

# 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
<b>VII Kommunikationsmittel: Telefongespräche und Gespräche im Büro führen</b>	<b>89</b>
<b>VIII Hörtexte</b>	<b>107</b>
<b>Training berufliche Kommunikation - eine Übersicht</b>	<b>124</b>