

# Inhalt

<b>Unit 1</b>	Introductions	4
<b>Unit 2</b>	Telephoning	12
<b>Unit 3</b>	Making arrangements	18
<b>Unit 4</b>	Enquiries	22
<b>Unit 5</b>	Offers	30
<b>Unit 6</b>	Comparing offers	38
<b>Unit 7</b>	Orders	46
<b>Unit 8</b>	Order confirmation and cancellation	54
<b>Unit 9</b>	Payment	62
<b>Unit 10</b>	Credit enquiries	68
<b>Unit 11</b>	Delivery	74
<b>Unit 12</b>	Complaints and adjustments	82
<b>Unit 13</b>	Reminders	90
<b>Unit 14</b>	Marketing and sales	98
<b>Unit 15</b>	Job applications	106
<b>Anhang</b>	Hörverstehenstexte	114
	Tracklist und Hinweise zur CD	126
	Bill of Lading	127
	Waybill	128

## Inhalt der CD

 17 Audio-Tracks

## Mediencode Lösungen



Geben Sie den Mediencode auf [www.klett.de](http://www.klett.de) ein, um zu den Lösungen zu gelangen.