

Inhalt

A	Schriftliche Kommunikation:			
	Grundlagen	6	18 Auf Probleme reagieren	44
1	Brief, E-Mail und Notiz	6	19 Abmahnung	46
2	Formell oder informell?	10		
B	Bewerbung und Einstellung	13	F Kommunikation mit Geschäftspartnern	
3	Online-Profil	13	und Kunden	48
4	Tabellarischer Lebenslauf	16	20 Anfrage	48
5	Bewerbungsschreiben	19	21 Informieren	51
6	Vor und nach dem Vorstellungsgespräch	24	22 Termine	54
			23 Reservierungen	56
			24 Angebote	57
			25 Zahlungserinnerung / Mahnung	62
			26 Reklamation	63
C	Interne Kommunikation am Arbeitsplatz	26	G Kommunikation mit Ämtern, Behörden und Versicherungen	
7	Schreiben an Kollegen und Vorgesetzte	26	27 Schreiben an Ämter und Behörden	65
8	Telefonnotiz	28	28 Schreiben an Versicherungen	68
9	Aufforderung, Bitte und Anfrage	29	29 Einspruch einlegen	70
10	Termine organisieren	31		
D	Kommunikation in Arbeitsprozessen	32	H Prüfungstraining	
11	Tagesordnung	32	30 Prüfungsaufgaben Schreiben B2+	
12	Protokoll	33	Beruf	71
13	Folien für Präsentationen	34	31 Prüfungsaufgaben Schreiben B1-B2	
14	Diskussionsvorlage	36	Beruf	77
15	Bericht	38	32 Prüfungsaufgaben Schreiben B2-C1	
16	Schaubild und Diagramm	39	Beruf	79
E	Probleme in der Firma	40	I Anhang	
17	Probleme formulieren	40	33 Lösungen	83