

## Inhaltsverzeichnis

### Zum Thema:

<b>1</b>	<b>sich vorstellen – E-Mail-Adressen</b>	Firmennachweis	6
<b>2</b>	<b>nach Namen fragen – Buchstabieralphabet</b>	Anfrage	11
<b>3</b>	<b>sich verbinden lassen – Telefonnummern</b>	Angebot	17
<b>4</b>	<b>Small Talk</b>	Werbebrief	22
<b>5</b>	<b>den Gesprächspartner zum Sprechen auffordern / ihn unterbrechen</b>	Nachfassbrief	27
<b>6</b>	<b>nachfragen</b>	Auftrag/Bestellung – Widerruf	32
<b>7</b>	<b>gute und schlechte Anrufzeiten</b>	Auftragseingang – Annahme/Ablehnung	36
<b>8</b>	<b>einer Beschwerde zuvorkommen</b>	Lieferung; Versand-anzeige – Rechnung	41
<b>9</b>	<b>aktiv zuhören</b>	Wareneingang; Empfangsbestätigung – Zahlungsanzeige	46
<b>10</b>	<b>eine Beschwerde äußern</b>	Lieferverzögerung; Mahnung – Antwort auf eine Mahnung	50

<b>11</b>	<b>eine Beschwerde entgegennehmen</b>	Reklamation – Antwort auf eine Reklamation	54
<b>12</b>	<b>eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen</b>	Zahlungsverzögerung; Mahnung – Antwort auf eine Mahnung	59
<b>13</b>	<b>sich einigen – Probleme bei Vereinbarungen</b>	Zahlungsschwierigkeiten – Versuch einer Einigung	64
<b>14</b>	<b>Du oder Sie? – ausweichend antworten</b>	Kreditauskunft	69
<b>15</b>	<b>Termine – Reservierungen</b>	Termine; Reservierung – Hotelzimmer; Tisch- reservierung im Restaurant	74

## Anhang

Hörverständnis/Transkriptionen	83
Lösungsschlüssel	106