

Vorwort 3

Themen A – Z

Absagen, Entschuldigungen 6

Anfragen 10

Angebote 15

Argumentieren, Verhandeln 20

Auf Beschwerden reagieren 25

Begrüßen, Verabschieden 30

Beileidsbekundungen 33

Beschwerden äußern 36

Bestätigung von Bestellungen und Aufträgen 40

Bestellungen, Aufträge 44

Besucher empfangen 47

Bewerbungsschreiben, Lebenslauf 51

Bezahlung, Rechnungen 59

Diagramme, Grafiken beschreiben 64

Einladungen 69

E-Mails 73

Faxe 77

Firmen beschreiben 81

Flüge buchen 83

Geschäftsbriefe 86

Glückwünsche, Genesungswünsche 93

Hotelzimmerreservierung 95

Informationen erbitten und geben 98

Mahnungen, Warnungen 102

Messestand buchen 106

Präsentationen 110

Produkte und Dienstleistungen beschreiben 115

Restaurantbesuche 120

Service-Telefon, Kundendienst	125
Small Talk	131
Telefonieren	137
Termine vereinbaren, verschieben, absagen	146
Transport organisieren	150
Versandanzeige	155
Vorstellen, sich und andere	159
Werben für Produkte	164

Anhang

Abkürzungen	172
Daten, Zahlen, Zeiten	174
Falsche Freunde	175
Incoterms	177
Interpunktion	179
Länder der Welt	182
Maße und Gewichte	186
Telefonalphabet	189
Wörterverzeichnis	190
CD-Verzeichnis	200