



Gertrud Goudswaard/Sander Schroevers

Englisch im Job

Limitierte
Jubiläums-
ausgabe

15 Jahre TaschenGuides

HAUFE.

Englisch im Job

Gertrud Goudswaard
Sander M. Schroevers

HAUFE.

Inhalt

Teil 1: Business English

The First Contacts / Die ersten Kontakte	9
▪ The letter / Der Brief	10
▪ Making a telephone call / Telefonieren	13
▪ Fax / Fax	16
▪ E-mail / E-Mail	18
▪ List of vocabulary	19
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	20
Travelling / Reisen	23
▪ Booking a flight / Flug buchen	24
▪ Hotel reservation / Hotelreservierung	25
▪ Car rental / Autovermietung	27
▪ At the airport / Am Flughafen	28
▪ At the hotel / Im Hotel	31
▪ List of vocabulary	33
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	35
The Company / Die Firma	37
▪ Arrival at the company / Ankunft in der Firma	38
▪ Meeting new colleagues / Die neuen Kollegen	40
▪ Line of business / Branche	44
▪ Finding your way around / Sich zurecht finden	45
▪ The conference facilities / Der Konferenzraum	47
▪ List of vocabulary	50
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	52

Effective Business Discussions / Erfolgreich kommunizieren	55
▪ Meetings / Sitzungen	56
▪ Negotiations / Verhandlungen	67
▪ Presentations / Präsentationen	70
▪ List of vocabulary	83
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	89
After Business Hours / Nach Büroschluss	93
▪ The personal invitation / Die persönliche Einladung	94
▪ At the restaurant / Im Restaurant	96
▪ Small talk / Leichte Konversation	99
▪ Saying goodbye / Abschied nehmen	103
▪ List of vocabulary	105
▪ Kulturelle und sprachliche Tipps	108
▪ Alphabetical list of vocabulary / Alphabetische Wortschatzliste	111
▪ The international telephone alphabet / Internationale Buchstabierliste	129
▪ Abbreviations / Abkürzungen	129
▪ Weights and measures / Gewichte und Maße	132
▪ Temperature conversion / Temperaturumrechnung	133
▪ Map of time zones / Zeitzonekarte	135

Teil 2: E-mails in English

An E-mail's Anatomy	139
▪ Subject Lines That Work	140
▪ Common Salutations and Openings	142
▪ Ending an E-mail	149
▪ Signatures and Disclaimers	153
▪ E-mail Techniques: about CC and BCC	156
A Reader-friendly Approach	157
▪ When to Use E-mail and When Not?	158
▪ Structuring the Information	159
▪ Formal or Informal?	164
▪ Netiquette Guidelines	167
▪ How to Deal with Attachments	170

Common Business Situations	175
▪ Requesting Information or Favours	176
▪ Hotel or Conference Enquiries	179
▪ Giving Enquiries	183
▪ Change of Address	186
▪ Appointments	187
▪ Invitations	190
▪ Sending Agendas and Minutes	197
▪ Refusing a Request	199
▪ Complaints	202
▪ Apologies	203
▪ Congratulations and Season's Greetings	205
▪ Thanks	206
▪ Payments and Reminders	207
▪ Making Offers	210
▪ Delivery and Incoterms	211
▪ Numbers and Currency Symbols	213
Practical Reference	217
▪ Linguistic Characteristics	218
▪ Linguistic Differences: UK-USA	223
▪ Useful Vocabulary and Key Terms	226
▪ Abbreviations and Acronyms	231
▪ False Friends	238
▪ E-mail Features	239
▪ Tables and Overviews	245
▪ Electronic Guidelines on Internet	253

Teil 1: Business English



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, Fax, 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.

Viel Erfolg mit Ihren englischsprachigen Geschäftspartnern wünscht Ihnen

Gertrud Goudswaard

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,
- ein Fax oder 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
c.c. (Verteiler)
Enc. (Anlage)
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 im Anhang. Vergessen Sie

nicht, auch Ihre eigene Telefonnummer mit Landeskennzahl (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) / Telefon Auskunft

- 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.