

VORWORT

Crossroads – Wörtlich genommen ist eine Kreuzung ein Ort, an dem zwei Wege sich treffen. Auch im internationalen Handel treffen Firmen und somit auch Menschen verschiedener Kulturen aufeinander. Dies bietet die Möglichkeit für neue Bekanntschaften, interessanten Erfahrungsaustausch oder gar einen Richtungswechsel, der neue Wege und Perspektiven eröffnet. Entscheidend für die Beteiligten ist, dass sie in der Lage sind auf eventuelle Veränderungen und Herausforderungen entsprechend zu reagieren.

Die Berufspraxis des Außenhandels unterliegt ständigen Veränderungen, sowohl der alltäglichen Praxis (z.B. Formen und Mittel der Kommunikation), als auch in gesetzlichen Neuerungen (z. B. EU-Direktiven, u.s.w.).

Der Siegeszug der E-Mail und des *e-commerce* erfordert ein Umdenken im Bereich der mündlichen und schriftlichen Kommunikation. Handys, SMS-Botschaften oder informelle Mitteilungen per Mail führen zu einer Beschleunigung der Interaktion, bei welcher teilweise nicht mehr so stark auf formale Ausdrucksweise geachtet wird. Trotzdem ist und bleibt der formale Geschäftsbrief ein wichtiges Mittel, das aus einigen Geschäftsbereichen nicht wegzudenken ist. Darüber hinaus müssen Gesetze und Richtlinien an entstehende Neuerungen angepasst werden; ein Beispiel sind die neuen Incoterms® 2010, welche der modernen Logistik Rechnung tragen.

Crossroads B2 ist speziell auf Lernende ausgerichtet, die sich auf eine Englischprüfung der Industrie- und Handelskammer vorbereiten, insbesondere die *Zusatzqualifikation für Auszubildende*. Diese Prüfung entspricht der Stufe B2 des europäischen Referenzrahmens. Die im Laufe des Lehrwerks erlernten Fertigkeiten entsprechen auch dieser Stufe; der Wortschatz geht, bedingt durch die Fachsprache, teilweise darüber hinaus.

Das Lehrwerk eignet sich ebenfalls für eine Vorbereitung auf weitere Englischprüfungen im Business-Bereich und für den allgemeinen Einsatz in kaufmännischen Schulen oder Betrieben.

Crossroads B2 besteht aus dem Kursbuch mit 12 Units und zwei Audio-CDs; CD1 enthält die Audiodateien zu den Hörverständnisübungen und CD2 einen Wortschatztrainer.

Hinzu kommt das Lehrerhandbuch mit dem Lösungsschlüssel, Erläuterungen zur Didaktik sowie nützlichen Hintergrundinformationen.

Ergänzend dazu bieten wir einen umfangreichen Lehrwerkservice mit Downloads, Zusatzmaterialien und Kursbuchmaterial in digitaler Form unter www.hueber.de/crossroads

Wir hoffen, dass dieses Lehrwerk Ihnen nicht nur eine gründliche Prüfungsvorbereitung ermöglicht, sondern auch Freude am Erlernen der englischen Geschäftssprache vermittelt.

Autorinnen und Verlag

MAP OF THE BOOK

	A Warm-up	B Business correspondence	C Business topics	
UNIT 1 Open for business	Doing business internationally	Emails and letters, Writing invitations	Company departments and job titles	
9	9	10	13	
UNIT 2 Getting in contact	Buyers and sellers	Enquiries	The marketing mix	
23	23	24	30	
UNIT 3 Making offers	Deciding factors in sales	Types of offers	Determining prices	
39	39	40	46	
UNIT 4 Placing orders	Refreshing your vocabulary	Orders	Incoterms® 2010	
57	57	58	63	
UNIT 5 Dealing with orders	British and American English	Order confirmations	Terms and methods of payment	
76	76	77	82	
UNIT 6 Organizing transport	Tricky transports	Advice of dispatch	Packaging and transport	
94	94	95	96	
INTRODUCTION		8		

MAP OF THE BOOK

>> >>

	A Warm-up	B Business correspondence	C Business topics	
UNIT 7 Requesting payment 112	When the customer doesn't pay 112	Dealing with payment 112	Invoices and statements of account 118	
UNIT 8 Reducing risks 131	Insurance vocabulary 131	Credit enquiries and credit reports 132	Insurance 137	
UNIT 9 Handling complaints 149	Experiences with complaints 149	Dealing with complaints 150	Production sectors 155	
UNIT 10 Travelling for business 167	Home away from home 167	Arranging travel 168	Types of companies 170	
UNIT 11 Exhibiting at trade fairs 184	At a trade fair 184	Organizing trade fair participation 186	Advertising 190	
UNIT 12 Applying for jobs 201	Your dream job 201	Covering letters 202	CVs and resumes 205	
		APPENDIX 219	LAYOUT GUIDE 220	

	D Language practice	E Listening and speaking skills	F Writing practice	G Exam preparation	H Useful phrases
	Vocabulary: payment, Writing from German prompts 123	Dealing with payment problems 123	Making an adjustment 125	Geschäftsbrief, Sprachergänzungstest, Vermerk: Geschäftsbrief 126	 129
	Exercises: false friends 139	Handling credit enquiries 140	Credit enquiries 143	Sprachergänzungstest, schriftliche Mitteilung, Vermerk: Geschäftsbrief 144	 147
	Vocabulary: describing damage, Writing from German prompts 156	Dealing with telephone complaints 157	Sending a letter of complaint 159	schriftliche Mitteilung, Vermerk: Geschäftsbrief, Sprachergänzungstest 160	 163
	Vocabulary: travel, Practice: false friends 174	Making travel arrangements 175	Confirming travel arrangements, Translating a hotel brochure 177	Vermerk: Gespräch, schriftliche Mitteilung, Sprachergänzungstest 179	 182
	Word form exercises 192	Agreeing and disagreeing, Planning for a trade fair 193	Registering to exhibit at a trade fair 196	Geschäftsbrief, Vermerk: Gespräch, Sprachergänzungstest 197	 199
	Vocabulary: describing characteristics 209	Job interviews 210	Responding to job advertisements 214		 216
	LISTENING TEXTS 229	VOCABULARY: UNIT BY UNIT 243	VOCABULARY: ALPHABETICAL 253		

INTRODUCTION

Welcome to *Crossroads B2*! During this course you will learn English communication skills that will help you succeed in the exciting, modern world of international business. Some of these skills include:

- writing letters and emails using appropriate business style
- explaining business situations clearly and in detail
- describing problems and suggesting solutions
- summarizing phone calls and business correspondence
- identifying and discussing advantages and disadvantages
- expressing opinions and exchanging ideas
- using strategies to clarify misunderstandings
- making suggestions and decisions

Your *Crossroads* course book is divided into 12 units that deal with topics and situations from the world of international trade and business correspondence. The individual units are structured as follows:

Warm-up: an introduction to the main topic of the unit, focusing on important vocabulary

Business correspondence: the main situations and forms of commercial correspondence

Business topics: information on key business topics

Language practice: exercises on vocabulary and grammar to help you improve your accuracy and expression

Listening and speaking skills: practical tips and skill-building exercises

Role play: listening and speaking practice in authentic interactive situations

Writing practice: a variety of English and German writing exercises

Exam preparation: exercises based on the IHK examinations

Useful phrases: key phrases to be used as “building blocks” when you write emails or letters.

The **Appendix** contains the following:

Layout guide: a summary of the formal rules for writing a letter, email or fax, as well as the differences between correspondence in American English and British English

Listening texts: transcripts of the listening exercises

Vocabulary lists: the first is organized by unit and recorded on CD 2; the second is structured alphabetically.

Your *Crossroads* course book also includes two CDs:

CD 1 contains all of the listening exercises in the book.

CD 2 is a vocabulary trainer, based on the unit-by-unit vocabulary list.

The *Crossroads* website, located at www.hueber.de/crossroads, provides extra information and downloads.