

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	31

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: ...	43
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	61
Absprachen treffen	63
Eine Besprechung moderieren	65
Seine Meinung äußern	67
Die Meinung anderer erfragen	68
Zustimmen	69
Widersprechen	71
Jemanden unterbrechen	72
Auf eine Unterbrechung reagieren	73
Teambesprechung	74

Jour fixe	77	Etwas abbestellen	118
Protokolle	80	Eine Bestellung aufnehmen	119
Jahresgespräch	82	Eine Stornierung entgegennehmen	120
Zielvereinbarungen	83		
Rückblick	85	Die Lieferung	122
Fortbildung	90	Versandarten und Lieferbedingungen	123
Gehaltserhöhung und Boni	91		
Beförderung	93	Die Zahlung	127
Am Telefon	94	Zahlungsweisen	128
Anrufen	95	Zahlungsbedingungen	131
Ein Gespräch annehmen	96	Zahlungserinnerung und Mahnung	133
Falsch verbunden	98		
Den Grund des Anrufs nennen	99	Um Hilfe bitten	136
Jemanden weitervermitteln	100	Von Kollegen	137
Sich weitervermitteln lassen	102	Von Vorgesetzten	138
Eine Nachricht aufnehmen	103	Vom Betriebsrat	139
Eine Nachricht hinterlassen	105		
Das Gespräch beenden	106	Genehmigung	143
Termine	107	Um Erlaubnis fragen	144
Vereinbaren	108	Erlaubnis geben oder verweigern	145
Ändern	110		
Absagen	111	Lob und Kritik	147
Der Arbeitsauftrag	112	Loben	148
Einen Arbeitsauftrag erteilen	113	Konstruktiv kritisieren	149
Einen Arbeitsauftrag bekommen	114	Auf Kritik reagieren	150
Verträge und Bestellungen	115		
Verträge	116		
Etwas bestellen	117		