

MARKTORIENTIERTES ÜBUNGSBUCH

Seite

I. STATT EINER EINLEITUNG	8
Wissen Sie Bescheid?	10
II. ARBEITSMARKT	11
A. Aus dem Stellenanzeiger	11
a) Bewerbungsbriefe	14
b) Lebenslauf	18
c) Zeugnisse	22
d) Vorstellungsgespräche	28
B. Studenten von heute - Führungskräfte von morgen	32
III. MODERNE UNTERNEHMUNG	37
A. Am Start	37
B. Identität des Unternehmens	41
C. Strategie - Unternehmenskultur	45
IV. DER WEG ZUM VERBRAUCHER	51
A. Wie ist der Konsument?	51
B. Manager von heute und morgen	59
C. Management in der Dienstleistungsbranche	68
D. Werbung	75
E. Sponsoring - Barometer	82

THEORETISCHER TEIL

I. MARKT	88
II. MARKTFORMEN	92
III. UNTERNEHMEN	97
IV. MARKETING	108
V. ABSATZPOLITISCHE INSTRUMENTE	109
A. Produktpolitik	110
B. Preispolitik	113
C. Distributionspolitik	116
D. Kommunikationspolitik	119
VI. AUßENHANDEL	122
VII. EXPORTMARKETING UND INTERNATIONALES MARKETING	125

I. EINLEITUNG	130
A. Verhandlungen	130
B. Allgemeine Telefongespräche	131
1. Verbindung	131
2. Fahrkartenreservierung	133
3. Vorbereitung für eine Geschäftsreise	134
4. Terminvereinbarung	135
5. Terminverschiebung	136
6. Zimmerreservierung	137
C. Handelskorrespondenz allgemein	139
II. GESCHÄFTSFÄLLE	143
A. Anfrage	143
a) Verhandlungen	143
b) Korrespondenz	146
B. Angebot	151
a) Verhandlungen	151
b) Korrespondenz	155
C. Nachfragen	160
a) Verhandlungen	160
b) Korrespondenz	163
D. Bestellungen	167
a) Verhandlungen	167
b) Korrespondenz	171
E. Ablehnung und Widerruf einer Bestellung	177
a) Verhandlungen	177
b) Korrespondenz	181
F. Kaufvertrag	187
a) Verhandlungen	187
b) Korrespondenz	188
G. Zahlungsverkehr	194
a) Verhandlungen	194
b) Korrespondenz	197
H. Reklamationen	206
a) Verhandlungen	206
b) Korrespondenz	210

ANLAGEN

I. ABKÜRZUNGEN VON INSTITUTIONEN	218
II. DOKUMENTE AUS DER AUSSENHANDELSPRAXIS	
1. Telefax	218
2. Rahmenvereinbarung	219
3. Kontrakt	221
4. Auftragsbestätigung	222
5. Allgemeine Verkaufsbedingungen	223
III. LÖSUNGEN VON ÜBUNGEN UND TESTS	236
IV. DEUTSCH-SLOWAKISCHE VOKABELLISTE	239
V. LITERATURVERZEICHNIS	269