

Inhalt

1	Grundlagen für die Telefonkommunikation	7
	• Konkrete Sprechanlässe	7
	• Gesprächsstrategien und interkulturelle Aspekte	13
	• Vokabeln und Redewendungen auf einen Blick	19
	• Übungen	22
	• Fit for Telephoning in English? Test Yourself!	27
2	Informationen austauschen	30
	• Konkrete Sprechanlässe	30
	• Gesprächsstrategien und interkulturelle Aspekte	37
	• Vokabeln und Redewendungen auf einen Blick	42
	• Übungen	46
	• Fit for Telephoning in English? Test Yourself!	52
3	Vereinbarungen, Termine, Absprachen	55
	• Konkrete Sprechanlässe	55
	• Gesprächsstrategien und interkulturelle Aspekte	61

• Vokabeln und Redewendungen auf einen Blick	68
• Übungen	70
• Fit for Telephoning in English? Test yourself!	77

4 Beschwerden und Reklamationen 80

• Konkrete Sprechanlässe	80
• Gesprächsstrategien und interkulturelle Aspekte	85
• Vokabeln und Redewendungen auf einen Blick	88
• Übungen	91
• Fit for Telephoning in English? Test Yourself!	97

Lösungen 100

• Kapitel 1	100
• Kapitel 2	103
• Kapitel 3	106
• Kapitel 4	110
 Das englische Telefonalphabet	 113
Alphabetischer Wortschatz Englisch – Deutsch	114
Über die Autorin	119