

UNIT	TITLE		CONTENT
1	MEETING & GREETING page 6		Introductions Office routine Main parts of a business letter
2	PRESENTING A COMPANY page 16		Introducing a company Company structure The office environment
3	MAKING ENQUIRIES & OFFERS page 26		Dealing with an enquiry Talking about size / weight Telephoning (1) starting / finishing a call
4	TAKING PART IN A MEETING page 36		Arranging a meeting Drawing up an agenda Having discussions
5	BOOKING ACCOMMODATION page 46		Telephoning (2) problems / helping Giving directions
6	UPGRADING THE OFFICE page 56		Office furniture Telephoning (3) orders
7	DISCUSSING RESULTS page 66		Infrastructure Talking about figures / sales
8	PLANNING AHEAD page 76		An advertising campaign Saving energy Telephoning (4) making enquiries
9	COMPLAINING & APOLOGIZING page 86		Making / dealing with complaints Apologizing and giving explanations Telephoning (5) complaints
10	TYING THINGS UP page 96		Writing / replying to a reminder Writing applications Saying goodbye



EXTRA MATERIALS	SKILLS	GRAMMAR
Small talk	Wie man Geschäftspartner anspricht Wie man Geschäftsbriefe schreibt LERNTIPP: Vokabeln lernen	The simple present Genitive Prepositions
A reference	Wie man sich höflich ausdrückt LERNTIPP: Wie kann ich Grammatik lernen?	The simple past <i>How much / How many?</i> Personal and possessive pronouns
Presentations	Wie man Anfragen / Angebote formuliert Wie man das Datum angibt LERNTIPP: Wie kann ich mein Hörverständnis verbessern?	The present perfect The simple past and the present perfect Adjectives and adverbs
Meetings	Wie man Uhrzeiten angibt LERNTIPP: Wie kann ich meine Sprechfertigkeit verbessern?	<i>will and shall</i> <i>if</i> sentences type 1
A report	Wie man Anrufe beantwortet LERNTIPP: Notizen während einer Höraufgabe machen	The present continuous The simple present and the present continuous Model verbs and their substitutes Imperatives
Incoterms	Bestellungen und Bestätigungen LERNTIPP: Effiziente Suche nach spezifischen Angaben beim Lesen	Comparatives and superlatives
Graphs	Wie man ein Geschäftstreffen beginnt LERNTIPP: Erschließung der Bedeutung von neuen Wörtern	The present perfect with <i>since, for</i> and <i>how long</i> <i>some</i> and <i>any</i>
The EU	Wie man ein Rundschreiben formuliert LERNTIPP: Eine Zusammenfassung schreiben	The future: <i>will, going to</i> , present continuous Combinations with <i>some, any, every, no</i>
Golden rules for telephoning	Wie man eine Beschwerde formuliert LERNTIPP: Was versteht man unter Mediation	<i>must, have to, don't have to / needn't, mustn't</i>
Interviews	Wie man einen Lebenslauf schreibt LERNTIPP: Vorsicht Wörterbuch!	The gerund and the infinitive

APPENDIX

Partner files	page 106	Alphabetical word list	page 136
Transcript	page 114	Basic word list	page 144
Chronological word list	page 124	Verbs	page 147