COMMUNICATION EXPERT

Englische Geschäftskommunikation von A bis Z

von
Mary Schäfer,
Dr. Wolfgang Schäfer,
Christian Schäfer

sowie

Ruth Feiertag,
Dr. Richard Hooton

Ernst Klett Verlag
Stuttgart · Leipzig

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