Teil II: Sincerely Yours: Korrespondenz aller Art	23
Teil III: On the Appointment Calendar: Besprechungen	23
Teil IV: The Road to Success: Erfolgreiche Verhandlungen	24
Teil V: Small Talk: Plaudern in allen Lebenslagen	24
Teil VI: Der Top-Ten-Teil	24
Anhang	24
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden	25
Wie es weitergeht	25
TEIL I	
HELLO OPERATOR: ENGLISCHE TELEFONGESPRÄCHE	27
Kapitel 1	
Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag	29
Business Calls: Geschäftliche Gespräche führen	29
Business Correspondence: Geschäftlicher Schriftverkehr	32
Business Meetings: Geschäftliche Zusammenkünfte	33
Business Negotiations: Verhandlungen führen	35
After-Business Socializing: Nach dem Geschäftlichen plaudern	37
Kapitel 2	
Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete	39
Saying Hello the Right Way: Begrüßung	39
Formal Greetings: Wenn es förmlich sein soll	40
Informal Greetings: Wenn es formlos sein darf	41
Come Again, Please: Richtig nachfragen	43
Saying Good-bye the Right Way: Verabschiedung	45
Formal Ways to End a Call: Wenn es förmlich sein soll	45
Informal Ways to End a Call: Wenn es formlos sein darf	46
Making Plans: Das Gespräch planen	48

Kapitel 3

Making Telephone Calls: Telefongespräche führen	51
Outbound Calls: Machen Sie den ersten Schritt	51
Introducing Yourself: Sich richtig vorstellen.	51
Smoothing the Way: Zum richtigen Gesprächspartner vordringen	53
Grasping the Topic: Das Thema des Gesprächs richtig fassen	56
Convincing: Überzeugend argumentieren	58
Inbound Calls: Trauen Sie sich, ans Telefon zu gehen	60
Picking up the Receiver: Gespräche entgegennehmen	60
Connecting People: Gespräche weiterleiten	62
Telling White Lies: Gespräche umgehen.	64

Kapitel 4

Office Routine: Mit typischen Situationen umgehen	69
Appointments and More: Termine vereinbaren	69
Let's Meet: Termine nennen.	70
Rain Checks: Termine verschieben	74
Let's Not Meet: Termine absagen	77
Messages: Nachrichten entgegennehmen und hinterlassen	78
Taking a Message: Nachrichten entgegennehmen.	78
Contact Details: Mit Namen und Zahlen umgehen.	80
Leaving a Message: Nachrichten hinterlassen.	84
Responding: Auf Nachrichten antworten	84
After the Beep: Mit Anrufbeantwortern kommunizieren	86
Talking to the Machine: Eine Nachricht hinterlassen	86
Calling Back or Not: Auf Nachrichten antworten.	87
Record a Message: Ansagen kurz und bündig gestalten	88

Kapitel 5

Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern	91
Ready for Take-Off: Reisen mit dem Telefon.	91
Fly the Friendly Skies: Reisedetails klären	91
Putting on the Ritz: Details im Hotel klären	93
On the Road Again: Probleme mit dem Mietwagen	94
Business and Pleasure: Alles rund um die Reise.	96
Conference Calls: Mit mehreren telefonieren.	97
On the Agenda: Telefonkonferenzen vorbereiten.	98
Chairpeople and Others: Ihre Rolle während der Telefonkonferenz. ...	99
Keep the Ball Rolling: Während der Telefonkonferenz.	102
Doing Business: Geschäfte machen	104
Inquiries: Anfragen machen	104
Selling Your Products: Produkte oder Dienstleistungen verkaufen	107
Stocks and More: Finanzgeschäfte am Telefon	109
Dealing with Complaints: Reklamationen entgegennehmen oder vorbringen	110

TEIL II

SINCERELY YOURS: KORRESPONDENZ ALLER ART 113

Kapitel 6

Business Letters: Geschäftsbriefe verfassen 115

Letters, Letters, Letters: Das A und O Ihrer Geschäftsbriefe	115
Layout: Form und Aufbau	116
We Are Pleased to Inform You: Nützliche Redewendungen	122
Writing Manners: Den korrekten Ton treffen	123
Content Matters: Den Inhalt richtig formulieren	125
Inquiries: Anfragen verfassen	125
Offers and Replies:	
Angebote und Antwortschreiben treffsicher gestalten	127
Mailing Letters: Briefe und Faxe versenden	129
Dealing with Complaints: Mit Reklamationen umgehen	130

Kapitel 7

Formen der elektronischen Kommunikation 137

First Impressions: Das Erscheinungsbild von E-Mails	137
E-Mail Etiquette: Der richtige Umgang mit Empfängern	138
Subject Lines: Aussagekräftige Betreffzeilen	139
Appearance Counts: Formatierung von E-Mails	141
Very Much Attached: Der Umgang mit Anhängen	143
Typical Topics: Was Sie per E-Mail kommunizieren können	144
Dealing with Appointments: Terminkoordination	144
Feedback: Rückmeldungen per E-Mail	146
Travel Arrangements: Reisevorbereitungen treffen	148
The Web: Weitere Kommunikationsformen im Internet	151
Web Language: Die englische Sprache im Internet	151
Short Messages: Andere Formen der elektronischen Post	152
Blogs and Social Media: Internetforen sinnvoll nutzen	154

Kapitel 8

Letters of Application: Bewerbungsschreiben 157

The Cover Letter: Anschreiben richtig formulieren	157
Deciphering Ads: Stellenangebote richtig lesen	160
Your Selling Points: Ansprechende Anschreiben	161
Making the First Move: Initiativbewerbungen	164
CVs and Resumés: Ihren Lebenslauf ansprechend gestalten	166
The Key to Success: Ihr persönliches Profil	166
The Story of Your Life: Darstellung Ihres Lebenslaufs	169
Supporting Documents: Zeugnisse und Empfehlungsschreiben	173
Responding to Applications: Bewerbungen beantworten	173
Positive Responses: Bewerbungsschreiben positiv beantworten	174
Negative Responses: Absagen schonend formulieren	175

TEIL III

ON THE APPOINTMENT CALENDAR: BESPRECHUNGEN 177

Kapitel 9

Meetings: Besprechungen auf Englisch..... 179

Types of Meetings: Verschiedene geschäftliche Zusammenkünfte.....	179
Informal Meetings: Formlose Besprechungen.....	180
Formal Meetings: Förmliche Besprechungen.....	182
Press Conferences: Mit der Öffentlichkeit kommunizieren.....	185
Talk the Talk and Walk the Walk: Ihr Auftritt in der Besprechung.....	188
Terms of Address: Ihr Gegenüber richtig ansprechen.....	188
Intercultural Differences: Höflicher Umgang auf Englisch.....	190
Body Language: Nationale Gepflogenheiten.....	192

Kapitel 10

Getting Organized: Besprechungen strukturiert organisieren..... 195

Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete.....	195
First Things First: Die Besprechung abstimmen.....	196
Creating an Agenda: Die Tagesordnung festlegen.....	199
Inviting Participants: Teilnehmer einladen.....	200
The Meeting Itself: Besprechungen durchführen.....	202
Chairs and More: Ihre Rolle während der Besprechung.....	202
The Minutes of the Meeting: Das Protokoll anfertigen.....	206
The Follow-Up: Nach der Besprechung.....	207

Kapitel 11

Speaking with People: Vor und mit Menschen sprechen ... 209

Professional Speaking: Beim Sprechen überzeugen.....	209
Body Language Revisited: Ihre Körpersprache bewusst einsetzen.....	209
Know Your Fillers: Lückenfüller vermeiden.....	211
Meeting Interaction: Dialoge souverän meistern.....	213
Questions: Fragen richtig formulieren.....	213
Opinions: Ihre Meinung äußern.....	215
Interruptions: Unterbrechungen und Störungen beherrschen.....	218

Kapitel 12

Presentations with an Impact: Präsentationstechniken ... 221

Structuring your Presentation: Präsentationen strukturieren.....	221
Wording the Topic: Das Thema gekonnt formulieren.....	222
The Right Organization: Den Inhalt richtig präsentieren.....	223
Time Management: Den zeitlichen Rahmen setzen.....	228
The Tools of the Trade: Hilfsmittel für die Präsentation.....	229
Visual Aids: Visuelle Effekte zielgerecht einsetzen.....	229
Useful Handouts: Informationen nachhaltig vermitteln.....	231

TEIL IV

THE ROAD TO SUCCESS: ERFOLGREICHE VERHANDLUNGEN 235

Kapitel 13

Proper Preparation: Gut vorbereitet sein 237

Negotiating Basics: Verhandlungsgrundlagen	237
Kinds of Negotiations: Verhandlungsformen.	238
Negotiation Stages: Verhandlungsphasen	240
Your Negotiation Toolkit: Wichtige Wörter und Redewendungen	241
Knowledge is Power: Was man vorab wissen sollte	245
Know Yourself: Charaktereigenschaften vermitteln	245
Know the Other Side: Die andere Seite kennen	248
Know What You Want: Ziele setzen	251

Kapitel 14

The Key to Success: Effektive Verhandlungen 255

A Smooth Start: Am Anfang der Verhandlungen	255
Opening Moves: Verhandlungen richtig eröffnen.	256
The Main Stage: Mitten in den Verhandlungen.	259
Making Proposals: Ziele mit Argumenten erreichen.	259
Asking Questions: Zielgerichtet fragen	262
Learning to Listen: Der Gegenseite zuhören	265
Happy Ending: Ende gut, alles gut.	265
Clarifying: Positionen klar darstellen.	266
Making Decisions: Entscheidungen treffen	269
Adjourning: Entscheidungen vertagen	271

Kapitel 15

Dealing with Difficulties: Umgang mit schwierigen

Situationen 273

Avoiding Arguments: Die Kunst der Diplomatie	273
Staying Cool: Die Beherrschung nicht verlieren	273
Back to the Point: Einlenken leicht gemacht	276
Building Bridges: Kompromisse eingehen	277
Making Concessions: Zugeständnisse machen	278
Having it Your Way: Zugeständnisse einfordern	280
Creating a Win-Win Situation: Beide Seiten zufriedenstellen	283
Asian Ventures: Gespräche mit Asiaten	285

TEIL V

SMALL TALK: PLAUDERN IN ALLEN LEBENSLAGEN 289

Kapitel 16

Typical Topics: Gesprächsstoff aller Art 291

The Sunshine in Your Life: Wetter und Familie	291
Rain, Rain, Go Away: Über das Wetter reden	292
Family Matters: Ihre Familie in Szene setzen	296
Time to Spare: Steckenpferde und Urlaubsziele	299
Hobbies and Gadgets: Womit Sie Ihre Freizeit verbringen	299
Places to Go: Von Reisen und Urlaub sprechen	302

Kapitel 17

**The Sitcom of Life: Leichte Unterhaltung während
des Arbeitstags 305**

Cubicles and Characters: Kollegen und Vorgesetzte	305
Co-Workers: Ein Plausch unter Kollegen	306
Superiors: Ungezwungen mit dem Chef reden	308
On the Line or Face to Face: Kunden und Geschäftspartner	311
Customers: Ein Plausch mit Kunden	312
Business Partners: Sich mit Geschäftspartnern unterhalten	314

Kapitel 18

**Special Occasions: Die richtigen Worte für Einladungen
und mehr 317**

RSVP: Mit Einladungen höflich umgehen	317
It's My Party: Einladungen aussprechen	318
I'd Love to Come: Einladungen annehmen	320
Regrets Only: Einladungen ausschlagen	320
Congratulating and Condoling: Auf besondere Anlässe reagieren	322
For Better: Glückwünsche aussprechen	322
For Worse: Traurige Anlässe ansprechen	324

TEIL VI

DER TOP-TEN-TEIL 327

Kapitel 19

Tipps für Telefongespräche 329

Zehn Dinge, die Sie am Telefon sagen oder tun sollten	329
Zehn Dinge, die Sie am Telefon lieber nicht sagen oder tun sollten	331

Kapitel 20

Tipps für Ihre Korrespondenz 335

Zehn Dinge, die Sie in Ihrer Korrespondenz berücksichtigen sollten	335
Zehn Dinge, die Sie in Ihrer Korrespondenz lieber vermeiden sollten	337

Kapitel 21	
Tipps für Besprechungen	341
Zehn Dinge, die Sie während einer Besprechung tun oder sagen sollten	341
Zehn Dinge, die Sie während einer Besprechung lieber nicht tun oder sagen sollten	344
Kapitel 22	
Tipps für Verhandlungen	347
Zehn Dinge, die Sie während einer Verhandlung tun oder sagen sollten.	347
Zehn Dinge, die Sie während einer Verhandlung lieber nicht tun oder sagen sollten	350
Anhang A: Englische Aussprache leicht gemacht.	355
Anhang B: Buchstabieren auf Englisch	357
Anhang C: Internationale Vorwahlen.	359
Anhang D: Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage	361
Zeitzone	361
Geschäftszeiten	362
Feiertage	362
Anhang E: Maßeinheiten	
Längenmaße	365
Gewichte und Flüssigkeiten	366
Stichwortverzeichnis	367