

Auf einen Blick

Über die Autorinnen	7
Einführung	17
Teil I: Schriftlich kommunizieren im Beruf:	
»Agradecemos su pedido«	23
Kapitel 1: Nichts geht ohne E-Mail: »Gracias por su correo de ayer«	25
Kapitel 2: Texte schreiben: »Estimados colegas«	47
Kapitel 3: Geschäftskorrespondenz: »La oferta es válida hasta...«	69
Kapitel 4: Sich online bewerben: »Solicitar trabajo en línea«	93
Kapitel 5: Mit Kommunikationstechnologien umgehen: »Las nuevas tecnologías« ...	117
Teil II: Telefonisch kommunizieren im Beruf:	
»¿En qué puedo servirle?«	133
Kapitel 6: Die Verbindung herstellen: »¿Diga?«	135
Kapitel 7: Termine, Besprechungen und Konferenzen per Telefon.	155
Kapitel 8: Heikle Situationen am Telefon bewältigen: »Le quería preguntar...«	175
Teil III: Den Arbeitsalltag gestalten:	
»Los asuntos del día a día«	195
Kapitel 9: Rund um den Arbeitsplatz: »Nuestra empresa se dedica a...«	197
Kapitel 10: So gelingt der Alltag mit Kollegen: »¿Tienes un minuto para mí?«	217
Kapitel 11: Heikle Situationen mit Taktgefühl behandeln: »Es algo un poco delicado« .	235
Kapitel 12: Spanischsprachige Geschäftspartner empfangen: »Es un placer para nosotros«	251
Teil IV: Besprechungen und Netzwerke:	
»Seguimos en contacto«	275
Kapitel 13: Besprechungen organisieren: »El tema a tratar es...«	277
Kapitel 14: Professionell verhandeln: »¡Trato hecho!«	301
Kapitel 15: Networking: »¿A quién conoces?«	323
Teil V: Der Top-Ten-Teil	
Kapitel 16: Zehn wichtige Verbgruppen in beruflichen Zusammenhängen	349
Kapitel 17: Zehn kulturelle Informationen	355
Kapitel 18: Zehn Sprichwörter für den beruflichen Alltag	361

10 Auf einen Blick

Anhang A: Lösungen zu den Übungen	365
Anhang B: Abkürzungen	373
Anhang C: Ausspracheregeln	375
Stichwortverzeichnis	377

Inhaltsverzeichnis

Über die Autorinnen	7
Einführung	17
Über dieses Buch	17
Konventionen in diesem Buch	18
Törichte Annahmen über den Leser	18
Wie dieses Buch aufgebaut ist	19
Teil I: Schriftlich kommunizieren im Beruf: »Agradecemos su pedido«	19
Teil II: Telefonisch kommunizieren im Beruf: »¿En qué puedo servirle?«	20
Teil III: Den Arbeitsalltag gestalten: »Los asuntos del día a día«	20
Teil IV: Besprechungen und Netzwerke: »Seguimos en contacto«	21
Teil V: Der Top-Ten-Teil	21
Anhang	21
Die Download-Dateien	21
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden	22
Wie es weitergeht	22
TEIL I	
SCHRIFTLICH KOMMUNIZIEREN IM BERUF:	
»AGRADECEMOS SU PEDIDO«	23
Kapitel 1	
Nichts geht ohne E-Mail: »Gracias por su correo de ayer«	25
Geschäftliche E-Mails auf Spanisch schreiben: Die Grundlagen	26
Aufbau einer geschäftlichen E-Mail	28
Anredeformen, formell und informell	29
Sich angemessen bedanken	31
Nützliche Wendungen, um zur Sache zu kommen: »Ir al grano«	32
Sich korrekt verabschieden: »La despedida«	33
Anhang: »El adjunto«	34
Signatur bei Geschäftsmails und weitere Kleinigkeiten	35
Unterschiedliche Formulierungen bei der Terminplanung	36
Unterschiede zwischen E-Mails und Geschäftsbriefen	41
Der Briefumschlag: »El sobre«	43

12 Inhaltsverzeichnis

Kapitel 2	
Texte schreiben: »Estimados colegas«	47
Rundschreiben anfertigen: »Una circular«	47
Anfragen und Rückmeldungen	51
Auskünfte einholen: »Pedir / solicitar información«	54
Anfragen stellen: »Solicitar una oferta / una colaboración«	55
Rückmeldungen formulieren	58
Einen Bericht verfassen	61
Protokoll verfassen: »El acta de la reunión«	65
Kapitel 3	
Geschäftskorrespondenz: »La oferta es válida hasta...«	69
Einen Kostenvoranschlag anfordern: »Solicitar un presupuesto«	70
Ein Angebot erstellen: »Hacer una oferta«	75
Bestellung bearbeiten: »Cursar un pedido«	82
Bestätigung formulieren: »Confirmación de pedido«	85
Lieferschein und Rechnung erstellen: »El albarán y la factura«	87
Kapitel 4	
Sich online bewerben: »Solicitar trabajo en línea«	93
Sich um eine Stelle bewerben: »Presentarse a un puesto«	93
Der beigefügte Lebenslauf: »Adjunto mi currículum«	103
Empfehlungsschreiben: »Cartas de recomendación«	107
Positive Reaktion auf Ihre Bewerbung: »La entrevista telefónica«	109
Die erhoffte Zusage: »Ha sido elegido para el puesto«	113
Negative Reaktion auf Ihre Bewerbung: »Lamentamos comunicarle...«	113
Kapitel 5	
Mit Kommunikationstechnologien umgehen:	
»Las nuevas tecnologías«	117
Unentbehrliche Tools: »Herramientas indispensables«	118
Scannen leicht gemacht: »Escanear un documento«	120
Sich vorstellen auf Websites: »Visite nuestro sitio web«	122
Aktiv in den sozialen Netzwerken: »Las redes sociales«	124
Onlinebanking, Investitionen und mehr	126
Ein Blick auf Industrie 4.0: »La cuarta revolución industrial«	129
TEIL II	
TELEFONISCH KOMMUNIZIEREN IM BERUF:	
»¿EN QUÉ PUEDO SERVIRLE?«	133
Kapitel 6	
Die Verbindung herstellen: »¿Diga?«	135
Telefonisch Kontakt aufnehmen	135
Erste Schritte beim Telefonieren im Beruf	139

Inhaltsverzeichnis 13

Zum richtigen Gesprächspartner durchdringen	141
Den Gesprächspartner erreichen – oder nicht	141
In der Kürze liegt die Würze: »Lo bueno, si breve...«	145
Mit Verständnisschwierigkeiten elegant umgehen	145
Die Bedürfnisse des Anrufers herausfinden	147
Das Telefonat beenden	149
Nachrichten hinterlassen und entgegennehmen	150
Auf einen Anrufbeantworter sprechen	152

Kapitel 7

Termine, Besprechungen und Konferenzen per Telefon 155

Rund um Termine: Vereinbaren, verschieben, absagen	155
Einen Termin bei der Bank telefonisch vereinbaren	162
Telekonferenzen organisieren und durchführen	165
Technische Probleme.	168
Als Moderator bei einer Telekonferenz	168
Als Teilnehmer bei einer Telekonferenz	171

Kapitel 8

Heikle Situationen am Telefon bewältigen:

»Le quería preguntar...« 175

Fragen und Anfragen per Telefon: »¿A cuánto está...?«	175
Kundenservice anbieten: »El servicio al cliente«	178
Probleme auf einer Geschäftsreise	182
Einen Notfall melden: »Hay un olor a quemado«	186
Reklamationen bearbeiten: »Le entiendo«	188

TEIL III

DEN ARBEITSALLTAG GESTALTEN:

»LOS ASUNTOS DEL DÍA A DÍA« 195

Kapitel 9

Rund um den Arbeitsplatz: »Nuestra empresa se dedica a...« .. 197

Wirtschaftsthemen kommentieren: »El sector con mayor facturación«	197
Über Veränderungen der Geschäftsstrukturen sprechen:	
»Fusiones y adquisiciones«	201
Eine Firma und deren Aufbau vorstellen	205
Das Organigramm einer Firma erklären:	
Abteilungen, Funktionen und Firmengeschichte.	209
Den Arbeitsplatz beschreiben: »Describir la oficina«	214

Kapitel 10

So gelingt der Alltag mit Kollegen:

»¿Tienes un minuto para mí?« 217

Die ersten Tage im neuen Job: »¡Mucho gusto!«	218
---	-----

14 Inhaltsverzeichnis

Erst die Arbeit: »¡Manos a la obra!«	223
Das tägliche Arbeitspensum: »La agenda de trabajo«	224
Erfolgreiche Teamarbeit: »Formamos un gran equipo«	225
Feedback und Motivation	228
Das tägliche Miteinander: »Un buen ambiente de trabajo«	230
Aufeinander zugehen: »¡Hola, guapos!«	231

Kapitel 11

Heikle Situationen mit Taktgefühl behandeln:

»Es algo un poco delicado« 235

Mit Konflikten umgehen: »Esto me causa conflictos«	235
Das Problem besprechen: »Hablamos del problema«	240
Mit der Hierarchie klarkommen: »Lo que dice el jefe«	242
Wenn etwas schiefgelaufen ist: »Asumo la responsabilidad«	246

Kapitel 12

Spanischsprachige Geschäftspartner empfangen:

»Es un placer para nosotros« 251

Besucher empfangen und betreuen: »¡Bienvenido!«	251
Gäste auf einer Messe empfangen: »¡Pase, por favor!«	252
Besucher bei Veranstaltungen und Kongressen: »¿Qué tal el vuelo?«	254
Die Veranstaltung einleiten: »Aquí será la primera reunión«	260
Weitere Aufmerksamkeiten: »¿Qué puedo hacer por usted?«	263
Geschäftssessen und Freizeitgestaltung: »¡Por nuestros negocios!«	264
Private Einladungen nach Hause: »Mi casa es su casa«	271
Den Gast verabschieden: »¡Ha sido un placer!«	272

TEIL IV

BESPRECHUNGEN UND NETZWERKE:

»SEGUIMOS EN CONTACTO« 275

Kapitel 13

Besprechungen organisieren: »El tema a tratar es...« 277

Besprechungen durchführen: »Hay que pensar en todo«	277
Den Vorsitz bei der Besprechung haben	281
An einer Besprechung teilnehmen	287
Wie eine Präsentation gelingt: »Más que informar«	289
Die Bedeutung von Gesten	290
Die Präsentation gut strukturieren: »En primer lugar«	291
Visuelle Elemente: »Una imagen dice más que mil palabras«	294
Die Präsentation beenden: »Eso es todo«	296
Handouts aushändigen: »Las hojas de trabajo«	297

Kapitel 14	
Professionell verhandeln: »¡Trato hecho!«	301
So gelingt eine Verhandlung: »El arte de negociar«	301
Der Verhandlungsablauf: »Sentarse a la mesa de la negociación«	302
Spielregeln des Verhandeln: »Las reglas del juego«	304
Sich behutsam entgegenkommen: »Intentar un acercamiento«	314
Ende gut: »Bien está lo que bien acaba«	319

Kapitel 15	
Networking: »¿A quién conoces?«	323
Die erfolgreiche Kontaktpflege: »Buenos contactos«	323
Kontakte innerhalb der Firma: »Ya había oído mucho de usted«	324
Informelle Begegnungen: »Las charlas en el pasillo«	330
Persönliche Kontakte außerhalb der Firma: »¡Me apunto!«	338
Online sind wir alle: »Todos estamos en línea«	341
Interaktive Plattformen: »¿Quién y para qué?«	342
Unternehmen in den sozialen Netzwerken: »Una necesidad«	343

TEIL V	
DER TOP-TEN-TEIL	347

Kapitel 16	
Zehn wichtige Verbgruppen in beruflichen Zusammenhängen	349
»ser« – »estar« – »hay« – »ir«	349
»introducir« – »presentar«	350
»venir« – »ir«	350
»traer« – »llevar«	351
»poder« – »saber« – »conocer«	351
»jugar« – »tocar« – »actuar«	352
»realizar« – »darse cuenta« – »notar«	352
»tener que« – »deber«	352
»intentar« – »tratar« – »probar« – »probarse«	353
»dejar« – »irse« – »salir«	353

Kapitel 17	
Zehn kulturelle Informationen	355
Keine Berührungängste haben.	355
Höflich ist, wer erst einmal Nein sagt und viele Worte schätzt.	356
Das »Sandwichprinzip«: Tadel in Lob »verpacken«.	356
Alle sprechen gleichzeitig	357
Zeit ist relativ	357
Beim Essen geht es um mehr als nur essen	358
Einladungen im Allgemeinen und Bezahlen im Besonderen	358
Die liebe (Groß-)Familie	359

16 Inhaltsverzeichnis

»Amigos«, »compañeros«, »conocidos« und »colegas«	359
Warum ein gutes Klima nicht nur etwas mit dem Wetter zu tun hat.	360

Kapitel 18

Zehn Sprichwörter für den beruflichen Alltag.....361

Manos a la obra: Por algo se empieza	361
A quien madruga, Dios le ayuda	361
No por mucho madrugar amanece más temprano	362
El que quiera azul celeste, que le cueste	362
Más vale paso que dure y no trote que canse.	362
Si la vida te da limones, haz limonada	362
Más vale maña que fuerza	363
Cada uno habla de la feria según le va en ella	363
El mundo es un pañuelo	363
Adonde fueres, haz lo que vieres.	363

Anhang A

Lösungen zu den Übungen365

Übung 1	365
Übung 2	365
Übung 3	366
Übung 4	366
Übung 5	367
Übung 6	367
Übung 7	368
Übung 8	368
Übung 9	369
Übung 10	369
Übung 11	370
Übung 12	370
Übung 13	371
Übung 14	371
Übung 15	372

Anhang B

Abkürzungen373

Anhang C

Ausspracheregeln375

Stichwortverzeichnis377