



1 Höflichkeit

1.1 Wenn ich jemanden zum ersten Mal treffe

Können Sie mir sagen, wie ich jemanden höflich begrüße, wenn ich ihn zum ersten Mal treffe?

Was sage ich, wenn ich mich von jemandem verabschiede?

1.2 Vornamen

Wie spreche ich eine Person an, die ich gerade kennen gelernt habe; sind Vornamen zu informell?

1.3 Titel

Wie ist es mit Titeln und Namen? Sollte man eine Person, die einen Titel trägt, immer mit diesem anreden?

1.4 Körpersprache und Augenkontakt

Kann Körpersprache höflich oder unhöflich sein? Fallen Ihnen Beispiele ein?

Wie wichtig sind Augenkontakt und Lächeln?

1.5 Bitten und ablehnen

Wie kann ich jemanden höflich bitten, etwas zu tun? Was sollte ich nicht sagen?

Wie würden Sie höflich, sagen wir, eine Einladung ablehnen? Fallen Ihnen nützliche und höfliche Antworten ein?

1.6 Negatives mitteilen, unterbrechen und nachfragen

Welche Ausdrücke kann ich benutzen, um eine negative Aussage abzumildern?

Wie unterbreche ich jemanden höflich?

Wie kann ich höflich sagen, dass ich nichts von dem verstanden habe, was der andere gerade gesagt hat?

1.7 Kann man auch überhöflich sein?

Kann es auch passieren, dass man überhöflich ist? Fällt Ihnen ein Beispiel ein?

1.8 Körperkontakt

Welche Art von Körperkontakt ist in Mitteleuropa angebracht, wenn ich einen Geschäftspartner zum ersten Mal treffe?

1.9 Begrüßen fremder Personen

Sollte ich im Aufzug, in der Kantine oder auf der Arbeit fremde Personen begrüßen?

1.10 Wer stellt wen vor?

Wer stellt auf der Arbeit oder auf einem Empfang wen wem vor?

1.11 Telefonieren mit dem Mobiltelefon - immer und überall?

Darf ich mit meinem Mobiltelefon immer und überall telefonieren?



2. Kurze E-Mails

2.1 Welche Sprache ist in E-Mails angebracht?

Welche Sprache ist in offiziellen, aber doch kurzen E-Mails tabu?

Fallen Ihnen Beispiele für Fehler ein, die ein Ausländer machen könnte, wenn es um Namen und Titel geht? Gibt es Richtlinien?

2.2 Wie formuliere ich eine negative Antwort?

Können Sie einige höfliche Wendungen auflisten, die eine negative Antwort abmildern?

Was soll ich sagen, wenn ein Kunde sich nach einer abwesenden Person erkundigt?

2.3 Kürze andeuten

Wie kann ich höflich andeuten, dass meine E-Mail sehr kurz sein wird?

Wie würden Sie in einer kurzen E-Mail ein Meeting und einen Termin dafür vorschlagen?

2.4 Eine E-Mail zur Information

Was würden Sie in einer kurzen E-Mail sagen, wenn Sie Ihre Kollegen darüber informieren möchten, dass Sie die Firma verlassen werden?

Was schreibt man einem Kollegen, der die Firma verlässt, in einer kurzen E-Mail?



2.5 Wie formuliert man eine Gratulation oder Einladung per E-Mail?

Wie drücken Sie sich in einer kurzen E-Mail aus, wenn Sie jemandem zur Beförderung gratulieren möchten?

Jemand hat Sie zu seiner Party eingeladen. Wie würden Sie in einer kurzen E-Mail sagen, dass Sie nicht sicher sind, ob Sie es schaffen, aber doch Ihr Bestes tun werden?

2.6 Jemanden an etwas erinnern und bitten etwas zu tun

Der Vice President/Generaldirektor besucht Ihr Unternehmen nächsten Dienstag. Wie würden Sie Ihre Mitarbeiter in einer kurzen E-Mail daran erinnern?

Die Feier zum fünfjährigen Bestehen Ihrer Firma steht an. Wie würden Sie einer Mitarbeiterin schreiben, wenn Sie sie bitten wollen, sich um die Bewirtung zu kümmern?

2.7 Habe ich alles richtig verstanden?

Wie drücken Sie sich aus, wenn Sie mit einer kurzen E-Mail nachfragen möchten, ob Sie alles richtig verstanden haben?

2.8 Wie schreibe ich höfliche E-Mails?

Wie würden Sie höflich eine E-Mail beginnen, wenn Sie sich kurz für etwas bedanken möchten (z.B. für eine erhaltene E-Mail)?

Wie würden Sie eine kurze, aber höfliche E-Mail beginnen, um jemanden über etwas zu informieren (z.B. über eine neue Handynummer)?

2.9 Einladung

Wie kann ich jemanden höflich zu meinem Stand auf einer Messe einladen?

2.10 Anfragen

Wie erfrage ich höflich und kurz den Preis eines Produktes?

Wie antworte ich kurz, aber höflich auf eine Preisanfrage?

2.11 Bestellung

Wie schreibe ich kurz und höflich eine Bestellung?

Wie antworte ich höflich auf eine Bestellung, um den Kunden wissen zu lassen, dass ich die Bestellung erhalten habe?

2.12 Nachfragen und erkundigen 1

Wie erkundige ich mich, ob das Paket, das ich letzte Woche geschickt habe, angekommen ist?

Wie frage ich nach, warum der Kunde die Rechnung noch nicht gezahlt hat?

2.13 Nachfragen und erkundigen 2

Ich habe einem Kunden ein Angebot geschickt. Wie erkundige ich mich bei ihm, ob er das Angebot annimmt?

Wie frage ich nach, wann die versprochene Lieferung oder das versprochene Angebot kommt?

2.14 Gute und schlechte Neuigkeiten

Wie beginne ich höflich eine kurze E-Mail, in der ich etwas Gutes zu berichten habe?

Wie beginne ich höflich eine kurze E-Mail, in der es um eine schlechte Nachricht geht (z.B. jemand ist ernsthaft erkrankt)?

2.15 Frohe und traurige Anlässe

Wie würden Sie eine höfliche, aber kurze E-Mail beginnen, in der Sie jemandem zu etwas Positivem gratulieren möchten (zum Beispiel zu einer gut gehaltenen Präsentation)?

Wie würden Sie eine kurze und höfliche E-Mail schreiben, in der Sie Ihr Beileid ausdrücken?

Was soll ich in einer kurzen, aber doch höflichen E-Mail sagen, in der ich jemandem gute Besserung wünsche?

2.16 Wie reserviere ich höflich ein Hotelzimmer?

Wie reserviere ich höflich ein Hotelzimmer?



3. Meetings

3.1 Persönliche Sitzungen und Besprechungen

Warum ist eine persönliche Besprechung notwendig, wenn man doch auch einfach eine E-Mail schreiben oder telefonieren kann?

3.2 Verschiedene Arten von Meetings

Welche Arten von Meetings lassen sich unterscheiden?

Was ist der Unterschied zwischen diesen verschiedenen Arten von Meetings?

3.3 Wie eröffne ich ein informatives Meeting?

Was würden Sie sagen, wenn Sie ein informatives Meeting eröffnen, in dem über strukturelle Veränderungen im Unternehmen informiert wird (z.B. die Eröffnung von neuen Niederlassungen in verschiedenen EU-Ländern)?



3.4 Wie eröffne ich ein Brainstorming-Meeting?

Was sagen Sie, wenn Sie ein Brainstorming-Meeting eröffnen, in dem es um Maßnahmen gegen sinkende Kundenzahlen geht?

3.5 Wie eröffne ich ein Management-Meeting?

Was sage ich, wenn ich ein Management-Meeting eröffne, in dem über die Zukunft eines Mitarbeiters gesprochen wird (der seine Zielvorgaben in letzter Zeit nicht erreicht hat)?

3.6 Kulturelle Unterschiede in der Verständigung

Verstehen verschiedene Kulturen Meetings auf verschiedene Weise? Kann das zu Problemen führen?

3.7 Wie bereame ich ein Meeting an?

Wie bereamen Sie ein Meeting an? Gibt es dafür feste Ausdrücke?

3.8 Ein Meeting telefonisch anberaumen

Was würden Sie sagen, wenn Sie einige Kollegen anrufen, um sie zu einem informellen Meeting zu neuen Marketingstrategien einzuladen?

Wie drücken Sie sich aus, wenn Sie Ihrem Verkaufsteam eine E-Mail schreiben, in der Sie alle zu einer offiziellen Sitzung zu den neuen Marketingstrategien einladen (jemand aus der Führungsetage wird auch teilnehmen)?

3.9 Wie bestätige ich meine Teilnahme an einem Meeting?

Fällt Ihnen eine gute Wendung ein, mit der Sie Ihre Teilnahme an einer Besprechung bestätigen können?

3.10 Was ist eine optimale Teilnehmeranzahl bei einem Meeting?

Hat die Anzahl der Teilnehmer auf die Natur, Inhalte oder Ergebnisse des Meetings Einfluss?

3.11 Wie bereite ich mich auf eine Sitzung oder Besprechung vor?

Ist es erforderlich, sich auf eine Sitzung vorzubereiten oder eine Besprechung zu planen? Was muss man bei der Vorbereitung und Planung bedenken?

3.12 Wie genau plane ich ein inoffizielles Meeting?

Sollten auch inoffizielle und kurzfristige Meetings genau geplant sein?

3.13 Wie informiere ich über ein Meeting?

Wie kann ich den anderen Teilnehmern sagen, dass ich möchte, dass sie gut vorbereitet sind und mit neuen Ideen zu dem Meeting kommen?

Was sagen Sie dann, wenn Sie wollen, dass die Leute „unvorbereitet“ zu dem Meeting kommen, also zu einem

gemeinsamen Brainstorming?

3.14 Was steht in einer Tagesordnung?

Was ist eine Tagesordnung und welche Informationen enthält sie?

3.15 Über eine Tagesordnung informieren

Wie kann ich über eine Tagesordnung per E-Mail informieren? Wie sollte ich mögliche Veränderungen in der Tagesordnung hervorheben?

3.16 Gibt es auf einer Sitzung Regeln?

Fallen Ihnen allgemeine Regeln ein, die man auf einer Sitzung beachten sollte?

Darf jeder zu jeder Zeit sprechen, gibt es einen „Leiter“ bei einer Sitzung?

3.17 Ein Meeting unter Leuten, die sich kennen

Hat es einen Einfluss auf die Situation, wenn die Person, die das Meeting anberaumt, die Teilnehmer gut kennt?

3.18 Wie eröffne ich ein formelles Meeting?

Wie kann man eine formelle Sitzung einleiten? Können Sie mir Beispiele geben, was ich in einem solchen Fall sagen könnte?

3.19 Wie eröffne ich ein informelles Meeting?

Wie kann ich eine informelle Sitzung einleiten?

3.20 Wie kann ich Vorschläge machen?

Wie kann ich während eines Meetings Vorschläge machen?

3.21 Wie drücke ich meinen Standpunkt aus?

Wie formulieren Sie Ihren Standpunkt, damit er überzeugender wirkt?

3.22 Wie kann ich einer Sache etwas entgegensetzen?

Was kann man sagen, wenn man einer Sache, die jemand anderes vorgeschlagen hat, etwas entgegensetzen möchte?

3.23 Smalltalk

Gibt es auf Sitzungen so etwas wie Smalltalk?

3.24 Humor

Gibt es auf Meetings so etwas wie Humor?

3.25 Wie beende ich ein Meeting

Wie kann ich eine Sitzung beenden? Haben Sie gute Beispiele?

3.26 Notizen machen

In welchem Umfang mache ich mir Notizen?

3.27 Das Protokoll und Anträge

Welche Rolle haben Protokoll und Antrag auf einem Meeting?



4. Geschäftsbriefe

4.1 In welchem Stil schreibt man Geschäftsbriefe?

Welcher Schreibstil wird heutzutage in Geschäftsbriefen bevorzugt?

4.2 Wie schreibe ich gute Sätze und mache sinnvolle Absätze?

Wie lang dürfen Sätze sein?

Wie lang dürfen Absätze sein?

4.3 Wie schreibt man das Datum richtig?

Wie schreibe ich das Datum richtig?

Wohin kommt im Brief das Datum?

4.4 Wie rede ich den Empfänger in einem Brief an?

Wie rede ich den Empfänger an? Gibt es einen Unterschied, ob ich den Empfänger kenne oder nicht?

4.5 Wie persönlich darf eine Anrede sein?

Wie persönlich darf ich im Brief den Empfänger anreden?

Darf ich meinen Geschäftspartner mit „Du“ anreden?

4.6 Gehört in einen Brief ein kurzer Einleitungssatz?

Sollte ich meinen Brief mit einem kurzen Einleitungssatz beginnen oder direkt zur Sache kommen?

4.7 Wie persönlich darf ich einen Brief schreiben?

Wie kann ich meinen Brief persönlich gestalten? Was ist zu persönlich?

4.8 Wie beende ich einen Brief?

Wie beendet man einen Brief? Gibt es feste Wendungen, die man benutzt?

4.9 Wie beziehe ich mich auf eine Werbeanzeige?

Was würden Sie schreiben, wenn Sie sich auf eine Werbeanzeige beziehen, die Sie in einer Zeitung gelesen haben?

4.10 Wie erwähne ich eine Anlage?

Was würden Sie schreiben, wenn Sie dem Brief ein Formular oder einen erbetenen Bericht beilegen?

4.11 Wie schreibe ich eine Bewerbung?

Wie würden Sie eine Bewerbung auf eine freie Stelle schreiben?

Aus welchen Teilen setzt sich eine Bewerbung zusammen?

4.12 Wie schreibe ich eine Initiativbewerbung?

Was würden Sie schreiben, wenn Sie eine Initiativbewerbung verschicken möchten?

4.13 Wie schreibe ich eine Einladung? Wie antworte ich auf sie?

Was schreibe ich, wenn ich jemanden in mein Unternehmen einladen möchte?

Wie drücke ich mich aus, wenn ich auf eine Einladung antworte?

4.14 Wie schreibe ich eine kurze Mitteilung oder Bestellung?

Was würden Sie in einer kurzen Mitteilung schreiben?

Wie würden Sie eine schriftliche Bestellung formulieren?

4.15 Wie schreibe ich eine Reklamation?

Was schreibe ich, wenn ich beschädigte Ware reklamieren möchte?

4.16 Wie beantworte ich eine Reklamation

Wie würden Sie höflich eine Reklamation beantworten?

4.17 Wie stelle ich einem möglichen Vertriebspartner meine Leistungen vor?

Für meine Produkte oder Dienstleistungen suche ich einen Vertriebspartner. Was sollte in einem ersten Brief stehen, mit dem ich den Kontakt aufbauen möchte?



5. Am Telefon

5.1 Wie beginne ich ein Telefongespräch?

Wie würden Sie ein Telefongespräch beginnen?

Was würden Sie sagen, wenn Sie jemanden anrufen, der um Rückruf gebeten hat?

5.2 Was sage ich einer Telefonzentrale?

Was sagen Sie, wenn eine Telefonzentrale antwortet?

5.3 Wie spreche ich auf einen Anrufbeantworter oder auf die Mailbox?

Wie hinterlassen Sie eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter oder auf der Mailbox?

5.4 Was mache ich, wenn mir jemand anderes als die gewünschte Person antwortet?

Was würden Sie sagen, wenn jemand anderes als die Person, die Sie zu erreichen versuchen, am Telefon antwortet?

Sollte ich den Grund meines Anrufes der antwortenden Person nennen? Wie viel soll ich ihr erzählen?

5.5 Wie ist mein Ton in einem geschäftlichen Telefonat?

Wie förmlich muss ich sein, wenn ich geschäftlich telefoniere?

Was ist zu locker und informell?

Wie viel Smalltalk ist notwendig?

5.6 Braucht ein Telefonat ins Ausland besondere Vorbereitung?

Können Sie mir raten, wie ich am Telefon am besten Informationen vermittele?

Wie können Sie sich höflich vergewissern, dass die andere Person alles Notwendige verstanden hat?

Was sage ich, wenn ich Verständnisprobleme habe?

5.7 Wie melde ich mich am Telefon? 1

Wie melden Sie sich am Telefon? Können Sie bitte einige Beispiele geben? Antworten Sie auf dem Mobiltelefon anders als z.B. auf dem Geschäftstelefon?

Wie würden Sie reagieren, wenn die anrufende Person einen fremden oder schwierigen Namen hat und Sie ihn nicht verstanden haben?

5.8 Wie melde ich mich am Telefon? 2

Was würden Sie sagen, wenn Sie die Person sind, die der Anrufer versucht zu erreichen?

Was würden Sie sagen, wenn der Anrufer versucht, jemand anderen zu erreichen, aber diese Person ist nicht erreichbar oder mit etwas anderem beschäftigt?

5.9 Was tun, wenn ich zurückrufen oder etwas nachfragen möchte?

Was würden Sie sagen, wenn Sie gerade sehr beschäftigt oder mitten in einem Gespräch sind und lieber später zurückrufen möchten?

Wie kann ich den Anrufer bitten zu sagen, warum er anruft? Was würden Sie sagen, wenn Sie nicht sicher sind, ob Sie zum Beispiel das Datum oder die Telefonnummer korrekt verstanden haben?

5.10 Was tun, wenn der Gesprächspartner zu viel redet?

Was kann ich tun, wenn der Anrufer viel redet und ich Probleme habe, die wichtigen Informationen herauszuhören?

Wie würden Sie einen Anrufer höflich unterbrechen?

Wie kann ich ein Telefonat beenden, wenn die Person, mit der ich spreche, keine Eile hat es zu beenden?

5.11 Stille und Schweigen

Wie viel Stille und Schweigen am Telefon ist in Ordnung? Wie kann ich ein aktiver Zuhörer sein?

5.12 Wie reagiere ich auf eine Beschwerde?

Wenn der Anrufer sich über etwas beschweren möchte, z.B. über eine verspätete Lieferung, wie antwortet man ihm korrekt?

Wenn Sie meinen, dass jemand anderes dem Anrufer besser helfen kann, wie leiten Sie den Anrufer höflich weiter?

5.13 Wie beende ich ein Telefonat?

Wie kann ich ein Gespräch höflich beenden? Gibt es feste Wendungen, die ich benutzen kann? Wie danke ich dem Anrufer für seinen Anruf?

5.14 Verstehen Sie deutsche Grüße?

Haben Sie manchmal Schwierigkeiten, deutsche Grüße zu verstehen?



6.1 Die Nervosität

Die meisten Menschen sind vor Beginn Ihrer Präsentation nervös. Macht es etwas aus, wenn man jemandem die Nervosität anmerkt?

Wie sollte man vor die Zuhörer treten, auch wenn man nervös ist?

6.2 Die Körpersprache

Wie wichtig ist die Körpersprache in Präsentationen? Was sollte der Vortragende tun oder lassen? Wie wichtig ist das äußere Erscheinungsbild des Vortragenden?

6.3 Die Reaktion des Publikums

Wieviel Aufmerksamkeit sollte der Vortragende der Reaktion seines Publikums schenken?

6.4 Der Beginn einer Präsentation 1

Wie beginnt man eine Präsentation?

Muss man irgendwelche Gäste besonders berücksichtigen?

6.5 Der Beginn einer Präsentation 2

Wie kann man in den eigentlichen Inhalt einleiten?

Sollte man sich selber vorstellen?

6.6 Das Ziel der Präsentation

Wie stelle ich das Ziel meiner Präsentation vor?

6.7 Die Gliederung der Präsentation

Wie stelle ich die Gliederung meines Vortrages vor?

6.8 Der Übergang zum nächsten Schritt

Wie gehe ich von der Gliederung zu dem eigentlichen Inhalt meiner Präsentation über?

Wie sage ich dem Publikum, dass ich jetzt zum nächsten Punkt komme?

6.9 Aussagen miteinander verbinden

Gibt es bestimmte Wendungen, mit denen man verschiedene Themen miteinander verbinden kann?

Gibt es gute Wendungen, mit denen man auf allgemein Bekanntes verweisen kann?

6.10 Die Zusammenfassung

Wie wichtig ist die Zusammenfassung? Wann soll ich zusammenfassen?

Wie würden Sie Ihre Zusammenfassung ankündigen?

6.11 Unterbrechungen

Wenn Sie jemand unterbricht, wie können Sie höflich sagen, dass Sie zuerst zu Ende sprechen möchten?

Wie würden Sie reagieren, wenn Sie von jemandem unterbrochen werden, der Ihnen etwas vorschlagen möchte?

6.12 Das Beenden einer Präsentation

Gibt es irgendwelche Wendungen oder Ausdrücke, die ich benutzen kann, wenn ich meine Präsentation beende?

6.13 Wie räume ich dem Publikum Fragemöglichkeiten ein und wie bedanke ich mich am Ende?

Was sage ich, wenn ich die Erlaubnis geben möchte zum Fragen stellen?

Wie bedanke ich mich bei meinen Zuhörern?