

Úvod	3
1. BEWERBUNG	5
1.1 Bewerbung um eine Praktikumsstelle	
1.2 Lebenslauf	
1.3 Bewerbung um eine Stelle	
1.4 Europass-Dokumente	
1.5 Vorstellungsgespräch	
2. IM BÜRO	14
2.1 Der Arbeitsplatz im Büro	
2.2 Dialog – neu im Büro	
2.3 Im Praktikum – Tätigkeiten in kaufmännischen Berufen	
2.4 Unternehmensformen – die wichtigsten Abkürzungen	
2.5 Industrieunternehmen (Organigramm)	
3. SMALL TALK	23
3.1 Themen für den Small Talk in Deutschland	
3.2 Small Talk beim Geschäftstreffen	
4. TOURISMUS	27
4.1 Zimmerreservierung	
4.2 Im Hotel – an der Rezeption	
4.3 In der Tourist-Information	
4.4 In der Wechselstube	
4.5 Auf der Messe	
5. HANDELSKORRESPONDENZ	38
5.1 Anfrage	
5.2 Angebot	
5.3 Bestellung	
5.4 Auftragsbestätigung	
5.5 Lieferschein, Rechnung	
5.6 Zahlungserinnerung, Mahnung	
5.7 Reklamation	
6. TELEFONGESPRÄCHE	58
6.1 Telefongespräch 1 (Wenn Sie anrufen)	
6.2 Telefongespräch 2 (Wenn Sie angerufen werden)	
7. VERHANDLUNGEN	64
7.1 Das erste Treffen	
7.2 Gespräch mit einem Geschäftspartner – Modellsituationen	
8. PRÄSENTATION + WERBUNG	72
8.1 Tipps für eine gute Präsentation	
8.2 Werbung	
Klíč ke cvičením	78