

**Sätze, die Sie unbedingt
kennen sollten**

Einführung 6

Das Vorstellungsgespräch 7

Sich begrüßen 8

Über die Ausbildung sprechen 10

**Über die Berufserfahrung
sprechen 11**

**Stärken und Schwächen
kommunizieren 13**

Ziele und Erwartungen 16

**Fragen zum Lebenslauf stellen
und beantworten 17**

**Das Verhalten im beruflichen
Umfeld 19**

Fragen zur Arbeit stellen 22

Warum genau diese Stelle? 24

Das Gehalt verhandeln 26

Sich verabschieden 28

Eine Stelle anbieten oder dem

Bewerber absagen 29

**Das Stellenangebot annehmen
oder ablehnen 30**

Neu in der Firma 32

Die Kollegen kennenlernen 33

Der Einstand 35

Du oder Sie? 37

Wo ist ...? 38

Informationen einholen 41

Wie macht man das? 42

Das macht man so: ... 44

Wo finde ich ...? 44

**Zeigen, wo sich etwas
befindet 45**

Wer ist zuständig? 46

**Die Adresse erfragen und
angeben 48**

**Bankdetails erfragen und
angeben 50**

Preise erfragen und angeben 51

Besprechungen 53

Um ein Gespräch bitten 54

**Zu einer Besprechung
einladen 56**

Eine Besprechung verschieben 57

Eine Besprechung absagen 58

Vorschläge machen 59

**Nachfragen und Verständnis
sichern 60**

Interesse zeigen 61

Bewerten 62

Absprachen treffen 63

Eine Besprechung moderieren 65

Seine Meinung äußern 68

Die Meinung anderer erfragen 69

Zustimmen 70

Widersprechen 71

Jemanden unterbrechen 73

Auf eine Unterbrechung

reagieren 74

Teambesprechung 75

3

| | | | |
|----------------------------------|------------|------------------------------------|------------|
| Jour fixe | 77 | Etwas abbestellen | 118 |
| Protokolle | 80 | Eine Bestellung aufnehmen | 119 |
| Jahresgespräch | 82 | Eine Stornierung entgegennehmen | 120 |
| Zielvereinbarungen | 83 | Die Lieferung | 122 |
| Rückblick | 85 | Versandarten und Lieferbedingungen | 123 |
| Fortbildung | 90 | Die Zahlung | 127 |
| Gehaltserhöhung und Boni | 91 | Zahlungsweisen | 128 |
| Beförderung | 92 | Zahlungsbedingungen | 131 |
| Am Telefon | 94 | Zahlungserinnerung und Mahnung | 133 |
| Anrufen | 95 | Um Hilfe bitten | 136 |
| Ein Gespräch annehmen | 96 | Von Kollegen | 137 |
| Falsch verbunden | 98 | Von Vorgesetzten | 138 |
| Den Grund des Anrufs nennen | 99 | Vom Betriebsrat | 139 |
| Jemanden weitervermitteln | 101 | Genehmigung | 143 |
| Sich weitervermitteln lassen | 103 | Um Erlaubnis fragen | 144 |
| Eine Nachricht aufnehmen | 103 | Erlaubnis geben oder verweigern | 145 |
| Eine Nachricht hinterlassen | 105 | Lob und Kritik | 147 |
| Das Gespräch beenden | 106 | Loben | 148 |
| Termine | 107 | Konstruktiv kritisieren | 149 |
| Vereinbaren | 108 | Auf Kritik reagieren | 150 |
| Ändern | 110 | | |
| Absagen | 111 | | |
| Der Arbeitsauftrag | 112 | | |
| Einen Arbeitsauftrag erteilen | 113 | | |
| Einen Arbeitsauftrag bekommen | 114 | | |
| Verträge und Bestellungen | 115 | | |
| Verträge | 116 | | |
| Etwas bestellen | 117 | | |

| | | | |
|-----------------------------------|------------|---|------------|
| Etwas richtigstellen | 151 | Genus | 182 |
| Etwas rechtfertigen | 152 | Artikel | 183 |
| Konfliktsituationen | 153 | Plural | 184 |
| Beschwerden von Kunden | 154 | Kasus | 187 |
| Beschwerden innerhalb der Firma | 156 | Deklination des Nomens | 188 |
| Seinen Ärger zum Ausdruck bringen | 158 | Pronomen und Begleiter | 190 |
| Grenzen aufzeigen | 158 | Personalpronomen | 190 |
| Beschwichtigen | 160 | Possessivartikel und -pronomen | 191 |
| Sich entschuldigen | 161 | Adjektive | 194 |
| Eine Entschuldigung annehmen | 162 | Adjektive vor dem Nomen (attributiver Gebrauch) | 194 |
| Einen Kompromiss finden | 163 | Steigerung der Adjektive | 197 |
| Abwesenheit | 164 | Vergleich mit <i>wie</i> und <i>als</i> | 198 |
| Jahresurlaub | 165 | Verben | 198 |
| Feiertage | 167 | Infinitiv | 198 |
| Sonderurlaub | 169 | Präsens | 199 |
| Überstunden | 170 | Perfekt | 200 |
| Krankheit | 172 | Präteritum | 202 |
| Verspätung | 174 | Plusquamperfekt | 203 |
| Kündigung und Entlassung | 175 | Futur I | 204 |
| Das Zeugnis verlangen | 178 | Modalverben | 204 |
| Der Ausstand | 180 | Reflexive Verben | 206 |
| Ein wenig Grammatik | 182 | Imperativ | 207 |
| Nomen | 182 | Konjunktiv II – Gegenwartsform | 208 |
| Großschreibung | 182 | Fachwörterbuch | 209 |
| | | Zahlen | |