

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

---

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

## 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.

<b>A</b>	Anlass des Briefes Warum schreiben Sie?	
<b>B</b>	Botschaft Worum geht es genau?	
<b>C</b>	Claro? Was ergibt sich? Aufforderung, Folgerung, Dank	
<b>D</b>	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.

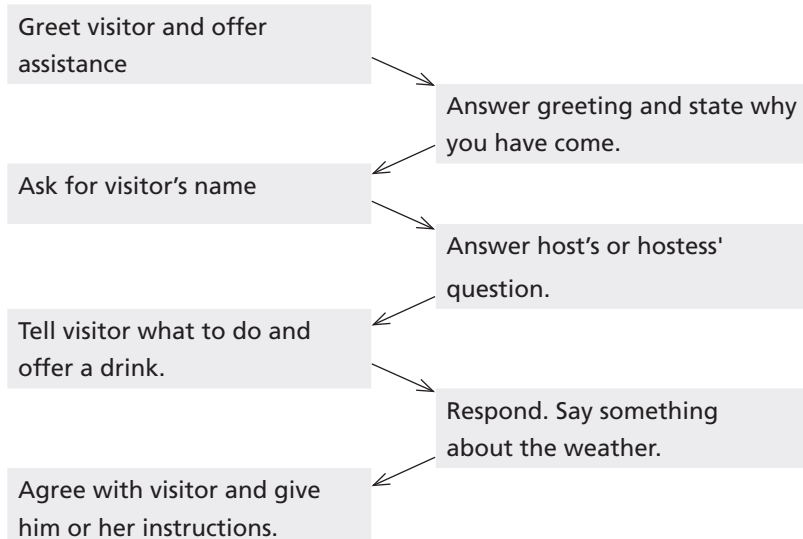


- 1 Wie kann ich Ihnen \_\_\_\_\_  
behilflich sein? \_\_\_\_\_
- 2 Ich teile ihr mit, \_\_\_\_\_  
Sie seien hier. \_\_\_\_\_
- 3 Haben Sie einen \_\_\_\_\_  
Termin? \_\_\_\_\_
- 4 Er ist nicht abkömmlich. \_\_\_\_\_  
Es tut mir Leid. \_\_\_\_\_
- 5 Sie ist leider bei \_\_\_\_\_  
einer Sitzung. \_\_\_\_\_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

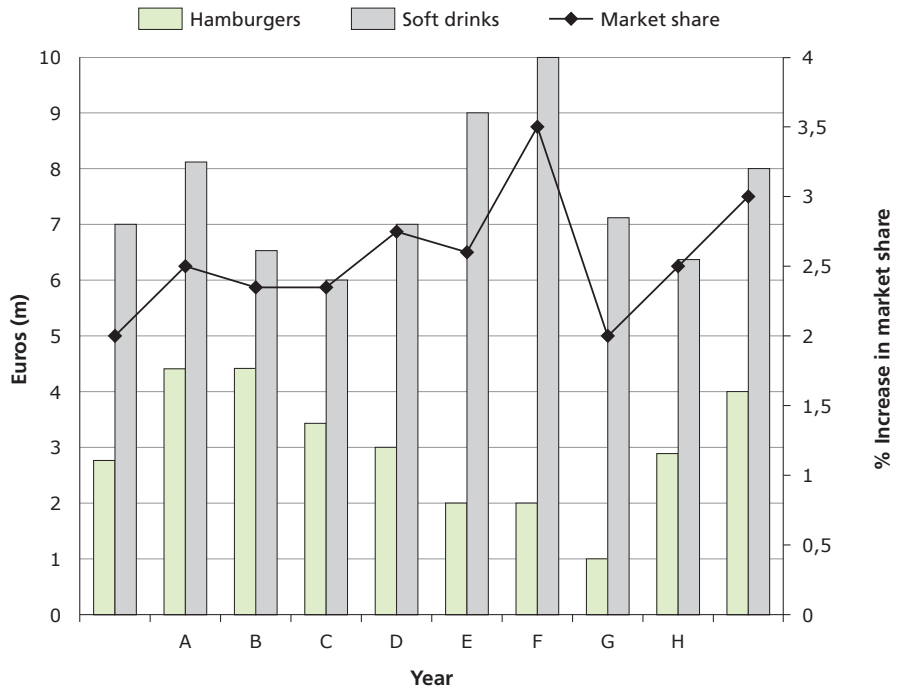


## Tendenzen verstehen

### 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