



Best of-
Edition

Goudswaard/Henderson/Streitwieser

Business English

TASCHEN
GUIDE

HAUFE.

Urheberrechtsinfo

Alle Inhalte dieses eBooks sind urheberrechtlich geschützt.

Die Herstellung und Verbreitung von Kopien ist nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages gestattet.

Business English

Gertrud Goudswaard
Derek Henderson
Veronika Streitwieser

5. Auflage

HAUFE.

Inhalt

Teil 1: Praxiswissen Business English

The First Contacts / Die ersten Kontakte	7
▪ The letter / Der Brief	8
▪ Making a telephone call / Telefonieren	12
▪ E-mail / E-Mail	15
▪ List of vocabulary	16
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	18
Travelling / Reisen	21
▪ Booking a flight / Einen Flug buchen	22
▪ Hotel reservation / Hotelreservierung	23
▪ Car rental / Autovermietung	25
▪ At the airport / Am Flughafen	26
▪ At the hotel / Im Hotel	29
▪ List of vocabulary	31
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	33

The Company / Die Firma	35
▪ Arrival at the company / Ankunft in der Firma	36
▪ Meeting new colleagues / Die neuen Kollegen	38
▪ List of Vocabulary	40
▪ Line of business / Branche	41
▪ Finding your way around / Sich zurechtfinden	43
▪ The conference facilities / Der Konferenzraum	44
▪ List of vocabulary	47
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	48
Effective Business Discussions / Erfolgreich kommunizieren	51
▪ Meetings / Sitzungen	52
▪ Negotiations / Verhandlungen	63
▪ Presentations / Präsentationen	66
▪ List of vocabulary	79
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	83
After Business Hours / Nach Büroschluss	87
▪ The personal invitation / Die persönliche Einladung	88
▪ At the restaurant / Im Restaurant	90
▪ Small talk / Leichte Konversation	93
▪ Saying goodbye / Abschied nehmen	97
▪ List of vocabulary	100
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	102

Teil 2: Training Business English

Making Contact / Der erste Kontakt	107
▪ On the Telephone / Am Telefon	109
▪ E-mail / E-Mail	115
▪ Letter / Brief	121
▪ Face to Face / Persönlicher Kontakt	128
Appointments / Termine	131
▪ Dates, Times and Figures / Datum, Uhrzeit und Zahlen	133
▪ Directions / Wegbeschreibung	137
▪ The Facilities / Rund ums Büro	141
▪ Travelling / Auf Reisen	143
Let's Talk Business / Verhandeln und präsentieren	151
▪ Making a Presentation / Sie und Ihr Unternehmen	153
▪ The Human Factor / Die Mitarbeiter	159
▪ Speaking Up / Anfragen und Meinungen	165
Let's Not Talk Business / Arbeit ist nicht alles	175
▪ Breaking the Ice / Lockere Konversation	177
▪ At the Restaurant / Im Restaurant	185
▪ Family and Friends / Familie und Freunde	189

Common Mistakes / Gängige Fehler	195
▪ Talking About the Past ... / Was war ...	197
▪ ... and the Future / ... und was wird	205
▪ Being Polite / Höflichkeit zählt	211
▪ False Friends / Falsche Freunde	217
▪ Alphabetical list of vocabulary / Alphabetische Wortschatzliste	221
▪ The international telephone alphabet / Internationale Buchstabierliste	235
▪ Abbreviations / Abkürzungen	236

Vorwort

Wer ausländische Geschäftskontakte hat, kennt das: telefonieren, an einer Besprechung teilnehmen, Verträge diskutieren oder sich nach Feierabend locker mit den ausländischen Kollegen oder dem Firmenchef unterhalten – auf Englisch! Viele fühlen sich in solchen Situationen unbehaglich oder haben Angst, nicht die richtigen Worte und Redewendungen zu finden.

Hier bietet Ihnen dieser TaschenGuide die richtige Unterstützung. Die Kapitel zeigen jeweils typische Berufssituationen, z. B. die ersten Kontakte per Brief, Mail und Telefon oder Geschäftsverhandlungen vor Ort. Sie lernen mit Hilfe von Beispieltexten und -gesprächen, Mustersätzen und Satzbausteinen. Am Ende eines jeden Kapitels finden Sie eine Liste des Wortschatzes zum Thema sowie kulturelle und sprachliche Tipps. So können Sie noch sicherer auftreten und manche peinliche Situation vermeiden. Spezifisch britische Ausdrücke sind mit BE für British English, spezifisch amerikanische mit AmE für American English gekennzeichnet.

Der zweite Teil »Training Business English« bietet Ihnen kurze Tests und Übungen, mit denen Sie Ihre Kenntnisse für eine erfolgreiche Kommunikation festigen und Ihr Verständnis der Sprache und der kulturellen Gepflogenheiten schärfen.

The First Contacts / Die ersten Kontakte

In diesem Kapitel erfahren Sie, welche Konventionen Sie beim ersten Kontakt berücksichtigen sollten und wie Sie

- einen Brief,
- ein Telefonat,
- eine E-Mail

optimal in der Fremdsprache gestalten.

The letter / Der Brief

EXAMPLE

- 1 Miller Communications Inc.
4 Pheasant Run, Chicago, IL 60607
tel. 201-9349493
- 2 Our ref. MC / JD
- 3 30th August, 20XX
Fa. Hirsch GmbH
Moellerstrasse 40
70469 Stuttgart
Germany
- 4 For the attention of Mr G. Horst
- 5 Dear Mr Horst,
- 6 Our annual clients' meeting
- 7 As you may have heard we annually arrange meetings for our clients in the States, Europe and Asia at which they have the opportunity to get informed about the latest innovations in telecommunications. Knowing of your experience in the field of electronic communications we would like to invite you as a guest speaker in our annual meeting in Chicago on October 15. Details on the program will be enclosed.

We do hope that you will be present on this occasion and look forward to hearing from you soon.

8 Yours sincerely,
Martin S. Chester

Enc. (Anlage) c.c. (Verteiler)
RSVP (um Antwort wird gebeten)

Die richtige Form

Geschäftsbriefe folgen stets relativ strengen Richtlinien (siehe Musterbrief). Folgende Regeln sollten Sie beachten:

1. Unter dem Briefkopf steht
2. die Bezugszeichenzeile (Our ref. / Your ref.) am linken Rand und
3. rechts das Datum. Für die Schreibweise des Datums gibt es folgende Möglichkeiten: 30th August / August 30 / 30 August / August 30th. Formen wie 11/05 oder 11-05 sollten Sie vermeiden, da sie im britischen Englisch »11. Mai«, im Amerikanischen aber »5. November« bedeuten. Wenn die Adresse des Absenders nicht schon im Briefkopf enthalten ist, steht sie rechts über dem Datum.
4. Besondere Anmerkungen wie confidential (vertraulich) oder for the attention of (zu Händen von) folgen meist der Adresse.

5. Die Anrede: Wenn der Name des Adressaten bekannt ist: Dear Mr Chester / Mrs Chester / Miss Chester Wenn der Name nicht bekannt ist: Dear Sir / Dear Madam / Dear Madam or Sir. Wenn eine Firma angeschrieben wird: Dear Sirs (BE) / Gentlemen (AmE)
6. Die Betreffzeile folgt, im Gegensatz zum deutschen Geschäftsbrief, der Anrede und wird unterstrichen.
7. Der Briefanfang wird groß geschrieben.
8. Die Gruß- und Schlussformel ist abhängig von der Anredeform:

Dear Mr / Mrs / Miss – Yours sincerely

Dear Sir(s) or Dear Madam – Yours faithfully

Amerikanische Briefe werden oft abgeschlossen mit: Sincerely (yours) oder Yours truly

Schreiben Sie jemandem regelmäßig oder kennen Sie die Person sehr gut, können Sie verwenden: Best wishes / Kind regards / Best regards / Regards

Useful Phrases

Starting a letter / Briefanfang

- Thank you for your letter of August 30th.
- With reference to / Further to ...
- In reply to your letter ...

Accepting an invitation / Eine Einladung annehmen

- We shall be very happy to accept your invitation to ...
- I should like to accept ...

Rejecting an invitation / Eine Einladung ablehnen

- We regret / are sorry to inform you ...
- Unfortunately we have to inform you that ...
- I am afraid that I will not be able ...

Confirmation / Bestätigung

- We are pleased to confirm ...
- We acknowledge receipt of your letter of ...

Request / Bitte

- We would appreciate if ...
- Could you please ...?
- I would be grateful if ...

Ending a letter / Brief abschließen

- I look forward to hearing from you soon.
- Thank you in advance ...
- I am looking forward to meeting you.
- If you have any questions don't hesitate to contact us.

Making a telephone call / Telefonieren

Bereiten Sie sich auf ein Telefonat in einer Fremdsprache gut vor. Machen Sie sich vorab Notizen mit den wichtigsten Mitteilungen und Fragen und legen Sie sich eine Liste mit Redewendungen neben das Telefon. Sprechen Sie langsam und lassen Sie sich Zeit zum Überlegen. Sie werden sicherlich gebeten, Ihren Namen und den Ihrer Firma zu buchstabieren: Could you please spell your name? Benutzen Sie dazu die internationale Buchstabierliste (siehe »The international telephone alphabet« im Anhang). Vergessen Sie nicht, auch Ihre eigene Telefonnummer mit Landeskenntzahl (country code) durchzugeben.

EXAMPLE

A: Miller Communications. Good morning. Can I help you?

B: This is Mr Horst speaking. Could I speak to Mr Chester, please?

A: One moment please. I'm sorry but Mr Chester is on the other line – will you please hold the line? I'll put you through as soon as possible. Or would you like to leave a message?

B: Could you ask Mr Chester to call me back?

A: Of course, what was your name again?

B: My name is Richard Horst.

A: Could you please spell your last name?

B: That's H for Harry, O for Oliver, R for Robert, S for Sugar and T for Tommy.

A: OK, my colleague will call you back as soon as possible. Thank you for calling and goodbye.

Useful phrases

Directory enquiries (BE), Assistance (AmE) / Telefonauskunft

- Could you please give me the number of ...
- What's the country code, area code of ...
- You must omit the 0 (ausgesprochen [o] BE und »zero« AmE) before the area code.
- I would like to make a reverse charge call (BE) / collect call (AmE).
- I'd like to book a person to person call.

Starting the call / Das Gespräch beginnen

- Hello, this is ...
- Could I speak to ...?
- Could you put me through to ...?
- I'm calling about / to ...

Making an appointment, arranging a date / Termine vereinbaren

- I'd like to make an appointment with ...
- Would the 28th of August suit you / be convenient / be OK?
- Could we meet on Friday the 28th?
- How about Friday the 28th?

Changing appointments / Termine verschieben

- I'm afraid that / sorry but ...
- I have to change / postpone our verschieben appointment.
- I can't make it on Monday.
- Could we arrange another date?
- I'm afraid I have to cancel the meeting.

Problems / Probleme

- We have a bad connection.
- Would you speak a little louder / more slowly please?
- You've got the wrong number.
- I've dialed the wrong number.
- I'm sorry, he's not available, try again later.
- I beg your pardon?
- I didn't catch that, would you repeat that please?

Closing the call / Das Gespräch beenden

- Right / So / Well / OK!
- Thank you for calling / the information / your help.
- Goodbye!
- I look forward to hearing from you again.
- I'll talk to you later / soon.

Answering machine, answerphone / Anrufbeantworter

- The number you're calling is momentarily unavailable.
- Please, leave a message after the tone / signal / beep.
- We'll call you back as soon as possible.

E-mail / E-Mail

Um den E-Mail-Verkehr zu optimieren, haben sich folgende Abkürzungen in der Betreffzeile durchgesetzt: RE (bezüglich) beim Beantworten einer E-Mail, REQ (request), wenn Ihre E-Mail dringend ist und eine Reaktion fordert, FYI (for your information) und BTW (by the way), um dem Empfänger deutlich zu machen, dass Sie keine direkte Reaktion oder Handlung erwarten und ihn nur informieren möchten.

EXAMPLE

RE: Your request for list of conference participants

REQ: reservation hotel accommodation

FYI: interesting sights in Chicago

BTW: 29th is a Bankholiday.

Useful abbreviations / Abkürzungen

asap – as soon as possible

attn – for the attention of

cfm – confirm

dlvry – delivery

eta – expected time of arrival

pchsing dept – purchasing Department

pls – please

qt – quantity

rcpt / rcvd – receipt / received

re – referring to

rgds – regards

yr – your

U – you

List of vocabulary

acknowledge	bestätigen (Empfang)
annually	jährlich
appreciate	zu schätzen wissen
area code	Ortsnetzkennzahl
collect call (AmE)	R-Gespräch
confidential	vertraulich
confirm	bestätigen
convenient	günstig, passend
country code	Landeskennzahl
directory assistance (AmE)	Telefonauskunft
directory inquiries (BE) / assistance	Telefonauskunft

enclosure	Anlage
extension number	Durchwahl
for the attention of	zu Händen von
hesitate	zögern
hold the line	am Apparat bleiben
in advance	im Voraus
in reply to	mit Bezug auf
leave	hinterlassen
line	Verbindung
long distance call (AmE)	Ferngespräch
occasion	Gelegenheit
postpone	verschieben
put through; connect	verbinden
receipt	Empfang
reference	Bezug
regards	Grüße
reply; response	Antwort
request	Anfrage
reverse charge call (BE)	R-Gespräch
salutation	Anrede
spell	buchstabieren
subject line	Betreffzeile
suit	passen
trunk call (BE)	Ferngespräch

Kulturelle und sprachliche Tipps

Eine Unterschrift leisten

Wenn Sie unter einen Brief, einen Vertrag oder Ähnliches Ihre Unterschrift setzen sollen, werden sie meist mit den folgenden Worten darum gebeten: Could you please sign here? / Put your signature here. Es gibt aber auch eine Variante, die Amerikaner untereinander benützen: Could you put your John Hancock here? Dieser Ausdruck hat historische Wurzeln. Er geht zurück auf die Unterzeichnung der Unabhängigkeitserklärung (Declaration of independence) am 4. Juli 1776 durch John Hancock, Präsident des Kontinentalkongresses. Dieser Tag ist bis heute ein nationaler Feiertag in den USA, bekannt als Independence Day.

Termine am Telefon vereinbaren

Obwohl das Telefon gut geeignet ist, um Termine zu vereinbaren, kommt es doch häufig zu Missverständnissen, vor allem bei den Zeitangaben. Im Englischen wird nämlich meistens nur mit der 12-Stunden-Angabe gearbeitet. So wird 8.30 Uhr als 8.30 a.m. und 20.30 Uhr als 8.30 p.m. angegeben. Um Probleme zu vermeiden, sagen Sie lieber 8.30 in the morning oder in the evening. Die Engländer sagen auch gerne half eight, was in manchen Teilen Englands unserem halb neun, in anderen Regionen unserem halb acht entspricht. Entweder vereinbaren Sie nur Termine zur ganzen Stunde oder Sie fragen noch einmal nach, zum Beispiel so: Do you mean 8.30 in the morning or in the evening? Lassen Sie sich auf jeden Fall zur Sicherheit den

Termin schriftlich per E-Mail bestätigen: Could you please confirm the time and date by E-mail?

E-Mails unter Freunden

E-Mails werden häufig für die persönliche, alltägliche Kommunikation unter guten Freunden und Kollegen eingesetzt, wobei Stil und Ton entsprechend locker und informell sind. Rechtschreibung und Satzzeichen werden dabei meist missachtet. Vor allem in den USA wurde es zum Spiel, Abkürzungen für ganz alltägliche Ausdrücke einzuführen. Die unten aufgeführten Beispiele zeigen, dass dabei die Möglichkeiten wirklich unbegrenzt sind und die Fantasie des Empfängers ziemlich gefordert wird. Bedenken Sie aber, dass diese Abkürzungen nur unter guten Freunden und Kollegen benützt werden!

EXAMPLES

afaik – as far as I know

bbl – be back later

btw – by the way

cu – see you

ic – I see

imho – in my humble opinion

irl – in real life

lol – laughing out loud

ttm – talk to me

Travelling / Reisen

In diesem Kapitel finden Sie die wichtigsten Redewendungen und Vokabeln, mit denen Sie auch dann gut weiterkommen, wenn es auf Reisen irgendwo Schwierigkeiten gibt. Sie erfahren, wie Sie auf Englisch

- einen Flug buchen,
- ein Hotel reservieren,
- ein Auto mieten und
- die ersten Gespräche bei Ankunft im Hotel führen.

Booking a flight / Einen Flug buchen

Abflugzeit (time of departure) und Ankunftszeit (time of arrival) werden in Ortszeit angegeben. Achten Sie beim Aufstellen ihres Reiseplans (itinerary) immer auf den Zeitunterschied (siehe »Map of time zones« im Anhang). Wenn Sie einen Fenster-, Mittel- oder Gangplatz reservieren wollen, fragen Sie nach einem window seat, einem middle seat beziehungsweise aisle seat (ausgesprochen [ail si:t]).

EXAMPLE

A: I'd like to book a direct flight from Miami to Chicago on the 28th of August, please.

B: Business or economy class, single or return?

A: Return ticket, economy class, please.

B: I'm sorry but there are no direct flights available, you'll have to make a stop-over in New York. Departure from Miami at 7.35 a.m., arrival at New York 9.45 a.m., connecting flight to Chicago at 11.05 a.m., arrival at Chicago 12.30 p.m.

A: O.K. I'll take that flight then. Could you reserve an aisle seat, please?

B: I'll give you seat number 17c. Your confirmation number is TG01K8 and your tickets will be available at the airline information desk. Check-in will be 2 hours before take-off.

A: Thanks.

Useful phrases

Booking a flight / Einen Flug buchen

- I would like to book a flight to ...
- I'd like a single / return ticket (BE).
- How much is a one-way / round-trip (AmE) to ...?
- What is the city of destination?
- What is the time of departure / arrival?

Problems / Probleme

- I'm afraid this flight is fully booked.
- There are no more seats available.
- There's no direct flight / non-stop flight to ...
- All inland flights / domestic flights have been cancelled.
- There is no connecting flight to ...
- Could you put me on stand-by / the waiting list?

Hotel reservation / Hotelreservierung

So wie in Deutschland haben Sie die Auswahl zwischen Übernachtung mit Frühstück (bed & breakfast), Halbpension (half board) und Vollpension (full board), Doppelzimmer (double room), Einzelzimmer (single room), mit Bad (bath) oder Dusche (shower). In den USA wird zusätzlich immer die Bettgröße erwähnt: king-size bezeichnet ein 2m breites Bett, queen-size