Stichwortverzeichnis

A

Abkürzungen 56
Anfragen 85
Anliegen 29, 65, 67
Annehmlichkeiten 105
Anredeformen 14
Anrufbeantworter 63, 65, 67, 68, 103, 104
Aussprache 109

B

Begrüßung
  formlos 13
  förmlich 13, 15
Buchstabieren 58, 61, 112

D

Datum 47, 49, 50, 74

F

Feiertage
  Australien 119
  deutschsprachige Länder 118
  Südafrika 120
  UK und Irland 119
  USA 119
Finanzgeschäfte 91
Firmenzugehörigkeit 34, 62, 66

G

Geschäftszeiten 68, 115

K

Kollege 35, 36, 105
Konferenzgespräch 73–76, 78–81, 105
Kontaktdaten 66
Kurznamen 16

M

Maßeinheiten
  Längenmaße 121
Monat 43, 60

N

Nachfragen 17, 79
Nachrichten
  aufnehmen 68
  beantworten 63
  entgegennehmen 55–58, 61, 62, 66, 103, 104
  hinterlassen 40, 55, 62, 68, 69

P

Plauderei 13, 18

R

Reklamationen
  entgegennehmen 92, 94, 95
  vorbringen 94

S

Small Talk 13, 18

T

Telefongespräch
  abwehren 33, 38
  Anliegen 29, 65, 67

ausgehend 23, 33, 102
eingehend 33, 55, 102
verbinden 27, 28, 35
weiterleiten 33, 35, 55
Telefonkonferenz 73–76, 78–81, 105
leiten 74, 76–78
teilnehmen 79
vorbereiten 74
Telefonnummer 60
Termine
absagen 43, 52–54, 75
nennen 43, 60
vereinbaren 43, 46, 48, 49, 56
verschieben 43, 49
Terminkalender 50

U

Uhrzeit 44, 45

V

Verabschiedung
förmlich 19
formlos 21
Verhandlungen 80
Verkaufsgespräch
Taktik 89
Vorstellung 24
Vorwahlen, international 113

W

Wochentag 43

Z

Zahlen
Kardinalzahlen 59, 60
Ordinalzahlen 59, 60
Zeitausdrücke 51
Zeitzonen 63, 115

Die Autoren danken Jens Bahns, Eva Schmidt und Jannike Schwarten für ihre tatkräftige Unterstützung bei der Fertigstellung dieses Buches.