

Inhaltsverzeichnis

		Zum Thema:	
1	sich vorstellen – E-Mail-Adressen	Firmennachweis	6
2	nach Namen fragen – Buchstabieralphabet	Anfrage	11
3	sich verbinden lassen – Telefonnummern	Angebot	17
4	Small Talk	Werbebrief	22
5	den Gesprächspartner zum Sprechen auffordern / ihn unterbrechen	Nachfassbrief	27
6	nachfragen	Auftrag/Bestellung – Widerruf	32
7	gute und schlechte Anrufzeiten	Auftragseingang – Annahme/Ablehnung	36
8	einer Beschwerde zuvorkommen	Lieferung; Versand- anzeige – Rechnung	41
9	aktiv zuhören	Wareneingang; Empfangsbestätigung – Zahlungsanzeige	46
10	eine Beschwerde äußern	Lieferverzögerung; Mahnung – Antwort auf eine Mahnung	50

11	eine Beschwerde entgegennehmen	Reklamation – Antwort auf eine Reklamation	54
12	eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen	Zahlungsverzögerung; Mahnung – Antwort auf eine Mahnung	59
13	sich einigen – Probleme bei Vereinbarungen	Zahlungsschwierigkeiten – Versuch einer Einigung	64
14	Du oder Sie? – ausweichend antworten	Kreditauskunft	69
15	Termine – Reservierungen	Termine; Reservierung – Hotelzimmer; Tisch- reservierung im Restaurant	74
Anhang			
	Hörverständnis/Transkriptionen		83
	Lösungsschlüssel		106