Inhaltsverzeichnis

Einführung 7

Teil I
The Basics: Telefonieren auf Englisch 11

Kapitel 1
Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete 13

Kapitel 2
Outbound Calls: Machen Sie den ersten Schritt 23

Kapitel 3
Inbound Calls: Trauen Sie sich, ans Telefon zu gehen 33

Teil II
Business as Usual: Mit typischen Situationen umgehen 41

Kapitel 4
Appointments and More:
Termine vereinbaren 43

Kapitel 5
Messages: Nachrichten annehmen und hinterlassen 55

Kapitel 6
After the Beep: Mit Anrufbeantwortern kommunizieren 65

Teil III
Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern 71

Kapitel 7
Conference Calls: In der Gruppe telefonieren 73

Kapitel 8
Doing Business: Geschäfte machen 85

Teil IV
Top-Ten-Teil 97

Kapitel 9
Zehn Dinge, die Sie am Telefon sagen oder tun sollten 99

Kapitel 10
Zehn Dinge, die Sie am Telefon lieber nicht sagen oder tun sollten 103

Anhang 107

Anhang A
Englische Aussprache leicht gemacht 109

Anhang B
Buchstabieren auf Englisch 112

Anhang C
Internationale Vorwahlen 113

Anhang D
Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage 115

Anhang E
Maßeinheiten 121

Anhang F
Kleines Wörterbuch 122

Stichwortverzeichnis 127