

# Auf einen Blick

<b>Über die Autoren</b> .....	<b>7</b>
<b>Einführung</b> .....	<b>19</b>
<b>Teil I: Hello Operator: Englische Telefongespräche</b> .....	<b>25</b>
<b>Kapitel 1:</b> Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag .....	27
<b>Kapitel 2:</b> Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete .....	37
<b>Kapitel 3:</b> Making Telephone Calls: Telefongespräche führen .....	47
<b>Kapitel 4:</b> Office Routine: Mit typischen Situationen umgehen.....	65
<b>Kapitel 5:</b> Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern .....	87
<b>Teil II: Sincerely Yours: Korrespondenz aller Art</b> .....	<b>109</b>
<b>Kapitel 6:</b> Business Letters: Geschäftsbriefe verfassen .....	111
<b>Kapitel 7:</b> Business Email and More: Formen der elektronischen Kommunikation .....	133
<b>Kapitel 8:</b> Letters of Application: Bewerbungsschreiben .....	153
<b>Teil III: On the Appointment Calendar: Besprechungen</b> .....	<b>173</b>
<b>Kapitel 9:</b> Meetings: Besprechungen auf Englisch .....	175
<b>Kapitel 10:</b> Getting Organized: Besprechungen strukturiert organisieren .....	191
<b>Kapitel 11:</b> Speaking with People: Vor und mit Menschen sprechen .....	207
<b>Kapitel 12:</b> Presentations with an Impact: Präsentationstechniken .....	221
<b>Teil IV: The Road to Success: Erfolgreiche Verhandlungen</b> .....	<b>235</b>
<b>Kapitel 13:</b> Proper Preparation: Gut vorbereitet sein .....	237
<b>Kapitel 14:</b> The Key to Success: Effektive Verhandlungen .....	255
<b>Kapitel 15:</b> Dealing with Difficulties: Umgang mit schwierigen Situationen .....	275
<b>Teil V: Small Talk: Plaudern in allen Lebenslagen</b> .....	<b>291</b>
<b>Kapitel 16:</b> Typical Topics: Gesprächsstoff aller Art .....	293
<b>Kapitel 17:</b> The Sitcom of Life: Leichte Unterhaltung während des Arbeitstags.....	307
<b>Kapitel 18:</b> Special Occasions: Die richtigen Worte für Einladungen und mehr.....	319
<b>Teil VI: Der Top-Ten-Teil</b> .....	<b>329</b>
<b>Kapitel 19:</b> Tipps für Telefongespräche .....	331
<b>Kapitel 20:</b> Tipps für Ihre Korrespondenz.....	337
<b>Kapitel 21:</b> Tipps für Besprechungen .....	343
<b>Kapitel 22:</b> Tipps für Verhandlungen.....	351

<b>Teil VII: Anhang</b> .....	<b>357</b>
<b>Anhang A:</b> Englische Aussprache leicht gemacht .....	359
<b>Anhang B:</b> Buchstabieren auf Englisch.....	361
<b>Anhang C:</b> Internationale Vorwahlen .....	363
<b>Anhang D:</b> Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage .....	365
<b>Anhang E:</b> Maßeinheiten .....	369
<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>371</b>

# Inhaltsverzeichnis

<b>Über die Autoren</b> .....	<b>7</b>
Danksagung der Autoren .....	7
<b>Einführung</b> .....	<b>19</b>
Über dieses Buch .....	19
Konventionen in diesem Buch .....	20
Törichte Annahmen über den Leser .....	20
Wie dieses Buch aufgebaut ist .....	21
Teil I: Hello Operator: Englische Telefongespräche .....	21
Teil II: Sincerely Yours: Korrespondenz aller Art .....	21
Teil III: On the Appointment Calendar: Besprechungen .....	21
Teil IV: The Road to Success: Erfolgreiche Verhandlungen .....	22
Teil V: Small Talk: Plaudern in allen Lebenslagen .....	22
Teil VI: Der Top-Ten-Teil .....	22
Anhang .....	22
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden .....	22
Wie es weitergeht .....	23
<b>TEIL I</b>	
<b>HELLO OPERATOR: ENGLISCHE TELEFONGESPRÄCHE</b> .....	<b>25</b>
<b>Kapitel 1</b>	
<b>Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag</b> .....	<b>27</b>
Business Calls: Geschäftliche Gespräche führen .....	27
Business Correspondence: Geschäftlicher Schriftverkehr .....	30
Business Meetings: Geschäftliche Zusammenkünfte .....	31
Business Negotiations: Verhandlungen führen .....	33
After-Business Socializing: Nach dem Geschäftlichen plaudern .....	35
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete</b> .....	<b>37</b>
Saying Hello the Right Way: Begrüßung .....	37
Formal Greetings: Wenn es förmlich sein soll .....	38
Informal Greetings: Wenn es formlos sein darf .....	39
Come Again, Please: Richtig nachfragen .....	41
Saying Good-bye the Right Way: Verabschiedung .....	43
Formal Ways to End a Call: Wenn es förmlich sein soll .....	43
Informal Ways to End a Call: Wenn es formlos sein darf .....	44
Making Plans: Das Gespräch planen .....	45

**Kapitel 3**

<b>Making Telephone Calls: Telefongespräche führen</b> .....	<b>47</b>
Outbound Calls: Machen Sie den ersten Schritt .....	47
Introducing Yourself: Sich richtig vorstellen.....	47
Smoothing the Way: Zum richtigen Gesprächspartner vordringen.....	49
Grasping the Topic: Das Thema des Gesprächs richtig fassen .....	52
Convincing: Überzeugend argumentieren .....	54
Inbound Calls: Trauen Sie sich, ans Telefon zu gehen .....	56
Picking up the Receiver: Gespräche entgegennehmen .....	56
Connecting People: Gespräche weiterleiten .....	58
Telling White Lies: Gespräche umgehen.....	60

**Kapitel 4**

<b>Office Routine: Mit typischen Situationen umgehen</b> .....	<b>65</b>
Appointments and More: Termine vereinbaren .....	65
Let's Meet: Termine nennen .....	66
Rain Checks: Termine verschieben .....	70
Let's Not Meet: Termine absagen .....	73
Messages: Nachrichten entgegennehmen und hinterlassen .....	74
Taking a Message: Nachrichten entgegennehmen.....	74
Contact Details: Mit Namen und Zahlen umgehen.....	76
Leaving a Message: Nachrichten hinterlassen.....	80
Responding: Auf Nachrichten antworten .....	80
After the Beep: Mit Anrufbeantwortern kommunizieren .....	82
Talking to the Machine: Eine Nachricht hinterlassen .....	82
Calling Back or Not: Auf Nachrichten antworten.....	83
Record a Message: Ansagen kurz und bündig gestalten.....	84

**Kapitel 5**

<b>Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern</b> .....	<b>87</b>
Ready for Take-Off: Reisen mit dem Telefon.....	87
Fly the Friendly Skies: Reisedetails klären .....	88
Putting on the Ritz: Details im Hotel klären .....	89
On the Road Again: Probleme mit dem Mietwagen .....	90
Business and Pleasure: Alles rund um die Reise.....	92
Conference Calls: Mit mehreren telefonieren.....	93
On the Agenda: Telefonkonferenzen vorbereiten.....	94
Chairpeople and Others: Ihre Rolle während der Telefonkonferenz .....	95
The Chairperson/The Moderator.....	95
Die anderen Teilnehmer .....	97
Keep the Ball Rolling: Während der Telefonkonferenz.....	98
Doing Business: Geschäfte machen .....	100
Inquiries: Anfragen machen .....	101
Selling Your Products: Produkte oder Dienstleistungen verkaufen .....	103
Stocks and More: Finanzgeschäfte am Telefon .....	105
Dealing with Complaints: Reklamationen entgegennehmen oder vorbringen.....	106

## TEIL II

### **SINCERELY YOURS: KORRESPONDENZ ALLER ART ..... 109**

#### **Kapitel 6**

<b>Business Letters: Geschäftsbriefe verfassen ..... 111</b>	
Letters, Letters, Letters: Das A und O Ihrer Geschäftsbriefe. ....	111
Layout: Form und Aufbau. ....	112
We Are Pleased to Inform You: Nützliche Redewendungen. ....	118
Writing Manners: Den korrekten Ton treffen. ....	119
Content Matters: Den Inhalt richtig formulieren. ....	121
Inquiries: Anfragen verfassen. ....	121
Offers and Replies:	
Angebote und Antwortschreiben treffsicher gestalten. ....	124
Mailing Letters: Briefe und Faxe versenden. ....	125
Dealing with Complaints: Mit Reklamationen umgehen. ....	126

#### **Kapitel 7**

<b>Business Email and More: Formen der elektronischen Kommunikation ..... 133</b>	
First Impressions: Das Erscheinungsbild von E-Mails. ....	133
Email Etiquette: Der richtige Umgang mit Empfängern. ....	134
Subject Lines: Aussagekräftige Betreffzeilen. ....	135
Appearance Counts: Formatierung von E-Mails. ....	137
Very Much Attached: Der Umgang mit Anhängen. ....	139
Typical Topics: Was Sie per E-Mail kommunizieren können. ....	140
Dealing with Appointments: Terminkoordination. ....	140
Feedback: Rückmeldungen per E-Mail. ....	143
Travel Arrangements: Reisevorbereitungen treffen. ....	144
Flights: Flüge. ....	144
Hotel Rooms: Hotelzimmer. ....	146
Rental Cars: Mietwagen. ....	147
The Web: Weitere Kommunikationsformen im Internet. ....	148
Web Language: Die englische Sprache im Internet. ....	148
Short Messages: Andere Formen der elektronischen Post. ....	149
Blogs and Social Media: Internetforen sinnvoll nutzen. ....	150

#### **Kapitel 8**

<b>Letters of Application: Bewerbungsschreiben ..... 153</b>	
The Cover Letter: Anschreiben richtig formulieren. ....	153
Deciphering Ads: Stellenangebote richtig lesen. ....	154
Your Selling Points: Ansprechende Anschreiben. ....	155
Making the First Move: Initiativbewerbungen. ....	159
CVs and Resumés: Ihren Lebenslauf ansprechend gestalten. ....	162
The Key to Success: Ihr persönliches Profil. ....	162
The Story of Your Life: Darstellung Ihres Lebenslaufs. ....	165
Supporting Documents: Zeugnisse und Empfehlungsschreiben. ....	169
Responding to Applications: Bewerbungen beantworten. ....	169
Positive Responses: Bewerbungsschreiben positiv beantworten. ....	170
Negative Responses: Absagen schonend formulieren. ....	171

**TEIL III**  
**ON THE APPOINTMENT CALENDAR: BESPRECHUNGEN ..... 173**

**Kapitel 9**  
**Meetings: Besprechungen auf Englisch ..... 175**

Types of Meetings: Verschiedene geschäftliche Zusammenkünfte .....	175
Informal Meetings: Formlose Besprechungen .....	176
Formal Meetings: Förmliche Besprechungen .....	178
Press Conferences: Mit der Öffentlichkeit kommunizieren .....	181
Talk the Talk and Walk the Walk: Ihr Auftritt in der Besprechung .....	183
Terms of Address: Ihr Gegenüber richtig ansprechen .....	184
Intercultural Differences: Höflicher Umgang auf Englisch .....	186
Body Language: Nationale Gepflogenheiten .....	188

**Kapitel 10**  
**Getting Organized: Besprechungen strukturiert organisieren ..... 191**

Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete .....	191
First Things First: Die Besprechung abstimmen .....	192
Creating an Agenda: Die Tagesordnung festlegen .....	195
Inviting Participants: Teilnehmer einladen .....	197
The Meeting Itself: Besprechungen durchführen .....	198
Chairs and More: Ihre Rolle während der Besprechung .....	198
The Minutes of the Meeting: Das Protokoll anfertigen .....	203
The Follow-Up: Nach der Besprechung .....	204

**Kapitel 11**  
**Speaking with People: Vor und mit Menschen sprechen ..... 207**

Professional Speaking: Beim Sprechen überzeugen .....	207
Body Language Revisited: Ihre Körpersprache bewusst einsetzen .....	207
Know Your Fillers: Lückenfüller vermeiden .....	209
Meeting Interaction: Dialoge souverän meistern .....	211
Questions: Fragen richtig formulieren .....	211
Opinions: Ihre Meinung äußern .....	213
Interruptions: Unterbrechungen und Störungen beherrschen .....	216

**Kapitel 12**  
**Presentations with an Impact: Präsentationstechniken ..... 221**

Structuring your Presentation: Präsentationen strukturieren .....	221
Wording the Topic: Das Thema gekonnt formulieren .....	222
The Right Organization: Den Inhalt richtig präsentieren .....	223
Time Management: Den zeitlichen Rahmen setzen .....	228
The Tools of the Trade: Hilfsmittel für die Präsentation .....	229
Visual Aids: Visuelle Effekte zielgerecht einsetzen .....	229
Useful Handouts: Informationen nachhaltig vermitteln .....	231

## TEIL IV THE ROAD TO SUCCESS: ERFOLGREICHE VERHANDLUNGEN . . . . 235

<b>Kapitel 13</b>	
<b>Proper Preparation: Gut vorbereitet sein</b> . . . . .	<b>237</b>
Negotiating Basics: Verhandlungsgrundlagen . . . . .	237
Kinds of Negotiations: Verhandlungsformen. . . . .	238
Negotiation Stages: Verhandlungsphasen . . . . .	240
Your Negotiation Toolkit: Wichtige Wörter und Redewendungen . . . . .	241
Kleiner Wortschatz. . . . .	242
Knowledge is Power: Was man vorab wissen sollte . . . . .	245
Know Yourself: Charaktereigenschaften vermitteln . . . . .	245
Know the Other Side: Die andere Seite kennen . . . . .	249
Know What You Want: Ziele setzen . . . . .	251

<b>Kapitel 14</b>	
<b>The Key to Success: Effektive Verhandlungen</b> . . . . .	<b>255</b>
A Smooth Start: Am Anfang der Verhandlungen . . . . .	255
Opening Moves: Verhandlungen richtig eröffnen. . . . .	256
The Main Stage: Mitten in den Verhandlungen. . . . .	259
Making Proposals: Ziele mit Argumenten erreichen. . . . .	259
Asking Questions: Zielgerichtet fragen . . . . .	263
Learning to Listen: Der Gegenseite zuhören . . . . .	265
Happy Ending: Ende gut, alles gut. . . . .	266
Clarifying: Positionen klar darstellen. . . . .	266
Making Decisions: Entscheidungen treffen . . . . .	269
Adjourning: Entscheidungen vertagen . . . . .	272

<b>Kapitel 15</b>	
<b>Dealing with Difficulties: Umgang mit schwierigen Situationen</b> . . . . .	<b>275</b>
Avoiding Arguments: Die Kunst der Diplomatie . . . . .	275
Staying Cool: Die Beherrschung nicht verlieren . . . . .	276
Back to the Point: Einlenken leicht gemacht . . . . .	278
Building Bridges: Kompromisse eingehen. . . . .	280
Making Concessions: Zugeständnisse machen . . . . .	280
Having it Your Way: Zugeständnisse einfordern . . . . .	282
Creating a Win-Win Situation: Beide Seiten zufriedenstellen . . . . .	285
Asian Ventures: Gespräche mit Asiaten . . . . .	287

## TEIL V SMALL TALK: PLAUDERN IN ALLEN LEBENSLAGEN . . . . . 291

<b>Kapitel 16</b>	
<b>Typical Topics: Gesprächsstoff aller Art</b> . . . . .	<b>293</b>
The Sunshine in Your Life: Wetter und Familie . . . . .	293
Rain, Rain, Go Away: Über das Wetter reden. . . . .	294
Family Matters: Ihre Familie in Szene setzen . . . . .	298

Time to Spare: Steckenpferde und Urlaubsziele . . . . .	301
Hobbies and Gadgets: Womit Sie Ihre Freizeit verbringen . . . . .	301
Places to Go: Von Reisen und Urlaub sprechen . . . . .	304

**Kapitel 17**

**The Sitcom of Life: Leichte Unterhaltung während des**

<b>Arbeitstags</b> . . . . .	<b>307</b>
Cubicles and Characters: Kollegen und Vorgesetzte . . . . .	307
Co-Workers: Ein Plausch unter Kollegen . . . . .	308
Superiors: Ungezwungen mit dem Chef reden . . . . .	310
On the Line or Face to Face: Kunden und Geschäftspartner . . . . .	313
Customers: Ein Plausch mit Kunden . . . . .	313
Business Partners: Sich mit Geschäftspartnern unterhalten . . . . .	316

**Kapitel 18**

**Special Occasions: Die richtigen Worte für Einladungen und mehr**

<b>und mehr</b> . . . . .	<b>319</b>
RSVP: Mit Einladungen höflich umgehen . . . . .	319
It's My Party: Einladungen aussprechen . . . . .	320
I'd Love to Come: Einladungen annehmen . . . . .	322
Regrets Only: Einladungen ausschlagen . . . . .	322
Congratulating and Condoling: Auf besondere Anlässe reagieren . . . . .	324
For Better: Glückwünsche aussprechen . . . . .	324
For Worse: Traurige Anlässe ansprechen . . . . .	326

**TEIL VI**

**DER TOP-TEN-TEIL** . . . . . **329**

**Kapitel 19**

**Tipps für Telefongespräche** . . . . . **331**

Zehn Dinge, die Sie am Telefon sagen oder tun sollten . . . . .	331
»Hi! How are you?« . . . . .	331
»It's good to hear from you again.« . . . .	332
»That sounds good.« . . . .	332
»Thank you for calling back so quickly.« . . . .	332
»It was a pleasure talking to you.« . . . .	332
Be polite . . . . .	332
Keep it short . . . . .	333
Take notes . . . . .	333
Speak distinctly . . . . .	333
Keep your telephone appointments . . . . .	333
Zehn Dinge, die Sie am Telefon lieber nicht sagen oder tun sollten . . . . .	334
»I don't have time right now.« . . . .	334
»There's someone on the other line.« . . . .	334
»Don't call us - we'll call you.« . . . .	334
»He's out to lunch.« . . . .	334
»Let's make a date.« . . . .	335
Don't eat, drink, or chew gum . . . . .	335
Don't have side conversations . . . . .	335
Don't interrupt . . . . .	335



Don't put callers on speakerphone without asking . . . . .	335
Don't just hang up . . . . .	336

## Kapitel 20

### Tipps für Ihre Korrespondenz . . . . . 337

Zehn Dinge, die Sie in Ihrer Korrespondenz berücksichtigen sollten . . . . .	337
Keep it simple . . . . .	337
Be courteous . . . . .	338
»Thank you!« . . . . .	338
State your business . . . . .	338
Watch neatness . . . . .	338
Create a template . . . . .	338
Stick to the medium . . . . .	339
Keep your resumé up-to-date . . . . .	339
Request an answer . . . . .	339
Proofread . . . . .	339
Zehn Dinge, die Sie in Ihrer Korrespondenz lieber vermeiden sollten . . . . .	339
Don't misspell names . . . . .	339
Don't muddle the date . . . . .	340
Don't mix formal and informal . . . . .	340
Don't mix American and British English . . . . .	340
Don't mistranslate . . . . .	340
Don't write: »I want...« . . . . .	341
Don't write: »We can't...« . . . . .	341
Don't have gaps in your resumé . . . . .	341
Don't forget the correct postage . . . . .	341
Don't forget to proofread . . . . .	341

## Kapitel 21

### Tipps für Besprechungen . . . . . 343

Zehn Dinge, die Sie während einer Besprechung tun oder sagen sollten . . . . .	343
Introduce yourself . . . . .	343
»Thank you!« . . . . .	344
Address participants correctly . . . . .	344
»Let's take a break.« . . . . .	344
Smile . . . . .	345
Ask politely . . . . .	345
Make small talk . . . . .	345
Be prepared . . . . .	345
Be organized . . . . .	345
Have a time frame . . . . .	346
Zehn Dinge, die Sie während einer Besprechung lieber nicht tun oder sagen sollten . . . . .	346
Don't say: »No!« . . . . .	346
Don't interrupt . . . . .	347
Don't say: »What?« . . . . .	347
Don't forget names . . . . .	347
Avoid wrong body language . . . . .	347
Don't use your cell phone during meetings . . . . .	348

Don't say: »I want...«	348
Don't turn your back to listeners	348
Don't be late	348
Don't say: »Erm, aaaaah, ummmm, yeah, well...«	349

**Kapitel 22**

<b>Tipps für Verhandlungen</b>	<b>351</b>
Zehn Dinge, die Sie während einer Verhandlung tun oder sagen sollten	351
Be polite	351
»That sounds good.«	352
Have a fall-back position	352
Soften strong statements	352
»Please go on – I'm listening.«	352
Be reasonable	353
»You're right, but...«	353
Ask for feedback	353
Take strategic breaks	353
»It's a deal.«	353
Zehn Dinge, die Sie während einer Verhandlung lieber nicht tun oder sagen sollten	354
Don't forget the small talk	354
»Get to the point.«	354
Don't lose your cool	354
»Take it or leave it.«	354
Don't be inflexible	355
»This is getting us nowhere.«	355
Don't let a stalemate develop	355
»That sounds stupid.«	356
Avoid inappropriate body language	356
»No.«	356

**TEIL VII**

<b>ANHANG</b>	<b>357</b>
<b>Anhang A: Englische Aussprache leicht gemacht</b>	<b>359</b>
<b>Anhang B: Buchstabieren auf Englisch</b>	<b>361</b>
<b>Anhang C: Internationale Vorwahlen</b>	<b>363</b>
<b>Anhang D: Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage</b>	<b>365</b>
Zeitzonen	365
Geschäftszeiten	366
Feiertage	366
<b>Anhang E: Maßeinheiten</b>	<b>369</b>
Längenmaße	369
Gewichte und Flüssigkeiten	370
<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>371</b>