
Inhaltsverzeichnis

Teil I

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

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