

Spis treści

PRZEDMOWA 6

1. KONTAKT PER TELEFON 8

- 1.1. Anrufe entgegennehmen 8
- 1.2. Den Anrufer identifizieren 8
- 1.3. Anruf tätigen 10
- 1.4. Verbindung des Anrufers 12
- 1.5. Anlass des Anrufs 14
- 1.6. Jemanden erreichen 14
- 1.7. Um Rückruf bitten
/ Rückruf anbieten 16
- 1.8. Informationen ausrichten 18
- 1.9. Falsch verbunden 18
- 1.10. Abwesenheit bei der Arbeit 20
- 1.11. Verständigungsprobleme 22
- 1.12. Schlechte Verbindung 22
- 1.13. Das Gespräch unterbrechen 24
- 1.14. Rund ums Telefon 26
- 1.15. Termine vereinbaren 28
- 1.16. Termine absagen / verschieben 30
- 1.17. Rund ums Treffen 32

2. BÜROKORRESPONDENZ 34

- 2.1. Einen Brief schreiben 34
- 2.2. Sich bedanken 36
- 2.3. Einen Brief beenden 38
- 2.4. Anhang / Anlage 38
- 2.5. E-Mail & Fax 40
- 2.6. Etwas mitteilen 42
- 2.7. Eine schlechte Nachricht mitteilen 42
- 2.8. Sich über Produkte erkundigen 42
- 2.9. Anfrage 44
- 2.10. Angebot 46
- 2.11. Auftrag & Bestellung 50
- 2.12. Preis 54
- 2.13. Rabatt 58
- 2.14. Rechnung & Zahlung 60
- 2.15. Zahlungsbedingungen 62
- 2.16. Mahnung 64

1. KONTAKT PRZEZ TELEFON 9

- 1.1. Odbieranie połączeń 9
- 1.2. Identyfikacja dzwoniącego 9
- 1.3. Nawiązać połączenie telefoniczne 11
- 1.4. Połączenie dzwoniącego 13
- 1.5. Powód rozmowy 15
- 1.6. Dodzwonić się do kogoś 15
- 1.7. Prosić o oddzwonienie
/ proponować oddzwonienie 17
- 1.8. Przekazać informacje 19
- 1.9. Pomyłka 19
- 1.10. Nieobecność w pracy 21
- 1.11. Problemy ze zrozumieniem 23
- 1.12. Złe połączenie 23
- 1.13. Przerwać rozmowę 25
- 1.14. Wokół telefonu 27
- 1.15. Ustalać terminy 29
- 1.16. Odwoływać / przesunąć terminy 31
- 1.17. Wokół spotkania 33

2. KORESPONDENCJA BIUROWA 35

- 2.1. Pisać list 35
- 2.2. Podziękować 37
- 2.3. Zakończyć list 39
- 2.4. Załącznik 39
- 2.5. E-Mail & Faks 41
- 2.6. Poinformować o czymś 43
- 2.7. Przekazać złą informację 43
- 2.8. Dowiadywanie się o produkty 43
- 2.9. Zapytanie ofertowe 45
- 2.10. Oferta 47
- 2.11. Zlecenie & Zamówienie 51
- 2.12. Cena 55
- 2.13. Rabat 59
- 2.14. Rachunek & Płatność 61
- 2.15. Warunki płatności 63
- 2.16. Upomnienie 65

- 2.17. Lieferung 66
- 2.18. Verpackung 68
- 2.19. Versandart 68
- 2.20. Postsendung 68
- 2.21. Beschwerden und Reklamationen 70
- 2.22. Auf Reklamation reagieren 74

3. DIREKTE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN 78

- 3.1. Unsere Firma 80
- 3.2. Probleme der Firma 82
- 3.3. Kunden 82
- 3.4. Tätigkeitsbezeichnung 84
- 3.5. In Vertretung von ... 84
- 3.6. Der Chef 86
- 3.7. Etwas wissen 88
- 3.8. Rund ums Büro 88
- 3.9. Büroarbeiten 92
- 3.10. Ist die Arbeit getan? 96
- 3.11. Gefällt Ihnen die Arbeit? 96
- 3.12. Über die Arbeit - Negativ 98
- 3.13. Über die Wirtschafts diskutieren 100
- 3.14. Verkauf 102
- 3.15. Mitarbeit 102
- 3.16. Besprechung 104
- 3.17. Verspätung 108
- 3.18. Das Warten 108
- 3.19. Konferenz 110
- 3.20. Projekt 114
- 3.21. Plan 114
- 3.22. Informationen 118
- 3.23. Unter Kontrolle 120
- 3.24. Unterstützung 122
- 3.25. Kosten 122
- 3.26. Probleme lösen 124
- 3.27. Qualität 126
- 3.28. Was für ein wunderbares Gerät! 128
- 3.29. Das Verhandeln 130
- 3.30. Meiner Meinung nach ... 130
- 3.31. Gute Frage! 132
- 3.32. Danke für die Erklärung 134

- 2.17. Dostawa 67
- 2.18. Opakowanie 69
- 2.19. Rodzaj dostawy 69
- 2.20. Przesyłka pocztowa 69
- 2.21. Skargi i reklamacje 71
- 2.22. Reagować na reklamację 75

3. BEZPOŚREDNIA KOMUNIKACJA Z KLIENTAMI 79

- 3.1. Nasza firma 81
- 3.2. Problemy firmy 83
- 3.3. Klienci 83
- 3.4. Stanowisko 85
- 3.5. W zastępstwie ... 85
- 3.6. Szef 87
- 3.7. Wiedzieć coś 89
- 3.8. Wokół biura 89
- 3.9. Prace biurowe 93
- 3.10. Czy praca jest wykonana? 97
- 3.11. Podoba się Państwu ta praca? 97
- 3.12. O pracy negatywnie 99
- 3.13. Dyskutować o gospodarce 101
- 3.14. Sprzedaż 103
- 3.15. Współpraca 103
- 3.16. Narada 105
- 3.17. Spóźnienie 109
- 3.18. Czekanie 109
- 3.19. Konferencja 111
- 3.20. Projekt 115
- 3.21. Plan 115
- 3.22. Informacje 119
- 3.23. Pod kontrolą 121
- 3.24. Wsparcie 123
- 3.25. Koszty 123
- 3.26. Rozwiązywać problemy 125
- 3.27. Jakość 127
- 3.28. Jakie wspaniałe urządzenie! 129
- 3.29. Negocjowanie 131
- 3.30. Moim zdaniem ... 131
- 3.31. Dobre pytanie! 133
- 3.32. Dziękuję za wyjaśnienie 135

- 3.33. Interesse zeigen 136
- 3.34. Unwissenheit ausdrücken 138
- 3.35. Etwas ungenau wissen 138
- 3.36. Etwas wissen wollen 138
- 3.37. Wissen ausdrücken 140
- 3.38. Gewissheit ausdrücken 140
- 3.39. Etwas verstehen 140
- 3.40. Verständnis prüfen 140
- 3.41. Zustimmung ausdrücken 140
- 3.42. Widerspruch 142
- 3.43. Überzeugung 142
- 3.44. Zweifel 142
- 3.45. Antwort auf den Zweifel 142
- 3.46. Hoffnung 144
- 3.47. Besorgnis 144
- 3.48. Vertrauen 144
- 3.49. Verpflichtung 144
- 3.50. Verantwortung 144
- 3.51. Schuld 146
- 3.52. Missverständnis 146
- 3.53. Ist es wichtig? 148
- 3.54. Entscheidung 152
- 3.55. Vertrag 156
- 3.56. Dokumente 158
- 3.57. Sich entschuldigen 160
- 3.58. Herzliche Glückwünsche 160
- 3.59. Messe 162
- 3.60. Werbung 164

4. ANHANG 166

- 4.1. Höflichkeitsformen 166
- 4.2. Fremdsprachenkenntnisse 168
- 4.3. Verständigungsschwierigkeiten 168
- 4.4. Kennen Sie gut Deutschland? 170
- 4.5. Wann und wie oft? 172
- 4.6. Wie spät ist es? 174
- 4.7. Zahlen 175
- 4.8. Ordnungszahlen 175
- 4.9. Schilder, die man häufig sieht 176

5. INDEKS 177

- 3.33. Wykazać zainteresowanie 137
- 3.34. Wyrazić niewiedzę 139
- 3.35. Nie wiedzieć na pewno 139
- 3.36. Chcieć coś wiedzieć 139
- 3.37. Wyrazić wiedzę 141
- 3.38. Wyrazić pewność 141
- 3.39. Coś rozumieć 141
- 3.40. Sprawdzać zrozumienie 141
- 3.41. Wyrazić zgodę 141
- 3.42. Sprzeciw 143
- 3.43. Przekonanie 143
- 3.44. Wątpliwość 143
- 3.45. Odpowiedź na wątpliwość 143
- 3.46. Nadzieja 145
- 3.47. Obawa, niepokój 145
- 3.48. Zaufanie 145
- 3.49. Zobowiązanie 145
- 3.50. Odpowiedzialność 145
- 3.51. Wina 147
- 3.52. Nieporozumienie 147
- 3.53. Czy to ważne? 149
- 3.54. Decyzja 153
- 3.55. Umowa / Kontrakt 157
- 3.56. Dokumenty 159
- 3.57. Przepraszać 161
- 3.58. Gratulacje 161
- 3.59. Targi 163
- 3.60. Reklama 165

4. DODATEK 167

- 4.1. Formy grzecznościowe 167
- 4.2. Znajomość języka obcego 169
- 4.3. Trudności w porozumiewaniu się 169
- 4.4. Zna Pan/i dobrze Niemcy? 171
- 4.5. Kiedy i jak często? 172
- 4.6. Która godzina? 174
- 4.7. Liczby 175
- 4.8. Liczby porządkowe 175
- 4.9. Szyldy, które się często widzi 176