

# Inhalt

<b>I Berufliches Umfeld</b>	7
A Unternehmen, Abteilungen, Tätigkeiten	8
B Kontakte mit deutschsprachigen Gesprächspartnern und -partnerinnen	11
<b>II Routinegespräche mit Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen und Vorgesetzten führen</b>	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
<b>III Telefongespräche mit Vorgesetzten und Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterinnen führen</b>	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
<b>IV Anrufe von Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen beantworten</b>	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

<b>V Bei Kunden, Lieferanten, Geschäftspartnern und -partnerinnen anrufen</b>	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
<b>VI Besucher und Besucherinnen im Unternehmen empfangen und betreuen</b>	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
<b>VII Kommunikationsmittel: Telefongespräche und Gespräche im Büro führen</b>	89
<b>VIII Hörtexte</b>	107
<b>Training berufliche Kommunikation – eine Übersicht</b>	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.