

Über den englischen Business-Communication-Trainer

Warum der Communication-Trainer?

Der Erfolg des Werkes «Der Business-Korrespondenz-Trainer» hat uns ermutigt, das bewährte Werk weiter auszubauen: Daraus ist dieses Buch entstanden. Außer dem gesamten unveränderten Inhalt des Vorgängers sind relevante sprachliche Themen aus der Geschäftswelt dazugekommen: Besuch im Büro empfangen, Firma und Produkt präsentieren, Trends und Entwicklungen beschreiben – alles wesentliche Bereiche in der Businesswelt von heute. Mit diesen Ergänzungen ist auch der gesamte Stoffplan für Kaufleute abgedeckt.

Dieses Buch ist anders – und besser. Denn wir konzentrieren uns auf das Wesentliche und erreichen durch eine gezielte Wiederholung, dass das Entscheidende auch sitzt. Wir orientieren uns ganz an der Praxis. Der Stoff wird so präsentiert, dass er leicht und natürlich aufgenommen werden kann.

Sie lernen zum Beispiel das einfache ABCD-Prinzip zum Aufbau von Briefen und können jeden Absatz mit einem sicher erlernten Baustein einleiten.

Zur Kontrolle Ihrer Lösungen hören Sie die beiliegende CD: So lernen Sie auch die Aussprache neuer Wörter kennen und prägen sich die

Textbausteine zusätzlich über Ihr Gehör ein – ein Vorteil, den Sie sicher schätzen werden. Das ist das Prinzip des Lerntrainings.

Wem hilft der Trainer?

Der Business-Communication-Trainer ist der unentbehrliche Begleiter für alle, die im Geschäftsleben englisch korrespondieren und telefonieren, für Selbststudium und Unterricht. Es bereitet zudem gezielt auf anerkannte Sprachdiplome wie das Cambridge Business English Certificate oder das Diplom für Kauffrau/Kaufmann vor. Das Buch eignet sich als Lern- und Nachschlagewerk für jede Firma, die Kontakte in englischer Sprache pflegt.

Wie ist der Business-Communication-Trainer aufgebaut?

In den ersten zwei Kapiteln werden Grundlagen erarbeitet. Danach kann man das Buch von vorne nach hinten durcharbeiten oder für einen Kommunikationsanlass einzelne Module wählen und ein Kapitel in kurzer Zeit überblicken. Sie finden alles sofort dank dem Index auf der letzten Seite.

Natürlich können Sie den Trainer auch zum Nachschlagen gebrauchen. Das beiliegende, Heft enthält außer den Lösungen auch das Lernvokabular nach Kapiteln und Seiten geordnet sowie eine Liste der nützlichsten Wendungen.

Inhaltsübersicht

Vorwort	Über den Business-Communication-Trainer. Tipps zur Benutzung.	4
1	<i>E-Mail oder Brief?</i> Kurzmitteilung, Anfrage, Antworten. Bildungswesen, Kurse.	7
2	<i>Das ABCD-Prinzip.</i> Reservierungen. Tourismus, Reisen, Hotel.	21
3	Termine vereinbaren, Telefon & Memo. Schulung, Software, Informatik.	33
4	Gesuche & Angebote, Preise, Konditionen, Bestellung, Bestätigung. Handel, Textil, Werbung.	45
5	Begleitbrief, Unterlagen anfordern, Nachfassen nach Besprechungen. Banken, Versicherungen.	57
6	Reklamationen anbringen, Beschwerden erledigen. Handel, Computer Hardware.	69
7	Problemlösungen, Entschuldigungen. Transport, Handel.	81
8	<i>Amerikanischer Briefstil.</i> Personenwechsel bekannt geben, Preise kommunizieren, Ankündigungen. Liegenschaftsverwaltung, Mietverträge.	89
9	Mahnungen, Zahlungsverzug. Bank, Zahlungsverkehr.	97

10	Gedruckte Einladung, Einladungsbrief, Dankesbrief. Events, Veranstaltungen.	103
11	Werbung, Imagepflege. Handel, Dienstleistung.	107
12	Bewerbung, Lebenslauf, sich telefonisch erkundigen. Verkauf, Tourismus.	113
13	Höflichkeit, Besuch empfangen. Alle Geschäftsbereiche.	127
14	Präsentationen von Unternehmungen und Produkten. Alle Geschäftsbereiche.	135
15	Trends & Tendenzen verstehen und beschreiben. Alle Geschäftsbereiche.	145
Test	Schlusstest. Erfolgstest mit 125 Sätzen aus Units 1–15	155
Anhang	Index	160
Beiheft	Textbausteine. Vokabular. Alphabet & Zeichen. Abkürzungen. Link Words. Rechtschreibetipps. Lösungen und CD-Skripts. Telefon-Spick.	

Standardbrief – Freundliche Antwort

Sie erhalten auf Ihre Anfrage einen wunderschönen Prospekt der Sprachschule mit folgendem Begleitbrief.

Bath Language Centre
3 Bennett St
Bath BA1 2QQ
England
Phone +44 1225 465 453
Fax +44 1225 442 867

27 April 2017

Fredy Mueller
Boersenstrasse 10
CH-8001 Zürich
Switzerland

Dear Mr Mueller

Your inquiry of 26 April

Thank you for your email. **I am pleased that** you contacted us, as **I am sure we can** provide the type of intensive business English course you are looking for.

We are happy to enclose our full colour information pack with all the details you require. **You will see that** one of our business courses is perfectly tailored to your needs, and **we are convinced that** you will enjoy your course at our school.

Please do not hesitate to contact me if you have any questions.

I hope to hear from you again soon.

Yours sincerely

James Hamilton
James Hamilton
Principal

Enc.

Briefkopf

Datum

Empfängeradresse

Anrede

Betreffzeile

A wie Anlass

B wie Botschaft

C wie Claro?

D wie Dranbleiben

Schlussformel

Unterschrift

Name

Position

Extra

Wem schreiben Sie? Sind Sie mit dem **Empfänger** kollegial verbunden oder auf geschäftliche Distanz?

Je weniger Sie den Empfänger kennen, desto formeller sollte Ihr Stil sein.

Je vertrauter Sie mit einer Person sind, desto umgangssprachlicher dürfen Ihre Formulierungen sein.

Standardbriefe kennen klar definierte **Grußformeln**

Schreiben Sie einfach und verständlich.

Passivformulierungen sind formell.

I look forward ist formeller als *I am looking forward*.

Klare Vorgaben in Bezug auf die **Schlussformel**.

Der Stil

Formeller Stil

Sie wenden sich an eine Firma. Sie wissen nicht, wer Ihren Brief beantworten wird.

Feste Gruß- und Schlussformel

Knapper, sachlicher, unpersönlicher Stil; oft Passivformulierungen

Formelhafte Sprache

Keine Kurzformen mit Apostroph



Dear Sir or Madam

I regret to inform you that...

... a mistake has been made (Passiv)

Having completed my training, ...

I look forward to hearing from you.

Yours faithfully

Standardstil

Ihr Gegenüber ist ein Kunde oder Geschäftspartner. Er ist Ihnen mit Namen bekannt.

Feste Gruß- und Schlussformel

Einfacher, klarer, freundlicher Stil; Passivformulierungen, wenn Negatives mitgeteilt wird

Keine Kurzformen mit Apostroph



Dear Ms Black Dear Mr White

I am sorry to inform you that ...

... we have made a mistake
... there has been a mistake

After I completed my training ...

I am looking forward to hearing from you.

Yours sincerely

Informeller Stil

Ihr Gegenüber ist ein vertrauter Arbeitskollege.

Gruß- und Schlussformel frei

Einfacher Stil, bei dem vieles erlaubt ist

Kurzformen mit Apostroph, Tippfehler werden verziehen



Hi John
Dear Mary

I'm sorry I couldn't ...

When I finished ... I realised

I hope to hear from you soon.

Kind regards
Best regards

Privater Brief

Ihr Gegenüber ist eine persönliche Bekanntschaft.

Umgangssprachlicher Stil, bei dem vieles erlaubt ist.

Meist von Hand geschrieben. Vorsicht: Auch private Schreiben – etwa Trauerschreiben oder Glückwünsche – können höhere formelle Anforderungen stellen.



Hello Peter
Dear Dave
Hi Alison

I've just come back ... we've done it all wrong

When I finished the course, ...

Write back soon!

Love
Best wishes
See you soon

Passiv

Das Passiv steht in Standardbriefen dann, wenn Unangenehmes mitgeteilt wird.

Abkürzungen mit Apostroph

sind in formellen und in Standardbriefen nicht erlaubt:

~~There's been a mistake / I'm sorry to inform you that ...~~

In der Praxis

gibt es für Kenner/innen viele kleine stilistische Feinheiten: Mit einem noch so feinen formelleren Ton können Sie die Empfängerin oder den Empfänger ein leichtes Befremden oder eine Distanz spüren lassen. Dies setzt allerdings sehr große Sprachkenntnisse voraus.

Der Standardstil

ist jedoch der häufigste Schreibstil im Business, auch in Mails. Auf diesen werden wir deshalb am meisten Gewicht legen.

1 Erste Textbausteine

Die höfliche Anfrage auf S. 9 umfasst zwischen Anrede und Schlussformel vier Teile. Schreiben Sie die Textbausteine in die Tabelle. Hören Sie dann die CD-Spur 2 zur Korrektur.

A	Anlass des Briefes Warum schreiben Sie?	
B	Botschaft Worum geht es genau?	
C	Claro? Was ergibt sich? Aufforderung, Folgerung, Dank	
D	Dranbleiben Wie soll es weitergehen?	

2 Welcher Stil?

Setzen Sie passende Ausdrücke von Seite 12 und 13 ein, 1-3 Wörter pro Lücke.

_____ Mr Mueller
I am _____ you that there is no
intensive business English course on the dates you would like.
_____ a mistake in our brochure.
However, we have other courses we could recommend to you and can
offer excellent one-to-one tuition.
_____ forward to _____ from you soon.
Yours _____
James Hamilton



Training Textbausteine

- 3** Ihre besten Werkzeuge sind die Textbausteine. Setzen Sie die zum deutschen Ausdruck am Rand passenden Wendungen aus dieser Lektion ein. Lernen Sie diese Tools auswendig.



- 1 _____ our business course ...
- 2 _____ hearing from you.
- 3 _____
- 4 _____ brush up my English.
- 5 _____
- 6 _____ your email ...
- 7 _____ you will enjoy ...
- 8 _____
- 9 _____ about ...
- 10 _____ enclose our ...
- 11 _____ send me a brochure ...

- b Hören Sie zur Kontrolle erst die CD-Spur 3. Benützen Sie dann das Lösungsheft.



- 4** **Wählen Sie den besten Ausdruck.**
Streichen Sie die unpassenden englischen Textbausteine.

- 1 *02.03.2017/ The second of March 2017/ 2 March 2017*
Dear Ms Munro
- 2 *Thank you for/Thanks for/I am writing to thank you for your invitation ...*
- 3 *Can you/Will you/Could you possibly let me know if ...*
- 4 *Please don't hesitate/do not hesitate/never hesitate to ...*
- 5 I am looking forward *hearing/to hearing/to hear ...*
- 6 *Yours faithfully/Yours sincerely/Best wishes*
John Fitzgerald
- 7 *Inlays/Enclosures/Addings*

- 1 Sie werden sehen, dass
- 2 Ich freue mich darauf, ... zu
- 3 Bitte zögern Sie nicht, mich zu kontaktieren, falls Sie Fragen haben
- 4 Ich möchte gerne
- 5 Wir können sicher
- 6 Besten Dank für
- 7 Wir sind überzeugt, dass
- 8 Es freut mich, dass
- 9 Ich möchte Sie anfragen betreffend
- 10 Wir freuen uns sehr
- 11 Könnten Sie bitte

Reklamation am Telefon annehmen

Sie arbeiten für Herrn Soave bei der Firma Officepro, die Frau Cole die Drucker geliefert hat. Herr Weiss von dieser Firma ruft nun an. Er ist ungeduldig. Der Telefonempfang leitet den Anruf zu Ihnen weiter.



63 Ruhig bleiben und filtern

a Lesen Sie das Gespräch und ergänzen Sie den Text.

A: Officepro, Birgit Gross _____. How can I help you?

B: Hello. Can I speak ____ Mr Soave please?

A: ❶ Is Mr Soave _____ your _____?

B: Yes, it's urgent.

A: ❷ _____ I _____ him who's _____?

B: Yes, my name's Weiss, from SwissFone and I need to speak to Mr Soave immediately.

A: Thank you, Mr Weiss. Just one _____ please. I'll _____ you. (Pause)

A: Well, I'm _____ Mr Soave is not _____ at the moment. But ...

❸ If you _____ tell me what it is about, he can _____ your call when he is _____.

B: Now that ... Look, we have an urgent problem with your printers and I need a solution _____ now.

A: Oh, I'm _____ but Mr Soave's _____ is still engaged. Erm ... let's see.

❹ Mr Mueller ____ very familiar _____ the subject. _____ I transfer you ____ him?

B: Yes, please.

A: Thank you. Please _____ the line.

b Hören Sie die CD-Spur 28 zur Kontrolle.



Anrufe im Sekretariat annehmen

Sozusagen im Vorzimmer müssen Sie oft Anrufer einschätzen: Wer muss wirklich mit Ihrer oder Ihrem Vorgesetzten sprechen und was können Sie anders erledigen? Hier sind ein paar einfache, aber höfliche Fragen, mit welchen Sie das Wichtige herausfinden:

❶ Sie wollen wissen, ob Herr Soave informiert ist: «Erwartet Herr Soave Ihren Anruf?»

❷ Sie möchten den Namen wissen: «Darf ich ihm sagen, wer anruft?»

❸ Sie möchten Ihren Chef auf das Gespräch vorbereiten: «Wenn Sie mir sagen könnten, um was es geht, kann er Sie zurückrufen, wenn er wieder frei ist.»

❹ Bei diesem Problem ist es nicht nötig, den Chef einzubeziehen: «Unser Herr Müller kennt sich gut damit aus. Kann ich Sie mit ihm verbinden?»

Bezug schaffen

Stellenbewerbungen folgen einem klaren Ablauf und bestehen in ihrer Grundstruktur aus wenigen Textbausteinen. Wichtig ist, dass Sie sich auf die entsprechende Ausschreibung beziehen. Heute werden Stellenbewerbungen fast ausschliesslich am PC geschrieben, handschriftlich nur auf Verlangen.

Schreiben Sie persönlich an die verantwortliche Person – finden Sie den Namen wenn nötig mit einem Telefonanruf heraus.

Lebenslauf

GB: CV (curriculum vitae)

US: résumé (resume)

1 _____

2 _____

3 _____

& _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

Bewerbungsbrief USA

Sales Executive Required

We are looking for an independent, motivated young person to train as an assistant to the Sales Manager in our overseas software sales department. Candidates must have excellent communication skills and an advanced knowledge of English. A smart appearance and polite manners are essential. Excellent prospects for a confident and responsible person with ambition!

Apply to Jane Page, Megasoft Inc., 12 Kennedy St., Beloit, WI 53511

109 Schreiben Sie die Schlüsselwörter in der richtigen Reihenfolge auf die Linien am Rand.

Vorstellung ansprechen – **Beilage** nochmals erwähnen – **Beweggründe** anführen – **Ausbildung und Erfahrung** anpreisen – **Bezug** auf Ausschreibung nehmen – **Kommunikation** ermöglichen – **Stelle** nennen

© Der Business-Communication-Trainer, ISBN 978-3-9521442-6-8

Dear Ms Page:

With reference to your advertisement in the Chicago Tribune of March 2, **I am writing to apply for the position of** Sales Executive with your company.

As you can see from my résumé, I am very well qualified for **this** job. After completing my training with IBM, I went to the Chicago School of Business Administration, and since my graduation **I have been employed by** Startrex Enterprises, **where** I have been working in the Sales Department. **I am now looking for a new challenge** with greater prospects for promotion and more interesting work.

I would be free to come for an interview any afternoon from 1.30 pm and **can be contacted on** 608 362 3813 **to make an appointment.**

Thank you for considering my application.

Sincerely,
L. W. Schneider

Enclosure

13

Kommunikationsanlass

Höflichkeit
Besuch empfangen

Geschäftsbereich

Alle

Receiving a Visitor

You never get a second chance to make a first impression.

Besucherinnen und Besucher werden beim Empfang sofort freundlich begrüßt und durch unkomplizierte, aber höfliche Formen willkommen geheissen.

have
I'll
over
water
Good
here
just –
appointment
dispenser
How
in
would
take
like

Beim Empfang

125 Setzen Sie die 7 Wörter ein und hören Sie dann CD-Spur 51.

R: Good morning. **Welcome to StarApps**. How can I help you?
 V: Good morning. I have an appointment for an interview today.
 R: All right. I'm James. Could you tell me your name, please?
 V: I'm Sharon Etson. I've got an _____ with Mr Jacobson.
 R: Certainly, Ms Etson. I'll just see if he's _____.
 V: Thank you.
(R makes a phone call)
 Mr Jacobson? There is a Ms Etson in the lobby to _____ you ...
(Pause) Okay.
 R: He'll be ready in a moment. **Would you _____ for some tea or coffee?**
 V: That would be great. Thanks.
 R: **Just _____ yourself**, Ms Etson. There's a machine in the lounge right over there.
 V: Oh, thank you. Nice.
(Five minutes later)
 R: Ms Etson?! – Mr Jacobson would now like to see you in his office. It's on the third _____. Just go along the hall and take the lift _____ the right. It's the second door on your left.
 V: I see. Thanks for your help.
 R: Good luck!

© Der Business-Communication-Trainer, ISBN 978-3-9521442-6-8

126 Training Besuch empfangen – Setzen Sie die fehlenden Ausdrücke von der Liste am Rand ein

R: _____ morning, ma'am. _____ can I help you?
 J: Oh, thanks. Where is Mr Kristofferson's office?
 R: Do you _____ an _____?
 J: Yes, _____ 10 minutes.
 R: May I ask your name?
 J: Certainly. I'm Jane Dofan.
 R: Please _____ a seat, Ms Dofan. _____ let him know you are _____.
 J: Thank you.
 R: Oh, _____ you _____ some coffee or tea?
 J: If I could _____ get a glass of _____?
 R: Naturally. There's a water _____ right _____ there.

Training Schlüsselbegriffe

127 Übersetzen Sie die Wendungen ins Englische.
Lernen Sie sie.

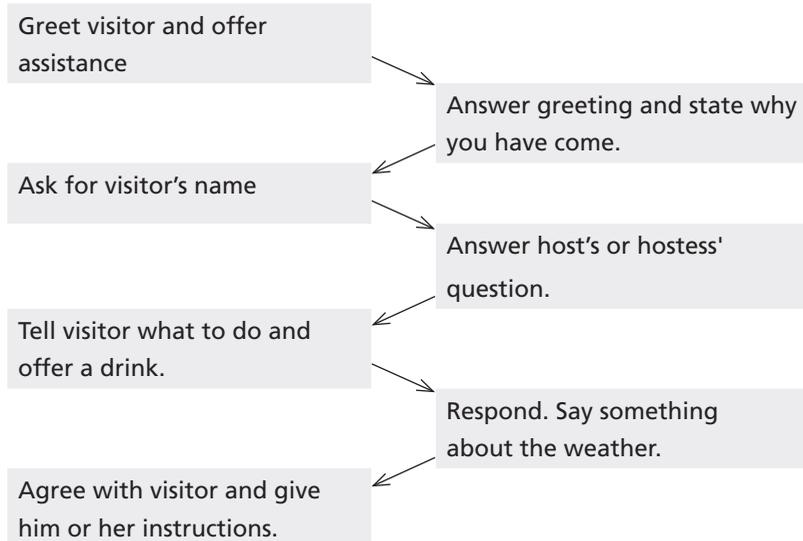


- 1 Wie kann ich Ihnen _____
behilflich sein? _____
- 2 Ich teile ihr mit, _____
Sie seien hier. _____
- 3 Haben Sie einen _____
Termin? _____
- 4 Er ist nicht abkömmlich. _____
Es tut mir Leid. _____
- 5 Sie ist leider bei _____
einer Sitzung. _____
- 6 Es tut mir leid, aber er _____
ist nicht am Platz. _____

Ein paar Ausdrücke für sogenannten Small Talk

Did you have a good trip?
It's a beautiful day, today, isn't it?
It's not really a lovely day, is it?
Have you been here before?
Did you catch the news today?
How has your day been?

128 Schreiben Sie Ihren eigenen Dialog mit dem
vorgegebenen Ablauf.

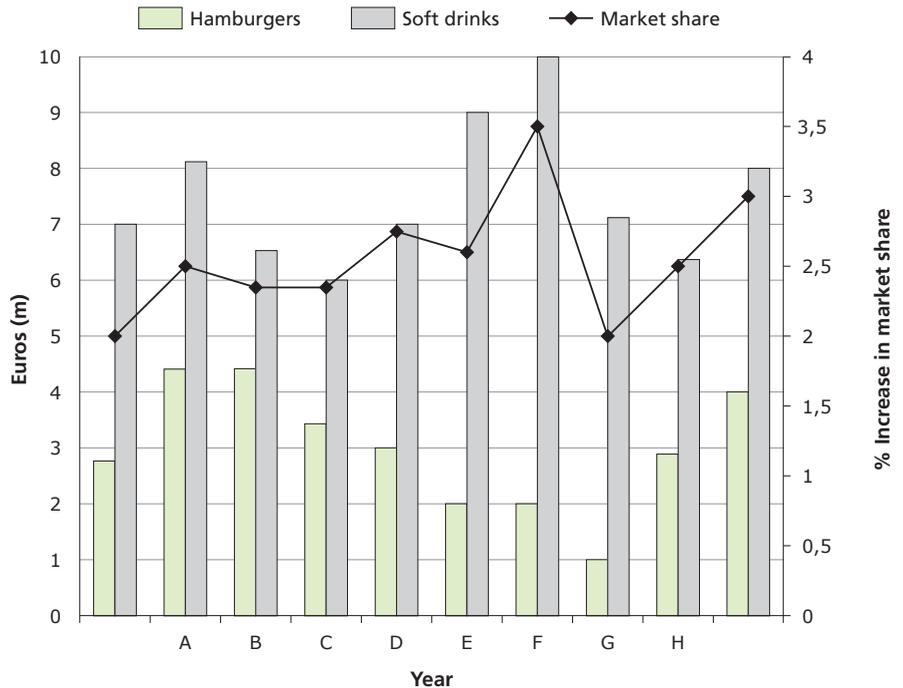


Tendenzen verstehen

146 Grafiken lesen und beschreiben

Schauen Sie sich die Grafik an. Sie zeigt die Umsätze der zwei Hauptprodukte und den Marktanteil einer Unternehmung über 10 Jahre.

Welches Jahr wird durch die Texte unten jeweils beschrieben? Ordnen sie jedem Satz ein Jahr zu.



Wie lösen?

Studieren Sie doch die Anleitung auf der nächsten Seite. Oder wählen Sie Ihre eigene Methode.

Standardtest

BEC oder LAP/Diplomprüfung

- 1 Despite the fact that market share decreased and the sales of soft drinks dropped, sales of hamburgers remained stable. _____
- 2 An equal number of hamburgers was sold like in the year before even though the sales of soft drinks went up and market share improved. _____
- 3 Whereas market share and the sales of hamburgers came up, the number of soft drinks sold went down. _____
- 4 Both sales of hamburgers and market share fell despite the fact that sales of soft drinks kept rising. _____
- 5 While fewer hamburgers were sold this year, the sales of soft drinks as well as market share grew. _____

148

Training Mengenvergleiche



Lesen Sie die Box am Rand. Übersetzen Sie dann die Mengenangaben.

- 1 gerade so viele wie _____
- 2 viermal mehr _____
- 3 eine 10-fache Menge _____
- 4 deutlich mehr als _____
- 5 30 bis 40 Millionen Pfund

- 5 1/3 mehr _____
- 6 30 Prozent weniger _____
- 7 halb so viele Leute _____
- 8 dreimal so viel wie _____
- 9 eine fünffache Steigerung

WISSEN

Das Adjektiv «x-fach» wird im Englischen wie folgt ausgedrückt:
einfach **single**
doppelt **double**
dreifach **triple**
vierfach **quadruple**
fünffach **five-fold**
sechsfach **six-fold**
siebenfach **seven-fold**
und dann weiter mit **x-fold**

149

Einfach Tendenzen beschreiben



Übersetzen Sie mit Hilfe der Ausdrücke am Rand die folgenden Trendbeschreibungen.

- 1 Ein starker Anstieg von _____
- 2 Einkünfte sind gestiegen _____

- 3 Gewinne sind gesunken

- 4 Produktion wird erhöht

- 5 Kosten werden reduziert

- 6 Verkaufszahlen sind gleich geblieben

have risen
is raised
sharp increase
production
revenues
have remained stable
profits
are reduced
costs
sales figures
have fallen