

LERNEN EINFACH GEMACHT



3. Auflage

Business Englisch

**für
dummies®**



Internationale
Korrespondenz
treffsicher formulieren,
beim Small Talk punkten

Besprechungen,
Präsentationen und
Verhandlungen gekonnt
durchführen

Mit Bonus-CD

**Lars M. Blöhdorn
Denise Hodgson-Möckel**

Business Englisch für Dummies

Schummelseite

AM TELEFON

- ✓ **Good morning, Mr. Casebeer.** (Guten Morgen, Herr Casebeer.)
- ✓ **Hello, Sarah.** (Hallo Sarah.)
- ✓ **Good-bye.** (Auf Wiederhören.)
- ✓ **It was a pleasure talking to you.** (Es war schön, mit Ihnen zu sprechen.)
- ✓ **Have a nice day/afternoon/evening/weekend.** (Einen schönen Tag/Nachmittag/Abend/Ein schönes Wochenende.)
- ✓ **BEC. Thomas Hansen speaking.** (BEC. Thomas Hansen am Apparat.)
- ✓ **How may I help you?** (Wie kann ich Ihnen helfen?)
- ✓ **Good morning. This is Thomas Hansen from the sales department at BEC.** (GutenMorgen. Hier ist Thomas Hansen von der Verkaufsabteilung bei BEC.)
- ✓ **Pardon me?/Excuse me?/Sorry?** (Wie bitte?)
- ✓ **Please hold the line.** (Bitte bleiben Sie am Apparat.)
- ✓ **I would like to speak to...** (Ich würde gern mit ... sprechen.)
- ✓ **Can you connect me, please?** (Können Sie mich bitte verbinden?)

IM SCHRIFTVERKEHR

- ✓ **Ladies and Gentlemen:.** (AE; Sehr geehrte Damen und Herren,)
- ✓ **Dear Sir or Madam.** (BE; Sehr geehrte Damen und Herren,)
- ✓ **Dear Mr. Casebeer:/Dear Ms. Sockhole:** (Sehr geehrter Herr Casebeer,/Sehr geehrte Frau Sockhole,)
- ✓ **Sincerely yours,.** (AE; Mit freundlichen Grüßen)
- ✓ **Yours truly,.** (AE; Mit freundlichen Grüßen)

- ✓ **I am writing to you about...** (Ich schreibe Ihnen wegen ...)
- ✓ **Thank you very much for your letter of June 12th.** (Vielen Dank für Ihren Brief vom 12. Juni.)
- ✓ **Enclosed please find...** (In der Anlage finden Sie ...)
- ✓ **If you have any questions, do not hesitate to contact me.** (Für Rückfragen stehe ich gern zur Verfügung, *wörtlich*: Wenn Sie weitere Fragen haben, zögern Sie nicht, mich zu kontaktieren.)

BEI BESPREDHUNGEN

- ✓ **Ladies and gentlemen, it's time to start.** (Meine Damen und Herren, lassen Sie uns anfangen.)
- ✓ **I'd like to begin.** (Ich würde gern anfangen.)
- ✓ **Welcome to our monthly meeting.** (Willkommen zu unserer monatlichen Besprechung.)
- ✓ **I would like to welcome everyone here.** (Ich möchte alle Anwesenden begrüßen.)
- ✓ **I'd like to introduce myself.** My name is... (Ich möchte mich vorstellen. Ich heiße ..., *wörtlich*: **mein Name ist ...**)
- ✓ **The first order of business is...** (Der erste Tagesordnungspunkt lautet ...)
- ✓ **The next thing we have to deal with is...** (Der nächste Punkt, mit dem wir uns beschäftigen müssen, ist ...)
- ✓ **Thank you for your participation.** (Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.)
- ✓ **May I have the floor?** (Darf ich das Wort haben?)
- ✓ **I'd like to ask the following.** (Ich würde gern Folgendes fragen.)
- ✓ **I think that...** (Ich glaube, dass ...)
- ✓ **In my opinion,...** (Meiner Meinung nach ...)
- ✓ **I agree.** (Ich stimme zu.)/I disagree. (Ich stimme nicht zu.)

BEI VERHANDLUNGEN

- ✓ **My name is...and I will chair the negotiations.** (Ich heiße ... und werde die Verhandlungen leiten.)

- ✓ **What's your opinion?** (Was ist Ihre Meinung?)
- ✓ **Can you give us your thoughts on...?** (Was denken Sie über ...?)
- ✓ **I am in favor of your idea.** (Ich befürworte Ihre Idee.)
- ✓ **I'm afraid we are unable to agree to your proposal.** (Ich befürchte, dass wir Ihrem Vorschlag nicht zustimmen können.)
- ✓ **I'm not sure I understood you just now.** (Ich bin mir nicht sicher, ob ich Sie gerade richtig verstanden habe.)
- ✓ **Could you explain that, please?** (Könnten Sie das bitte erklären?)
- ✓ **Let's make a decision.** (Lassen Sie uns eine Entscheidung treffen.)
- ✓ **Can we come to a decision?** (Können wir eine Entscheidung treffen?)

ZUM PLAUDERN

- ✓ **It's nice to see you again.** (Es ist schön, Sie wiederzusehen.)
- ✓ **What's new?** (Was gibt es Neues?)
- ✓ **What are you up to these days?** (Was machen Sie jetzt so?)
- ✓ **Here's my phone number.** (Hier ist meine Telefonnummer.)
- ✓ **Let me give you my business card.** (Ich gebe Ihnen meine Visitenkarte.)
- ✓ **I don't think I have your email address.** (Ich glaube nicht, dass ich Ihre E-Mail-Adresse schon habe.)
- ✓ **Let's meet some time.** (Wir sollten uns mal treffen.)
- ✓ **Say hello to your husband/wife for me.** (Grüßen Sie Ihren Mann/Ihre Frau von mir.)
- ✓ **Give my regards to your family.** (Grüßen Sie Ihre Familie von mir.)
- ✓ **It was good talking to you.** (Es war nett, mit Ihnen zu reden.)
- ✓ **Cheers!.** (BE; Danke!)
- ✓ **You're welcome.** (Gern geschehen.)
- ✓ **Don't mention it.** (Nicht der Rede wert.)
- ✓ **My pleasure.** (Mit Vergnügen.)
- ✓ **Bless you!.** (Gesundheit!)
- ✓ **Cheers!.** (Prost!)



Lars M. Blöhdorn und
Denise Hodgson-Möckel

Business Englisch **für** **dummies®**

3. Auflage

WILEY
WILEY-VCH GmbH

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

3. Auflage 2021

© 2021 WILEY-VCH GmbH, Weinheim

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form.

Alle Rechte vorbehalten inklusive des Rechtes auf Reproduktion im Ganzen oder in Teilen und in jeglicher Form.

Wiley, the Wiley logo, Für Dummies, the Dummies Man logo, and related trademarks and trade dress are trademarks or registered trademarks of John Wiley & Sons, Inc. and/or its affiliates, in the United States and other countries. Used by permission.

Wiley, die Bezeichnung »Für Dummies«, das Dummies-Mann-Logo und darauf bezogene Gestaltungen sind Marken oder eingetragene Marken von John Wiley & Sons, Inc., USA, Deutschland und in anderen Ländern.

Das vorliegende Werk wurde sorgfältig erarbeitet. Dennoch übernehmen Autoren und Verlag für die Richtigkeit von Angaben, Hinweisen und Ratschlägen sowie eventuelle Druckfehler keine Haftung.

Coverfoto: © denisismagilov / adobe.stock.com

Korrektur: Frauke Wilkens, München

Print ISBN: 978-3-527-71809-2

ePub ISBN: 978-3-527-83122-7

Über die Autoren

Dr. Lars M. Blöhdorn ist Sprachwissenschaftler, Übersetzer und Autor und lebt mit seiner Familie in der Hauptstadt des schönsten Bundeslands der Welt (Kiel, Schleswig-Holstein). Nach seinem Schulabschluss an der Hershey High School in Hershey, Pennsylvania, hat er in Kiel Englisch und Geschichte studiert und in englischer Sprachwissenschaft promoviert. Heute unterrichtet er an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel englische Sprachwissenschaft und Sprachpraxis.

Denise Hodgson-Möckel kam als Studentin von New York City nach Kiel. Dort ist sie hängen geblieben und hat mit ihrem Mann drei Kinder großgezogen. Heute unterrichtet sie am Englischen Seminar der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel und ist im Vorstand der Amerika-Gesellschaft Schleswig-Holstein e. V. tätig.

Gemeinsam haben die Autoren bereits *Englisch für Dummies*, *Englische Grammatik für Dummies*, *Übungsbuch Englische Grammatik für Dummies* sowie zahlreiche ... *für Dummies*-Pocketbücher geschrieben.

Danksagung der Autoren

Lars M. Blöhdorn: Dieses Buch ist für Finley Ian, Mika Elijah und Charlotte Sophie. You are my source of strength and inspiration. Die drei haben meine Produktivität unglaublich gefördert – sonst wäre auch nur halb so viel Zeit zum Spielen übrig geblieben.

An zweiter, aber für dieses Buch wichtigster Stelle danke ich meiner Co-Autorin Denise. Ohne sie wäre dieses Buch nicht, was es ist.

Denise Hodgson-Möckel: Für Frank, Eric, Levke und Kerstin.

Die Autoren möchten folgenden Personen danken:

Ganz besonderer Dank geht an unsere Lektorin Inken Bohn von Wiley-VCH, die dieses Buch zu einem typischen ... *für Dummies-Buch* gemacht hat.

Eva Schmidt, Beke Hansen, Jannike Möhring und Jens Bahns haben zahllose Stunden damit verbracht, das Manuskript zu diesem Buch mit wichtigen und hilfreichen Kommentaren zu versehen. Wir danken ihnen für ihre Expertise und ihr Engagement.

Last, but not least: Wir danken Wiley-VCH für die Möglichkeit, dieses Buch zu schreiben.

Alle in diesem Buch vorkommenden Personen und Firmen sind frei erfunden. Mögliche Übereinstimmungen mit Ihnen sind rein zufällig und nicht beabsichtigt.

Inhaltsverzeichnis

Cover

Über die Autoren

Danksagung der Autoren

Einführung

Über dieses Buch

Konventionen in diesem Buch

Törichte Annahmen über den Leser

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden

Wie es weitergeht

Teil I: Hello Operator: Englische Telefongespräche

Kapitel 1: Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag

Business Calls: Geschäftliche Gespräche führen

Business Correspondence: Geschäftlicher Schriftverkehr

Business Meetings: Geschäftliche Zusammenkünfte

Business Negotiations: Verhandlungen führen

After-Business Socializing: Nach dem Geschäftlichen plaudern

Kapitel 2: Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete

Saying Hello the Right Way: Begrüßung

Track 1: Im Gespräch

Track 2: Im Gespräch

Come Again, Please: Richtig nachfragen

Im Gespräch

Saying Good-bye the Right Way: Verabschiedung

[Track 3: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Making Plans: Das Gespräch planen](#)

Kapitel 3: Making Telephone Calls: Telefongespräche führen

[Outbound Calls: Machen Sie den ersten Schritt](#)

[Track 4: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 5: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Inbound Calls: Trauen Sie sich, ans Telefon zu gehen](#)

[Track 6: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 7: Im Gespräch](#)

Kapitel 4: Office Routine: Mit typischen Situationen umgehen

[Appointments and More: Termine vereinbaren](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 8: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Messages: Nachrichten entgegennehmen und hinterlassen](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 9: Im Gespräch](#)

[Track 10: Im Gespräch](#)

[After the Beep: Mit Anrufbeantwortern kommunizieren](#)

[Record a Message: Ansagen kurz und bündig gestalten](#)

[Im Gespräch](#)

Kapitel 5: Out of the Ordinary: Ausnahmesituationen meistern

[Ready for Take-Off: Reisen mit dem Telefon](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 11: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Conference Calls: Mit mehreren telefonieren](#)

[Track 12: Im Gespräch](#)

[Doing Business: Geschäfte machen](#)

[Track 13: Im Gespräch](#)

[Track 14: Im Gespräch](#)

[Track 15: Im Gespräch](#)

Teil II: Sincerely Yours: Korrespondenz aller Art

Kapitel 6: Business Letters: Geschäftsbriefe verfassen

[Letters, Letters, Letters: Das A und O Ihrer Geschäftsbriefe](#)

[Content Matters: Den Inhalt richtig formulieren](#)

Kapitel 7: Business Email and More: Formen der elektronischen Kommunikation

[First Impressions: Das Erscheinungsbild von E-Mails](#)

[Typical Topics: Was Sie per E-Mail kommunizieren können](#)

[Travel Arrangements: Reisevorbereitungen treffen](#)

[The Web: Weitere Kommunikationsformen im Internet](#)

[Hinweis](#)

Kapitel 8: Letters of Application: Bewerbungsschreiben

[The Cover Letter: Anschreiben richtig formulieren](#)

[CVs and Resumés: Ihren Lebenslauf ansprechend gestalten](#)

[Responding to Applications: Bewerbungen beantworten](#)

Teil III: On the Appointment Calendar: Besprechungen

Kapitel 9: Meetings: Besprechungen auf Englisch

[Types of Meetings: Verschiedene geschäftliche Zusammenkünfte](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 16: Im Gespräch](#)

[Press Conferences: Mit der Öffentlichkeit kommunizieren](#)

[Track 17: Im Gespräch](#)

[Talk the Talk and Walk the Walk: Ihr Auftritt in der
Besprechung](#)

[Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

Kapitel 10: Getting Organized: Besprechungen strukturiert organisieren

[Be Prepared: Vorbereitung ist die halbe Miete](#)

[Track 18: Im Gespräch](#)

[The Meeting Itself: Besprechungen durchführen](#)

[Track 19: Im Gespräch](#)

Kapitel 11: Speaking with People: Vor und mit Menschen sprechen

[Professional Speaking: Beim Sprechen überzeugen](#)

[Track 20: Im Gespräch](#)

[Meeting Interaction: Dialoge souverän meistern](#)

[Questions: Fragen richtig formulieren](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 21: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

Kapitel 12: Presentations with an Impact: Präsentationstechniken

[Structuring your Presentation: Präsentationen
strukturieren](#)

[Track 22: Im Gespräch](#)

[The Tools of the Trade: Hilfsmittel für die Präsentation](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 23: Im Gespräch](#)

Teil IV: The Road to Success: Erfolgreiche Verhandlungen

Kapitel 13: Proper Preparation: Gut vorbereitet sein

[Negotiating Basics: Verhandlungsgrundlagen](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 24: Im Gespräch](#)

[Knowledge is Power: Was man vorab wissen sollte](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 25: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

Kapitel 14: The Key to Success: Effektive Verhandlungen

[A Smooth Start: Am Anfang der Verhandlungen](#)

[Im Gespräch](#)

[The Main Stage: Mitten in den Verhandlungen](#)

[Track 26: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Happy Ending: Ende gut, alles gut](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 27: Im Gespräch](#)

Kapitel 15: Dealing with Difficulties: Umgang mit schwierigen Situationen

[Avoiding Arguments: Die Kunst der Diplomatie](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 28: Im Gespräch](#)

[Building Bridges: Kompromisse eingehen](#)

[Im Gespräch](#)

[Track 29: Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

[Im Gespräch](#)

Teil V: Small Talk: Plaudern in allen Lebenslagen

Kapitel 16: Typical Topics: Gesprächsstoff aller Art

[The Sunshine in Your Life: Wetter und Familie](#)

[Track 30: Im Gespräch](#)

Track 31: Im Gespräch

Time to Spare: Steckenpferde und Urlaubsziele

Im Gespräch

Im Gespräch

Kapitel 17: The Sitcom of Life: Leichte Unterhaltung während des Arbeitstags

Cubicles and Characters: Kollegen und Vorgesetzte

Im Gespräch

Track 32: Im Gespräch

On the Line or Face to Face: Kunden und Geschäftspartner

Track 33: Im Gespräch

Track 34: Im Gespräch

Kapitel 18: Special Occasions: Die richtigen Worte für Einladungen und mehr

RSVP: Mit Einladungen höflich umgehen

Track 35: Im Gespräch

Im Gespräch

Congratulating and Condoling: Auf besondere Anlässe reagieren

Track 36: Im Gespräch

Teil VI: Der Top-Ten-Teil

Kapitel 19: Tipps für Telefongespräche

Zehn Dinge, die Sie am Telefon sagen oder tun sollten

Zehn Dinge, die Sie am Telefon lieber nicht sagen oder tun sollten

Kapitel 20: Tipps für Ihre Korrespondenz

Zehn Dinge, die Sie in Ihrer Korrespondenz berücksichtigen sollten

Zehn Dinge, die Sie in Ihrer Korrespondenz lieber vermeiden sollten

Kapitel 21: Tipps für Besprechungen

Zehn Dinge, die Sie während einer Besprechung tun oder sagen sollten

Zehn Dinge, die Sie während einer Besprechung lieber nicht tun oder sagen sollten

Kapitel 22: Tipps für Verhandlungen

Zehn Dinge, die Sie während einer Verhandlung tun oder sagen sollten

Zehn Dinge, die Sie während einer Verhandlung lieber nicht tun oder sagen sollten

Teil VII: Anhang

Anhang A: Englische Aussprache leicht gemacht

Anhang B: Buchstabieren auf Englisch

Anhang C: Internationale Vorwahlen

Anhang D: Zeitzonen, Geschäftszeiten und Feiertage

Zeitzonen

Geschäftszeiten

Feiertage

Anhang E: Maßeinheiten

Längenmaße

Gewichte und Flüssigkeiten

Stichwortverzeichnis

End User License Agreement

Tabellenverzeichnis

Kapitel 4

Tabelle 4.1: Englische Monate und Wochentage

Tabelle 4.2: Englische Kardinal- und Ordinalzahlen

Kapitel 9

Tabelle 9.1: Gegenüberstellung von unhöflichen und höflichen Formulierungen

Anhang A

[Tabelle A.1: Englische Konsonanten](#)

[Tabelle A.2: Englische Vokale](#)

[Tabelle A.3: Englische Vokalverbindungen](#)

Anhang C

[Tabelle C.1: destination country calling codes \(internationale Vorwahlen\)](#)

Anhang D

[Tabelle D.1: Die wichtigsten time zones](#)

Anhang E

[Tabelle E.1: US-amerikanische und britische Längenmaßeinheiten](#)

[Tabelle E.2: US-amerikanische und britische Gewichtseinheiten](#)

[Tabelle E.3: US-amerikanische und britische Flüssigkeitseinheiten](#)

Illustrationsverzeichnis

Kapitel 2

[Abbildung 2.1: Die fünf W der Vorbereitung](#)

Kapitel 4

[Abbildung 4.1: Verschiedene *times* auf den *clocks*](#)

Kapitel 6

[Abbildung 6.1: Ein *business letter* im amerikanischen Format](#)

[Abbildung 6.2: Ein *business letter* im britischen Format](#)

[Abbildung 6.3: Ein typisches *letter of complaint*](#)

[Abbildung 6.4: Eine Antwort auf ein *letter of complaint*](#)

Kapitel 8

[Abbildung 8.1: Eine typische *job advertisement*](#)

[Abbildung 8.2: Ein *cover letter* als Antwort auf eine *job advertisement*](#)

[Abbildung 8.3: Die erste Seite eines *resumé*](#)

[Abbildung 8.4: Die zweite Seite eines *resumé*](#)

Kapitel 13

[Abbildung 13.1: Die verschiedenen Stadien einer Verhandlung](#)

Einführung

It's business as usual. (Es ist alles wie gewohnt.) Sie stehen erfolgreich im Geschäftsleben. Telefonieren, Geschäftsbriefe schreiben, Besprechungen organisieren und an ihnen teilnehmen, erfolgreich Verhandlungen führen und nebenbei ein wenig über das Leben plaudern: Das gehört alles zu Ihrem Tagesgeschäft. Sind Sie sprachlos, weil Sie nun all diese Aufgaben auch auf Englisch erledigen sollen? Kein Grund zur Panik: *Business Englisch für Dummies* steht Ihnen in allen beruflichen Situationen als **consultant** (Berater) zur Seite.

Egal ob es um **telephone calls** (Telefongespräche), **business letters** (Geschäftsbriefe) aller Art, **meetings** (Besprechungen), **negotiations** (Verhandlungen) oder ein wenig **socializing** (Knüpfen von Kontakten) geht: Allen gemeinsam ist, dass es auch auf Englisch eine ganz besondere **business etiquette** (Umgangsformen im Geschäftsleben) gibt, die sich hier und da vom Deutschen unterscheidet. So dienen Ihnen nicht nur die vielen Beispielsätze, sondern auch die zahlreichen Tipps zu Kultur und Sprache in diesem Buch als **navigation system** (Navigationssystem), mit dem Sie so manche Klippe im **day-to-day business** (Berufsalltag) erfolgreich umschiffen können. Beeindrucken Sie Ihre **colleagues** (Kollegen), **customers** (Kunden), aber auch Ihren **boss** (Chef) mit einem unbeschwerten **Business English**, das Sie auch bei **small talk** (Plauderei) und bei **transcultural communication** (transkulturelle Kommunikation) auf die **winning side** (Gewinnerseite) bringt.

So kann *Business Englisch für Dummies* zu Ihrer ganz persönlichen **success story** (Erfolgsgeschichte)

beitragen. **The time to read this book is now.** (Jetzt ist der richtige Moment, dieses Buch zu lesen.)

Über dieses Buch

Bevor es richtig losgeht, möchten wir Ihnen noch ein paar Informationen zu diesem Buch mit auf die Sprachreise geben. Mit *Business Englisch für Dummies* halten Sie keinen trockenen Sprachkurs in den Händen. Sie werden hier kein »**Listen and repeat!**« (Hören Sie zu und wiederholen Sie!) finden. Das ist auch gar nicht notwendig, denn alle Beispielsätze und Situationen, die Sie in diesem Buch finden, entstammen Alltagssituationen, in die Sie einsteigen können. So nehmen Sie fast unbewusst die Sprache und Kultur der englischsprachigen Länder auf.

Ein weiterer Vorteil ist, dass Sie das Buch auf jeder beliebigen Seite aufschlagen können. Stellen Sie sich einfach Ihre persönliche Sprachreise zusammen und fühlen Sie sich ermutigt, ein wenig zu stöbern oder gezielt die Kapitel zu lesen, die Sie besonders interessieren. Es tut aber garantiert auch nicht weh, wenn Sie dieses Buch von vorn bis hinten durchlesen. Egal wie Sie an dieses Buch herangehen: **You'll improve your English!** (Sie werden Ihr Englisch verbessern!)

Noch ein Hinweis: Wir wissen, dass Grammatik ungefähr so spannend sein kann wie das Testbild im Fernsehen. Daher werden Sie in diesem Buch grammatische Hinweise immer anschaulich verpackt und auf das jeweilige Thema bezogen finden. Wenn Sie dann nach der Lektüre besser mit der Außenwelt auf Englisch kommunizieren, sagen Sie es auch ruhig Ihren Freunden.

Konventionen in diesem Buch

Business Englisch für Dummies ist so geschrieben, dass Sie sich schnell in diesem Buch – und somit in der englischsprachigen Geschäftswelt – zu Hause fühlen werden. Dieses Ziel erreichen wir gemeinsam mit Ihnen dadurch, dass Sie einige Elemente in allen Kapiteln wiederfinden können. So sind alle englischen Wörter fett gedruckt – zudem sind die Satzbeispiele mit Häkchen abgesetzt:

- ✓ **Thank you for reading this book.** (Danke, dass Sie dieses Buch lesen.)
- ✓ **Have fun reading this book.** (Viel Vergnügen bei der Lektüre dieses Buches.)

Damit Sie nicht lange überlegen müssen, werden alle neu eingeführten englischen Wörter ins Deutsche übersetzt. Wenn Sie sich bei der Aussprache einiger Wörter noch unsicher sind, schlagen Sie einmal den Anhang auf.

Sie wollen die Wörter und Redewendungen, die für die einzelnen Themenbereiche wichtig sind, auch in die Tat umsetzen können? Dafür haben wir einige unterstützende Elemente eingebaut, die helfen, die englische Sprache nachhaltig zu erlernen:

- ✓ Sie können bei den »Im Gespräch«-Dialogen am Ende der Abschnitte direkt ins Gespräch zwischen **colleagues** und **customers** einsteigen. Eine Ausnahme bildet Teil II, in dem es um **business letters** geht. Hier finden Sie aus verständlichen Gründen statt Dialogen Bei-spielbriefe.

- ✓ Wenn Sie Ihren Wortschatz erweitern möchten, führt an neuen Wörtern kein Weg vorbei. Um es Ihnen so einfach wie möglich zu machen, finden Sie am Ende der Abschnitte in der Regel Kästen, die mit »Kleiner Wortschatz« betitelt sind. Diese Kästen sind sozusagen Ihr Vokabel-Schnelldurchlauf: das Wichtigste noch einmal in Kürze.

Machen Sie auch Gebrauch von den zahlreichen Querverweisen, die Sie über die einzelnen Teile verteilt finden. Denken Sie vernetzt!

Törichte Annahmen über den Leser

Damit Sie sich bei der Lektüre wohlfühlen und möglichst viel Englisch mit in Ihren beruflichen Alltag nehmen, haben wir versucht, dieses Buch genau für Sie zu schreiben. Keine Angst, wir haben kein psychologisches Profil von Ihnen erstellt, aber wir gehen davon aus, dass Sie

- ✓ schon Grundkenntnisse des Englischen haben.
- ✓ im beruflichen Alltag viel mit Menschen zu tun haben.
- ✓ in Ihrem Aufgabenfeld auch auf Englisch mit Kollegen, Kunden und Vorgesetzten kommunizieren wollen oder sollen.
- ✓ geschickt mit Geschäftspartnern besonders im angloamerikanischen Raum, aber auch in anderen Ländern umgehen wollen.

Wie dieses Buch aufgebaut ist

Dieses Buch ist in sieben thematische Bereiche aufgeteilt, die Sie auch unabhängig voneinander lesen können.

Teil I: Hello Operator: Englische Telefongespräche

Hängen Sie auch den ganzen Tag an der Strippe? Dieser Teil gibt Ihnen Gelegenheit, Ihrer Leidenschaft nachzukommen – und zwar auf Englisch. Sie erfahren, wie Sie sich vorstellen, wie Sie nachfragen und wie Sie sich verabschieden. Vereinbaren Sie **appointments** (Termine), nehmen Sie **messages** (Nachrichten) entgegen und sprechen Sie auf einen **answering machine** (Anrufbeantworter). Auch bei **conference calls** (Telefonkonferenzen) und **sales calls** (Verkaufsgesprächen) lassen wir Sie nicht allein. **Pick up the phone!** (Nehmen Sie den Hörer ab!)

Teil II: Sincerely Yours: Korrespondenz aller Art

Haben Sie häufiger mit englischsprachigen **customers** oder **colleagues** zu tun? Oder wollen Sie sich auf Englisch bewerben? In diesem Teil versorgen wir Sie mit allem, was für Ihre **business letters** wichtig ist. Von der richtigen Anrede und dem korrekten Aufbau von **offers** (Angeboten), **letters of complaint** (Reklamationen) oder **invitations** (Einladungen) über E-Mail-Etikette bis zur englischsprachigen **job application** (Bewerbung) für Ihren Traumjob finden Sie hier alles Wichtige für eine freundliche und verständliche Korrespondenz auf Englisch.

Teil III: On the Appointment Calendar: Besprechungen

Sie wollen oder müssen **meetings** (Besprechungen) mit internationalen **business partners** (Geschäftspartner) organisieren und fragen sich, wie das auf Englisch aussehen sollte? Dieser Teil hilft Ihnen, Besprechungen und **presentations** (Präsentationen) in englischer Sprache optimal vorzubereiten und erfolgreich durchzuführen. Wir bieten Ihnen viele hilfreiche Hinweise, praxisorientierte Beispiele und nützliche Hintergrundinformationen, damit Ihr **meeting** und Ihre **presentation** zum Erfolg werden.

Teil IV: The Road to Success: Erfolgreiche Verhandlungen

Nicht jeder, der souverän und erfolgreich eine Verhandlung führen kann, fühlt sich auch im Umgang mit englischsprachigen Verhandlungspartnern sicher. In diesem Teil erhalten Sie neben einem Grundstock an Verhandlungsvokabular Einblicke in verschiedene **kinds of negotiations** (Verhandlungsformen). Machen Sie **proposals** (Vorschläge), stellen Sie **questions** (Fragen) und finden Sie **compromises** (Kompromisse). Wenn die **decision** (Entscheidung) ansteht, bedienen Sie sich der Tipps, die Ihnen dabei helfen, Ruhe zu bewahren und das Gespräch zu leiten. So können Sie am Ende eine **win-win situation** (eine Situation, bei der beide Seiten gewinnen) herstellen.

Teil V: Small Talk: Plaudern in allen Lebenslagen

Sie kommunizieren gern auch einmal über Nichtgeschäftliches mit Ihren **business partners**? Sie reisen viel und wollen ein paar Sätze parat haben, um

mit Menschen auf Englisch in Kontakt zu treten? Dieser Teil hilft Ihnen dabei, ungezwungen über verschiedene Themen zu plaudern. Reden Sie über das **weather** (Wetter), Ihre **family** (Familie), **hobbies** (Hobbys) und **vacation** (Urlaub). Darüber hinaus finden Sie sich auch im **office** (Büro) und bei **meetings** in Situationen wieder, in denen **small talk** angebracht ist. Und wenn Sie einmal persönlichere Ereignisse wie zum Beispiel **birthdays** (Geburtstage) oder **promotions** (Beförderungen) kommentieren möchten, helfen wir Ihnen ebenfalls dabei.

Teil VI: Der Top-Ten-Teil

Mögen Sie Bestseller? Dann ist dieser Teil genau der richtige für Sie. In den acht Top-Ten-Listen finden Sie einige Klassiker wieder. Genauer gesagt geht es darum, was Sie sagen und tun können, um der Angelegenheit, mit der Sie sich gerade befassen, zum Erfolg zu verhelfen. Sie finden hier aber auch Tipps dazu, was Sie lieber ungesagt lassen oder nicht tun. So manches Fettnäpfchen lässt sich dadurch vermeiden.

Anhang

Neben grundlegenden Informationen zur englischen Aussprache und zum englischen Buchstabieralphabet versorgt dieser Anhang Sie mit den wichtigsten **country calling codes** (internationale Vorwahlen), **time zones** (Zeitzone), **business hours** (Geschäftszeiten) und **holidays** (Feiertagen). Außerdem bietet der Anhang Ihnen nützliche Tabellen zur Umrechnung von **measurement units** (Maßeinheiten).

Symbole, die in diesem Buch verwendet werden

Zur Gliederung von *Business Englisch für Dummies* tragen einige Symbole bei, die Sie in allen Kapiteln dieses Buches immer wieder sehen werden.



Dieses Symbol ist ein Hinweis auf Sprach-Informationen. Hier erfahren Sie mehr zu Besonderheiten der englischen Sprache in Bezug auf Grammatik und Wortschatz.



Andere Länder, andere Sitten. Dieses Symbol weist darauf hin, dass Sie hier etwas über die Gepflogenheiten in den USA und in Großbritannien erfahren können.



Das Tipp-Symbol gibt Ihnen – Sie wissen es schon, oder? – Tipps zu vielen möglichen Kommunikationssituationen. Nach der Lektüre dieser Abschnitte bleiben Sie auch bei schwierigen Situationen ruhig und meistern sie problemlos.



Wenn Sie dieses Symbol sehen, tauchen Sie mitten ins Gespräch ein. Die Dialoge fassen durch realitätsnahe Situationen den Inhalt der Abschnitte oder Kapitel zusammen. So ähnlich könnte sich Ihr Gespräch anhören. Die Dialoge der Begleit-CD sind mit einem Symbol gekennzeichnet und mit einer Track-Angabe versehen. Auf der Seite www.fuer-dummies.de finden Sie mp3-Dateien der Dialoge zum Download.

Wie es weitergeht

Genug der einführenden Worte. Jetzt wollen Sie sicherlich direkt ins **business** (Geschäft) einsteigen. Schauen Sie sich aber ruhig auch noch einmal das Inhaltsverzeichnis von *Business Englisch für Dummies* an, um Ihre Lesereise durch dieses Buch zu planen. **Let's get down to business!** (Lassen Sie uns loslegen!)

Teil I

Hello Operator: Englische Telefongespräche



IN DIESEM TEIL ...

Nach der Lektüre dieses Teils werden Sie entspannt zum Hörer greifen, wenn Sie wieder einmal geschäftlich auf Englisch telefonieren müssen. Sie bekommen die notwendigen Wörter und Wendungen an die Hand, um sowohl **inbound calls** (eingehende Gespräche) als auch **outbound calls** (ausgehende Gespräche) zu führen.

Außerdem bereitet Sie dieser Teil auf Standard-situationen vor: Terminkoordination, Nachrichtenmanagement und Anrufbeantworter am anderen Ende der Leitung. Sie meistern auch schwierigere Situationen: kurzfristige Klärung von Reisedetails, Telefonkonferenzen und internationale Geschäfte. Also: Fangen Sie an, diesen Teil zu lesen. Wenn dabei das **telephone** klingelt: **Answer the phone!** (Gehen Sie ans Telefon!)

Kapitel 1

Business Essentials: Ein ganz normaler Arbeitstag

IN DIESEM KAPITEL

Einen Arbeitstag mit internationalen Geschäften erleben

In englische Gespräche einsteigen

Englische E-Mails verfassen

Erste Tipps zu Umgangsformen in englisch-sprachigen Ländern

Stellen Sie sich vor, es ist Ihr erster Arbeitstag. Sie sollen jetzt viel mit Englisch sprechenden **colleagues** (Kollegen) und **customers** (Kunden) umgehen. Das können Sie sich gut vorstellen, weil es bei Ihnen bald so sein wird oder erst vor Kurzem so war? In diesem Kapitel haben Sie Gelegenheit dazu, Ihrem erfahrenen **colleague** Thomas Hansen ein wenig über die Schulter zu schauen. Begleiten Sie Herrn Hansen durch einen typischen **business day** (Arbeitstag) und erleben Sie, wie er **telephone calls** (Telefongespräche) führt, per **email** (E-Mail) zu einem **meeting** (Besprechung) einlädt und im **conference room** (Besprechungszimmer) **negotiations** (Verhandlungen) führt. Nach einem anstrengenden, aber erfolgreichen Arbeitstag finden Sie sich auf einen Happen im **restaurant** (Restaurant) um die Ecke wieder, wo Sie Ihren **success** (Erfolg) feiern und gleichzeitig ein wenig **small talk** (Plauderei)