




Inhalt

I Berufliches Umfeld	7
A Unternehmen, Abteilungen, Tätigkeiten	8
B Kontakte mit deutschsprachigen Gesprächspartnern und -partnerinnen	11
II Routinegespräche mit Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen und Vorgesetzten führen	13
A Kollegen und Kolleginnen kennen lernen	14
B Anfragen und Anliegen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen behandeln	17
C Planung, Termine und Aufträge mit Vorgesetzten besprechen	23
III Telefongespräche mit Vorgesetzten und Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen führen	25
A Besonderheiten der telefonischen Kommunikation	26
B Telefonnummern und Namen diktieren oder notieren	29
C Anrufe annehmen, beantworten oder weitervermitteln	31
D Auskünfte geben, Informationen einholen	34
E Anfragen und Aufträge von Vorgesetzten weiterleiten	37
IV Anrufe von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen beantworten	41
A Vorstellung und Begrüßung am Telefon	42
B Anrufe für Vorgesetzte annehmen und weiterleiten	45
C Anrufe an die zuständigen Ansprechpartner und -partnerinnen vermitteln	49
D Termine vereinbaren	51
E Eine Terminvereinbarung per E-Mail bestätigen	52
F Beschwerdeanrufe beantworten	55

V Bei Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen anrufen	59
A Informationen für Anrufe bereitstellen	60
B Nachrichten auf dem Anrufbeantworter hinterlassen oder abhören	62
C Terminvereinbarungen treffen	65
D Bestellungen, Buchungen und Reservierungen per Telefon tätigen	67
E Die Einhaltung von Vereinbarungen anmahnen	70
VI Besucher und Besucherinnen im Unternehmen empfangen und betreuen	75
A Aufgaben beim Empfang von Besuchern und Besucherinnen	76
B Angemeldete und nicht angemeldete Besucher und Besucherinnen empfangen	77
C Wichtige Kunden, Geschäftspartner und -partnerinnen des Unternehmens betreuen	83
VII Kommunikationsmittel: Telefongespräche und Gespräche im Büro führen	89
VIII Hörtexte	107
Training berufliche Kommunikation – eine Übersicht	124

Hinweise

-  Hörtext auf CD
-  Kommunikationsmittel: Telefongespräche und Gespräche im Büro führen (Teil VII)
-  Text mit Aufgaben in „Hinweise für den Unterricht“ / Übung zum Hörtext in „Hinweise für den Unterricht“

Schriftliche Ausführung von Aufgaben: Dort, wo der Platz für Arbeitsblätter im Buch selbst nicht ausreicht und Sie auf „freiem Papier“ arbeiten sollten, sind entsprechende Tabellen oder Schreibfelder nur angedeutet.