

Auf einen Blick

Über die Autoren	7
Einführung	19
Teil I: Hello Operator: Englische Telefongespräche	25
Kapitel 1: Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag	27
Kapitel 2: Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete	37
Kapitel 3: Making Telephone Calls: Telefongespräche führen	47
Kapitel 4: Office Routine: Mit typischen Situationen umgehen	65
Kapitel 5: Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern	87
Teil II: Sincerely Yours: Korrespondenz aller Art	109
Kapitel 6: Business Letters: Geschäftsbriefe verfassen	111
Kapitel 7: Business Email and More: Formen der elektronischen Kommunikation	133
Kapitel 8: Letters of Application: Bewerbungsschreiben	153
Teil III: On the Appointment Calendar: Besprechungen	173
Kapitel 9: Meetings: Besprechungen auf Englisch	175
Kapitel 10: Getting Organized: Besprechungen strukturiert organisieren	191
Kapitel 11: Speaking with People: Vor und mit Menschen sprechen	207
Kapitel 12: Presentations with an Impact: Präsentationstechniken	221
Teil IV: The Road to Success: Erfolgreiche Verhandlungen	235
Kapitel 13: Proper Preparation: Gut vorbereitet sein	237
Kapitel 14: The Key to Success: Effektive Verhandlungen	255
Kapitel 15: Dealing with Difficulties: Umgang mit schwierigen Situationen	275
Teil V: Small Talk: Plaudern in allen Lebenslagen	291
Kapitel 16: Typical Topics: Gesprächsstoff aller Art	293
Kapitel 17: The Sitcom of Life: Leichte Unterhaltung während des Arbeitstags	307
Kapitel 18: Special Occasions: Die richtigen Worte für Einladungen und mehr	319
Teil VI: Der Top-Ten-Teil	329
Kapitel 19: Tipps für Telefongespräche	331
Kapitel 20: Tipps für Ihre Korrespondenz	337
Kapitel 21: Tipps für Besprechungen	343
Kapitel 22: Tipps für Verhandlungen	351

Teil VII: Anhang	357
Anhang A: Englische Aussprache leicht gemacht	359
Anhang B: Buchstabieren auf Englisch.....	361
Anhang C: Internationale Vorwahlen	363
Anhang D: Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage	365
Anhang E: Maßeinheiten	369
 Stichwortverzeichnis	 371

Inhaltsverzeichnis

Über die Autoren	7
Danksagung der Autoren	7
Einführung	19
Über dieses Buch	19
Konventionen in diesem Buch	20
Törichte Annahmen über den Leser	20
Wie dieses Buch aufgebaut ist	21
Teil I: Hello Operator: Englische Telefongespräche	21
Teil II: Sincerely Yours: Korrespondenz aller Art	21
Teil III: On the Appointment Calendar: Besprechungen	21
Teil IV: The Road to Success: Erfolgreiche Verhandlungen	22
Teil V: Small Talk: Plaudern in allen Lebenslagen	22
Teil VI: Der Top-Ten-Teil	22
Anhang	22
Symbole, die in diesem Buch verwendet werden	22
Wie es weitergeht	23
 TEIL I	
HELLO OPERATOR: ENGLISCHE TELEFONGESPRÄCHE	25
 Kapitel 1	
Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag	27
Business Calls: Geschäftliche Gespräche führen	27
Business Correspondence: Geschäftlicher Schriftverkehr	30
Business Meetings: Geschäftliche Zusammenkünfte	31
Business Negotiations: Verhandlungen führen	33
After-Business Socializing: Nach dem Geschäftlichen plaudern	35
 Kapitel 2	
Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete	37
Saying Hello the Right Way: Begrüßung	37
Formal Greetings: Wenn es förmlich sein soll	38
Informal Greetings: Wenn es formlos sein darf	39
Come Again, Please: Richtig nachfragen	41
Saying Good-bye the Right Way: Verabschiedung	43
Formal Ways to End a Call: Wenn es förmlich sein soll	43
Informal Ways to End a Call: Wenn es formlos sein darf	44
Making Plans: Das Gespräch planen	45

Kapitel 3**Making Telephone Calls: Telefongespräche führen..... 47**

Outbound Calls: Machen Sie den ersten Schritt.....	47
Introducing Yourself: Sich richtig vorstellen.....	47
Smoothing the Way: Zum richtigen Gesprächspartner vordringen.....	49
Grasping the Topic: Das Thema des Gesprächs richtig fassen.....	52
Convincing: Überzeugend argumentieren.....	54
Inbound Calls: Trauen Sie sich, ans Telefon zu gehen.....	56
Picking up the Receiver: Gespräche entgegennehmen.....	56
Connecting People: Gespräche weiterleiten.....	58
Telling White Lies: Gespräche umgehen.....	60

Kapitel 4**Office Routine: Mit typischen Situationen umgehen..... 65**

Appointments and More: Termine vereinbaren.....	65
Let's Meet: Termine nennen.....	66
Rain Checks: Termine verschieben.....	70
Let's Not Meet: Termine absagen.....	73
Messages: Nachrichten entgegennehmen und hinterlassen.....	74
Taking a Message: Nachrichten entgegennehmen.....	74
Contact Details: Mit Namen und Zahlen umgehen.....	76
Leaving a Message: Nachrichten hinterlassen.....	80
Responding: Auf Nachrichten antworten.....	80
After the Beep: Mit Anrufbeantwortern kommunizieren.....	82
Talking to the Machine: Eine Nachricht hinterlassen.....	82
Calling Back or Not: Auf Nachrichten antworten.....	83
Record a Message: Ansagen kurz und bündig gestalten.....	84

Kapitel 5**Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern..... 87**

Ready for Take-Off: Reisen mit dem Telefon.....	87
Fly the Friendly Skies: Reisedetails klären.....	88
Putting on the Ritz: Details im Hotel klären.....	89
On the Road Again: Probleme mit dem Mietwagen.....	90
Business and Pleasure: Alles rund um die Reise.....	92
Conference Calls: Mit mehreren telefonieren.....	93
On the Agenda: Telefonkonferenzen vorbereiten.....	94
Chairpeople and Others: Ihre Rolle während der Telefonkonferenz.....	95
The Chairperson/The Moderator.....	95
Die anderen Teilnehmer.....	97
Keep the Ball Rolling: Während der Telefonkonferenz.....	98
Doing Business: Geschäfte machen.....	100
Inquiries: Anfragen machen.....	101
Selling Your Products: Produkte oder Dienstleistungen verkaufen.....	103
Stocks and More: Finanzgeschäfte am Telefon.....	105
Dealing with Complaints: Reklamationen entgegennehmen oder vorbringen.....	106

TEIL II

SINCERELY YOURS: KORRESPONDENZ ALLER ART 109

Kapitel 6

Business Letters: Geschäftsbriefe verfassen 111

Letters, Letters, Letters: Das A und O Ihrer Geschäftsbriefe.	111
Layout: Form und Aufbau.	112
We Are Pleased to Inform You: Nützliche Redewendungen.	118
Writing Manners: Den korrekten Ton treffen.	119
Content Matters: Den Inhalt richtig formulieren.	121
Inquiries: Anfragen verfassen.	121
Offers and Replies:	
Angebote und Antwortschreiben treffsicher gestalten.	124
Mailing Letters: Briefe und Faxe versenden.	125
Dealing with Complaints: Mit Reklamationen umgehen.	126

Kapitel 7

Business Email and More: Formen der elektronischen Kommunikation 133

First Impressions: Das Erscheinungsbild von E-Mails.	133
Email Etiquette: Der richtige Umgang mit Empfängern.	134
Subject Lines: Aussagekräftige Betreffzeilen.	135
Appearance Counts: Formatierung von E-Mails.	137
Very Much Attached: Der Umgang mit Anhängen.	139
Typical Topics: Was Sie per E-Mail kommunizieren können.	140
Dealing with Appointments: Terminkoordination.	140
Feedback: Rückmeldungen per E-Mail.	143
Travel Arrangements: Reisevorbereitungen treffen.	144
Flights: Flüge.	144
Hotel Rooms: Hotelzimmer.	146
Rental Cars: Mietwagen.	147
The Web: Weitere Kommunikationsformen im Internet.	148
Web Language: Die englische Sprache im Internet.	148
Short Messages: Andere Formen der elektronischen Post.	149
Blogs and Social Media: Internetforen sinnvoll nutzen.	150

Kapitel 8

Letters of Application: Bewerbungsschreiben 153

The Cover Letter: Anschreiben richtig formulieren.	153
Deciphering Ads: Stellenangebote richtig lesen.	154
Your Selling Points: Ansprechende Anschreiben.	155
Making the First Move: Initiativbewerbungen.	159
CVs and Resumés: Ihren Lebenslauf ansprechend gestalten.	162
The Key to Success: Ihr persönliches Profil.	162
The Story of Your Life: Darstellung Ihres Lebenslaufs.	165
Supporting Documents: Zeugnisse und Empfehlungsschreiben.	169
Responding to Applications: Bewerbungen beantworten.	169
Positive Responses: Bewerbungsschreiben positiv beantworten.	170
Negative Responses: Absagen schonend formulieren.	171

TEIL III
ON THE APPOINTMENT CALENDAR: BESPRECHUNGEN 173

Kapitel 9
Meetings: Besprechungen auf Englisch 175

Types of Meetings: Verschiedene geschäftliche Zusammenkünfte	175
Informal Meetings: Formlose Besprechungen.	176
Formal Meetings: Förmliche Besprechungen	178
Press Conferences: Mit der Öffentlichkeit kommunizieren	181
Talk the Talk and Walk the Walk: Ihr Auftritt in der Besprechung	183
Terms of Address: Ihr Gegenüber richtig ansprechen	184
Intercultural Differences: Höflicher Umgang auf Englisch.	186
Body Language: Nationale Gepflogenheiten	188

Kapitel 10
Getting Organized: Besprechungen strukturiert organisieren 191

Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete.	191
First Things First: Die Besprechung abstimmen	192
Creating an Agenda: Die Tagesordnung festlegen	195
Inviting Participants: Teilnehmer einladen.	197
The Meeting Itself: Besprechungen durchführen.	198
Chairs and More: Ihre Rolle während der Besprechung	198
The Minutes of the Meeting: Das Protokoll anfertigen.	203
The Follow-Up: Nach der Besprechung	204

Kapitel 11
Speaking with People: Vor und mit Menschen sprechen 207

Professional Speaking: Beim Sprechen überzeugen	207
Body Language Revisited: Ihre Körpersprache bewusst einsetzen	207
Know Your Fillers: Lückenfüller vermeiden	209
Meeting Interaction: Dialoge souverän meistern	211
Questions: Fragen richtig formulieren	211
Opinions: Ihre Meinung äußern.	213
Interruptions: Unterbrechungen und Störungen beherrschen	216

Kapitel 12
Presentations with an Impact: Präsentationstechniken 221

Structuring your Presentation: Präsentationen strukturieren	221
Wording the Topic: Das Thema gekonnt formulieren	222
The Right Organization: Den Inhalt richtig präsentieren	223
Time Management: Den zeitlichen Rahmen setzen	228
The Tools of the Trade: Hilfsmittel für die Präsentation	229
Visual Aids: Visuelle Effekte zielgerecht einsetzen	229
Useful Handouts: Informationen nachhaltig vermitteln	231

TEIL IV THE ROAD TO SUCCESS: ERFOLGREICHE VERHANDLUNGEN..... 235

Kapitel 13 Proper Preparation: Gut vorbereitet sein 237

Negotiating Basics: Verhandlungsgrundlagen	237
Kinds of Negotiations: Verhandlungsformen.....	238
Negotiation Stages: Verhandlungsphasen	240
Your Negotiation Toolkit: Wichtige Wörter und Redewendungen	241
Kleiner Wortschatz.....	242
Knowledge is Power: Was man vorab wissen sollte.....	245
Know Yourself: Charaktereigenschaften vermitteln.....	245
Know the Other Side: Die andere Seite kennen	249
Know What You Want: Ziele setzen.....	251

Kapitel 14 The Key to Success: Effektive Verhandlungen 255

A Smooth Start: Am Anfang der Verhandlungen	255
Opening Moves: Verhandlungen richtig eröffnen.....	256
The Main Stage: Mitten in den Verhandlungen.....	259
Making Proposals: Ziele mit Argumenten erreichen.....	259
Asking Questions: Zielgerichtet fragen.....	263
Learning to Listen: Der Gegenseite zuhören	265
Happy Ending: Ende gut, alles gut.....	266
Clarifying: Positionen klar darstellen.....	266
Making Decisions: Entscheidungen treffen	269
Adjourning: Entscheidungen vertagen	272

Kapitel 15 Dealing with Difficulties: Umgang mit schwierigen Situationen..... 275

Avoiding Arguments: Die Kunst der Diplomatie	275
Staying Cool: Die Beherrschung nicht verlieren	276
Back to the Point: Einlenken leicht gemacht	278
Building Bridges: Kompromisse eingehen.....	280
Making Concessions: Zugeständnisse machen	280
Having it Your Way: Zugeständnisse einfordern	282
Creating a Win-Win Situation: Beide Seiten zufriedenstellen	285
Asian Ventures: Gespräche mit Asiaten	287

TEIL V SMALL TALK: PLAUDERN IN ALLEN LEBENSLAGEN 291

Kapitel 16 Typical Topics: Gesprächsstoff aller Art..... 293

The Sunshine in Your Life: Wetter und Familie	293
Rain, Rain, Go Away: Über das Wetter reden.....	294
Family Matters: Ihre Familie in Szene setzen.....	298

16 Inhaltsverzeichnis

Time to Spare: Steckenpferde und Urlaubsziele	301
Hobbies and Gadgets: Womit Sie Ihre Freizeit verbringen	301
Places to Go: Von Reisen und Urlaub sprechen	304

Kapitel 17

The Sitcom of Life: Leichte Unterhaltung während des Arbeitstags 307

Cubicles and Characters: Kollegen und Vorgesetzte	307
Co-Workers: Ein Plausch unter Kollegen	308
Superiors: Ungezwungen mit dem Chef reden	310
On the Line or Face to Face: Kunden und Geschäftspartner	313
Customers: Ein Plausch mit Kunden	313
Business Partners: Sich mit Geschäftspartnern unterhalten	316

Kapitel 18

Special Occasions: Die richtigen Worte für Einladungen und mehr 319

RSVP: Mit Einladungen höflich umgehen	319
It's My Party: Einladungen aussprechen	320
I'd Love to Come: Einladungen annehmen	322
Regrets Only: Einladungen ausschlagen	322
Congratulating and Condoling: Auf besondere Anlässe reagieren	324
For Better: Glückwünsche aussprechen	324
For Worse: Traurige Anlässe ansprechen	326

TEIL VI

DER TOP-TEN-TEIL 329

Kapitel 19

Tipps für Telefongespräche 331

Zehn Dinge, die Sie am Telefon sagen oder tun sollten	331
»Hi! How are you?«	331
»It's good to hear from you again.«	332
»That sounds good.«	332
»Thank you for calling back so quickly.«	332
»It was a pleasure talking to you.«	332
Be polite	332
Keep it short	333
Take notes	333
Speak distinctly	333
Keep your telephone appointments	333
Zehn Dinge, die Sie am Telefon lieber nicht sagen oder tun sollten	334
»I don't have time right now.«	334
»There's someone on the other line.«	334
»Don't call us – we'll call you.«	334
»He's out to lunch.«	334
»Let's make a date.«	335
Don't eat, drink, or chew gum	335
Don't have side conversations	335
Don't interrupt	335

Don't put callers on speakerphone without asking.	335
Don't just hang up	336

Kapitel 20

Tipps für Ihre Korrespondenz..... 337

Zehn Dinge, die Sie in Ihrer Korrespondenz berücksichtigen sollten	337
Keep it simple	337
Be courteous.	338
»Thank you!«	338
State your business	338
Watch neatness	338
Create a template.	338
Stick to the medium.	339
Keep your resumé up-to-date	339
Request an answer	339
Proofread	339
Zehn Dinge, die Sie in Ihrer Korrespondenz lieber vermeiden sollten	339
Don't misspell names	339
Don't muddle the date.	340
Don't mix formal and informal.	340
Don't mix American and British English	340
Don't mistranslate	340
Don't write: »I want...«	341
Don't write: »We can't...«	341
Don't have gaps in your resumé	341
Don't forget the correct postage	341
Don't forget to proofread	341

Kapitel 21

Tipps für Besprechungen..... 343

Zehn Dinge, die Sie während einer Besprechung tun oder sagen sollten	343
Introduce yourself	343
»Thank you!«	344
Address participants correctly	344
»Let's take a break.«	344
Smile.	345
Ask politely	345
Make small talk.	345
Be prepared	345
Be organized.	345
Have a time frame.	346
Zehn Dinge, die Sie während einer Besprechung lieber nicht tun oder sagen sollten	346
Don't say: »No!«	346
Don't interrupt	347
Don't say: »What?«	347
Don't forget names	347
Avoid wrong body language.	347
Don't use your cell phone during meetings	348

Don't say: »I want...«	348
Don't turn your back to listeners	348
Don't be late	348
Don't say: »Erm, aaaaah, ummmm, yeah, well...«	349

Kapitel 22

Tipps für Verhandlungen 351

Zehn Dinge, die Sie während einer Verhandlung tun oder sagen sollten	351
Be polite.	351
»That sounds good.«	352
Have a fall-back position.	352
Soften strong statements	352
»Please go on – I'm listening.«	352
Be reasonable.	353
»You're right, but...«	353
Ask for feedback.	353
Take strategic breaks.	353
»It's a deal.«	353
Zehn Dinge, die Sie während einer Verhandlung lieber nicht tun oder sagen sollten	354
Don't forget the small talk.	354
»Get to the point.«	354
Don't lose your cool	354
»Take it or leave it.«	354
Don't be inflexible	355
»This is getting us nowhere.«	355
Don't let a stalemate develop.	355
»That sounds stupid.«	356
Avoid inappropriate body language	356
»No.«	356

TEIL VII

ANHANG 357

Anhang A: Englische Aussprache leicht gemacht 359

Anhang B: Buchstabieren auf Englisch 361

Anhang C: Internationale Vorwahlen 363

Anhang D: Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage 365

Zeitzonen	365
Geschäftszeiten	366
Feiertage	366

Anhang E: Maßeinheiten 369

Längenmaße.	369
Gewichte und Flüssigkeiten	370

Stichwortverzeichnis 371