

KURSBUCH DEUTSCH ALS FREMDSPRACHE



GESCHÄFTS- KOMMUNIKATION

BESSER TELEFONIEREN

Axel Hering
Magdalena Matussek

mit CD

Hueber

Vorwort

Axel Hering
Magdalena Matussek

GESCHÄFTS- KOMMUNIKATION

BESSER TELEFONIEREN

GJ - 1209 -

Hueber Verlag

Quellenverzeichnis

Seite 6, 29, 47: © panthermedia / Manfred R., / Yuri A., / Robert K.

Seite 13, 19: © fotolia.com / Len Green, / Radu Razvan

Seite 37, 51, 56, 66, 77: © irisblende.de

Seite 42: © MAN Nutzfahrzeuge, Geschäftsbereich Bus

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt.
Jede Verwertung in anderen als den gesetzlich zugelassenen
Fällen bedarf deshalb der vorherigen schriftlichen
Einwilligung des Verlags.

Hinweis zu § 52a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne
eine solche Einwilligung überspielt, gespeichert und in ein Netzwerk
eingespielt werden. Dies gilt auch für Intranets von Firmen und von Schulen
und sonstigen Bildungseinrichtungen.

3. 2. 1. | Die letzten Ziffern
2012 11 10 09 08 | bezeichnen Zahl und Jahr des Druckes.
Alle Drucke dieser Auflage können, da unverändert,
nebeneinander benutzt werden.

1. Auflage

© 2008 Hueber Verlag, 85737 Ismaning, Deutschland

Redaktion: Dr. Jörg-Manfred Unger, Köln

Layout: Cihan Kursuner, Hueber Verlag, Ismaning

Umschlaggestaltung: Cihan Kursuner, Hueber Verlag, Ismaning

Umschlagfoto: © French Photographers Only / Jupiterimages

Druck und Bindung: Ludwig Auer GmbH, Donauwörth

Printed in Germany

ISBN 978-3-19-201587-8

Vorwort

Dieses Buch richtet sich an alle, die die deutsche Sprache beim Telefonieren am Arbeitsplatz benötigen. Durch Beispiele aus dem Sekretariats- und Assistenzbereich verbessern Sie Ihre Kommunikationsfähigkeit an konkreten Situationen aus dem Berufsalltag. Ziel ist eine kompetente und effiziente Sprachpraxis am Telefon.

Sie trainieren Ihr Hörverstehen an praxisnahen Dialogen und Übungen. Ihre eigene Sprachpraxis üben Sie in Rollenspielen, wobei Formulierungshilfen und Textbausteine Sicherheit beim Sprechen geben. Es werden auch kulturbedingte Unterschiede beim Telefonieren wie die richtige Anrede thematisiert; so können Sie Missverständnisse vermeiden.

Die 15 Kapitel sind als thematische Einheiten aufeinander abgestimmt, müssen aber nicht in der vorgegebenen Reihenfolge durchgearbeitet werden. Im Sprachkurs kann der Kursleiter die Abfolge der Kapitel dem Kursziel entsprechend auswählen; Selbstlernende können sich je nach Schwerpunkt ihr individuelles Trainingsprogramm zusammenstellen und ihre Lösungen mithilfe des Lösungsschlüssels am Ende des Buches überprüfen.

Wird das Buch im Unterricht eingesetzt, entspricht ein Kapitel einer bis zwei Unterrichtseinheiten auf dem Niveau B1–B2.

Dieses Buch ist eine ideale Ergänzung zu dem Band „Geschäftskommunikation – Besser schreiben“, ebenfalls erschienen im Hueber Verlag: Mit der „Geschäftskommunikation – Besser telefonieren“ trainieren Sie – anhand derselben Sachthemen – systematisch und aktiv die kommunikativen Fähigkeiten Hören und Sprechen. Alle Dialoge werden auf der beiliegenden Audio-CD gesprochen; die Transkriptionen der Hörtexte finden Sie im Anhang.

Inhaltsverzeichnis

	Zum Thema:	
1	sich vorstellen – E-Mail-Adressen	Firmennachweis 6
2	nach Namen fragen – Buchstabieralphabet	Anfrage 11
3	sich verbinden lassen – Telefonnummern	Angebot 17
4	Small Talk	Werbebrief 22
5	den Gesprächspartner zum Sprechen auffordern / ihn unterbrechen	Nachfassbrief 27
6	nachfragen	Auftrag/Bestellung – Widerruf 32
7	gute und schlechte Anrufzeiten	Auftragseingang – Annahme/Ablehnung 36
8	einer Beschwerde zuvorkommen	Lieferung; Versand- anzeige – Rechnung 41
9	aktiv zuhören	Wareneingang; Empfangsbestätigung – Zahlungsanzeige 46
10	eine Beschwerde äußern	Lieferverzögerung; Mahnung – Antwort auf eine Mahnung 50

11	eine Beschwerde entgegennehmen	Reklamation – Antwort auf eine Reklamation	54
12	eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen	Zahlungsverzögerung; Mahnung – Antwort auf eine Mahnung	59
13	sich einigen – Probleme bei Vereinbarungen	Zahlungsschwierigkeiten – Versuch einer Einigung	64
14	Du oder Sie? – ausweichend antworten	Kreditauskunft	69
15	Termine – Reservierungen	Termine; Reservierung – Hotelzimmer; Tisch- reservierung im Restaurant	74

Anhang

Hörverständnis/Transkriptionen	83
Lösungsschlüssel	106

✓ A Rund ums Telefonieren

Übung 1

- Beantworten Sie folgende Fragen.
- Wie oft telefonieren Sie auf Deutsch?
 - Mit wem telefonieren Sie auf Deutsch?
 - Was ist für Sie am schwierigsten, wenn Sie ein Telefongespräch auf Deutsch führen?



Kreuzen Sie an:

- Der Gesprächspartner spricht zu schnell.
- Der Gesprächspartner spricht Dialekt.
- Der Gesprächspartner verwendet oft Wörter, die Sie nicht verstehen.
- Sie sind sich oft nicht sicher, ob Sie Ihren Gesprächspartner richtig verstanden haben.

ja	nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Andere Probleme:

Übung 2

- ✓ Besprechen Sie Ihre Antworten mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin und berichten Sie im Kurs.

Sie sparen sich viel Zeit und Mühe, wenn Sie Ihre Telefongespräche gut vorbereiten. Orientieren Sie sich dabei an folgenden Punkten:

Gesprächspunkte:

- Wen will ich sprechen?
 - Name der Abteilung
 - Name des Gesprächspartners
- Welche Punkte wollen Sie besprechen?
- Wo kann es vielleicht Fragen oder Probleme geben?
- Welche Argumente haben Sie?
- Welche Argumente könnte Ihr Gesprächspartner haben?

Wichtige Wörter:

- Notieren Sie die wichtigsten Wörter, die Sie brauchen.
- Notieren Sie auch die Wörter, die Ihr Gesprächspartner vermutlich gebraucht.



Falls sich der Anrufbeantworter meldet:

- Überlegen Sie, welche Nachricht Sie auf dem Anrufbeantworter hinterlassen, falls Sie Ihren Gesprächspartner nicht erreichen.
 - Wann sind Sie für einen Rückruf am besten erreichbar?
- Legen Sie sich die Unterlagen bereit, die Sie bei dem Telefonat brauchen.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie jemanden anrufen:

- Guten Tag. Firma „Erretre“, mein Name ist Fabio Bonato.
- Guten Tag. Mein Name ist Bonato von der Firma „Erretre“ aus Mailand.
- Firma „Erretre“, Fabio Bonato, guten Tag.
- Guten Tag. Mein Name ist Bonato.
- Guten Tag, Herr Assmann. Mein Name ist Fabio Bonato aus Mailand.

Sie angerufen werden:

- Modeverband Deutschland, guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Modeverband Deutschland, Marketingabteilung, Assmann.
- Modeverband Deutschland, Sie sprechen mit Klaus Assmann. Guten Tag.
- Assmann, Marketing, am Apparat.
- Klaus Assmann, Marketing.

C Zum Thema: Firmennachweis

Sie haben ein Produkt, das Sie in Deutschland, Österreich oder der Schweiz verkaufen wollen. Oder Sie möchten für Ihre Firma ein Produkt aus Deutschland, Österreich oder der Schweiz kaufen. Oder Sie suchen einen Lizenzgeber oder Lizenznehmer, einen Kooperationspartner oder einen Vertreter im deutschsprachigen Raum. In diesen Fällen brauchen Sie Adressen, Adressen und nochmals Adressen. Auf Deutsch nennt man das Firmennachweis. Das ist eine Liste mit Namen und Adressen möglicher Geschäftspartner.

Hier einige Tipps, an wen Sie sich im deutschsprachigen Ausland wenden können:

- die Botschaft Ihres Landes
- eine Wirtschaftsvertretung Ihres Landes
- eine lokale Organisation (z.B. eine Industrie- und Handelskammer)



1 Jetzt hören Sie mal

Die italienische Firma „Erretre“ in Mailand macht Modedesign. Auf der letzten Sitzung hat die Geschäftsleitung beschlossen, Kontakte zu Firmen in Deutschland aufzunehmen, um auch auf dem deutschen Markt präsent zu sein. Der Marketingassistent der Firma, Fabio Bonato, hat den Auftrag übernommen, sich um die Adressen der Ansprechpartner zu kümmern.

Übung 3 Hören Sie das Telefongespräch und kreuzen Sie an.

- | | richtig | falsch |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Die Firma „Erretre“ sucht Kontakt zu Firmen in ganz Deutschland. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Herr Bonato wird gleich mit dem richtigen Gesprächspartner verbunden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Die Firma „Erretre“ macht Modedesign besonders für die Gegend um Düsseldorf. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Herr Assmann empfiehlt, über lokale Organisationen mit mittleren und kleinen Firmen Kontakt aufzunehmen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Die Firma „Erretre“ sucht hauptsächlich zu großen Unternehmen Kontakt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übung 4 Hören Sie das Gespräch noch einmal und ergänzen Sie den Notizzettel:

- 1 Institution, bei der Herr Bonato anruft _____
- 2 Anliegen von Herrn Bonato _____
- 3 Welche beiden Vorschläge macht Herr Assman?
 - a Direkte Kontaktaufnahme mit den Firmen.
 - b _____
- 4 Vorteile von Vertretungen
 - a _____
 - b _____
 - c _____
- 5 E-Mail-Adresse _____

Übung 5 ✓ Wie nennt man diese Symbole auf Deutsch? Ordnen Sie zu.

Punkt	ett	Schrägstrich/Slash	Doppelpunkt	minus	Anhang/
Attachment	Backslash (umgekehrter Schrägstrich)	Unterstrich			

- 1 @ _____
- 2 - _____
- 3 - _____
- 4 . _____
- 5 : _____
- 6 / _____
- 7 \ _____
- 8 _____

Übung 6 ✓ Lesen bzw. schreiben und lesen Sie die E-Mail- und Website-Adressen.

- 1 klaus.nusser@globus-reise.de:
klaus Punkt nusser ett globus minus reise Punkt de
- 2 liping.xu@ship-boat.com:

- 3 a.livshina@tecnova.ru:

- 4 www.hotel-pazific-hamburg.de:

- 5 Ihre E-Mail-Adresse:

- 6 Die Website-Adresse Ihrer Firma:

➔ Bitte merken Sie sich die Formulierung:
Haben Sie etwas zum Schreiben?

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 7 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Gitarrenbaufirma „Gitarrissimo“ aus Padua in Italien.

Sie wollen: Ihre Gitarren (Konzertgitarren und Westerngitarren) auch in Deutschland verkaufen. Dazu brauchen Sie Kontakte zu Gitarrenvertrieben in Deutschland. Lassen Sie sich eine Liste der Kontaktpartner schicken und geben Sie dazu Ihre E-Mail-Adresse an.

Sie rufen an bei: der Deutsch-Italienischen Handelskammer.

Rolle 2

Sie sind: ein Mitarbeiter der Deutsch-Italienischen Handelskammer.

Sie bekommen: einen Anruf von einer Gitarrenbaufirma aus Italien, die Kontakte zu deutschen Musikinstrument-Vertrieben möchte. Machen Sie den Anrufer auf die verschiedenen Möglichkeiten der Kontaktaufnahme aufmerksam. Bieten Sie an, die Adressen als Anhang per E-Mail zu schicken.

✓ A Rund ums Telefonieren

Übung 1 Was macht ein Telefongespräch – besonders in einer Fremdsprache – erfolgreich? Kreuzen Sie an.

	ja	vielleicht	nein
1 Möglichst einfach und präzise formulieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Unter Zeitdruck telefonieren, dann ist man besonders effektiv.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Aktiv zuhören (<i>Aha./Ja./Interessant./Wirklich?/...</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Wichtige Informationen mehrmals wiederholen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Das Telefonat gut vorbereiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Am Anfang mit dem Gesprächspartner lange und ausführlich über unwichtige Dinge sprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Immer daran denken, dass das Telefongespräch viel Geld kostet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Deutlich sprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Beim Sprechen am Telefon lächeln, dadurch klingt die Stimme freundlicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Nachfragen, wenn man etwas nicht verstanden hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Übung 2 Vergleichen Sie Ihre Antworten mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin und diskutieren Sie dann die Ergebnisse im Kurs.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie nach einem Namen fragen:

- Könnten Sie mir bitte den Namen der zuständigen Dame / des zuständigen Herren geben?
- Könnten Sie mir bitte den Namen des zuständigen Sachbearbeiters geben?
- Würden Sie mir bitte den Namen der Dame / des Herrn geben?
- Wer ist denn da bei Ihnen zuständig?

Das können Sie sagen, wenn ...

Sie um die Wiederholung des Namens bitten:

- Entschuldigen Sie, könnten Sie den Namen bitte wiederholen?
- Verzeihung, ich habe den Namen leider nicht verstanden. Könnten Sie ihn bitte wiederholen?
- Könnten Sie / Würden Sie den Namen bitte noch einmal sagen?
- Könnten Sie / Würden Sie den Namen bitte buchstabieren?



Bitte verwenden Sie nie den Ausdruck „Person“ in diesem Kontext.

C Zum Thema: Anfrage

Nach dem Firmennachweis geht es weiter mit dem Sammeln von Informationen. Sie müssen sich natürlich über das Angebot der möglichen Lieferanten sowie über die Preise und Lieferbedingungen informieren. Sie richten also eine *Anfrage* an dieses Unternehmen.

In der allgemeinen Anfrage bitten Sie um

- Kataloge
- Preislisten
- Muster
- Vertreterbesuche
- Allgemeine Liefer- und Zahlungsbedingungen

Aber vielleicht wissen Sie ja auch schon genau, was Sie wollen. Dann formulieren Sie eine spezielle Anfrage. Darin müssen Sie die gewünschte Ware so genau wie möglich beschreiben, und zwar nach

- Art
- Qualität
- Menge

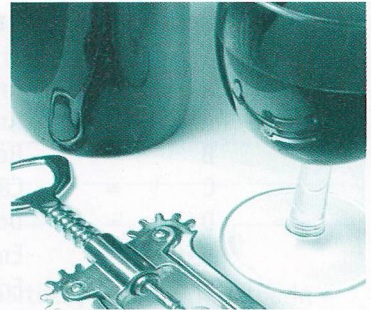
Je präziser Ihre Anfrage ist, desto ausführlicher und genauer kann das Angebot sein. Unnötige Rückfragen lassen sich so am besten vermeiden.

Bevor Sie eine Anfrage schriftlich formulieren, können Sie sich auch telefonisch erkundigen, besonders dann, wenn Sie noch genauere Informationen benötigen.



1 Jetzt hören Sie mal

Frau Bovary von der Firma „Paul Dubœuf“ aus Frankreich ruft in Nürnberg an, da sie so schnell wie möglich ein Angebot von der Firma „Müssig“ braucht. Sie notiert sich ihre Fragen auf Deutsch und holt das deutsche Buchstabieralphabet aus der Schublade.



Übung 3 Hören Sie das Telefongespräch und kreuzen Sie an.

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Die Firma „Dubœuf“ produziert Wein. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Frau Bovary möchte eine Anzeige in der Zeitschrift „Gourmet“ aufgeben. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Die Firma „Müssig“ stellt Flaschenöffner her. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Die Firma „Dubœuf“ möchte das Geschenk ihren Großkunden machen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Die Firma „Müssig“ hat ein spezielles Angebot für Kunden, die eine hohe Stückzahl abnehmen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Frau Kampe von der Firma „Müssig“ schickt den Katalog so schnell wie möglich raus. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übung 4 Hören Sie das Gespräch noch einmal und beantworten Sie folgende Fragen:

1 Was ist der Preis eines Korkenziehers, wenn man nur einen kauft?

2 Was kostet ein Korkenzieher bei der Abnahme von 200 Stück?

3 Was kostet ein Korkenzieher, wenn der Kunde 300 Stück bestellt?

4 Notieren Sie Namen und Adresse der Firma aus Frankreich.

Deutsches Buchstabieralphabet

A	=	Anton	O	=	Otto
Ä	=	Ärger	Ö	=	Ökonom
B	=	Berta	P	=	Paula
C	=	Cäsar	Q	=	Quelle
D	=	Dora	R	=	Richard
E	=	Emil	S	=	Samuel
F	=	Friedrich	T	=	Theodor
G	=	Gustav	U	=	Ulrich
H	=	Heinrich	Ü	=	Übermut
I	=	Ida	V	=	Viktor
J	=	Julius	W	=	Wilhelm
K	=	Kaufmann	X	=	Xanthippe
L	=	Ludwig	Y	=	Ypsilon
M	=	Martha	Z	=	Zacharias
N	=	Nordpol	ß sprechen Sie so aus: <i>Eszett</i>		

Internationales Buchstabieralphabet

A	=	Amsterdam	N	=	New York
B	=	Baltimore	O	=	Oslo
C	=	Casablanca	P	=	Paris
D	=	Denmark	Q	=	Quebec
E	=	Edison	R	=	Roma
F	=	Florida	S	=	Santiago
G	=	Gallipoli	T	=	Tripoli
H	=	Havana	U	=	Upsala
I	=	Italy	V	=	Valencia
J	=	Jerusalem	W	=	Washington
K	=	Kilogram	X	=	Xantippe
L	=	Liverpool	Y	=	Yokohama
M	=	Madagascar	Z	=	Zürich

Übung 5

- 1 Buchstabieren Sie Namen und Adresse Ihrer Firma nach dem deutschen Buchstabieralphabet für Ihren Lernpartner / Ihre Lernpartnerin. Schreiben Sie den Namen und die Adresse auf, die Ihr Lernpartner Ihnen buchstabiert.

- 2 Buchstabieren Sie – abwechselnd mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin – die Namen unten nach dem internationalen Buchstabieralphabet. Schreiben Sie die Namen auf, die Ihr Lernpartner / Ihre Lernpartnerin Ihnen buchstabiert. Jeder von Ihnen kann fünf Namen buchstabieren.

Hermann Deindl	Ingeborg Forstmayer	Sandra Grübeler	Marko Iveco
Ilona Jabiner	Heiner Murdock	Bernd Rauchwald	Christos Xilouris
Karin Yilmaz	Susanne Zawada		

Übung 6

Hören Sie den Anfang des Telefonats noch einmal und ergänzen Sie die Sätze.

- 1 Firma „Müssig & Co“, Sie sprechen mit Frau Franke. _____
_____?
- 2 Guten Tag, _____ Bovary, vom Weinhaus
„Dubœuf“ in Beaune, in Frankreich.
- 3 _____.
- 4 Wir interessieren uns für Ihre Korkenzieher. Könnten Sie mich bitte mit der zuständigen _____ verbinden?
- 5 _____ – das ist die Bestellannahme, Frau Kampe.
- 6 _____, könnten Sie den Namen noch einmal wiederholen?

Übung 7 ✓

Was ist die richtige Abkürzung für *Mehrwertsteuer*? Zwei Antworten sind richtig.

- 1 MwSt.
- 2 MWST.
- 3 Mwst.
- 4 Mw.-St.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 8 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Restaurant „Pravda“
Misenska 15
11001 Praha
TSCHECHISCHE REPUBLIK
Tel: 00 420 36 00 24 78

Sie wollen: ein Angebot über den runden Ziegenfrischkäse der Firma „Ost-Milch“ einholen, von dem Sie kürzlich in der Zeitschrift „Gourmet“ gelesen haben. Sie brauchen den Käse für Ihre Vorspeise „Warmer Ziegenkäse auf Salatbett mit Honigdressing“. Fragen Sie nach den Preisen und den Lieferfristen.

Sie rufen an bei: „Ost-Milch“ GmbH
Uferstr. 15
2826 Görlitz
Tel: 00 49 3581 47634

Rolle 2

Sie sind: „Ost-Milch“ GmbH
Uferstr. 15
2826 Görlitz
Tel: 00 49 (0) 3581 47634

Sie bekommen: einen Anruf von dem Restaurant „Pravda“ in Prag. Sie haben gerade ein Sonderangebot für Kunden, die pro Woche 50 Stück Ihres Ziegenfrischkäses abnehmen (ein 150 Gramm-Stück kostet EUR 3,20 plus MwSt.). Fragen Sie, ob dieses Angebot für den Anrufer von Interesse ist und schicken Sie ihm Ihr Angebot zu. Fragen Sie nach der Adresse.

A Rund ums Telefonieren

Übung 1

Welche Formulierungen sind formell, welche sind weniger formell?
Kreuzen Sie an.

	formell	weniger formell
1 Würden Sie mich bitte mit der Buchhaltung verbinden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Könnte ich bitte Herrn Assmann sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Guten Tag, Frau Steiner, wie geht's? Ich müsste dringend mit Frau Breme sprechen, ist das möglich?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Tina, ist Claudia zu sprechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Moment bitte, ich verbinde Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Einen Augenblick, Sven, ich versuche es mal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Tut mir leid, Herr Assmann spricht gerade. Kann er Sie zurückrufen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Herr Heller ist gerade in einer Besprechung. Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Tut mir leid, Frau Eschmann ist heute außer Haus. Kann sie Sie morgen Vormittag zurückrufen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Worum geht es denn, Sven? Ich glaube, Claudia ist in einer Besprechung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie verbunden werden wollen:

- Könnten/Würden Sie mich bitte mit der Buchhaltung verbinden?
- Könnte ich bitte Frau/Herrn ... sprechen?
- Wäre es möglich, mit Frau/Herrn ... zu sprechen?
- Ich hätte gern Frau/Herrn ... gesprochen.
- Ich müsste dringend mit Frau/Herrn ... sprechen, ist das möglich?
- Ist Frau/Herr ... zu sprechen?

Das hören Sie, wenn ...

Sie weitervermittelt werden:

- Moment bitte, ich verbinde (Sie).
- Einen Moment bitte, ich stelle das Gespräch durch.
- Einen Augenblick, ich verbinde Sie weiter.
- Moment bitte, ich versuche es.

der gewünschte Gesprächspartner nicht zu sprechen ist:

- Tut mir leid, Frau/Herr ... spricht gerade. Möchten Sie es später noch einmal versuchen? Ihre/Seine Durchwahl/Nebenstelle ist ...
- Frau/Herr ... ist gerade in einer Besprechung. Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?
- Tut mir leid, Frau/Herr ist heute außer Haus. Kann sie/er Sie zurückrufen?

C Zum Thema: Angebot

Nehmen wir Folgendes an: Sie haben keine Anfrage abgeschickt, sondern selbst eine bekommen. Sie reagieren darauf mit einem Angebot – und zwar auf eine allgemeine Anfrage mit einem Schreiben, in dem Sie

- sich für das Interesse bedanken
- in der Anlage die gewünschten Preislisten, Kataloge und Geschäftsbedingungen übersenden.

Schwieriger wird es, wenn Sie auf eine spezielle Anfrage reagieren. Dann müssen Sie auf alle Fragen so genau wie möglich eingehen.

Das Angebot ist nach deutschem Recht grundsätzlich verbindlich. Das sollten Sie stets im Auge behalten: So wie Sie angeboten haben, so müssen Sie auch liefern. Sie können diese Verbindlichkeit aber auch einschränken; dann geben Sie ein zeitlich befristetes Angebot ab oder ein freibleibendes bzw. unverbindliches Angebot – mit Formulierungen wie z.B. *Angebot gültig bis ...*, *Preisänderungen vorbehalten*, *solange Vorrat reicht*, *Zwischenverkauf vorbehalten* etc.

Im Folgenden ein paar Hinweise, was Sie für ein vollständiges Angebot berücksichtigen sollten:

- Ware (Art, Menge, Größe, Farbe, Qualität)
- Preis
- Lieferzeit
- Liefer- und Zahlungsbedingungen
- Geschäftsbedingungen (oft ein Verweis auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen)



1 Jetzt hören Sie mal

Herr Rowe von der „Lester AG“ in der Schweiz hat ein Angebot der Firma „Thompson“ über Kolben und Leichtmetallzylinder bekommen. Bevor er endgültig bestellen kann, muss er noch einen Punkt klären.



Übung 2 Hören Sie den Anfang des Gesprächs und ergänzen Sie den Text.

- 1 „Thompson Motorkomponenten“, Cornelius, guten Tag.
- 2 Guten Tag, mein Name ist Rowe, „Lester AG“ in Rorbas. Ich _____
Herrn Heller _____.
- 3 Tut mir leid, Herr Heller ist gerade in einer _____. Kann ich Ihnen
vielleicht _____?
- 4 Ja, also _____ ein Angebot von Ihnen.

Übung 3 Hören Sie das ganze Gespräch und bringen Sie die Sätze in die richtige Reihenfolge.

- Frau Cornelius bietet an, dass Herr Heller zurückruft.
- Herr Rowe möchte, dass die Firma „Thompson“ nicht erst in vier Wochen liefert.
- Herr Rowe gibt Frau Cornelius seinen Namen und seine Telefonnummer.
- Herr Heller ist in einer Besprechung.
- Ob die Firma in zwei Wochen liefern kann, hängt davon ab, wie viel sie noch auf Lager haben.
- Herr Rowe möchte mit Herrn Heller sprechen.
- Herr Rowe ist bis 18 Uhr erreichbar.

Übung 4 Hören Sie das Gespräch noch einmal und notieren Sie ...

- 1 die Vorwahl für die Schweiz: _____
- 2 die Nummer der Firma: _____
- 3 die Durchwahl von Herrn Rowe: _____

	Vorwahl (international)	Kennzahl (Land)	Vorwahl (Stadt)	Rufnummer
Sie schreiben:	00	49 (Deutschland)	(0)*40 (Hamburg)	201365 20 13 65
Sie sagen:	einzelne Ziffern			einzelne Ziffern und/oder Ziffernpaare
	null null	vier neun	(null) vier null	zwei/zwo** – null – eins – drei – sechs – fünf zwanzig – dreizehn – fünfundsechzig

* () – Dazu sagt man: *in Klammern*

** Am Telefon sagt man manchmal *zwo* statt *zwei*, um Verwechslungen mit *drei* zu verhindern (so auch *Junz* statt *Juni*, *Julei* statt *Juli*).



Bei drei Ziffern kann man z.B. *eins-sechs-eins* oder *einhunderteinundsechzig* sagen.

Übung 5 Hören Sie die Telefonnummern auf CD und notieren Sie die Nummern.



- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____

Übung 6 Diktieren Sie – abwechselnd mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin – die Telefonnummern unten. Schreiben Sie die Telefonnummern auf, die Ihr Lernpartner / Ihre Lernpartnerin Ihnen diktiert. Jeder von Ihnen kann vier Nummern diktieren.

00 30 3 9922-352 (Griechenland)	00 49 (0) 511 84275-30 (Deutschland)
00 41 6103 357685-17 (Schweiz)	00 386 711 36473-13 (Slowenien)
00 43 (0)732 698632-15 (Österreich)	00 86 12 456 723 56-12 (China)
00 48 171 16213343 (Polen)	00 371 428809-11 (Lettland)



Bitte achten Sie auf folgende Unterschiede:

jemanden anrufen
mit jemandem telefonieren
jemanden zurückrufen

Ich rufe Sie morgen wieder an.
Claudia telefoniert gerade mit ihrem Freund.
Er ruft Sie so bald wie möglich zurück.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 7

Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

- Sie sind: Herr Heller von der Firma „Thompson Motorkomponenten“ in Aachen.
- Sie wollen: Herrn Rowe sprechen, der Sie um einen Rückruf gebeten hat, um mit Ihnen über die Lieferfrist zu sprechen. Sie können ihm die Lieferung in zwei Wochen anbieten.
- Sie rufen an bei: „Lester AG“, Schweiz, Abteilung Einkauf.

Rolle 2

- Sie sind: die Sekretärin von Herrn Rowe in der „Lester AG“, Schweiz.
- Sie bekommen: einen Anruf von Herrn Heller von der Firma „Thompson“. Herr Rowe ist im Moment außer Haus, er hat Sie aber darüber informiert, dass Herr Heller anrufen wird. Fragen Sie, worum es geht, und geben Sie Herrn Heller die Mobil-Nummer von Herrn Rowe (Mobil-Nr: 00 41 165 237 890 54).



A Rund ums Telefonieren

Übung 1 Wenn Sie geschäftlich mit einem Gesprächspartner am Telefon „Small Talk“ machen, sprechen Sie über ...

	oft	manchmal	nie
das Wetter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Arbeit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
die Familie (Ehefrau/Ehemann/Partner/Kinder)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
das letzte Wochenende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
den letzten Urlaub	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fußball	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
den neuesten Kinofilm	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
oder _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Übung 2 Vergleichen Sie Ihre Antworten mit denen Ihres Lernpartners / Ihrer Lernpartnerin und berichten Sie im Kurs.

In Deutschland macht man Small Talk, wenn man den Gesprächspartner kennt und schon öfters mit ihm Kontakt hatte. Diese Vorlaufphase ist am Telefon meistens relativ kurz. Wenn man das Thema wechseln will und zum Grund des Anrufs kommen möchte, verwendet man oft das Wort *eigentlich*.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie Small Talk machen möchten:

- Wie geht es Ihnen?
- Haben Sie viel zu tun?
- Wie ist das Wetter bei Ihnen?
- Ist das Wetter bei Ihnen auch so schön / so schlecht wie hier?
- Hatten Sie ein schönes Wochenende? (montags)
- Wie war Ihr Urlaub?
- Wann ist denn Ihr nächster Urlaub?

Sie zum Grund des Anrufs überleiten wollen:

- Frau Funke, weshalb ich eigentlich anrufe, ...
- Herr Wolf, der Grund, aus dem ich anrufe, ist ...
- Tina, ich wollte eigentlich fragen, ob ...

Sie den Grund des Anrufs nennen wollen:

- Es geht um ...
- Ich rufe wegen ... an
- Ich rufe aus folgendem Grund an: ...
- Ich brauche folgende Information: ...

C Zum Thema: Werbebrief

Der *Werbebrief* ist eine Form der Direktwerbung, um das Interesse für Ihre Firma und Ihre Produkte zu wecken.

Es gibt zwei Hauptgründe für das Versenden eines Werbebriefs:

- Sie wollen in Ihrem Kundenkreis für ein Produkt werben.
- Sie wollen neue Kunden gewinnen.

Ein Werbebrief ist kein Angebot, sondern nur eine unverbindliche Einladung an potenzielle Kunden, Ihre Produkte zu kaufen. Dabei ist es besonders wichtig, dass Sie in Ihrem Schreiben

- den Kunden so persönlich wie möglich ansprechen
- die Vorteile betonen, die Ihr Produkt für die speziellen Bedürfnisse dieses Kunden hat.

Wenn der Adressat den Eindruck hat, dass Sie für seine Bedürfnisse die individuelle Lösung bieten, dann wird er Ihre Einladung gern annehmen.

Und: Verschicken Sie Ihre Werbung nicht ungefragt per E-Mail. Oft ärgern sich die Empfänger über diese elektronische Post und manche klagen sogar dagegen.



1 Jetzt hören Sie mal

Das chemische Labor „Explo“ hat einen Werbebrief der „Laborgerätebörse“ bekommen, allerdings fehlt die Preisliste. „Explo“ hat schon gute Erfahrungen mit den Analysegeräten der „Laborgerätebörse“ gemacht. Herr Stahl, der Einkaufsmanager, will sich bei der „Laborgerätebörse“ über die neuesten Preise informieren.

Übung 3

Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an.

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Herr Stahl und Frau Brummer kennen sich ziemlich gut. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Herr Stahl hat im Moment sehr viel Arbeit. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Frau Brummer hat ab morgen zwei Wochen Urlaub. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Frau Brummer macht in der Nebensaison Urlaub. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Sie hat im Radio gehört, dass es in Spanien so um die 25 Grad warm ist. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Die Versandabteilung hat wohl vergessen, die Preisliste mitzuschicken. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 Herr Stahl braucht die Preislisten, weil seine Firma ein bestimmtes Gerät bestellen möchte. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 Frau Brummer hat ab übermorgen eine Urlaubsvertretung. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übung 4

Hören Sie das Gespräch noch einmal. Woran merkt man, dass sich Frau Brummer und Herr Stahl ziemlich gut kennen? Notieren Sie.

1 Begrüßung

2 Unterhaltung

3 Verabschiedung

Übung 5 Setzen Sie die Wörter in den Text ein.

weiß Bescheid Quartalsende Vertretung

- 1 Guten Tag, Frau Neumann, wie geht es Ihnen? – Danke, gut. Aber wir haben viel Stress im Moment, es ist ja _____, wissen Sie.
- 2 Wenn ich im Urlaub bin, ist Frau Kröger meine _____.
Sie _____ dann über alles _____.

Übung 6 Finden Sie die richtigen Antworten zu den Fragen.

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 Wie geht es Ihnen? | a Leider ja. Sie wissen ja, vor der Messe ist es immer sehr hektisch. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2 Wie ist denn das Wetter bei Ihnen in Hamburg? | b Wunderbar! Ich war total erholt – leider ist davon nicht mehr so viel übrig. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3 Haben Sie im Moment viel zu tun? | c Danke, gut, und Ihnen? |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4 Wie war es denn in Ihrem Urlaub? | d Na ja, es gab viel zu tun. Wir ziehen nämlich gerade um und ich habe den ganzen Sonntag die Küche eingerräumt. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5 Hatten Sie ein schönes Wochenende? | e Es ist kaum zu glauben, aber heute scheint die Sonne. |

Übung 7 Kreuzen Sie die richtigen Antworten an.

1 Was bedeutet *Da geht's bei uns rund*?

- Da haben wir sehr viel Arbeit.
- Da gibt der Chef eine Runde Bier aus.
- Da kommen Geschäftspartner zu einer Gesprächsrunde zusammen.

2 Was bedeutet *Alles im grünen Bereich*?

- Die Firma hat das Dach grün streichen lassen.
- Alles ist o.k. Es passiert nichts Außergewöhnliches.
- Es gibt jetzt einen Garten, in dem sich die Mitarbeiter in der Mittagspause aufhalten können.



Umgangssprachliche Ausdrücke sollten Sie verstehen. Seien Sie aber vorsichtig mit dem aktiven Verwenden solcher Ausdrücke. Das kann leicht etwas unnatürlich wirken.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 8

Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Frau Brummer von der „Laborgerätebörse“, die gerade aus ihrem Urlaub in Spanien zurückgekommen ist.

Sie wollen: bei der Firma „Explo“ (Herrn Stahl) anrufen und fragen, ob dort die Preislisten angekommen sind, die sie vor ihrem Urlaub abgeschickt haben, denn bisher haben Sie keine Bestellung der Firma „Explo“ bekommen. Machen Sie etwas Small Talk mit Herrn Stahl und erklären Sie dann den Grund Ihres Anrufs (Redemittel aus Teil B). Bieten Sie an, die Preisliste per E-Mail als Anhang zu schicken. Fragen Sie nach der E-Mail-Adresse.

Rolle 2

Sie sind: Herr Stahl von der Firma „Explo“.

Sie bekommen: einen Anruf von Frau Brummer von der „Laborgerätebörse“. Machen Sie etwas Small Talk (Redemittel aus Teil B) und erklären Sie dann, dass Sie immer noch keine Preisliste bekommen haben und deshalb nicht bestellen konnten. Da aber so viel zu tun war, ist die Sache liegen geblieben. Vielleicht kann Ihnen die Liste per E-Mail zugeschickt werden (Adresse: albert.stahl@explo.de).

A Rund ums Telefonieren

Übung 1

Sie möchten am Telefon jemanden unterbrechen. Welche Formulierungen sind höflich, welche sind unhöflich? Kreuzen Sie an:

	eher höflich	eher unhöflich
1 Dürfte ich Sie kurz unterbrechen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Jetzt machen Sie mal eine Pause!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Entschuldigung, aber ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Moment mal!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Natürlich, aber ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Darf ich da mal kurz einhaken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Entschuldigung, dazu hätte ich eine Frage.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Stopp!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Übung 2

Vergleichen Sie die Antworten mit Ihrem Lernpartner und berichten Sie im Kurs.

Die Kommunikation am Telefon ist manchmal deshalb schwierig, weil man nicht genau weiß, wann man selbst sprechen soll und wann man seinen Gesprächspartner sprechen lassen soll. Hier ein paar Tipps:

- Wenn Sie Ihren Gesprächspartner zum Sprechen auffordern wollen, stellen Sie Fragen wie: *Passt Ihnen das? Sie haben die Liste doch bekommen, oder?*
- Schweigen Sie nicht am Telefon, denn das ist für Ihren Gesprächspartner unangenehm.
- Unterbrechen Sie Ihren Gesprächspartner höflich, wenn Sie etwas sagen wollen, aber nicht zu Wort kommen.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie Ihren Gesprächspartner zum Sprechen auffordern wollen:

- Was halten Sie davon?
- Passt Ihnen das?
- Ist das o.k. (für Sie)?
- Sind Sie damit einverstanden?

Das können Sie sagen, wenn ...

Ihr Gesprächspartner reagieren soll:

- Sie sind morgen telefonisch zu erreichen, **oder?**
- Sie sind mit dem Termin einverstanden, **oder?**
- Sie haben die Preisliste bekommen, **oder?**

Sie jemanden höflich unterbrechen wollen:

- Dürfte ich Sie kurz unterbrechen?
- Könnte ich kurz etwas sagen?
- Entschuldigen Sie / Entschuldigung, aber ...
- Natürlich / Ja, aber ...
- Richtig, aber ...

C Zum Thema: Nachfassbrief

Nicht jeder Kunde reagiert gleich auf Ihr erstes Angebot. Das ist aber kein Grund zum Resignieren. Sie müssen dann eben *nachfassen*: Sie bringen sich beim Kunden in Erinnerung, indem Sie Ihr Angebot nochmals präsentieren.

- Entweder rufen Sie den Kunden an (vor allem nach einem verlangten Angebot) oder
- Sie setzen sich schriftlich mit ihm in Verbindung.

So oder so wollen Sie natürlich erfahren, warum er nicht bestellt hat. Nicht ungeschickt ist es, wenn Sie sagen, welche Gründe Sie selbst vermuten. Danach machen Sie noch einmal die Hauptvorteile Ihrer Ware und Ihres Angebots deutlich. Geben Sie dem Kunden ein zusätzliches Argument an die Hand, warum er doch noch und gerade bei Ihnen bestellen soll. Schlagen Sie ihm beispielsweise einen Vertreterbesuch vor, damit er die Ware persönlich prüfen kann, oder bieten Sie noch eine Sonderkondition an. Erwähnen Sie vielleicht auch die positive Resonanz auf Ihre Ware bei anderen Kunden.

Sie müssen sich dabei sehr vorsichtig verhalten: Gerade weil der Kunde (noch) kein Interesse an Ihrem Angebot hat, sollten Sie alles vermeiden, was aufdringlich wirken könnte. Wenn Sie dem Adressaten auf die Nerven gehen, war alle Mühe umsonst.



1 Jetzt hören Sie mal

Die Firma „Speckner“ produziert Fleischwaren. In einer Strategiesitzung beschließt die Verkaufsabteilung, potenzielle Großkunden durch eine intensive Telefonaktion zu gewinnen. Die Marketingassistentin, Frau Lochner, spricht mit dem stellvertretenden Leiter des Seniorenheims „Theatinum“, Herrn Andergast.

Übung 3 Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an:

- | | ja | nein |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Können Großkunden bei der Firma „Speckner“ im Moment besonders billig einkaufen? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Verkauft die Firma „Speckner“ ihre Produkte auch an andere Seniorenheime? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Findet Herr Andergast die Preise der Firma „Speckner“ zu hoch? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Essen die Bewohner des Seniorenheims „Theatinum“ viel Truthahnfleisch? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Was glauben Sie? Freut sich Herr Andergast auf das Telefonat nächste Woche? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Verhält sich Frau Lochner Ihrer Meinung nach in diesem Gespräch geschickt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übung 4 Hören Sie das Telefonat noch einmal und ergänzen Sie die fehlenden Informationen:

- 1 Zuständigkeitsbereich von Herrn Andergast: _____
- 2 Die Liste, die Frau Lochner zugeschickt hat: _____
- 3 Die Preise der Firma „Speckner“ sind: _____
- 4 Der Grund, warum die Heimbewohner immer weniger Fleisch essen:

- 5 Das Angebot von Frau Lochner: _____

Übung 5

- 1 Diskutieren Sie das Gesprächsverhalten von Frau Lochner: Was finden Sie gut?
Was hätte sie besser machen können?
- 2 Diskutieren Sie das Gesprächsverhalten von Herrn Andergast. Was finden Sie gut?
Was hätte er besser machen können?

Übung 6

Setzen Sie die Wörter in den Text ein.

Aktionspreisen	Hersteller	Sonderaktion	Großkunden	Konditionen
----------------	------------	--------------	------------	-------------

Wir sind einer der führenden _____ von Fleischkonserven. Im Rahmen unserer _____ bieten wir _____ wie Ihnen zurzeit besonders günstige _____. Deshalb schicken wir Ihnen heute unsere Liste mit unseren _____ zu.

Übung 7

Kreuzen Sie die richtigen Antworten an.

1 Was bedeutet *Darauf haben wir besonderen Wert gelegt*?

- Das hat viel Geld gekostet.
- Das war uns sehr wichtig.
- Das ist besonders nützlich gewesen.

2 Was bedeutet *Das lasse ich Ihnen **unverbindlich** zuschicken*?

- Sie gehen damit keine Verpflichtung ein.
- Es kommt keine Verbindung zustande.
- Ich bleibe sehr höflich und distanziert.

3 Was bedeutet *Sind Sie noch dran*?

- Haben Sie noch eine Frage?
- Wer ist jetzt an der Reihe?
- Sind Sie noch am Apparat?

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 8

Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Frau Lochner von der Firma „Speckner“.

Sie wollen: beim Seniorenheim „Theatinum“ anrufen und sich danach erkundigen, wie den Heimbewohnern das Fleisch (100 Dosen Truthahnfleisch) geschmeckt hat und ob Herr Andergast nun etwas bei Ihnen bestellen will. Ihr Exklusiv-Angebot ist: Ab 500 Portionen pro Monat geben Sie 5 Prozent Rabatt. Finden Sie Argumente dafür, warum gerade Senioren häufig Truthahnfleisch essen sollten, und weisen Sie auf die vielfältigen Zubereitungsmöglichkeiten hin. Da Sie ein ungutes Gefühl nach Ihrem letzten Telefonat mit Herrn Andergast hatten, sind Sie diesmal sehr freundlich und fordern Ihren Gesprächspartner auf, Stellung zu nehmen. Verwenden Sie dazu die Redemittel aus Teil B. Einigen Sie sich mit Herrn Andergast.

Rolle 2

Sie sind: Herr Andergast, stellvertretender Leiter vom Seniorenheim „Theatinum“.

Sie bekommen: einen Anruf von Frau Lochner von der Firma „Speckner“. Sie haben die 100 Dosen Truthahnfleisch bekommen. Die Fleischqualität war gut und es hat den Heimbewohnern auch gut geschmeckt. Sie wollen in Zukunft immer 250 Portionen pro Monat bestellen, dafür aber noch einen besseren Preis aushandeln: bei der garantierten Abnahme von 250 Portionen pro Monat 3 Prozent Rabatt. Weisen Sie darauf hin, dass viele der Heimbewohner hauptsächlich Gemüse essen und Sie höchstens einmal pro Woche Truthahnfleisch auf den Speiseplan setzen können. Unterbrechen Sie höflich, wenn Sie zu Wort kommen wollen. Verwenden Sie dazu die Redemittel aus Teil B. Einigen Sie sich mit Frau Lochner.

A Rund ums Telefonieren

Übung 1

Setzen Sie ein.

Wie Würden missverstanden lauter richtig verstanden
genaue Was/Wie kurz zusammenfassen noch mal wiederholen

- 1 Entschuldigen Sie, ich habe nur die erste Hälfte _____. Könnten Sie das bitte _____?
- 2 _____ war noch mal Ihr Name?
- 3 _____ Sie bitte die Artikelbezeichnung noch einmal wiederholen?
- 4 Entschuldigen Sie, wie war _____ der Preis?
- 5 Könnten Sie bitte etwas _____ sprechen?
- 6 Wenn ich Sie _____ verstanden haben, möchten Sie Ihre Bestellung ändern?
- 7 Haben wir uns _____, oder möchten Sie wirklich Ihre Bestellung widerrufen?
- 8 Darf ich Ihre Bestellung noch einmal _____ wiederholen? Sie möchten also 1500 Stück von der Feinstrumpfhose „Annette“?
- 9 Darf ich noch mal kurz _____, worum es geht?
- 10 Wie war noch mal das _____ Datum?
- 11 _____ war noch mal Ihre Frage?

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie sicherstellen wollen, dass Sie alles richtig verstanden haben:

- Könnten Sie bitte die genaue Bezeichnung des Artikels noch einmal wiederholen?
- Würden/Könnten Sie bitte Ihren letzten Satz wiederholen?
- Was/Wie war noch mal Ihr Name / das genaue Gewicht ...?
- Würden/Könnten Sie bitte etwas lauter/deutlicher/langsamer sprechen?
- Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann möchten Sie ...
- Habe ich Sie richtig verstanden? Sie möchten ...
- Habe ich Sie / Haben wir uns missverstanden, oder möchten Sie ...
- Darf ich Ihren Auftrag noch einmal kurz wiederholen? Sie möchten ...
- Wenn ich noch einmal kurz zusammenfassen darf? Es geht darum, dass ...
- Was/Wie war noch mal der genaue Liefertermin?
- Was/Wie war noch mal Ihre Frage?



Bitte beachten Sie den häufigen Gebrauch von *noch mal* bzw. *noch einmal*, wenn eine Information wiederholt werden soll!

C Zum Thema: Auftrag/Bestellung – Widerruf

Wenn Ihnen das erhaltene Angebot gefällt, dann erteilen Sie einen Auftrag oder bestellen, wobei *Bestellung* und *Auftrag* zwei Namen für dieselbe Sache sind. Nach einer telefonischen Bestellung sollten Sie Ihren Auftrag sofort schriftlich bestätigen. So kann es gar nicht erst zu Missverständnissen kommen.

Juristisch unterscheidet man zwischen zwei Arten von Aufträgen:

- Ihr Auftrag bezieht sich auf ein freibleibendes Angebot. Dann haben nur Sie sich verpflichtet; das Zustandekommen eines Kaufvertrages hängt vom Lieferanten ab. Das bedeutet, dass er die Bestellung annehmen oder ablehnen kann (siehe Kapitel 7).
- Sie nehmen ein festes Angebot an und begründen damit einen Kaufvertrag. Der Lieferant muss liefern. Sie müssen die Ware abnehmen und bezahlen.

Es sei denn, Sie *widerrufen* Ihren Auftrag, weil Sie ihn aus bestimmten Gründen

- nachträglich ändern oder
- ganz zurückziehen wollen.

Aber Vorsicht: Ihr Widerruf ist nur dann rechtlich wirksam, wenn der Lieferant ihn spätestens gleichzeitig mit dem Auftrag erhält. Aus diesem Grund widerrufen Sie ihn am besten per Fax.



1 Jetzt hören Sie mal

Mercedes Panadero, die Assistentin von Korbinian Becker im Sportartikelgeschäft „Aventura“ in Sevilla, hat gerade bei „Asia-Sport“ in Deutschland Handbälle, Basketballbälle und Fitness-Handschuhe bestellt und will das Fax abheften. Da fällt ihr auf, dass sie auf dem Fax die falsche Bestellnummer für die Handschuhe angegeben hat. Um eine falsche Lieferung zu verhindern, ruft sie bei der Firma „Asia-Sport“ an.

Übung 2 Hören Sie das Gespräch und beantworten Sie die Fragen.

1 Mit wem will Frau Panadero sprechen?

2 Mit welcher Abteilung möchte sie verbunden werden?

3 Warum wird sie nicht gleich verbunden?

4 Was hat sie bestellt?

5 Welche Bestellnummer hat sie auf dem Fax angegeben?

6 Welche Farbe hat diese Nummer?

7 Welche Nummer will sie bestellen?

8 Welche Farben sind das?

9 In welcher Menge möchte Frau Panadero den Artikel bestellen?



Bitte merken Sie sich die Formulierung:

..., *ich wollte Ihre **Bestellung** gerade **bearbeiten**.*

Übung 3

Hören Sie den Anfang des Telefonats noch einmal und notieren Sie die Formulierung, mit der Frau Frische auf den Gesprächswunsch von Frau Panadero reagiert.

■ „Asia-Sport“, Frische, guten Tag.

▲ Guten Tag, hier ist Panadero. Ich rufe aus Sevilla an. Würden Sie mich bitte mit Herrn Möllemann verbinden?

■ Entschuldigung, ich _____ ?

Übung 4 Hören Sie das Gespräch noch einmal und beantworten Sie die Frage. Herr Möllemann verhält sich bei dem Anruf nicht besonders freundlich. Woran merken Sie das? Notieren Sie drei entsprechende Formulierungen.

Ja, _____

Na _____

Ja, _____

Übung 5 Wie reagiert Frau Panadero auf die Unfreundlichkeiten?

Übung 6 Wie würden Sie darauf reagieren? Diskutieren Sie diese Frage in der Gruppe.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 7 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin, wechseln Sie anschließend die Rollen. Verwenden Sie die Redemittel aus Teil B.

Rolle 1

Sie sind: Versandhaus „Bovary“, Pécs.

Sie wollen: einen Auftrag über 1000 Nachthemden ändern. Sie möchten statt des Modells „Babette“ (Artikel-Nr. 1086-34) das raffiniertere Modell „Je t'aime“.

Sie rufen an bei: Textilfirma „Zeus“.

Rolle 2

Sie sind: der Ansprechpartner im Vertrieb der Firma „Zeus“.

Sie bekommen: einen Anruf, bei dem es um die Änderung einer Bestellung geht. – Bleiben Sie freundlich, obwohl Sie gerade nach Hause gehen wollten und den Computer schon ausgeschaltet haben.

A Rund ums Telefonieren

Übung 1 Setzen Sie ein.

an erreichbar zwischen erreiche klappt es ab/gegen zu
erreichen Bis um ... herum gegen/ab

- 1 Wann _____ ich Sie denn am besten?
- 2 Am besten bin ich am frühen Morgen _____, und zwar schon _____ 8 Uhr.
- 3 Und am Nachmittag?
- 4 Da bin ich in der Regel _____ 16 und 18 Uhr _____.
- 5 Und _____ die Mittagszeit _____?
- 6 Da gehe ich für ca. eine Stunde zum Essen. So _____ 13 Uhr bin wieder _____ meinem Platz, habe aber oft Gesprächstermine. Besser _____ wie gesagt später. _____ 18 Uhr bin ich eigentlich immer da.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie sich informieren wollen, wann Ihr Gesprächspartner zu erreichen ist:

- Wann kann ich Sie am besten erreichen?
- Ab/Bis wann sind Sie zu erreichen / erreichbar?
- Zu welcher Tageszeit erreiche ich Sie am ehesten?
- Wann klappt es eher – am Vormittag oder Nachmittag?

Sie Ihren Gesprächspartner dementsprechend informieren wollen:

- Am besten erreichen Sie mich vor/ab/bis 9 Uhr.
- Am ehesten bin ich zwischen 9 und 10 / von 9 bis 10 erreichbar.
- Um die Mittagszeit herum bin ich in der Regel nie an meinem Platz.
- Am frühen Nachmittag bin ich meistens nur schwer zu erreichen.
- Gegen/Nach 17 Uhr klappt es dagegen meist ganz gut.

C Zum Thema: Auftragseingang – Annahme/Ablehnung

Annahme

Sie sind derjenige, bei dem bestellt wird. Nach Erhalt der Bestellung schicken Sie dem Kunden eine Auftragsbestätigung, damit es überhaupt zu einem Kaufvertrag kommt. Sie müssen das tun, wenn

- Ihr vorangegangenes Angebot unverbindlich war,
- der Kunde Ihr ursprüngliches Angebot modifiziert hat oder
- Sie gar kein Angebot vorgelegt haben.

Eine schriftliche Auftragsbestätigung ist vor allem bei telefonischen Bestellungen wichtig. Solche Aufträge sind häufig eine Quelle von Missverständnissen – und zwar auf beiden Seiten.

Ablehnung

Bei Ihnen bestellt ein Kunde, jedoch können oder wollen Sie diesen Auftrag nicht ausführen. Zum Beispiel, weil der Kunde

- etwas bestellen will, was Sie gar nicht angeboten haben oder
- auf Ihr Angebot mit einem Gegenangebot zu veränderten Bedingungen reagiert hat.

Dann senden Sie dem Kunden eine schriftliche Ablehnung zu.



1 Jetzt hören Sie mal

Die Baufirma „Hinz“ hatte von der Immobilienfirma „Reider“ den Auftrag erhalten, im Zentrum von Dresden ein neues Bürohaus zu errichten. Deshalb hatte sie bei der Baumaschinen-Vermietung „Atlant“ einige Maschinen angemietet – da erreicht sie die Nachricht, dass die Firma „Reider“, ihr Auftraggeber, Insolvenz angemeldet hat. Damit ist der Auftrag für das Bürohaus natürlich geplatzt. Die Direktionsassistentin der Firma „Hinz“, Renate Dross, ist nun damit beschäftigt, die bereits erteilten Aufträge für Materialien und Maschinen soweit möglich wieder rückgängig zu machen.



Übung 2 Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an.

- | | richtig | falsch |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Es ist ein unruhiger Morgen bei der Firma „Hinz“. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Frau Emmerich hat die Nachricht vom Konkurs der Firma „Reider“ im Radio gehört. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Frau Emmerich meint, die Firma „Hinz“ sollte ihre Auftraggeber besser kontrollieren. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Die Firma „Hinz“ hat drei Bagger angemietet. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Die Bagger sind für eine Dauer von 14 Tagen bestellt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Die Firma „Hinz“ mietet öfter Maschinen bei der Firma „Atlant“. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 Frau Emmerich lehnt eine Stornierung der Bestellung ab. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 Frau Emmerich wird sich auf jeden Fall bei Frau Dross melden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übung 3 Hören Sie das Gespräch noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

- 1 Mit welcher Formulierung drückt Frau Dross die Unruhe bei der Firma „Hinz“ aus?

- 2 Wer hat nach Meinung von Frau Emmerich bei der Kontrolle versagt?

- 3 Was würde Frau Dross mit der Bestellung am liebsten machen?

- 4 Warum hofft sie, dass eine – eigentlich zu späte – Absage doch möglich ist?

- 5 Wie reagiert sie auf Frau Emmerichs Angebot?

Übung 4

Frau Emmerich reagiert auf das Anliegen von Frau Dross sehr verständnisvoll. Hören Sie das Ende noch einmal und finden Sie vier Formulierungen, die das signalisieren.



Im Gespräch hören Sie die Sätze:

- *Tja, und das Schlimme ist, dass es nicht nur den „Reider“ trifft.*
- *Tja, und nun brauchen wir die (Bagger) nicht mehr.*

Man könnte diese Sätze auch ohne *tja* beginnen. Frau Dross leitet ihre Sätze so ein, weil sie betonen möchte, dass die aufgetretene negative Folge bedauerlich und unabänderlich ist: Es ist leider so, wie es ist.

Übung 5

Mussten Sie schon einmal in Ihrer Firma einen Auftrag wegen eines solchen Konkursfalles stornieren? Oder wurde einer storniert? Berichten Sie.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 6

Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin. Verwenden Sie die Redemittel aus Teil B.

Rolle 1

Sie sind: Paula Emmerich, Baumaschinen-Vermietung „Atlant“, Assistentin des Geschäftsführers.

Sie wollen: einen Auftrag ablehnen. Nachdem Sie Ihrem potenziellen Kunden, der Baufirma „Hoch und Quer“, sechs Schwertransporter für 21 Tage angeboten hatten, reagierte der mit einer Bestellung von insgesamt acht Schwertransportern für 28 Tage. Bevor Sie schriftlich ablehnen, rufen Sie an. Vielleicht handelt es sich ja um ein einfaches Missverständnis.

Sie rufen an bei: Baumaschinenvermietung „Hoch und Quer“.

Rolle 2

Sie sind: Max Trumpf, stellvertretender Geschäftsführer von „Hoch und Quer“.

Sie bekommen: einen Anruf von Frau Emmerich. Erläutern Sie die Gründe, warum Sie auf das Angebot mit einer abgeänderten Bestellung reagiert haben. Vereinbaren Sie ein zweites Telefonat mit dem Chef von Frau Emmerich und erkundigen Sie sich nach den passenden Anrufzeiten.

A Rund ums Telefonieren

Übung 1

Setzen Sie zusammen.

- | | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|---------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1 Uns ist da leider | a ob Sie diesen Fehler bemerkt haben. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2 Ich weiß nicht, | b deshalb nicht allzu böse. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3 Ich rufe Sie besser | c noch nicht bemerkt, aber ... |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4 Ich hoffe, Sie sind uns | d ein Fehler unterlaufen. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5 Je eher Sie informiert sind, | e von mir aus an. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 6 Sie haben es vielleicht | f darum kümmern. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 7 Ich konnte mir zunächst selber
nicht erklären, | g wie das passieren konnte. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 8 Ich werde mich persönlich | h nicht wieder vorkommen. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 9 Ich verspreche Ihnen, das wird | i desto besser. |

Es läuft in keiner Firma immer so perfekt, wie es laufen soll. Irren ist schließlich menschlich, sodass jedem mal im Geschäftsverkehr mit seinen Kunden ein Fehler passieren kann. „Fehlermanagement“ ist hier das Zauberwort: Wenn Sie den Irrtum oder Fehler vor Ihrem Kunden bemerken, sollten Sie ihn so schnell wie möglich darüber informieren. Oft ist der persönliche Kontakt am Telefon, bei dem Sie Fehler offen zugeben und dann versprechen, sie auszuräumen, die beste Strategie, Ärger zu vermeiden oder wenigstens in Grenzen zu halten.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie einer Beschwerde zuvorkommen wollen:

- Ich sage es ganz offen. Uns ist da leider ein Irrtum/Fehler passiert/unterlaufen.
- Ich weiß nicht, ob Sie unseren Fehler schon bemerkt haben, aber ...
- Sie haben es vielleicht noch nicht bemerkt, aber ...
- Ich habe mir gedacht, ich rufe Sie besser von mir aus an.
- Als ich unseren Irrtum vorhin bemerkt habe, dachte ich mir: Je eher Sie darüber informiert sind, desto besser.
- Bevor Sie sich beschweren, melde ich mich lieber bei Ihnen.
- Ich war selbst ganz erstaunt / konnte mir zunächst selber nicht erklären, wie uns das passieren konnte.
- Ich hoffe, Sie sind uns deshalb nicht allzu böse.
- Ich werde mich persönlich darum kümmern.
- Das kann ich Ihnen fest zusagen.
- Ich verspreche Ihnen, das wird nicht wieder passieren.

C Zum Thema: Lieferung; Versandanzeige – Rechnung

Eine Versandanzeige ist üblich, besonders wenn Sie

- größere Mengen eines Artikels
- oder nur einen Teil der bestellten Gütermenge
- oder Güter mit großem Umfang oder Gewicht liefern.

Die Rechnung (Handelsrechnung, Faktura) legen Sie entweder bei oder Sie schicken Sie nach Auslieferung der Ware mit getrennter Post ab. Vielleicht hat der Kunde ja Reklamationen und es kommt deshalb nachträglich zu Änderungen bei Warenmenge und Rechnungsbetrag.

Die Rechnung enthält

- Angaben über Menge und Art sowie die Bezeichnung der Ware
- Brutto- und Nettopreis sowie die Mehrwertsteuer
- Zahlungsmodi
- eventuell einen Hinweis auf den Exporteur
- unter Umständen auch eine Beglaubigung durch Handelskammer oder Konsulat.



1 Jetzt hören Sie mal

Jürgen Peters vom Bushersteller „Ohlmüller KG“ hat durch Zufall entdeckt, dass sich in der Rechnung an ein Reiseunternehmen ein Fehler eingeschlichen hat. Außerdem ist noch ein zweites Problem aufgetaucht ... Um Ärger mit diesem wichtigen Kunden zu vermeiden, ruft Herr Peters bei „Besser Reisen“ an.



Übung 2

Hören Sie das Gespräch zweimal und machen Sie sich beim zweiten Mal Notizen.

1 Gesprächspartner von Herrn Peters (Name, Abteilung)

2 Die beiden Gründe des Anrufs

1. _____

2.

3 Reaktion von „Besser Reisen“ ...
auf Problem 1:

auf Problem 2:

4 Zusage von Herrn Peters:

Übung 3 Finden Sie es richtig, dass Herr Peters bei „Besser Reisen“ angerufen hat? Und wie beurteilen Sie, wie er es gemacht hat? Diskutieren Sie in der Gruppe.

Übung 4 Was bedeuten folgende Ausdrücke? Kreuzen Sie die richtigen Antworten an.

1 **Es handelt sich um den Kaufpreis.**

Der Kaufpreis steht zur Diskussion.

Es geht um den Kaufpreis.

Man macht ein Geschäft mit verschiedenen Preisen.

2 **Die Produktion ist in Rückstand geraten.**

Es ist bei der Produktion zu Verzögerungen gekommen.

Die Produktionsanlagen laufen rückwärts.

Die Firma steht mit dem Rücken zur Wand.

3 **Liefertermin ist voraussichtlich August.**

Es wird vielleicht im August geliefert.

Liefertermin ist der nächste August.

Soweit es jetzt abschätzbar ist, wird im August geliefert.

Übung 5 Hören Sie das Gespräch noch einmal und ergänzen Sie das jeweils fehlende Wort.

- 1 Danke, ich kann nicht _____.
- 2 Frau Hansen, es geht _____ die Rechnung für die zehn Busse.
- 3 Nun, uns ist da ein blöder Fehler _____, und ich wollte _____ Ihnen persönlich sagen.
- 4 Ja, aber es war _____: 490.000 inklusive Klimaanlage
- 5 Ja also, ich war selbst ganz _____, wie uns das passieren konnte.
- 6 Ich habe _____ gedacht, ich informiere Sie besser selbst, bevor Sie sich melden.
- 7 Trotzdem ist mir die Sache wirklich _____.
- 8 Die bekommen die Busse natürlich ohne _____.
- 9 So, wie es _____ aussieht, _____ nicht.
- 10 Ja, das kann ich Ihnen fest _____.
- 11 Im _____, ich danke Ihnen, dass Sie uns von sich aus _____ gesagt haben.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 6 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin, wechseln Sie anschließend die Rollen. Verwenden Sie die Redemittel aus Teil B.

Rolle 1

Sie sind: Klavierhersteller „Brechstein“, Dresden, Deutschland.

Sie wollen: an das Klaviergeschäft „Flügel-Rausch“ in München eine Lieferung von 15 Klavieren anzeigen. Leider steht auf der bereits abgeschickten Versandanzeige eine falsche Anzahl, nämlich 25. Bevor Sie eine neue Versandanzeige abschicken, rufen Sie in München an. Weisen Sie, um das Interesse auf ein angenehmeres Thema zu lenken, auf ein Jubiläumsmo-
dell mit exklusivem Elfenbein-Imitat hin.

Rolle 2

Sie sind: Werner Rausch, Juniorchef des Klaviergeschäfts „Flügel-Rausch“ in München.

Sie bekommen: einen Anruf des Klavierherstellers „Brechstein“, der Sie über die falsche Versandanzeige informiert, in der Ihnen eine Lieferung von 25 Klavieren angekündigt wird. Dabei haben Sie nur 15 bestellt. Sie haben die falsche Versandanzeige gerade erhalten und sich darüber geärgert, weil das nicht das erste Mal passiert ist.

A Rund ums Telefonieren

Wenn Sie mit einem Geschäftspartner am Telefon kommunizieren, sollten Sie auch dann „anwesend“ sein und Ihren Beitrag zum Telefongespräch leisten, wenn Sie gerade nicht das Wort führen. Ihr Gesprächspartner registriert sofort, wenn Sie ihm nicht Ihre ganze Aufmerksamkeit schenken. Dabei sind nur ein paar einfache Formulierungen nötig. Allerdings sind auch Missgeschicke möglich: So gilt z.B. im Deutschen im Unterschied zum Französischen ein „Jaja“ als Zeichen von Ungeduld und deshalb als unhöflich. Auch mit dem beliebten „okay“ sollte man im Geschäftsverkehr besser sparsam umgehen.

Übung 1 Welche Ausdrücke des aktiven Zuhörens sind korrekt, welche nicht? Kreuzen Sie an.

- | | korrekt | nicht korrekt |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 Herr Müller ist heute leider schon außer Haus.
– Verstehe. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Die restlichen 50 Prozent folgen im August und September. – Jaja. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Ich habe gehört, Herr Gans hat heute 30-jähriges Jubiläum. – Richtig. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Wir haben mit Ihrer Firma schon 1978 zusammengearbeitet. – Aha. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Ich höre dann Anfang nächster Woche von Ihnen. – Aber Hallo! | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 ... Den Rest besprechen wir übermorgen.
– Alles klar, übermorgen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie einfach nur signalisieren wollen, dass Sie aufmerksam zuhören:

- Ja (unbetont) ...
- Mmh ...

Sie signalisieren wollen, dass Sie die Äußerung Ihres Gesprächspartners verstanden haben:

- Aha ...
- Verstehe ...

Sie die Richtigkeit der Äußerungen Ihres Gesprächspartners bestätigen wollen:

- Richtig.
- Ja genau.
- Mmh mhm (ansteigend) ...

Sie Erstaunen signalisieren wollen:

- Wirklich?
- Ach?

Sie zum Schluss noch einmal Ihr Einverständnis signalisieren wollen:

- ... am Dienstag. – Alles klar, am Dienstag!
- ... am Dienstag. – Gut, dann verbleiben wir bis Dienstag!

C Zum Thema: Wareneingang; Empfangsbestätigung – Zahlungsanzeige

Manchmal wünscht sich die Lieferfirma, dass Sie ihr eine Empfangsbestätigung schicken, nachdem Sie die Waren erhalten haben. Der Lieferant möchte wissen, ob der Vorgang für Sie abgeschlossen ist.

Wenn Sie als Kunde den Empfang der Ware bestätigen, teilen Sie dem Lieferanten oft gleichzeitig mit,

- wann und
- wie

Sie bezahlen wollen. Diese Zahlungsanzeige können Sie entweder separat oder – bei Vorauszahlung – zusammen mit der Bestellung zuschicken.



1 Jetzt hören Sie mal

Die Firma „Aventura“ in Sevilla hat von der Firma „Asia-Sport“ mit der Lieferung von 300 Handbällen und 200 Basketbällen auch die Rechnung bekommen. Da die Rechnung nicht mit der Lieferung übereinstimmt, ruft Mercedes Panadero bei der Firma „Asia-Sport“ an.



Übung 2 Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an.

	richtig	falsch
1 Frau Panadero möchte mit Frau Frische sprechen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Frau Panadero ruft wegen der Rechnung an.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Die Firma „Aventura“ hat 250 Paar Handschuhe bestellt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Herr Möllemann hat das Fax bestätigt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Frau Heller rekonstruiert den Vorgang anhand der Lieferscheine.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Frau Panadero soll den Betrag für die Handschuhe abziehen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Frau Panadero ist mit der Lösung, die Frau Heller vorschlägt, nicht einverstanden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Frau Heller wird Frau Panadero noch einmal anrufen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Bitte merken Sie sich folgende Formulierungen:

- Und dann haben wir gesehen, dass wir doch noch ziemlich viel **auf Lager hatten**.
- ..., als **die Rechnung schon draußen war**.
- Damit **es** nicht noch mal **schiefgeht**.

Übung 3 Hören Sie das Gespräch noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

1 Mit welcher Abteilung möchte Frau Panadero verbunden werden?

2 Wie lautet die Kundennummer der Firma „Aventura“?

3 Wie lautet die Rechnungsnummer?

4 Um welches Problem geht es bei der Rechnung?

5 Von wann war das Fax, mit dem storniert wurde?

6 Sind die Handschuhe auf dem Lieferschein erwähnt?

7 Warum ist die Rechnung falsch ausgestellt worden?

8 Wann soll die Firma „Aventura“ die Ware bezahlen?

Übung 4 Hören Sie das Gespräch noch einmal und streichen Sie in Teil B die Redemittel für aktives Zuhören an, die darin vorkommen.



Beachten Sie außerdem die Formulierung:

Tja, vielleicht ist die Stornierung nicht rechtzeitig angekommen.

Mit *tja* wird hier – anders als in Kapitel 7 – betont, dass die Sprecherin etwas für möglich oder überlegenswert hält.

Übung 5 Welche Ausdrücke für aktives Zuhören kennt man in Ihrer Sprache?

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 6 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin. Verwenden Sie die Redemittel aus Teil B.

Rolle 1

Sie sind: Paolo Romano, Inhaber des Spielwarengeschäfts „Pinocchio“ in Bari, Italien.

Sie wollen: die Lieferung von 500 Holzzwergen bestätigen, die Sie bei dem Spielzeughersteller „Troll“ in Hirschhorn, Deutschland, bestellt hatten; die Zahlung soll per Überweisung erfolgen. Laut Rechnung sind es aber 550 Zwerge. Um die Differenz zu klären, rufen Sie bei „Troll“ in Deutschland an.

Rolle 2

Sie sind: Theodor Gruber, Vertriebsleiter des Spielzeugherstellers „Troll“ in Hirschhorn, Deutschland.

Sie bekommen: einen Anruf von Paolo Romano, Inhaber des Spielwarengeschäfts „Pinocchio“ in Bari, Italien. Finden Sie heraus, wie die Differenz zwischen gelieferten und in Rechnung gestellten Zwergen zustande gekommen ist, und einigen Sie sich mit Herrn Romano.

A Rund ums Telefonieren

Übung 1 Setzen Sie in der richtigen Form ein.

auf Schadenersatz Mängel entgegenkommen bestehen vereinbaren

- 1 Die Hälfte der gelieferten Ware hatte leider gravierende _____.
- 2 Wir hatten außerdem _____, dass Sie bis Ende August liefern.
- 3 Wir _____ darauf, dass Sie die fehlerhaften Exemplare sofort zurücknehmen!
- 4 Sonst werden wir Sie _____ verklagen.
- 5 Außer Sie _____ uns im Preis _____.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie den Grund der Beschwerde nennen wollen:

- An Ihrer letzten Lieferung mussten wir leider einige Mängel feststellen: ...
- Ihre letzte Lieferung kam mit zwei Wochen Verspätung.
- Die Ware wies etliche Qualitätsmängel auf.

Sie an die ursprüngliche Vereinbarung erinnern wollen:

- Wir hatten eine Stückzahl von 1500 Exemplaren vereinbart.
- Laut Vertrag sollten Sie die Ware bis Ende August liefern.
- Im Vertrag steht, dass die Ware in Größe 42 geliefert wird.

Sie auf Ihren Ansprüchen bestehen wollen:

- Wir müssen schon darauf bestehen, dass Sie den Vertrag erfüllen.
- Wir erwarten von Ihnen, dass Sie die beschädigte Ware zurücknehmen.
- Wir bitten Sie, die vereinbarte Menge so schnell wie möglich zu liefern.

Sie auf mögliche Konsequenzen hinweisen wollen:

- Ihr Unternehmen möchte ja sicher auch in Zukunft mit uns zusammenarbeiten.
- Für unsere Geschäftsbeziehungen wäre das gar nicht gut.
- Sie müssen sonst mit einer Forderung auf Schadenersatz rechnen.

Sie eine Lösung des Problems vorschlagen wollen:

- Vielleicht sollten wir noch einmal über den Preis reden.
- Ich schlage Ihnen vor, uns zum Ausgleich beim Preis entgegenzukommen.
- Für wann können Sie uns die restliche Lieferung verbindlich zusagen?

C Zum Thema: Lieferverzögerung; Mahnung – Antwort auf eine Mahnung

Manchmal passiert es, dass Ihr Lieferant nicht rechtzeitig liefert. Wenn Sie mit ihm ursprünglich einen festen Liefertermin vereinbart hatten, kommt er somit in Verzug. Dabei gibt es eine Ausnahme. Ihr Lieferant ist für diese Verzögerung nicht verantwortlich. In diesem Fall spricht man von höherer Gewalt.

Bei nicht erfolgter Lieferung schicken Sie dem Lieferanten eine Mahnung. Es ist dann Ihr gutes Recht,

- zu verlangen, dass die Firma ihre Lieferpflichten erfüllt und – wenn vertraglich festgehalten – zusätzlich Schadenersatz (Pönale) zahlt
- in der letzten Mahnung eine angemessene Nachfrist zu setzen und darauf hinzuweisen, dass Sie nach Ablauf dieser Frist die Ware nicht mehr annehmen.

Wenn Ihr Lieferant dann immer noch nicht liefert, dürfen Sie vom Vertrag zurücktreten oder Schadenersatz fordern. Ein guter Lieferant lässt es aber gar nicht erst so weit kommen. Er

- teilt dem Kunden Lieferverzögerungen so schnell wie möglich mit
- entschuldigt sich und nennt die Gründe
- gibt bekannt, wann er liefern kann
- räumt vielleicht von sich aus eine Sonderkondition ein
- gibt auch offen zu, wenn er überhaupt nicht liefern kann.

So lässt sich der Schaden für beide Seiten begrenzen.



1 Jetzt hören Sie mal

Carla Benedetti, Verkaufsleiterin beim italienischen Gemüseexporteur „Santini“, befindet sich in einer unangenehmen Situation. Aufgrund von Überschwemmungen ist ihre Firma nicht in der Lage, die bestellte Ware rechtzeitig zu liefern. Jetzt ruft auch noch Wolfgang Jonas von der Firma „Allkauf GmbH“, einem der wichtigsten Großkunden, an.



Übung 2 Hören Sie das Gespräch und beantworten Sie die Fragen.

1 Wo in Deutschland befindet sich die Firma, bei der Herr Jonas arbeitet?

2 Warum ruft Herr Jonas bei Frau Benedetti an?

3 Welche Situation herrscht zurzeit bei der Firma „Santini“?

4 Welche Einrichtungen der Firma „Santini“ sind in großer Zahl zerstört worden?

5 Wie heißt der juristische Ausdruck für das Dilemma?

6 Was antwortet Frau Benedetti auf die Frage nach der Lieferung?

7 Warum kann die Firma von Herrn Jonas nicht woanders einkaufen?

8 Was verspricht Frau Benedetti?

9 Wie versucht Herr Jonas, den Schaden für sein Geschäft möglichst gering zu halten?

Übung 3 Was meinen Sie?

1 Finden Sie das Verhalten von Herrn Jonas zynisch, wenn er trotz der schwierigen Lage bei „Santini“ sofort an sein Geschäft denkt und bei der nächsten Gelegenheit sogar noch einmal über den Preis verhandeln möchte?

2 Hätte Frau Benedetti vielleicht von sich aus einen Preisnachlass anbieten sollen?

Übung 4 Berichten Sie Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin von einer Lieferverzögerung, die Sie in Ihrer Firma erlebt haben.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 5

Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Manuel Almeida, Chef-Einkäufer der Fertighaus-Fabrik „Casa Nova“ in Lissabon, Portugal.

Sie wollen: beim Armaturen-Hersteller „Tropfhahn“ in Augsburg, Deutschland, anrufen, um sich zu beschweren, dass die vereinbarte Lieferung von Badezimmer-Armaturen immer noch nicht eingetroffen ist. Sie drohen mit rechtlichen Schritten und erwarten einen Preisnachlass. Verwenden Sie die Redemittel aus Teil B.

Rolle 2

Sie sind: Manuela Sattmann, Leiterin der Versandabteilung des Armaturen-Herstellers „Tropfhahn“.

Sie bekommen: einen Anruf von Herrn Almeida. Sie äußern Verständnis für Herrn Almeidas Ärger, erwähnen den Lokführer-Streik in Deutschland und versprechen eine schnelle Problemlösung. Sie reagieren aber auf seine Forderung nach Preisnachlass eher ausweichend. (Eine Hilfe sind die Redemittel aus Kapitel 11 / Teil B.)

A Rund ums Telefonieren

Übung 1

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Setzen Sie zusammen.

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| 1 Ich kann Ihren Ärger | a ein schlimmer Fehler unterlaufen. |
| 2 Da ist uns leider | b um die Angelegenheit kümmern. |
| 3 Da muss ich Ihnen | c vielmals um Entschuldigung. |
| 4 Für diesen Irrtum bitte ich Sie | d gut verstehen |
| 5 Ich werde mich persönlich | e leider widersprechen. |

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie Verständnis für das Problem Ihres Gesprächspartners signalisieren wollen:

- Ich kann Ihren Ärger gut verstehen/nachvollziehen.
- An Ihrer Stelle wäre ich jetzt auch verärgert / würde ich mich auch ärgern.
- Ich verstehe, dass das für Sie sehr unangenehm ist.

Sie einen Fehler aufseiten Ihrer Firma einräumen wollen:

- Ich muss leider zugeben, dass Sie recht haben.
- Da ist uns leider ein schlimmer Fehler/Irrtum unterlaufen.
- Es stimmt, bedauerlicherweise haben wir den Liefertermin nicht eingehalten.

Sie eine Beschwerde höflich zurückweisen wollen:

- So leid es mir tut, aber dafür sind wir nicht verantwortlich.
- Da muss ich Ihnen leider widersprechen.
- Für mich stellt sich der Sachverhalt anders dar: ...

Sie sich entschuldigen wollen:

- Ich bedaure sehr, dass uns dieser Fehler/Irrtum unterlaufen ist.
- Es tut mir wirklich sehr leid, dass das passiert ist.
- Für diese Panne bitte ich Sie vielmals um Entschuldigung.

Sie eine Lösung des Problems in Aussicht stellen wollen:

- Ich werde mich persönlich um die Angelegenheit kümmern.
- Wir werden unser Bestes tun, um das Problem zu lösen.
- Was halten Sie von folgendem Vorschlag? ...

C Zum Thema: Reklamation – Antwort auf eine Reklamation

Haben Sie sich nicht auch schon darüber geärgert, dass Sie eine Lieferung mit Mängeln erhalten haben? Meistens liegen die Mängel in der

- Art (Sie haben die falsche Ware bekommen),
- Menge (Sie haben zu viel oder zu wenig bekommen)
- oder Qualität (die Ware ist verdorben oder beschädigt).

Mängel sind ein Grund, sich beim Lieferanten zu beschweren. Eine solche Beschwerde (Beanstandung, Reklamation) nennt man Mängelrüge.

Beachten Sie dabei bitte, dass auch Sie Pflichten haben: Sie müssen die angelieferte Ware sofort prüfen, denn nur bei sofort entdeckten Mängeln können Sie Ihr Recht geltend machen. Sie können dann verlangen, dass die Lieferfirma

- den Vertrag rückgängig macht (Wandlung),
- Ihnen einen Preisnachlass gewährt (Minderung),
- Ersatzware liefert (Umtausch)
- oder Schadenersatz leistet.

Bei manchen Lieferungen können Sie nur Stichproben machen; die wirklichen Mängel stellen sich erst später heraus. Man spricht dann von versteckten Mängeln. Für diesen Fall ist eine gesetzliche Beanstandungsfrist von sechs Monaten vorgeschrieben.

Was aber, wenn Sie selber Lieferant sind und von einem Kunden eine Mängelrüge erhalten? Prüfen Sie diese Reklamation genau. Finden Sie heraus, ob sie berechtigt ist.

- Wenn ja, entschuldigen Sie sich beim Kunden und bringen die Angelegenheit schnell in Ordnung.
- Wenn nicht, dann weisen Sie diese Beschwerde höflich zurück.

Manche Fälle sind zweifelhaft. Zeigen Sie sich dann lieber kulant. Denn einen guten Kunden verliert man schließlich nicht gern.



1 Jetzt hören Sie mal

Nehmen Sie am Telefon öfter Reklamationen entgegen? Wenn ja, dann geht es Ihnen wie Rosi Zeck, Sachbearbeiterin der Firma „Bergmann“. Heute war es besonders unangenehm für sie: „APP“, ein renommierter Pumpenhersteller und Großkunde von Bergmann, hat die letzte Lieferung von Dichtungen reklamiert.



Übung 2 Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an:

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Herr Bergström spricht mit Frau Zeck zum ersten Mal. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Eine Kontrolle hat ergeben, dass die Qualität der Lieferung nicht stimmt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Frau Zeck gibt Herrn Bergström recht, als dieser sich beschwert. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Herr Bergström befürchtet Verzögerungen bei der Produktion und Ärger mit den Kunden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Frau Zeck verspricht Herrn Bergström, dass sich ihr Chef bei ihm entschuldigen wird. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Frau Zeck will alles dafür tun, dass Herr Bergström die richtige Ware bald erhalten wird. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übung 3 Frau Zeck hat aus dieser Situation wirklich das Beste für sich und ihr Unternehmen gemacht. Wieso? – Das herauszufinden ist Ihre Aufgabe. Hier sind die „goldenen Regeln“ der angemessenen Reaktion auf Beschwerden:

- Regel 1** Aktiv zuhören, Interesse für den Gesprächspartner und sein Anliegen zeigen
- Regel 2** Positiv und hilfsbereit reagieren
- Regel 3** Verständnis für den Gesprächspartner zeigen
- Regel 4** Erwartungen des Gesprächspartners bestätigen
- Regel 5** Eigene Fehler zugeben
- Regel 6** Sich für eigene Fehler entschuldigen
- Regel 7** Persönlichen Einsatz bei der Problemlösung zeigen

Hören Sie jetzt das Gespräch noch einmal und notieren Sie unter 1–6 die Formulierungen, die Frau Zeck dabei verwendet.

Gut, dass Sie mich gleich angerufen haben. Ich werde mich sofort darum kümmern. Natürlich, das verstehe ich. Sie haben völlig recht. Das ist ja wirklich ärgerlich. Gerade von uns müssen Sie erwarten können, dass alles klappt. Ich möchte mich persönlich bei Ihnen entschuldigen. Der Fehler liegt bei uns, ganz klar.

1 Sie signalisiert Verständnis für Herrn Bergströms Ärger. (2 Beispiele)

2 Sie begrüßt seine schnelle Reklamation.

3 Sie gibt Herrn Bergström recht und eigene Fehler zu. (2 Beispiele)

4 Sie möchte die Erwartungen von Herrn Bergström bestätigen.

5 Sie entschuldigt sich.

6 Sie macht deutlich, dass sie sich persönlich für die Lösung des Problems einsetzen wird.

Übung 4

Wann mussten Sie das letzte Mal eine Reklamation entgegennehmen? Berichten Sie darüber Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin und fragen Sie ihn/sie nach seinen/ihren Erfahrungen in einer solchen Situation.

Sie Ihre Erwartung an die angerufenen Formulierungen:

• Wurden konnten Sie mit Hilfe ihrer des Mannes / Zurückrufen? Dank.

• Es wäre nett, wenn Sie heute noch zurückrufen würden. Meine Nummer ist:

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 5 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Friederike Sonnenschein, Leiterin des Müttererholungsheims „Mother and Fun“, Mittenwald, Deutschland.

Sie wollen: sich beim Sauerkrauthersteller „Choucroute Totale“ in Strasbourg, Frankreich, beschweren, weil die letzte Sauerkrautlieferung einen merkwürdigen Beigeschmack hatte. (Eine Hilfe sind die Redemittel aus Kapitel 10 / Teil B.)

Rolle 2

Sie sind: François Patton, stellvertretender Geschäftsführer des Sauerkrautherstellers „Choucroute Totale“, Strasbourg, Frankreich.

Sie bekommen: einen Anruf von Frau Sonnenschein vom Müttererholungsheim „Mother and Fun“. Sie weisen die Beschwerde mit Hinweis auf ein altes Hausrezept zurück, wollen aber den Kunden nicht verlieren und kommen deshalb Frau Sonnenschein mit einem Preisnachlass von 5 Prozent für alle künftigen Lieferungen an „Mother and Fun“ entgegen. Verwenden Sie die Redemittel aus Teil B.

A Rund ums Telefonieren

Übung 1

Setzen Sie ein.

wegen zurückrufen hinterlassen spricht Rückfrage Nachricht
nett

Guten Tag, hier _____ (1) Ferdinand Forster von der Firma „Dannhauser“. Ich möchte für Herrn Schorner eine _____ (2) _____ (3). Ich rufe _____ (4) Ihres Schreibens vom letzten Montag an. Ich habe da noch eine _____ (5) zur Zahlungsfrist. Es wäre _____ (6), wenn Sie mich _____ (7) würden. Ich bin morgen den ganzen Tag im Büro. Meine Nummer haben Sie ja. Danke. Auf Wiederhören.

Zu einem guten Gesprächsmanagement gehört der souveräne Umgang mit dem Anrufbeantworter (AB): Man sollte sich von der Tatsache, dass sich eine „Maschine“ statt des erwünschten Gesprächspartners meldet, nicht überraschen lassen. Wichtig ist, dass Sie Ihre Nachricht klar strukturieren. Und: Halten Sie sich kurz und formulieren Sie ohne lange Pausen.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie sagen wollen, wer Sie sind:

- Guten Tag, hier spricht ...
- Mein Name ist ..., guten Tag.

sich ein Firmen-AB meldet, Sie aber jemandem Bestimmten eine Nachricht hinterlassen wollen:

- Diese Nachricht ist für Herrn ... / Frau ...
- Ich möchte (für) Herrn ... / Frau ... eine Nachricht hinterlassen.

Sie den Grund des Anrufs formulieren wollen:

- Ich rufe wegen unseres Termins am Donnerstag an: ...
- Ich rufe an, weil ich zu Ihrem Schreiben vom ... noch eine Rückfrage habe.

Sie Ihre Erwartung an den Angerufenen formulieren wollen:

- Würden/Könnten Sie mich bitte unter der Nummer ... zurückrufen? Danke.
- Es wäre nett, wenn Sie heute noch zurückrufen würden. Meine Nummer ist ...

C Zum Thema: Zahlungsverzögerung; Mahnung – Antwort auf eine Mahnung

Wenn ein Kunde nicht rechtzeitig zahlt, dann schicken Sie ihm zunächst eine Zahlungserinnerung. Sie

- machen darin den Kunden auf den noch ausstehenden Rechnungsbetrag aufmerksam,
- fügen eventuell eine Rechnungskopie oder einen Kontoauszug bei und
- fordern darin den Kunden freundlich – aber bestimmt – zur Überprüfung und Zahlung auf.

Ist dieses Schreiben erfolglos, so beginnen Sie mit der eigentlichen Mahnung des Schuldners.

Rechtlich wirksam ist schon die erste Mahnung, in der Sie sich auf die Zahlungserinnerung beziehen und zusätzlich zum geschuldeten Betrag eventuell eine Mahngebühr in Rechnung stellen.

In den weiteren Mahnungen, bevor Sie die Angelegenheit einem Anwalt übergeben, werden Sie deutlicher. Sie

- beziehen sich auf die Zahlungserinnerung und, sofern geschrieben, auf die vorangegangene(n) Mahnung(en) – einschließlich der fälligen Mahngebühr –,
- setzen dem Kunden eine Frist, bis wann er den Betrag bezahlen soll, und
- kündigen bei Nichteinhaltung dieser Frist rechtliche Schritte an.

Bitte beachten Sie: Der Ton sollte zwar von Mahnung zu Mahnung immer bestimmter sein, aber trotzdem höflich bleiben. Sie wollen schließlich keinen Kunden verlieren.

Vielleicht sind ja auch Sie der Schuldner. Dann

- teilen Sie dem Gläubiger die Gründe für Ihren Zahlungsverzug mit und entschuldigen Sie sich,
- weisen Sie darauf hin, dass Sie die Zahlung bereits veranlasst haben, oder
- bitten Sie ihn – falls Sie in finanziellen Schwierigkeiten sind – um einen Zahlungsaufschub.



1 Jetzt hören Sie mal

Die Firma „Sauter & Co“ hat heute eine dritte Mahnung von der „Earthwind Recycling“ GmbH bekommen. Melanie Sommer, die neue Buchhalterin der Firma, kontrolliert die angemahnte Rechnung und ruft bei Frau Zaun, der Buchhalterin von „Earthwind“, an. Es meldet sich aber nicht Frau Zaun selbst, sondern nur ihr AB; später ruft Frau Zaun zurück.

Übung 2

Hören Sie Nachrichten und Gespräch zweimal und machen Sie sich beim zweiten Mal Notizen.

1 Informationen von Frau Zaun auf dem AB

2 Text von Frau Sommer auf dem AB

a Grund ihres Anrufs:

b ihre Bitte:

c ihre Telefonnummer:

3 Rückruf von Frau Zaun

a Grund des Zahlungsverzugs:

b Zusicherung von Frau Sommer:

c Bitte von Frau Sommer:

d Reaktion von Frau Zaun:

Übung 3 Finden Sie es richtig, dass Sommer bei „Earthwind“ angerufen hat? Und wie beurteilen Sie, wie sie es gemacht hat? Diskutieren Sie in der Gruppe.

Übung 4 Hören Sie den Ansagetext des Anrufbeantworters und die Nachricht von Frau Sommer noch einmal und ergänzen Sie die fehlenden Wörter.

- 1 Sie können mir jedoch gerne nach dem Signalton eine Nachricht _____ sprechen.
- 2 Ich rufe Sie dann _____.
- 3 Wir haben von Ihnen heute eine _____ bekommen, mit einer _____ und _____.
- 4 Unsere Nummer ist die 02671 897656, meine _____ 334.

Übung 5 Hören Sie das eigentliche Telefongespräch noch einmal und ergänzen Sie die fehlenden Wörter.

- 1 Sie hatten heute Vormittag bei mir angerufen, aber da war ich _____ einer _____.
- 2 Mein Vorgänger hat hier ein schreckliches Chaos _____, und ich musste mich erst _____.
- 3 Dann _____ also die Überweisung über den _____ Betrag inklusive Mahngebühr und Verzugszinsen noch heute an Sie _____.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 6

Hinterlassen Sie eine Nachricht auf dem AB. Verwenden Sie die Redemittel aus Teil B.

Sie sind: der Geschäftsführer des Möbelgeschäfts „Schlafzimmer-Raimund“ in München.

Sie wollen:

- sich bei dem Möbelhersteller „Hinundweg“ für eine Zahlungsverzögerung entschuldigen oder
- eine Frage zu einer Mahnung stellen oder
- einen Katalog mit den neuen Modellen anfordern oder
- sich erkundigen, wann eine wichtige Lieferung an Sie versandt wurde oder
- ein Angebot für 100 Wasserbetten einholen oder
- sich über die Qualität der letzten Lieferung beschweren oder
- ...

Sie hören: „Guten Tag, Sie haben die Möbelmanufaktur „Hinundweg“ gewählt. Leider sind wir heute auf einem Betriebsausflug. Aber morgen sind wir wieder ganz für Sie da. Sie können gerne eine Nachricht auf Band sprechen. Bitte nennen Sie Ihren Namen, Ihre Telefonnummer, den Grund Ihres Anrufs und mit wem Sie gerne gesprochen hätten. Wir rufen Sie dann morgen gerne zurück. Bitte teilen Sie uns mit, wann Sie am besten erreichbar sind. Vielen Dank und auf Wiederhören.“

A Rund ums Telefonieren

Übung 1 Welche dieser Formulierungen sind eher verbindlich? Welche Formulierungen sind dringlich und zeigen, dass die Situation angespannt ist?

	verbindlichere Formulierung	dringlichere Formulierung
1 Wir haben ja Verständnis für Ihre Schwierigkeiten, aber wir müssen eine Vereinbarung treffen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Wenn Sie den Termin nicht einhalten, ergeben sich rechtliche Konsequenzen für Sie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Der Termin ist absolut verbindlich, da gibt es keinen Spielraum mehr.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Wir verbleiben dann also so, wie besprochen. Wenn es Fragen gibt, melden Sie sich bitte.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Wir können auf keinen Fall weitere Verzögerungen in Kauf nehmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Übung 2 An welchen Redewendungen haben Sie die verbindlichere Formulierung erkannt, an welchen die zugespitzte, dringlichere Formulierung? Wie verhalten Sie sich in Situationen, in denen Ihr Geschäftspartner eine getroffene Vereinbarung nicht einhält? Diskutieren Sie im Kurs.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie eine Vereinbarung nicht einhalten können:

- Wir haben im Moment leider ein Problem in der Herstellung. Deshalb verzögert sich die Lieferung etwas.
- Der Grund für unsere momentanen Schwierigkeiten ist ...
- Wäre es möglich, den Termin um einen Monat zu verschieben? Damit wäre uns sehr geholfen.
- Wären Sie mit einer Abschlagszahlung einverstanden?
- Wir bedauern die Verzögerung sehr und sind sicher, dass wir den neuen Termin einhalten können.

Sie die Einhaltung einer Vereinbarung anmahnen:

- Wir brauchen die Unterlagen bis spätestens ...
- Ich möchte Sie um eine feste Terminzusage bitten.
- Wir erwarten, dass Sie die vereinbarte Frist einhalten.
- Wir betrachten die getroffene Vereinbarung als verbindlich.
- Eine weitere Verzögerung hätte Konsequenzen für Sie.

Sie das Gesprächsergebnis zusammenfassen und festhalten wollen:

- Gut, dann vereinbaren wir Folgendes: ...
- Also, dann halten wir Folgendes fest: ...
- Ich notiere mir jetzt folgenden Termin als verbindlich: ...
- Ich fasse jetzt noch einmal das Wichtigste zusammen: ...
- Wir sind folgendermaßen verblieben: ...
- Wir haben Folgendes vereinbart: ...

C Zum Thema: Zahlungsschwierigkeiten – Versuch einer Einigung

Ist Ihre Firma schon einmal in Zahlungsschwierigkeiten gekommen, ohne dass es vorherzusehen war? Wenn so etwas einmal vorkommen sollte, dann

- informieren Sie den Gläubiger über Ihre Lage,
- legen Sie ihm die Gründe dar und
- schlagen Sie ihm eine für beide Seiten akzeptable Lösung vor.

Ein solcher außergerichtlicher Vergleichsvorschlag wird vom Gläubiger oft allein deswegen akzeptiert, weil er auf diese Weise größere Chancen sieht, sein Geld zu erhalten, als wenn der Kunde Konkurs anmelden muss.

Sie haben im Prinzip zwei Möglichkeiten, die fristgerechte Bezahlung einer fälligen Rechnung zu modifizieren:

- Sie bitten um Stundung, also um die Erlaubnis, zu einem späteren Zeitpunkt zu zahlen.
- Sie schlagen Abschlagszahlungen vor, das heißt die Rückzahlung des Gesamtbetrags in Raten.

In beiden Fällen kann der Gläubiger seine Zustimmung allerdings von Zinszahlungen abhängig machen, die der Schuldner leisten muss.



1 Jetzt hören Sie mal

Der Traktorfabrikant Augustin hat einen Brief vom Landwirt Gustav Gans bekommen, in dem Herr Gans darum bittet, die am 31.10. fällige Rechnung zu stunden. Ihm fehlen momentan die Einnahmen, um die beiden bereits gelieferten Traktoren termingerecht zahlen zu können, da ein Unwetter den Großteil seiner Ernte vernichtet hat.



Übung 3

Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an.

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Herr Gans ist draußen auf dem Feld. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Die Ernte ist durch Hagel vernichtet worden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Herr Gans hat darum gebeten, den Betrag in monatlichen Teilzahlungen bezahlen zu können. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Herr Augustin ist nicht bereit, Herrn Gans entgegenzukommen. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Herr Augustin möchte, dass Herr Gans den ganzen Betrag komplett bezahlt. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6 Herr Augustin will Herrn Gans eine Vereinbarung über die getroffene Verabredung zuschicken. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übung 4

Hören Sie das Gespräch noch einmal und ergänzen Sie den Text.

Ich kann Ihnen folgenden _____ machen: Sie bezahlen in _____ immer am Anfang des Monats und solange Sie in Raten zahlen, berechnen wir Ihnen zwei Prozent _____ auf den _____ das heißt, auf die _____, die noch _____ ist. Wenn Sie dann von Ihrer _____ das Geld haben, zahlen Sie den Rest _____.

Übung 5

Setzen Sie die fehlenden Wörter ein.

Entschädigung • vereinbart • Abschlagszahlungen • Vereinbarung •
Zahlungsverzug • verblieben

Sehr geehrter Herr Gans,

wir sind folgendermaßen _____: Bis zur endgültigen
Zahlung, die aufgeschoben wird, bis Sie die _____
von Ihrer Versicherung bekommen haben, leisten Sie monatliche _____
_____ in Höhe von jeweils EUR 5000,00. Für den entstehenden
_____ haben wir einen Zins von 2 Prozent _____.
Ich bitte Sie, die _____ durch Unterschrift auf dieser Seite
zu bestätigen und diese an uns zurückzuschicken.

Mit freundlichen Grüßen

P. Augustin
P. Augustin

Datum

Unterschrift (G. Gans)

Übung 6

Setzen Sie zusammen.

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 1 Sie wollten die Rechnung | a kann ich schon Genaueres sagen. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 2 Wenn Sie mich in zwei Tagen
anrufen, | b als absolut verbindlich an. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 3 Sie haben uns damals ausdrück-
lich | c und schicke Ihnen das dann noch
per Fax zu. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 4 Wir sehen die jetzige Vereinbarung | d die fristgerechte Lieferung zugesagt. |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 5 Ich halte die Ergebnisse fest | e bis zum 25.3. bezahlen. |

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 7

Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Herr Gans. Sie haben in den letzten vier Monaten schon 20.000 Euro an den Traktorlieferanten Augustin gezahlt. Die Versicherung hat Ihnen nun weniger Geld erstattet, als Sie erwartet haben: 50.000 statt 80.000 Euro.

Sie wollen: die 50.000 Euro verwenden, um die Rechnung weiter abzubezahlen. Den verbleibenden Rest wollen Sie so abbezahlen wie bisher: 5000 Euro pro Monat, der verbleibende Rest wird mit 2 Prozent verzinst. Sie rufen bei Traktorfabrikant Augustin an. Benutzen Sie die Redemittel aus Teil B.

Rolle 2

Sie sind: Herr Augustin, Traktorfabrikant.

Sie bekommen: einen Anruf von Herrn Gans, der Ihnen mitteilt, dass er nach Erhalt der Versicherungssumme Ihre Rechnung nicht wie vereinbart begleichen kann. Da Sie selbst auch Zahlungsverpflichtungen haben, sind Sie nicht ganz so entgegenkommend wie beim letzten Mal. Sie bestehen darauf, dass der Restbetrag mit 3 Prozent verzinst wird und machen klar, dass dies die letzte und absolut verbindliche Zahlungsvereinbarung ist. Benutzen Sie Redemittel aus Teil B.

A Rund ums Telefonieren

Übung 1 Welche Formen der Anrede benutzen Sie in Ihrer Sprache? Kreuzen Sie an.

	Vorname + <i>Du</i>	Vorname + <i>Sie</i>	Herr/Frau + Familien- name + <i>Sie</i>	Herr/Frau + akademischer Titel + Familien- name + <i>Sie</i>
1 bei gleichgestellten Kollegen in Ihrer Firma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 bei gleichgestellten Kollegen in anderen Firmen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 bei Ihrem Chef / Ihrer Chefin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 bei Geschäftspartnern, mit denen Sie eng zusammenarbeiten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Übung 2 Vergleichen Sie Ihre Antworten mit denen Ihres Lernpartners / Ihrer Lernpartnerin und berichten Sie im Kurs.

In Deutschland sind der Familienname und das *Sie* immer noch die korrekte Anredeform, besonders wenn sich die Gesprächspartner nicht persönlich kennen. In manchen Firmen ist es aber inzwischen üblich, dass sich die Gesprächspartner mit dem Vornamen und *Sie* anreden, wenn sie sich besser kennen (*Matthias, Sie sind entlassen!*).

In der Regel bietet die Person, die älter ist oder die eine höhere Position einnimmt, den Vornamen und *Sie* oder *Du* an.

Als generelle Regel gilt: Reden Sie Ihren Gesprächspartner so an, wie er Sie anredet. Wenn er den Familiennamen und *Sie* benutzt, tun Sie das auch. Eine wichtige Ausnahme gibt es: Wenn Ihr Gesprächspartner eine wesentlich höhere Position einnimmt als Sie und Sie mit dem Vornamen anredet, bleiben Sie zunächst beim Familiennamen. Um sich hier richtig zu verhalten, muss man die jeweilige Firmenkultur kennen.

Übung 3 Vergleichen Sie die Formen der Anrede in Ihrem Land mit denen in Deutschland. Wo gibt es Gemeinsamkeiten, wo gibt es Unterschiede? Diskutieren Sie im Kurs.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie eine vertrauliche Auskunft einholen wollen:

- Wir möchten mit der Firma ... gerne Geschäftsbeziehungen aufnehmen und hätten in diesem Zusammenhang ein paar Fragen.
- Sie sind ein langjähriger Partner der Firma ... Könnten Sie uns bitte mit einigen Auskünften helfen?
- Könnten Sie uns vielleicht ein paar Fragen zu der Firma ... beantworten? Wir möchten mit dieser Firma als Partner zusammenarbeiten.
- Wir hätten gerne ein paar Informationen zu dem Unternehmen ..., da wir ein gemeinsames Projekt planen. Könnten Sie uns da bitte weiterhelfen?

Sie nur ausweichend antworten wollen:

- Dazu kann ich leider nur ganz allgemein etwas sagen.
- Tut mir leid, ich kann Ihnen in diesem Fall keine weiteren Informationen geben.
- Ich bitte Sie um Verständnis, dass wir hier keine weiteren Auskünfte erteilen können.
- Genauere Informationen haben wir leider auch nicht.
- Wir können Ihnen hier leider nicht weiterhelfen.

C Zum Thema: Kreditauskunft

Wenn Sie mit einer Firma ein Geschäft planen, bei dem Ihr Unternehmen als Kreditgeber auftritt, sind Sie natürlich daran interessiert zu erfahren, ob Ihr Geschäftspartner kreditwürdig ist. Sie wollen deshalb eine Kreditauskunft über ihn. In Deutschland wird damit in der Regel eine Auskunftstei beauftragt; manchmal wendet man sich aber auch an einen alten Geschäftspartner, der mit dem neuen Partner schon zusammengearbeitet hat. Oft nennt der neue Geschäftspartner aber auch von sich aus eine Bank, die bevollmächtigt ist, Auskunft zu geben.

Ob und wie kreditwürdig eine Firma ist, hängt von vielen Faktoren ab. Wissenswert sind für Sie auf jeden Fall Informationen über

- Betriebsverhältnisse,
- Umsatz und
- Verschuldung.

Natürlich sind solche Auskünfte mit absoluter Diskretion zu behandeln.



1 Jetzt hören Sie mal

Sven Bogner, Inhaber mehrerer Lokale, möchte zusammen mit einem anderen Gastronomen ein Lokal in Magdeburg eröffnen. Bei der Inhaberin eines Geschäfts für Gastronomiebedarf, Claudia Kaltoven, möchte er zuvor noch eine Auskunft einholen.

Übung 4 Hören Sie das Gespräch und ergänzen Sie.

1 Aus welcher Stadt ist Sven Bogner?

2 Warum will er sein neues Lokal nicht alleine eröffnen?

3 Warum möchte Herr Bogner gerade Herrn Groß als Partner?

4 Was rät Claudia Sven zunächst?

5 Worüber kann und will Claudia keine Auskunft geben?

6 Warum nicht?

7 Was erfährt Sven von Claudia über Peter Groß? Ergänzen Sie:

a Bezahlung: _____

b Fünf Lokale wo? _____

c Er gilt dort als _____

8 Was für eine Art Lokal will Sven in Magdeburg aufmachen?

9 Was erwartet Claudia von Sven Bogner?

Übung 5 Woran merkt man, dass sich Claudia und Sven schon gut kennen? Notieren Sie mindestens drei Punkte.

- _____
- _____
- _____

Übung 6 Was bedeutet der Ausdruck: *Er gilt als **der** Gastronom dort?* Kreuzen Sie an.

- Er ist einer von vielen Gastronomen dort.
- Der Gastronom dort hat viel Geld.
- Er ist der bedeutendste Gastronom dort.

Übung 7 Welche Anredeform ist die formellste (1), welche ist am wenigsten formell (4)? Nummerieren Sie.

- Wiederhören, Frau Steininger.
- Kann ich dich kurz stören, Tom?
- Auch Ihnen noch einen schönen Tag, Tina. Tschüss.
- Guten Tag, Herr Doktor Mayer.

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 8 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Peter Groß, Gastronom aus Sachsen. Sie besitzen schon einige gut gehende Lokale und kürzlich ist ein Herr Bogner mit dem Vorschlag auf Sie zugekommen, etwas Bayerisches in Magdeburg aufzumachen. Sie halten das eigentlich für eine gute Idee.

Sie wollen: noch ein paar Auskünfte (Zahlungsmoral, Zuverlässigkeit, Charakter seiner anderen Lokale usw.) über Herrn Bogner einholen, bevor Sie sich endgültig für die Zusammenarbeit entscheiden. Sie rufen bei Claudia Kaltfofen von der „Wopper“ GmbH an, mit der Sie schon lange zusammenarbeiten. Sie reden sich mit Ihren Vornamen und *Sie* an. Benutzen Sie die Redemittel aus Teil B.

Rolle 2

Sie sind: Claudia Kaltofen.

Sie bekommen: einen Anruf von Peter Groß, der sich bei Ihnen nach Sven Bogner erkundigen will. Sie schlagen ihm zuerst vor, die Informationen über die Auskunftsteil „Inter-Kredit“ zu beschaffen. Dann geben Sie ganz allgemeine Auskünfte und antworten eher ausweichend auf konkrete Fragen. Benutzen Sie die Redemittel aus Teil B. Sie reden sich mit Ihren Vornamen und *Sie* an.

A Zum Thema: Termine

Wenn Sie einen Termin absagen, denken Sie daran, dass ...

- Sie eine Alternative vorschlagen.
- es höflich ist, einen Grund für die Absage zu nennen.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie einen Termin vereinbaren wollen:

- Passt Ihnen der zwölfte erste (= 12.1.) um zehn Uhr dreißig / halb elf (= 10.30 Uhr)?
- Passt/Geht es bei Ihnen am zwölften ersten (= 12.1.) um zehn Uhr fünf- undvierzig / viertel vor elf / drei viertel elf (= 10.45 Uhr)?
- Wäre Ihnen (der) Mittwoch nächster Woche recht/lieber?

Sie einen Termin ändern wollen:

- Leider kann ich unseren Termin morgen / morgigen Termin nicht wahrnehmen/ einhalten, weil (mir) etwas Unerwartetes dazwischengekommen ist.
- Es tut mir leid, aber ich muss für morgen absagen. (Der) Grund ist ...
- Können wir einen neuen Termin ausmachen?
- Könnten wir unser Gespräch von Mittwoch auf Donnerstag verschieben?
- Wäre es möglich, die Besprechung von Donnerstag auf Mittwoch vorzulegen?



1 Jetzt hören Sie mal

Claudia Behrendt von der „Globus Reisebüro GmbH“ möchte mit der Firma „Lüders & Baran-Messedesign“ unbedingt über das neue Konzept für den Messestand von „Globus“ auf der nächsten Berliner Reisemesse sprechen. Der Termin steht seit Langem fest. Doch Frau Behrendt ist etwas dazwischengekommen.

Übung 1

Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an:

- | | richtig | falsch |
|---|--------------------------|--------------------------|
| 1 Das Gespräch sollte ursprünglich am Donnerstag stattfinden. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Grund für die Terminänderung ist eine Dienstreise von Herrn von Mahrzahn. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- 3 Herr von Mahrzahn hat zwar zurückgemailt, aber nicht angerufen.
- 4 Frau Behrendt schlägt Herrn v. Mahrzahn einen neuen Termin vor.
- 5 Mit Dienstagvormittag ist Herr v. Mahrzahn nicht einverstanden, aber mit Mittwochnachmittag.
- 6 Frau Behrendt wird um 9.30 Uhr in die Agentur der Firma „Lüders & Baran“ kommen.

Übung 2 Hören Sie den Text noch einmal und setzen Sie ein.

- 1 Mir ist nämlich eine _____ Dienstreise _____, die sich einfach nicht _____ lässt. Das heißt, ich muss leider _____.
- 2 Ich schlage Ihnen vor, für nächste Woche einen neuen Termin _____ . Wie _____ denn mit Dienstagvormittag um zehn? Mittwochnachmittag um zwei _____ auch _____ mir.
- 3 Nächste Woche _____ bei mir ganz schlecht _____.
- 4 Und wenn wir den Termin nicht nach hinten _____, sondern einfach _____ einen Tag _____? Das heißt _____ Donnerstag _____ diesen Mittwoch, also übermorgen?
- 5 Ja, das ist mir _____ . _____ Ihnen halb zehn?

Übung 3 Welche Uhrzeit ist das?

- halb neun 8.30 / 20.30
 9.30 / 21.30
- halb eins 1.30 / 13.30
 0.30 / 12.30

Übung 4 Wie ist es mit Ihren Terminen? Führen Sie noch einen konventionellen Terminkalender aus Papier oder halten Sie alle Termine auf Computer fest?

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 5 Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Sie selbst / Ihre eigene Firma.

Sie wollen: einen Termin mit einem wichtigen Geschäftskunden ausmachen. Leider klappt der ursprüngliche Termin am nächsten Freitag, dem 14.12., um 10.30 Uhr nicht, weil die Geschäftsführung da eine wichtige Sitzung angesetzt hat. Finden Sie einen neuen Termin noch vor Weihnachten.

Rolle 2

Sie sind: ein wichtiger Geschäftskunde.

Sie bekommen: einen Anruf Ihres Geschäftspartners, der den ursprünglichen Termin – Freitag, 14.12. um 10.30 Uhr – ändern möchte. Lehnen Sie höflich jeden Terminvorschlag ab und schlagen Sie schließlich selbst als Gegenleistung für Ihre Bereitschaft zu dieser kurzfristigen Änderung so kurz vor Weihnachten ein Arbeitsessen in einem Luxuslokal vor – das Ihr Geschäftspartner bezahlt.

A Zum Thema: Reservierung – Hotelzimmer

Wenn Sie ein Hotelzimmer reservieren, denken Sie daran, dass ...

- Sie dem Hotel bei der Reservierung alle wichtigen Daten übermitteln, (Name des Gastes, Anreisedatum, Abreisedatum, Name und Adresse Ihrer Firma), damit der Meldeschein vom Hotel schon vorbereitet werden kann.
- bei vielen Hotels die Anreise nur bis 18 Uhr möglich ist. Eine spätere Ankunft sollten Sie ausdrücklich vereinbaren.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie ein Zimmer reservieren wollen:

- Ich möchte gerne für Herrn/Frau ... von der Firma ... ein Einzelzimmer/Doppelzimmer mit Frühstück reservieren.
- Ich möchte gern ein Einzelzimmer/Doppelzimmer auf den Namen ... buchen.
- Ich würde gerne drei Einzelzimmer mit Frühstück für drei Personen reservieren. Es handelt sich um Frau ..., Herrn ... und Herrn ...

Sie die Dauer der Reservierung angeben wollen:

- Ich möchte das Zimmer vom 18.5. bis zum 22.5., also für 4 Nächte reservieren.
- Herr ... braucht das Zimmer vom ... bis zum ..., also für ... Nächte.

Sie sagen wollen, wann der Gast ankommt bzw. abfährt:

- Frau ... wird erst gegen 20 Uhr ankommen. Ist das ein Problem?
- Herr ... hat am Abreisetag noch einen Termin. Kann er sein Gepäck bis zu seinem Rückflug im Hotel lassen?

1 Jetzt hören Sie mal

Anna Livshina von der Firma „Tecnova“ in Moskau möchte für einige Tage während der Messe „Hanseboot“ in Hamburg im Hotel „Pazific“ Zimmer reservieren.



Übung 1 Hören Sie das Gespräch und füllen Sie die Gesprächsnotiz von Frau Feder vom Hotel „Pazific“ aus.

Hotel Pazific

1 Was für Zimmer werden reserviert? Zu welchem Preis?

2 Von wann bis wann?

3 Firma / Land

4 Fax-Nummer

Hotel Pazific, Alsterkamp 54, 20149 Hamburg

Übung 2 Schreiben Sie ein Fax an das Hotel „Pazific“. Bestätigen Sie Ihre Zimmerreservierung, das Datum, den Preis und nennen Sie Namen und Adresse Ihrer Firma („Technova“, Dmitrovskoye Shosse 27, 127616 Moscow) und die Namen der Gäste (Frau Teresa Boneva und Herr Vanja Rustamov).

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit _____

Mit freundlichen Grüßen

Anna Livshina

2 Bitte übernehmen Sie

Übung 3

Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.

Rolle 1

Sie sind: Sie selbst / Ihre eigene Firma.

Sie wollen: ein Einzelzimmer mit Frühstück in München vom 30.9. bis zum 2.10. im Hotel „Waldvilla“ reservieren, da Sie einen dringenden Geschäftstermin haben. Sie waren schon häufiger Gast in diesem Hotel. Reservieren Sie ein Zimmer und geben Sie Ihre Fax-Nummer an.

Rolle 2

Sie sind: Managerin im Hotel „Waldvilla“ in München.

Sie bekommen: einen Anruf von einem Gast, der schon öfter bei Ihnen gebucht hat. Er möchte vom 30.9. bis zum 2.10. ein Einzelzimmer mit Frühstück reservieren. Da zu dieser Zeit das Münchner Oktoberfest stattfindet, sind alle Einzelzimmer ausgebucht. Sie haben nur noch ein Doppelzimmer frei, das Sie aber in dieser Zeit eigentlich nicht zu den üblichen Konditionen (Aufpreis 10 Euro, wenn der Gast das Doppelzimmer allein benutzt) vermieten wollen. Einigen Sie sich und bestätigen Sie die Buchung per Fax.

Übung 1

A Zum Thema: Tischreservierung im Restaurant

Wenn Sie einen Tisch in einem Restaurant reservieren wollen, denken Sie daran, dass ...

- Sie Datum und genaue Uhrzeit nennen.
- Sie eventuelle Sonderwünsche (Nebenzimmer, Vegetarier, Raucher, Musik ...) vorher besprechen.
- viele Restaurants ab einer bestimmten Personenzahl feste Menüs anbieten.

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie einen Tisch reservieren möchten:

- Wir möchten am 23.2. ... abends um 19.30 Uhr gerne einen Tisch für ... Personen reservieren.
- Haben Sie am 23.2. ab 20.00 Uhr noch einen Tisch für ... Personen frei?
- Wir hätten gerne einen Tisch für ... Personen am 23.2. um 20.30 Uhr. Geht das?

Sie Fragen oder Sonderwünsche haben:

- Haben Sie einen ruhigen Tisch / ein ruhiges Nebenzimmer?
- Haben Sie auch eine Auswahl für Vegetarier?
- Wir hätten gerne etwas Musik.
- Haben Sie auch ein Raucherzimmer?



1 Jetzt hören Sie mal

Anna Livshina von der Firma „Tecnova“ möchte im Restaurant „Das Blaue Haus“ in Hamburg einen Tisch reservieren.

Blank lined area for writing notes or a transcript.

Übung 1 Hören Sie das Gespräch und kreuzen Sie an.

- | | richtig | falsch |
|--|--------------------------|--------------------------|
| 1 In Hamburg regnet es. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Frau Livshina möchte zuerst einen Tisch am 30.6. reservieren. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Herr Kampe kann zum gewünschten Datum mittags um halb zwölf noch einen Tisch anbieten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Am nächsten Tag gibt es noch einen Tisch um halb acht im Nebenraum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Übung 2 Hören Sie das Gespräch noch einmal und notieren Sie:

1 Datum, Uhrzeit und Personenanzahl der Tischreservierung

2 Die E-Mail-Adresse von Frau Livshina

2 Bitte übernehmen Sie**Übung 3** Spielen Sie folgendes Telefonat mit Ihrem Lernpartner / Ihrer Lernpartnerin.**Rolle 1**

Sie sind: Elena Golova von der „Sweda-Press“ in St. Petersburg. Ihre Firma hat jedes Jahr einen Stand bei der Frankfurter Buchmesse im Oktober.

Sie wollen: einen Tisch für acht Personen im Restaurant „Binder am Goethehaus“ buchen, da Ihr Geschäftsführer beschlossen hat, in diesem Jahr einige Geschäftsfreunde dort zu bewirten. Sie wollen den Tisch am 12.10. für 18.30 Uhr reservieren. Bitten Sie um eine Bestätigung der Reservierung per E-Mail.

Rolle 2

Sie sind: der Geschäftsführer im Restaurant "Binder am Goethehaus".

Sie bekommen: einen Anruf aus St. Petersburg. Sie haben an dem gewünschten Tag um die gewünschte Uhrzeit keinen Tisch mehr frei. Sie können entweder einen Tisch mittags um 12.30 Uhr oder erst um 20.30 Uhr anbieten. Einigen Sie sich und fragen Sie nach der E-Mail-Adresse.

Kapitel 1

1

- Modeverband Deutschland, guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen?
- ▲ Guten Tag, Firma „Errete“ aus Milano. Ich rufe Sie an, weil ... wir sind an Adressen von Modefirmen in Deutschland interessiert.
- Sie suchen Kontakt zu deutschen Modefirmen?
- ▲ Ja, Adressen von Modefirmen in Deutschland.
- Wissen Sie schon, in welchem Teil von Deutschland Sie suchen? Im Norden, in der Mitte oder eher im Süden?
- ▲ Ich glaube, die meisten Modefirmen gibt es in der Mitte, vor allem im Ruhrgebiet.
- Einen Moment bitte. Ich verbinde Sie.
- ▲ Vielen Dank.
- ...
- Modeverband Deutschland, Assmann. Guten Tag.
- ▲ Guten Tag, Herr Assmann. Firma „Errete“ aus Milano, mein Name ist Bonato. Ich rufe Sie an, weil wir an Adressen von Modefirmen in Deutschland interessiert sind. Bin ich da bei Ihnen richtig?
- Ja, die Adressen habe ich hier.
- ▲ Ah ja.
- Worum geht es denn genau?
- ▲ Ja, also, wir machen Modedesign für den europäischen Markt – und jetzt möchten wir gerne auch mit Firmen in Deutschland Kontakt aufnehmen. Am liebsten wäre uns die Gegend um Düsseldorf. Dort gibt es ja ziemlich viele Modefirmen.
- Da haben Sie recht. Nun, ich sehe hier verschiedene Möglichkeiten. Sie können beispielsweise direkt mit den Firmen Kontakt aufnehmen. Das ist die eine Möglichkeit. Die andere ist, dass Sie sich an einen Repräsentanten wenden, also über eine Vertretung direkt vor Ort in Deutschland, und so den Kontakt zu den Firmen herstellen.
- ▲ Hm ... was ist denn besser, Ihrer Meinung nach?
- Tja, also das kommt ganz darauf an, was Sie wollen. Wenn Sie sich nur für die großen Firmen interessieren, dann kann ich Ihnen die Adressen geben – und Sie setzen sich dann selbst mit denen in Verbindung. Bei mittleren oder kleinen Unternehmen gehen Sie besser über eine Vertretung. Die sind vor Ort, die kennen sich aus und die haben auch die richtigen Kontakte.

- ▲ Aha. Hätten Sie denn auch eine Liste mit Namen und Adressen ... äh ... von den Vertretungen?
- Ja, die Adressen haben wir hier.
- ▲ Das ist gut. Wir sind nämlich in erster Linie an mittelständischen Firmen interessiert. Könnten Sie mir die Liste vielleicht zuschicken?
- Natürlich. Gern. Soll ich Ihnen die Liste per E-Mail schicken?
- ▲ Das wäre natürlich prima!
- Dann geben Sie mir doch bitte Ihre Mail-Adresse.
- ▲ Gerne. Haben Sie etwas zum Schreiben?
- Einen Moment ... so ...
- ▲ Also das ist bonato: b - o - n - a - t - o ...
- ... b - o - n - a - t - o ...
- ▲ Ja, ... bonato ett eretre: e - r - r - e - t - r - e.
- ... ett e - r - r - e - t - r - e ... also eretre.
- ▲ Ja. Und dann Punkt com.
- ... Punkt ... com. Also noch einmal: ... bonato ett eretre Punkt com.
- ▲ Genau. Und alles klein geschrieben.
- Gut, Herr Bonato. Ich schicke die Liste noch heute an Sie ab.
- ▲ Das ist sehr nett. Dann danke ich Ihnen für die Auskunft und schon vorab für die Liste ...
- Gern geschehen. Und viel Erfolg!
- ▲ Danke. Auf Wiederhören.
- Wiederhören.

Kapitel 2

2

- Firma „Müssig & Co“, Sie sprechen mit Frau Franke. Was kann ich für Sie tun?
- ▲ Guten Tag, mein Name ist Bovary, vom Weinhaus „Dubœuf“ in Beaune, in Frankreich.
- Guten Tag.
- ▲ Wir interessieren uns für Ihre Korkenzieher. Könnten Sie mich bitte mit der zuständigen Abteilung verbinden?
- Moment ... das ist die Bestellannahme, Frau Kampe.

- ▲ Entschuldigen Sie, könnten Sie den Namen noch einmal wiederholen?
- Gern. Das ist Frau Kampe. Soll ich Sie verbinden?
- ▲ Das wäre nett, danke.
- Einen Moment bitte, ich verbinde Sie weiter.
- ...
- Kampe, Bestellannahme.
- ▲ Guten Tag, Frau Kampe, mein Name ist Bovary, vom Weinhaus „Dubœuf“ in Beaune, in Frankreich.
- Guten Tag.
- ▲ Wir interessieren uns für den Korkenzieher, den Sie herstellen.
- Welchen meinen Sie, bitte? Wir haben da ganz verschiedene Modelle im Angebot.
- ▲ Ja, also ... es geht um das Modell ... es war in einer Anzeige in „Gourmet“, der Zeitschrift, im letzten Monat ... mit einem Foto ... und hier steht nur: Korkenzieher aus Edelstahl für den echten Weinkenner.
- Ja, genau. Das ist unser Spitzenmodell, mit einer sehr schönen Form, etwas rund oben.
- ▲ Ja, das ist er. Den meine ich. – Also, wir stellen Wein her ... und wir möchten diesen Korkenzieher allen unseren Kunden zu unserem 100-jährigen Firmenjubiläum schenken. Es soll ein schönes Geschenk sein und auch von sehr guter Qualität.
- Da ist dieses Modell genau das Richtige für Sie. Edelstahl, sehr gute Verarbeitung ... und die Spirale ist elastisch, damit kann man auch einen alten Korken ohne Problem herausziehen.
- ▲ Mhm.
- Gerade eine gute Flasche will man ja ganz vorsichtig öffnen, ohne dass Korkreste bleiben.
- ▲ Ja, das ist immer ärgerlich ...
- Durch die runde Form liegt er gut in der Hand, da kann überhaupt nichts passieren ... eigentlich ist es ein Produkt für Profis. Wir beliefern viele exklusive Restaurants damit.
- ▲ Sehr schön. Das klingt interessant. Und äh ... was ist der Preis ... was kostet der Korkenzieher? Wir würden eine größere Stückzahl nehmen, wenn wir ihn kaufen.
- Das hängt ganz von der Stückzahl ab. Der Einzelpreis liegt bei 14 Euro plus Mehrwertsteuer. Wie viele brauchen Sie denn ungefähr?
- ▲ So zwischen 200 und 300.

- Ja, da haben wir ein spezielles Großkundenangebot. Also ... bei 200 Stück ist der Preis 11 Euro ... und bei 300 Stück 8 Euro, jeweils plus Mehrwertsteuer natürlich.
- ▲ ... 11 ... und 8 ... Können Sie mir das schriftlich bestätigen, bitte?
- Ja, kein Problem. Am besten schicke ich Ihnen unseren Katalog für Großkunden. Da steht alles drin. Preise, auch der Rabatt je nach Stückzahl und die Lieferbedingungen.
- ▲ Ja, danke ... Es ist allerdings sehr wichtig, äh, sehr eilig. Wir brauchen das Angebot noch diese Woche ...
- Kein Problem. Ich kann Ihnen die Unterlagen heute noch zuschicken. Und wenn es eilig ist, dann am besten per Express.
- ▲ Danke, das ist sehr nett.
- Sagen Sie mir noch bitte Namen und Adresse?
- ▲ Ja ... also das ist Paul Dubœuf S. A., 12 rue de ville in ...
- Äh, tut mir leid, würden Sie das bitte buchstabieren?
- ▲ Ja, natürlich, Entschuldigung. Also das erste Wort ist Paul wie ... Paula ... Anton ... Ulrich ... Ludwig.
- Ja ...
- ▲ Dann, zweites Wort Dubœuf ... Dora ... Ulrich ... Berta ... Otto ... Emil ... Ulrich ... Friedrich, danach großes S Punkt, großes A Punkt, also Samuel Punkt ... Anton Punkt ...
- Okay ...
- ▲ Die Straße ist 12 ... rue de ville, also Richard ... Ulrich ... Emil ..., zweites Wort Dora ... Emil ..., und dann Viktor ... Ida ... Ludwig ... Ludwig ... Emil ...
- ... Ludwig ... Emil ... ja?
- ▲ In 21 ... 200 ... Beaune ... Berta ... Emil ... Anton ... Ulrich ... Nordpol ... Emil ... in Frankreich.
- Frankreich ... Gut, jetzt hab' ich alles. Ich schick' Ihnen die Unterlagen gleich heute noch zu. Und wenn Sie dann noch Fragen haben, rufen Sie mich bitte an.
- ▲ Vielen Dank, das ist wirklich sehr nett. Auf Wiederhören.
- Danke für Ihren Anruf. Wiederhören.

Kapitel 3

HV 1

3

- „Thompson Motorkomponenten“, Cornelius, guten Tag.
- ▲ Guten Tag, mein Name ist Rowe, „Lester AG“ in Rorbas. Ich hätte gern Herrn Heller gesprochen.
- Tut mir leid, Herr Heller ist gerade in einer Besprechung. Kann ich Ihnen vielleicht weiterhelfen?
- ▲ Ja, also, es geht um ein Angebot von Ihnen, und zwar über Kolben und Leichtmetallzylinder, vom 17. April. Hier steht: Die Lieferzeit beträgt vier Wochen. Wenn ich jetzt die Teile telefonisch bestelle, könnten Sie dann eventuell schon in zwei Wochen liefern? Es ist nämlich ziemlich eilig ...
- Tja, das kann ich Ihnen nicht sagen. Das hängt vor allem davon ab, wie viel wir noch auf Lager haben. Und dafür ist bei uns Herr Heller zuständig. Der kümmert sich auch um die Auslieferung und die Transportrouten.
- ▲ Hm ...
- Ich weiß leider überhaupt nicht, wie lange die Besprechung von Herrn Heller noch dauern wird ... Kann er Sie vielleicht zurückrufen?
- ▲ Ja, das wäre sehr nett. Es ist aber wirklich dringend. Ich bin heute auf jeden Fall bis 18 Uhr erreichbar. Glauben Sie, dass er mich bis dahin anrufen kann?
- Ja, ich denke schon. Ich schreibe gleich eine Notiz, dass er Sie bis 18 Uhr zurückrufen soll und bringe sie ihm in den Konferenzraum. Dann weiß er Bescheid. Wie war bitte noch mal Ihr Name?
- ▲ Rowe ... von der „Lester AG“.
- ... „Lester AG“. Und unter welcher Nummer sind Sie erreichbar?
- ▲ Also, da ist zuerst die Vorwahl für die Schweiz ... das müsste von Deutschland aus die 0 - 0 - 4 - 1 sein ... dann 1 - 1 - 6 - 8 - 0 - 5 ... 34. 34 ist meine Durchwahl.
- 0 - 0 - 4 - 1 dann 1 - 1 - 6 - 8 - 0 - 5 Durchwahl 34.
- ▲ Genau.
- Gut, Herr Rowe, ich werde mich darum kümmern. Ich gebe die Notiz gleich an Herrn Heller weiter. Er ruft Sie dann so bald wie möglich zurück, vor 18 Uhr, das habe ich dick unterstrichen.
- ▲ Vielen Dank, das ist sehr nett. Auf Wiederhören.
- Wiederhören.

HV 2

4

Übung 5

- 1: Das ist die Nummer 0 – 0 – 4 – 3 ... für Österreich ... 1 – 61 – 14 – 447, die Durchwahl ist 12.
- 2: Die Nummer ist 0 – 0 – 4 – 9 ... für Deutschland ... 3 – 0 – 4 – 2 – 7 – 6 – 8, Nebenstelle 33.
- 3: Herr Franke hat die Nummer 56 – 80 – 13 – 30, seine Durchwahl ist 17.
- 4: Die Nummer unserer Filiale in Paris ist 0 – 0 – 3 – 3 ... für Frankreich ... 1 ... für Paris ... und dann 4 – 5 – 6 – 7 – 8 – 3 – 0 – 1.
- 5: Frau Funkes Nummer ist 81 – 15 – 50 – 65, ihre Durchwahl ist 13.

Kapitel 4

5

- „Laborgerätebörse“, Brummer.
- ▲ Guten Tag, Frau Brummer. Hier ist Stahl.
- Ach, guten Tag, Herr Stahl. Wie geht es Ihnen?
- ▲ Naja, es geht so. Zurzeit haben wir dermaßen viel zu tun. Quartalsende und so weiter ... Sie wissen ja, da geht's bei uns immer rund.
- Tja, bei uns sieht es ganz ähnlich aus. Allerdings lass' ich mich davon jetzt nicht mehr verrückt machen. Ab übermorgen hab' ich zwei Wochen Urlaub.
- ▲ Urlaub! Haben Sie's gut! Das könnte ich jetzt auch gut gebrauchen. Fahren Sie denn weg?
- Ja, schon, nach Spanien.
- ▲ Toll!
- Genauer, nach Sevilla, mit dem Flugzeug. Da wollte ich schon lange mal hin. Und jetzt ist die Zeit günstig. Die Hauptsaison ist ja vorbei, also gibt es dort nicht mehr so viele Touristen.
- ▲ Hoffentlich spielt das Wetter mit.
- Ach, ich denke schon. Zurzeit soll es dort noch angenehm warm sein, so um die 25 Grad, habe ich heute in der Zeitung gelesen.
- ▲ Hm, da kann man ja richtig neidisch werden ... gerade jetzt, wo es bei uns so nasskalt und scheußlich ist.
- Ja, genau deshalb freue ich mich ja so auf die Sonne da unten.

- ▲ Tja, also, weshalb ich Sie eigentlich anrufe ... wir haben hier vorgestern Ihr Schreiben bekommen ... diesen Werbebrief ... mit dem Sonderkatalog für Herbst ...
- Ja?
- ▲ Jetzt stehen aber keine Preise dabei ...
- Die Preisliste müsste eigentlich drin sein ...
- ▲ Nein, also ich habe keine gefunden.
- Das tut mir leid. Vielleicht ist da was beim Versand schiefgelaufen. Aber ich habe hier auch einen ganzen Stapel. Ich schick' Ihnen gleich die Liste zu.
- ▲ Ja, danke, das wäre nett. Dann haben wir nämlich alles komplett. Sehr wahrscheinlich werden wir das eine oder andere wieder bei Ihnen bestellen.
- Das freut mich. Ich denke, Sie haben die Liste spätestens übermorgen. Ich bin dann zwar schon fast in Spanien, aber wenn Sie noch dringend etwas brauchen, dann sprechen Sie einfach mit meiner Kollegin, Frau Kröger. Das ist meine Vertretung in den nächsten zwei Wochen. Sie weiß über alles Bescheid.
- ▲ Frau Kröger, okay ... tja, dann vielen Dank ... und einen schönen Urlaub!
- Danke.
- ▲ Tschüss, Frau Brummer.
- Tschüss.

Kapitel 5

6

- Andergast.
- ▲ Einen schönen guten Morgen, Herr Andergast. Mein Name ist Lochner, Marketingabteilung von „Speckner Fleischwaren“ in Schweinfurt. Man hat mich mit Ihnen verbunden, weil ... also man hat mir gesagt, dass Sie für den Speiseplan in Ihrem Haus zuständig sind.
- Ja ...
- ▲ Hätten Sie vielleicht gerade zwei Minuten Zeit?
- Ja, also ... worum geht es denn?
- ▲ Vielleicht erinnern Sie sich. Wir sind einer der führenden Hersteller von Fleischkonserven. Unsere Sonderaktion bietet Großkunden wie Ihnen zurzeit besonders günstige Konditionen. Dabei können Sie eine Menge sparen. Allerdings müssen Sie sich schnell entscheiden. Die Aktion läuft nämlich schon in wenigen Wochen aus.

- Tja, ich ...
- ▲ Ich hatte Ihnen ja vor etwa einem Monat unsere Liste mit den Aktionspreisen zugeschickt. Sie erinnern sich bestimmt, darauf sind alle Produkte, die speziell auch bei Senioren beliebt sind.
- Ja, wissen Sie ...
- ▲ Wir haben eine ganze Menge Kunden unter den Seniorenheimen. Ältere Menschen mögen ja vor allem fettarme und leichte Kost. Darauf haben wir bei unserer Aktion besonderen Wert gelegt.
- Ja, also die Liste habe ich mir schon angesehen ...
- ▲ Sehr schön.
- ... und die Preise sind auch recht günstig ... aber die Sache ist die: Unsere Heimbewohner essen ziemlich wenig Fleisch, immer weniger eigentlich in den letzten Monaten. Vielleicht liegt es an den Fleischskandalen. Das lesen sie ja jeden Tag in der Zeitung.
- ▲ Ja, selbstverständlich, daran haben wir auch schon gedacht. Die Leute werden eben immer gesundheitsbewusster. Exzellente Qualität ist ganz wichtig. Das können wir Ihnen natürlich garantieren. Vor allem unser Truthahnfleisch kommt bei älteren Herrschaften sehr gut an. Fettarm, leicht verdaulich, magenfreundlich. Am besten schicke ich Ihnen mal eine Gratisprobe davon zu. Dann können sich Ihre Heimbewohner persönlich von unserer Spitzenqualität überzeugen. Wie viele Bewohner sind es denn?
- 70.
- ▲ Gut, dann lasse ich Ihnen 100 Dosen gratis und unverbindlich zuschicken. Spätestens in drei Tagen haben Sie die Ware. Ich melde mich nächste Woche wieder bei Ihnen. Ist das okay?
- Naja, wenn Sie meinen ...
- ▲ Fein, Herr Andergast, dann vielen Dank erstmal und bis nächste Woche. Auf Wiederhören.
- Wiederhören.

Kapitel 6

7

- „Asia-Sport“, Frische, guten Tag.
- ▲ Guten Tag. Hier ist Panadero. Ich rufe aus Sevilla an. Würden Sie mich bitte mit Herrn Möllemann verbinden?
- Entschuldigung, ich kann Sie nur schlecht verstehen. Wen möchten Sie sprechen?

- ▲ Herrn Möllemann bitte, vom Vertrieb.
- Ah, Herrn Möllemann. Und wie war noch mal Ihr Name?
- ▲ Panadero, von „Aventura Sportartikel“ in Sevilla.
- Einen Moment bitte, ich verbinde.

...

Hören Sie bitte, Herr Möllemann spricht gerade. Möchten Sie kurz warten oder soll Sie Herr Möllemann zurück ... ah, jetzt ist die Leitung frei. Ich verbinde gleich noch mal.

- ▲ Vielen Dank.

...

- Möllemann.
- ▲ Guten Tag, Herr Möllemann. Hier ist Panadero.
- Guten Tag, Frau Panadero.
- ▲ Ich habe Ihnen vorhin ein Fax geschickt, wegen der Bälle und Handschuhe.
- Genau. Ich habe das Fax hier ... Handbälle, Basketbälle und Fitness-Handschuhe.
- ▲ Ja. Da ist mir leider ein kleiner Fehler passiert, und zwar bei den Handschuhen. Ich habe nämlich die falsche Bestellnummer angegeben. Auf dem Fax steht die Nummer 10 76. Das sind die Handschuhe in Schwarz-weiß-grau. Wir möchten sie in Schwarz-pink-violett, und das ist die Nummer 10 77. Ist es vielleicht möglich, die Nummer noch zu ändern?
- Da haben Sie aber Glück, ich wollte Ihre Bestellung gerade bearbeiten. Wie war noch mal die alte Bestellnummer?
- ▲ 10 76.
- Also ... 10 76 ... richtig, das sind die Handschuhe in Schwarz-weiß-grau ...
- ▲ Ich würde gerne dieselbe Menge in Schwarz-pink-violett bestellen, Nummer 10 77.
- Ja, ja, ich habe Sie schon verstanden. Ich sehe gerade im Computer nach ... 10 77 ... na los ... mein Gott, das Programm ist dermaßen langsam ... so, also hier ist es ... Fitness-Handschuhe, Bestellnummer 10 77 ... ja, das geht. Wir haben noch 160 Paar auf Lager. Wie war noch mal die Menge, die Sie möchten?
- ▲ 150 Paar.
- Na schön, ich korrigiere das gleich im Computer. – Gut, dass Sie gleich angerufen haben, sonst wäre das mit der Änderung nicht so einfach gewesen.
- ▲ Das ist sehr nett, dass Sie sich gleich darum gekümmert haben.
- Ja, ja, schon gut. Also dann ...

- ▲ Vielen Dank, Herr Möllemann, und auf Wiederhören.
- Wiederhören.

Kapitel 7

8

- „Atlant Baumaschinen-Vermietung“, Emmerich.
- ▲ Guten Tag, Frau Emmerich, Renate Dross von der Firma „Hinz“ am Apparat.
- Ah, Frau Dross, guten Morgen. Wie geht's?
- ▲ Naja, nicht besonders. Hier ist zurzeit der Teufel los. Die „Reider“-Pleite wirbelt uns ganz schön durcheinander.
- Ja, ich hab's heute Morgen in der Zeitung gelesen. Das ist schon ein Skandal, was da passiert ist.
- ▲ Tja, und das Schlimmste ist, dass es nicht nur den „Reider“ trifft. Auch viele andere in der Branche kommen dadurch in Schwierigkeiten – leider auch wir.
- Hm, der „Reider“ ist ja auch eine Riesenfirma. Also ich kann nicht verstehen, dass die Banken nicht besser kontrollieren. Bei den Schulden, die sich da im Laufe der Jahre angesammelt haben. Die hätten doch was merken müssen.
- ▲ Ganz genau, so was geht ja nicht von heute auf morgen. Für uns wird es jedenfalls nichts mehr mit dem Bürohaus-Projekt in Dresden. Das ist auch der Grund, weshalb ich Sie anrufe. Wir hatten doch für Dresden drei Bagger bei Ihnen angemietet.
- Ja genau, ich erinnere mich.
- ▲ Tja, und nun brauchen wir die nicht mehr. Ist es denn möglich, dass wir die Bestellung stornieren? Wir sind natürlich ziemlich spät dran, ich weiß.
- Augenblick bitte, ich seh' gleich mal in die Auftragsliste ... hier ... genau. Also Sie hätten die Bagger ab der nächsten Woche gebraucht, und zwar für insgesamt 14 Tage.
- ▲ Ja. Wie gesagt, unsere Absage ist eigentlich zu spät. Aber wir haben erst heute Morgen davon erfahren. Und wir arbeiten ja sehr häufig mit Ihnen zusammen. In den anderen Fällen hat ja immer alles prima geklappt.
- Ich versteh schon, bloß kann ich das nicht entscheiden. Das muss ich meinem Chef vorlegen.
- ▲ Ja, das ist klar. Aber wenn Sie ihm die Sache erklären könnten, da wäre uns schon viel geholfen. Und wir arbeiten auch in Zukunft noch oft mit Ihnen zusammen. Das ist sicher.

- Gut, Frau Dross, ich werde mich auf jeden Fall darum kümmern. Ich spreche gleich heute mit ihm und gebe Ihnen dann Bescheid, ja?
- ▲ Ach, das ist sehr nett von Ihnen, vielen Dank!
- Gern geschehen. Also, ich melde mich dann wieder bei Ihnen, sobald ich etwas weiß. Wenn es heute nicht mehr klappt: Wann sind Sie denn morgen früh am besten erreichbar?
- ▲ Ab halb neun. Nur zwischen 11 und 12 bin ich schlecht zu erreichen.
- Alles klar. Bis dahin tschüss, und nicht zu nervös werden!
- ▲ Ja, tschüss, Frau Emmerich. Und nochmals vielen Dank!

Kapitel 8

9

- „Besser Reisen“, Einkaufsabteilung. Sie sprechen mit Jennifer Hansen, guten Tag.
- ▲ Guten Tag, Frau Hansen, hier spricht Jürgen Peters, „Ohlmüller KG“. Wie geht's Ihnen?
- Danke, gut. Wie immer, wenn man im Urlaub war. Und selbst?
- ▲ Danke, ich kann nicht klagen. – Frau Hansen, es geht um die Rechnung für die zehn Busse, die Ihre Firma bei uns bestellt hat.
- Die hab ich hier liegen, aber noch gar nicht geöffnet, da ich erst seit heute wieder hier bin. Stimmt denn etwas nicht?
- ▲ Nun, uns ist da ein blöder Fehler unterlaufen, und ich wollte es Ihnen persönlich sagen. Es handelt sich um den Kaufpreis: Wir hatten ja gesagt, für die zehn Busse 490.000 Euro.
- Ganz richtig, 490.000 Euro. So steht's auch hier auf der Rechnung.
- ▲ Ja, aber es war abgemacht: 490.000 **inklusive** Klimaanlage. So steht es im Vertrag. Wir haben aber die Klimaanlagen extra berechnet.
- Einen Augenblick bitte ... Kaufvertrag ... hier. Tatsächlich, Sie haben völlig recht, hier steht es ja. 10 Busse jeweils inklusive Klimaanlage für 490.000.
- ▲ Ja also ... ich war selbst ganz erstaunt, wie uns das passieren konnte. Ich habe mir gedacht, ich informiere Sie besser selbst, bevor Sie sich melden.
- Nun, das ist alles nicht so schlimm. Wir haben die Rechnung ja noch nicht bezahlt.
- ▲ Trotzdem ist mir die ganze Sache wirklich peinlich. Sie bekommen die Busse natürlich ohne Aufpreis mit Klimaanlage. Ich schicke Ihnen sofort eine neue Rech-

nung zu. – Es gibt aber noch ein zweites Problem, über das ich mit Ihnen sprechen wollte, nämlich der Liefertermin. Auf der Rechnung steht: Lieferung im Oktober, nicht September, wie im Vertrag. Vielleicht haben Sie davon gehört, bei uns gab es einen längeren Streik in der Metallindustrie. Da ist – nicht nur bei uns – die Produktion ziemlich in Rückstand geraten.

- Sie können also nicht im September liefern?
- ▲ So, wie es zurzeit aussieht, wohl nicht. Ich sehe gerade: Im Vertrag steht zwar September als Termin, aber ausdrücklich mit dem Zusatz „voraussichtlich“.
- Also wird es Oktober.
- ▲ Ja, sehr wahrscheinlich.
- Den Oktober müssen Sie uns aber garantieren. Wir kommen sonst in große Schwierigkeiten.
- ▲ Ja, das kann ich Ihnen fest zusagen. Es wird zwar sehr knapp für uns, aber wir schaffen das schon. Ich werde mich persönlich darum kümmern.
- Gut.
- ▲ Ich hoffe, Sie sind uns wegen der Panne mit der Rechnung und der Lieferverzögerung nicht allzu böse.
- Nein, nein. Im Gegenteil, ich danke Ihnen, dass Sie uns von sich aus Bescheid gesagt haben.
- ▲ Wiederhören, Frau Hansen.
- Auf Wiederhören, Herr Peters.

Kapitel 9

10

- „Asia-Sport“, Frische, guten Tag.
- ▲ Guten Tag. Mein Name ist Mercedes Panadero. Würden Sie mich bitte mit der Buchhaltung verbinden?
- Einen Augenblick, bitte.
- ...
- Michaela Heller.
- ▲ Guten Tag. Mercedes Panadero, von „Aventura“ Sportartikel in Sevilla. Ich rufe Sie an wegen Ihrer Rechnung. Irgendwas stimmt damit nicht.
- Wirklich? Da seh ich gleich mal nach. Sagen Sie mir bitte Ihre Kundennummer?
- ▲ Ja, das ist die ... EA 23 34 56.

- Und die Rechnungsnummer?
- ▲ 12 Strich 65 95 42.
- Hier ist es schon ... 150 Paar Handschuhe, 300 Handbälle, 200 Basketbälle.
- ▲ Das mit den Handbällen und Basketbällen stimmt, aber die Handschuhe, die haben wir nicht bestellt und auch nicht bekommen.
- Das ist aber komisch. Hier steht: 150 Paar Fitness-Handschuhe, Bestellnummer 10 77, Farbe Schwarz-pink-violett.
- ▲ Ja genau. Da gab es ein kleines Problem: Wir hatten erst Handschuhe bestellt, dann war es aber die falsche Farbe. Und dann haben wir gesehen, dass wir doch noch ziemlich viel auf Lager hatten. Das war unser Fehler.
- Aha.
- ▲ Ja, und dann habe ich die Bestellung der Handschuhe storniert, und zwar per Fax am 20.11. Herr Möllemann hat mir das noch am selben Tag bestätigt, auch per Fax. Er hat dazugeschrieben, dass das in Ordnung geht. Das war alles am 20. November.
- Tja, vielleicht ist die Stornierung nicht rechtzeitig zu uns in die Buchhaltung gekommen ...
- ▲ ... Mmh ...
- ... Augenblick, ich seh' mal bei den Lieferscheinen nach ... hier ... 300 Handbälle, 200 Basket... stimmt, von Handschuhen steht hier nichts. Ach, und da ist ja auch Ihr Fax ... und die Kopie von Herrn Möllemann. Also da sind die Unterlagen erst zu uns gekommen, als die Rechnung schon draußen war. Das tut mir leid.
- ▲ Das macht nichts. Es war ja auch ein bisschen kompliziert mit unserer Bestellung, den Farben und so weiter. Was soll ich denn jetzt machen? Soll ich den Betrag für die Handschuhe einfach abziehen und den Rest überweisen?
- Nein, das brauchen Sie nicht. Es ist am besten, ich storniere ganz einfach die Rechnung und schicke Ihnen eine neue, ohne die Handschuhe. Damit's nicht noch mal schiefgeht.
- ▲ Mmh, mmh, das ist sicher die beste Lösung.
- Gut, dann verbleiben wir so: eine neue Rechnung ohne die Handschuhe. Ich schicke sie heute noch raus. Die haben Sie dann in den nächsten Tagen. Und die alte werfen Sie einfach in den Papierkorb.
- ▲ Alles klar, dann vielen Dank für Ihre Mühe!
- Gern geschehen.
- ▲ Auf Wiederhören.
- Wiederhören.

Kapitel 10

11

- ▲ „Santini-Export“, Carla Benedetti, guten Tag.
- Guten Tag, hier ist Wolfgang Jonas von der „Allkauf GmbH“ in Frankfurt. Frau Benedetti, ich rufe Sie wegen der Lieferung an, auf die wir immer noch warten.
- ▲ Also ... wir haben da ein Problem. Sie haben doch sicher von den Überschwemmungen in Italien gehört.
- Ja, gestern in den Nachrichten.
- ▲ Hier in Piacenza ist es besonders schlimm. Auch unsere Firma steht unter Wasser. Alles schwimmt.
- Das klingt ja gar nicht gut. Hat sich denn die Lage schon gebessert?
- ▲ Kaum. Der Regen hat erst heute Morgen aufgehört. Unsere Lager sind fast alle zerstört. Ich wollte Sie deshalb auch schon anrufen. Wir können leider nicht pünktlich liefern, was Sie bestellt haben. Wir sind da völlig machtlos. Das ist höhere Gewalt.
- Tja ... also bitte verstehen Sie mich nicht falsch. Es tut mir natürlich sehr leid, was Ihnen da passiert ist. Aber wenn Sie nicht liefern können, entstehen natürlich auch für uns enorme Probleme. Laut Vertrag sollten Sie ja die Ware bis Ende August komplett liefern.
- ▲ Ich weiß. Es ist mir wirklich unangenehm, aber was soll ich denn dagegen tun?
- Schon klar, aber wir haben natürlich auch Verpflichtungen gegenüber unseren Kunden. Wie groß sind denn die Chancen ... also ab wann können Sie denn Ihrer Meinung nach wieder liefern?
- ▲ Hm, genau kann ich es nicht sagen. Der Regen hat aufgehört und ich denke, ab heute können wir mit dem Aufräumen anfangen.
- Es wird also noch länger dauern ... und so kurzfristig kriegen wir das Gemüse auch von keinem anderen Lieferanten ...
- ▲ Wissen Sie, wir wollen Sie ja nicht als Kunden verlieren. Und ich glaube auch, dass wir schon bald wieder liefern können ... so in zwei, drei Wochen vielleicht. Nächste Woche kann ich sicher schon mehr sagen.
- Ich muss Sie auf jeden Fall bitten, dass Sie mich auf dem Laufenden halten. Ihre Firma will ja sicher auch in Zukunft mit uns zusammenarbeiten.
- ▲ Ja, natürlich. Nächste Woche haben wir einen Überblick, auch über die Menge, die wir schon vor dem Regen in Sicherheit gebracht haben.
- Gut, mit zwei Wochen Verzögerung können wir gerade noch leben. Wir müssen ja auch planen. Aber man sollte dann noch einmal über den Preis reden. Vielleicht können Sie uns da ja ein Stück weit entgegenkommen.

- ▲ Ja, ich melde mich wieder bei Ihnen, so früh wie möglich, spätestens am Dienstag.
- In Ordnung. Also dann bis nächste Woche, und alles Gute!
- ▲ Danke. Auf Wiederhören.
- Wiederhören.

Kapitel 11

12

- „Bergmann GmbH“, Zeck.
- ▲ Guten Tag, Frau Zeck. Hier spricht Bergström, von „APP“ in Köln. Wir haben vor ein paar Wochen schon mal miteinander telefoniert.
- Ja, natürlich, Tag, Herr Bergström. Was kann ich für Sie tun?
- ▲ Tja, der Grund, warum ich Sie heute anrufe, ist leider nicht sehr angenehm.
- Oh je ...
- ▲ Wir haben Ihre Lieferung kontrolliert und festgestellt, dass die Menge nicht stimmt. Und die Größe auch nicht.
- Das ist ja wirklich ärgerlich. Gut, dass Sie mich gleich angerufen haben. Um welche Teile geht es denn?
- ▲ Um die Dichtungen vom Typ AB 40. Da hatten wir ja gesagt: 46 Stück, und zwar in Größe 9.
- Mmh ... Moment, ich habe jetzt Ihre Bestellung auf dem Bildschirm. 46 Stück, AB 40, Größe 9 ... Sie haben völlig recht, Herr Bergström. So steht es hier auch. Und was haben Sie bekommen?
- ▲ 36 Stück in Größe 8. Der Typ war zwar okay, aber das war das Einzige.
- Das tut mir wirklich leid. Ich weiß im Moment leider auch nicht, wie das passieren konnte.
- ▲ Ohne die richtigen Teile kommen wir in ziemliche Schwierigkeiten. Sie können sich ja vorstellen, wenn es zu Verzögerungen bei der Produktion kommt, kriegen wir Ärger mit den Kunden.
- Natürlich, das verstehe ich. Ich meine, gerade von uns können Sie erwarten, das heißt, müssen Sie erwarten können, dass alles klappt. Der Fehler liegt bei uns, Herr Bergström, ganz klar. Und ich, tja, ich möchte mich persönlich bei Ihnen entschuldigen.
- ▲ Schon gut. Können wir denn so schnell wie möglich die richtigen Teile bekommen?

- Auf jeden Fall, Herr Bergström. Ich werde mich sofort darum kümmern. Die Lieferung geht heute noch an Sie raus. Ich schicke alles per Express, dann haben Sie die Ware schon morgen.
- ▲ Gut, vielen Dank.
- Ich danke Ihnen.
- ▲ Wiederhören.
- Wiederhören, Herr Bergström.

Kapitel 12

HV 1

13

- „Earthwind Recycling“, Margarethe Zaun, guten Tag. Leider bin ich im Moment nicht an meinem Arbeitsplatz. Sie können mir jedoch nach dem Signalton gerne eine Nachricht aufs Band sprechen. Ich rufe Sie dann umgehend zurück. Auf Wiederhören.
- ▲ Guten Tag, mein Name ist Melanie Sommer, von der Firma „Sauter & Co“ Wir haben von Ihnen heute eine dritte Mahnung bekommen, mit einer Mahngebühr und Verzugszinsen. Ich wollte gern noch einmal kurz mit Ihnen über die Angelegenheit sprechen. Könnten Sie mich bitte heute noch zurückrufen. Unsere Nummer ist die 02671 897656, meine Durchwahl lautet 334. Danke. Wiederhören.

HV 2

14

- ▲ „Sauter & Co“, Sie sprechen mit Melanie Sommer, guten Tag.
- Margarethe Zaun von „Earthwind Recycling“, guten Tag. Sie hatten heute Vormittag bei mir angerufen, aber da war ich in einer Besprechung.
- ▲ Ja, genau. Also ... wir haben da von Ihnen heute eine dritte Mahnung bekommen ...
- Ja ...?
- ▲ Ich wollte nur sagen, dass ich Ihnen das Geld heute noch überweise.
- Geben Sie mir bitte mal die Rechnungsnummer?
- ▲ Ja, das ist die ... SA 93 S 0 14 30.
- Augenblick bitte ... 14 30 ... So ... vom 2.9., über 95.000 Euro?

- ▲ Genau. Es tut mir leid, dass es so lange gedauert hat. Aber wir hatten große Personalprobleme in unserer Buchhaltung. Mein Vorgänger hat hier ein schreckliches Chaos hinterlassen, und ich musste mich erst einarbeiten. Aber heute geht die Überweisung auf jeden Fall raus.
- Dann ist ja alles in Ordnung. Darf ich Sie daran erinnern, die Mahngebühr und die Verzugszinsen nicht zu vergessen?
- ▲ Über das wollt' ich gerade noch mit Ihnen reden, Frau Zaun. Ich meine, wir sind ein alter Kunde von Ihnen, und so etwas ist wirklich zum ersten Mal passiert. Ginge es nicht vielleicht auch ohne Mahngebühr und Verzugszinsen?
- Ich weiß, dass Ihr Unternehmen ein langjähriger Geschäftspartner von „Earthwind“ ist. Aber die Mahngebühr von 100 Euro haben wir Ihnen bereits mit der ersten Mahnung vom 11.12. letzten Jahres in Rechnung gestellt und die Verzugszinsen von 0,5 Prozent mit der zweiten Mahnung vom 12.1. dieses Jahres. Hier handelt es sich ja schließlich bereits um eine dritte Mahnung. Ich sehe von daher leider keine andere Möglichkeit.
- ▲ Das ist schade, aber wenn es gar nicht anders geht ... Dann geht also die Überweisung über den ausstehenden Betrag inklusive Mahngebühr und Verzugszinsen noch heute an Sie raus.
- Alles klar. Dann mach ich hier einen Vermerk, dass der Betrag unterwegs ist ... laut Frau ... wie war bitte noch mal Ihr Name?
- ▲ Sommer, Melanie Sommer.
- ... Sommer. Gut, Frau Sommer. Dann ist die Sache damit, denk' ich, geklärt. Auf Wiederhören.
- ▲ Wiederhören.

Kapitel 13

15

- Gans.
- ▲ Guten Tag, Frau Gans, mein Name ist Augustin. Ich hätte gern Ihren Mann gesprochen.
- Meinen Mann. Ja, Moment, den muss ich erst holen, der ist draußen beim Vieh ... warten S' doch einen Moment, bitte ... Ach, da kommt er grad' rein. Gustav, für dich.
- Gans.
- ▲ Guten Tag, Herr Gans, hier ist Augustin.
- Ah, Grüß Sie Gott, Herr Augustin.

- ▲ Ich habe gerade Ihren Brief bekommen und ...
- Ja? Mei ... wissen S' ... so ein Pech aber auch ... das mit dem Unwetter ...
- ▲ Ja, ich hab's in der Zeitung gelesen.
- Die ganze Ernte ... das ganze Getreide ist hin. Der Hagel hat alles kaputtgemacht. Ich sag Ihnen ... so ein Pech aber auch. Und alles ist so gut dagestanden vorher. Wir haben ja heuer mit einer Rekordernte gerechnet ... und jetzt so ein Unglück.
- ▲ Ja ... das kann ich schon verstehen ...
- Und verkaufen tun mir da ja jetzt auch nix, des is' ja klar, wo alles hin ist ...
- ▲ Mhm ... ja ja ... und da liegt auch das Problem. In Ihrem Brief schreiben Sie, Sie hätten gern monatliche Teilzahlungen ...
- Ja.
- ▲ ... also nicht den ganzen Betrag auf einmal ...
- Ja.
- ▲ Da wollen wir Ihnen auch gern entgegenkommen ... aber immerhin geht es um fast 100.000 Euro. Da werden Sie verstehen, dass wir eine Vereinbarung treffen müssen.
- Mhm, ja.
- ▲ Also ich kann Ihnen folgenden Vorschlag machen: Sie bezahlen in Raten immer am Anfang des Monats, und solange Sie in Raten zahlen, berechnen wir Ihnen 2 Prozent Zinsen auf den Restbetrag, das heißt ... auf die Summe, die noch offen ist. Wenn Sie dann von Ihrer Versicherung das Geld haben, zahlen Sie den Rest komplett.
- Ja, wenn die Versicherung zahlt. Das weiß man ja vorher nie ... die stellen sich da immer so an ... und dann die Politiker ...
- ▲ Ja, also ich denke, die Politiker werden schon dafür sorgen, dass Sie eine Entschädigung bekommen, das ist doch da normalerweise immer üblich ...
- Ja, mei ... wissen S', die reden bloß immer ...
- ▲ Also, Herr Gans, sind Sie mit unserem Vorschlag einverstanden oder nicht? Wir sind da eigentlich sehr entgegenkommend Ihnen gegenüber ... bei der Summe ...
- Ja, ja ... is' ja recht ... dann machen wir das halt so.
- ▲ Gut. Ich schick' Ihnen also eine Vereinbarung, die unterschreiben Sie und schicken Sie mir dann bitte gleich zurück.
- Ja.
- ▲ Sie haben das morgen oder übermorgen ...
- Ja.

- ▲ Also dann verbleiben wir so. Wenn es Fragen gibt, melden Sie sich einfach bei mir. Einverstanden?
- Ja.
- ▲ Einen schönen Tag noch, Herr Gans, und ... auf Wiederhören.
- Wiederhören.

Kapitel 14

16

- „Wopper GmbH“, Kalkofen, guten Tag.
- ▲ Hallo Claudia, Sven Bogner aus Berlin am Apparat.
- Hallo Sven, wie geht's Ihnen?
- ▲ Danke gut. Und Ihnen?
- Ziemlich viel Stress zurzeit, aber es geht schon. Wir haben ja schon lange nichts mehr gehört voneinander.
- ▲ Ja, stimmt ... Bei uns ist auch ziemlich viel los im Moment ... Claudia, der Grund, warum ich anrufe ...
- ... bin ich.
- ▲ Das ist natürlich der eine Grund. Es ist ... es gibt aber noch einen zweiten Grund. Wir planen da im Moment was Größeres in Magdeburg ... Tja, und das geht halt nicht ohne Partner. Wir wollen das mit einem Partner von dort durchziehen. Der kennt die Verhältnisse besser als wir, und zwar Peter Groß. Er hat mir gesagt, er bezieht seine Sachen auch von euch.
- Peter Groß, klar, den kenn' ich, ein alter Partner von uns. Aber was hat das mit mir zu tun?
- ▲ Nun ... also bevor wir uns mit ihm zusammentun, würden wir ... wir hätten ganz gern ein paar Informationen über ihn. Wie er zahlt und so, ob er zuverlässig ist. So eine Kooperation ist schließlich Vertrauenssache. Und da dacht' ich, ich könnte vielleicht ... das heißt, Sie könnten mir vielleicht ein paar Auskünfte geben.
- Aber warum fragen Sie dann nicht bei der „Inter-Kredit“ an? Die machen doch nichts anderes.
- ▲ Haben wir natürlich schon gemacht. Aber ich hab' mir gedacht, ein paar Zusatzinformationen könnten nicht schaden ...
- Tja, Sven, konkrete Zahlen über Preise und so kann ich leider nicht weitergeben, das ist Geschäftsgeheimnis. Ich könnte höchstens ganz allgemein was über die Zahlungsmoral sagen.

- ▲ Klar, aber das wär' ja auch schon was.
- Also, bei uns hat er immer pünktlich bezahlt. Und was ich sonst noch so weiß über ihn, ist, dass er ... ich glaub', er hat jetzt mittlerweile schon fünf Lokale, alle in den neuen Bundesländern. Er gilt als **der** Gastronom dort, absolut seriös. Also ich hätte da keine Bedenken ... Ist es wieder so ein Yuppie-Lokal, was Sie mit ihm da machen wollen?
- ▲ Nein, nein, wir dachten da an was Bayerisches, mit eigener kleiner Brauerei, großem Biergarten und so.
- Dann kann ich ja vielleicht auch mit einigen Aufträgen von Ihnen rechnen ...
- ▲ Klar, Claudia, wir vergessen Sie schon nicht. Vor allem jetzt, nach diesen wertvollen Informationen ...
- ... sind Sie mir ja auch noch was schuldig.
- ▲ Natürlich. ... Okay, das wär's. Jedenfalls vielen Dank!
- Oh, bitte, bitte. Na dann, viel Glück in Magdeburg!
- ▲ Danke. Bis bald.
- Ja, bis demnächst. Tschüss.
- ▲ Tschüss.

Kapitel 15

HV Termine

17

- ▲ „Lüders & Baran“, Laurel von Mahrzahn, guten Tag.
- Hallo, Herr von Mahrzahn, hier spricht Claudia Behrendt von „Globus-Reisen“.
- ▲ Hallo Frau Behrendt, wie geht's?
- Danke gut, auch wenn es hier momentan ziemlich stressig zugeht. Herr von Mahrzahn, ich hab' Ihnen heute Morgen eine Mail geschrieben: Mir ist nämlich an unserem Gesprächstermin nächsten Donnerstag eine unerwartete Dienstreise dazwischengekommen, die sich leider nicht aufschieben lässt. Das heißt, ich muss leider absagen. Weil Sie nicht zurückgemailt und auch nicht angerufen haben, dacht' ich, ich meld' mich einfach mal kurz bei Ihnen.
- ▲ Das war eine sehr gute Idee, denn unser Server wird gerade umgestellt – und das bedeutet: keine Mails heute.
- Oh je! – Ich schlage Ihnen vor, für nächste Woche einen neuen Termin auszumachen. Wie wäre es denn mit Dienstagvormittag um zehn? Mittwochnachmittag um zwei ginge auch bei mir.

- ▲ Mhm. Nächste Woche sieht bei mir ganz schlecht aus.
- Und wenn wir den Termin nicht nach hinten verschieben, sondern einfach um einen Tag vorverlegen? Das heißt von Donnerstag auf diesen Mittwoch, also übermorgen?
- ▲ Ja, das ist mir recht. Passt Ihnen halb zehn?
- Neun Uhr dreißig ... ja, das geht.
- ▲ Prima! Dann erwarte ich Sie übermorgen um halb zehn bei uns in der Agentur.
- Alles klar. Bis Dienstag, Herr von Mahrzahn!
- ▲ Bis Dienstag! Tschüss!
- Tschüss!

HV Reservierung – Hotelzimmer

18

- ▲ Hotel „Pazific“, Sie sprechen mit Frau Feder, guten Tag.
- Guten Tag. Mein Name ist Livshina von der Firma „Tecnova“ aus Russland.
- ▲ Guten Tag. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Ich möchte gern zwei Einzelzimmer mit Frühstück bei Ihnen reservieren. Und zwar vom 24.10. bis zum 27.10. Ist da bei Ihnen noch etwas frei?
- ▲ Moment, da muss ich mal nachschauen ...
- ▲ ... vom 24.10. bis zum 27.10. ... da haben wir nur noch ein Einzelzimmer frei. Ich kann Ihnen da nur ein Einzelzimmer zu 220 Euro und ein Doppelzimmer anbieten.
- Hm. Kostet das denn mehr?
- ▲ Das Doppelzimmer kostet 20 Euro mehr pro Nacht, wenn es nur von einer Person benutzt wird, also 240 Euro.
- Gut. Dann machen wir das.
- ▲ Dann geben Sie mir doch bitte noch die Namen der Gäste und Ihre Fax-Nummer oder E-Mail-Adresse.
- Das sind Frau Boneva und Herr Rustamov von der Firma „Tecnova“. Unsere Fax-Nummer ist 0 – 0 – 7 – 4 – 9 – 5 – 9 – 3 – 7 – 8 – 9 – 0 und dann 30 und meine Mail-Adresse ist anna Punkt ...
- ▲ Moment bitte ... 8 – 9 – 0 – 30. Danke, die Fax-Nummer genügt. Ich wiederhole: 0 – 0 – 7 – 4 – 9 – 5 – 9 – 3 – 7 – 8 – 9 – 0 und dann 30. Stimmt die Nummer?
- Ja.

- ▲ Also ein Einzelzimmer für 220 und ein Doppelzimmer für 240 Euro inklusive Frühstück für drei Nächte vom 24.10. bis zum 27.10.
- Genau. Ich schicke Ihnen die Namen unserer Mitarbeiter und die genauen Daten noch einmal per Fax zu. Könnten Sie mir die Reservierung bitte auch per Fax bestätigen?
- ▲ Natürlich, das mache ich gleich. Vielen Dank für Ihre Reservierung und auf Wiederhören.
- Auf Wiederhören.

HV Tischreservierung

19

- ▲ „Das Blaue Haus“, Kampe.
- Guten Tag. Anna Livshina aus Moskau.
- ▲ Ach, Moskau! Das ist aber nett. Wie ist denn das Wetter bei Ihnen so weit im Osten?
- Also heute scheint die Sonne hier. Und wie ist es in Hamburg?
- ▲ Typisches Schmuddelwetter, es regnet ein bisschen, wie so oft ... aber der Sommer ist ja nicht mehr weit. Womit kann ich Ihnen denn weiterhelfen?
- Ja ... ich würde gerne einen Tisch bei Ihnen reservieren. Ich weiß, dass Sie schon Monate im Voraus ausgebucht sind, deshalb rufe ich auch jetzt schon an ...
- ▲ Für wann wollen Sie denn reservieren? Dann seh' ich mal nach.
- Das wäre für den Juni, genauer gesagt für den 13. Juni um 19.30 Uhr. Da bräuchten wir einen Tisch für 6 Personen.
- ▲ 13. Juni ... halb acht ... Moment bitte ... also das tut mir leid. Da sind wir schon ausgebucht. Ich kann Ihnen da höchstens mittags um 12.30 Uhr noch einen Tisch anbieten ...
- Nein, am Mittag geht es nicht. Wie ist es denn am nächsten Tag, dem 14. Juni? Ist da noch was frei?
- ▲ Ja. Da hätten wir noch einen Tisch für 6 Personen, das ist ein Tisch in unserem Nebenraum.
- Im Nebenraum?
- ▲ Ja, das ist ein relativ kleiner Raum mit vier Tischen. Man hat von dort aus einen sehr schönen Blick auf die Elbe – und im Juni ist es ja lange hell.
- Gut, dann reservieren Sie doch bitte den Tisch für 19.30 Uhr.

- ▲ In Ordnung. Also am 14. Juni um 19.30 Uhr einen Tisch für 6 Personen. Die Firma war ...?
- „Tecnova“, aus Moskau. Könnten Sie mir bitte eine Bestätigung der Reservierung schicken?
- ▲ Gerne. Geben Sie mir doch bitte Ihre Mail-Adresse.
- Das ist a Punkt livshina, also l - i - v - s - h - i - n - a ett tecnova, „Tecnova“ mit „c“, Punkt r - u für Russland.
- ▲ Also: a Punkt livshina ett tecnova Punkt ru. Gut, Frau Livshina. Dann herzlichen Dank, viele Grüße nach Moskau und tschüss.
- Vielen Dank und auf Wiederhören.

Kapitel 1

- Übung 1 freie Antworten
- Übung 2
- Übung 3 1 falsch, 2 richtig, 3 falsch, 4 richtig, 5 falsch
- Übung 4 1 Modeverband Deutschland, 2 Adressen von Modefirmen in Deutschland, Kontakt zu deutschen Modefirmen 3 b Repräsentant/Vertretung direkt vor Ort, 4 a sind vor Ort, 4 b kennen sich aus, 4 c haben die richtigen Kontakte, 5 bonato@erretre.com
- Übung 5 1 ett, 2 Unterstrich, 3 minus, 4 Punkt, 5 Doppelpunkt, 6 Schrägstrich/Slash, 7 Backslash (umgekehrter Schrägstrich), 8 Anhang/Attachment
- Übung 6 2 liping Punkt xu ett ship minus boat Punkt com, 3 a Punkt livshina ett tecnova Punkt ru, 4 www Punkt hotel minus pazific minus hamburg Punkt de, 5 frei, 6 frei
- Übung 7 Rollenspiel

Kapitel 2

- Übung 1 1 ja, 2 nein, 3 ja, 4 ja, 5 ja, 6 nein, 7 nein, 8 ja, 9 ja/vielleicht, 10 ja
- Übung 2 freie Übung
- Übung 3 1 richtig, 2 falsch, 3 falsch, 4 falsch, 5 richtig, 6 richtig
- Übung 4 1 EUR 14,00 + MwSt., 2 EUR 11,00 + MwSt., 3 EUR 8,00 + MwSt.
4 Paul Dubœuf S.A., 12 rue de ville, 21200 Beaune, FRANKREICH
- Übung 5 freie Übung
- Übung 6 1 Was kann ich für Sie tun? 2 mein Name ist, 3 Guten Tag. 4 Abteilung, 5 Moment, 6 Entschuldigen Sie
- Übung 7 1 MwSt. und 4 MwSt.
- Übung 8 Rollenspiel

Kapitel 3

- Übung 1 1 formell, 2 formell, 3 weniger formell, 4 weniger formell, 5 formell, 6 weniger formell, 7 formell, 8 formell, 9 formell, 10 weniger formell
- Übung 2 2 hätte gern ... gesprochen, 3 Besprechung ... weiterhelfen, 4 es geht um
- Übung 3 1 Herr Rowe möchte mit Herrn Heller sprechen. 2 Herr Heller ist in einer Besprechung. 3 Herr Rowe möchte, dass die Firma „Thompson“ nicht erst in vier Wochen liefert. 4 Ob die Firma in zwei Wochen liefern kann, hängt davon ab, wie viel sie noch auf Lager haben. 5 Frau Cornelius

bietet an, dass Herr Heller zurückruft. 6 Herr Rowe ist bis 18 Uhr erreichbar. 7 Herr Rowe gibt Frau Cornelius seinen Namen und seine Telefonnummer.

- Übung 4 1 0041, 2 116805, 3 34
- Übung 5 1: 0043 1 6114447, Durchwahl 12
2: 0049 30 42768, Nebenstelle 33
3: 56801330, Durchwahl 17
4: 0033 1 45678301
5: 81155065, Durchwahl 13

Übung 6 freie Übung

Übung 7 Rollenspiel

Kapitel 4

Übung 1 freie Antworten

Übung 2 freie Übung

Übung 3 1 richtig, 2 richtig, 3 falsch, 4 richtig, 5 falsch, 6 richtig, 7 falsch, 8 richtig

Übung 4 1 Sie begrüßen sich mit ihrem Namen. Frau Brummer fragt: „Wie geht es Ihnen?“ Herr Stahl antwortet ehrlich: „Naja, es geht so.“
2 Sie unterhalten sich über die Arbeit und ziemlich lange über den Urlaub von Frau Brummer, also über private Dinge.
3 Herr Stahl wünscht einen schönen Urlaub. Sie verwenden die lockere Grußformel „Tschüss“.

Übung 5 1 Quartalsende, 2 Vertretung, weiß ... Bescheid

Übung 6 2 e, 3 a, 4 b, 5 d

Übung 7 1 Da haben wir sehr viel Arbeit. 2 Alles ist o.k. Es passiert nichts Außergewöhnliches.

Übung 8 Rollenspiel

Kapitel 5

Übung 1 1 eher höflich, 2 eher unhöflich, 3 eher höflich, 4 eher unhöflich, 5 eher höflich, 6 eher höflich, 7 eher höflich, 8 eher unhöflich

Übung 2 freie Übung

Übung 3 1 ja, 2 ja, 3 nein, 4 nein, 5 nein, 6 nein

Übung 4 1 Speiseplan im „Theatinum“, 2 Liste mit Aktionspreisen, 3 günstig, 4 Fleischskandale in der letzten Zeit, 5 einhundert Dosen gratis und unverbindlich

Übung 5 freie Übung

Übung 6 Hersteller – Sonderaktion – Großkunden – Konditionen – Aktionspreisen

Übung 7 1 Das war uns sehr wichtig. 2 Sie gehen damit keine Verpflichtung ein. 3 Sind Sie noch am Apparat?

Übung 8 Rollenspiel

Kapitel 6

Übung 1 1 verstanden, wiederholen, 2 Wie, 3 Würden, 4 noch mal, 5 lauter, 6 richtig, 7 missverstanden, 8 kurz, 9 zusammenfassen, 10 genaue, 11 Was/Wie

Übung 2 1 Mit Herrn Möllemann.
2 Mit dem Vertrieb.
3 Weil Herr Möllemann gerade telefoniert.
4 Bälle (Hand-/Basketbälle) und Fitness-Handschuhe.
5 10 76.
6 Schwarz-weiß-grau.
7 1077.
8 Schwarz-pink-violett.
9 150 Paar.

Übung 3 „... kann Sie nur schlecht verstehen“.

Übung 4 Ja, ja, ich habe Sie schon verstanden. – Na schön, ich korrigiere das gleich am Computer. – Ja, ja, schon gut.

Übung 5 Sie bleibt trotzdem freundlich.

Übung 6 freie Übung

Übung 7 Rollenspiel

Kapitel 7

Übung 1 1 erreiche, 2 erreichbar, ab/gegen, 4 zwischen, zu erreichen, 5 um ... herum, 6 gegen/ab, an, klappt es, Bis

Übung 2 1 falsch, 2 falsch, 3 falsch, 4 richtig, 5 richtig, 6 richtig, 7 falsch, 8 richtig

Übung 3 1 „Hier ist zurzeit der Teufel los.“
2 Die Banken.
3 Stornieren.
4 Weil beide Firmen sehr häufig zusammenarbeiten.
6 Erfreut, erleichtert.

Übung 4 Ich versteh' schon, ... – ... ich werde mich in jedem Fall darum kümmern. – Gern geschehen. – ... und nicht zu nervös werden!

Übung 5 freie Übung

Übung 6 Rollenspiel

Kapitel 8

Übung 1 2 a, 3 e, 4 b, 5 i, 6 c, 7 g, 8 f, 9 h

Übung 2
 1 Jennifer Hansen, Einkaufsabteilung.
 2 1. Grund: Die Firma „Ohlmüller“ hat in der Rechnung an „Besser Reisen“ die Klimaanlage extra berechnet. – 2. Grund: Die Firma kann wegen eines Streiks nicht im September, sondern wahrscheinlich erst im Oktober liefern.
 3 Reaktion auf Problem 1: Das ist alles nicht so schlimm. – Auf Problem 2: Den Oktober müssen Sie uns aber garantieren.
 4 Dass „Ohlmüller“ im Oktober liefert und er sich selbst darum kümmert.

Übung 3 freie Übung

Übung 4
 1 Es geht um den Kaufpreis.
 2 Es ist bei der Produktion zu Verzögerungen gekommen.
 3 Soweit es jetzt abschätzbar ist, wird im August geliefert.

Übung 5
 1 klagen, 2 um, 3 unterlaufen, es, 4 abgemacht, 5 erstaunt, 6 mir, 7 peinlich, 8 Aufpreis, 9 zurzeit, wohl, 10 zusagen, 11 Gegenteil, Bescheid

Übung 6 Rollenspiel

Kapitel 9

Übung 1 1 korrekt, 2 nicht korrekt, 3 korrekt, 4 korrekt, 5 nicht korrekt, 6 korrekt

Übung 2 1 falsch, 2 richtig, 3 falsch, 4 richtig, 5 richtig, 6 falsch, 7 falsch, 8 falsch

Übung 3
 1 Mit der Buchhaltung.
 2 EA 23 34 56.
 3 12 Strich 65 95 42.
 4 „Aventura“ hat die berechneten Handschuhe gar nicht bestellt.
 5 Vom 20.11.
 6 Nein.
 7 Weil die ursprüngliche Bestellung geändert wurde.
 8 In den nächsten Tagen.

Übung 4 Wirklich? – Ja genau. – Aha – Mmh – Mmh mmh – Gut, dann verbleiben wir ... – Alles klar.

Übung 5 freie Übung

Übung 6 Rollenspiel

Kapitel 10

- Übung 1 1 Mängel, 2 vereinbart, 3 bestehen, 4 auf Schadenersatz, 5 kommen ... entgegen
- Übung 2 1 In Frankfurt.
2 Weil er dringend auf eine Lieferung wartet.
3 Eine Notsituation. / Alles steht unter Wasser. / ...
4 Die Lager.
5 Höhere Gewalt.
6 Genaues könne sie noch nicht sagen.
7 Es ist für ihn sehr eilig. / Wegen der kurzen Frist. / ...
8 Sie meldet sich spätestens am Dienstag.
9 Durch ein günstigeres Preisangebot.
- Übung 3 freie Übung
- Übung 4 freie Übung
- Übung 5 Rollenspiel

Kapitel 11

- Übung 1 2 a, 3 e, 4 c, 5 b
- Übung 2 1 falsch, 2 falsch, 3 richtig, 4 richtig, 5 falsch, 6 richtig
- Übung 3 1 Das ist ja wirklich ärgerlich. – Natürlich, das verstehe ich.
2 Gut, dass Sie mich gleich angerufen haben.
3 Sie haben völlig recht. – Der Fehler liegt bei uns, ganz klar.
4 Gerade von uns müssen Sie erwarten können, dass alles klappt.
5 Ich möchte mich persönlich bei Ihnen entschuldigen.
6 Ich werde mich sofort darum kümmern.
- Übung 4 freie Übung
- Übung 5 Rollenspiel

Kapitel 12

- Übung 1 1 spricht, 2 Nachricht, 3 hinterlassen, 4 wegen, 5 Rückfrage, 6 nett, 7 zurückrufen
- Übung 2 1 „Earthwind Recycling“, Margarethe Zaun, ich bin im Moment nicht da, Sie können mir nach dem Signalton eine Nachricht hinterlassen, ich rufe Sie umgehend zurück.
2 a Grund ihres Anrufs: dritte Mahnung bekommen, mit Mahngebühr und Verzugszinsen. Sie möchte über die Angelegenheit noch einmal sprechen. – 2 b ihre Bitte: dass Frau Zaun sie zurückruft. – 2 c ihre Telefonnummer: 02671 897656, Durchwahl 334.
3 a Grund des Zahlungsverzugs: Personalprobleme, Vorgänger hat Chaos hinterlassen. – 3 b Zusage von Frau Sommer: dass sie das Geld noch heute überweist. – 3 c Bitte von Frau Sommer:

dass „Earthwind“ auf Mahngebühr und Verzugszinsen verzichtet. – 3 d Reaktion von Frau Zaun: Sie lehnt den Vorschlag ab.

- Übung 3 freie Übung
- Übung 4 1 aufs Band, 2 umgehend zurück, 3 dritte Mahnung, Mahngebühr, Verzugszinsen, 4 Durchwahl lautet.
- Übung 5 1 in ... Besprechung, 2 hinterlassen, einarbeiten, 3 geht, ausstehenden, raus.
- Übung 6 Rollenspiel

Kapitel 13

- Übung 1 1 verbindlichere Formulierung, 2 dringlichere Formulierung, 3 dringlichere Formulierung, 4 verbindlichere Formulierung, 5 dringlichere Formulierung
- Übung 2 1 Wir haben ja Verständnis für Ihre Schwierigkeiten, 2 ergeben sich rechtliche Konsequenzen für Sie, 3 Der Termin ist absolut verbindlich, ... keinen Spielraum mehr, 4 Wenn es Fragen gibt, melden Sie sich bitte, 5 ... auf keinen Fall weitere Verzögerungen in Kauf nehmen
- Übung 3 1 falsch, 2 richtig, 3 richtig, 4 falsch, 5 falsch, 6 richtig
- Übung 4 Vorschlag – Raten – Zinsen – Restbetrag – Summe – offen – Versicherung – komplett
- Übung 5 verblieben – Entschädigung – Abschlagszahlungen – Zahlungsverzug – vereinbart – Vereinbarung
- Übung 6 2a, 3d, 4b, 5c
- Übung 7 Rollenspiel

Kapitel 14

- Übung 1 freie Übung
- Übung 2 freie Übung
- Übung 3 freie Übung
- Übung 4 1 Aus Berlin; 2 Es handelt sich um ein größeres Projekt und das geht nicht ohne Partner; 3 Weil Herr Groß von dort ist und die Verhältnisse gut kennt; 4 Er soll bei der „Inter-Kredit“ / einer Kreditauskunft anfragen; 5 Über konkrete Zahlen über Preise; 6 Das ist Geschäftsgeheimnis; 7 a Immer pünktlich, 7 b In den neuen Bundesländern, 7 c **Der** Gastrom, absolut seriös; 8 Was Bayerisches mit kleiner Brauerei und großem Biergarten; 9 Einige Aufträge als Gegenleistung
- Übung 5 Sie reden sich mit dem Vornamen und *Sie* an.
Sie machen Small Talk, sie sprechen etwas über ihre Arbeit.
Sie lachen und scherzen miteinander.
Sie verabschieden sich mit *Tschüss*.

Übung 6 Er ist der bedeutendste Gastronom dort.

Übung 7
 1 Guten Tag, Herr Doktor Mayer.
 2 Wiederhören, Frau Steininger.
 3 Auch Ihnen noch einen schönen Tag, Tina. Tschüss.
 4 Kann ich dich kurz stören, Tom?

Übung 8 Rollenspiel

Kapitel 15

Termine

Übung 1 1 richtig, 2 falsch, 3 falsch, 4 richtig, 5 falsch, 6 richtig

Übung 2 1 unerwartete, dazwischengekommen, aufschieben, absagen, 2 auszumachen, wäre, es, ginge, bei, 3 sieht ... aus, 4 verschieben, um ... vorverlegen, von ... auf, 5 recht, Passt

Übung 3 8.30/20.30, 0.30/12.30

Übung 4 freie Übung

Übung 5 Rollenspiel

Reservierung – Hotelzimmer

Übung 1 1 ein Einzelzimmer mit Frühstück zu 220 Euro, ein Doppelzimmer mit Frühstück zu 240 Euro; 2 vom 24.10. bis zum 27.10.; 3 Firma „Tecnova“ aus Russland; 4 007 495937890 30

Übung 2 Hiermit bestätigen wir unsere Reservierung eines Einzelzimmers mit Frühstück zum Preis von EUR 220,00 und eines Doppelzimmers mit Frühstück zum Preis von EUR 240,00 vom 24.10. bis zum 27.10.20... Unsere Mitarbeiter sind Frau Teresa Boneva und Herr Vanja Rustamov.
 Firma „Tecnova“, Dmitrovskoye Shosse 27, 127616 Moscow
 Mit freundlichen Grüßen
 Anna Livshina

Übung 3 Rollenspiel

Tischreservierung im Restaurant

Übung 1 1 richtig, 2 falsch, 3 falsch, 4 richtig

Übung 2 1 am 14. Juni um 19.30 ein Tisch für 6 Personen
 2 a.livshina@tecnova.ru

Übung 3 Rollenspiel

GESCHÄFTS- KOMMUNIKATION

BESSER TELEFONIEREN

Dieses Buch bietet ein systematisches Training zum Bereich Deutsch als
Handelssprache (Import/Export) für das Telefonieren am Arbeitsplatz.
Eine Fülle von praxisnahen Dialogen und Übungen schulen das Hörver-
stehen und die eigene Sprechpraxis.

Die Themen der 15 Kapitel sind an den Titel „Geschäftskommunikation
– Besser schreiben“ (Hueber-Nummer 101587) angelehnt. Man kann
„Geschäftskommunikation – Besser telefonieren“ auch separat verwen-
den, entweder im Kurs oder zum selbstständigen Arbeiten zu Hause.

Die eingelegte CD enthält alle Hörtexte des Kursbuchs.

