

---

# Inhaltsverzeichnis

## Teil I

<b>1. Unternehmen und Management</b>	<b>9</b>
Branchen und Unternehmensformen	9
Unternehmensorganisation	15
<b>2. Personal und Verwaltung</b>	<b>27</b>
Bewerbungen	27
Arbeitszeiten	30
Lohn und Gehalt	31
Betriebsklima	34
<b>3. Einkauf und Verkauf</b>	<b>40</b>
Anfragen	40
Angebote	44
Neuheiten	47
Preise	50
Bestellungen	53
Auftragsbestätigung	56
Messen und Ausstellungen	57
<b>4. Auftragsabwicklung</b>	<b>59</b>
Transport- und Versandwesen	59
Zahlungsbedingungen	63
Mahnungen	64
Verzögerungen und Probleme	68
Beschwerden	72
<b>5. Rechnungswesen und Finanzen</b>	<b>76</b>
Rechnungswesen	76
Finanzpolitik	82
Banken und Bankgeschäfte	83
Internationale Finanzmärkte	84
Aktienmärkte	86
Währungen und Devisen	91
Europa	93

---

<b>6. Telefonieren</b>	<b>96</b>
Anrufen und Anrufe entgegennehmen	96
Gespräche führen	98
<b>7. Geschäftskorrespondenz</b>	<b>100</b>
Korrekte Briefe und Faxe	100
Musterbriefe	104
Musterfaxe	136
Protokolle	148
E-Mails und das Internet	150
<b>8. Geschäftsreisen</b>	<b>157</b>
Terminvereinbarungen	157
Reservierungen/Hotel	160
Verkehrsmittel	162
Ankunft und Empfang	163
Smalltalk	166
Typische Redewendungen	176
<b>9. Besprechungen</b>	<b>181</b>
Präsentationen	182
Argumentation	189
Zustimmung/Ablehnung	194
<b>10. Nützliche Informationen</b>	<b>201</b>
Wichtige Suchmaschinen im Internet	201
Umrechnungstabelle Maße und Gewichte	202
Feiertage in Großbritannien und den USA	203
<b>Teil II</b>	
Benutzerhinweise	207
Abkürzungsverzeichnis	209
Lautschrift	210
Wörterbuch Englisch – Deutsch	213
Wörterbuch Deutsch – Englisch	335