

Umgang mit schwierigen Mitarbeitern - inkl. Arbeitshilfen online

Herausfordernde Mitarbeiter wirksam führen, Konflikte lösen, rechtliche Fehler vermeiden

Bearbeitet von
Ivonne Faerber, Daniela Turck, Oliver Vollstädt, Patrick Wiederhake

3. Auflage 2016. Buch. 199 S. Softcover
ISBN 978 3 648 08180 8

Wirtschaft > Spezielle Betriebswirtschaft > Personalwirtschaft, Lohnwesen,
Mitbestimmung

schnell und portofrei erhältlich bei


DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

Contents

Let's Talk Business	5
▪ Tips for effective communication in English	6
▪ Introducing yourself	8
▪ Telephoning	11
▪ Meetings	21
▪ Negotiations	31
▪ Presentations	35
▪ Trade fairs & conferences	41
▪ Job interviews	46
The Customer is King	55
▪ Making a good first impression	56
▪ Showing customer orientation	60
▪ Follow-up calls	64
▪ The angry customer – "sorry" is not enough	67
▪ How to say "no" politely	69
▪ How to complain successfully	71
▪ Giving ultimatums and setting deadlines	74

Social Situations	77
▪ Invitations	78
▪ Small talk	81
▪ Hobbies and interests	88
▪ Eating and drinking	93
Written Communication	97
▪ Emails	98
▪ Text messages	101
▪ Letters	103
▪ Agendas & minutes for meetings	109
Appendix	113
▪ Internet resources	113
▪ Common abbreviations	115
▪ Numbers	118
▪ English phonetic spelling	121
▪ English around the world	123
▪ Index	124