

# Stichwortverzeichnis

## A

Abfuhr 171  
Abkürzungen 75, 148, 154  
Ablehnung 155  
Anfrage 53, 101, 121,  
135–136, 314  
Angebot 124  
Anrede 31, 43, 112, 116,  
134, 184, 344  
Anrufbeantworter 80, 82, 365  
Ansprache 84  
Antwortschreiben 124  
Ausschlussklausel 137

## B

Begrüßung 37–38  
förmliche 37  
formlose 37, 48, 56  
Beileid 326  
Beruhigungssatz 214  
Besprechung  
absagen 198  
außer Haus 179, 193  
durchführen 198  
Equipment 194, 229  
förmlich 177, 201  
formlose 176  
leiten 200  
Nacharbeit 204  
organisieren 191  
Protokoll 97, 177,  
179, 198, 203  
Tagesordnung 33, 54, 94,  
96, 99, 177, 179, 192,  
197, 200, 204, 243, 257,  
269, 288, 346  
verschieben 70, 198, 272  
Betreffzeile 30, 112–113,  
135, 338  
Kürzel 136  
Bewerbung  
Absage 171  
Anschreiben 153, 155, 165  
Arbeitserfahrung 157  
Ausbildung 154, 158, 163

beantworten 170  
Empfehlungs-  
schreiben 155, 169  
Initiativbewer-  
bung 153, 159  
Lebenslauf 158,  
162, 339, 341  
Online-Bewerbungs-  
formular 158  
Schulabschluss  
154, 164  
Stellenangebot 153  
Vorstellungs-  
gespräch 159, 162  
Zeugnisse 169  
Bezugszeile 118  
Buchstabiertafel 76

## C

Charaktereigenschaften 245

## D

Diplomatie 275

## E

Einladungen  
annehmen 322  
ausschlagen 322  
aussprechen 320  
Einwand 260  
E-Mail 30, 51, 75, 83, 94, 97,  
101, 133, 136, 162, 192, 197,  
315, 337, 339  
Anhang 139, 143, 158  
automatische Antwort  
137  
Empfänger 134  
Formatierung 137  
Terminkoordination 140  
Entscheidung 75, 99, 188,  
247, 255, 268, 271

## F

Familie 298  
Fax 125

Feedback 54, 143, 149, 151,  
195, 204, 215, 227, 264, 352  
Finanzgeschäfte 106  
Flug  
buchen 144  
Frage 225  
formulieren 211  
nachfragen 41  
Wohlbefinden 331  
Fragewörter 212, 263

## G

Gehalt 154, 159  
Geschäft 63, 100, 226,  
242, 258, 281, 286, 313,  
331, 335, 353  
anfragen 53, 101  
Finanzgeschäfte 106  
Geschäftsbrief  
Anlagen 117  
Anrede 116  
Briefkopf 112, 120  
Layout 112, 117  
Redewendungen 118  
Schlussformel 117, 119,  
123, 126, 137  
Ton 119  
Umschlag 113, 125  
verfassen 112, 120  
versenden 125  
Geschäftspartner  
Informationen 249  
Geschäftsreise  
Abendprogramm 92  
Gesprächspartner 49, 61  
Gesprächsstoff  
Familie 298  
Hobbys 301  
Reisen und Urlaub  
304  
Temperatur 294  
Wetter 293, 295, 315  
Gesprächsthema  
richtig fassen 52  
Glückwünsche 324

**H**

Hobby 301  
 Höflichkeit 49, 122,  
 187, 345, 351  
 Hotel  
 Zimmerreservierung  
 87, 89, 147

**I**

Internet-Link 139  
 Internetsprache 148, 150  
 Abkürzungen 149  
 Internetverknüpfung 97

**K**

Kollege 58, 176, 307, 309, 336  
 Kommunikation  
 interkulturelle 184  
 Körpersprache 188, 208,  
 345, 347, 356  
 Kompromiss 280, 282  
 Kontaktinformationen  
 Namen 76  
 Telefonnummern 76  
 Zahlen 78  
 Körpersprache 188, 208, 229,  
 345, 347, 356  
 Kreditkarte 147  
 Kritik 99  
 Kurzname 39

**L**

Lebenslauf 158, 162, 339, 341  
 Lückenfüller 209

**M**

Meinung  
 äußern 55, 98, 148, 184,  
 213, 260, 353  
 Mietauto 87, 90, 147  
 anmieten 147  
 Panne 90  
 Mobiltelefon 91, 348

**N**

Nachlass 102, 125, 262, 280  
 Nachricht  
 beantworten 80, 83  
 entgegennehmen 74, 82  
 hinterlassen 74,  
 76, 79–80, 82

**P**

Plauderei 313  
 Plaudern  
 mit dem Chef 310, 313  
 mit Geschäftspartnern  
 309, 316  
 mit Kollegen 307  
 mit Kunden 313, 324  
 Präsentation  
 Handout 32, 229, 231  
 Hilfsmittel 229  
 Inhalt 223  
 strukturieren 221, 224, 228  
 Thema formulieren 222  
 Pressekonferenz 181  
 Problem 54, 106, 108, 127,  
 129, 177, 194, 208, 286, 297  
 lösen 130  
 Probleme  
 Verständigung 41  
 Protokoll 97, 177, 179, 198, 203

**R**

Rabatt 102, 261, 280  
 Reise  
 buchen 88, 144  
 Details klären 87, 136  
 Reisen 304  
 Reklamation 106, 126  
 entgegennehmen  
 106, 127, 129  
 vorbringen 106, 126  
 Rückmeldung 54, 143, 149, 151,  
 195, 204, 215, 227, 263, 353  
 Rückvergütung 261

**S**

Schulabschluss 154, 164  
 Small Talk 313  
 SMS 148  
 Emoticons 150  
 Spam 135, 141  
 Sprachkenntnisse 165  
 Stellenangebot 153–154, 159  
 Störung 216

**T**

Tagesordnung 33, 54, 94, 96,  
 99, 177, 179, 192, 197, 200,  
 243, 257, 269, 288, 346  
 Punkte 196, 202

Telefongespräch  
 annehmen 56  
 ausgehendes 47, 100, 333  
 eingehendes 74, 333  
 umgehen 60  
 weiterleiten 74  
 Telefonkonferenz 93  
 leiten 95  
 teilnehmen 97  
 vorbereiten 94  
 Temperatureinheiten  
 294  
 Termin 67, 72, 75, 140, 335  
 absagen 73, 89, 141  
 nennen 66, 77, 141  
 passender 68, 142  
 vereinbaren 31, 65,  
 67, 303, 335  
 verschieben 70,  
 187, 198, 272

**U**

Überzeugen 54  
 Umlaut 138  
 Unterbrechung 33, 216, 240,  
 256, 270, 288, 308, 344  
 Urlaub 304

**V**

Verabschiedung  
 förmliche 43  
 formlose 44  
 Verhandlung  
 Ablehnung 261  
 asiatische Verhandlungs-  
 partner 287  
 einlenken 278  
 Einwand 260  
 Entscheidungen  
 247, 268, 272  
 eröffnen 240, 256  
 Formen 238  
 Fragen 263  
 Kompromiss 280, 282,  
 288, 353, 356  
 Phasen 240, 259, 265  
 Problemlösung 286  
 Problemsituationen  
 280  
 vertagen 272  
 Vertrag 238, 242, 247, 270

Wörter und Redewendungen 241  
Ziele 240, 251, 352  
zuhören 245, 248, 265  
Zustimmung 103, 184, 241,  
260, 263, 267, 269, 286  
Verkauf  
Dienstleistungen 103  
Finanzgeschäfte 106  
Produkte 103  
Verkehrssprache 186

Vertrag 35, 238, 242, 270  
Vorbereitung 45  
Vorgesetzter 60, 191,  
211, 310

## W

Website 137, 139,  
150, 182, 249  
Blog 148, 150  
Forum 148, 151  
Intranet 151

Wetter 293, 295, 315  
Win-win-Situation 34,  
280, 285, 353  
Wohlbefinden 331

## Z

Zeitausdrücke  
67, 71  
Zeugnisse 169  
Zustimmung 68, 103, 184,  
241, 260, 263, 267, 269, 286

