

Erfolgreich in der geschäftlichen Korrespondenz

Lösungen

Hinweis

Für die Aufgaben zum Eintragen oder Ankreuzen gibt es eine oder mehrere Lösungen, die alle im Lösungsschlüssel genannt werden. Beispiel-Lösungen zu den produktiven Aufgaben, bei denen Sie selbst Schreiben verfassen, finden Sie auf der eingelegten CD-ROM.

Bei den Aufgaben zum Ankreuzen bedeutet:

x = richtige Antwort

(x) = eine Antwort, die auch richtig sein kann

? = eine Antwort ist nicht möglich (Vorlage enthält keine Information dazu)

1 Beruflicher Schriftverkehr: Standards, Regeln, Formen

A Schreiben im beruflichen Schriftverkehr

1.

Das Schreiben ...	B	F	M*
– hat mehrere Seiten.	x	x	
– soll den Empfänger möglichst schnell erreichen.		x	x
– soll das „Corporate Design“ (z. B. das Logo) des Unternehmens enthalten.	x	x	
– ist vertraulich, d. h. soll nur von dem Empfänger gelesen werden.	x		
– ist eine Urkunde.	x		
– enthält (auch) handschriftlichen Text.	x	x	
– ist ein Werbebrief, der durch besondere Gestaltung die Aufmerksamkeit des Empfängers wecken soll.	x		
– soll rechtsverbindlich sein, d. h. soll vertraglichen Charakter haben.	x	(x)	(x)
– ist das Begleitschreiben z. B. zu einem Prospekt oder Katalog.	x		
– ist ein Mailing, ein Werbetext, der an viele Adressaten geschickt wird.	x	x	x

* Da die „digitale Signatur“ zunehmend als Ersatz für die handschriftliche Unterschrift anerkannt wird, werden auch Schreiben mit rechtsverbindlichem Charakter immer häufiger als E-Mail verschickt. Auch Routineaufträge und -bestellungen werden inzwischen oft anhand elektronischer Formulare getätigt. Der klassische Geschäftsbrief wird dadurch zwar seltener, aber bedeutsamer, denn er geht nicht so schnell in der Flut der elektronischen Kommunikation unter.

2.

Briefkopf
Absender
Empfänger
Datum
Betreff
Anrede
Brieftext
Briefabschluss
Grußformel
Unterschrift
Anlage
Fußzeile

3. a

Erklärungen: Es geht um ...	a–e
– die Frage, ob Absender und Empfänger auf der gleichen Hierarchieebene stehen und/oder ob sie sich persönlich kennen.	e
– die Funktion, die Absender und Empfänger füreinander haben, z. B. Lieferant, Dienstleister, Kunde, ...	c
– die Sache, um die es in diesem Brief geht.	b
– das Verantwortungsniveau der Person, die unterschreibt, und die juristische Bedeutung ihrer Unterschrift.	d
– der Grund, warum dieser Brief geschrieben wird	a

3. b

a = wer | b = worum | c = wo | d = ob | e = was |
f = wann | g = wer | h = welche | i = ob | j = ob |
k = wie

3. c

Konventionen für Geschäftsbriefe	a–k
1. Es gibt Normen für die Gestaltung und den Aufbau von Geschäftsbriefen.	a, b, c, d, e
2. Bestimmte Informationen über die Absender-Firma müssen immer genannt werden ...	a
3. Das Thema des Briefes steht über dem Brieftext, im Betreff.	b
4. Man erinnert ... an vorangegangene Schreiben.	d
5. Anrede- und Grußformeln werden variiert ...	k
6. Das Anliegen des Absenders steht oft am Ende des Briefs ...	b, c
7. Der Hinweis auf beigelegte Unterlagen steht immer an gleicher Stelle, ...	i
8. Der Hinweis, wer Kopien des Briefs bekommt, steht immer an gleicher Stelle, ...	j
9. Nach oder unter „Ihr Zeichen“ / „Unser Zeichen“ stehen der Name oder das Namenskürzel ...	g
10. Das Gesetz legt fest, wer einen Geschäftsbrief unterschreiben darf ...	h
11. Geschäftsbriefe sind immer datiert ...	f

B Die Anschrift in Geschäftsbriefen

1. a

	a–i
1. Akademische Titel stehen vor dem Namen, Berufstitel über dem Namen.	b, c, i
2. Bei Frauen steht Frau + Name, bei Herren Herrn + Name in der Anschrift.	a, b, c, d, e, i

3. Die Postleitzahl steht vor dem Namen der Stadt, die Hausnummer ...	<i>alle außer f</i>
4. Abteilung oder Funktion des Empfängers stehen unter dem Namen.	<i>e, h, i</i>
5. Bei Anschriften im Ausland werden Stadt und Land mit Großbuchstaben geschrieben.	<i>f</i>
6. Postvermerke ... oder andere Vermerke ... stehen über der Anschrift.	<i>b, c, h</i>
7. In Briefen an Unternehmen steht der volle Firmenname in der Anschrift.	<i>e, f, g, h, i</i>
8. Wenn ein Brief an einen Mitarbeiter auch von anderen Mitarbeitern geöffnet werden kann, ...	<i>e</i>
9. Wenn ein Brief nur von einem bestimmten Mitarbeiter geöffnet werden soll, ...	<i>f, i</i>
10. Wenn nicht klar ist, dass es sich beim Empfänger um eine Firma handelt, ...	<i>h</i>

1. b*Einschreiben**Frau**Prof. Dr. Ursula Peters**Karl-Richter-Institut**Ludwigallee 19**20439 Hamburg**Adler-Software GmbH**Frau Karin Hamm**Marketingabteilung**Kaiserdamm 15**12058 Berlin**oder**Herrn Direktor**Uwe Umfeld**Firma Hans Umfeld Spedition**Hohenzollernstr. 23**81362 München**Frau Karin Hamm**Marketingabteilung**Adler-Software GmbH**Kaiserdamm 15**12058 Berlin***2.***Herrn Klaus Bärfeld**Vertrieb**Holzmann & Co.**Kaulbachstraße 23**66104 Saarbrücken**oder**Holzmann & Co.**Herrn Klaus Bärfeld**Vertrieb**Kaulbachstraße 23**66104 Saarbrücken**Infopost**Frau**Dr. jur. Stefanie Maurer**Geschäftsführerin**S-Software GmbH**Georgenstraße 12**09116 Chemnitz**persönlich**Herrn Jochen Klausen**Buchhaltung**M&K Glasfarben KG**Lessingstraße 8**40233 Düsseldorf***C Datum, Anrede, Gruß und Unterschrift in Geschäftsbriefen****1.***2010-04-16**16.04.10**16. April 2010**2013- 01-03**03.01.13**3. Januar 2013**2015-11-11**11.11.15**11. November 2015**2010-05-04**04.05.10**4. Mai 2010**11-10-23**23.10.11**23. Oktober 2011**2011-09-28**28.09.2011**28. Sept. 2011***2. a**

Beziehung zwischen Absender und Empfänger		Beispiele von Anrede- und Grußformeln
Name des Empfängers ist nicht bekannt:		
	Anrede	<i>Sehr geehrte Damen und Herren,</i>
	Gruß	<i>Mit freundlichen Grüßen ... und verbleibe mit freundlichen Grüßen</i>
Name des Empfängers ist bekannt:		
Man kennt ihn/sie nicht persönlich. (oder) Er/sie ist in vorge-setzter Position.	Anrede	<i>Sehr geehrte Frau (Kampe), Sehr geehrter Herr (Kampe), Sehr geehrter Herr Dr./Prof. (Kampe), Sehr geehrte Frau Dr./Prof. (Kampe),</i>
	Gruß	<i>... und verbleibe mit freundlichen Grüßen aus Köln Mit freundlichen Grüßen</i>
Man kennt ihn/sie persönlich.	Anrede	<i>Lieber Herr (Kampe), Liebe Frau (Kampe),</i>
	Gruß	<i>Mit freundlichem Gruß Beste Grüße aus Köln Freundliche Grüße Freundliche Grüße nach Berlin</i>
Man kennt ihn/sie persönlich sehr gut.	Anrede	<i>Lieber Herr (Kampe), Liebe Frau (Kampe), Liebe (Sandra), Lieber (Klaus),</i>
	Gruß	<i>Mit freundlichem Gruß Beste Grüße aus Köln Freundliche Grüße Freundliche Grüße nach Berlin Herzliche Grüße Mit besten Grüßen Mit herzlichen Grüßen</i>

2. b*a Sehr geehrter Herr Mauser,**b Sehr geehrte Frau Professorin Stumm,**c Sehr geehrter Herr Dr. Schmidt,**d Sehr geehrte Frau Damm,*

- e Sehr geehrte Frau Mühlthal,
 f Sehr geehrte Frau Boussieux,
 g Sehr geehrte Damen und Herren,
 h Sehr geehrte Damen und Herren,
 i Sehr geehrter Herr Dr. Banner,

3. a

Kürzel	1–3
pp. ppa.	3
i. V.	1
i. A.	2

3. b

Konventionen	a–c
1. Der Name der Person, die den Brief unterschreibt, ...	a, b, c
2. In der Regel steht der Firmenname noch einmal über der Unterschrift.	a, b, c
3. Wenn Inhaber, Geschäftsführer und Vorstände unterschreiben, steht ihre Funktion ...	a
4. Personen mit bestimmter Vollmacht unterschreiben mit einem Zusatz, ...	b, c
5. Sind zwei (oder mehr) Unterschriften nötig, unterschreibt die ranghöhere Person links.	b
6. Manchmal unterschreibt die Person, die den Brief diktiert, nicht selbst. ...	c

D Ein Geschäftsbrief

Herrn Dr. Herbert Faller
 Geschäftsführer
 Faller-Mode GmbH & Co.KG.
 Wienerstraße 27
 90908 Nürnberg

12. Januar 2010

Unsere Werbemittel

Sehr geehrter Herr Dr. Faller,
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Mit freundlichen Grüßen
 TOP Grafik + Design

i.A. Peter Müller
 (Abteilung Verkauf)

Anlage: Katalog 20..

2 Kurzmitteilung, Aktennotiz, interne E-Mail

A Kurzmitteilung

1. a

- 1 = der Kurzmitteilung beiliegen
 2 = prüfen
 3 = zurückgeben

1. b

- 1 = schickt zurück
 2 = zur Kenntnis nehmen
 3 = verbleiben
 4 = anzurufen; entscheiden
 5 = Stellung nehmen; erledigen
 6 = Rücksprache halten; zustimmen

2. Diese Rubriken sind angekreuzt:

- Die beiliegenden Unterlagen erhalten Sie
 – zur Kenntnisnahme
 mit der Bitte um
 – Anruf
 – Rücksprache
 Bitte um Anruf gegen 16:00

B Aktennotiz

1. Reihenfolge der Rubriken:

Ort und Zeit
 Betreff
 Betreff
 Teilnehmer
 Unterlagen
 Gesprächsergebnis
 weitere Schritte
 gez. (gezeichnet)
 Verteiler

2. a

- 1 = teilnehmen | 2 = auftreten | 3 = zugestimmt |
 4 = durchzuführen | 5 = vorbereiten | 6 = schulen |
 7 = gestalten

2. b

- 1 = vereinbaren | 2 = einführen | 3 = entscheiden |
 4 = auswählen | 5 = bilden | 6 = vorschlagen |
 7 = zusagen | 8 = treffen | 9 = planen |
 10 = vorstellen (etwas)

2. c

- 1 = die Einigung | 2 der Beschluss |
 3 = die Verhandlung | 4 = die Beantwortung |
 5 = die Mitteilung | 6 = der Empfang | 7 = der Besuch |
 8 = die Entwicklung | 9 = die Bearbeitung |
 10 = die Bestätigung

3. a

Teilnahme
Entscheidung
Bildung
Auswahl
Vereinbarung
Planung

3. b

1. Hauptthema der Besprechung war die Entscheidung, an der CeBIT-Messe teilzunehmen.
2. Danach ging es darum, über die wichtigsten Messeziele zu entscheiden, das Messteam zu bilden und die Ausstellungsprodukte auszuwählen.
3. Herr P.M. soll einen Termin mit dem Messearchitekten vereinbaren und Frau St.G. soll den gesamten Messeauftritt planen.

3. c Mögliche Lösung:

Betreff: Besprechung 18.05.20.: Anschaffung neuer PCs
Gesprächsergebnisse: noch keine Einigung (auf geeignetes Modell)

weitere Schritte: neuer Besprechungstermin: 27.05.20..

3. d Mögliche Lösung:

Betreff: Markteinführung SAX-00

Gesprächsergebnisse: Beschluss: 1. Werbeaktion im Sept.
Entwicklung Aktionskonzept (Marketing);

Vorlage: bis KW 10

Kosten max. 150.000 €

weitere Schritte: im Mai: Besuche bei Schlüsselnkunden,
Information über SAX-00 (Verkauf)

C Mitteilung per E-Mail

1. a

Informationen	Posteingang	Kopfzeile
Man sieht, ... *		
– wer der Absender ist.	x	x
– um welches Thema es geht.	x	x
– wann die E-Mail gesendet wurde.	x	x
– wer eine Kopie der E-Mail bekommen hat.		x
– ob es Anlagen gibt.	(x)	x
– welche Anlagen es gibt.		x

* Natürlich gibt es, je nach E-Mail-Programm und gewählten Optionen, unterschiedliche Präsentationen des Mail-Fensters.

1. b

Von: aheilmann@hansen.de	Datum: Dienstag 14. August 20..
An: ghilger@hansen.de; jpaulsen@hansen.de; rkleinschmidt@hansen.de; ekarst@hansen.de	
Cc: fpohl@hansen.de	
Betreff: Besprechung 25.08.20., Tagesordnung	
Anlage: Tagesordnung-25-08_ah_20.._0814	
Liebe Frau Hilger, liebe Frau Paulsen, lieber Herr Kleinschmidt, lieber Herr Karst,	
beiliegend der Entwurf für die Tagesordnung unserer Besprechung am 25.8. mit Bitte um Stellungnahme. Vorschläge für Ergänzungen oder Änderungen bitte möglichst bis zum 23.8.	
Schöne Grüße Anne Heilmann	

1. c

1 = Stellung nehmen | 2 = vorschlagen |

3 = möglichst bis zum 23.8. zuschicken

2. a *

Die Beziehung zwischen Absender und Empfänger ist eher ...		
informell, persönlich	Anrede	Guten Tag Herr/Frau ..., Hallo Frau ..., / Hallo Herr ..., Lieber Herr ..., / Liebe Frau ...,
	Gruß	mfg (= Mit freundlichen Grüßen) Freundliche Grüße (Herzlich Liebe Grüße) *
	Unterschrift	Petra Müller (Name ausgeschrieben) PM (Namenskürzel)
formell, sachlich	Anrede	Sehr geehrter Herr ..., / Sehr geehrte Frau ..., Lieber Herr ..., / Liebe Frau ...,
	Gruß	Mit freundlichen Grüßen Freundliche Grüße
	Unterschrift	Petra Müller (Name ausgeschrieben)

* Allgemeingültige Regeln für Kommunikationsstil und Umgangsformen im beruflichen Bereich gibt es nicht (mehr). Je nach Branche, Unternehmenstyp, Unternehmensbereich beobachtet man formellere oder informellere Umgangsformen (z.B. Siezen/Duzen, Nennung von Titeln / Verzicht auf Titelnennung usw.) in der mündlichen sowie in der schriftlichen Alltagskommunikation.

Wer keinen Fehler machen will, muss also nicht unbedingt Regeln kennen, aber die Kommunikation um ihn herum aufmerksam beobachten.

3. a

Betreff	gut	nicht so gut
1. Besprechungstermin		x
2. Besprechungstermin: 03.10., 15:30–17:00	x	
3. Besprechung Werbeaktion, Terminvorschlag		x

Betreff	gut	nicht so gut
1. Anfrage wegen Bestellung Pohlmann		x
2. Bitte um Zustellung der Unterlagen Pohlmann		x
3. Bestellung Pohlmann	x	

3. b Mögliche Lösung:

Betreff: *Abwesenheit 2.7.-18.7. oder Vertretung 2.7.-18.7.*Betreff: *Beschwerde Firma Maurer oder Lieferungen an Firma Maurer*

4. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

3 Terminvereinbarungen, Mitteilungen, Anfragen ...

A Terminabsprachen bearbeiten

1. Mögliche Lösung:

E-Mail	Stichworte zum Inhalt
A	<i>Verkaufsförderung Top-Stick</i>
B	<i>Präsentation neues Logistikprogramms PW07</i>
C	<i>Ausbau EDV-Anlage</i>
D	<i>Einladung zur Produktpräsentation</i>
E	<i>Besuchstermin Fachberater</i>

2. a

Der Verfasser / Die Verfasserin ...	A	B	C	D	E
– macht einen Terminvorschlag / Terminvorschläge.			x		x
– sagt einen Termin zu.		x			
– bestätigt einen vereinbarten Termin.	x	(x)			
– sagt einen vereinbarten Termin ab.					
– möchte einen Termin verschieben.			x		
– kann einen Termin nicht wahrnehmen.				x	

2. b

E-Mail	Bezug: Das war vorher geschehen
A	<i>Frau Stollberg hatte mit Herrn Kielmann telefoniert.</i>
B	<i>Frau Ehrenfels hatte Herrn Reusch gebeten, ein neues Logistikprogramm zu präsentieren.</i>
C	<i>Herr Rühle hatte mit Herrn Langer einen Besprechungstermin vereinbart.</i>
D	<i>Frau Wiegand hatte Frau Nannen zu einer Produktpräsentation eingeladen.</i>
E	<i>Herr Guller hatte mit Herrn Krause auf der Messe den Besuch eines Fachberaters vereinbart.</i>

2. c

Angaben	A	B	C	D	E
Dauer des geplanten Termins	x	x			x
vorgesehene Gesprächsteilnehmer	x	(x)			
Unterlagen für die Vorbereitung / Durchführung	x				
Begründung einer Entscheidung			x	x	
Einladung zum Essen	x				

B E-Mails mit Terminabsprachen vorbereiten und verfassen

1. a

1 = *schlagen* | 2 = *halten* | 3 = *planen* | 4 = *nehmen* | 5 = *gelegt; sagen* | 6 = *halten*

1. b

1 = *bestätigen* | 2 = *ändern/verlegen/verschieben* | 3 = *Passt; ändern/verlegen/verschieben* | 4 = *verpasst; vereinbaren/planen* | 5 = *ändern/verlegen/verschieben* | 6 = *vereinbart/geplant*

2.

1 = *Da* | 2 = *denn* | 3 = *deshalb* | 4 = *wegen / aufgrund* | 5 = *Wegen / aufgrund*

3. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

C Anfragen, Mitteilungen, Buchungen bearbeiten und beantworten

1. a

Es handelt sich um ...	H–K	
– eine Anweisung.		– eine Bitte um Information. <i>H</i>
– einen Auftrag.		– eine Anfrage. <i>H</i>
– eine Mitteilung.	<i>I, J</i>	– eine Buchung/Reservierung. <i>K</i>

– eine Ankündigung.	I, J	– eine Buchungs- bestätigung.	
– eine Empfangs- bestätigung.		– eine Auskunft.	

1. b

Empfänger	H	I	J	K
Kunden des Unternehmens		x	x	
(mögliche) Lieferanten des Unter- nehmens	x			
Dienstleistungsunternehmen				x

1. c Mögliche Lösung:

E-Mail	Hauptinformation
H	Bitte um Zusendung von Produktbeschrei- bungen und Preislisten
I	Umzug in die Ludwigstraße
J	Erhöhung der Preise für Alu-Produkte ab dem 01. Mai um 3,5%
K	Reservierung 3 Einzelzimmer 12.04.20.. bis 15.04.20..

1. d

	Antwort erforderlich		Art der Antwort
	Ja	Nein	
H	x		Zusendung von Produktbeschrei- bungen u. Preislisten
I		x	
J		x	
K	x		Bestätigung der Buchung

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM**D Anfragen, Mitteilungen, Buchungen vorbereiten und verfassen****1.**

1 = in Ihrem Prospekt geben Sie an, / durch einen Ge-
schäftsfreund erfahren wir,

2 = auf der Messe

3 = wir haben bereits früher

4 = durch einen Geschäftsfreund erfahren wir, / in Ihrem
Prospekt geben Sie an,

5 = im Anschluss an

6 = ergänzend zu den Informationen,

2. Mögliche Lösung:

1 = Bitte schicken/senden Sie uns wie vereinbart Ihre
neuen Preislisten (zu).

2 = Bitte reservieren Sie uns ein Einzelzimmer vom 10. bis
12.02.20..

3 = Bitte buchen Sie mir für den 1. Mai einen Flug nach
Berlin.

4 = Bitte bestätigen Sie mir die Reservierung der 2 Einzel-
zimmer.

5 = Für die Zusendung Ihres Katalogs 20.. wären wir
Ihnen dankbar.

3. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM**4 Einladungen****A Einladungen bearbeiten****1. a**

Einladung	A	B
Um welches Ereignis ...?	CeBIT Messe Besuch am Messe- stand der Keppler AG	HANNOVER Messe Besuch am Messe- stand der Glashof- Stahl AG
Wann ...?	02.03.–06.03.20..	20.04. bis 24.04.20..
Wo ...?	Halle 12 Stand (08B)	Halle 08, Stand 48L
Warum ...?	Information über neue Produkte	Information über neue Produkte
Was ...?	Gesprächstermin telefonisch verein- baren	Gesprächstermin telefonisch verein- baren

1. b Mögliche Lösung:

Einladung	A	B
Der Stil ist persönlich/direkt.	+	–
Der Stil ist eher förmlich.	–	+
Das Unternehmen stellt sich selbst in den Vordergrund.	–	+
Das Unternehmen stellt den Empfänger in den Vordergrund.	+	–
Der Empfänger wird als „einer unter anderen Kunden“ angesprochen.	–	+
Der Empfänger wird als „Partner“ angesprochen.	+	–

1. c Mögliche Lösung:

A

unser Messeteam freut sich darauf, Ihnen ...

Selbstverständlich möchten wir Sie gerne persönlich zu
einem Gespräch empfangen,

Wir freuen uns auf Ihren Besuch ...

B

In Erwartung Ihres Besuches, über den wir uns freuen
würden,

4 Lösungsschlüssel

1. d

A *

* Die Konventionen darüber, welche sprachlichen Formen bei bestimmten Anlässen als angemessen, höflich, freundlich, besonders herzlich – oder aber auch als unangemessen, unhöflich, unfreundlich, ... gelten, können in verschiedenen Kulturen und Sprachen sehr unterschiedlich sein. So kann das, was in „deutschen Ohren“ freundlich-sachlich klingt, in „anderen Ohren“ durchaus unfreundlich oder überfreundlich klingen.

2. a

Einladung	C		D	
	Ja	Nein	Ja	Nein
Art des Ereignisses	x		x	
Zeitpunkt	x		x	
Ort	x			x
Informationen, ...	x		(x)	x
praktische Hinweise ...		x	x	

2. b Mögliche Lösung:

Einladung	C	D
Der Stil ist persönlich/direkt.	+	–
Das Unternehmen stellt den Empfänger in den Vordergrund.	+	–
Der Empfänger wird als „Partner“ angesprochen.	+	–

2. c Mögliche Lösung:

C

erinnern Sie sich noch an Ihre erste Bestellung bei uns? Viele Jahre dauert nun schon unsere partnerschaftliche und erfolgreiche Zusammenarbeit – dafür möchten wir uns bei Ihnen mit dieser Einladung zu unserem 50-jährigen Firmenjubiläum bedanken. Wir freuen uns auf Ihre Teilnahme!

D

Dazu möchten wir Sie als langjährigen Kunden herzlich einladen.

Über Ihren Besuch würden wir uns sehr freuen.

2. d

C *

* siehe 1d

B Einladungen vorbereiten

1. a

Wir möchten ...

1 = einweihen/eröffnen

2 = vorstellen

3 = feiern

4 = organisieren/veranstalten

5 = verabschieden

6 = veranstalten/organisieren

1. b

21. Febr.: Einweihung der neuen Niederlassung

25. Febr.: Vorstellung unserer neuen Produktpalette

14. März: Feier zum 20-jährigen Firmenjubiläum

15. März: Veranstaltung einer Werksbesichtigung

04. April: Verabschiedung des Geschäftsführers, Herrn Pfeiffer

11. Mai: Organisation eines Workshops / einer Pressekonferenz

1. c Mögliche Lösung:

1 = partnerschaftliche | 2 = zwanzigjähriges |

3 = langjährige | 4 = wichtiger | 5 = erfolgreiche |

6 = besonderes | 7 = attraktives | 8 = feierliche |

9 = außergewöhnliche | 10 = erstmalige

2. a

1 = auf | 2 = über | 3 = zu | 4 = unter | 5 = für; zur |

6 = auf; an | 7 = für | 8 = bei; an

2. b

1 = darauf | 2 = daran | 3 = dafür | 4 = dazu |

5 = daran | 6 = darüber | 7 = davon

3.

1 = im | 2 = seit | 3 = am; um | 4 = von; bis | 5 = in |

6 = zum | 7 = ab dem | 8 = am | 9 = vom; bis zum

C Einladungen verfassen

► Beispielschreiben auf der CD-ROM

D Einladungen beantworten

1. a

1 = bedanken | 2 = bestätigen/zusagen | 3 = zusagen/

bestätigen | 4 = freuen | 5 = danken | 6 = annehmen |

7 = wahrnehmen/annehmen | 8 = teilnehmen

1. b ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

2. a

Bestandteile	1–5
Bedauern, absagen zu müssen	3
Dank für die Einladung	1
Begründung der Absage und Bitte um Verständnis	4
Kommentar zum Ereignis:	2
Lob, Kompliment; Hinweis auf Alternativen, um im Kontakt zu bleiben	5

2. b

Lob/Kompliment	a–e
1. ich wünsche Ihnen, dass...	b
2. ich beglückwünsche Sie zur ...	a/d
3. Ihr 20-jähriges Jubiläum wird sicher ...	c
4. herzlichen Glückwunsch zur ...	a/d
5. sicher werden Sie auch in diesem Jahr ...	e

2. c

1 = hätte | 2 = wäre | 3 = hätte | 4 = hätte |

5 = wäre | 6 = wäre

2. d

1 = jedoch/allerdings; deshalb | 2 = Allerdings/jedoch;

deshalb | 3 = aber; deshalb

2. e ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

5 Anfragen

A Anfragen bearbeiten

1. a:

	allgemeine Anfrage	bestimmte Anfrage
A		x
B	x	
C		x
D		x

1. b

A = nein | B = nein | C = ja | D = ? *

* Schreiben D bezieht sich auf einen vorangegangenen telefonischen Kontakt. Möglicherweise bestanden bereits vorher geschäftliche Beziehungen, das ist aber aus dem Brief nicht zu entnehmen.

2. a

Anfrage	A	B	C	D
Angebot	x		x	x
Kataloge		x		
Preislisten		x		
Muster	x			
Vertreterbesuch		x		
Bedingungen	x	x		x

2. b

Inhalt	A	B	C	D
Bezeichnung	(x)	(x)	x	x
Liefertermin			x	x
Termin für die Abgabe	x		(x)	x
Hinweis, dass auch ...				x
weitere Bedingungen, ...	x			x

B Allgemeine Anfragen vorbereiten

1. a

Bezug auf ...	A	B	C	D
– ein Telefongespräch				x
– Geschäftskontakte			x	
– eine Anzeige	x			
– die Zusendung ...				
– die Empfehlung ...		x		
– einen Messebesuch ...				

1. b

1 = interessiert | 2 = zurückkommen | 3 = genannt |

4 = beziehen | 5 = empfohlen | 6 = aufmerksam

geworden | 7 = entnehmen

2. a

Anlass	a–f
1. Wir haben regelmäßig Bedarf	f
2. Wir interessieren uns	c
3. Wir möchten unsere Produktion	e
4. Wir sind auf der Suche	a
5. Aufgrund	d
6. Wegen der starken Nachfrage	b

2. b

1 = Aufgrund eines Großauftrags benötigen wir dringend größere Mengen von ...

2 = Wir beabsichtigen, unsere Produktionsanlagen zu modernisieren, deshalb möchten wir uns über Ihre neue Software für ... informieren.

3 = Da die Energiepreise weiterhin steigen, interessieren wir uns für energiesparende Technologien für die Herstellung von ...

4 = Wegen der wachsenden Nachfrage nach Bio-Produkten suchen wir dringend Lieferanten von ...

3. a

Anfrage mit Bitte ...	a–e
um die Zusendung	– von Mustern – einer Probe – von Unterlagen
um den Besuch	– eines Fachberaters – eines Vertreters

5 Lösungsschlüssel

3. b

Angaben	Unterlagen
1. die Angabe, ob...	Zahlungsbedingungen
2. die genaue Bezeichnung ...	der Katalog
3. Preise ...	die Preisliste
4. die Vertragsbedingungen, die ...	die allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB)
5. die Angabe, wer ...	die Lieferbedingungen
6. die Angabe, bei ...	die Verkaufsbedingungen / die AGB
7. die Präsentation ...	der Prospekt/der Katalog

3. c Mögliche Lösung:

- 1 = *um Zusendung Ihrer Preislisten*
2 = *senden Sie uns Ihren Katalog sowie Proben von ...*
3 = *wenn Sie uns Muster Ihrer ... zusenden könnten.*
4 = *Sie uns eine genaue Produktbeschreibung Ihres ... schicken würden.*
5 = *uns so bald wie möglich Ihren neuen Katalog zu schicken.*

4. a

Briefbausteine	1–4
– Wir würden uns freuen, bald von Ihnen zu hören.	4
– Ihre Anschrift verdanken wir unserem Geschäftspartner, der Firma ... (Produkt).	1
– Wir suchen einen geeigneten Lieferanten für ... (Produkt).	2
– Wir hätten gerne nähere Angaben über ... (Produkt). Bitte senden Sie uns auch Ihre ... (Unterlagen).	3
– Wir haben laufend Bedarf an ... (Produkt).	2
– Vielen Dank für die Zusendung Ihres Prospekts.	1
– In unserer Herstellung verarbeiten wir große Mengen von ... (Produkt).	2
– Sie wurden uns als zuverlässiger Lieferant von ... (Produkt) empfohlen.	1
– Ihrer baldigen Antwort sehen wir mit Interesse entgegen.	4
– Wir möchten uns gern ausführlicher über Ihr Sortiment informieren. Bitte ...	3
– Bitte schicken Sie uns Ihre Preislisten und Ihre Verkaufsbedingungen.	3
– Besten Dank im Voraus für Ihre baldige Antwort.	4

4. b Mögliche Lösung:

- Sehr geehrte Damen und Herren,
1 = *in unserer Herstellung haben wir laufend Bedarf an elektronischen Bauteilen*
2 = *und suchen einen geeigneten Lieferanten für Mikrochips.*
3 = *Wir möchten uns gern ausführlicher über Ihr gesamtes Sortiment informieren.*
4 = *Vielen Dank im Voraus für Ihre baldige Antwort.*

C Allgemeine Anfragen verfassen

- Beispielschreiben auf der CD-ROM

D Antworten auf allgemeine Anfragen bearbeiten

Bestandteile der Antwort	1–4
a Hinweis auf ...	2
b ergänzender Hinweis ...	3
c Ausdruck der Hoffnung, ...	4
d Dank für das Interesse ...	1

E Antworten auf allgemeine Anfragen vorbereiten und verfassen

1. a Mögliche Lösung:

Briefbausteine	I	J
– wir danken Ihnen für Ihre Anfrage ...		1
– Wir könnten uns vorstellen, dass ...	3	
– Über einen Auftrag würden wir uns freuen.	4	
– Gerne kommen wir Ihrem Wunsch nach und senden Ihnen ... (Unterlagen)		2
– vielen Dank für Ihre Anfrage. ...	1	
– Ihrer zukünftigen Bestellung sehen wir gerne entgegen.		4
– In der Anlage finden Sie ... (Unterlagen). ...	2	
– Bitte beachten Sie, dass ...		3

1. b

- 1 = *preisgünstiges Angebot* | 2 = *diese Sonderpreise* |
3 = *Ihren Qualitätsansprüchen* | 4 = *neue Preisliste* |
5 = *einmalige Sonderangebote*

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

F Bestimmte Anfragen vorbereiten

1.

- 1 = *umgehend* | 2 = *spätestens* | 3 = *jährlich* |
4 = *regelmäßig* | 5 = *ziemlich kurzfristig / dringend* |
6 = *dringend/umgehend*

2.

Bitte um ein Angebot	L	P	A	U
1. Wir bitten Sie um ein Angebot für ...	x	x		
2. Wir benötigen dringend ...	x		x	
3. Bitte teilen Sie uns ...		x		
4. Wir bitten um Zusendung ...				x
5. Bitte senden Sie uns ...			x	x
6. Wir bitten um Ihr Angebot für ...	x			
7. Wir bitten um Ihr äußerstes Angebot für ...	x	x		

3. Mögliche Lösung:

- 1 = können Sie mit laufenden Aufträgen rechnen
 2 = eine dauerhafte Geschäftsbeziehung aufzubauen
 3 = können wir Ihnen weitere Aufträge in Aussicht stellen
 4 = kommt bei uns für diesen Auftrag in Betracht

4. a

Briefbausteine	1–5
– Schicken Sie uns bitte auch entsprechende Muster ...	3b
– Bei einem günstigen Angebot können Sie mit weiteren Aufträgen rechnen.	4
– Bitte kalkulieren/schicken Sie uns Ihr Angebot für ...	3a
– Mit welchen Lieferzeiten müssen wir rechnen?	3b
– Bitte teilen Sie uns auch Ihre Verkaufsbedingungen und Lieferzeiten mit.	3b
– Ein attraktives Angebot würde uns die Auftragsvergabe erleichtern!	4
– Ihrer baldigen Antwort sehen wir mit Interesse entgegen.	5
– Sie wurden uns als (zuverlässiger) Lieferant von ... (Produkt) empfohlen.	1
– Wegen der Erweiterung unseres Sortiments suchen wir Lieferanten für ...	2
– Wir erbitten ein verbindliches Angebot für ... (Produkt) mit Ihren äußersten Preisen.	3a
– Wir brauchen/benötigen dringend ... (Produkt).	2
– Wir bitten um ein Angebot für die nachstehend aufgeführten Artikel.	3a
– Wir haben Ihre Anzeige in ... (Zeitschrift) gelesen.	1
– Wir haben laufend Bedarf an ... (Produkt).	2
– Wir freuen uns auf Ihre Antwort und danken Ihnen im Voraus für ...	5
– Wir verdanken Ihre Anschrift unserem Geschäftspartner, der Firma ...	1
– Wir würden uns freuen, bald von Ihnen zu hören.	5

4. b Mögliche Lösung:

Sehr geehrte Damen und Herren,

1. *wir verdanken Ihre Anschrift unserem Geschäftspartner, der Firma*
 2. *Wegen der Erweiterung unseres Sortiments suchen wir Lieferanten für Wollstoffe guter Qualität.*
 3. *Wir bitten um ein Angebot für die nachstehend aufgeführten Artikel: ...*
 4. *Ein attraktives Angebot würde uns die Auftragsvergabe erleichtern!*
 5. *Ihrer baldigen Antwort sehen wir mit Interesse entgegen.*

G Bestimmte Anfragen verfassen

- Beispielschreiben auf der CD-ROM

6 Angebote

A Antworten auf Anfragen bearbeiten

1.

Bestandteile der Schreiben	A	B	C	D
1. Dank für die Anfrage	x	x	x	x
2. Erklärung, warum kein Angebot ...			x	
3. Angebot entsprechend der Anfrage ...	x	x		x
4. Hinweis auf allgemeine Liefer- und Verkaufsbedingungen	x	x		x
4. Hinweis auf Anlagen, Empfehlungen, Muster, ...			x	x
5. Hoffnung auf / Dank für Bestellung/Auftrag	x	x	x	
7. Versprechen, die Bestellung ...	x		x	

2. Mögliche Lösung:

Ware	Bezeichnung, Art, ...	<i>Damenhandtasche, Modell „Diva 2“, Rindleder, Farben: bordeaux, schwarz</i>
	Menge, Gewicht, ...	<i>Breite: 658 cm, Tiefe: 322 cm</i>
Preis	Preise pro Einheit, ...	<i>56,80 € / m²</i>
	Mehrwertsteuer	<i>Preise zuzüglich Mehrwertsteuer</i>
	Rabatte, Staffelpreise	<i>Bei Bestellungen ab 20 Stück gewähren wir einen Mengenrabatt von 5 %</i>
Bin-dung	Hinweis auf ...	<i>Dieses Angebot ist bis zum 31.03.20.. gültig.</i>
Liefer-, ... bedin-gungen	Liefertermin bzw. ...	<i>Lieferung erfolgt ab Lager, innerhalb von 10 Werktagen nach Bestellungseingang</i>
	Versandkosten u. ...	<i>Lieferung erfolgt ab Lager,</i>
	Zahlungsbedingungen	<i>30 Tage ohne Abzug, bei Zahlung innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungseingang 2 % Skonto.</i>
	Hinweis auf ...	<i>Bitte beachten Sie auch unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen in der Anlage.</i>

B Anfragen abschlägig beantworten

1.

Briefbausteine	1–4
– Falls Sie sofortigen Bedarf an ... (Produkt) haben, können wir Ihnen aber folgendes Angebot ...	3
– Herzlichen Dank für Ihre Anfrage. Wir wissen Ihr Vertrauen zu schätzen.	1
– In unserem neuen Katalog, den wir diesem Schreiben beilegen, ...	3
– Sie waren so freundlich, uns um ein Angebot für ... (Produkt) zu bitten.	1
– Wir sind sicher, dass dieser Artikel Ihren Anforderungen entspricht und hoffen auf einen Probeauftrag.	4
– Aufgrund der starken Nachfrage haben wir das gewünschte Modell leider zurzeit ...	2
– Wir würden uns freuen, bald einen Auftrag von Ihnen zu erhalten.	4
– Wir führen den gewünschten Artikel jedoch nicht mehr in unserem Sortiment, da ...	2

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

C Angebote vorbereiten

1. a *

10.000 Blatt
20 Paar
120 Exemplare
48 Stück
35 Dutzend
15 Stück

* Diese Bezeichnungen verwendet man nur bei den in den Beispielen genannten (oder gleichartigen) Produkten. Nur „Stück“ wird bei sehr verschiedenen Produkten hinzugesetzt, um eindeutig zu bezeichnen, was eine Einheit ist.

1. b *

30 Sack
100 Ballen
80 Flaschen/Fässer
20 Fass/Kisten/Flaschen
5 Kanister
200 Paletten
5 Kartons
10 Kisten/Kartons
1 Palette
500 Beutel/Dosen

* Die hier genannten Verpackungsarten werden häufig bei den genannten Produkten benutzt. Selbstverständlich sind auch andere Verpackungen möglich.

1. c

Zentner = Ztr.
Tonne(-n) = t
Kilogramm = kg
Pfund = Pfd.
Gramm = g (gr)
Millimeter = mm
Zentimeter = cm
Meter = m
laufende Meter = lfm
Liter = l
Milliliter = ml
Hektoliter = hl
Kubikmeter = m³
Quadratmeter = m²

2. a

Preise	a-i
1. zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer (zzgl. MwSt.)	g
2. inklusive/inbegriffen ges. Mehrwertsteuer (inkl. MwSt.)	e
3. pro Wareneinheit	h
4. unterschiedlich je nach Bestell-/Abnahmemengen	i
5. Gesamtpreis der Bestellung / des Auftrags	a
Preisnachlass	a-i
6. ab einer bestimmten Bestell-/Abnahmemenge	b
7. (für den Händler) auf den Endverkaufspreis	d
8. bei besonderen Gelegenheiten (z. B. Messen, ...)	f
9. bei Bezahlung innerhalb einer genannten Frist	c

2. b

697,25 EUR	sechshundertsiebenundneunzig Euro fünfundzwanzig
5.280.312,00 EUR	fünf Millionen zweihundertachtzigtausenddreihundertzwölf Euro
792,65 EUR	siebenhundertzweiundneunzig Euro fünfundsechzig Cent
1.222.562,00 €	eine Million zweihundertzweiundzwanzigtausendfünfhundertzweiundsechzig EURO
EUR 6.925,00	sechstausendneunhundertfünfundzwanzig EURO
235.656,00 EUR	zweihundertfünfunddreißigtausendsechshundertsechsfünfundfünfzig Euro

3.

Liefertermin/Lieferfrist/ Lieferung	-	?	+	++
1. 10 Werktage nach Auftrags- eingang			x	
2. vorbehalten	x			
3. ab KW 35		x		
4. innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang der Bestellung			x	x
5. im Allgemeinen 2 bis 3 Wochen nach Eingang der Bestellung		x		
6. sofort				x
7. innerhalb von 30 Tagen nach Eingang Ihrer Anzahlung			x	
8. am 11.11.20.. (fix)				x
9. nach Vereinbarung	x			

4. a

a = frei Haus | b = ab Werk | c = ab (Bhf. + Ortsname) |
d = frei (Bhf. + Ortsname)

4. b

Angabe im Angebot	K	V
1. (keine Angabe im Angebot)	x	
2. (Preis) einschließlich Verpackung	x	(x)*
3. brutto für netto ...	x	(x)*
4. Verpackungskosten werden bei Rück- sendung ... gutgeschrieben	(x)	x
5. zuzüglich Verpackung	x	
6. Verpackung leihweise gegen Rück- sendung	(x)	x

* In Wirklichkeit zahlt der Käufer trotzdem die Verpackungskosten,
denn der Verkäufer berücksichtigt sie beim Preis oder lässt sie als
Warengewicht bezahlen.

5.

Zeitpunkt der Zahlung	Zahlungsbedingungen
1. vor der Lieferung	Vorauszahlung; Anzahlung: 1/3 bei Bestellung; gegen Vorkasse
2. bei der Lieferung ohne Abzug	gegen bar; Lieferung netto Kasse; gegen Nachnahme
3. bei/nach der Lieferung mit Abzug	innerhalb von 8 Tagen 3% Skonto; 30 Tage 2%
4. nach der Lieferung ohne Abzug	60 Tage netto; 30 Tage Ziel; gegen Dreimonatswechsel

6.

Angaben zum Angebot	a-d
1. Dieses Angebot gilt / ist gültig / ist befristet bis zum Ende d. M.	b
2. An dieses Angebot halten wir uns bis ... (Datum) gebunden.	
3. Dieses Angebot ist freibleibend.	a
4. Zwischenverkauf vorbehalten.	d
5. Die genannten Preise gelten bis Ende d. J.	b
6. Wir halten Ihnen unser Angebot bis ... (Datum) offen.	b
7. Preise unverbindlich.	c
8. Preise und Lieferfristen ohne Gewähr.	c
9. Verkauf solange der Vorrat reicht.	d
10. Ohne Obligo.	a
11. Menge vorbehalten.	c

7.

1 = unterbreiten | 2 = räumen ... ein | 3 = gewähren |
4 = erfolgt; berechnet | 5 = gelten | 6 = halten ... offen

8.

	attraktiv	weniger attraktiv
Preis	insgesamt 2500 € (brutto)	insgesamt 2500 € (zuzüglich MwSt.)
Rabatt, ...	Einführungsrabatt 10%	kein Rabatt
Verpackungskosten	inklusive Verpackung	Verpackung brutto wie netto
Lieferfrist	innerhalb 14 Tagen nach Auftragseingang	voraussichtlich 14 Tage nach Auftragseingang
Versandkosten	frei Haus	ab Lager
Zahlungsbedingungen	innerhalb 8 Tagen 3 % Skonto, 30 Tage Ziel	30 Tage ohne Abzug
Verbindlichkeit	Wir halten Ihnen unser Angebot bis 15.06.20.. offen	Angebot ohne Gewähr

D Schreiben mit Angeboten verfassen

1. a

Briefbausteine	1–6
– Wir versprechen Ihnen prompte und sorgfältige Ausführung Ihrer Bestellung.	6
– Es gelten die umstehenden Liefer- und Zahlungsbedingungen.	3
– Weitere Angebote, die Sie besonders interessieren könnten, ...	4
– Ihre Anfrage ist heute bei uns eingetroffen. Vielen Dank.	1
– Gerne unterbreiten wir Ihnen das gewünschte Angebot: ...	2
– Wir freuen uns auf Ihren Auftrag.	5
– Sie dürfen sicher sein, dass wir Ihren Auftrag mit größter Sorgfalt ausführen werden.	6
– Vielen Dank für Ihre Anfrage. Über Ihr Interesse an unseren Erzeugnissen haben wir uns gefreut.	1
– Den neuen Katalog und die gewünschten Muster haben wir heute gesondert als Postpaket ...	4
– Bitte beachten Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.	3
– Wie würden uns freuen, wenn Ihnen unser Angebot zusagt.	5
– Wir haben für Sie folgendes Angebot kalkuliert: ...	2

1. b Mögliche Lösung:

1. Ihre Anfrage ist heute bei uns eingetroffen. Vielen Dank.

- 2. Wir haben für Sie folgendes Angebot kalkuliert:
- 3. Für dieses Angebot gelten die umstehenden Liefer- und Zahlungsbedingungen.
- 4. Unseren neuen Katalog und die gewünschten Muster bekommen Sie in einem gesonderten Paket.
- 5. Wie würden uns freuen, wenn Ihnen unser Angebot zusagt,
- 6. und versprechen Ihnen prompte und sorgfältige Ausführung Ihrer Bestellung.

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

7 Angebote im Exporthandel

A Schreiben mit Angeboten bearbeiten

1.

Besonderheiten im Außenhandel	a–d
1. Der Versand der Ware ist oft risikoreicher.	d
2. In der Regel sind Zollgebühren zu bezahlen.	d, a
3. Es ist manchmal schwieriger, ...	b, c
4. Es gibt häufig Probleme wegen der unterschiedlichen Gesetze ...	c, a, b

2. a

Begriffe	a–e
1. die Fracht	d
2. der Frachtführer	e
3. der Übergabeort	c
4. der Abgangsort/-hafen	a
5. der Bestimmungsort/-hafen	b

2. b

1 = Konnossement; 2 = Frachtbrief | 3 = Versicherungspolice | 4 = Ursprungszeugnis | 5 = Zolldokumente

3. a

Incoterms	a–i
1. EXW ... Ex works	h
2. CPT ... Carriage paid to ...	b
3. FOB ... Free on board ...	g
4. FCA ... Free carrier ...	d
5. DAF ... Delivered at frontier ...	a
6. DDP ... Delivered duty paid ...	f
7. DDU ... Delivered duty unpaid ...	c
8. CFR ... Cost and freight ...	e
9. CIF ... Cost, insurance and freight ...	i

3. b

1 = Frei an Bord (in Hafen ...) | 2 = Geliefert ... (Land) Grenze | 3 = Ab Werk | 4 = Geliefert bis ... (Käufer) verzollt

3. c

1 = Ware | 2 = Übergabe | 3 = Wechsel | 4 = Betrag

4.

Preise	<i>Grundregal: Artikel Nr. K 622 242: 421,00 EUR Ausbauregal: Artikel Nr. K 622 122: 389,00 EUR</i>
Versandkosten	<i>FOB Rotterdam</i>
Verpackung	<i>einschließlich Seefrachtverpackung</i>
Lieferbedingungen	<i>10 Tage nach Eingang Ihres Auftrags und siehe Lieferbedingungen im Anhang</i>
Zahlungsbedingungen	<i>Vorkasse bei 4 % Skonto oder Dokumente gegen Kasse, ohne Abzug.</i>
Verbindlichkeit	<i>Angebot bis 15.08.20.. offen</i>

B Angebotsschreiben vorbereiten und verfassen

1. Mögliche Lösung:

Briefbausteine	
– 1 BMX-Abfüllautomat, ...	1
– Nativ Olivenöl Extra (Kategorie I) ...	1
– Zahlung: Kasse gegen Dokumente	2c
– Die genannte Lieferzeit ist ohne Gewähr.	2
– Der Preis gilt FOB (Flughafen ...), Verpackung berechnen wir extra.	2
– Die Transportversicherung von Haus zu Haus wird durch uns gedeckt.	2b
– Liefertermin: 4–5 Wochen nach Eingang der Akkreditivbestätigung.	
– Preisänderungen vorbehalten.	2a
– Transportversicherung geht insgesamt zu Lasten des Käufers.	
– Unsere Preise verstehen sich frei (deutsche/...) Grenze, ...	2a
– Wir bitten um Zahlung durch ... Dokumentenakkreditiv, ...	
– Wir liefern innerhalb 4 Wochen nach Auftrags- eingang.	2d

2. Mögliche Lösung:*

Briefbausteine	B	C
– Wir liefern unter Zugrundelegung der umseitigen Lieferbedingungen ...	3	
– Die ... (Gebrauchs-/Montageanweisungen ...) in ... Sprache erhalten Sie binnen 10 Tagen.	4	
– Für Ihre baldige Antwort danken wir Ihnen im Voraus.		6
– Herzlichen Dank für Ihre Anfrage. Wir wissen Ihr Vertrauen zu schätzen.		1
– Wir sind sicher, dass Sie mit unserer Lieferung zufrieden sein werden.	5	
– Wie bieten Ihnen die gewünschten ... (Artikel/Geräte/...) wie folgt an: ...		2
– wir danken Ihnen für Ihr Schreiben vom ... und freuen uns über Ihr Interesse an unserem Angebot.	1	
– Wir haben im beigelegten Prospekt einige Artikel gekennzeichnet, auf die wir Sie besonderes aufmerksam machen möchten: Es handelt sich um ...		4
– Wir hoffen, Ihnen mit unserem Angebot entgegenzukommen, und ...	6	
– Wir können Ihnen folgendes Angebot unterbreiten:	2	
– Wir sichern Ihnen einwandfreie Ware und prompte Ausführung Ihres Auftrags zu.		5
– Verkaufsabschlüsse entsprechend UNCITRAL		3

* Für die Beispielantworten haben wir den folgenden Aufbau zugrunde gelegt:

Bestandteile von Schreiben mit Angeboten

1 Dank für die Anfrage

2 Angebot entsprechend der Anfrage

3 Hinweis auf allgemeine Liefer- und Verkaufsbedingungen

4 Hinweis auf Anlagen, Empfehlungen, Zustellung von Mustern, ...

5 Hoffnung auf / Dank für Bestellung/Auftrag

6 Versprechen, die Bestellung sorgfältig auszuführen

3. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

8 Bestellungen (Auftrag)

A Schreiben mit Aufträgen/Bestellungen bearbeiten

1. a

Inhalt	A–E
Bestellungen ohne vorheriges Angebot	E
Bestellung zu Konditionen, die nicht ...	C
Bestellung entsprechend Angebot	A
Verzicht auf Bestellung	B
Widerruf einer Bestellung	D

1. b

Bestandteile	A	B	C	D	E
1. Bezug: ...	x	x	x	x	x
2. Art der Ware	x	x	x	x	x
3. Mengen und Preise	x		x		x
4. Liefertermine	x		x		
5. Versandart					
6. Liefer- u. Zahlungsbedingungen	x		x		x
7. Sonderwünsche	(x)				
8. Bitte um Bestätigung	x		x	x	x
9. Hinweis: weitere Aufträge		x	x		

2.

Der Empfänger des Schreibens wird ...	A–E
– überprüfen, ob er in der genannten Frist liefern kann.	A, C
–auf besonders sorgfältige Ausführung der Bestellung achten.	C
–überlegen, ob er bereit ist, die Bestellung anzunehmen.	C
–eine schon eingegangene Bestellung abändern.	D
–dem Kunden umgehend eine gewünschte Information mitteilen.	E,
–die Annahme eines Auftrags / einer Bestellung bestätigen.	A, (C), D, E
–bei künftigen Angeboten den Abgabetermin beachten.	B

B Rechtliche Aspekte von Kaufverträgen berücksichtigen

1. a

1. Mit der Bestellung erteilt ... den Auftrag,	d
2. Eine Bestellung, die auf ein Angebot folgt,	c

3. Bei Bestellungen ohne ... Angebot oder ...	a
4. Der Verkäufer muss den Widerruf ...	b

1. b

A = 1 | B = 4 | C = 3 | D = 2 | E = 3

2. a*

abweichende Vereinbarung in Bestellung ...	1. Übergabe	2. Bezahlung	3. Versandkosten
A	x	?	?
C	x	x	x
E	x	x	

* „Geldschulden“ sind „Bringschulden“, d. h. wenn keine andere Vereinbarung getroffen wird, hat der Käufer die Kosten für die Überbringung des Geldes (z. B. Überweisungsgebühren) zu tragen. Diese Regelung hat heute, besonders bei Geschäften im Binnenmarkt, an Bedeutung verloren.

2. b

1 = Fix-Kauf | 2 = Kauf auf Abruf | 3 = Kauf nach Probe | 4 = Terminkauf | 5 = Zielkauf

3.

1 = sendet | 2 = erstellt; sendet | 3 = gibt ... auf; erteilt | 4 = bestätigt | 5 = liefert; führt ... aus | 6 = erstellt | 7 = bestätigt | 8 = prüft | 9 = nimmt... an; verweigert | 10 = prüft; bezahlt

C Schreiben mit Bestellungen vorbereiten

1.

Briefbausteine	1	2	?
– Bezugnehmend auf Ihr Angebot vom ... (Datum) bestelle ich ...	x		
– Entsprechend der uns vorliegenden Preisliste bestellen wir ...			x
– Liefern Sie bitte umgehend gemäß unseren ... Zahlungsbedingungen: ...		x	
– Vielen Dank für Ihr Angebot vom ... (Datum). Bitte liefern Sie uns sofort: ...	x		
– Wenn Sie frei Haus liefern und 60 Tagen Zahlungsziel gewähren können, ...		x	
– Wir bestellen zu den üblichen Bedingungen ...			x
– Besten Dank für Ihr Angebot und die beigelegten Muster. Wir bestellen ...	x		
– Wir bitten um Lieferung von ...			x
– Besten Dank im Voraus für kurze Bestätigung Ihres Einverständnisses mit ...		x	
– Wir erhalten diesen Auftrag nur aufrecht, wenn Sie uns ...		x	

Briefbausteine	1	2	?
– Wir haben die uns zugesandten Muster geprüft und bestellen ...	x		
– Wir geben folgende Bestellung auf: ...			x
– Wir bitten Sie, unseren Auftrag nur auszuführen, wenn Sie ...		x	
– Wir haben Ihre Anzeige in ... (Zeitschrift) gelesen und bestellen: ...			x
– Wir haben im vergangenen Jahr ... (Produkt) von Ihnen bezogen und möchten ...		x	
– Wir nehmen Ihr Angebot vom ... (Datum) an und bestellen: ...	x		

2.

Lieferfristen und Liefertermine	a–f
1. Lieferung muss bis zum 13.03. erfolgen.	d
2. Wir erwarten Ihre Lieferung Mitte März.	c
3. Lieferung am 13.03. fix	f
4. Der Abruf der Ware erfolgt ab 13.03.	a
5. Lieferung so bald wie möglich	e
6. Können Sie bis zum 13.03. liefern?	b

3. a

- 1 = *Wir hoffen*
 2 = *Im Voraus vielen Dank*
 3 = *Wir rechnen*
 4 = *Wir bitten*
 5 = *Wir erwarten*

3. b

1. *Wenn die Qualität der Ware unseren Erwartungen entspricht, wären wir an einer weiteren Zusammenarbeit interessiert.*
 2. *Wir können Ihnen regelmäßige Bestellungen zusichern, wenn die Lieferung pünktlich erfolgt und unseren Erwartungen entspricht.*
 3. *Bei sorgfältiger Ausführung des Auftrags können Sie mit weiteren Bestellungen rechnen.*

4.

Einleitende Formulierungen	a–h
1. Bei der Überprüfung ... festgestellt,	g
2. Leider ist uns bei der Bestellung ...	e
3. Besten Dank im Voraus für	b
4. Da unser Kunde ... zurückgetreten ist,	d
5. Infolge ... sind wir leider gezwungen,	h
6. Mit diesem Schreiben widerrufe ich ...	f
7. Wir hoffen, Sie bald ...	a
8. Wir bitten Sie, die ... zu entschuldigen,	c

D Schreiben mit Bestellungen verfassen

- Beispielschreiben auf der CD-ROM

9 Auftragsbestätigung und Lieferanzeige

A Antworten auf Bestellungen bearbeiten

1. a

Erklärungen	a–f
1. Ein Kunde bestellt zu Konditionen,	b
2. Der Verkäufer möchte einem neuen Kunden	f
3. Der Verkäufer möchte	d
4. Ein Kunde bestellt,	e
5. Der Kunde hat ausdrücklich	a
6. Das Angebot, das der Bestellung vorausging,	c

1. b

1. ☒ 2. ☐ 3. ☐ 4. ☒ 5. ☒ 6. ☒

2. a

Es handelt sich um ...	A–D
– die Bestätigung einer Bestellung gemäß ...	A, B
– die Bestätigung einer Bestellung ohne ...	(D)*
– die Bestätigung einer Bestellung zu ...	D
– die Ablehnung einer Bestellung ...	C

* Bei Schreiben D gibt es keinen Hinweis im Text auf ein entsprechendes Angebot – es ist aber gut möglich, dass der Bestellung ein Angebot vorausgegangen ist.

Schreiben C nimmt Bezug auf eine früheres, aber nicht mehr gültiges Angebot, das der Kunde bei seiner Bestellung zugrunde gelegt hatte.

2. b

	A	B	C	D
Entgegenkommen bei den ...				x
Entgegenkommen beim Preis				
Hinweis auf geänderte Preise ...			x	
Verweis auf allgemeine ...		x		
Verweis auf Eigentumsvorbehalt				x
Hinweis auf Liefertermine ...	x	(x)	(x)	x
Hinweis auf Art der Lieferung ...	x	x		x

B Auftragsbestätigungen vorbereiten

1.

Liefertermin	1	2
Lieferfrist 4–5 Wochen (ohne Gewähr).	x	
Den Liefertermin in KW 28 können wir ...		x
Wir werden unser Bestes tun, ...	x	
Versand innerhalb von 14 Tagen ...		x
Die Lieferung erfolgt voraussichtlich...	x	
Lieferung sofort.		x
Lieferung bis spätestens 30.04.20..		x
Lieferzeit mindestens 4 Wochen nach ...	x	
Lieferung am 23.11.20.. fix.		x

2.

1. Wir können Ihnen den gewünschten Mengenrabatt nur gewähren, wenn Sie die Bestellmenge auf 500 Stück erhöhen.
2. Damit wir Ihnen den gewünschten Mengenrabatt gewähren können, müssen/müssten Sie die Bestellmenge auf 500 Stück erhöhen.
3. Leider können wir Ihnen den gewünschten Mengenrabatt nicht gewähren, es sei denn, Sie erhöhen die Bestellmenge auf 500 Stück.

3. a*

	Spediteur			Send. eilig	Obj. klein
	Post	Bahn	andere		
Frachtgut	x	x	x		
Luftfracht			x		
Päckchen	x		x		x
Paket	x		x		
Express-Paket	x		x	x	
Seefracht			x		
Eilgut		x		x	
Warenprobe	x		x		x
Wertsendung	x		x		x
Express-Brief	x		x	x	x
LKW			x		
Luftpost	x		x	x	

* Erklärung:

Frachtgut: Jede Art von beförderten Gütern
Päckchen: Maximalgewicht = 2 kg (max. Maße: 60 x 30 x 15 cm)
Paket: Maximalgewicht = 31,5 kg (max. Maße: 120 x 60 x 60 cm)
Expresspaket: Maximalgewicht = 20 kg, Zustellung innerhalb bestimmter Frist
Eilgut: Frachtgut, das von der Bahn befördert wird (kürzere Fristen als normales Frachtgut)
Warenprobe: Sendung mit einer Warenprobe zu einem ermäßigten Tarif
Wertsendung: Sendung mit deklariertem Wert
Express-Brief: Maximalgewicht = 2kg, Zustellung innerhalb bestimmter Frist
per LKW: Man unterscheidet den Güternahverkehr (max. 75 km), den Güterfernverkehr und den Werksverkehr (Güterverkehr für die eigenen Zwecke des Unternehmens)

3. b Mögliche Lösung:

1 = Frachtgut (Bahn) | 2 = Wertsendung | 3 = Luftpost
| 4 = Express-Brief | 5 = Warenprobe | 6 = Frachtgut (Bahn) + Seefracht | 7 = per LKW | 8 = Express-Paket

3. c

Lieferbedingungen	nur der Käufer	nur der Verkäufer	beide
frei Haus, verzollt		x	
unfrei ...			x
ab Werk	x		
frei ... Grenze, unverzollt			x
frachtfrei ...			x
frei Flughafen ...			x

* Wenn Sie nicht mehr ganz sicher sind, was die Begriffe bedeuten: Schauen sie noch mal in Kapitel 6, S. 69 nach!

4. a

Briefbausteine	a–d
– Besten Dank für Ihre Bestellung vom ... (Datum), die wir wie folgt notiert haben: ...	a/b
– Bei den Zahlungsbedingungen kommen wir Ihnen gerne entgegen und gewähren ...	b
– Wir können Ihnen jedoch ein Produkt gleicher Qualität zum Preis von nur ... EUR anbieten.	d
– Leider sind wir nicht in der Lage, Ihren Auftrag zu den ... Konditionen anzunehmen.	c
– Unsere derzeit gültigen Preislisten legen wir diesem Schreiben bei. ...	d
– Aufgrund der starken Nachfrage, haben wir ... nicht mehr vorrätig	c
– Wir bestätigen Ihnen den Empfang Ihres Schreibens ...	a/b
– Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass der ... Artikel inzwischen nicht mehr auf Lager ist.	c
– Wir bestätigen Ihre Bestellung vom ... (Datum) und sind mit ... einverstanden: ...	b

4. b

Briefbausteine	1–6
– Alle unsere Preise verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer.	3
– Bitte bestätigen Sie uns Ihre Bestellung zu diesen Konditionen.	5
– Allerdings haben Sie bei den Preisangaben wohl übersehen, dass ...	2
– Da es sich um einen Erstauftrag handelt, kommen wir Ihnen aber gerne ... entgegen.	4
– Wir werden Ihren Auftrag mit größter Sorgfalt ausführen.	6
– Wir danken Ihnen für Ihren Auftrag vom ... (Datum) auf Lieferung von ... (Ware).	1

C Auftragsbestätigung verfassen

► Beispielschreiben auf der CD-ROM

D Lieferanzeigen bearbeiten, vorbereiten und verfassen

1.

Information	G	H
Datum/Nummer der Bestellung	x	x
Zeitpunkt des Versandes	x	x
Bezeichnung der Ware und Menge	x	x
Versendungsart	x	x
Verpackung	x	
Versandkosten	x	
Ort der Übergabe (der Ware)	x	
Hinweis auf die Rechnung	x	x
Hinweis auf Zahlungsbedingungen	x	
Hoffnung auf künftige ...	x	x

2. a

1. die von Ihnen *bestellten Artikel*
2. der *uns von Ihnen erteilte Auftrag*
3. die *in Kisten verpackte Ware*
4. die *am 12.05.20.. abgeschickte Sendung*
5. die *per Bahn beförderten Güter*
6. gemäß der *telefonisch vereinbarten Bedingungen*
7. in der *diesem Schreiben beiliegenden Rechnung*

2. b

- 1 = als *Luftfracht* | 2 = auf die MS „Antonina“ | 3 = *versandbereit* | 4 = als *Frachtgut per Bahn* | 5 = *per Post* | 6 = mit unserem *LKW*

3. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

10 Lieferung und Lieferverzug

A Lieferung oder Lieferverzug: Schreiben des Käufers an den Verkäufer bearbeiten

1.

Inhalt	A–D
Der Käufer ...	
– bestätigt den Erhalt der Ware.	A, B
– erinnert an ... Lieferung.	C
– mahnt erneut ... Lieferung an.	D

2.

Angaben	A	B	C	D
1. genaue Kennzeichnung ...	x	x	x	x
2. Datum des Liefertermins, ...			x	x
3. Dank für die ... Lieferung	x			
4. Information, dass Zahlung ... der Rechnung bereits erfolgt ist	x			
5. Ankündigung, dass Bezahlung ...		(x)		
6. Bitte um Berichtigung ...		x		
7. Erinnerung an ... Lieferung			x	x
8. Verweis auf ... Mahnung(en)				x
9. Festsetzung einer Nachfrist ...			(x)	x
10. Hinweis auf Konsequenzen ...			(x)	x
11. Androhung von ... Folgen				x

B Lieferung oder Lieferverzug: Schreiben des Käufers vorbereiten

1.

Empfangsbestätigung	a–d
1. Die ... angekündigte Sendung	b
2. Wir haben die Ware geprüft	d
3. Die gelieferten Artikel	c
4. Wir danken Ihnen	a

2. a

- 1 = a (*erfolgt*) | 2 = d (*gutgeschrieben*) | 3 = b (*einlösen*) | 4 = g (*zahlen*); f (*unterschrieben*) | 5 = a (*belasten*); e (*gutzuschreiben*)

2. b

- 1 = *Überweisung* | 2 = *Ausgleich* | 3 = *Wechsel* | 4 = *Verrechnungsscheck*; *Gutschriftanzeige*

3.

- 1 = b (*enthält*) | 2 = e (*berücksichtigt*) | 3 = d (*entsprechen*) | 4 = a (*unterlaufen*) | 5 = c (*übereinstimmen*)

4. a

- 1 = e (*bestellt*) | 2 = a (*zugesichert*) / c (*angegeben*) | 3 = b (*geliefert*) | 4 = g (*bestätigt*); a (*angegeben*) | 5 = d (*vorgesehen*) | 6 = f (*gewartet*)

4. b

- 1 = *bisher / bis heute* | 2 = *inzwischen / inzwischen um 3 Tage* | 3 = *immer noch nicht* | 4 = *bisher / bis heute* | 5 = *Inzwischen*

5. a

- 1 = g (*möglichst*) | 2 = c (*bitte*) | 3 = e (*leider*) | 4 = a (*absolut*) | 5 = i (*umgehend*) | 6 = d (*dringend*) | 7 = b (*äußersten*) | 8 = f (*letzte*) | 9 = h (*sofortigen*)

10 Lösungsschlüssel

5. b Mögliche Antwort:

- 1. Wir werden Schadenersatz wegen verspäteter Lieferung fordern, ...
- 2. ..., werden wir Sie für den entstandenen Schaden haftbar machen.
- 3. ..., werden wir Ihnen entstandene Mehrkosten in Rechnung stellen.
- 4. ... Andernfalls werden wir vom Auftrag zurücktreten. Außerdem behalten wir uns weitere rechtliche Schritte vor.
- 5. ..., Sie für den entstandenen Schaden haftbar zu machen.
- 6. ..., sonst werden wir die Annahme der Ware ablehnen.

6. a

Briefbausteine	1–6
– Bitte bestätigen Sie uns kurz den Zahlungseingang.	5
– Die Qualität der Ware entspricht unseren Anforderungen.	2
– Die Überweisung des Rechnungsbetrags ... bei unserer Bank veranlasst.	4
– Ihre Sendung mit ... (Ware) ist heute bei uns eingetroffen.	1
– Sobald wir weitere ... (Ware) benötigen, ... wieder an Sie wenden.	6
– Wir danken Ihnen für die schnelle Erledigung unseres Auftrags.	3

6. b

Briefbausteine	J	L
– Für unsere Bestellung vom ... (Datum) wurde uns der Liefertermin ...	x	
– Heute müssen wir Sie dringend an unseren Auftrag Nr. ... erinnern.		x
– Inzwischen ist dieser Termin seit 4 Wochen überfällig.	x	
– Als Liefertermin für unsere Bestellung hatten wir den ...	x	
– Leider ist die Ware bis heute nicht bei uns eingetroffen.	x	
– Auch die Nachfrist, die wir am ... (Datum) telefonisch vereinbart hatten, ...	x	
– Bitte teilen Sie uns mit, ob Sie die Bestellung bis spätestens ...	x	
– Wenn die Ware nicht bis zum ... (Datum) bei uns eingetroffen ist, werden wir...		x
– Wir hoffen sehr, dass Sie durch Einhaltung dieser Frist unangenehme Folgen ...		x
– Ich bin überzeugt, dass Sie alles tun werden, um eine Beeinträchtigung ...		x

C Lieferung oder Lieferverzug: Schreiben des Käufers verfassen

► Beispielschreiben auf der CD-ROM

D Lieferverzug: Antwort des Verkäufers bearbeiten

1.

Inhalt	H–J
Es handelt sich um eine Antwort auf ...	
– eine Erinnerung an eine noch ausstehende Lieferung	J (I)
– eine wiederholte Mahnung wegen Lieferverzug	H, I
Der Verfasser erklärt, dass ...	
– der Versand der Ware bereits erfolgt ist.	J
– der Versand der Ware in Kürze erfolgen wird.	H
– die Ware nicht geliefert werden kann.	I

2.

Erklärungen	Verkäufer	„Dritte“
a Die Nachprüfung hat ergeben, dass ...		x
b Unsere Versandabteilung hat ...	x	
c Leider haben unsere eigenen ...		x
d Aufgrund des Streiks der ...		x
e Der Ausfall mehrerer Mitarbeiter ...	x	
f Aufgrund der starken Nachfrage ...	x	
g Durch die Überschwemmungen ...		x
h Wegen Personalmangel waren ...	x	

E Lieferverzug: Antworten des Verkäufers vorbereiten

1.

Entschuldigungen	a–h
1. Zu unserem großen Bedauern können wir	e
2. Wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen,	a
3. Es ist es uns leider nicht möglich,	c
4. Es tut uns sehr Leid, Ihnen	h
5. Wir bitten Sie um Verständnis	f
6. Wir bitten Sie höflich,	d
7. Wir können gut verstehen,	b
8. Bis dahin müssen wir Sie	g

2. Mögliche Lösung:

- 1 = diese Woche; bis spätestens Ende des Monats
- 2 = vor Ende des Jahres
- 3 = innerhalb der nächsten 14 Tage

4 = vor Anfang März
5 = Das genaue Lieferdatum

F Lieferverzug: Antworten des Verkäufers verfassen

► Beispielschreiben auf der CD-ROM

11 Zahlung und Zahlungsverzug

A Zahlungsverzug: Mahnungen des Verkäufers bearbeiten

1.

Es handelt sich um ...	A–E
– einen Hinweis auf einen überschrittenen Zahlungstermin.	A, E
– eine erste Mahnung wegen Zahlungsverzug.	B
– eine letzte Mahnung wegen Zahlungsverzug.	D
– die Bestätigung eines Zahlungsaufschubs.	C

2.

Bestandteile	A	B	C	D	E
1. Dank für Bestellung/Kauf	x				
2. Hinweis auf ... Gespräche		x	x	x	(x)
3. Zahlungserinnerung: ...	x	x	x		x
4. Aufforderung zur Zahlung	x	x		x	x
5. Angabe einer letzten ...		x	x	x	
6. Hinweis auf die Folgen ...			x	(x)	x
7. Hinweis auf mögliche ...		x		x	

B Zahlungsverzug: Mahnungen des Verkäufers vorbereiten

1.

1 = trotz wiederholter Mahnung | 2 = noch immer nicht
| 3 = auf unser Mahnschreiben | 4 = das Ausbleiben |
5 = der verlängerten Zahlungsfrist

2.

Anlass	a–g
1. Die vereinbarte Zahlungsfrist	b, f
2. Der Käufer	a
3. Ein fälliger Rechnungsbetrag	d, e, g
4. Eine überfällige Rechnung	d, e
5. Der Ausgleich einer Rechnung	c
6. Der Zahlungstermin	b, f
7. Eine fällige Zahlung	c, g

3.

1a = den baldigen | 1b = möglichst bald | 2a = innerhalb von 3 Tagen | 2b = bis Ende der Woche |
3a = unverzüglich | 3b = umgehend

4. Mögliche Lösung:

Briefbausteine	😊	😐	☹️
– Wir möchten Sie an unsere Rechnung vom ... (Datum) erinnern.	x		
– Wir bitten um unverzügliche Begleichung des Rechnungsbetrags.			x
– Wir bestehen auf der sofortigen Bezahlung.			x
– Für baldigen Ausgleich unserer Rechnung vom ... (Datum) wären wir Ihnen dankbar.	x		
– Leider bleibt uns nichts anderes übrig, als Ihnen eine letzte ...			x
– Bitte überweisen Sie uns umgehend den fälligen Betrag.		x	
– Wir bitten Sie deshalb dringend um Ausgleich des fälligen Betrags ...		x	
– Dürfen wir Sie freundlich daran erinnern, dass unsere Rechnung Nr. ... über ... EUR ...	x		
– Folgende Rechnung steht auf Ihrem Konto noch zur Zahlung offen: ...		x	

* Natürlich ist der „Mahnende“ meistens im Recht. Er sollte aber „moralische Kritik“ jeder Art vermeiden: Nicht nur, weil sie den Adressaten verärgern, sondern weil er selbst morgen in der gleichen Lage sein könnte, nicht fristgemäß zahlen zu können. Maßnahmen, die angekündigt werden, müssen angemessen und „glaubwürdig“ sein: „Leere“ Drohungen diskreditieren denjenigen, der sie ausspricht.

5. a

a = gewähren | b = verlängern | c = setzen |
d = geltend machen | e = berechnen | f = beauftragen |
g = einleiten | h = zurückfordern

5. b

- Falls die Zahlung nicht umgehend erfolgt, werden wir Verzugszinsen berechnen.
- Wir werden die Ware zurückfordern, wenn bis zum ... keinen Zahlungseingang feststellen.
- Sollten Sie Ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, werden wir unseren Rechtsanwalt mit dem Einzug des Rechnungsbetrags beauftragen.
- Bitte begleichen Sie die Rechnung unverzüglich. Sonst sind wir gezwungen, unseren Eigentumsvorbehalt geltend zu machen.
- Wir bestehen auf unverzüglichen Ausgleich unserer Rechnung, andernfalls werden wir gerichtliche Schritte einleiten.

C Zahlungsverzug: Mahnungen des Verkäufers verfassen

1. a

Briefbausteine	1–4
– Zu unserem Bedauern konnten wir trotz dieser Mahnungen keinen ...	2
– Am ... (Datum) haben Sie uns freundlicher-weise den pünktlichen Erhalt ...	1
– In den vergangenen Monaten haben wir Sie bereits mehrfach an ...	1
– Sicher ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, dass die diesbezügliche ...	2
– Sollte der Ausgleich unserer Rechnung bis zu diesem Datum nicht erfolgt sein, ...	4
– Wir bitten Sie, den fälligen Rechnungsbetrag umgehend zu begleichen.	3
– Wir versichern Ihnen, dass wir auch Ihre zukünftigen Aufträge ...	4
– Zum ... (Datum) steht die folgende Rechnung auf Ihrem Konto noch zur Zahlung offen.	1/2
– Für baldige Überweisung des fälligen Betrags wären wir Ihnen dankbar.	3/4
– Wir rechnen fest mit dem Eingang Ihrer Zahlung bis zum ... (Datum), wofür wir ...	4
– Wir möchten Sie jetzt dringend bitten, Ihren vertraglichen Verpflichtungen ...	2/3
– Wir sehen uns deshalb gezwungen, Ihnen eine letzte Frist bis zum ... (Datum) zu setzen.	3
– Sie hatten bei uns ... (Artikel) bestellt, die wir Ihnen am ... (Datum) geliefert haben.	1

1. b

Mögliche Lösung freundliche Mahnung:

1. Am ... (Datum) haben Sie uns freundlicherweise den pünktlichen Erhalt und die gute Qualität der von uns gelieferten Ware bestätigt.
2. Sicher ist es Ihrer Aufmerksamkeit entgangen, dass die diesbezügliche Rechnung vom ... (Datum) zur Zeit noch zur Zahlung offen steht.
3. Für baldige Überweisung des fälligen Betrags wären wir Ihnen dankbar.
4. Wir versichern Ihnen, dass wir auch Ihre zukünftigen Aufträge zu Ihrer Zufriedenheit ausführen werden.

Mögliche Lösung letzte Mahnung:

1. In den vergangenen Monaten haben wir Sie bereits mehrfach an die Begleichung der Rechnung vom ... (Datum) erinnert, die bis zum ... (Datum) zahlbar war.
2. Zu unserem Bedauern konnten wir trotz dieser Mahnungen keinen Zahlungseingang feststellen.
3. Wir sehen uns deshalb gezwungen, Ihnen eine letzte Frist bis zum ... (Datum) zu setzen.

4. Sollte der Ausgleich unserer Rechnung bis zu diesem Datum nicht erfolgt sein, werden wir ab diesem Termin Verzugszinsen in Höhe von ... % pro Monat berechnen und gerichtliche Schritte einleiten.

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

D Antworten des Käufers auf Mahnungen bearbeiten

1. a

Inhalt	I–L
Der Käufer ...	
– hat die Rechnung bereits bezahlt.	J
– ist bereit, die Rechnung sofort zu bezahlen.	L
– bezahlt einen Teil der Rechnung und ...	K
– bittet um Zahlungsaufschub.	I

1. b

Gründe/Erklärungen	I	J	K	L
derzeitige Zahlungsschwierigkeiten ...			x	
derzeitige Zahlungsunfähigkeit ...	x			
Irrtum/Versehen des Verkäufers		x		
Irrtum/Versehen des Käufers				x

2.

Zusicherungen und Versprechen	+ / –
Wir werden Ihnen den Betrag umgehend überweisen.	+
Wir werden unser Möglichstes tun, unsere Zahlungsverpflichtungen zu erfüllen.	–
Wir hoffen sehr, diese neue Zahlungsfrist einhalten zu können.	–
Wir sagen Ihnen die Zahlung innerhalb dieser Frist fest zu.	+
Wir werden die Begleichung des Restbetrags so schnell wie möglich vornehmen.	–
Soweit möglich werden wir unsere Verbindlichkeiten bis ...	–
Wir schlagen Ihnen vor, die Begleichung dieses Betrags in drei Raten vorzunehmen: ...	+
Sie können sich darauf verlassen, dass wir die Rechnung bis ... (Datum) ausgleichen werden.	+
Wir versprechen Ihnen, die Begleichung Ihrer Rechnungen vorrangig zu behandeln.	–

E Antworten des Käufers auf Mahnungen vorbereiten

1. a

1 = *übersehen* | 2 = *einen Fehler enthält* | 3 = *Versehen* |
 4 = *verbucht* | 5 = *nicht ordnungsgemäß* |
 6 = *versehentlich* | 7 = *ein Irrtum unterlaufen* |
 8 = *wegen eines Fehlers*

1. b

Entschuldigungen	a–f
1. Wir bitten Sie	d
2. Bitte entschuldigen Sie	f
3. Leider ist uns in der Tat	b
4. Wir hoffen auf Ihr Verständnis	e
5. Wir bedauern	a
6. Es tut uns sehr Leid,	c

1. c

1 = *Sachverhalt* | 2 = *Eingang* | 3 = *Zahlung* |
 4 = *Überprüfung; Bestätigung*

2. a

1 = *Leider sind wir derzeit nicht in der Lage, unsere finanziellen Verpflichtungen zu erfüllen.*
 2 = *Zu unserem Bedauern können wir zurzeit einen weiteren Zahlungsverzug nicht verhindern.*
 3 = *Wir befinden uns kurzfristig in einer angespannten finanziellen Lage.*
 4 = *Wir müssen Ihnen leider mitteilen, dass wir momentan mit finanziellen Schwierigkeiten zu kämpfen haben.*
 5 = *Leider haben wir zurzeit Schwierigkeiten, unseren Zahlungsverpflichtungen nachzukommen.*

2. b

1. d = *Trotz*
 2. a = *Aufgrund*; b = *Infolge*
 3. c = *Durch*
 4. a = *Aufgrund*; b = *Infolge*

2. c

1. Wären Sie bereit,	e
2. Wir müssen	c
3. Wir wären Ihnen dankbar,	b
4. Wir hoffen	a
5. Wenn Sie uns	d

F Antworten des Käufers auf Mahnungen verfassen

1.

Briefbausteine	a–c
– Unser Kontoauszug vom ... (Datum) bestätigt, dass der Betrag von EUR ... zum ...	a
– Wir bitten Sie deshalb um einen weiteren Zahlungsaufschub bis ... (Datum). ...	c
– Wir beziehen uns auf Ihr Schreiben vom ... (Datum), in dem Sie auf Ihre noch ...	b
– Für kurze Bestätigung des ordnungsgemäßen Zahlungseingangs danken wir Ihnen ...	a
– Wir danken Ihnen im Voraus für Ihr Verständnis und hoffen, dass Sie ...	c
– Ihr Schreiben vom ... (Datum) überrascht uns, ...	a
– In der Tat mussten wir feststellen, dass diese Rechnung aus Versehen falsch ...	b
– Leider können wir Ihnen aufgrund unvorhergesehener Schwierigkeiten ...	c
– Wir bitten Sie nochmals, den Irrtum zu entschuldigen.	b
– Es handelt sich offensichtlich um einen Irrtum:	a
– Wir haben die sofortige Überweisung des Betrags durch unsere Bank veranlasst.	b
– Wir haben Ihre Schreiben vom ... (Datum) und vom ... (Datum) erhalten.	c

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

12 Beanstandung von Mängeln

A Mängelrügen bearbeiten

1.

Der Käufer beanstandet ...	A–D
– die Art und die Güte (Qualität) ...	B
– den Zustand der Ware ...	C, D
– die Menge, die geliefert wurde ...	A

2.

Der Käufer fordert ... / schlägt vor ...	A	B	C	D
Ersatz, Nachlieferung.	x	x	x	
einen Abzug vom Rechnungsbetrag.			x	
Instandsetzung, Reparatur.				x
einen Preisnachlass.				x
Schadenersatz.	(x)			

Der Käufer kündigt an, dass er ...	A	B	C	D
die Annahme der Ware verweigern wird.		x		(x)
vom Kauf zurücktreten wird.		x		

B Mängelrügen vorbereiten

1. a

Beanstandungen	a–f
1. Bei der Warenkontrolle ...	c
2. Leider weisen die von Ihnen ...	d
3. Bei der Eingangskontrolle der Möbel	a
4. Eine Überprüfung der ...	f
5. Gleich bei der ersten ...	e
6. Die von Ihnen am 05.05.20.. ...	b

1. b Mögliche Lösung:

- 1. Die Ware *ist unbrauchbar.*
- 2. Qualität der Ware *ist minderwertig.*
- 3. Verpackung ... *ist unsachgemäß.*
- 4. Textilien *haben Löcher / sind zerrissen.*
- 5. Lebensmittel *sind verdorben/ungenießbar.*
- 6. Maschine, Gerät *ist defekt/beschädigt/ unbrauchbar.*
- 7. Glas, Keramik *ist zerbrochen/beschädigt/ gesprungen.*
- 8. Farbe, Lack ... *ist zerkratzt/ungleichmäßig.*
- 9. Papier *ist zerrissen / hat Flecken.*
- 10. mehrteilige Artikel *sind unvollständig.*

2. a

1 = *instand setzen* | 2 = *abnehmen* | 3 = *zur Verfügung stellen* | 4 = *durchführen* | 5 = *kürzen* | 6 = *anfordern*

2. b

1 = *h (nachzuliefern)* | 2 = *c (abnehmen)* |
3 = *g (schicken)* | 4 = *e (mitzuteilen)* | 5 = *a (zurück-
zusenden)* | 6 = *f (verweigern)* | 7 = *d (behalten);
b (fordern)*

C Schreiben mit Mängelrügen verfassen

1.

Briefbausteine	1–5
– Bei der Warenkontrolle stellte sich leider heraus, dass ein Teil der Ware ...	2
– Ihre Lieferung vom ... (Datum) ist gestern bei uns eingetroffen. Vielen Dank.	1
– Bitte liefern Sie uns für die (defekten/beschädigten/mangelhaften) ...	3
– Bitte teilen Sie uns bis ... (Datum) mit, ob Sie mit unserem Vorschlag ...	4
– Durch die unvollständige Lieferung sind uns erhebliche Unannehmlichkeiten ...	5

– die unter obiger Nummer bestellten ... (Artikel) haben wir heute erhalten.	1
– Wir bitten um Ihre umgehende Stellungnahme.	4
– Zu unserem Bedauern mussten wir bei der Warenkontrolle folgende ...	2
– Wir hoffen, dass Sie derartige Vorkommnisse in Zukunft ...	5
– Wir sind bereit, die (mangelhafte/beschädigte) Ware zu behalten, ...	3

2. *

Briefbausteine	a	b	c
– Bei der Prüfung Ihrer Sendung mussten wir leider feststellen, ...	x		
– Bei der Warenkontrolle haben wir ein Fehlgewicht von ... festgestellt.			x
– Statt der bestellten roten (Modelle) haben Sie ...	x		
– Die Artikel weichen in der Qualität erheblich von den ...	x		
– Leider mussten wir feststellen, dass die Anzahl der ... (Artikel) ...			x
– Die Ausführung der gelieferten ... (Artikel) entspricht nicht dem ...	x		
– Die gesamte Ware ist bereits verdorben hier angekommen.		x	
– Folgende Artikel Ihrer Lieferung wurden beim Transport ...		x	
– Statt der bestellten ... Stück erhielten wir nur ... Stück.			x

* Der Begriff „Zustand der Ware“ beschreibt, wie die Ware, die vielleicht zum Zeitpunkt des Versands ohne Mängel war, beim Käufer eintrifft (verdorben, beschädigt, ...), während „Falschliefierung“ eine Ware beschreibt, die schon beim Versand nicht (genau) der Bestellung entsprach (Art, Qualität, Modell, Maße, Farbe, ...).

3. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

D Antworten auf Mängelrügen bearbeiten

1. a

Der Verkäufer ...	H–K
– erkennt die ... Mängel an.	H, I, (J), (K)
– bestreitet die ... Mängel.	
– bestreitet seine Verantwortung ... Mängel.	J, (K)

1. b

Der Verkäufer ist bereit, ...	H	I	J	K
– Ersatz zu liefern.	x		(x)	
– die fehlende Ware nachzuliefern		x		
– einen Preisnachlass zu gewähren.	(x)			
– die gelieferte Ware zurückzunehmen.	x			
– die defekte Ware zurückzunehmen und ...				
– die Ware auf seine Kosten ... reparieren zu lassen.				x
– dem Kunden einen anderen Vorteil zu gewähren.		x	x	
Der Verkäufer ...	H	I	J	K
– empfiehlt, den Schaden der Versicherung zu melden.			x	
– schlägt vor, die beanstandete Ware zur Prüfung ...				

2. Mögliche Lösung:

	H	I	J	K
sehr kundenorientiert	x	x		
freundlich			x	
eher sachlich				x

E Antworten auf Mängelrügen vorbereiten

1.

Angaben für den Bezug	a–f
1. im Anschluss	e
2. ich beziehe mich	c
3. in Ihrem Schreiben/Fax/Ihrer Mail ...	a
4. wir danken Ihnen für Ihr Schreiben...	f
5. aus Ihrem Schreiben vom ... (Datum)	b
6. von unserem Spediteur erfuhren wir ...	d

2. a

Sie hatten beanstandet, dass ...

1 = *geliefert* | 2 = *berücksichtigt* | 3 = *übereinstimmt* |
 4 = *entspricht* | 5 = *funktioniert* | 6 = *aufweisen* |
 7 = *aufgetreten* | 8 = *abweicht* | 9 = *fehlt* | 10 = *beschädigt*

2. b Mögliche Antwort:

In der Tat ...

- haben wir Ihnen statt des bestellten Modells TT-2 (irrtümlich) das Modell TT-4 geliefert.
- wurden in der Rechnung die vereinbarten Staffelpreise versehentlich nicht berücksichtigt.
- stimmt aufgrund eines Irrtums die Liefermenge (aufgrund eines Irrtums) nicht mit der Bestellmenge überein.

4. entspricht die Ware bedauerlicherweise nicht den Mustern, die Ihnen bei der Bestellung vorlagen.

3. a

- ..., dass tatsächlich nach längerem Betrieb (tatsächlich) Störungen auftreten.
- ..., dass uns (wirklich) bei der Zusammenstellung der Lieferung wirklich ein Irrtum unterlaufen ist.
- ..., dass die gelieferte Ware in der Tat nicht den Ihnen vorgelegten Mustern entspricht.

3. b

Der Schaden / Die Beschädigung ...

1 = *beim* | 2 = *aufgrund* | 3 = *bei* | 4 = *auf* |

5 = *mit* | 6 = *durch* | 7 = *trotz*

F Antworten auf Mängelrügen verfassen

1. a

1 = *Prüfung* | 2 = *Preisnachlass* | 3 = *Ersatzlieferung* |
 4 = *Express* | 5 = *Abzug* | 6 = *Vorschlag* | 7 = *Schaden*

1. b

Entschuldigungen	a–e
1. Wir bitten Sie in aller Form,	c
2. Dieses Versehen ist uns sehr peinlich	b
3. Bitte entschuldigen Sie die ...	d
4. Wir bedauern dieses Versehen sehr und	e
5. Ihren Ärger verstehen wir gut	a

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

13 Anfragen mit Bitte um Firmennachweis

A Anfragen mit Bitte um Firmennachweis bearbeiten

1. a

Das Unternehmen sucht ...	A	B	C
– allgemeine Informationen.			x
– neue Lieferanten.			
– neue Geschäftspartner.	x		
– neue Vertriebspartner.		x	x
– neue Mitarbeiter.			
– neue Kunden.			(x)

13 Lösungsschlüssel

1. b

	Unternehmen, die um Auskunft bitten	Unternehmen, die als Partner gesucht werden
A	Spezialist für Heiz- systeme	Hersteller/Installateur von Beheizungssystemen
B	Hersteller von Lederbekleidung	Handelsunternehmen
C	Hersteller von Arti- keln der Naturkos- metik	Vertriebspartner in Deutschland

1. c

A = Namen und Anschriften möglicher Ansprechpartner
B = Name und Anschrift von Handelsunternehmen
C = Stellungnahme zu Absatzchancen der Produkte auf
dem deutschen Markt

2.

Bestandteile von Anfragen	a–e
1. Präsentation	c
2. Angaben	e
3. Erklärung	b
4. Bitte	d
5. Dank vorab	a

B Anfragen mit Bitte um Firmennachweis
vorbereiten

1. a

Das Unternehmen	
1. beschäftigt bis zu 49 Mitarbeiter. Der Umsatz liegt bei max. 1 Mill. € pro Jahr.	b
2. beschäftigt bis zu 499 Mitarbeitern. Macht maximal 50 Millionen € Umsatz.	c
3. hat über 500 Mitarbeiter. Erzielt mehr als 50 Mill. € Umsatz pro Jahr.	a
4. wird von einem Handwerksmeister geführt. Solche Unternehmen ...	g
5. bezieht Produkte vom Hersteller oder vom Großhandel und vertreibt sie an ...	h
6. bezieht Produkte vom Hersteller und vertreibt sie (meistens) nur ...	e
7. hat den Handel als Geschäftstätigkeit.	f
8. ist ein Industriebetrieb, der Rohstoffe verarbeitet.	j
9. ist ein Betrieb, der Agrarprodukte produziert.	i
10. produziert keine Sachleistungen, sondern bietet Dienstleistungen an ...	d

1. b Mögliche Antwort:

Wir sind
1 = *traditionsreicher*
2 = *führendes*
3 = *bekannter*
4 = *seit (80) Jahren bestehendes, renommiertes*
5 = *alteingesessene, (und) gut eingeführte*
6 = *erfolgreiches, mittelständisches*

2. a

Wir ...
1 = *bauen* | 2 = *erzeugen* | 3 = *organisieren* |
4 = *vertreiben* | 5 = *beliefern* | 6 = *produzieren* |
7 = *stellen ... her* | 8 = *handeln* | 9 = *entwickeln* |
10 = *sind ... spezialisiert* | 11 = *importieren und
exportieren ...* | 12 = *beraten*

2. b

1 = *Filmproduzent* | 2 = *Hersteller* | 3 = *Spezialist* |
4 = *Energieerzeuger* | 5 = *Anbieter* | 6 = *Lieferant*

3. a

1 = *einzutreten* | 2 = *auszuweiten* | 3 = *aufzukaufen* |
4 = *zu vertreiben* | 5 = *aufzubauen* | 6 = *umzustellen* |
7 = *in Lizenz herzustellen* | 8 = *zusammenzuarbeiten*

3. b

1 = *den Eintritt* | 2 = *die Ausweitung* | 3 = *den Aufkauf*
| 4 = *den Vertrieb* | 5 = *den Aufbau* | 6 = *die Umstel-
lung* | 7 = *die Herstellung* | 8 = *die Zusammenarbeit*

C Anfragen mit Bitte um Firmennachweis
verfassen

1. a

Briefbausteine	1–5
– Aufgrund der starken Nachfrage nach ... (Arti- kel) möchten wir unsere Produktion erhöhen.	2
– Bitte nennen Sie uns Namen und Anschrift von möglichen Ansprechpartnern.	4
– Vielen Dank für Ihre Bemühungen.	5
– Wir sind Hersteller von ... (Produkt).	1
– Wir danken Ihnen im Voraus für Ihre Hilfe.	5
– Können Sie uns Namen und Anschrift von entsprechenden Firmen mitteilen?	4
– Wir haben einen ständig zunehmenden Bedarf an ... (Produkt).	3
– Unser Haus hat langjährige Erfahrung in der Verarbeitung von ... (Produkt).	1
– Wir möchten auch bei deutschen Herstellern Angebote einholen.	3 (2)
– Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören.	5
– Wir planen den Aufbau einer Niederlassung in ... (Land/Stadt).	2

– Wir sind an der Kooperation mit Unternehmen des Bereichs ... (Branche) interessiert.	3
– Wir sind dabei, unser Vertriebsnetz neu zu organisieren.	2
– Wir sind ein Unternehmen der ...industrie / des Bereichs ... (Branche).	1
– Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie uns geeignete Firmen nennen könnten.	4

1. b

Sehr geehrte Damen und Herren,

1. wir stellen Bio-Produkte her, die überwiegend für den Export bestimmt sind.
2. Wir beabsichtigen, unsere Verpackungstechnik zu modernisieren und für die Verpackung unserer Produkte innovative Materialien einzusetzen.
3. Dafür möchten wir auch von deutschen Unternehmen der Verpackungsindustrie Angebote einholen.
4. Können Sie uns Namen und Anschrift von in Frage kommenden deutschen Firmen mitteilen?

Wir danken Ihnen vorab für Ihre Bemühungen und verbleiben
mit freundlichen Grüßen

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

14 Auskünfte über Unternehmen

A Bitten um Auskünfte über Unternehmen bearbeiten

1.

Der Verfasser der Anfrage möchte wissen, ...	A–B
– wie man das Ansehen ... einschätzt.	(B)
– ob der ... qualifiziert ist	B
– ob die Firma ... Regeln respektiert.	B
– ob die Firma die geschäftlichen Kapazitäten ...	B
– ob es ein Risiko gibt, ... zu gewähren.	A
– ob die Firma ... pünktlich bezahlt.	A

2.

Bestandteile	A	B
Auskünfte, die man erhalten möchte	5	5
(Name der) Firma, um die es geht	1	(1)
Erklärung, warum man sich ... wendet	3	3
Art der (geplanten) Geschäftsbeziehung ...	2	2
Dank „vorab“ und Zusicherung, ...	6	6
Begründung, warum ... Auskünfte wünscht	4	4

B Bitten um Auskünfte über Unternehmen vorbereiten

1. a

1 = Verbindlichkeiten | 2 = Beschäftigungslage |
3 = finanzielle Verhältnisse | 4 = Umsatzentwicklung |
5 = Kapitalausstattung | 6 = Lieferfähigkeit |
7 = Zuverlässigkeit | 8 = Produktionskapazitäten |
9 = Zahlungsfähigkeit | 10 = Inanspruchnahme von Krediten

1. b Mögliche Lösung:

Das Unternehmen ist ein potenzieller ...	Informationen
– Kunde.	1. Zahlungsfähigkeit 2. Verbindlichkeiten 3. finanzielle Verhältnisse
– Lieferant.	1. Zuverlässigkeit 2. Lieferfähigkeit 3. Produktionskapazitäten
– Vertriebspartner.	1. Zuverlässigkeit 2. Umsatzentwicklung 3. Beschäftigungslage
– Geschäftspartner	1. Kapitalausstattung 2. finanzielle Verhältnisse 3. Umsatzentwicklung

2. a

1 = verhandeln | 2 = gehören | 3 = angegeben |
4 = beworben | 5 = erteilen | 6 = stehen

2. b

Wir wären Ihnen (sehr) dankbar, ...	a–e
1. wenn Sie uns Näheres	e
2. wenn Sie uns mitteilen könnten, wie Sie ...	a
3. wenn Sie uns kurz etwas über Ihre Erfahrungen	c
4. wenn Sie uns kurz Ihre Einschätzung	b
5. wenn Sie uns die folgenden Auskünfte	d

2. c

1. Da uns die Firma nicht näher bekannt ist, bitten wir Sie uns mitzuteilen, ob ...
2. Da es sich um einen größeren Auftrag handelt, wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie ...
3. Da pünktliche Lieferungen für uns von höchster Bedeutung sind, wüssten wir gern Näheres über Ihre Erfahrungen mit diesem Lieferanten.
4. Bevor wir einen größeren Auftrag von dieser Firma annehmen, wären uns genauere Informationen über ihr/ihre ... hilfreich.
5. Bevor wir eine Entscheidung in dieser Angelegenheit treffen, würden wir gern Näheres über ... der Firma erfahren.

3. Mögliche Lösung:

- 1. *Besten Dank im Voraus für Ihre Gefälligkeit.
Wir versichern Ihnen, dass wir Ihre Auskunft streng vertraulich behandeln werden.*
- 2. *Für Ihre Bemühungen danken wir Ihnen im Voraus.
Ihre Auskunft werden wir streng vertraulich und für Sie unverbindlich behandeln.*

C Schreiben mit Bitten um Auskünfte verfassen

► Beispielschreiben auf der CD-ROM

D Antwortschreiben mit Auskünften bearbeiten

1. a Mögliche Lösung:

Das ... Unternehmen antwortet ...	F	G	H
– ausführlich.	x	x	
– eher ausweichend.			x

1. b

Informationen	F–H
Geschäftsgebaren	F
Kapitalausstattung	(F)
Kreditwürdigkeit	
Lieferfähigkeit	
Umsatzentwicklung	
allgemeiner Ruf der Firma	G
finanzielle Verhältnisse	F, G
geschäftliche Kapazitäten für die Ausführung eines (großen) Auftrags	G

Informationen	F–H
Produktionskapazitäten	
Beschäftigungslage	
Zahlungsmoral	F, H
Zuverlässigkeit	
Zahlungsfähigkeit	
Inanspruchnahme von Krediten	
fachliche Kompetenz (der Geschäftsführer)	G
kurz- und langfristige Verbindlichkeiten	

2.

	R	F
1. Unternehmen sind verpflichtet, anderen Firmen solche Auskünfte zu erteilen.		x
2. Solche Auskünfte gehören zu den Hilfeleistungen, die ... üblich sind.	x	
3. Wer solche Auskünfte gibt, soll sie „besten Wissens und Gewissens“ erteilen.	x	
4. Auskünfte dieser Art sind verbindlich, d. h.: ...		x
5. Banken erteilen solche Auskünfte nur ihren eigenen Kunden.		x
6. Wer Auskünfte über eine Firma gibt, muss die Firma darüber informieren.		x
7. Oft werden solche Bitten um Auskünfte ... ausweichend beantwortet oder ... abgelehnt.	x	

E Antwortschreiben mit Auskünften vorbereiten

1. a

Zahlungen erfolgen ...	☺	☹
– unregelmäßig.		x
– schleppend.		x
– regelmäßig.	x	
– fristgemäß.	x	
– pünktlich.	x	
– prompt.	x	
– häufig mit Verzögerung.		x
– oft erst nach Anmahnung.		x
Die finanzielle Lage erscheint ...		
– zufriedenstellend.	x	
– unsicher.		x
– solide.	x	
– nicht ganz transparent.		x
– gesichert.	x	
– angespannt		x
Die Firma ...		
– kommt ihren Zahlungsverpflichtungen immer pünktlich nach.	x	
– bittet regelmäßig um Zahlungsaufschub.	x	
– hält meistens die Zahlungsziele ein.	(x)*	x
– beansprucht häufig längere Zahlungsziele.		x

* Die Information, dass Zahlungsziele „meistens“ eingehalten werden, gibt einen Hinweis darauf, dass das Unternehmen also nicht immer pünktlich zahlt – was dann eher eine negative Aussage ist.

1. b

- 1 = die genannte Firma
- 2 = die von Ihnen gewünschten Auskünfte
- 3 = eine vor 25 Jahren gegründete Firma
- 4 = die Geschäftsbeziehungen, die mit uns bestehen
- 5 = nach den Informationen, die uns vorliegen
- 6 = das Blatt, das dem Schreiben beiliegt

2.

Briefbausteine	+	?	–
– Die von Ihnen genannte Firma zählt seit 8 Jahren ...	x		
– Wir haben den Eindruck, dass die Firma mit finanziellen Schwierigkeiten ...		x	
– Unseres Wissens ist die Firma ihren Zahlungsverpflichtungen ...		x	
– Soweit uns bekannt ist, ...		x	
– Wir haben bisher nur gute Erfahrungen ...	x		
– Unsere Geschäftsverbindungen mit Firma ...			x
– Wir stehen mit dieser Firma seit ... Jahren in Geschäftsverbindung und ...	x		
– Nach den uns vorliegenden Informationen hat die Firma ...		x	
– Da nur unregelmäßige Geschäftsverbindungen mit Firma ... bestehen, ...			x
– Die wirtschaftliche Situation der Firma erscheint uns bedenklich.		x	
– Die Geschäftsverbindungen mit dieser Firma sind immer ...	x		
– Anscheinend hat die Firma mit organisatorischen Problemen ...		x	

F Antwortschreiben mit Auskünften verfassen

1.

- 1 = Unseres Erachtens wird der Kunde seinen Verpflichtungen pünktlich nachkommen. Bitte behandeln Sie diese Auskunft, die wir Ihnen unverbindlich erteilen, streng vertraulich.
- 2 = In Anbetracht der Sachlage erscheint uns eine gewisse Vorsicht angebracht. Wir bitten Sie, diese Auskunft, für die wir jede Haftung ablehnen, streng vertraulich zu behandeln.

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

15 Kontaktaufnahme mit Geschäftspartnern

A Schreiben von neuen Geschäftspartnern bearbeiten

1. a

	Schreiben A	Schreiben B
Tätigkeit des Absenders	Hersteller von Reinigungsgeräten	Hersteller von Fertigerichten
Tätigkeit des Empfängers	Vertrieb	Hersteller von Verpackungsmaterialien
	Schreiben C	Schreiben D
Tätigkeit des Absenders	Hersteller von Messgeräten (für Boote, Yachten)	Handel mit / Vertrieb von Laub- und Nadelhölzern
Tätigkeit des Empfängers	Bootsbau; Bau von Booten u. Yachten	Hersteller von Spielzeug und Spielplatzausstattungen

1. b

- Schreiben A = von der lokalen IHK
- Schreiben B = Empfehlung eines Geschäftspartners
- Schreiben C = von der IHK Hamburg
- Schreiben D = Anzeige in Fachzeitschrift „Spielwaren“

2.

Der Verfasser ...	A	B	C	D
– sucht Partner für die Zusammenarbeit.	x	(x)	x	
– sucht neue Lieferanten.	x	x		
– möchte neue Kunden gewinnen.			x	x
– bittet um Informationen/Unterlagen.	x	x		
– schlägt vor, telefonisch Kontakt aufzunehmen.		x		
– möchte einen Besuchstermin vereinbaren.			x	
– bietet den Besuch eines Fachberaters an.				x

B Schreiben von neuen Geschäftspartnern
beantworten

1.

Briefbausteine	☹	😊	😄
– Bevor wir über weitere Schritte sprechen, hätten wir gerne noch ...		x	
– Wir würden gerne bald über konkrete Einzelheiten mit Ihnen sprechen.			x
– Bitte teilen Sie uns noch mit, ob/wie/wann ...		x	
– Für eine Entscheidung benötigen wir weitere Informationen ...		x	
– Ihr Angebot interessiert uns. Bitte schicken Sie uns Ihre Preislisten und ...			x
– Zurzeit besteht bei uns kein Bedarf / haben wir keinen Bedarf an ...	x		
– Wir möchten die Verwendbarkeit Ihrer (Produkte) gerne genauer prüfen. ...		x	
– Wir glauben nicht, dass Ihr Angebot für uns in Betracht kommt.	x		
– Wir könnten uns die Aufnahme von Geschäftsbeziehungen gut vorstellen.			x
– Ihre Frage im Hinblick auf ... können wir positiv beantworten: Wir ...			x
– Wir sehen zurzeit keine Möglichkeit / keinen Bedarf für den Einsatz ...	x		

2. ► Beispielschreiben auf der CD-ROM

C Schreiben an neue Geschäftspartner
vorbereiten

1. a

	a–h
1. Wir beziehen uns	e
2. Wir hatte auf der Buchmesse Gelegenheit	a
3. Im Anschluss	c
4. In Ihrem Schreiben	h
5. Ihre Anzeige vom 23.10. d.J.	g
6. Durch einen Geschäftspartner erfuhren wir,	f
7. Ihrem Prospekt	d
8. Auf unsere Anfrage hat die IHK in ...	b

1. b Mögliche Lösung:

Bezug	Betreff
1.	Ihr Mailing vom 03.09.20..
2.	Unser Gespräch auf der Buchmesse
3.	Ihr Angebot
4.	Ihr Schreiben vom 23.09.20..
5.	Ihre Anzeige in „Logistik“
6.	Wir liefern ... (gesuchtes Produkt)
7.	Ihr Angebot an ... (Produkt)
8.	Unser Projekt: ... (Projekt)

2.

Angaben zum Unternehmen	a–g
1. Wir zählen bekannte Firmen der ... Branche	c
2. Wir sind bekannt	g
3. Wir haben seit vielen Jahren Erfahrung	f
4. Wir suchen	a
5. Wir sind schon	e
6. Wir gelten in ... (Land)	b
7. Wir sind Spezialisten	d

3. a Mögliche Lösung:

- 1 = Wir sind überzeugt, dass unsere Logistik-Software bei der Auftragsbearbeitung zu Kosteneinsparungen führen wird.
- 2 = Wir könnten uns vorstellen, dass unsere energiesparenden Geräte sich sinnvoll in Ihre Angebotspalette einfügen werden.
- 3 = Sicher könnte das von uns neu entwickelte Verfahren bei der Herstellung Ihrer Erzeugnisse zum Einsatz kommen.
- 4 = Selbstverständlich können wir unsere Verpackungsautomaten an Ihren besonderen Bedarf anpassen.
- 5 = Unser Angebot von Fertigbauteilen könnte für Sie von Interesse sein.

3. b

Anfragen	a–f
1. Wären Sie daran interessiert, gemeinsam	b
2. Als Hersteller/Erzeuger von ...	f
3. Wir verarbeiten große Mengen von ...	e
4. Wir suchen einen Hersteller im Bereich ... (Branche),	a
5. Hätten Sie Interesse daran,	c
6. Wir würden gerne wissen,	d

3. c

1 = *ob* | 2 = *Falls/Wenn* | 3 = *dass* | 4 = *Bevor* |
5 = *falls/wenn* | 6 = *Da* | 7 = *Sobald*

**D Schreiben an neue Geschäftspartner
verfassen**

- Beispielschreiben auf der CD-ROM