

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 Du oder Sie? – Ausweichend antworten	58
15 Termine – Reservierungen	62
Transkriptionen	68
Lösungen	82