

Inhalt

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