

## Kommunikative Situationen

	Allgemein	täglich	mindestens 1 x / Woche	mindestens 1 x / Monat	mindestens 1 x / 6 Monate
1.	<b>Telefonanruf beantworten, weiterverbinden, Telefongespräch beenden</b>				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
2.	<b>E-Mail und/oder Brief (Anrede, Einfuhung, Verweisen auf Beilagen, Schlussformeln,...)</b>				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				

	Geschaftstransaktion (Lieferant-Kunde, Lieferant Produkte/Dienstleistungslieferant Transport, Unteraufträge/Auslagerung...)	täglich	mindestens 1 x / Woche	mindestens 1 x / Monat	mindestens 1 x / 6 Monate
3.	<b>Telefonisch kontaktieren um Informationen zu bekommen (z.B. zu Produkten)</b>				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
4.	Schriftlich um Informationen bitten (z.B. zu Produkten)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
5.	<b>Telefonisch Informationen erteilen (z.B. zu Produkten)</b>				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
6.	Schriftlich Informationen erteilen (z.B. zu Produkten)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
7.	Telefonisch allgemeine Verkaufsbedingungen und Preise erteilen				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
8.	Schriftlich allgemeine Verkaufsbedingungen und Preise erteilen				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
9.	Telefonisch eine Angebotsanfrage stellen				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
10.	Schriftlich eine Angebotsanfrage stellen				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
11.	<b>Telefonisch über ein Angebot verhandeln</b>				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
12.	<b>Face-to-face über ein Angebot verhandeln</b>				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
13.	Telefonisch eine Bestellung machen				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
14.	Schriftlich eine Bestellung machen/bestätigen (als Kunde)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
15.	Schriftlich eine Bestellung bestätigen/Empfang der Bestellung (als Lieferant) melden				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
16.	Telefonisch eine Beschwerde bezüglich der Lieferung/Dienstleistung vorbringen (z.B. späte Lieferung, nicht der Bestellung entsprechend, nachträglich festgestellte mangelhafte Lieferung,				

	Kostenforderung,...)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
17.	Schriftlich eine Beschwerde bezüglich der Lieferung/Dienstleistung vorbringen/bestätigen (z.B. späte Lieferung, nicht der Bestellung entsprechend, hinterher festgestellte mangelhafte Lieferung, Kostenforderung,...)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
18.	Telefonisch eine Beschwerde bezüglich der Lieferung/Dienstleistung beantworten				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
19.	Schriftlich eine Beschwerde bezüglich der Lieferung/Dienstleistung beantworten				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				

	<b>Kommunikative Situationen am Rande der Besprechungen (Verhandlung, Tagung...)</b> (1= sehr leicht; 7= sehr schwierig)	täglich	mindestens 1 x / Woche	mindestens 1 x / Monat	mindestens 1 x / 6 Monate
20.	Telefonisch einen Termin stellen, ändern, stornieren				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
21.	Telefonisch den Weg zum Betrieb erklären				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
22.	Sich am Betriebsempfang melden (rechtzeitig, zu spät, mit oder ohne Termin)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
23.	Einem neuen/möglichen Geschäftspartner in Ihrem/seinem Geschäft begegnen: sich kennenlernen + erstes 10-Minuten Gespräch				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
24.	Ihr Betrieb und/oder Produkte/Dienstleistungen vorstellen (während eines Netzwerk- Events, einer Betriebsbesichtigung, Messe, Geschäftsreise...)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
25.	<b>Auf einer Messe: erste Kontakte mit möglichen Kunden legen</b>				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
26.	Nicht-geschäftsbezogene Konversationen während eines Geschäftslunches führen				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
27.	Eine Besprechung abrunden und weiteres Vorgehen vereinbaren				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
28.	Small talk (unwichtige, kurze Gespräche vor und nach der eigentlichen Besprechung/Tagung/Verhandlung)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				

	<b>Besprechungen</b>	<b>täglich</b>	<b>mindestens 1 x / Woche</b>	<b>mindestens 1 x / Monat</b>	<b>mindestens 1 x / 6 Monate</b>
29.	Eine Besprechung bezüglich einer Zusammenarbeit führen (gemeinsame Produktion/Dienstleistung, Joint Venture Gründung...)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
30.	Teilnahme an einer Besprechung über Zusammenarbeit (gemeinsame Produktion/Dienstleistung, Joint Venture Gründung...)				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				
31.	Auf einer Messe. Besprechung mit anderen Ausstellern				
	<b>1 2 3 4 5 6 7</b>				